

VMI/44:00/2011

Valtiovarainministeriö
Hallitusneuvos Tarja Hyvönen
Kunta- ja aluehallinto-osasto /
Rakenne- ja ohjausyksikkö

Muistio maistraattien päälliköiden sekä Suomen Henkikirjoittajayhdistys ry:n hallituksen jäsenten näkemyksistä tiivistettynä koskien Asiakaspalvelu 2014 -hanketta

Maistraattien päälliköt sekä Suomen Henkikirjoittajayhdistys ry haluavat kunnioittaen esittää seuraavat näkemyksensä Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen johdosta. Asiakaspalvelu 2014 -hanke merkitsee toteutuessaan siinä mukana olevien viranomaisten asiakaspalvelun ja asiantuntijatoiminnan eriyttämistä. Hallinnon asiakaspalvelutoiminnassa mukana olevat viranomaiset, kuten maistraatti, huolehtisivat asiantuntijatoiminnasta ja kuntien hoitamat asiakaspalvelupisteet asiakaspalvelusta. Ongelmana on, että asiantuntijatehtäviä ja asiakaspalvelua on maistraateissa vaikea erottaa toisistaan, koska ne nivoutuvat toisiinsa. Pelkkää otetulostustyyppistä asiakaspalvelua on maistraattien toiminnassa hyvin vähän. Nykyisten asiantuntija-asiakaspalvelijoiden korvaaminen yleisasiakaspalvelijoilla merkitsee uhkaa viranomaistoiminnan laadulle sekä viranomaisten välisen välikäsihallinnon ja ohjaustarpeen kasvua.

Välikäsihallinnointi lisääntyisi erityisesti tarpeesta ohjata asiakaspalvelupisteitä: järjestelmien käyttö, säädös- ja maksumuutokset ja koulutus henkilöiden vaihtuessa. Päällekkäisyyttä aiheutuisi myös esimerkiksi diaarimerkinnoistä ja maksujen perimisestä. Valtionhallinnossa tehtyjen henkilöstövähennysten jälkeen niukkojen henkilöresurssien suuntaaminen viranomaisten keskinäiseen toimintaan ei ole mielestämme oikea hallinnon kehittämisen suunta.

Tarve yksittäistapauksissa annettavaan neuvontaan kasvaa. Samassa asiassa tultaisiin työllistämään nykyistä useampia henkilöitä. Kaiken kaikkiaan julkishallinnon käytössä olevat resurssit tulisivat suuntautumaan epätarkoituksenmukaisella tavalla: lopputuloksena voi olla menojen kasvu, mikä ei voi olla tavoitteena. Henkilötietoja käsittelisivät nykyistä useammat henkilöt, joka merkitsee riskiä tietoturvalle.

Hallinnon ja asiakkaan intressit palvelujen tuottamisessa ovat yhteiset: kun asiointi on yksinkertaista ja nopeaa, toiminta on molemmille osapuolille kustannustehokasta. Oikein toteutettuna toimintatapa vastaa myös julkisen talouden säästövaatimuksiin. Kaikkien yhteinen etu on, että yksittäisen palvelun tai suoritteen tuotantoketju on mahdollisimman lyhyt. Hallinnon kehittämisessä tulisikin kaikin keinoin pyrkiä tuo-

tantoketjun tehostamiseen. Maistraattien näkökulmasta laaja osallistuminen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin olisi kehityssuunta, jota on mahdotonta perustella hallinnon tehokkuuden kannalta.

Kehitys julkishallinnossa vie sähköisen asioinnin kehittämisen suuntaan, näin myös maistraateissa. Uusien fyysisten asiakaspalvelupisteiden ja lisäportaiden perustamisen sijaan tulisi keskittyä tukemaan näitä hallinnon uusia toimintamalleja. Säilyttämällä asiakaspalvelu asiantuntijavirastossa voidaan omalta osaltaan turvata riittävät ja tasalaatuiset viranomaispalvelut.

Helsingissä, valtiovarainministeriössä 15.1.2013

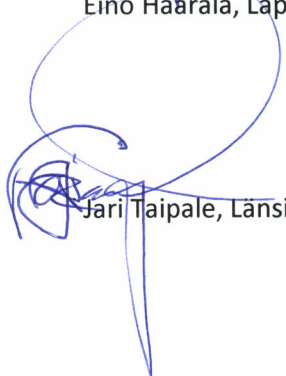
Maistraattien päälliköiden kokouksessaan 9.1.2013 valtuuttamana:



Mirja Kainu, Lounais-Suomen maistraatin päällikkö

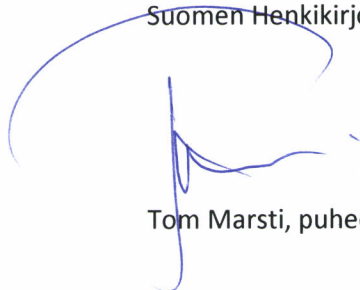


Eino Haarala, Lapin maistraatin päällikkö



Jari Taipale, Länsi-Suomen maistraatin päällikkö

Suomen Henkikirjoittajayhdistys ry:n hallituksen puolesta:



Tom Marsti, puheenjohtaja