

## LAUSUNNON ANTAMINEN JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

36/0.06.063/2013

KHALL § 197  
Liite 1

Valmistelija talousjohtaja Tellervo Pakkala puh. 0400 569 402

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen toimikaudeksi 15.1.2012 - 31.5.2013.

Hankkeen perustana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet:

- luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalveluiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalvelun saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.
- selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Hanke on työskentelynsä aikana kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuullisella etäisyydellä asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Hanke ehdottaa uutta lainsäädäntöä, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjotaan aina kunnan omat asiakaspalvelut ja ne valtion viranomaisten palvelut, joissa käyntiasiointia on eniten. Kuntapalvelujen lisäksi palvelupisteet tarjoavat lain mukaisia poliisin lupahallinnon, verohallinnon, maistraatin, työ- ja elinkeinotoimistojen (mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset) palveluja. Sopimuksen perusteella palvelujaan voivat tarjota Kansaneläkelaitos ja maanmittauslaitos sekä muut valtion viranomaiset.

Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä em. viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Vähintään 90 % palvelupisteen vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen enintään 40 kilometrin matka. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus val-

---

tion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteinen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Työryhmä on selvittänyt kahta palvelupisteverkkovaihtoehtoa. Näistä toinen, 164 palvelupisteen verkko tarjoaisi keskeiset julkisen hallinnon palvelut yhden luukun periaatteella koko Manner-Suomen väestölle ja kuntien palvelut saisi samalla periaatteella yli 4,6 miljoonaa asukasta. Toisessa vaihtoehdossa palvelupisteet perustettaisiin alkuvaiheessa niihin kuntiin, joissa ei tällä hetkellä ole tarjolla kahden tai kolmen lakisääteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvan toimijan palveluita. Palvelupisteitä tulisi 129 kuntaan, ja palveluiden piirissä olisi vain 2,1 miljoonaa asukasta. Molemmissa vaihtoehdoissa palvelupiste esitetään perustettavaksi Kaustisen kuntaan.

Työryhmä ehdottaa, että julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun käynnistäminen ja toiminnan vakiinnuttaminen organisoidaan 1.9.2013 - 31.12.2015 työskenteleväksi toimeenpanohankkeeksi. Tämän hankkeen keskeisimpinä tehtävinä ovat tarvittavien asetustasoisten säännösten valmistelu, siirtymäkauden suunnittelu, tarvittavien yhteisten järjestelmien suunnittelu ja hankinta, toimitilasuunnittelu, toiminnan ohjauksen ja valvonnan käynnistäminen, jne.

Valtiovarainministeriö pyytää kunnalta lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi 13.9.2013 mennessä.

Linkit julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraporttiin, hallituksen esitysluonnokseen ja hankkeen alatyöryhmien raportteihin löytyvät osoitteesta: <http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014>.

Keski-Pohjanmaan alueella kuntiin on perustettu viime vuosina palvelupisteitä. Kaustisen kunnan palvelupisteellä on nykyisin voimassa olevat sopimukset verohallinnon ja maistraatin kanssa. Yhteistyö asiakaspalvelussa on sujunut hyvin. Kaustisella on lisäksi saatavilla, työ- ja elinkeinotoimiston, poliisin ja Kelan palvelut omissa palvelupisteissään.

Lausuntoluonnos lähetetään kunnanhallituksen jäsenille oheismateriaalina, joka ei ole julkinen.

Esitys kj.

Kunnanhallitus hyväksyy oheismateriaalin mukaisen lausuntopalautteen ja toteaa lisäksi lausuntonaan Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeesta seuraavaa:

Kunnanhallitus pitää myönteisenä, että julkisia palveluja tarkastellaan asiakas- ja saavutettavuusnäkökohdasta. Hyvät ja toimivat valtionhallinnon palvelut paikkakunnalla ovat auttaneet Kaustista kehittymään alueensa palvelujen keskuksena.

Palveluja sähköistämällä voidaan toimintakulttuuria muuttaa, samalla kunnanhallitus korostaa valtionhallinnon palvelujen kattavaa säilyttämistä mahdollisimman laajana myös tulevaisuudessa.

Kaustisen alueella on melko kattava valokuituverkko. Sähköisten palvelu-

jen järjestämisessä tulee huomioida, että suuret toimijat keskittävät helposti palvelunsa suuriin keskuksiin, joissa verkoille voidaan taata paras kannattavuus. Pienempien taajamien ja haja-asutusalueen verkkojen rakentaminen ja ylläpito jää helposti peruskuntien harteille.

Toiminta tulee suunnitella siten ettei palvelujen perustamisesta, järjestelyistä ja itse palvelutoiminnasta synny ylimääräistä kustannuspainetta kunnalle.

Päätös

Hyväksyttiin.

Pöytäkirjaan merkittiin, että Antti Mäkelä poistui kokouksesta esteellisenä asianosaisena tämän asian käsittelyn ajaksi (hallintolaki 28 §, 1 mom. 4 kohta).

---

Asianmukaisesti allekirjoitetusta ja tarkastetusta pöytäkirjasta kirjoitetun otteen oikeaksi todistaa:

Kaustisella 30.8.2013

Virallisesti:



Annika Rauma  
keskusarkistonhoitaja

---

## OIKAISUVAATIMUSOHJEET JA VALITUSOSOITUS

Oikaisuvaatimus-oikeus	Seuraaviin päätöksiin tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on tekijän allekirjoitettava.
Viranomaisen, jolle oikaisuvaatimus tehdään	Kaustisen kunnanhallitus PL 10, 69601 Kaustinen
Oikaisuvaatimus, pykälät:	195, 202, 203, 208
Muutoksenhakukiellot / kieltojen perusteet	Seuraavista päätöksistä ei kuntalain 91 §:n mukaan saa tehdä kunnallisvalitusta, koska päätös koskee vain valmistelua ja täytäntöönpanoa. <i>Pykälät: 193, 194, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 204, 205, 207, 209</i>
Pöytäkirjan nähtäväksi asettaminen	Pvm 30.8.2013 klo 10.00 - 14.00
Valitusviranomaisen ja valitusaika	Seuraaviin päätöksiin voidaan hakea muutosta kirjallisella valituksella. Oikaisuvaatimuksen johdosta annettuun päätökseen saa hakea muutosta kunnallisvalituksin vain se, joka on tehnyt oikaisuvaatimuksen. Mikäli päätös on oikaisuvaatimuksen johdosta muuttunut, saa päätökseen hakea muutosta kunnallisvalituksin myös asianosainen sekä kunnan jäsen. Valitusaika alkaa päätöksen tiedoksisaannista.
	Valitusviranomaisen: Vaasan hallinto-oikeus PL 204, 65101 Vaasa Valitusaika: 30 päivää §:t Valitusaika 14 päivää §:t  Muu valitusviranomaisen: Valitusaika:  Valitus on jätettävä hallinto-oikeudelle 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.  Valitusaikaa laskettaessa tiedoksisaantipäivää tai nähtäville asettamispäivää ei lueta määräaikaan.  Pöytäkirja pidetään yleisesti nähtävänä Kaustisen kunnan virastossa x.x.201x klo 10.00 - 14.00 ja asianosaista koskeva päätös on annettu postin kuljetettavaksi samana päivänä kun pöytäkirja on ollut nähtävänä.  Jos valitusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, jouluihannusaatto tai arkilauantai, saa valituksen toimittaa ensimmäisenä sen jälkeisenä arkipäivänä.
Muutoksenhakukiellot / kieltojen perusteet	Koska päätöksestä voidaan tehdä kuntalain 89 §:n 1 mom. mukaan kirjallinen oikaisuvaatimus, seuraaviin päätöksiin ei saa hakea muutosta valittamalla. <i>Pykälät: 195, 202, 203, 208</i>  Hallintolainkäyttölaki 5 § / muun lainsäädännön mukaan seuraaviin päätöksiin ei saa hakea muutosta valittamalla. <i>Pykälät ja valituskieltojen perusteet: § 206, etuostolaki 22 §</i>
Valituskirja	Valituskirjassa on ilmoitettava - valittajan nimi, ammatti, asuinkunta ja postiosoite - päätös, johon haetaan muutosta - miltä osin päätöksestä valitetaan ja muutos, joka siihen vaaditaan tehtäväksi - muutosvaatimuksen perusteet Valituskirja on valittajan tai valituskirjan muun laatijan omakätisesti allekirjoitettava. Jos ai-noastaan laatija on allekirjoittanut valituskirjan, siinä on mainittava myös laatijan ammatti, asuinkunta ja postiosoite.

29.8.2013

**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 lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:**

**Periaate palvelujen kattavasta järjestämisestä on hyvä. Sähköinen asiointimahdollisuus ja etäpalvelun saatavuus ei vielä ratkaise palvelua. Asiakaspalvelukontakti on usein palvelutiilanteessa tarpeellinen, samoin riittävä asiantuntemus.**

**Huomattava on myös palveluiden väestöpohja ja harvaan asutut alueet, kustannuskorvausta arvioitaessa väestömäärällä ei voi siten olla suurta painoarvoa. Jo nykyisin on havaittavissa, ettei valtion osallistuminen yhteispalvelupisteiden kustannuksiin ole riittävä.**

**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:**

**Onko yhteispalvelussa annettavista kuntapalveluista säädettävä lailla? Kuntien tehtävien osalta lain tasoiset säädökset tulee punnita tarkkaan, vrt. aikaisempien vuosien normipurku.**

**Mikäli yhteisen asiakaspalvelun järjestämisvastuu säädetään kunnille, tulee valtion vastata aiheutuvista kokonaiskustannuksista. Näihin kuuluvat varsinaisten palkka- hallintokustannusten lisäksi myös tarvittavat investointi-, ylläpito- ja infran rakentamis- ja ylläpitokustannukset.**

**Kaustinen on luontainen yhteispalvelun järjestäjä Kaustisen alueella. Kuntakeskuksesta on vuosien myötä muodostunut Kaustisen seutukunta-alueen kaupan ja palvelujen keskus. Myös osa Kruunupyy (Teerijärvi), Evijärvi ja Kokkola (Ullava) käyttävät jo nykyisin kuntakeskuksen palveluita.**

**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:**

Asiakaspalvelussa tarjotaan tarpeen mukaan valtion viranomaispalveluita, palvelujen laajentaminen esim. maanmittauspalveluihin on myönteinen asia. Ensisijaisesti säilytetään valtiotuhallinnon nykyinen palveluverkko.

Yhteispalvelusta annettavia palveluita tulee kuitenkin laajentaa nykyisistä neuvontapalveluista myös varsinaisiin viranomaispalveluihin, mikäli tavoitteena on yhden luukun periaate. Kuntien erilaisuus ja alueiden palvelutarve tulisi huomioida lakisääteisyttä määriteltäessä.

**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:**

Periaate on hyvä, näinhän yhteispalvelupisteessä toimitaan jo nykyisinkin. Valmistelussa tulisi miettiä tarkoin ne perustelut, joilla yksityiskohtaisesti määritellään annettavat kunta-palvelut.

**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:**

Raportti noudattelee pitkälle nykyistä käytäntöä. Palvelumallia ja järjestelmiä kehitettäessä tulisi tavoitteena olla mahdollisimman joustava ja nopea palvelu. Turhaa byrokratiaa ja paperityötä tulisi välttää, esim. palvelukorttikuvauksessa itse asiakas ja palvelu saattaa jäädä toissijaiseksi.

**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:**

**Palvelussa tulee voida käyttää kunnassa käytössä olevia toimivia järjestelmiä. Palvelun kokonaistoimivuus ja kustannukset tulee huomioida. Henkilöstön asemaa mietittäessä tulee huomioida, että kunnissa jo nykyisin on palveluneuvoja yhteispalvelussa. Kuntien nykyisessä talouden tilanteessa kunnille ei voida asettaa lisätehtäviä ilman täyttä kustannuskorvausta.**

**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:**

**KS. kohta 5. Palvelun laadun seuranta on tarpeen toiminnan kehittämisen kannalta.**

**Kysymys 8**

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

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

**Toimintamalleista ja palveluprosesseista ei tulisi luoda liian monimutkaisia, uutta byrokrati-aa ei tule luoda. Tässäkin on huomioitava kuntien erilaisuus ja palvelutarve joka paikallisesti ja alueellisesti on tiedossa. Palvelupisteiden toimintaan tulisi sisältyä myös julkisen vallan käyttöä.**

## 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:**

**Kunta-valtio-yhteistyö toimii nykyisinkin hyvin yhteispalvelussa. Kuntien oma päätösvalta palvelutuotannossaan tulee kuitenkin säilyttää.**

## 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:**

**Mikäli yhteisen asiakaspalvelun järjestämisvastuu säädetään kunnille, tulee valtion vastata aiheutuvista kokonaiskustannuksista. Muuttuvien kustannusten lisäksi valtion tulee osallistua vastata myös syntyvistä kiinteistä kustannuksista. Tarvittavan infran rakentamista ja ylläpitoa ei voida säilyttää kuntien vastuulle.**

**Valtion tulee osallistua kustannuksiin siten, että yhteistyöstä ei aiheudu kunnalle taloudellisia taikka muita velvoitteita.**

**Kysymys 11**

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, jotka määräytyvät arvioidun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määrittellä keskimääräisten tai tyypillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojien palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

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

**Kustannusten tulee perustua todellisiin aiheutuneisiin kustannuksiin. Muutoin korvausmalli kohtelee eriarvoisesti maan eri osiin perustettavia palvelupisteitä.**

**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:**

**Palvelupisteet ovat osa kunnan palvelutoimintaa ja vaikutuksia on arvioitava osana kokonaisuutta. Oletus käyntiasiakkaiden määrän vähenemisestä ei välttämättä toteudu kaikilla alueilla.**

**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:**

**Julkinen liikenne on Keski-Pohjanmaan alueella ja Kaustisen seudulla olematon. Oman auton käytön rinnalla ainoaksi vaihtoehdoksi jää taksikyyti, joten etäisyydellä on todella suuri merkitys. Asioinnin mahdollistamiseksi tulee tiestön kunnossapitoon jatkossa varata riittävät määrät rahat.**

**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:**

**Mikäli kunnalla on järjestämisvastuu ja velvollisuus, kunnalla tulee olla myös oikeus määrittää henkilöstön työtehtäviä ja toimenkuvia.**

**Vaatus siitä, että kunta veloitettaisiin tuottamaan valtion palvelut nykyistä tuottavammin ja kustannustehokkaammin on kohtuuton.**

**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 palvelupisteverkkovaihtoehdoista:**

**Oleennaista on palvelupisteen toimivuus ja asiakaspalvelun laatu. Kuten aikaisemmissa vastauksissa on todettu, tehtävien tulee olla nykyistä laajempia siten että toimintaan sisältyy myös viranomaistehtäviä.**

**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:**

**Alueella nykyisin toimivat valtion palvelupisteet voidaan säilyttää ja muiden tehtäväalueita laajentaa nykyisestä. Esitykset esim. maanmittaustoimen tehtävien saamisesta Kaustisen alueelle ovat tervetulleita.**

**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 kun-

tien palvelukseen, siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä.

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

**Ilmoittamismenettely ei kuulu kunnan toimintatapaan. Lisähenkilöstötarve tulisi selvittää tapauskohtaisesti kunnan johdolla. Vrt. nykykäytäntö yhteispalvelussa.**

#### **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:**

**Palvelutehtäviin tulisi kuulua myös julkisen vallan käyttöä jos tavoitteena on joustava ja kokonaisvaltainen asiakaspalvelu.**

#### **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:**

**Esitetty toimintamalli on hyväksi havaittu ja on nykyisen käytännön mukainen.**