

Valtiovarainministeriö  
PL 28  
00023 Valtioneuvosto

Viite: Lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista (VM144:07/2011)

Asia: Kuluttajatutkimuskeskuksen lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Kysymys 1. Kannanotto ehdotetusta lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista.

Julkisten palvelujen tarjonnan lähtökohtana tulee olla asiakaslähtöisyys, jossa huomioidaan palveluiden käyttäjien tarpeet ja niissä mahdollisesti esiintyvät käyttäjäryhmien väliset alueelliset erot. Palvelujen käyttöetäisyydet vaihtelevat tällä hetkellä huomattavasti eri puolilla maata. Samalla myös väestön ikärakenne ja sen myötä palvelukysyntä ovat eriytyneet alueellisesti. Väestöennusteiden mukaan väestön alueellinen keskittyminen ja sosioekonominen eriytyminen näyttävät myös jatkuvan pitkälle tulevaisuuteen. Väestön määrän muutokset aiheuttavat palveluongelmia sekä kasvavilla että taantuvilla alueilla. Väestön keskittymisen seurauksena palvelujen kysynnän volyyymi siirtyy suurille kaupunkiseuduille, joissa erilaiset palveluverkot ovat jo ennestäänkin varsin kattavia ja palvelupisteet hyvin saavutettavissa. Sen sijaan väestöään menettävien alueiden palvelutarjonta on heikentynyt nopeammin kuin palvelujen tarve. Tätä taustaa vasten ja toimintaympäristön jatkuvan muutoksen takia kehittämishankkeen rakenteet ja mallintaminen tulisi järjestää mahdollisimman joustaviksi.

Asiointihallinnon kehittämisen tavoitteena on tarjota kattavat asiointipalvelut yhden luukun periaatteella kohtuetaisyydellä asuinpaikasta siten, että asiakaspalvelua voidaan tuottaa taloudellisesti ja tehokkaasti. Asiakkaan näkökulmasta kohtuullinen käyttöetäisyys vaihtelee huomattavasti riippuen asiakkaan iästä, tarpeista, resursseista ja asuinalueen tyypistä. Vaikka kehittämishankkeessa on keskitytty julkisen hallinnon asiointipalveluihin, tulisi ehdotus toteutuessaan vaikuttamaan kaikkien julkisten palvelujen sisältöön, toimintatapoihin ja palveluverkkoihin. Asiakaspalvelun kehittäminen irrallaan koko kuntasektorin palvelukentästä saattaakin johtaa päällekkäisten palvelurakenteiden syntyyn.

Ehdotuksen hyviä puolia ovat sen pyrkimys alueellisen palvelutarjonnan yhdenmukaisuuteen ja kattavuuteen. Ehdotuksessa ei kuitenkaan ole kuitenkaan huomioitu riittävästi alueellisesti eriyvien tarpeiden vaikutuksia palvelujen kysyntään. Alueellista tarkoituksenmukaisuusharkintaa tulisi voida käyttää tarvittaessa ehdotettua enemmän. Osa palveluista on sellaisia, että niitä käytetään hyvin harvoin, jolloin voidaan kysyä onko tällaisten palvelujen tarjonta jokaisessa palvelupisteessä kautta koko maan järkevää.

Toimipisteverkkoon perustuva uudistus aiheuttaisi myös uusia investointi- ja käyttökustannuksia, joiden rahoitusratkaisut ovat vaikeita tai mahdottomia. Palvelupisteissä tarvittaisiin erittäin monipuolista ja osaavaa henkilökuntaa, mikäli kehittämishankkeen ehdotukset toteutettaisiin sellaisenaan. Kiinteitä toimipisteitä tarvitaan useissa sosiaali-, terveys-, koulutus- ja vapaa-ajan palveluissa. Asiointipalvelujen luonne antaisi kuitenkin mahdollisuuden kehittää ja tuottaa niitä sähköisessä ympäristössä nykyistä enemmän. Asiakaspalvelun kehittämishankkeen ehdotukset ovat tältä osin ristiriidassa esimerkiksi SADE -ohjelman tavoitteiden kanssa.

Kysymys 3. Kannanotto ehdotetusta yhteisen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavista palveluista.

Yhteispalvelupisteiden ehdotettu palveluvalikoima on varsin kattava, luonteeltaan hyvin kirjava ja käyttötiheydeltään suuresti vaihteleva. On toisaalta hyvä, että kaikkia asiointipalveluja on mahdollista saada kaikissa palvelupisteissä, mutta ottaen huomioon jo olemassa oleva palvelutarjonta voidaan kysyä, onko esimerkiksi kaikkien ELY -keskusten palvelutarjonta oltava kaikissa palvelupisteissä.

Kysymys 4. Kannanotto ehdotetusta kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa

Myös kuntien palvelutarjonnassa on vaarana syntyä uusia päällekkäisyyksiä, jollei koko palvelujärjestelmää uudisteta kokonaisvaltaisesti. Esimerkiksi, jos kirjastoasioita voi hoitaa yhteispalvelun kautta, onko kunnilla enää mahdollisuutta tarjota samoja palveluja kirjastossa vai joudutaanko varsinaisissa palvelupisteissä siirtymään yhä enemmän itsepalveluun?

Kysymys 7. Kannanotto ehdotetusta arviointimallista.

Kehittämishankkeessa palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta kuvattaessa palvelujen laadun valvominen on jäänyt vähemmälle huomiolle. Vaikka kaikki kunnat pystyisivät turvaamaan asukkaidensa perustarpeet lakien edellyttämällä tavalla, esiintyy kuntien palvelutuotannossa jo nyt huomattavia laadullisia eroja. Palvelujen tuotantotapojen monipuolistuminen tekee palvelujen laadunvalvonnasta entistä tärkeämmän palveluprosessin osan. Eräissä kunnissa talousarvion laadinnan yhteydessä on mitattu kuntalaisten tyytyväisyyttä kunnan tuottamiin palveluihin. Talousarvion laadinnan yhteydessä hallintokunnille on määritelty sitovat tavoitteet, joista käy ilmi kuinka paljon tietyn palvelun käyttäjissä saa olla tyytymättömiä. Jos hallintokunta jää tavoitteesta, on tilivelvollisten pyrittävä korjaamaan tilanne. Jotta laatueroja voitaisiin koko maan tasolla seurata ja vertailla, tulisi kehittää myös yhteisesti hyväksytyt palvelujen laadun seurantamenetelmät, jotka perustuvat palvelujen käyttäjiltä saatuun palautteen lisäksi objektiivisiin laatumittareihin.

Kysymys 13. Kannanotto saavutettavuuskriteereistä

Palvelupisteiden käyttäjien enemmistö on pitänyt 40 kilometrin käyttöetäisyyttä liian pitkänä. Palvelujen kohtuullista käyttöetäisyyttä käsitelleissä tutkimuksissa ja selvityksissä kuluttajien näkemykset yleisimpien julkisten palvelujen kohtuullisista käyttöetäisyyksistä ovat vaihdelleet 0,5 – 10 km välillä (esim. Kytö et al. 2003; Strandell 2011). Kohtuullisena pidetty käyttöetäisyys vaihtelee palvelun käyttäjän iän, asuinalueen ja taloudellisten resurssien mukaan. Haja-asutusalueella asuva lapsiperhe hyväksyy huomattavasti pidemmät palvelumatkat kuin taajamassa asuva ikääntynyt. Yhteispalvelupisteissä

tarjottavien sosiaali- ja terveysalan palvelujen käyttäjien resurssit pitäisikin huomioida paremmin saavutettavuuskriteereitä muodostettaessa.

Kysymys 15. Kannanotto ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehdoista

Vaihtoehtoina esitetyistä palveluverkoista 164 asiakaspalvelupisteen verkosto on käyttäjien kannalta merkittävästi parempi kuin 129 palvelupisteen verkosto. Tiheämpää verkostoa puoltaa kuntarakenneuudistuksen hidastuminen ja etenkin harvaan asutuilla alueilla asuvan väestön palvelutarjonnan tulevat muutokset. Harvempi palveluverkkovaihtoehto huonontaisi etenkin haja-asutusalueiden ikääntyvän väestönosan palvelujen käyttömahdollisuuksia. Osa ikääntyvästä väestöstä on tutkimustiedon mukaan jo joutunut muutamaa taajamiin mm. heikentyneiden terveyspalvelujen vuoksi.

KULUTTAJATUTKIMUSKESKUS



Päivi Timonen  
johtaja

