

Verohallinto
PL 325
00052 VERO

LAUSUNTO

Valtiovarainministeriö
Kunta- ja aluehallinto-osasto

13.9.2013
Diaarinumero
A44/000001/2013

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Verohallinto lähettää oheisena lausuntonsa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Verohallinto haluaa korostaa erityisesti seuraavia asioita:

- Hankkeen ehdotukset eivät tue Verohallinnon tavoitteita asiakkaiden palvelutarpeiden ja hallinnollisen taakan vähentämisen eikä ennakoivan ohjauksen lisäämisen osalta.
- Verohallinto on tunnettu hyvästä ja asiantuntevasta asiakaspalvelusta. Toteutuessaan ehdotus käytännössä lakkauttaa Verohallinnon oman käyntiasiakaspalvelun ja pirstouttaa palvelun yli sadan toimijan hoidettavaksi. On todennäköistä, että Verohallinnon maine hyvänä asiakaspalvelijana vaarantuu ja se pidemmällä aikavälillä heikentää veronmaksuönteisyyttä ja sitä kautta kasvattaa verovajetta.
- Hankkeen ehdotusten perusteella arvioimamme noin 7 miljoonan euron vuosittainen kustannuslisäys nettomenoissamme, ilman vastaavaa toiminnallista säästöä, heikentäisi merkittävästi Verohallinnon mahdollisuuksia huolehtia verotulojen kertymisestä.
- Hanke on hallituksen vasta hyväksymän rakennepoliittisen ohjelman vastainen. Se siirtää kunnille lisää tehtäviä palvelutasoa olennaisesti parantamatta ja aiheuttaa valtiolle kokonaisuutena lisäkustannuksia.

Pääjohtaja


Pekka Ruuhonen

Verojohtaja


Liisa Ollila

Liitteet

Kysymyslomake

12.9.2013

LAUSUNTOKYSEMYKSET: 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:

Kommentit raporttiin

Kaavamainen lakisääteinen malli sopii huonosti pyrittäessä joustavuuteen ja kustannustehokkuuteen Verohallinnon palvelujen järjestämisessä. Malli ”pakottaa” asiakkaan käyttämään ylimääräistä kunnallista asiointiporrasta asioidessaan veroviranomaisen kanssa. Tämä väliporras lisää julkisen asiakaspalvelun hoitamiseen tarvittavaa kokonaisresurssitarvetta ja samalla hidastaa asiointitilanteita ja asiakaspalvelun sujuvuutta.

Asiakkaan ja palvelun laadun kannalta päästäisiin parhaaseen lopputulokseen täydentämällä Verohallinnon asiointipalveluja siten, että Verohallinto olisi palvelutarpeeseen perustuen mukana aluksi noin 50 – 70 yhteisessä asiakaspalvelupisteessä sopimusperusteisesti.

Kommentit hallituksen esitykseen

Verohallinnon tulisi olla Kelan tavoin mukana sopimusperusteisesti.

Kysymys 2

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (*järjestämisveloite*). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämisveloitetta 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:

Kommentti raporttiin ja lakiehdotukseen

Valtion tehtävien siirtäminen kunnille on vastoin hallituksen budjettiriihessä tekemää rakennepoliittista päätöstä. Ehdotuksen mukaan valtio ”ulkoistaisi” käyntiasiointiin liittyvän palvelun ja kuntien tehtäväkenttä laajenee tältä osin. Muutos ei silti paranna olennaisesti palvelutasoa. Useissa asiointitilanteissa palvelu heikkenee, kun veronmaksaja ei voi saada henkilökohtaista veroasiansa hoidettua kunnan virkamiehen kanssa.

Ohjausjärjestelmästä tulee raskas ja monimutkainen, kun useat valtion viranomaiset osaltaan ohjaavat yli sataa kunnallista palvelupistettä. Suunniteltu malli on myös toimitilojen järkevän käytön kannalta epätarkoituksenmukainen. Verohallinto kehittää palvelupisteverkkoaan mm. ottamalla

huomioon vuokrasopimustilanteen.

Mikäli kunnat tulevat olemaan järjestämisvastuussa, on huolehdittava siitä, että kuntien vastuulla olevat palvelupisteet ovat teknisesti yhteensopivia virastojen järjestelmien kanssa (esim. videoneuvottelut).

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:

Kommentit loppuraporttiin

Verohallinnon tulisi olla mukana vain sopimusperusteisesti, jolloin yhteinen asiakaspalvelu täydentäisi Verohallinnon omaa palvelua. Tämä varmistaisi nykyisen hyvän palvelutason ja tukisi, toisin kuin esitetty malli, Verohallinnon strategian toteuttamista. Verohallinnon strategian keskeinen tavoite on käyntiasiointitarpeen vähentäminen, käyntiasioinnin kehittäminen ei ole enää tätä päivää.

Verohallinto sai äskettäin Vuoden asiakaspalveluteko 2013 -palkinnon. Palkintoa edelsi kattava tutkimus kuluttajien asiakaskokemuksista. Tämän tutkimuksen mukaan asiakkaat arvostavat asiakasneuvojan oikeanlaista osaamista. Asiakasneuvojan ammattitaito ja kyky tehdä päätöksiä - eli ratkaista ongelma saman tien ilman pompottelua useiden väliportaiden kautta - oli suurimmalle osalle asiakkaista erittäin tärkeää.

Verohallinnon oman asiakas- ja mainetutkimuksen 2013 mukaan verottajan ammatilliseen osaamiseen ja tehokkuuteen luotetaan vahvasti. Enemmistön mielestä asioita on helppo hoitaa, ohjeita on riittävästi ja ne ovat riittävät, verottaja on pystynyt muuntumaan ajan virtausten mukana. Asiointitavoissa on myös tapahtunut käänteentekevä muutos vuodesta 2010. Sähköinen asiointi on ”lyönyt itsensä lopullisesti läpi”: enemmistö hyödyntää nykyisin sitä. Sähköisiä asiointikanavia aiotaan hyödyntää jatkossakin. Vuoden 2010 tutkimuksessa ensisijaisena asiointitapana niistä, jotka olivat asioineet Verohallinnossa, oli 70 %:lla käyntiasiointi ja 30 %:lla sähköinen asiointi, vuoden 2013 tutkimuksessa luvut ovat päinvastoin eli käyntiasiointi 30 % ja sähköinen asiointi 70 %. Tämä johtuu sekä palvelutarpeen vähenemisestä että asiakkaiden siirtymisestä vahvasti sähköisten välineiden käyttöön.

Kommentit lakiehdotukseen

Ensisijainen esitys on, että Verohallinto olisi mukana vain sopimusperusteisesti. Pykälän 10 mukaisesti Verohallinnon palveluihin ei ole kommentoitavaa.

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:

Käytännön elämän tilanteet vaihtelevat suuresti, eikä ylipäätään ole tarkoituksenmukaista lain tasolla säätää näin yksityiskohtaisesti käyntiasioinnin järjestämistavasta. Pikemmin tulisi korostaa periaatetasolla, että palvelut tulee järjestää asiakkaiden tarpeet huomioiden kustannustehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Sillä, tarjotaanko kaikki mahdolliset paikalliset palvelut samasta pisteestä vai useammasta, ei juurikaan ole käytännön merkitystä, koska asiointitarve yleensä kohdistuu vain yhteen viranomaiseen kerrallaan.

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:Kommentit loppuraporttiin

Verohallinnon palvelupisteiden nykyratkaisu perustuu Soneran videoneuvottelujärjestelmään. Nykykokemukset Valtion yhteisen viestintäratkaisun (VYVI) ja Soneran videoneuvottelujärjestelmän yhteistoiminnasta eivät ole täysin ongelmattomia. Valittavan teknisen ratkaisun integroitavuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Lisäksi on huomioitava, ettei valitulla ratkaisulla tuoteta rinnakkaisia ratkaisuja jo olemassa olevien järjestelmien rinnalle.

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:Kommentit loppuraporttiin

Toimintaprosessi ei tue Verohallinnon strategisia tavoitteita asiakkaiden palvelutarpeiden ja hallinnollisen taakan vähentämisen ja ennakoivan ohjauksen lisäämisen osalta. ”Kerralla kuntoon” -periaate ei toteudu, koska verotuskysymysten luonteen takia asiakas joutuu useimmiten varaamaan ajan etäpalveluun ja tulemaan asiakaspalvelupisteeseen uudelleen ja yleensä myös selvittämään asiansa kahteen kertaan. Tämä heikentää myös palveluprosessin tehokkuutta ja asiakkaan tietosuoja. Kysynnän hallinnan (demand management) näkökulma on palvelumallikuvauksessa unohdettu täysin. Verohallinnon palvelumalli perustuu OECD:n suositukseen verohallintojen parhaista käytännöistä.

Sekä asiakkaalle että palveluneuvojalle tulee olemaan vaikeaa hahmottaa, missä kulkee raja, jolloin palveluneuvojien antama yleisneuvonta muuttuu veroneuvonnaksi. Riskejä ovat puutteellinen neuvonta, verotuksen tiukat salassapitosäännökset sekä väärä ohjaus ja sen tuomat ongelmat mm. luotamuksensuojan osalta.

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:

Loppuraportissa todetaan:

”Taloudellisuuden ja tuottavuuden tarkastelussa tehdään myös vertailua yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ja nykyisen sektorikohtaisen asiakaspalvelutoiminnan välillä.”

Tämän lisäksi tulee tehdä vertailua myös asiakkaiden kokeman laadun osalta kokonaisuutena ottaen huomioon yhteinen asiakaspalvelu ja sektorikohtainen asiakaspalvelu. Arviointimalli ei tue sen selvittämistä, muodostuuko asiakkaalle suurempi hallinnollinen taakka kuin kunkin palveluntuottajan suoraan antamista palveluista tai koetaanko palvelu muuten huonommaksi. Verohallinto on tunnettu hyvästä ja asiantuntevasta asiakaspalvelusta. Palvelun pirstoutuminen ei saa johtaa tason laskuun, vaan Verohallinnon maine hyvänä asiakaspalvelijana täytyy myös uudessa tilanteessa turvata. Jos maine vaarantuu, niin se heikentää veronmaksumyönteisyyttä ja sitä kautta kasvattaa verovajetta.

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 käynnistämisen- ja kehittämismallista:

Yhteispalvelun pilotoinnissa tulisi erityisesti kiinnittää huomiota ruuhka-aikojen toimintaan, jolloin pystyttäisiin paremmin arvioimaan toiminnallisia asioita ja resurssitarpeita. Verohallinnon vuosirytmissä tämä tarkoittaisi erityisesti tammi-toukokuuta. Pilotoinnin tulosten perusteella tulisi olla mahdollista arvioida kokonaan uudelleen hankkeen toteuttamiskelpoisuus.

Käynnistämisvaiheen koulutus:

Pääsääntöisesti tulisi voida hyödyntää avointa Moodle – verkkokoulutus-alustaa, jota voidaan päivittää aina tarpeen vaatiessa. Olemassa olevat avoimet kurssit toimivat myös käsikirjoina varsinaisessa työssä perehdytyksen jälkeen. Lisäksi on mahdollista kouluttaa alussa osa palvelupisteen henkilöstöstä (lähituet) eri puolilla Suomea järjestettävissä tilaisuuksissa, jotka edelleen kouluttavat palvelupisteen muut henkilöt.

On kuitenkin huomattava, että verovirkamiehet toimivat virkavastuulla salassapitovelvoitteineen. Verohallinto vastaisi myös palvelupisteen henkilöstön toiminnasta ilman suoraa työnantajan direktiomahdollisuutta esimerkiksi valita palvelutehtäviin sopivaa henkilöstöä.

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:

Kommentti loppuraporttiin ja lakiehdotukseen

Ohjausmalli on raskas ja kallis. Erityisesti pykälän 19 mukainen ohjaus ja seuranta yhteistyössä kuntien kanssa tulee olemaan erityisen haastavaa, koska sekä 129 että 164 mallissa palvelupisteitä ja järjestäviä kuntia on paljon. Lisäksi kuntien toimintatavat ovat hyvin erilaisia. Mukana tulee olemaan myös pieniä palvelupisteitä, joissa henkilöstöä on vähän ja palveluneuvojat tekevät mahdollisesti palvelupisteen töitä osa-aikaisesti. Lakiehdotuksen 19§ on lisäksi jäänyt puutteelliseksi siltä osin, mitä konkreettisia keinoja palveluja tarjoavilla viranomaisilla on käytettävissä ohjausvelvoitteen toteuttamiseksi.

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:

Verohallinnon esitys on, että budjettisiirto palveluun osallistuvilta viranomaisilta tehtäisiin kertaluontoisesti, kuitenkin alkuvaiheessa porrastettuna sen mukaan kuin toiminta käynnistyy. Sen jälkeen toiminnan rahoitus tulisi hoitaa muun valtionosuusjärjestelmän puitteissa.

Laskelmiemme mukaan hanke aiheuttaisi ehdotuksen mukaisesti toteutuessaan noin 7 miljoonan euron vuosittaisen nettomenolisäyksen Verohallinnolle.

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä voidaan antaa vain yleisneuvontaa. Asiakaskohtaiset palvelut edellyttävät osaamisen, salassapidon ja vastuukysymysten takia Verohallinnon omien virkailijoiden työtä. Toimintamalli siis vähentäisi Verohallinnon omaa palvelutarjontaa vain hyvin pieneltä osalta.

Verohallinto ei voi juurikaan purkaa omaa asiakaspalvelukapasiteettiaan, koska valtaosa tapauksista päätyy kuitenkin Verohallinnon virkailijoille. Verohallinnon toimitilakustannukset eivät myöskään alene, vaikka asiakaspalvelutilat suljettaisiin. Tämä tulee ottaa huomioon rahoitusmallissa ja Verohallinnolta siirrettävän rahoituksen tasossa.

Mallissa ei ole kunnille mitään kannustinta palvelun taloudelliseksi järjestämiseksi, koska kustannukset peritään palvelussa mukana olevilta valtion viranomaisilta.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Verohallinto on hankkeen edetessä useaan kertaan tuonut esiin, että nykyisin yleisneuvontaan ja – palveluun käytetään 24 henkilötyövuotta, mikä vastaa n. 1.2 m€. Verohallinto on varautunut muutoksen toteutuessa vähentämään tämän määrän edelleen kehyksestään. Mikäli tämä määrä ylittyy, niin kyse on ylimääräisistä lisäkustannuksista, jotka eivät perustu todelliseen työmäärän alenemiseen.

Laskentamallissa kiinteä osa ei ole riittävän herkkä muutoksille asiakaskäyttäytymisessä. Verohallinnolla siirtyminen sähköisten kanavien käyttöön on vuosittain erittäin merkittävä ja riskinä on, että mallissa tätä kehitystä ei voida riittävästi huomioida. Suorite seuranta taas on työläs ja suoritteiden hinnoittelu tulee aiheuttamaan ongelmia. Laskentatapa ei myöskään tue tavoitetta asiakkaiden siirtymisestä sähköisiin palveluihin.

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:

Vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteet tulisi ensisijaisesti sulkea. Vain erityisissä tilanteissa, mikäli etäisyydet muodostuvat kohtuuttomiksi, voitaisiin soveltaa esimerkiksi yksi päivä/ viikko aukioloaikaa. Asiakaspalvelupisteen kokonaan sulkemista puoltaa myös se, että aukioloajan supistaminen ei välttämättä alenna kaikkia kustannuksia. Toimitilat, laitteet, tietoliikenne yms. maksavat saman verran myös toimipisteen ollessa asiakkailta suljettuna. Jo pilotoinnin aikana tulee seurata asiakasmääriä ja tarvittaessa muuttaa saavutettavuuskriteerejä ja jättää perustamatta ns. vähäisen kysynnän pisteitä.

Ylikapasiteetista johtuvia lisäkustannuksia ei tule vyöryttää valtion viranomaisten maksettavaksi.

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:

Verohallinnon henkilöasiakkaat käyttävät käyntiasiointia keskimäärin vain yhden kerran 3-4 vuodessa. Yritysassiakkaat hoitavat asioinnin pääsääntöisesti sähköisesti. Tätä taustaa vasten 40 kilometrin asiointimatka on kriteerinä liian lyhyt aiheuttaen kohtuuttomia kustannuksia vain erittäin vähäisen palvelukysynnän hoitamiseksi. Mikäli saavutettavuuskriteeriä ei muuteta, olisikin järkevää, että Verohallinto olisi mukana sopimusperusteisesti vain noin 50-70 asiakaspalvelupisteessä. Jos joku kilometriperusteinen raja halutaan asettaa, se voisi olla esimerkiksi ns. normaali työssäkäyntialue, joka on 80 km suuntaansa. Tätä matkaa edellytetään työssä käyviltä henkilöiltä päivittäin.

Verohallinnon tavoitteena on vähentää käyntiasiointia ja luoda niin hyvät ja asiakasystävälliset sähköiset palvelut, että asiakkaat siirtyvät käyttämään pääsääntöisesti sähköisiä asiointikanavia. Kuten edellä mainitun asiakastutkimuksen tuloksista käy selville, asiakkaiden siirtyminen sähköisiin palveluihin on ollut viimeisten kolmen vuoden aikana merkittävän suurta ja oletettavaa on, että muutos jatkuu. Loppuraportin mukainen saavutettavuuskriteeri tulee aiheuttamaan käyntiasioinnin kasvua ja tätä kautta myös lisäkustannuksia Verohallinnolle.

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:

Mikäli vähäisen asiakasmäärän pisteitä ylläpidetään (ks. vastaus kysymykseen 12), järkevä ratkaisu olisi, että piste on avoinna vain rajoitettuna päivinä viikossa ja henkilöstö tekisi muut päivät kunnan muita tehtäviä tai vaihtoehtoisesti hoitaisivat eri päivinä eri asiakaspalvelupisteitä. Verohallinnolla on jo nykyisin toimipisteitä, jotka palvelevat asiakkaita 1-2 päivänä viikossa ja kun päivät vakiintuvat, niin asiakkaat osaavat sovittaa asiointinsa näille päiville.

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 palvelupisteverkkovaihtoehtoista:

Veronmaksajien ja palvelun laadun kannalta parhaaseen lopputulokseen päästäisiin olemalla mukana noin 50 – 70 yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Mikäli tämä ei ole mahdollista, niin 129 kunnan malli on parempi vaihtoehto. Verohallinnon strategia painottaa ennakoivaa ohjausta, jolla tarkoitetaan Verohallinnon aloitteesta tapahtuvaa vaikuttamista asiakkaan verokäyttäytymiseen. Tämä edellyttää hyvää ja monipuolista verotuksen osaamista sekä asiakkaan verotustilanteen kokonaisvaltaista ymmärtämistä. Asiakaspalvelupisteissä ei voida huolehtia ennakoivasta ohjauksesta. Verohallinnolle jää asiakaspalvelua hoitavat toimipaikat isoille paikkakunnille 129 kunnan mallissa, mikä edesauttaa Verohallinnon strategian toteuttamista paremmin kuin 164 kunnan malli.

Isompien kaupunkien kohdalla 164 palvelupisteen malli johtaisi varsinkin ruuhka-aikoina asiakaspalvelun kaaokseen. Asiakaspalvelun sujuvuuden ja resurssien käytön optimoinnin kannalta järkevämpi vaihtoehto on, että näissä asiakaspalvelu hoidetaan jatkossakin nykymuotoisena Verohallinnon toimesta. Mikäli taas Verohallinto näissä isoissa kaupungeissa joutuisi hoitamaan asiakaspalvelua rinnakkain yhteispalvelupisteiden kanssa, se aiheuttaisi päällekkäisiä toimintoja ja sitä kautta kustannuksia ja tehottomuutta.

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:

Verohallinnon on mahdollista purkaa omaa palveluverkkoaan sopimusperusteisessa mallissa siten, että päällekkäisyyttä ei synny. Rajoitetusti tämä olisi mahdollista myös 129 kunnan mallissa. Sen sijaan 164 kunnan mallissa päällekkäisyyttä tulisi olemaan vähintäänkin tämän vuosikymmenen ajan, sillä mm. henkilöstöpoliittisista syistä siirtymäajan tulisi olla takapainotteinen ja kestää vähintään 7 – 10 vuotta.

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:

Verohallinnon asiakaspalvelussa työskentelevät ihmiset ovat vähintään ammattitason osajia vero-

tuksessa ja palvelutehtävässään. Esitetty malli ei varmista sitä, että valikoituva henkilöstö on juuri tähän tehtävään sopivaa.

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:

Periaate siitä, että tehtäviin ei kuulu julkisen vallan käyttöä, on sinänsä oikea. Käytännön työssä kuitenkin rajanveto julkisen vallan käytön ja yleisneuvonnan välillä on vaikea sekä palveluneuvojalle että varsinkin asiakkaalle. Ehdotuksen mukaan Verohallinto olisi joka tapauksessa vastuussa palveluneuvojien toimista.

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:

Koulutuskokonaisuuden luominen tulee painottaa olemassa olevien verkkokoulutusten ja muiden koulutusmateriaalien hyödyntämiselle siten, että ne voivat toimia yhteispalvelupisteen työntekijöiden apuna paitsi perehdytys- myös itse työn tekemisvaiheessa. Käytännössä miltei kaikista palveluneuvojien Verohallinnon tehtäviin liittyvistä asioista on jo olemassa koulutus niin sanotussa ulko – Moodlessa, jota myös muut kuin Verohallinnon työntekijät pääsevät käyttämään. Kyseiset koulutuskokonaisuudet ovat jo olleet käytössä niissä kunnissa, joiden kanssa on sovittu vapaamuotoisemmin Verohallinnon yleisneuvontapalvelujen antamisesta kunnan toimesta. Se, mitä on tehtävä, on päivittää nykyiset koulutuskokonaisuudet vastaamaan tarkalla tasolla uuden yhteispalvelukokonaisuuden sisältöä.

Alussa voi olla syytä toteuttaa sellainen koulutus, jossa jokaisesta palvelupisteestä koulutetaan joku tai jotkut henkilökohtaisesti ja jotka sen jälkeen voivat edelleen kouluttaa ja toimia lähitukena omassa yhteispalvelupisteessään. Näitä lähitukia voidaan kouluttaa henkilökohtaisesti myös jatkossa tarpeen vaatiessa. Sen sijaan osaamisen johtamisen vastuun siirtäminen käytännössä kokonaan pois palvelupisteen lähiesimieheltä ulkopuolisille palveluntuottajille, kuten Verohallinnolle, ei ole mahdollista eikä millään muotoa järkevää (huom. erityisesti yllä lakiehdotuksessa: ”muusta ammattitaidon kehittämisestä..”).

Siirtymäkausi voi aiheuttaa hallitsemattoman tilanteen, joka sitoo kouluttaja- ja projektihenkilöstöä enemmän kuin mitä esimerkiksi Verohallinto voi omaa varsinaista toimintaansa vaarantamatta sijoittaa.

