



28.8.2013

8010/2013/1170

Valtiovarainministeriö  
Kunta- ja aluehallinto-osasto

Valtiovarainministeriön lausuntopyyntö, 17.6.2013

## JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI

### Taustaa

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2013 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen.

Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä viranomaisten kattavat asiakaspalvelut.

Valtiovarainministeriö on pyytänyt lausuntoa kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Lausunto on toivottu annettavan jäseneltynä siten, että siinä vastataan pyynnössä esitettyihin kysymyksiin.

Helsingin poliisilaitoksen lausunto

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.*

Poliisilaitos pitää hyvänä sitä, että yhteispalvelua kehitetään edelleen. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelun kehittämiseksi asetettujen tavoitteiden mukaan koko maassa tulee kuntatasolla luoda kattava yhteispalvelupisteiden verkko sekä määritellä jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut. Tulevaisuudessa palveluja tarjotaan perinteisten tapojen lisäksi yhä enenevässä määrin vaihtoehtoisten ja toimintaa tehostavien palvelukanavien kautta, kuten esimerkiksi sähköisinä palvelui-





na. Perinteisten asiakaspalvelujen merkitys ja määrä tulee näin ollen pienenemään. Poliisilaitos pitää hyvänä sitä, että yhteisen asiakaspalvelun tavoite on julkisen hallinnon asiakaspalvelun tarjoaminen asiakkaille yhden pisteen periaatteella kohtuuetäisyydellä asuinpaikasta ja siten, että asiakaspalvelua voidaan tuottaa taloudellisesti ja tehokkaasti.

#### *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.*

Poliisilaitos pitää hyvänä sitä, että kunnan on perustettava asiakaspalvelupiste yhteisen asiakaspalvelun hoitamista varten. Lisäksi kunnan on sijoitettava asiakaspalvelupiste alueellaan siten, että sijoittamisella voidaan edistää yhteisessä asiakaspalvelussa tuotettavien palvelujen kattavaa alueellista saatavuutta.

#### *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.*

Poliisin palveluvalikoima yhteisessä asiakaspalvelussa on joko niin sanotun peruspalveluvalikoiman tai laajan valikoiman mukainen. Peruspalveluvalikoima on yhteisessä asiakaspalvelussa tavanomaisten lupa-asioiden osalta poliisilaitoksen näkemyksen mukaan riittävä. Poliisin peruspalveluvalikoimaan tulee kuulua myös puhelinpalvelu- ja neuvonta.

Ulkomaalaislupiin liittyen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä hoidettavat Euroopan Unionin kansalaisen ja häneen rinnastettavan henkilön oleskeluoikeuden rekisteröintiasioiden tulisi kuitenkin kuulua laajaan valikoimaan, kuten muidenkin ulkomaalaisasioiden. Poliisilaitos perustelee asiaa PolL 1:1 § (YJT) ja PolL 2:10 § (henkilöllisyyden selvittäminen) mukaan sekä valtioneuvoston periaatepäätöksellä harmaan talouden ja talousrikollisuuden vähentämiseksi (harmaan talouden torjunta on hallituksen kärkihankkeita). Tämän lisäksi nyt kommentoitavassa lain (julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta) 2 §:ssä todetaan, että "Yhteisessä asiakaspalvelussa ei voida hoitaa asiakaspalvelutehtäviä, jotka lain mukaan edellyttävät asiakkaan henkilökohtaista asiointia toimivaltaisessa viranomaisessa." EU -kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröintiasiat vaativat henkilökohtaisen käynnin poliisissa (UikL 8 § ja 159 §).

*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.*

Poliisilaitos pitää hyvänä sitä, että yhteisessä asiakaspalvelussa hoidetaan kunnalle laissa säädettyihin tehtäviin kuuluvia asiakaspalveluja, jotka kunta tuottaa itse.

**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.*

Asiakaspalvelupisteessä on oltava asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi ja asioinnin järjestämiseksi tarvittavat tarkoituksenmukaiset ja turvalliset tilat, työvälineet ja laitteet. Lisäksi toimitilan pitää täyttää tietyt vähimmäisvaatimukset kuten saavutettavuus, esteettömyys, turvallisuus sekä soveltuvuus asiakaspalveluun, etäpalveluun ja viranomaisten tapaamiseen.

*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.*

Asiakaspalvelupisteessä on asiakaspalvelutehtävien hoitamista varten työskenneltävä palveluiden saatavuuden kannalta riittävä määrä palveluneuvoja. Poliisilaitos pitää hyvänä sitä, että palveluneuvoja ohjaavat palvelukortit, jossa jokaisesta palvelusta on kuvattu perustiedot ja ohjeet palveluneuvojalle palvelun antamiseen. Palvelukortin tekee palveluntuottaja jokaisesta asiakaspisteestä tarjottavasta palvelusta.

*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.*

Asiakaspalvelun arviointimallissa arviointi painottuu asiakashyödyn, palvelun laadun sekä tuottavuuden ja taloudellisuuden arviointiin. Asiakaspalvelupisteen tavoitteiden toteutumista arvioidaan kolmesta näkökulmasta: asiakkaan, palveluntuottajien ja henkilöstön näkökulmasta. Infrastruktuurin tehokkuutta tulisi seurata muutenkin kuin pelkästään suoritteiden ja kustan-



nusten suhdetta seuraamalla. Poliisilaitos pitää hyvänä sitä, että arvioinnilla tähdätään ensisijaisesti asiakaspalvelutoiminnan kehittämiseen.

*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.*

Asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistäminen on projektoitava ja porrastettava sekä palveluiden että paikkakuntien osalta. Asiakaspalvelupistetoimintaa on myös arvioitava ja kehitettävä sekä paikallisesti että valtakunnallisesti. Laadun arviointimallin tulee olla yhteinen kaikille pisteille. ICT-järjestelmät vaativat kehittämistä, joten eri viranomaisten yhteisten tietojärjestelmien poikkihallinnollinen kehittäminen tulee huomioida riittävän aikaisessa vaiheessa ennen asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistämistä.

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 järjestämisveloitteen noudattamista. Ohjaus- ja valvontamallia on kuvattu loppuraportin luvussa 5.5 sekä lakiehdotuksen 18–21 pykälissä.*

Poliisilaitos pitää esitettyä ohjausmallia hyvänä. Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun ohjaus, seuranta ja valvonta jakautuisivat kolmeen osaan: hallinnolliseen ohjaukseen, palvelujen ohjaukseen, seurantaan ja valvontaan sekä järjestämisveloitteen valvontaan. Ohjauksesta, seurannasta ja valvonnasta tulisi olla säännökset julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta annettavassa laissa.

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).*



Poliisilaitos pitää ehdotettua rahoitusmallia (yhdistelmämalli) hyvänä. Malliin kuuluu perusosa ja suoritteiden perusteella maksettava korvaus. Perusosalla korvataan kiinteitä kustannuksia ja suoriteosalla korvataan pääasiassa palkkakustannukset.

*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 asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.*

Poliisilaitos pitää esitettyä laskentamallia hyvänä.

*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.*

Perustettavien asiakaspalvelupisteiden toimintaa tulee pystyä muokkaamaan asiakasmäärien mukaan. Tarvittaessa piste suljetaan tai sitä laajennetaan kysynnän mukaan.

### 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.*

Poliisilaitos pitää saavutettavuutta riittävänä.

*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.*

Palvelupisteverkon on oltava kustannustehokas.



*Kysymys 15:*

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

Helsingin poliisilaitos ei ota palvelupisteiden lukumäärään kantaa. Kuten edellä on todettu, palvelupisteiden saavutettavuus ja kustannustehokkuus ovat keskeisessä asemassa.

*Kysymys 16:*

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

Mikäli yhteisissä asiakaspalveluissa tarjotaan poliisin lupa- ja löytötavara-palveluja peruspalveluvalikoiman mukaan (pois lukien Unionin kansalaisen ja häneen rinnastettavan oleskeluoikeuden rekisteröinti), ei vastaavien palvelujen tuottaminen ole tarpeellista poliisin omissa toimipisteissä.

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.*

Poliisilaitos pitää hyvänä sitä, että kunta vastaa pisteissä työskentelevien rekrytoinnista.

*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.*

Lakiehdotuksen 7 pykälä ei anna toimivaltaa päätöksentekoon. Myöskään tässä valossa poliisilaitos ei näe perusteita sille, että EU-rekisteröinnit tehtäisiin palveluneuvojan toimesta.



*Kysymys 19:*

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

Poliisilaitos pitää hyvänä sitä, että yhteisessä asiakaspalvelussa poliisin palveluja tarjoavien palveluneuvojen perehdyttäminen, koulutus ja muu ammattitaidon kehittäminen ja ylläpito sekä asiantuntijatuen tarjoaminen kuuluvat Poliisihallitukselle.

Poliisipäällikkö  
Poliisikomentaja

Jukka Riikonen

Apulaispoliisipäällikkö

Ilkka Koskimäki

MPö