

KH: 237 /2013

181 § LAUSUNTOPYYNTÖ JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN
KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

Valtionvarainministeriö on pyytänyt lausuntoa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista 13.9.2013 mennessä. Raporttiin sisältyy ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta.

Hanke on kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

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

Liite

Ehdotus kj: Kaupunginhallitus antaa oheisen lausunnon julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Asian käsittely:

Lausunto käsiteltiin kysymyksittäin:

Kysymys 1: Hyväksyttiin esityksen mukaan.

Kysymys 2:

Antti Kotti esitti Riitta Lehtisen kannattamana, että vastaus kysymykseen kaksi muotoillaan seuraavasti: Somero ei kuulu niiden kuntien joukkoon, joille ehdotuksessa ollaan asettamassa yhteispalvelupisteen järjestämisvelvollisuus. Someron kaupunki edellyttää, että myös Somerolle perustetaan yhteispalvelupiste.

Somerolla on tällä hetkellä saatavissa edunvalvonnan, TE-toimiston, Kelan ja poliisin palveluja erillisistä palvelupisteistä, joiden henkilöstö ja aukioloajat on karsittu minimiin. Varsinais-Suomen ELY-keskus on parhaillaan esittämässä Someron TE-toimiston sivupisteen lakkauttamista.

Someron kaupungin maantieteellinen laajuus, sijainti, etäisyydet lähimpiin palvelutoimistoihin ja huonot joukkoliikenne yhteydet merkitsevät asiain suuren hankaloituvan ja monessa tapauksessa tulevan mahdottomaksi, mikäli palvelu lakkautetaan omalta paikkakunnalta. Esimerkiksi Varsinais-Suomen alueelta löytyy paikkakuntia, joille esitetään yhteispalvelupistettä, vaikka niiden tilanne palve-

Otteen pöytäkirjasta oikeaksi todistaa

Somerolla 9.9.2013 _____

lujen hakemisen suhteen naapuripaikkakunnalta on huomattavasti parempi kuin Somerolla.

Someron kaupunki katsoo, että lähipalvelujen turvaamiseksi on välttämätöntä, että yhteispalvelupisteiden verkko ulotetaan myös Somerolle.

Koska oli tehty pohjaesityksestä poikkeava kannatettu esitys, puheenjohtaja totesi, että asia on ratkaistava äänestämällä ja teki seuraavanlaisen äänestysesityksen: Ne, jotka kannattavat pohjaesitystä äänestävät JAA ja ne, jotka kannattavat Antti Kotin tekemää esitystä äänestävät EI. Äänestysesitys hyväksyttiin.

Suoritettiin nimenhuutoäänestys, jossa äänet jakautuivat seuraavasti: kuusi (6) JAA-ääntä (Fonsell-Laurila, Koivuniemi, Kyyrä, Mäki-Teeri, Pirttilä ja Pöri) ja kolme (3) EI-ääntä (Härkönen, Kotti ja Lehtinen). Puheenjohtaja totesi pohjaesityksen tulleen hallituksen päätökseksi kysymyksen kaksi osalta äänin 6-3.

Kysymys 3: Hyväksyttiin esityksen mukaan.

Kysymys 4: Antti Kotti esitti Riitta Lehtisen kannattamana, että vastaus kysymykseen neljä muotoillaan seuraavasti: Pohjaesityksen ensimmäinen virke säilytetään. Loppuosa poistetaan ja laitetaan tilalle seuraavat teksti: Someron kaupunki katsoo, että Somerolle tulee perustaa yhteispalvelupiste, jonka yhteydessä voidaan tarjota myös kunnallisia palveluita tavalla, joka mahdollistaa henkilöstöresurssin järkevän käytön ja toiminnallisesti mahdollisimman järkevän kokonaisuuden muodostamisen. Yhteispalvelupiste voi tarjota hyvän mahdollisuuden mm. laajentaa aukioloaikoja, joiden puitteissa kunnalliset palvelut ovat saavutettavissa.

Koska oli tehty pohjaesityksestä poikkeava kannatettu esitys, puheenjohtaja totesi, että asia on ratkaistava äänestämällä ja teki seuraavanlaisen äänestysesityksen: Ne, jotka kannattavat pohjaesitystä äänestävät JAA ja ne, jotka kannattavat Antti Kotin tekemää esitystä äänestävät EI. Äänestysesitys hyväksyttiin.

Suoritettiin nimenhuutoäänestys, jossa äänet jakautuivat seuraavasti: kuusi (6) JAA-ääntä (Fonsell-Laurila, Koivuniemi, Kyyrä, Mäki-Teeri, Pirttilä ja Pöri) ja kolme (3) EI-ääntä (Härkönen, Kotti ja Lehtinen). Puheenjohtaja totesi pohjaesityksen tulleen hallituksen päätökseksi kysymyksen neljä osalta äänin 6-3.

Kysymykset 5-11: Hyväksyttiin esityksen mukaan.

Kysymys 12: Antti Kotti esitti Riitta Lehtisen kannattamana, että vastaus kysymykseen 12 muotoillaan seuraavasti: Pohjaesityksen vastaus pidetään sellaisenaan ja perään lisätään: Yhteispalvelupisteeseen on luotavissa toiminnallinen kokonaisuus, jonka puitteissa kattavat aukioloajat pystytään turvaamaan myös tulevaisuudessa.

Koska oli tehty pohjaesityksestä poikkeava kannatettu esitys, puheenjohtaja totesi, että asia on ratkaistava äänestämällä ja teki seuraavanlaisen äänestysesityksen:

Otteen pöytäkirjasta oikeaksi todistaa

Somerolla 9.9.2013 _____

tyksen: Ne, jotka kannattavat pohjaesitystä äänestävät JAA ja ne, jotka kannattavat Antti Kotin tekemää esitystä äänestävät EI. Äänestysesitys hyväksyttiin.

Suoritettiin nimenhuutoäänestys, jossa äänet jakautuivat seuraavasti: kuusi (6) JAA-ääntä (Fonsell-Laurila, Koivuniemi, Kyyrä, Mäki-Teeri, Pirttilä ja Pöri) ja kolme (3) EI-ääntä (Härkönen, Kotti ja Lehtinen). Puheenjohtaja totesi pohjaesityksen tulleen hallituksen päätökseksi kysymyksen 12 osalta äänin 6-3.

Kysymykset 13–14: Hyväksyttiin esityksen mukaan.

Kysymys 15: Antti Kotti esitti Riitta Lehtisen kannattamana, että vastaus kysymykseen 15 muotoillaan seuraavasti: Someron kaupunki kannattaa laajempaa palvelupisteverkkoa ja edellyttää että se ulotetaan myös Somerolle.

Koska oli tehty pohjaesityksestä poikkeava kannatettu esitys, puheenjohtaja totesi, että asia on ratkaistava äänestämällä ja teki seuraavanlaisen äänestysesityksen: Ne, jotka kannattavat pohjaesitystä äänestävät JAA ja ne, jotka kannattavat Antti Kotin tekemää esitystä äänestävät EI. Äänestysesitys hyväksyttiin.

Suoritettiin nimenhuutoäänestys, jossa äänet jakautuivat seuraavasti: kuusi (6) JAA-ääntä (Fonsell-Laurila, Koivuniemi, Kyyrä, Mäki-Teeri, Pirttilä ja Pöri) ja kolme (3) EI-ääntä (Härkönen, Kotti ja Lehtinen). Puheenjohtaja totesi pohjaesityksen tulleen hallituksen päätökseksi kysymyksen 15 osalta äänin 6-3.

Kysymys 16: Antti Kotti esitti Riitta Lehtisen kannattamana, että vastaus kysymykseen 16 muotoillaan seuraavasti: Someron kaupunki lähtee siitä, että yhteispalvelupisteeseen koottaisiin kaikki nykyiset valtionpalvelut, joita täydennettäisiin soveltuvin osin kunnallisilla palveluilla. Mikäli yhteispalvelupistettä ei saada Somerolle, Someron kaupunki edellyttää, että palvelut säilytetään paikkakunnalla vähintään nykyisessä laajuudessaan.

Koska oli tehty pohjaesityksestä poikkeava kannatettu esitys, puheenjohtaja totesi, että asia on ratkaistava äänestämällä ja teki seuraavanlaisen äänestysesityksen: Ne, jotka kannattavat pohjaesitystä äänestävät JAA ja ne, jotka kannattavat Antti Kotin tekemää esitystä äänestävät EI. Äänestysesitys hyväksyttiin.

Suoritettiin nimenhuutoäänestys, jossa äänet jakautuivat seuraavasti: kuusi (6) JAA-ääntä (Fonsell-Laurila, Koivuniemi, Kyyrä, Mäki-Teeri, Pirttilä ja Pöri) ja kolme (3) EI-ääntä (Härkönen, Kotti ja Lehtinen). Puheenjohtaja totesi pohjaesityksen tulleen hallituksen päätökseksi kysymyksen 16 osalta äänin 6-3.

Kysymys 17: Hyväksyttiin esityksen mukaan.

Kysymys 18: Antti Kotti esitti Riitta Lehtisen kannattamana, että vastauksesta kysymyksen 18 osalta poistetaan viimeinen virke: ”Jos työhön ei sisälly minkään-

laista substanssiosaamista vaativaa työtä, joka lisäisi työn mielekkyyttä, voi motivoituneiden työntekijöiden rekrytoiminen olla hankalaa.”

Koska oli tehty pohjaesityksestä poikkeava kannatettu esitys, puheenjohtaja totesi, että asia on ratkaistava äänestämällä ja teki seuraavanlaisen äänestysesityksen: Ne, jotka kannattavat pohjaesitystä äänestävät JAA ja ne, jotka kannattavat Antti Kotin tekemää esitystä äänestävät EI. Äänestysesitys hyväksyttiin.

Suoritettiin nimenhuutoäänestys, jossa äänet jakautuivat seuraavasti: kuusi (6) JAA-ääntä (Fonsell-Laurila, Koivuniemi, Kyyrä, Mäki-Teeri, Pirttilä ja Pöri) ja kolme (3) EI-ääntä (Härkönen, Kotti ja Lehtinen). Puheenjohtaja totesi pohjaesityksen tulleen hallituksen päätökseksi kysymyksen 18 osalta äänin 6-3.

Kysymys 19: Hyväksyttiin esityksen mukaan.

Päätös: Hyväksyttiin, kysymysten 2, 4, 12, 15, 16 ja 18 osalta äänin 6-3 edellä esitetyn mukaisesti.

Tiedoksi: Valtiovarainministeriö

9.9.2013

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:

Ehdotus tuo kunnille jälleen uuden lakisääteisen tehtävän, jolla kunnat velvoitetaan tuottamaan valtiolle kuuluvia tehtäviä. Tämä on ristiriidassa sen tavoitteen kanssa, että kuntien tehtäviä vähennettäisiin.

Lain tavoitteena on myös turvata viranomaispalvelujen saatavuus lähellä. Niiden kuntien osalta, joihin yhteispalvelupistettä ei tule ja nykyisiä valtion viranomaisten palvelupisteitä aiotaan karsia yhteispalvelupisteverkoston luomiseksi, palvelun taso alenee merkittävästi.

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:

Somero ei kuulu niiden kuntien joukkoon, jolle ehdotuksessa ollaan asettamassa yhteispalvelupisteen järjestämisvelvollisuus. Somerolla on TE-toimiston, Kelan ja poliisin palvelut erillisinä palveluina ja näemme nykytilanteen toivottavana lähtökohtana tulevaisuudessakin. Mikäli ko. toimistot uusien yhteispalvelupisteiden perustamisen myötä aiotaan lakkauttaa palvelut paikkakunnalla heikkenevät merkittävästi ja asiointimatkat pidentyvät, mikä ei palvele lain sitä tarkoitusta, että palvelut pyritään turvaamaan lähipalveluna jatkossakin.

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:

Mahdollisimman monen viranomaisen palvelun sijoittaminen samaan palvelupisteeseen palvelee asiakasta, mikäli palvelun taso ja monipuolisuus pystytään aidosti turvaamaan ja asiakas selviää asioidensa hoitamisesta yhdellä käynnillä. Tämä edellyttää, että esim. etäyhteydet eri viranomaisten toimipaikkoihin toimivat moitteettomasti ja palvelupisteiden henkilökunta on riittävän osaavaa neuvomaan asiakasta toimimaan oikein eri palvelutarpeidensa kanssa.

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:

Esityksen mukaan kunnan asiakaspalvelun järjestäminen yhteispalvelupisteessä ei koske Someron kaupunkia. Someron kaupunki kuitenkin katsoo, että kunnan tulee kunnallista itsehallintoa koskevan sääntelynkin puitteissa voida itse päättää, miten se parhaiten asiakaspalvelunsa järjestää. Yhteispalvelupiste ei ainakaan voi olla ainoa tapa tarjota kaikkia kunnan palveluja. Yhteispalvelupiste voi kuitenkin tarjota hyvän mahdollisuuden esimerkiksi laajentaa aukioloaikoja, joiden puitteissa kunnan palveluja on mahdollista käyttää.

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:

Toimintaympäristöä koskevien lakiehdotuksen pykälien sisältö on tarkoituksenmukainen. Käytännössä on huolehdittava siitä, että aukioloajat on mahdollista aidosti sopeuttaa palvelujen tarpeeseen.

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:

Ehdotuksessa on korostettu etäpalvelujärjestelmän käyttöä. Someron kaupunki pitää tärkeänä, että etäpalvelumahdollisuuden lisäksi asiakkailla säilyy mahdollisuus myös henkilökohtaiseen asiakaspalveluun lähipalveluna. Lisäksi tulee huolehtia siitä, ettei asiakkaalle tule turhia käyntejä niin, että hän saapuu paikalle vain todetakseen, ettei etäyhteyteen juuri siinä hetkellä ole mahdollisuutta. Turhan käynnin osalta 40 km:n yhdensuuntainen matka on kohtuuttoman pitkä. Niiden palvelujen osalta, joita ei voida hoitaa etäyhteyksien avulla, tulee huolehtia siitä, että niitä on saatavilla säännöllisesti ja riittävän usein.

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:

Arviointimalli on lähtökohdiltaan oikea.

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:

Someron kaupunki pitää järkevänä portaittaista siirtymistä toimintamalliin. Toimintamallia testattaessa ja käynnistettäessä on tärkeää sitouttaa siihen osallistuvat työntekijät alusta asti, järjestää heidän koulutuksensa suunnitelmallisesti ja keskitetysti ja määrittää työnkuva selkeäksi, mielekkääksi ja hallittavissa olevaksi.

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:

Someron kaupungin näkemyksen mukaan yhteispalvelupisteen järjestämistehtävä tuo kunnille jälleen yhden lakisääteisen lisätehtävän, jonka reunaehtoihin ja järjestämistapaan kunnalla ei juuri ole vaikutusmahdollisuutta, vaan toiminta sanellaan ylhäältä päin. Ongelmaksi voi kunnan ja palvelupisteen työntekijän (=kunnan työntekijä) kannalta muodostua se, että valvovia tahoja on lukuisia (valtio ja eri viranomaistahot) ja miten yhteen sovitetaan eri tahojen intressit. Koska kyse on valtion hallinnon palvelusta, ensisijaisen organisointivastuun tulisi olla valtiolla.

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:

Someron kaupungin näkemyksen mukaan valtion on täysimääräisesti huolehdittava omista palveluistaan aiheutuvista kustannuksista.

Jos ehdotettu rahoitusmalli otetaan käyttöön, on siinä huomioitava alueiden ja perustettavien toimipisteiden erilaisuus. Malli ei välttämättä toimi sellaisenaan harvaan asutuilla alueilla, vaan saattaa aiheuttaa ylimääräisiä kustannuksia kunnalle.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Ehdotuksessa palkkakustannukset on todettu muuttuviksi kustannuksiksi. Käytännössä palkkakustannukset ovat kunnalle kuitenkin varsin kiinteää menoa, eikä niihin vaikuta ainakaan kovin lyhyillä aikaväleillä asiakasmäärien/suoritetapahtumien vaihtelu. Näin ollen valtio hakee rahoitusmallilla kunnalta taloudellista liikkunavaraa omien palvelujensa tuottamiseen ja edellyttää, että kunta sovitaa työntekijänsä työnkuvaan joustavasti sen mukaisesti miten palvelutapahtumien määrä vaihtelee.

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:

Jokaisella kansalaisella tulee olla mahdollisuus saada viranomaisen palveluja kohtuullisella etäisyydellä kodistaan.

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:

Someron kaupungin näkemyksen mukaan 40 km matka lähimpään palvelupisteeseen on kohtuuttoman pitkä juuri niille palveluntarvitsijoille, jotka eniten tarvitsevat henkilökohtaista palvelua, eivätkä kykene hoitamaan asioitaan esimerkiksi sähköisten palvelujen turvin. Someron alueella ei myöskään ole joukkoliikennettä, joten matkakustannukset palvelupisteeseen saattavat nousta erittäin korkeiksi etenkin henkilöillä, jotka tarvitsevat palveluja usein. Nämä henkilöt ovat monesti myös asiakaskunnan vähävaraisimmasta päästä.

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:

Jos järjestämisvastuu yhteispalvelupisteestä lankeaa kunnalle ja pisteessä työskentelee kunnan työntekijä, on perusteltua mahdollistaa hänelle myös kunnan muiden tehtävien hoitaminen työajan kokonaisvaltaiseksi hyödyntämiseksi.

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:

Someron kannalta ei ole merkittävää eroa kumpaan vaihtoehtoon päädytään. Tärkeämpänä kaupunki pitää, että nykyiset palvelut paikkakunnalla turvataan.

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:

Someron kaupunki vastustaa nykyisten palvelujen siirtämistä pois paikkakunnalta yhteisen palvelupisteverkon toteuttamiseksi. Palvelut on saatava mahdollisimman lähellä jatkossakin.

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:

Someron kaupungin mielestä kaupungin on saatava vastata itse omien työntekijöidensä rekrytoinnista. Jos on tarkoitus, että henkilö tulee tekemään myös kunnan töitä, voi tilanne tältä kannalta muodostua ongelmalliseksi, jos työntekijä siirtyy kunnalle suoraan valtion palveluksesta, eikä hänen ammattitaitonsa vastaa tehtäviä, joita kunnalla olisi tarjota.

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 tehtävä vaatii varsin paljon yksityiskohtaista tietoa ja edellyttää henkilöltä moninaisten vaativienkin asiakastilanteiden kohtaamista ja ehdotonta luotettavuutta. Työ on kuitenkin luonteeltaan ja palkkaukseltaan melko yksinkertaisen toimistotyön tapaista. Jos työhön ei sisälly minkäänlaista substanssiosaamista vaativaa työtä, joka lisäisi työn miellekkyyttä, voi motivoituneiden työntekijöiden rekrytoiminen olla hankalaa.

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:

Palveluntuottajilla on omasta alastaan paras osaaminen ja sikäli koulutuksen ja perehdyttämisen tarjoaminen heidän toimistaan omien toimialojensa osalta on perusteltua. Työntekijän kannalta voi olla hankalaa, jos eri tahojen tarjoamia koulutuksia ei organisoida hallitusti. Eri tahoille pitää olla myös selvää, mitä osaamista palveluneuvojilta voidaan edellyttää ja mikä osa hänen työkapasiteetista on ko. tahon käytettävissä.

