

Lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

238/01.016/2013

KHALL § 284

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu 2014) toimikaudeksi 15.1.2012 - 31.5.2013. Hankkeen loppuraportti, johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, on valmistunut. Valtiovarainministeriö pyytää kuntien lausuntoa 13.9.2013 mennessä. Lausuntopyynnön liitteenä on lausuntokysymykset.

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

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna 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.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toiminnan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä. Valtion varoista maksetaan kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Työryhmä ehdottaa yhteisen asiakaspalvelun palveluverkon kriteeriksi, että

vähintään 90 prosentilla pisteen vaikutusalueen asukkaista olisi pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Hankkeessa on selvitelty kahden kriteerin täyttävän palveluvaihtoehdon vaikutuksia. Toisessa vaihtoehdossa uusia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 164 kuntaan ja toisessa 129 kuntaan. Kankaanpään kaupunki on mukana kummassakin vaihtoehdossa.

Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät aloittamaan vuoden 2015 alussa. Siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluun tapahtuisi vaiheittain vuoteen 2020 mennessä.

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

- Esityslistan liitteet: Valtiovarainministeriölle annettava lausuntoluonnos
- Valmistelija kaupunginsihteeri Mika Hatanpää
- Valmistelijan ehdotus: Kaupunginhallitus antaa valtiovarainministeriölle liitteen mukaisen lausunnon.
- Kaupunginjohtajan esitys: Kaupunginhallitus hyväksyy ehdotuksen
- Päätös: Esitys hyväksyttiin.
- Täytäntöönpano: Valtiovarainministeriö
- Lisätietoja antaa: Kaupunginsihteeri Mika Hatanpää 044 577 2213
-

Asianmukaisesti allekirjoitetusta ja tarkastetusta pöytäkirjasta kirjoitetun otteen oikeaksi todistan sekä samalla lähetän otteen Valtiovarainministeriön tiedoksi ja noudatettavaksi.

Kankaanpäässä 10.9.2013

Viran puolesta:

Mika Hatanpää
pöytäkirjanpitäjä

OIKAISUVAATIMUSOHJEET Kunnallisasiat

Oikaisuvaatimusoikeus	Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen. Oikaisuvaatimusta ei saa tehdä päätöksistä, jotka koskevat - yksinomaan valmistelua tai täytäntöönpanoa (KuntaL 91 §) - virka- tai työehtosopimuksen tulkintaa tai soveltamista (KvesL 26 §).
Oikaisuvaatimusviranomainen,	jolle oikaisuvaatimus lehdään, osoite, postiosoite ja sähköpostiosoite

Kankaanpään kaupunginhallitus
Kuninkaanlähteenkatu 12
PL 36, 38701 KANKAANPÄÄ
Sähköpostiosoite: kirjaamo@kankaanpaa.fi

Oikaisuvaatimusaika ja sen alkaminen

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon kun päätös on asetettu yleisesti nähtäväksi. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa katsotaan asianosaisen saaneen tiedon päätöksestä kolmantena päivänä viestin lähettämisestä, jollei muuta näytetä.

Nähtäväksi asettaminen

Pöytäkirja asetettu nähtäväksi 10.9.2013

Tiedoksianto asianosaiselle

Asianosainen

Lähetetty tiedoksi kirjeellä (kuntalaki 95 §).
Annettu postin kuljetettavaksi

Pvm _____ Tiedoksiantaja _____

Luovutettu asianosaiselle
Pvm _____ Paikka _____
Tiedoksiantajan allekirjoitus _____ Vastaanottajan allekirjoitus _____

Lähetetty sähköpostilla

Muulla tavoin, miten _____

Oikaisuvaatimuksen sisältö ja toimittaminen

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä. Omalla vastuulla oikaisuvaatimuksen voi lähettää postitse, sähköpostitse tai lähtin välityksellä.

Lisätietoja

-

Liitetään päätökseen/otteeseen

4.9.2013

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 lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

Lakisääteisyyteen perustuva asiakaspalvelun järjestämismalli on sopimukseen perustuvaa parempi, koska koko maassa on yhtenäinen ja kattava palvelukokonaisuus. Tätä täydentää sopimukseen perustuva palvelu, esim. kela.

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:

Mikäli yhtenäinen asiakaspalvelu järjestetään, tuntuu kunta luontevimmalta vaihtoehdolta kuin valtio tai kela. Kunnissa on jo nyt vaihtelevan palvelukokonaisuuden omaavia yhteispalvelupisteitä, joihin palvelu on liitettävissä.

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:

Yhden luukun periaatteen toteuttamiseksi tarvitaan kattava palvelutarjonta. Sen toteuttamiseksi tarvitaan kaikkien em. tahojen mukanaolo. Myös palvelun laajuus tulee olla etukäteen määritelty.

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:

Kunnan asiakaspalvelu tulisi keskittää asiakaspalvelupisteeseen, mikäli se on tarkoituksenmukaista. Kunnassa tulee määritellä, mitä asiakaspalvelua voidaan keskittää asiakaspalvelupisteeseen ja mitä on tarkoituksenmukaista hoitaa asianomaisessa virastossa. Asiakaspalvelua antava henkilöstö suorittaa pääsääntöisesti erityisosaamista vaativia toimistotehtäviä ja yhtenä osana siihen liittyvä asiakaspalvelu. Asiakaspalvelun siirtäminen asiakaspalvelupisteeseen ei ole aina ehkä tarkoituksenmukaista.

Kunnan omien lakisääteisten tehtävienkään asiakaspalvelu ei ole aina siirrettävissä asiakaspalvelupisteeseen, ellei laissa erikseen määrätä. Esim. sosiaali- ja terveystieteiden palvelut ja siihen liittyvä asiakaspalvelu saattaa kuulua kuntayhtymän toimintaan. Kunta ei voi määrätä kuntayhtymää siirtämään asiakaspalvelua asiakaspalvelupisteeseen.

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:

Kuvattu toimintaympäristö helpottaa toimitilojen suunnittelua. Palvelun tarjoamiseen liittyvä laitteisto ja järjestelmä tulisi kilpailuttaa ja hankkia keskitetysti kaikkiin asiakaspalvelupisteisiin.

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:

Prosessikuvaukset näyttävät melko kattavilta. Prosessien toimivuuden testaus ja pilottitoiminta vasta näyttävät, onko käytäntö sama kuin teoria. Täydellisetkään prosessikuvaukset eivät takaa hyvää asiakaspalvelua, jos sitä antavien tietotaito ei ole riittävä.

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:

Asiakaspalvelupisteen tavoitteiden toteutumista arvioidaan asiakkaan, palvelutuottajien ja henkilöstön näkökulmasta. Asiakkaan näkökulmaan vaikuttanee saatu palvelu ja palvelun saavutettavuus (mm. matka asiakaspalvelupisteeseen). Vertailtaessa saatuja tuloksia yksittäisten pisteiden ja kaikkien pisteiden osalta voidaan saada kehittämiseen liittyvää tärkeää tietoa.

Mittarit ja arviointikriteerit melko kattavat. Joidenkin mittaaminen voi olla käytännössä vaikeaa, esim. asiakkaan antama palaute. Miten käytännössä saadaan palaute kaikilta asiakkailta. Palautetta voi tulla vain siitä, mikä on asiakkaan mielestä huonosti hoidettu. Tuokin palaute tärkeä, mutta myös hyvästä toiminnasta tulisi saada palautetta.

Palveluneuvojen tehtävät tulevat olemaan erittäin laajat, vaikka heillä onkin käytettävissä erilaisia tietotarjottimia. Henkilöstön osaamisen arvioimiseksi ja kehittämiseksi määritellään palveluneuvojan osaamisprofiili ja sen tasoille osaamisen kehittämistä varten yksinkertainen luokitus. Pystytäänkö tuolla takaamaan tasapäinen osaaminen, palveluneuvojatkin ovat erilaisia ja eri-ikäisiä.

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 käynnistämistä- ja kehittämismallista:

Ns. pilottiasiakaspalvelupisteiden käynnistämiseen liittyvä kokemus tulisi jakaa myöhemmin perustettavien asiakaspalvelupisteiden suunnittelijoiden käyttöön. Samoin asiakaspalvelupisteiden koekäytön ja testausten onnistuminen tulee jakaa muiden käyttöön.

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:

Kunnilla on oltava neuvottelukunnassa oma edustus. Ohjaus, seuranta ja valvonta on hyvä toteuttaa yhdessä kuntien kanssa. Kuntahan tuottaa kyseiset palvelut. Valvontamallissa huonoa on, että valvonta vastuu jakaantuu useammalle viranomaiselle.

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:

Kaikki kulut pitää korvata täysimääräisenä, myös palkkakustannukset (m. sosiaalikulut). Palkkakustannus ei ole periaatteessa muuttuva kustannus, koska henkilöstö palkataan yhtä vuotta pidemmäksi ajaksi ja on vuosittainen kulu.

Asiakaspalvelupiste vaatii erittäin asiantuntevaa henkilöstöä ja henkilöstön perehdyttäminen vaatii melkoisen määrän kustannuksia. Korvauksen piiriin pitää kuulua myös koulutukseen kuluva aika ja mahdolliset muut kustannukset. Koulutuskustannukset tulevat suurelta osilta valtion palveluihin perehtymisestä. Koulutukseen kuuluu myös palvelupisteessä annettu sisäinen koulutus/perehdytys.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Suoritekorvaukset on tarkoitus määritellä keskimääräisten tai tyyppillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskelmassa otettava huomioon sekin, että henkilöstöä on oltava tietty määrä vaikka annettava palvelu ei sitä edellyttäisi. Ns. "varallaolo" on korvattava jotenkin tai myös valtiolta siirtyvät palveluneuvojat osallistuvat muiden palveluneuvojen tapaan kunnan eri toimijoiden antamien ns. taustatöiden suorittamiseen.

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:

Asiakaspalvelupisteen yhteydessä tulisi olla asiakaspalvelutehtävien ohella kunnan omia ns. taustatöitä esim. kassapalvelu, puhelinvaihteen hoito jne. Asiakaspalveluhenkilöstö voi asiakaspalvelusta jäävänä väliaikana osallistua em. kunnan töiden suorittamiseen.

Asiakaspalvelun tarve voi vähentyä sähköisen asioinnin myötä. Toisaalta väestön ikääntyessä ja esim. muistisairauksien myötä sähköinen asiointi voi vaikeutua. Tämä tuo painetta fyysiseen asiakaspalveluun. Pitkät välimatkat ja liikenneyhteydet ovat tässäkin rajoituksena. Valtion tulisi tukea asiointiliikennettä.

Aukioloaikoja ei voida lyhentää kovin lyhyellä aikataululla. Pitää seurata jonkin aikaa asiapalvelutarpeen vakiintumista. Toiminnan vähetessä tulee mietittäväksi sopiva henkilöstömitoitus.

Valtion korvausta tulisi korottaa, mikäli suoritteiden määrä vähenee. Tietty valmius on kuitenkin pidettävä yllä. Henkilöstön on myös ylläpidettävä ammattitaito jne, vaikka asiakkaita olisi vähän. Eihän etukäteen voi tietää, minkä sektorin asiakaspalvelua asiakas tarvitsee.

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:

Asiointimatkana 40 km ja lyhyempikin matka on pitkä, ellei ole paikallisliikennettä tai asiointiliikettä. Ja nuo kumpikin puuttuvat lähes täysin. Valtion tulisi olla mukana tukemassa asiointiliikennettäkin.

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:

Vähäisen asiakasmäärän pisteissä tulee tehdä ns. taustatöitä tai oheistöitä. Taustatöinä erilaiset avustavat tehtävät esim. työajanseurannassa. Oheistehtävinä esim. kunnan ja kuntayhtymien asiakkaiden maksujen vastaanotto, puhelinvaihteen hoito, lippujen välitystoiminta jne.

Em. tausta- ja oheistöitä voi olla vähäistä hieman suuremmisakin asiakaspalvelupisteissä, koska tuskin asiakkaita on jatkuvasti ja asiakaskäynnit eivät jakaudu välttämättä tasaisesti koko työajalle.

Kysymys 15

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehdoista:

Kaupunki on mukana kummassakin vaihtoehdossa.

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:

Päällekkäisyydet tulee purkaa.

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:

Rekrytointimenettely muuten sopiva, mutta kunnan palvelukseen siirtyvän palveluneuvojan tulee tehdä samoja töitä kuin kunnan palveluksessa olevan/ tai aiemmin olleen eli kunnan töitäkin. Joutuuhan kunnan palveluneuvojakin opettelemaan valtion töitä, niin miksi ei toisinpäin. Tuntuu aika oudolta, että esim. loma-aikana pitää henkilöstömitoitus laskea niin, että paikalla on aina "kunnan oma" palveluneuvoja. Tuleehan kunnan palvelukseen siirtyvästä valtiolta tulleestakin kunnan toimihenkilö. Asiakaspalvelupisteen toiminnan kannalta on välttämätöntä, että kaikki osaavat kaikkea ainakin tietyn perustason.

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:

Asiakaspalvelupisteen tehtävät normaalitilanteessa eivät edellytä julkisen vallan käyttöä. Joskus palvelupisteen toiminnan kannalta tai muuten on järkevää, että palvelupisteessä työskentelevä hoitaa palveluneuvojan tehtävän ohessa julkisen vallan käyttöä edellyttävää työtä. Asiakaspalvelupiste ei saa olla esteenä.

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:

Hyvän ja luotettavan asiakaspalvelun turvaamiseksi nyt ja tulevaisuudessakin on välttämätöntä, että palveluntuottajat vastaavat toimialallaan palveluneuvojien perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta. Tuo koskee myös kunnan omia palveluntuottajia.

Palveluneuvojien vaihtuessa perehdytys ao. palveluntuottajien taholta on välttämätön.