

Aika Maanantai 09.09.2013 klo 16.30-21.40

Paikka Hallintotalo, kaupunginhallituksen istuntosali

OSALLISTUJAT

Seppo Rapo	<u>puheenjohtaja</u>
Raija Kujanpää	
Kari Pastuhov	
Anne-Marie Viinamäki	
Lars-Erik Wägar	
Anna-Lena Ahlnäs	
Hans Frantz	
Anne Salovaara-Kero	
Merja Rintamäki	
Mauri Ollila	
Jukka Mäkynen	
Kalervo Laaksoharju	varajäsen, poistui klo 19.45 § 415 aikana
Matias Mäkynen	
Marjatta Kiviranta	
Jorma Katajamäki	
Anita Niemi-lilahti	poissa
Tomas Häyry	<u>esittelijä</u>
Christina Knookala	<u>esittelijä</u>
Markku Järvelä	<u>esittelijä</u>
Jukka Kentala	<u>esittelijä</u>
Veli-Matti Laitinen	<u>sihteeri</u>
Marja Ylisalmi	poistui klo 20.45 § 430 jälkeen
Jan Finne	
Leena Kaunisto	
Liisa Rätty	
Joakim Strand	saapui 16.40 § 401 aikana
Arja Miettinen	poistui klo 20.15 § 418 jälkeen
Markku Mäntymaa	poissa
Mikko Nybacka	poistui klo 20.55 § 430 jälkeen
Osmo Ovaska	läsnä klo 17.20-17.45 §:ien 425, 426 ja 428 aikana

Kokous todettiin laillisesti kokoonkutsutuksi ja päätösvaltaiseksi.

Asiat käsiteltiin siten, että § 406 jälkeen käsiteltiin §:t 425, 426 ja 428, muutoin esityslistan mukaisessa järjestyksessä.

<b>Allekirjoitukset</b>	Seppo Rapo <b>Puheenjohtaja</b>	Veli-Matti Laitinen <b>Sihteeri</b>
<b>PÖYTÄKIRJAN TARKASTUS</b>	<b>Paikka ja aika:</b> Keskuskirjaamo, Vaasanpuistikko 10	
<b>Pöytäkirjan tarkastajiksi valittiin</b>	Hans Frantz	Raija Kujanpää
<b>PÖYTÄKIRJA KÄSITTÄÄ</b>	<b>Pykälät 399-430</b>	<b>Yhteensä 32</b>
		<b>Sivua 90</b>
<b>PÖYTÄKIRJA YLEISESTI NÄHTÄVÄNÄ</b>	<b>Paikka ja aika:</b> Keskuskirjaamo, Vaasanpuistikko 10	
<b>Todistaa</b>	Veli-Matti Laitinen, hallintojohtaja	
<b>Otteen oikeaksi todistaa</b>		

Liitteenä oikaisuvaatimusohjeet ja valitusosoitus.

Dno KH 514/2013

403 § Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti,  
valtiovarainministeriön lausuntopyyntö

Kaupunginhallitus 09.09.2013 403 514/2013

Kansliapäällikkö Anna-Maija Iitola, puh. 06-325 1140, anna-maija.iitola(at)vaasa.fi  
Aluejohtaja Liisa Rätty, puh. 06- 325 8401, liisa.ratty(at)vaasa.fi

Lausuntokysymykset

OHEISMATERIAALI

Valtiovarainministeriön 12.1.2012 asettaman julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti on valmistunut 31.5.2012. Hankkeen perustana on nykyisessä hallitusohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet.

Kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 -hanke) tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuuetäisyydellä asuinpaikastaan. Palvelut voidaan tuottaa näin myös tehokkaasti ja taloudellisesti. Hankkeen loppuraportti löytyy osoitteesta: [www.vm.fi/asiakaspalvelu2014](http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014)

Tavoitteiden toteuttamiseksi hankkeen päätyöryhmä ehdottaa, että Suomeen luodaan koko maan kattava lakisääteinen julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko, jossa tarjotaan ylläpitäjäkunnan palveluiden lisäksi aina poliisin lupahallinnon sekä työ- ja elinkeinotoimistojen ml. työvoiman palvelukeskusten, Verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palveluja. Lisäksi sopimuksen perusteella voivat Kansaneläkelaitos ja muut valtion viranomaiset tarjota palvelujaan yhteisissä palvelupisteissä.

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ehdotetaan säädettäväksi lailla kuntien tehtäväksi siten, että kunnille maksetaan korvaus muiden tahojen palvelujen antamisesta. Korvaus jakautuu perusosaan ja syntyvien palvelusuoritteiden perusteella maksettavaan korvaukseen.

Työryhmä ehdottaa yhteisen asiakaspalvelun palveluverkon kriteeriksi, että vähintään 90 %:lla pisteen vaikutusalueen asukkaista olisi pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Hankkeessa on selvitetty kahden kriteerit täyttävän palveluverkkovaihtoehdon vaikutuksia. Toisessa vaihtoehdossa uusia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 164 kuntaan ja toisessa 129 kuntaan. Lakisääteisten asiakaspalvelupisteiden lisäksi on mahdollista perustaa myös sopimusperusteisia palvelupisteitä paikallisten olosuhteiden ja tarpeiden mukaisesti.

Henkilökohtaista palvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin kun palvelu edellyttää toimialan asiantuntemusta, palvelua annetaan etäyhteydellä tai paikanpäällä ao. asiantuntijan toimesta. Asiakas ohjataan aina ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, mikä palvelu on saatavana sähköisenä.

403 § Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa.

Valtiovarainministeriö on lähettänyt loppuraportin ja siihen liittyvän luonnoksen hallituksen esitykseksi kuntiin lausunnolle. Lausunto pyydetään antamaan siten, että kunnat vastaavat tarpeen mukaan lausuntopyynnön liitteenä oleviin kysymyksiin. Lausunto pyydetään toimittamaan ministeriölle viimeistään 13.9.2013 mennessä.

Vaasan osalta keskeisimmät viestit ovat:

- että lailla säädettäisiin vain yleiset perusteet yhteispalvelulle antaen mahdollisuuden rakentaa palvelupiste paikallisista lähtökohdista.
- kuntien velvoitteiden lisäämiseen suhtaudutaan kriittisesti, mallissa valtionhallinto hakee säästöjä yhteisten pisteiden kautta, kuntien kustannukset sen sijaan tulevat kasvamaan sekä lisääntyvän henkilöstön että toimintamenojen osalta
- yhteispalvelupisteiden kustannusten jaon tulee sellainen, että kunnat saavat täysimääräisen korvauksen ylläpitovelvollisuuteen kuuluvista tehtävistään
- Palvelupisteverkoston vaihtoehtoista 129 kunnan malli soveltuu paremmin Vaasan tilanteeseen. Tällöin ne kaupunkikeskukset, joissa jo on kattavat valtiohallinnon palvelut, jäisivät verkoston ulkopuolelle. Vaasan kaupungin kanta on, että valtiohallinnon palvelut säilyvät Vaasassa pääosin nykyisissä valtiohallinnon palvelupisteissä.
- Palvelupisteisiin, joissa tarjotaan asiakasneuvontaa ja ohjausta yhteistyössä kunnan eri palveluyksiköiden kanssa, on luontevaa sijoittaa myös valtion ja Kelan vastaavia neuvontapalveluja. Tämä turvaisi Vähänkyrön palvelupisteen toiminnan ja kehittämisen kuntaliitossopimuksen mukaisesti.

Kaupunginjohtaja Tomas Häyry

Kaupunginhallitus hyväksyy vastaukset kyselyyn.

Päätös Hyväksyttiin.



12.9.2013

**LAUSUNTOKYSYMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI**

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut

**Kysymys 1**

Hanke ehdottaa, että julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu perustuu lakisääteiseen malliin, jossa yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvat viranomaiset sekä yhteisessä asiakaspalvelussa aina tarjottavat viranomaisten palvelut määritellään laissa. Lakisääteistä yhteistä asiakaspalvelua täydentää sopimukseen perustuva yhteinen asiakaspalvelu. Mallia on kuvattu muun muassa loppuraportin luvussa 5.1 sekä hallituksen esitysluonnoksen yleisperustelujen luvuissa 3.2.1 ja 3.3.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:**

Valtion ja kuntien yhteistyö julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämisessä mahdollistaa aidon asiakaslähtöisyyden toteuttamisen. Kuitenkin laissa tulisi säätää enemmänkin yleisistä perusteluista kuin yksityiskohtaisista palvelukonsepteista.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelussa on yhä enenevässä määrin siirrytty verkko- ja sähköisiin palveluihin. Julkisen hallinnon palvelujen kehittämiseksi asiakaslähtöisesti, kustannustehokkaasti ja yhteistyössä innovatiivisten ratkaisujen löytämiseksi on tarvetta. Valtion ja kuntien yhteistyö asiakaspalvelujen kehitystyössä ja ohjaus- ja neuvontapalvelujen toteuttamisessa on kansalaisen kannalta hyvä; se turvaa palveluverkon kattavuuden. Lakisääteinen yhteistyö, jossa on tarkkaan määritelty palvelut ja palvelukonsepti ei ota huomioon eri alueiden kansalaisten tarpeita. Keskuskäynteissä varsinaiseen palveluun ohjaavan neuvonnan tarve on pienempi.

**Kysymys 2**

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (*järjestämisvelvoite*). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämisvelvoitetta on kuvattu muun muassa hankkeen loppuraportin luvussa 5.1 sekä lakiehdotuksen yleisperustelujen luvuissa 3.2.2 ja 3.3 sekä lakiehdotuksen 4 ja 5 pykälissä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta kunnalle säädettävästä järjestämisvelvoitteesta:**

Kuntien velvoitteiden lisääminen valtion ja kuntien kuntatyönjakoa muuttamalla suljetaan kriittisesti. Lakisääteisyys ei jätä riittävästi harkintavaltaa kunnalliselle päätöksenteolle palvelun järjestämisen tai resurssien osalta.

On vaarana, että kunnat joutuvat ohjaamaan resurssejaan valtionhallinnon palvelujen tuottamiseen ja turvaamiseen, vaikka niillä on omatkin haasteensa asiakaspalvelujen kehittämiseksi omille asiakkailleen. Mikäli järjestämisvelvoite säädetään, kunnille on korvattava täysimääräisesti valtion palvelujen tuottamisesta aiheutuvat kustannukset, ei vain alussa vaan myös tulevaisuudessa.

**Kysymys 3**

Hanke ehdottaa, että yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan aina lakisääteisesti seuraavien valtion viranomaisten asiakaspalveluita: poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatit, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset sekä työ- ja elinkeinotoimistot, mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset. Näiden viranomaisten yhteisessä asiakaspalvelussa annettavia palveluita on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.2 sekä lakiehdotuksen 9-13 pykälissä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavista palveluista:**

Asiakaspalvelupisteessä tulee tarjota palveluja alueen tarpeiden ja mahdollisuuksien mukaisesti. Liian yksityiskohtainen ohjeistus palvelukonseptista ei tunnu realistiselta toimiakseen tehokkaasti ja annetun tavoitteen mukaisesti.

**Kysymys 4**

Hanke ehdottaa, että järjestämisvelvollisen kunnan on hoidettava myös kunnan omien lakisääteisten tehtävien asiakaspalveluja yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Ehdotusta on kuvattu hankkeen loppuraportissa luvussa 5.2.6 sekä lakiehdotuksen yleisperusteluissa luvussa 3.2.2 ja 14 pykälässä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa:**

Julkisten palvelujen ohjauksen ja neuvonnan osalta mallissa ”yhden luukun periaate” toteutuu erinomaisesti.

Kunnan palvelujen sijoittaminen asiakaspalvelupisteeseen on järkevää sekä asiakaslähtöisyyden aidosti huomioonottavaa. Kunta tietenkin itse päättää niistä omista palveluistaan, joita se tarjoaa asiakaspalvelupisteessä, huomioiden kokonaisuuden ja asiakastarpeet.

**Toimintaympäristö, toimintamalli ja laadun arviointimalli****Kysymys 5**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4, toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 3 ja lakiehdotuksen 15 ja 27 pykälissä on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaympäristöä: toimitilaa ja palvelun tarjoamiseen tarvittavaa laitteistoa ja järjestelmiä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun toimintaympäristöstä:**

Ehdotuksessa on hyvin ja monipuolisesti huomioitu toimintaympäristölle asetettavat vaatimukset.

**Kysymys 6**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4, toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.4 ja lakiehdotuksen 7 ja 8 pykälissä on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaprosessit: palvelutapahtuman yleiskuvausprosessi ja eri palvelutapahtumien prosessikuvaukset.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista prosessikuvauksista:**

Prosessikuvauksen mukainen asiakaspalvelutilanne vaatii palveluneuvojalta monialaista osaamista, toimivaa ja ajan tasalla olevaa asiakaspalvelujärjestelmää sekä riittävästi aikaa myös asiakaspalve-

lutapahtuman dokumentointiin. (Valtiolta saatava kustannusten korvaus perustuu dokumentointiin).

Haasteena tulee olemaan asiakaspalvelujärjestelmän toimivuus, palvelukorttien ajantasaisuus, ylläpito ja palvelutarjonnan kattavuus sekä järjestelmän helppokäyttöisyys.

#### **Kysymys 7**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.8 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.7 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen laadun arviointimallia: arvioinnin tavoitteita ja mittareita sekä arviointikriteereitä.

#### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta arviointimallista:**

Kriteerit ovat asianmukaiset, arvioinnin tuloksia tulkittaessa haasteena on asiakkaan palveluodotuksen ja palvelulupauksen välinen ero.

#### **Kysymys 8**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 6 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistämistä ja kehittämistä: toimintamallin testaamista, käynnistämistä, kehittämistä ja seurantaa.

#### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistamis- ja kehittämismallista:**

Toimintamallia on tarpeen testata ja pilotoida, myös käytettävien järjestelmien osalta. Vasta näistä saatujen kokemusten jälkeen voidaan siirtyä tuotantokäyttöön.

## Ohjaus ja valvonta

### Kysymys 9

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun yleishallinnollinen ohjaus kuuluu valtiovarainministeriölle, jonka tukena toimii julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunta. Palvelujen ohjaus, seuranta ja valvonta kuuluisivat lakiehdotuksen 19 pykälässä tarkoitetuille toimivaltaisille valtion viranomaisille. Ohjaus ja seuranta toteutettaisiin yhdessä kuntien kanssa. Aluehallintoviraston tehtävänä olisi valvoa kunnan järjestämisvelvoitteen noudattamista. Ohjaus- ja valvontamallia on kuvattu loppuraportin luvussa 5.5 sekä lakiehdotuksen 18–21 pykälissä.

### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista:**

Ohjaus- ja valvontamalli vaikuttaa toimivalta.

## Rahoitusmalli

*Yhteisen asiakaspalvelun rahoitusmallia koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.6. sekä lakiehdotuksen 31 pykälässä.*

### Kysymys 10

Hankkeen ehdottamalla yhteisen asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmällä korvattaisiin kunnille valtion palvelujen jakamisesta aiheutuvat kustannukset. Järjestelmään kuuluisi perusosa, jolla katettaisiin kiinteitä kustannuksia ja suoritteisiin perustuva osa, jolla katettaisiin pääasiassa muuttuvia kustannuksia (palkkakustannukset).

### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rahoitusjärjestelmän ehdotetusta perusrakenteesta:**

Aineiston perusteella on vaikeaa muodostaa käsitystä rahoitusjärjestelmän kokonaisvaikutuksista kunnalle. Lisäksi jää epäselväksi katetaanko kunnille velvoitteista aiheutuvat kustannukset täysimääräisesti. Palvelun käyttöönotto ja siihen liittyvät investoinnit eivät saa aiheuttaa kunnalle kustannuksia. Ei myöskään silloin, jos valtionhallinto ennen aikaisesti luopuu palvelupisteestä.

### Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, jotka määräytyvät arvioitun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määrittellä keskimääräisten tai tyyppillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:**

Laskentamallin tulee olla sellainen, että se kattaa toiminnasta aiheutuvat todelliset kustannukset. Laskentamallin tulee myös olla niin selkeä, että kustannusten korvaamisesta ei synny epäselvyyttä.

**Kysymys 12**

Hankkeen rahoitusmalliehdotuksen mukaan voi syntyä tilanteita, joissa korvaukset eivät kata pisteen aiheuttamia kustannuksia vähäisen kysynnän vuoksi. Tilanteisiin on ehdotettu varauduttavan lyhentämällä pisteiden aukioloaikoja, joissain tapauksissa korottamalla korvausta tai viime kädessä sulkemalla piste.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta toimintatavasta vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteissä:**

Korvausten pitää kattaa myös silloin kun valtionhallinnon palvelujen käyttö on vähäistä. Aukioloaikojen lyhentäminen ei vähennä palvelujen kiinteitä kustannuksia. Mikäli valtionhallinto päätty lopettamaan asiakaspalvelupisteessä omat toimintonsa, kunnille on korvattava toimenpiteestä aiheutuvat kustannukset.

**Palvelupisteverkko**

*Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkkoa koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.3.*

**Kysymys 13**

Hankkeessa tärkeimmäksi palvelupisteverkon kriteeriksi on valittu pisteiden saavutettavuus. Kriteerinä on, että vaikutusalueen asukkaista 90 prosentilla on pisteeseen lyhyempi matka kuin 40 kilometriä maanteitse tai rautateitse.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne saavutettavuuskriteeristä:**

Valtionhallinnon palvelujen saatavuuden näkökulmasta kattavuutta voidaan pitää riittävänä. Saavutettavuus (40 km) vastaa hyvin myös Vaasan työssäkäyntialueen rajoja.

**Kysymys 14**

Palvelupisteverkolle on asetettu kriteeriksi myös, että se mahdollistaa käyntiasioinnin tuottavan ja taloudellisen järjestämisen. Ehdotetussa palvelupisteverkossa on saavutettavuuden perusteella jonkin verran myös vähäisen asiakasmäärän pisteiksi arvioituja pisteitä. Näissä pisteissä toiminnan taloudellisuuden ja tuottavuuden edellytyksenä on, että niiden henkilöstö voi tehdä osan työajasta kunnan muita tehtäviä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetun palvelupisteverkon tuottavuudesta ja taloudellisuudesta:**

Palvelupisteisiin, joissa tarjotaan asiakasneuvontaa ja ohjausta yhteistyössä kunnan eri palveluyksiköiden kanssa, on luontevaa sijoittaa myös valtion ja Kelan vastaavia palveluja ensisijaisesti sopimusteitse niin että tarjonta vastaa kysyntää.

**Kysymys 15**

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkoksi. Vaihtoehtoissa palvelupiste /-pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehtoista:**

Palvelupisteverkostosta päätettäessä on syytä huomioida kaupunkikeskusten nykyinen valtionhallinnon palvelutarjonta ja sen toimivuus sekä kuntarakennemuutoksista ja valtionhallinnon palvelujen supistamisesta syntyvät palvelutarpeet.

Suuremmissa kaupunkikeskuksissa tulee säilyttää valtionhallinnon asiakaspalvelut vähintään nykyisellä tasolla. Sillä perusteella 129 palvelupisteen malli on tarkoituksenmukainen.

**Kysymys 16**

Julkisen hallinnon yhteinen palvelupisteverkko ja siihen osallistuvien toimijoiden omat palvelupisteverkot sisältävät päällekkäisyyksiä, jotka heikentävät mahdollisuuksia rakentaa yhteinen asiakaspalvelupisteverkko.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon ja toimijoiden omien palvelupisteverkkojen päällekkäisyyksien mahdollisesta purkamisesta:**

Kysymykseen on tässä vaiheessa vaikeata vastata muuta kuin että mahdollisten päällekkäisyyksien poistamiseen vaaditaan riittävä siirtymäaika. Päällekkäisyyden poistamisen sijasta tärkeänä nähdään palveluketjun toimivuuden takaaminen palveluprosessissa.

**Henkilöstön asema ja palveluneuvojan tehtävät****Kysymys 17**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.7.3 ja lakiehdotuksen 34 pykälässä ehdotetaan, että yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ylläpitävä kunta vastaa pisteissä työskentelevien palveluneuvojien rekrytoinnista. Niissä tapauksissa, joissa henkilöitä siirtyy valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen, siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:**

Valtionhallinnosta vapautuvalla henkilökunnalla on erityistä osaamista omilta toimialueiltaan. Tätä osaamista on syytä hyödyntää asiakaspalvelupisteen henkilöstöä rekrytoitaessa.

Pääperiaatteena tulee kuitenkin olla, että kunta rekrytoi tarvittaessa henkilökunnan normaalia täyttämismenettelyä käyttäen.

**Kysymys 18**

Loppuraportin luvussa 5.1 ja lakiehdotuksen 7 pykälässä on lueteltu palveluneuvojan hoitamat asiakaspalvelutehtävät. Hankkeen loppuraportin luvussa 5.7.3 ja lakiehdotuksen 2 pykälässä on lisäksi ehdotettu, että yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtäviin ei kuulu julkisen vallan käyttöä, jollei lailla toisin säädetä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojan tehtävistä:**

Palveluneuvojan tehtäväkuvaus vaikuttaa tarkoituksenmukaiselta. On myös paikallaan, että palveluneuvoja on työsuhteessa työnantajaan.

**Kysymys 19**

Lakiehdotuksen 25 pykälässä ja henkilöstötyöryhmän loppuraportin luvussa 6 on ehdotettu, että yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat vastaavat toimialoillaan palveluneuvojien perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:**

Tämä on edellytyksenä toiminnan menestykselliselle hoitamiselle.

