

Asia: VN/3611/2023

Ohje valtion viranomaisten aukiolosta

1. Yleiset kommentit

Ohjeesta, sen tarpeellisuudesta, selkeydestä, lisäarvosta jne.

Etelä-Savon ELY-keskuksen erillisyyksikkönä TE-asiakaspalvelukeskus kiittää mahdollisuudesta lausua ohjeesta ja toteaa lausuntonaan seuraavia. Ohjeistus on yleisesti tarkasteltuna selkeä ja asiakastarpeet hyvin huomioiva.

2. Kommentit osioon 2

Aukiolosääntelyssä käytetyt käsitteet

Yhtenäisesti käytetyt ja ymmärretyt käsitteet ovat keskeisiä, kun määritetään viranomaisten toimintaa ja toiminnan reunaehtoja. Ohjeluonnoksessa käsitteet ovat hyvin kuvattuja.

3. Kommentit osioon 3

Aukiolosääntelyn soveltamisala

Ohjeluonnoksessa tarkoitettua aukiolosääntelyä sovelletaan ajanvarauksettomaan käyntiasiointiin hallintoasioissa valtion viranomaisissa. Viitattaessa viranomaisiin on syytä huomioida, että jo nykyisin TE-asiakaspalvelukeskuksenkin edustamia työ- ja elinkeinopalveluja tarjoavat ja järjestävät sekä valtio että työllisyyden edistämisen kuntakokeilut. Palveluekosysteemi ei rajoitu valtio- tai kuntatoimijoihin, vaan asiakkaan palvelu- ja neuvontaprosessi (mm. työttömyysturva-asioissa) on yhteinen. TE-asiakaspalvelukeskus katsoo tästä syystä, että myös kuntien tulisi olla saman, tai vastaavan, sääntelyn piirissä ainakin siltä osin, kun ne hoitavat ja tulevat jatkossa hoitamaan työvoimapalvelutehtäviä (TE-palveluiden siirto kokonaisuudessa kuntiin v. 2025).

4. Kommentit osioon 4

Asioinnin ja aukioloaikojen järjestäminen

Ohjeluonnoksessa on korostettu palvelujen riittävyyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivan valinnanvapauteen liittyviä teemoja. TE-asiakaspalvelukeskus palvelee valtakunnallisesti työ- ja elinkeinohallinnon henkilö- ja yritysasiakkaita puhelimen, chatin ja muiden sähköisten

palvelukanavien välityksellä kaikkialla Suomessa ja myös ulkomailla. Palvelujen saavutettavuus monikanavaisesti on erittäin tärkeä näkökulma, joka kuitenkin edellyttää resurssien tarkoituksenmukaista allokointikyvykkyyttä. TE-asiakaspalvelukeskus katsoo, että TE-hallinnon eri organisaatioiden, kuten TE-toimistojen, työllisyyden edistämisen kuntakokeilujen ja ELY-keskusten, tulisi määritellä mahdollisimman yhdenmukaiset palveluajat huomioiden eri palvelukanavien mahdollisuudet ja reunaehdot.

Viranomaisten tarjoamiin puhelinpalveluihin liittyy usein haasteita, joita palvelujen käyttäjät tuovat esiin. Yksi näistä tekijöistä on puhelinpalvelujen maksullisuus. Vaikka puhelinpalvelu sinänsä on maksutonta, kuluja syntyy, sillä viranomaisten palvelunumerot eivät sisälly teleoperaattoreiden palvelupaketteihin. Huomattakoon kuitenkin, että lakia sähköisen viestinnän palveluista on hiljattain muutettu (laki sähköisen viestinnän palveluista annetun lain muuttamisesta, 1207/2020) ja muutoksen tavoitteena on muun muassa parantaa kuluttajien asemaa siten, että 31.12.2023 jälkeen valtakunnallisiin tilaajanumeroihin (yritysnumerot) soittaminen saa maksaa vain matkapuhelin- tai paikallispuhelinmaksun verran. Tilaajanumeroista ei siis voi veloittaa tätä korkeampia hintoja. Muutoksella on ollut kolmen vuoden siirtymäaika ja se tulee voimaan 31.12.2023 vaikuttaen operaattorien asiakkailta puheluista perimiin maksuihin ja liittymien sopimusehtoihin. TE-asiakaspalvelukeskus seuraa osaltaan muutoksen toteutumista ja vaikutuksia.

5. Kommentit osioon 5

Vireillepano ja asiakirjojen jättäminen aukioloaikana

-

6. Kommentit osioon 6

Asiointitarpeiden seuranta ja niiden muutoksiin vastaaminen

Ohjeluonnoksessa todetaan, että viranomaisen on palveluiden saatavuuden turvaamiseksi reagoitava asiointipalvelujen kysyntäpiikkeihin esimerkiksi pidentämällä aukioloaikaa. TE-asiakaspalvelukeskus kuitenkin toteaa, ettei kategorinen aukioloajan pidentäminen useinkaan paranna tilannetta, ilman lisäresursointia. Edelleen ohjeluonnoksessa sanotaan, ettei asiointipalvelujen saatavuuden heikentymistä voida perustella viranomaisen resurssien niukkuudella vaan viranomaisen on priorisoitava toimintaansa ja kohdennettava resurssinsa siten, että asiointipalvelujen saatavuus voidaan turvata.

TE-asiakaspalvelukeskus tuo esiin huolen, jossa eri toimijoiden palveluekosysteemissä helposti käy niin, että toimija, jonka palvelukyky on heikko, siirtää palveluongelmansa toiselle toimijalle. Tätä tapahtuu sekä tietoisesti että tahattomasti tiedostamatta. TE-asiakaspalvelukeskuksen mukaan eri toimijoiden väliset palvelurajaukset ovat erityisen tärkeitä, jotta loppuasiakkaiden yhdenvertaisuus voi toteutua optimaalisesti.

7. Kommentit osioon 7

Aukioloajoista tiedottaminen

TE-asiakaspalvelukeskus kannattaa monikanavaista tiedottamista. TE-asiakaspalvelukeskuksen kokemusten ja havaintojen mukaan työ- ja elinkeinohallinnon palvelujen asiakkaat käyttävät sekä käyntiasiointipalveluja, että laajasti verkko- ja puhelinpalveluja. Eri tarpeisiin olevat palvelukanavat tehostavat palveluja ja ovat kaikkien etu. Tiedottamisen täytyy kuitenkin olla reaaliaikaista ja tehokasta ja siihen täytyy olla valjastettuna tarkoituksenmukaiset kanavat, kuten verkkosivustot, puhelinpalvelujen tiedotenauhat sekä paikallisten palvelujen omat kanavat.

8. Kommentit osioon 8

Muut huomioon otettavat seikat

Ohjeluonnoksessa on mainittu, että viranomaisen tulee varautua ylläpitämään palvelujaan mukaan lukien asiointipalvelujaan kuten käyntiasiointia ja puhelinpalvelua mahdollisimman normaalisti kansallisen, alueellisen, hallinnonala- ja toimialakohtaisen sekä omaa tehtäväänsä koskevan riskiarvion mukaisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. TE-asiakaspalvelukeskus korostaa erilaisiin tavanomaisesta poikkeaviin tilanteisiin varautumisen merkitystä ja jatkuvaa riskienhallintaa. Myös häiriö- ja poikkeustilanteiden tiedotus reaaliaikaisesti on tärkeää, viitaten kohdan 7 lausuntoon.

9. Voit kirjoittaa lausuntosi myös alla olevaan tekstikenttään

Kirjoita lausunto tekstikenttään

-

Strandberg Stefan
Etelä-Savon ELY - TE-asiakaspalvelukeskus