

DNRO 303/041/2013

**290 § LAUSUNTOPYYNTÖ JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMIS-
HANKKEEN LOPPURAPORTISTA**

Valtiovarainministeriö on 17.6.2013 lähettänyt Uuraisten kunnalle lausuntopyynnön Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Valtiovarainministeriön asettaman Asiakaspalvelu2014-hankkeen (julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke) loppuraportti on valmistunut. Loppuraporttiin sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta.

Hankkeen perustana on hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet:

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa palvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.
- Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Tavoitteet on kiteytetty seuraavasti:

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

Loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi aina myös poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot (mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset) sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa edellä mainitut palvelut kattavasti yhdestä paikasta. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Viranomaisen toimialan asiantuntemusta edellyttävän palvelun antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä toimien. Ensisijaisesti asiakas ohjataan käyttämään sähköisiä palveluja, jos niitä on tarjolla. Kunnille maksetaan valtion varoista korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotus mahdollistaa myös sopimusperusteisen asiakaspalvelun järjestämisen.

Hanke päättyi rakentamaan palveluverkkoehdotukset seuraavien kriteerien mukaisesti:

- Yhteisen asiakaspalvelupisteiden vaikutusalueen asukkaista 90 %:lla on pisteeseen maanteitse tai rautateitse lyhyempi matka kuin 40 km.
- Yhteisen asiakaspalveluverkon tulee mahdollistaa asiakaspalvelun tuottava ja taloudellinen järjestäminen.
- Yhteiset asiakaspalvelupisteet sijoittuvat sellaisille paikoille, joille alueen asiointi- ja työssäkäynti muutoinkin tavallisesti suuntautuu.

Edellä todettujen kriteerien perusteella työryhmä on selvittänyt kahta palvelupisteverkko-vaihtoehtoa. Näistä 164 kunnan vaihtoehto on rakennettu riippumatta nykyisestä asiakaspalvelupisteverkostosta. Toisena palveluverkkovaihtoehtona työryhmä on selvittänyt asiakaspalvelupisteiden perustamista alkuvaiheessa niihin

kuntiin, joissa ei tällä hetkellä ole tarjolla kahden tai kolmen lakisääteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvan toimijan palveluita. Tässä vaihtoehdossa asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 129 kuntaan.

Hallituksen esitys on tarkoitus antaa eduskunnalle syksyllä 2013 ja uuden lain on tarkoitus tulla voimaan vuonna 2014. Siirtymäaika uuteen järjestelmään on perustettavien palvelupisteiden määrästä riippuen 3-5 vuotta.

Valtiovarainministeriö pyytää kuntien lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi 13.9.2013 mennessä. Ministeriö toivoo, että lausunto annetaan lausuntopyynnön liitteinä olleisiin kysymyksiin (19 kpl) vastaten.

Oheismateriaalina Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti.

KJ:N EHDOTUS: Kunnanhallitus päättää antaa lausuntonaan valtiovarainministeriölle liitteenä olevat vastaukset asiasta esitettyihin kysymyksiin.

PÄÄTÖS: Kunnanhallitus hyväksyi ehdotuksen yksimielisesti.

Otteen tarkastetusta pöytäkirjasta oikeaksi todistaa
Uuraisilla 3.9.2013

Pöytäkirjanpitäjä



3.9.2013

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:

Uuraisten kunta pitää hyvänä sitä, että yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvat viranomaiset ja viranomaisten tarjoamat palvelut tulevat perustumaan lakisääteiseen malliin, koska siten voidaan turvata yhdenvertainen palvelujen saatavuus asuinpaikasta riippumatta.

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 järjestämisveloitteesta:

Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat tehtävät kuuluvat pääsääntöisesti valtion järjestämisvelvollisuuteen: poliisin, työ- ja elinkeinotoimistojen, verohallinnon, maistraattien, elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskusten, työvoiman palvelukeskusten tehtäviä. Sen vuoksi järjestämisvelvollisuutta ei ole syytä säätää kuntien tehtäväksi.

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:

Palvelujen käyttäjien näkökulmasta valtiohallinnon palvelujen tarjoaminen yhdestä pisteestä helpottaa asiointia.

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:

Kunnilla tulee säilyttää harkintavalta siitä, mitä tehtäviä kunnat haluavat siirtää asiakaspalveluun ottaen huomioon kunnan koko, toimintatavat ja resurssit.

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:

Mikäli asiakaspalvelupisteiden perustaminen määrätään kuntien vastuulle, tulee valtion korvata toimintaympäristöstä aiheutuvat kustannukset täysimääräisenä niiltä osin kun ne eivät liity kunnan oman asiakaspalvelun parantamiseen.

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:

--

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:

--

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 käynnistämistä- ja kehittämismallista:--

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:--

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 järjestämisvelvoite säädetään kuntien vastuulle, tulee rahoitusjärjestelmän kattaa kunnille asiakaspalvelupisteestä valtiohallinnon palveluiden hoitamisesta aiheutuvat kustannukset vähintään täysimääräisenä.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Ehdotetun mallin suoriteosa siirtää palvelun järjestäjälle riskin käyntiasioinnin vähentymisestä ja käyntiasioinnin arvioitua pienemmästä toteumasta. Koska pääosa palveluista kuuluu valtion järjestämisvastuulle, olisi perustellumpaa, että suoriteosaan liittyvä kustannusten ylitysriski kohdistuisi kuntien sijasta valtiolle.

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:

Mikäli asiakaspisteellä ei ole asiointia vähäisen kysynnän vuoksi tulee olla mahdollisuus aukioloaikojen lyhentämiseen ja asiakaspalvelupisteiden sulkemiseen.

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:--**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:--**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:

Uuraisten kunnassa on tarjottu yhteispalvelupisteen kautta Kelan palveluita. Kummassakaan 164 kunnan tai 129 kunnan vaihtoehdossa palvelupistettä ei perustettaisi Uuraisille. Uuraisten kunta pitää tärkeänä sitä, että edelleen säilytettäisiin mahdollisuus järjestää palveluita sopimusperuste-

sesti myös muilla kuin laissa määritellyillä paikkakunnilla. Kahdesta vaihtoehdosta Uuraisten kunta pitää parempana vaihtoehtona 164 kunnan vaihtoehtoa, koska siinä palvelupiste sijaitsisi Uuraisten neljässä naapurikunnassa, Jyväskylässä, Saarijärvellä, Äänekoskella ja Laukaassa, joista kunta-laisten olisi mahdollisuus käyttää kulloinkin itselle parhaiten sopivaa palvelupistettä. 129 kunnan vaihtoehdossa palvelupistettä ei perustettaisi lainkaan Jyväskylään. Uuraistaisten asiointi ja työssäkäynti suuntautuu naapurikunnista vahvimmin Jyväskylään. Lisäksi naapurikunnista Jyväskylä on parhaiten saavutettavissa julkisilla kulkuneuvoilla. Uuraisten kunta pitää tärkeänä, että palvelupiste perustetaan Jyväskylän kaupunkiin.

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 on syytä purkaa palvelupisteissä paikanpäällä annettavien palveluiden osalta.

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:

--

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:

--

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 asiantuntijatuon tarjoamisesta.

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

