

Nimetön
Lähetetty: Sarkki Aino [mailto:Aino.Sarkki@vantaa.fi]
Lähetetty: 17. syyskuuta 2013 8:59
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM
Aihe: Vantaan kaupungin lausunto Asiakaspalvelu2014
Tärkeys: Suuri

Hei,
toimitan ohessa vantaalle myönnettyyn lisämääräaikaan mennessä (17.9.2013,
aamupäivä) vantaan kaupungin lausunnon Asiakaspalvelu2014-hankkeeseen liittyen.

Ystävällisin terveisin,

Aino Sarkki
suunnittelija
Vantaan kaupunki

Kuntalaispalvelut / Erityispalvelut ja tulosalueen hallinto
Kielotie 13, 3. krs, FI-01300 Vantaa
p. + 358 9 8392 6159
m. +358 43 825 3315
aino.sarkki@vantaa.fi
www.vantaa.fi

17.9.2013

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:

Vantaan kaupunki kannattaa sitä, että uusi yhteisen asiakaspalvelun järjestämismalli perustuu lakisääteisyyteen, jossa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä palvelujaan tarjoavat toimijat sekä palvelupisteessä tarjottavat palvelut on määriteltävä säädöksin, ja että tätä mallia täydennetään sopimusperusteisella yhteistyöllä. Yhteistyön lakisääteisyys tukee yhteisen asiakaspalvelun kehitystä tavoitteiden mukaisesti.

Vantaan kaupunki on strategiassaan sitoutunut arvioimaan ja kehittämään kaupunkitasoista asiakaspalveluaan innovatiivisesti etsien entistä parempia palveluja kuntalaisten hyväksi ja ottaen huomioon myös taloudellisen kestävyuden periaatteen. Säädösperusteisuus yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavista palveluista selkeyttää asetelmaa kuntalaisen näkökulmasta, ja ”yhden luukun periaatteella” rakennettavat palvelukokonaisuudet edistävät palvelujen saatavuutta sekä niiden tuottamisen taloudellisuutta.

Innovatiiviseen asiakaspalvelun kehittämiseen kuuluu Vantaan näkemyksen mukaan myös Asiakaspalvelu2014-hankkeessa mukana olevia toimijoita laajempi kumppanuusyhteistyö mm. yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Vantaalle on tärkeää, että palvelupisteiden palveluvalikoimaan voidaan myös jatkossa sisällyttää sopimusperusteisesti muidenkin toimijoiden palveluja loppuraportissa mainittujen valtion toimijoiden palvelujen lisäksi.

Vantaa painottaa, että kuntien on voitava itse päättää omien lakisääteisten palvelujensa järjestämisestä. Vain näin voidaan huomioida kuntien erityispiirteet, kuten suurten kuntien huomattavan suuret asiakaskäyntivolyymit ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden kapasiteetti (esimerkiksi sosiaalitoimen toimeentulohakemukset).

Palveluverkkomalli

Vantaan kaupunki kannattaa laajaa 164 kunnan palveluverkon mallia, jolloin kunnat olisivat kattavammin lakisääteisen asiakaspalvelumallin piirissä. Yhteistyön jäädessä pelkästään sopimusperusteiseksi on vaarana, että ei synny aitoa kehitystä vaan yhteinen asiakaspalvelu jää näissä kunnissa tyngäksi.

Asiakaspalvelu2014-hankeen rinnalla Vantaalla on tiedostettu tarve kehittää myös kunnan omaa asiakaspalvelua keskitetymppään suuntaan sekä tehostaa sähköistä asiointia. Asiakaspalvelu2014-

)

hankkeen tavoitteet ovat siten linjassa Vantaan omien tavoitteiden kanssa. Mikäli Vantaa ei olisi mukana Asiakaspalvelu2014-hankkeen piirissä, tämä saattaisi hidastaa esimerkiksi sähköisten palvelujen kehitystä Vantaalla ja asettaisi siten vantaalaiset eriarvoiseen asemaan verrattuna hankkeessa mukana oleviin kuntiin.

Yli 200 000 asukkaan kaupunkina Vantaalla on riittävän laaja kysyntäpohja palvelujen taloudellisen tuottamisen varmistamiseksi yhteisessä asiakaspalvelussa. Lisäksi Vantaalla on jo ennestään toimiva asiakaspalvelupisteiden verkko, ja tuen käynnistäminen olisi sujuvaa asiakaspalveluhenkilökunnan kehittämisen ja muutoksenvalmiuden ansiosta.

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 järjestämisvelvoitteesta:

Vantaan kaupunki kannattaa kunnille säädettävää järjestämisvelvoitetta, mikäli kuntien olemassa olevaa palvelupisteverkkoa hyödynnetään tehokkaasti eikä sitä lähdetä muuttamaan. Kaupungin tulee voida itse päättää palvelupisteiden perustamisesta.

Vantaalla on jo toimiva ja kapasiteetiltaan kattava asiakaspalvelupisteiden verkko. Pisteiden sijoittelussa on otettu huomioon asiointi- ja työssäkäyntisuunnat, kulkuyhteydet sekä myös kaupunkikulttuuriset ja väestöpohjaan perustuvat rajat. Yli 200 000 asukkaan kuntana Vantaalla on riittävän laaja kysyntäpohja palvelujen taloudellisen tuottamisen varmistamiseksi useammassa kuin yhdessä asiakaspalvelupisteessä. Suuressa kunnassa on myös kaupunginosien luonteeseen liittyviä erityispiirteitä, jotka määrittelevät asukkaiden asiointipaikkoja ja -reittejä. Kilometrien ei tulisi olla ainoana pisteiden sijoittelun ja palvelujen saatavuuden kriteerinä.

Jotta samanarvoisuus saman kunnan asukkaiden välillä voitaisiin taata, Vantaa painottaa, että järjestämisvelvollisten kuntien on voitava itse päättää esimerkiksi asiakaspalvelupisteiden määrästä, sijoittelusta, perustamisesta ja sulkemisesta sekä siitä, mitkä olemassa olevat palvelupisteet kannattaa laajentaa yhteisiksi asiakaspalvelupisteiksi ja mitkä toimisivat toisentyypisellä asiakaspalvelukonseptilla.

Hankkeen kannalta Vantaa ja muut suuret kunnat sisältävät erityispiirteenä sen, että yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien valtion viranomaisten asiointipisteet ovat näillä näkymin jatkossakin läsnä kunnassa. Yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen on kuitenkin myös tässä tapauksessa perusteltua, mikäli asiakaspalvelupisteen asukasohja on riittävän laaja. Kuntalaisilla on tällöin mahdollisuus saada palvelua kattavasti yhden katon alta sekä mahdollisuus valita eri asiointikanavien (esim. sähköiset palvelut, käyntiasiointi) väliltä itselleen luontevin kanava. Siksi valtion palvelujen

)

tuominen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin kuntien palvelujen kanssa hyödyttää kuntalaisia, vaikka valtion toimijoilla olisikin omat palvelupisteensä kunnassa.

Viime aikoina on syntynyt kuva, että jotkin valtion tahot eivät ole edelleenkään valmiita keskustelemaan yhteisen asiakaspalvelun rajapinnoista. Vantaan kaupunki edellyttää, että laissa säädetty yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat valtion toimijat keskittyisivät mahdollisimman pian kuntayhteistyön tuomiin mahdollisuuksiin ja tukisivat jatkossa aktiivisesti yhteistyön sujuvuutta sekä asiakkaiden siirtymistä yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin todellisen yhteisen asiakaspalvelun hengessä sekä pitäen kansalaiset palvelukehittämisen innovaatioiden keskipisteessä. Yhteistyössä on kuitenkin huomioitava kunnan itsemääräämisoikeus, jota ei tule loukata.

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:

Vantaa toivoo selkeytystä siihen, mitä yhteinen asiakaspalvelu tarkoittaa käytännössä sellaisissa suurissa kunnissa, joissa mainittujen valtion toimijoiden omat asiakaspalvelupisteet ovat jatkossakin läsnä kunnassa. Miten valtio ja mainitut valtion toimijat tukevat asiakasvirtojen siirtymistä yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin?

Vantaan aiempiin kokemuksiin perustuen ei voida olettaa, että asiakasvirrat siirtyisivät itsestään hyödyntämään yhteisen asiakaspalvelupisteen palveluja erillisten toimipisteiden sijaan. Vantaan kaupungin ja Kelan sopimusperusteisesta yhteistyöstä saatujen kokemusten perusteella voidaan todeta, että asiakkaiden siirtyminen tapahtuu hitaasti ja siirtymävaiheessa tarvitaan aktiivista valtion toimijoiden tukea, tiedotusta, asiakkaiden ohjausta eri kanavissa sekä erityisesti palvelujen vahvaa tuotteistusta ja palvelukokonaisuuksien kohdennettua, totuudenmukaista markkinointia. Tehokkaimmin asiakasvirtojen luonnollista siirtymistä edesauttaa, jos keskeiset, suuria massoja koskettavat palvelut, kuten valmiiden asiakirjojen nouto (esim. passien ja ajokorttien luovutus) siirtyvät yhteisten asiakaspalvelupisteiden hoidettaviksi. Tällöin asiakkaat tulevat luontevasti tietoisiksi palvelupisteiden sijainnista, tarjonnasta ja hyödyistä.

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.2 todetaan, että poliisi antaa matkustusasiakirjoihin liittyvää asiakaspalvelua oman henkilöstönsä toimesta paikan päällä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Lisäksi samassa luvussa mainitaan, että poliisin palveluista ajokorttiasiat tullaan mahdollisesti siirtämään ennen yhteisten asiakaspalvelupisteiden aloittamista Liikenteen turvallisuusvirastolle (Trafi). Kunnan näkökulmasta näyttää epäjohdonmukaiselta se, että tämäntyyppistä valmiiden asiakirjojen luovutusta ei annettaisi palveluneuvojien tehtäväksi yhteisiin palvelupisteisiin vaan hajautetaan eri

)

valtion virastojen ja kaupallistenkin toimijoiden hoidettavaksi. Kuntaa hämmästyttää valtion toimijoiden haluttomuus nähdä yhteistyössä tuotettujen palvelujen etuja sekä tarve pitää kiinni sellaisista omista palveluista, jotka voisivat olla keskeisenä ja luontevana osana yhteisen asiakaspalvelun palvelutarjontaa ja voisivat toimia tehokkaasti yhteisen asiakaspalvelun alkuvaiheen kannalta tärkeinä "sisäänheittotuotteina". Tällaisiin palveluihin on jo Vantaan palvelupisteissä muutosvalmius ja kokemuksen tuomaa asiantuntemusta esimerkiksi lainsäädäntöön liittyvistä vastuista ja riskeistä. Yhteiset asiakaspalvelupisteet soveltuisivat valmiiden asiakirjojen luovutukseen erityisen hyvin myös pitkien aukioloaikojensa, valmiiden resurssien ja tilojensa puolesta.

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.2 todetaan myös, että ulkomaalaisten rekisteröintiin liittyvää asiakaspalvelua annetaan paikan päällä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä maistraatin oman henkilökunnan toimesta. Maahanmuuttoneuvontaan keskittyvät palvelutapahtumat lisääntyvät Vantaalla kaiken aikaa ja Vantaalla on pantu merkille maahanmuuttoneuvonnan kasvava tarve. Vuonna 2012 Vantaalla vieraskielisten asukkaiden määrä oli noin 22 000 eli noin 11 prosenttia väestöstä, ja on arvioitu, että vuoteen 2030 mennessä vieraskielisiä asukkaita on yli 56 000 (Lähde: Helsingin seudun vieraskielisen väestön ennuste 2013-2030, Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupungit).

Vantaan kaupunki esittää, että yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin annettaisiin UMA-tietojärjestelmän oikeudet, mikä helpottaisi mm. alkukartoituksen tekemistä statustiedon ollessa palveluneuvojan tiedossa. Maahanmuuttajille annetaan jo nyt laajalti neuvontaa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, ja henkilökunnalla on siten kattava käsitys esimerkiksi lainsäädäntöön liittyvistä velvollisuuksista sekä riskeistä. Siten yhteistyön tiivistäminen olisi hyvin luontevaa. Maahanmuuttajien kotouttamisen näkökulmasta on tärkeää, että asiakkaat löytävät yhteisen palvelu- ja neuvontapisteen. Migri-yhteistyön vahvistaminen edesauttaisi tätä tavoitetta.

Vantaa toivoo myös, että lait ja säädökset tukisivat hyvää asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ja mahdollistaisivat kuntalaisten inhimillisen ja eettisesti kestävästi auttamisen ja tukemisen. Tämä ilmeni käytännön asiakaspalvelutyössä esimerkiksi siten, että hallintolain muutokset asiakkaan tarpeen mukaiseen kohtaamiseen ja avustamiseen olisivat mahdollisia.

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:

Vantaa katsoo, että Asiakaspalvelu2014-hankkeen myötä kuntien on erittäin hyödyllistä tarkastella ja arvioida uudelleen myös omia asiakaspalveluprosessejaan, poistaa päällekkäisyyksiä, kehittää mm. sähköisiä palvelukanavia ja keskittää palveluja vastaamaan yhden luukun periaatetta siltä

)

osin, kuin se palvelujen tuotannon kannalta on mahdollista.

Vantaa haluaa painottaa, että kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämisestä päättää kunta itse. Muun muassa suurten kuntien huomattavat asiakasvolyymit asettavat rajoituksia mahdollisen lakisääteisen asiakaspalvelun tuomiseen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Esimerkiksi Vantaan kaupungin sosiaalitoimessa asiakasmäärät kohoavat monissa prosesseissa tasolle, jonka käyntiasiointia yhteinen asiakaspalvelupiste ei pysty hoitamaan ilman tilojen ja palvelupisteverkoston täydellistä uudelleenjärjestelyä. Vuonna 2012 Vantaalla tehtiin yli 72 500 toimeentulotukipäätöstä. Sama koskee myös esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon apuvälineiden noutopalvelua (vuonna 2012 lähes 1500 lääkinnälliseen kuntoutukseen liittyvää apuvälinepäätöstä), joka volyymeillään asettaisi kohtuuttomat vaatimukset yhteisen asiakaspalvelun toimitiloille (esim. apuvälineiden varastointi ja kuljetus).

Edellä mainittujen syiden johdosta Vantaa edellyttää, että kunnalla on jatkossakin itsemääräämisoikeus lakisääteisten palvelujensa järjestämisestä ja päätösvalta siinä, mitä asiakaspalveluprosesseja se haluaa keskittää ottaen erityisesti huomioon suurten kuntien asiakasvolyymit, yhteisten asiakaspalvelupisteiden kapasiteetin sekä palvelujen tuottamisen kustannustehokkuuden.

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:

Lakiehdotuksen pykälässä 15 (Asiakaspalvelupistettä koskevat yleiset vaatimukset) mainitaan palvelupisteen aukioloajat (avoinna ainakin arkisin ma-pe virka-aikana) sekä se, että kunta voi asiointitarpeeseen perustuen laajentaa tai supistaa aukioloaikaa perustellusti. Vantaa korostaa, että aukioloajan tulee olla nimenomaan kunnan säätelemä, sillä pisteessä annetaan valtion palvelujen lisäksi kuntien tehtäviin ja mahdollisesti myös kunnan muiden yhteistyökumppaneiden toimintaan liittyvää palvelua. Lisäksi kunnan on pidettävä huolta siitä, että yhteisen asiakaspalvelun henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua koulutuksiin.

Vantaa edellyttää, ettei olemassa olevaa ja hyvin toimivaa asiakaspalveluverkkoa lähdetä muuttamaan. Toimitilasuunnitelman tulee olla suuntaa antava ja sen tulee joustaa suuren kunnan tarpeiden mukaan siten, ettei tiloista tarvitse suuressakaan kunnassa tehdä kohtuuttoman suuria. Vantaa kannattaa hankkeen loppuraportissa esitettyä ajatusta tilojen suhteuttamisesta asiakasmääriin.

Tilaratkaisuissa tulee huomioida myös asiakkaiden yksityisyyden suoja, kun aiempien neuvonta-

)

palvelujen lisäksi samoihin tiloihin tulee muitakin mahdollisesti arkaluonteisia asioita käsiteltäväksi.

Toimintaympäristön kehityksen kannalta on olennaista saada mahdollisimman nopeasti tietää, lähdetäänkö hankkeessa viemään eteenpäin 129 vai 164 kunnan mallia. Tällä saattaa olla Vantaalla olennaisia vaikutuksia moniin käynnissä tai suunnitteilla oleviin hankkeisiin sekä erityisesti tietohallinnon kehittämishankkeisiin.

Tietohallinnon kehittämisestä ja tietojärjestelmistä Vantaa lausuu seuraavaa:

Arkkitehtuurien huomioiminen

Kunnat ovat tehneet tietohallintolain mukaisia arkkitehtuuriratkaisuja ja ottaneet/ottavat niitä käyttöön. Tämä on iso ponnistus jo sinällään ja hankkeen ratkaisussa tämä pitäisi huomioida. Myös mahdolliset kustannukset tähän jo tehtyyn työhön hankkeessa tehtävien ratkaisujen vuoksi tulee huomioida ja mahdollisesti korvata kunnille. Näiden asioiden periaatteet on kirjattava loppuraporttiin.

JulkICT kokonaisarkkitehtuuri ja muut yhteiset arkkitehtuurit

Hankkeen ratkaisujen tulee noudattaa yhteistä JulkICT:n kokonaisarkkitehtuuria ja kansallista Sähköisen asiakaspalvelun viitearkkitehtuuria (SAVI).

Kuntien yhteiset arkkitehtuurit ja kuntakohtaiset arkkitehtuurit

Kuntien näkökulmasta vastuullisina palveluntuottajina on otettava huomioon myös kuntien yhteiset arkkitehtuuriratkaisut ja kunkin kunnan jo tekemät omat arkkitehtuuriratkaisut. Jos hankkeen yhteisten ICT-ratkaisujen käyttöönotto aiheuttaa yksittäisille kunnille arkkitehtuurien päivittämistyötä, on nämä huomioitava niin työmäärissä kuin taloudellisesta näkökulmasta. Arkkitehtuurit ja hankkeen ratkaisut on sovittava toisiinsa.

Kuntien olemassa olevien ratkaisujen vaihtuminen

Jos hankkeessa otetaan käyttöön kunnassa jo käytössä olevalle ICT-ratkaisulle jokin uusi, korvaava ICT-järjestelmä, sovellus tai laite ja tästä aiheutuu esimerkiksi toimittajien sopimusten purkuja tai muita kustannuksia, on näiden käsittelystä ja periaatteista sovittava.

Lisäksi jos kunnan olemassa olevia järjestelmiä tulee integroida valtion järjestelmiin, integraatioista syntyvät kulut on korvattava kunnille.

Ohjaaminen sähköisten palvelujen käyttöön

Hankkeessa painotetaan kansalaisten ohjaamista sähköisten palvelujen käyttöön. Helpottaakseen tätä olisi mietittävä, missä määrin eri julkishallinnon sähköisten asiointipalvelujen käyttöliittymiä voidaan yhtenäistää niin, että kansalaisten olisi helppo löytää palveluntarjoajasta riippumatta hakemaansa palveluun. Esimerkkinä hakutoiminnot, ohjeet, lomakkeet, päätason otsikkosijoittelu ja

)

ryhmittely jne.

Samoin kansallisten ratkaisujen hyödyntämisessä tulisi ottaa tavoitteeksi yhtenäistäminen, ja tunnustautumisen kaikkiin palveluihin sekä valtuutusten käsittelyn tulisi noudattaa yhteneviä käytäntöjä. Esimerkiksi Kansalaisen asiointitilin yhdenmukainen ja laaja hyödyntäminen tiedoksianto-kanavana lisäisi kansalaisten motivaatiota sähköisiin palvelukanaviin.

Ikäihmisten osalta olisi hyvä tehdä linjauksia esimerkiksi hankkeen kustantamasta, maksuttomasta koulutuksesta perustietotekniikan käyttöön ja laitteiden lisäämisestä asiakaspalvelupisteiden lisäksi mm. kirjastoihin, kouluille, yms yhteisiin julkisiin tiloihin.

Kansalaisten asiointi omilla mobiililaitteillaan tai tietokoneellaan asiakaspalvelupisteissä, kirjastoissa ja muissa yleisissä, julkisissa tiloissa kuten odotustiloissa tulisi olla mahdollista langattoman verkon kautta sähköisiä asiointipalveluita käyttäen. Tämä lisäisi sähköisen asiointipalvelun vaikuttavuutta ja motivoisi näiden palvelujen käyttöönottoon. Langattomasti verkkoon pääsy tulisi ratkaista hankkeessa kokonaisuutena, tunnustautumISRatkaisu, tietoturva ja verkkoratkaisu mukaan lukien.

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden infrastruktuuri

Asiakaspalvelupisteiden perustaminen ja ylläpitovelvollisuus tarkoittaa kunnan tietohallinnon näkökulmasta mm. omien kiinteiden ja langattomien verkkoratkaisujen, tietokoneiden ja erilaisten oheislaitteiden hankintaa sekä jatkuvaa ylläpitoa. Lisäksi on mietittävä verkkoyhteydet muiden palveluntarjoajien (viranomaisten) verkkoihin ja palvelimille. Näistä aiheutuu vuositasolla kunnille kustannuksia n. 20% hankintahinnasta toimittajille maksettavia käyttöpalvelu- ja ylläpitokuluja. Näiden kustannusten osalta on selkeästi linjattava, miten näitä käsitellään ja mikä on kustannusten jakorakenne. Olisi harkittava yhteistä koko julkishallinnon kokonaisratkaisua pilvipalveluna, joka skaalautuu tarpeen mukaan.

Etäyhteyksien kautta hoidettava palvelu edellyttää hankkeen loppuraportin mukaan mm. asiantuntijan henkilökohtaista palvelua kuvayhteydellä ja samanaikaista asiakirjojen tarkastelumahdollisuutta sekä mahdollisuutta lähettää asiakirja palvelutapahtuman aikana. Näillä toiminnallisuuksilla ratkaisu saattaa edellyttää kunnalta tietoliikenneverkkojen nopeuden nostamista. On mietittävä tarkkaan, mitkä ovat hankinta- ja ylläpitokustannukset sekä mikä on saatava hyöty ja ROI sekä kuka maksaa nämä kustannukset.

Asiakaspalvelupisteiden toiminta edellyttää tietojärjestelmiä

Hankkeen loppuraportissa todetaan, että asiakaspalvelupisteiden toiminta edellyttää ICT-järjestelmiä kuten julkaisujärjestelmä, asiakaspalvelujärjestelmä ja varausjärjestelmä etäpalveluille. Kunnilla ja muilla viranomaisilla on näitä järjestelmiä käytössään ja ne poikkeavat toisistaan. Tulisi ottaa huomioon, mitä kustannuksia päällekkäisten järjestelmien purkamisesta aiheutuu sekä kuka tällaiset kulut maksaa.

Asiakaspalvelujärjestelmän toiminnallisuudet tulee miettiä tarkasti ja hyödyntää siinä kansallisia

tietovarantoja ja ratkaisuja, joita on jo olemassa. Ratkaisussa kannattaa miettiä pilvipalveluna ostettavaa ratkaisua, joka skaalautuu tarpeiden mukaan ja helpottaa mm. uusien palvelutarjoajien sekä muiden toimijoiden palveluiden liittämistä palvelupisteiden valikoimaan.

Asiakaspalvelujärjestelmää koskevia käytännön huomioita

Asiakaspalvelujärjestelmää käytetään hankkeen loppuraportin mukaan tulevaisuudessa kaikissa lakiin kirjatuiissa palveluissa palvelutapahtuman alussa, aikana ja lopussa. Järjestelmää suunniteltaessa tulisi ottaa huomioon ruuhkaisten asiakaspalvelupisteiden tarpeet ja automatisoida sekä virtaviivaistaa asiakaspalvelutapahtumasta tehtäviä kirjausvaiheita niin pitkälle kuin mahdollista. Manuaaliset työvaiheet saattavat hidastaa asiakaspalvelua, ja niiden aikana virkailijan huomio kohdistuu asiakkaasta järjestelmään.

Lisäksi asiakaspalvelujärjestelmää luotaessa tulisi pitää mielessä, että sen tarkoitus on myös ohjata palveluneuvojaa asiakaspalveluprosessissa. Siten suunnittelun keskiössä tulisi pitää asiakastarve ja tuotteistetut palvelukokonaisuudet, eikä pitää ohjaavana aihiona pelkästään valtion toimijoiden organisaatorajoja. Helsingissä 21.8.2013 pidetyssä valtiovainministeriön hanketta koskevassa tilaisuudessa kehittämisjohtaja Marko Puttonen esitteli prototyyppikuvia asiakaspalvelujärjestelmästä. Kuvassa järjestelmästä valittiin ensin valtion toimija, jonka toimialaan asiakkaan tarve liittyy. Tämän jälkeen palveluneuvoja saa käyttöönsä palvelukortin ja muut ohjeet. Kuitenkin asiakkaan tarve, esimerkiksi työttömäksi jääminen, saattaa edellyttää jopa kolmen eri valtion viranomaisen toimialaan kuuluvaa palvelukokonaisuutta. Vantaa toivoo, että järjestelmän suunnittelussa otettaisiin keskeiseksi periaatteeksi asiakaspalveluprosessin eteneminen asiakaslähtöisesti sekä tuotteistettujen palvelukokonaisuuksien mukaisesti eikä yksinomaan viranomaisorganisaation perusteella. Asiakaspalvelujärjestelmän tulisi myös tarjota hyvin seikkaperäiset toimintaohjeet, materiaalit ja lomakkeet asiakaspalvelutapahtuman hoitamiseksi.

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:

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 todetaan, että asiakaspalvelupistetoiminnassa voidaan asiakkaalle tarjota palveluita palvelukokonaisuuksina, jolloin viranomaisten yksittäiset palvelut muodostavat asiakkaalle palvelukokonaisuuden kyseiseen elämäntilanteeseen tai elämäntilanteen muutokseen.

Vantaa kannattaa ja toteuttaa jo nyt tällaista mallia ja painottaa palvelukokonaisuuksien huolellisen tuotteistamisen merkitystä kuntalaisen palvelusta saaman laatukokemuksen rakentamisessa. Erityisesti suurissa kunnissa, joissa valtion viranomaisilla on myös samassa kunnassa omat palvelupis-

)

teensä, yhteisen asiakaspalvelupisteen roolissa korostuu kokonaisvaltaisen, asiakaslähtöisen yleisneuvonnan merkitys eli tuotteistetut palvelukokonaisuudet, josta asiakas saa heti kokonaiskuvan elämäntilanteeseensa liittyvien palvelujen tarjoajista ja saa asiansa vireille kaikissa näissä toimitoimijoissa kerralla sirpaleisen tiedon ja eri viranomaisten pisteissä käymisen sijaan.

Prosessikuvauksissa on tärkeää, ettei palveluprosessissa keskitytä yhden viranomaisen palvelun valitsemiseen, vaan etusijalla tulee olla kattava eri toimijoiden palvelujen kokonaisuus. Ja koska palveluntarjoajia saattaa olla monia, myös palvelukanavia saattaa olla useita.

Palveluneuvojien tuki

Yhdeksi yhteisen asiakaspalvelupisteen tärkeimmistä menestystekijöistä mainitaan hankkeen loppuraportissa osaavat ja asiakaspalveluun sopivat palveluneuvojat sekä palveluntuottajan sitoutuminen ja tuki. Koska palveluntuottajat vastaavat palveluneuvojien koulutuksesta, nämä kaksi seikkaa liittyvät kiinteästi toisiinsa. Varsinkin hankkeen siirtymävaiheessa olisi jollain tavoin varmistettava, että palveluntuottajat ovat riittävän sitoutuneita kouluttamaan ja tukemaan palveluneuvojia, jotka erityisesti hankkeen alkuvaiheessa tarvitsevat välitöntä tukea palvelutapahtumien läpiviemiseen. Tuen tulisi olla henkilökohtaista ja välitöntä, esimerkiksi päivystävän puhelin-helppeskin välityksellä tapahtuvaa. Lisäksi tuki ei saisi päättyä virka-ajan päätyttyä, vaan sen tulisi jatkua koko yhteisen asiakaspalvelupisteen aukiolon ajan.

Palvelupisteen organisaatio ja roolit

Toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.1 kuvataan asiakaspalvelupisteen organisaatio ja roolit. Vantaa korostaa tässä, että kunta haluaa itse päättää roolituksista ja nimikkeistä organisaatiossaan. Vantaan asiakaspalvelupisteissä on toimiva, käytännössä hyväksi osoittautunut roolitus, jota ei ole tarpeen lähteä muuttamaan.

Palvelutapahtuma sähköisessä kanavassa

Asiakaspalvelutilanteissa asiakaspalvelujärjestelmästä etsitään palvelukortti, joka sisältää tilanteen edellyttämän ohjeistuksen ja ensisijaisen palvelukanavan. Merkittävä osa viranomais- ja kunnanpalveluista on nykyään sähköistä. Siten on oletettavaa, että valtaosassa asiakaspalvelutilanteista järjestelmä ehdottaa tulevaisuudessa virkailijalle ensisijaisesti sähköisen palvelukanavan käyttöä asiakkaan tarpeen ratkaisemiseen. Ehdotuksen saatuaan virkailijan tulee selvittää asiakkaan sähköisen asioinnin mahdollisuudet ja tukea tarvittaessa asiakasta sähköisen palvelukanavan käytössä sekä markkinoida sähköistä palvelukanavaa.

Puhelinpalvelu

Hankkeen toimintamallityöryhmän loppuraportissa todetaan, että jatkossa yhteisistä asiakaspalvelupisteistä ei enää olisi saatavissa puhelinneuvontaa lainkaan, vaan tämä vastuu siirtyisi kansalaisen yleisneuvontapuhelimelle. Käytännössä tämä ei voi olla ainoa ratkaisu tarpeeseen, sillä Vantaalla on ajateltu kuntakohtaisen neuvonnan toimivan jatkossa kolmen asiointikanavan kautta: henkilökohtaisena asiakaspalveluna, puhelimitse ja sähköisiä kanavia hyödyntäen. Kansalaisen yleis-

neuvonnan ja kuntien onkin tarpeen jatkossa tehdä tiivistä yhteistyötä.

Manuaalinen palvelutapahtuma

Manuaalisessa palvelutapahtumassa annetaan hankkeen loppuraportin luvun 5.4 mukaan palvelun yleistä neuvontaa sekä avustetaan palvelun vireillepanossa esimerkiksi neuvomalla asiakasta paperilomakkeen täytössä. Vantaa toivoo myös, että lait ja säädökset tukisivat hyvää asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ja mahdollistaisivat kuntalaisten inhimillisen ja eettisesti kestäväen auttamisen ja tukemisen. Tämä ilmenisi käytännön asiakaspalvelutyössä esimerkiksi siten, että hallintolain muutokset asiakkaan tarpeen mukaiseen kohtaamiseen ja avustamiseen olisivat mahdollisia.

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:

Vantaa kannattaa loppuraportissa kuvattuja arviointimallin painopisteitä, näkökulmia sekä mittareita.

Palvelujen ja palvelumuotoilun kehittämisessä voisi pohtia asiakasosallisuuden lisäämistä perinteisen kyselyn rinnalle. Tällaiseen kehittämistyöhön voisi olla hyödyllistä etsiä erilaisia osallistavia malleja, joita varmasti jo löytyy kuntakentän käytännön työstä laajennettavaksi hyväksi havaittuna koko maahan.

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:

Vantaa katsoo, että on tarpeellista testata asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistämistä sekä sellaisessa pisteessä, joka perustetaan alusta saakka, että yhteiseksi asiakaspalvelupisteeksi muutettavassa palvelupisteessä. Vantaan näkökulmasta on lisäksi tärkeää, että jokin testikunnista on sellainen, jossa valtion toimijan palvelupisteet säilyvät yhteisen asiakaspalvelupisteen rinnalla. On tärkeää nähdä etukäteen, miten konsepti toimii tällaisessa ympäristössä ja miten asiakasvirtojen siirtymistä saadaan tehostettua.

Testaamisessa tulisi ottaa keskiöön myös palveluneuvojien erittäin laaja toimenkuva sekä erityisesti koulutuksen onnistumisen varmistaminen. Vantaa toivoo, että koulutukset suunnitellaan pedagogisesti vaikuttaviksi, modulaarisiksi kokonaisuuksiksi siten, että palveluneuvoja voi portaistetusti laajentaa asiantuntemustaan eri viranomaisten palvelukokonaisuuksista. Lisäksi tulisi pyrkiä välttämään tilanne, jossa yksittäisten valtion toimijoiden kouluttaessa ainoastaan omia kokonaisuuksiin koulutuksissa ei tule riittävästi esiin vahvasti tuotteistettu ja asiakaslähtöinen kokonaisvaltaisten palvelupalettien konsepti. Tämän välttämiseksi Vantaa pitää tärkeänä, että koulutuskokonaisuuksia koordinoisi jokin taho keskitetysti. Pilotointivaihe tarjoaisi hyvän mahdollisuuden kehittää koulutusta entistä vaikuttavammaksi ja yhtenäisemmäksi kokonaisuudeksi. Koulutusten vaikuttavuutta voisi myös harkita testattavan pilotin aikana, jotta koulutuksen mahdolliset aukkokohtat saataisiin tilkittyä ennen laajan koulutusohjelman käynnistymistä.

Vantaa kannattaa hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 esitetyn mukaisesti palveluneuvojien koulutuksen sisällyttämistä yhdeksi hankkeen seurattavaksi ja kehitettäväksi osa-alueeksi.

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:

Ohjaus- ja valvontamallissa korostuu jälleen ajatus siitä, että palvelukokonaisuudet liittyvät aina tiettyyn viranomaiseen ja tämä viranomainen valvoo ja ohjaa omien palvelujensa toteutusta. Esitetyssä mallissa tulisi tuoda korostetummin esiin taho, joka valvoisi ja kehittäisi asiakaslähtöistä, tuotteistettua palvelumallia, jossa asiakkaalle pystyttäisiin aina tarjoamaan kokonaispalvelupaketti riippumatta viranomaisten organisaatorajoista. Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunnalle voitaisiin mahdollisesti kirjata tällainen valvonta- ja kehittämisvastuu.

Laadukas tiedotus, koulutus ja palvelutoiminnan tuki on yhteisten palvelupisteiden palveluneuvojille tärkeää ja edellytys kunnan realistiselle mahdollisuudelle noudattaa laissa määrättyä järjestämisvelvollisuuttaan. Kuka valvoo, että lakiehdotuksen pykälässä 19 tarkoitettut toimivaltaiset viranomaiset tarjoavat riittävää ja riittävän laadukasta koulutusta ja tukea (henkilöstötyöryhmän loppuraportissa luvussa 7.2 mainittu valtakunnallinen osaamisen kehittämisen työryhmä)? Mitä kriteerejä tuelle ja koulutukselle on asetettu? Mitä seuraamuksia näiden velvoitteiden laiminlyönnistä on?

Lisäksi yhteisten asiakaspalvelupisteiden tehokkaan toiminnan edellytyksenä on se, että asiakasvirrat siirtyvät käyttämään pisteiden palveluja. Tämä edellyttää, että valtion toimijat aktiivisesti tukevat ja ohjaavat asiakkaiden siirtymistä yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin totuudenmukaisen markkinoinnin, vahvan tuotteistamisen ja tiedottamisen keinoin sekä siirtämällä yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin palveluja, jotka luontevasti ohjaavat suuria asiakasmassoja asioimaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä mutta eivät sisällä päätöksentekovallan käyttöä (esimerkiksi valmiiden asiakirjojen luovutus). Mitä kriteerejä tälle yhteisen toiminnan tuelle on asetettu valtion toimijoille? Mikä elin valvoo tällaisen tuen toteutumista ja mitä seuraamuksia sen laiminlyönnistä on asetettu?

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:

Vantaa painottaa, että rahoitusjärjestelmän lähtökohtana tulee olla se, että kulut valtion palvelujen antamisesta yhteisissä kuntien ylläpitämissä palvelupisteissä eivät missään tapauksessa jää kuntien maksettaviksi vaan valtion toimijoiden palvelujen järjestäminen korvataan kunnille täysimääräisesti. Myös mahdollisten tulevien lakimuutosten aiheuttamat kulut, jotka eivät ole tällä hetkellä vielä arvioitavissa, tulee korvata kunnille kokonaisuudessaan.

Loppuraportin luvussa 5.6 todetaan, että rahoitusjärjestelmään sisältyy riski, että vähäisen kysynnän pisteissä perusosasta huolimatta korvaukset jäävät pienemmiksi kuin siitä aiheutuvat kustannukset ovat. Loppuraportin luvussa 5.1 todetaan, että kustannusten jakamisen perusteena käytetään lakisääteisten palvelujen osalta asukasmääriä, mutta korvauksessa otetaan huomioon merkittävät vaihtelut asukkaiden herkkyydessä käyttää käyntiasiointipalveluja.

Vantaalla on syytä aiempien, sopimusperusteiseen yhteistyöhön perustuvien kokemusten perusteella olettaa, että asiakkaiden siirtyminen valtion toimijoiden asiointipisteistä yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen tapahtuu hitaasti. Asiakasvirtojen siirtymisen kannalta ratkaisevaa on, että valtio tukee aktiivisesti asiakasvirtojen siirtymistä mm. markkinoinnillisin, tiedotuksellisin sekä erityisesti palvelun vahvan tuotteistamisen keinoin. Valtion toimijoiden on myös toimittava rohkeasti todellisen yhteisen asiakaspalvelun hengessä ja siirrettävä joitain keskeisiä palveluja yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Tällaiset palvelut, joista esimerkkinä passien ja ajokorttien luovutuspalvelu, saattaa luontevasti suuret asiakasryhmät tietoisiksi yhteisten asiakaspalvelupisteiden olemassaolosta, eduista ja mahdollisuuksista. Suuressa kaupungissa, kuten Vantaalla, yhteisen asiakaspalvelun tuottavuus ja taloudellisuus onkin suurelta osin valtion suurten toimijoiden yhteistyön tiivyydestä riippuvaista. Mikäli tätä tukea ei saada, asiakkaiden herkkyyks käyttäen yhteisen asiakaspalvelupisteen palveluja on huono. Tuen puutteesta johtuvasta asiakkaiden siirtymisen hitaudesta ei tulisi rangaista kuntia jättämällä korvaamatta kunnille koituvia kuluja.

Suoriteperusteisuuden painottuvassa rahoitusmallissa on ongelmana suoritteiden määrän vaikea ennakoarviointi erityisesti Vantaan tilanteessa, jossa valtion toimijoiden asiakaspalvelupisteet ovat myös jatkossa läsnä kunnassa. Vantaa edellyttää, että neuvottelut valtion tuesta aloitetaan suurten kuntien kanssa erikseen huomioiden niiden erityispiirteet, kuten pääkaupunkiseudun korkeat kustannukset sekä valtion toimijoiden jääminen alueelle. Tämän vuoksi pääkaupunkiseudulla korvausten perusosan tulisi kattaa huomattavasti suurempi osa kuluista.

Vantaa edellyttää myös, että tietojärjestelmäkulut sekä mahdolliset omien järjestelmien integraatiokulut korvataan kunnille täysimääräisesti. Vantaa toivoo, että valtio voisi tulla vastaan tavallista

suuremmalla korvausten perusosalla täysin uuden asiakaspalvelupisteen perustamiskuluissa.

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 asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Lakiehdotuksen 31 pykälässä todetaan seuraavasti: *Jos kunta haluaa perustaa alueelleen useamman kuin yhden asiakaspalvelupalvelupisteen, maksetaan valtion varoista kunnalle korvaus valtion viranomaisen asiakaspalvelutehtävien hoitamisen kustannuksista useammassa kuin yhdessä asiakaspalvelupisteessä edellyttäen, että valtiovarainministeriö valtion talousarvion puitteissa antaa kunnalle etukäteen luvan useamman kuin yhden asiakaspalvelupisteen perustamiseen.* Vantaa toivoo selkeytystä tähän liittyen. Miksi lähtökohtana on ainoastaan yksi asiakaspalvelupiste myös kunnassa, jonka asukasluku on yli 200 000 ja jossa asiakaspohja mahdollistaisi palveluiden tehokkaan ja taloudellisen tuottamisen useammassakin pisteessä? Tällaisissa tapauksissa saatetaan joutua tilanteeseen, jossa kunnan eri keskusten asukkaat joutuvat keskenään eriarvoiseen asemaan. Jos kunta päättää perustaa useamman kuin yhden yhteisen asiakaspalvelupisteen, tarkoittaako tämä, että korvaukset valtion palvelujen tuottamisesta tulevat tietyin väliajoin uudelleen harkintaan? Rahoitus ei missään nimessä saa olla epävarmaa, sillä rahoituksen epävarmuus olisi erittäin hankala tilanne kunnalle, joka ei voi rahoituksen loppuessa tai vähetessä sulkea pistettä, kun pisteessä tarjotaan myös kunnan omia ja mahdollisesti kunnan yhteistyökumppaneiden palveluja.

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.6 todetaan, että toimitilojen vuokria laskettaessa henkilötyövuosimitoituksen perusteella kohtuullinen neliömäärä kerrotaan kuntakoolle tyypillisellä vuokrahinnalla. Tyypillistä vuokrahintaa määritettäessä on otettava huomioon myös pääkaupunkiseudun vuokrataso.

Loppuraportin luvussa 5.6 todetaan, että rahoitusjärjestelmään sisältyy riski, että vähäisen kysynnän pisteissä perusosasta huolimatta korvaukset jäävät pienemmiksi kuin siitä aiheutuvat kustannukset ovat. Korvausten myöntämisen lähtökohtana tulee olla se, että kulut valtion palvelujen antamisesta yhteisissä kuntien ylläpitämissä palvelupisteissä eivät missään tapauksessa jää kuntien maksettaviksi vaan valtion toimijoiden palvelujen järjestäminen tietojärjestelmä-, henkilöstö- ja pisteiden perustamiskuluineen tulee korvata kunnille täysimääräisesti.

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:

Kunnan tulee itse voida päättää pisteen sulkemisesta tai aukioloajoista. Kysymyksen 12 viittaamassa tilanteessa, jossa vähäisen kysynnän vuoksi korvaukset eivät kata pisteen aiheuttamia kustannuksia, ei voida olettaa, että pisteen sulkeminen tai aukioloaikojen lyhentäminen voisivat toimia ratkaisuna. Vantaalla kunnan palvelut ovat merkittävässä osassa pisteen käyntiasioinnista uudistuksen jälkeenkin ja kuntalaisten palvelujen taso romahtaisi pisteen sulkemisen seurauksena. Tällaisissa tapauksissa on oltava mahdollista korottaa perusosaa tai suoritusosaa riittävästi, esimerkiksi hankkeen loppuraportissa mainitulla 20% korotuksella.

Vantaa edellyttää, että neuvottelut valtion tuesta aloitetaan suurten kuntien kanssa erikseen huomioiden suurten kuntien erityispiirteet, kuten pääkaupunkiseudun korkeat kustannukset sekä valtion toimijoiden jääminen alueelle. Tämän vuoksi pääkaupunkiseudulla korvausten perusosan tulisi kattaa huomattavasti suuremman osan kuluista.

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:

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.3 mainitaan tärkeimmiksi kriteereiksi seuraavat kolme seikkaa: 1) Yhteisen asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen asukkaista 90 %:lla on pisteeseen maanteitse tai rautateitse lyhyempi matka kuin 40 km. 2) Yhteisen asiakaspalveluverkon tulee mahdollistaa asiakaspalvelun tuottava ja taloudellinen järjestäminen. 3) Yhteiset asiakaspalvelupisteet sijoittuvat sellaisille paikoille, joille alueen asiointi- ja työssäkäynti muutoinkin tavanomaisesti suuntautuu.

Vantaa esittää, että suurten kuntien osalta tulisi painottaa yhtenä kriteerinä kunnan asukaslukua. Yli 200 000 asukkaan kunnissa pystytään laajan asiakas- ja kysyntäpohjan ansiosta täyttämään

asiakaspalvelun tuottavuuden ja taloudellisen järjestämisen ja saavutettavuuden kriteerit ottaen pikemminkin huomioon alueen asiointi- ja työssäkäyntisuunnat sekä kulkuyhteyksien yhtymäkohdat. Kriteerit voidaan laajan kysyntäpohjan kunnissa täyttää huolimatta siitä, että myös valtion toimijoiden asiointipisteitä on jatkossakin läsnä kunnassa.

Vantaan kaupunki kannattaa laajaa 164 kunnan palveluverkon mallia, jolloin kunnat olisivat kattavammin lakisääteisen asiakaspalvelumallin piirissä. Yhteistyön jäädessä pelkästään sopimusperusteiseksi on vaarana, että ei synny aitoa kehitystä vaan yhteinen asiakaspalvelu jää näissä kunnissa tyngäksi. Yli 200 000 asukkaan kaupunkina Vantaalla on riittävän laaja kysyntäpohja palvelujen taloudellisen tuottamisen varmistamiseksi yhteisessä asiakaspalvelussa. Lisäksi Vantaalla on jo ennestään toimiva asiakaspalvelupisteiden verkko, ja tuen käynnistäminen olisi sujuvaa asiakaspalveluhenkilökunnan kehittämis- ja muutosvalmiuden ansiosta.

Kysymys 14

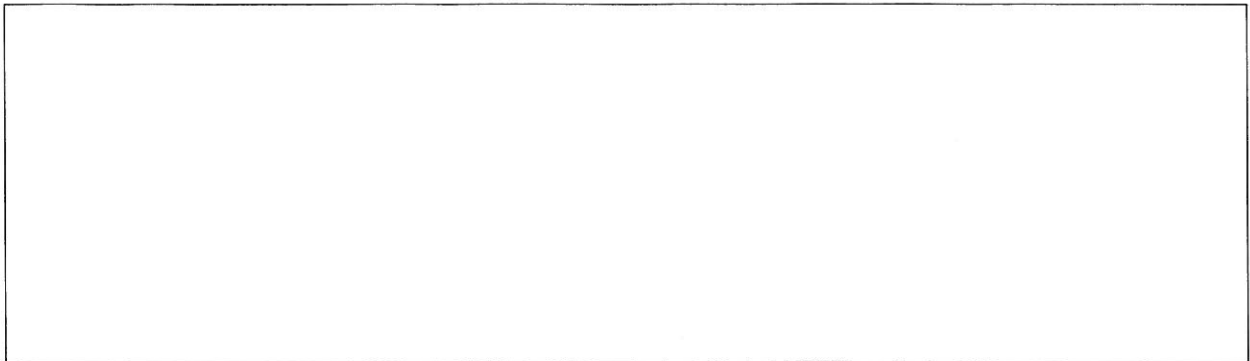
Palvelupisteverkolle on asetettu kriteeriksi myös, että se mahdollistaa käyntiasioinnin tuottavan ja taloudellisen järjestämisen. Ehdotetussa palvelupisteverkossa on saavutettavuuden perusteella jonkin verran myös vähäisen asiakasmäärän pisteiksi arvioituja pisteitä. Näissä pisteissä toiminnan taloudellisuuden ja tuottavuuden edellytyksenä on, että niiden henkilöstö voi tehdä osan työajasta kunnan muita tehtäviä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetun palvelupisteverkon tuottavuudesta ja taloudellisuudesta:

200 000 asukkaan kaupunkina Vantaalla asiakaskäyntejä on riittävästi palvelujen tuottavaan ja taloudelliseen tuottamiseen jo pelkästään kunnan palvelujen osalta. Vantaalla on lisäksi tarkoitus Asiakaspalvelu2014-hankeen myötä tarkastella myös kunnan omia palveluprosesseja, poistaa mahdollisia päällekkäisyyksiä ja pohtia keskittämisen ja sähköistämisen mahdollisuuksia kunnan eri toimialoilla. Koko kaupungin laajuinen asiakaspalvelua koskeva selvitys tehtäneen syksyllä 2013. Kehitystyöllä on mahdollista saada osaltaan yhteisistä asiakaspalvelupisteistä tuottavampia.

Valtion palvelujen kannalta ratkaisevaa on, että palvelujen keskittäminen yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen saadaan kommunikoitua tarpeeksi tehokkaasti asiakkaille, jotta asiakasvirrat löytävät uuden kokonaispalvelun äärelle. Valtion toimijoiden on myös toimittava rohkeasti todellisen yhteisen asiakaspalvelun hengessä ja siirrettävä joitakin keskeisiä palveluja yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Tällaiset palvelut, joista esimerkkinä passien ja ajokorttien luovutuspalvelu, saattaa luontevasti suuret asiakasryhmät tietoisiksi yhteisten asiakaspalvelupisteiden olemassaolosta, eduista ja mahdollisuuksista. Suuressa kaupungissa, kuten Vantaalla, yhteisen asiakaspalvelun tuottavuus ja taloudellisuus on suurelta osin kunnan ja valtion toimijoiden yhteistyön tiiviyydestä riippuvaista.

Vantaalla on jo ennestään toimiva asiakaspalvelupisteiden verkko resurssineen, ja tuen käynnistäminen olisi Vantaalla sujuvaa asiakaspalveluhenkilökunnan kehittämis- ja muutosvalmiuden ansiosta. Tästä syystä pisteiden perustaminen olisi taloudellista.

**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:

Vantaan kaupunki kannattaa laajaa 164 kunnan palveluverkon mallia, jolloin kunnat olisivat kattavammin lakisääteisen asiakaspalvelumallin piirissä. Yhteistyön jäädessä pelkästään sopimusperusteiseksi on vaarana, että ei synny aitoa kehitystä vaan yhteinen asiakaspalvelu jää näissä kunnissa tyngäksi. Lisäksi tällöin olisi vaarana, että palvelujen monikanavaisuuden kehitys (etäpalvelut, sähköiset palvelut) pysähtyisi tai jäisi jälkeen hankkeen ulkopuolelle jäävissä kunnissa. Tämä asettaisi eri kuntien asukkaat eriarvoiseen asemaan. Mikäli hankkeen ulkopuolelle jätettäisiin koko pääkaupunkiseutu, tultaisiin samalla jättäneeksi lähes viidennes Suomen väestöstä palvelujen keskittämisen ja sähköisten palvelujen tuen ulkopuolelle.

Yli 200 000 asukkaan kaupunkina Vantaalla on riittävän laaja asiakaspalvelujen kysyntäpohja palvelujen taloudellisen tuottamisen varmistamiseksi yhteisessä asiakaspalvelussa huolimatta kuntaan suurella todennäköisyydellä jäävistä valtion toimijoiden asiakaspalvelupisteistä. Lisäksi Vantaalla on jo ennestään toimiva asiakaspalvelupisteiden verkko, kapasiteetti ja tuen käynnistämisessä välttämätön asiakaspalveluhenkilökunnan kehittämis- ja muutosvalmius.

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:

Vantaalla päällekkäiset asiakaspalvelupisteet ovat tosiasia, joka mitä todennäköisimmin ei muutu kovinkaan nopeasti. Vantaalla on kuitenkin suuri palvelujen kysyntäpohja, joka helpottaa olennaisesti palvelujen tuottavaa ja taloudellista järjestämistä päällekkäisyyksistä huolimatta. Vantaalla on

tarkoitus Asiakaspalvelu2014-hankeen myötä tarkastella myös kunnan omia palveluprosesseja, poistaa mahdollisia päällekkäisyyksiä ja pohtia keskittämisen mahdollisuuksia kunnan eri toimialoilla. Koko kaupungin laajuinen asiakaspalvelua koskeva selvitys tehtäen syksyllä 2013. Kehitystyöllä saataneen kunnan sisäisten palvelujen päällekkäisyyksiä karsittua ja lisättyä myös yhteisten asiakaspalvelupisteiden houkuttelevuutta kuntalaisten silmissä palveluvalikoimaa lisäämällä.

Valtion palvelujen kannalta ratkaisevaa on, että palvelujen keskittäminen yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen saadaan kommunikotua tarpeeksi tehokkaasti asiakkaille, jotta asiakasvirrat löytävät uuden kokonaispalvelun äärelle. Valtion toimijoiden on myös toimittava rohkeasti todellisen yhteisen asiakaspalvelun hengessä ja siirrettävä joitakin keskeisiä palveluja yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Tällaiset palvelut, joista esimerkkinä passien ja ajokorttien luovutuspalvelu, Migri-yhteistyö ja UMA-oikeudet, saattavat luontevasti suuret asiakasryhmät tietoisiksi yhteisten asiakaspalvelupisteiden olemassaolosta, eduista ja mahdollisuuksista. Näin voidaan keventää myös valtion toimijoiden käyntiasiointia merkittävästi. **Suuressa kaupungissa, kuten Vantaalla, yhteisen asiakaspalvelun tuottavuus ja taloudellisuus onkin suurelta osin kunnan ja valtion toimijoiden yhteistyön tiivyydestä riippuvaista.**

Valtion toimijoiden päällekkäiset palvelupisteet voivat heikentää mahdollisuuksia rakentaa yhteisen asoionnin palveluverkko, mikäli yhteisissä palvelupisteissä ei ole saatavilla keskeisiä kuntalaisten kannalta hyödyllisiä ja kiinnostavia palveluja. Päällekkäisten asiakaspalvelupisteiden osalta suurten kaupunkien yhteisten asiakaspalvelupisteiden selkeä valtti tulisi olla mahdollisuus tarjota asiakkaalle kokonaisvaltainen palvelukokonaisuus, joka kattaa kerralla hänen tarpeensa senhetkessä elämäntilanteessa tai sen muutoksessa. Tämä vähentäisi koettua byrokratiaa ja asiakkaan tuntemaa hallinnollista taakkaa sekä vetäisi asiakkaita juuri yhteisiin palvelupisteisiin.

Tämän tavoitteen saavuttamiseksi ja yleisesti yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimivuuden takaamiseksi (päällekkäisyyksiä tai ei), yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjottavat kokonaisuudet olisi tuotteistettava taitavasti ja selkeästi. Vahvalla tuotteistamisella palvelukokonaisuuksista tulisi niin selkeitä, että palveluneuvojien olisi mahdollista ne sisäistää ja tarjota niitä asiakkaille ja että ne olisivat helpompia myös asiakkaiden hahmottaa.

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:

Vantaa edellyttää, että kunta haluaa itse huolehtia ja päättää yhteisissä asiakaspalvelupisteissä työskentelevien palveluneuvojien rekrytoinnista kokonaisuudessaan. Yhteisissä pisteissä tarjotaan uudistuksen jälkeenkin kunnan ja mahdollisesti kunnan yhteistyökumppaneiden palveluja. Siirtymävaiheessa kunnan palveluja käyttävien asiakkaiden määrä on luultavasti edelleen suurempi verrattuna valtion palvelujen asiointimääriin, sillä asiakasvirtojen siirtyminen on Vantaan kokemuksen mukaan hidasta.

Mahdolliset henkilöstölisäykset saattavat myös olla ristiriidassa kuntien talousohjelmien kanssa, jolloin on erityisen tärkeää, että korvauksissa huomioidaan täysimääräisesti tehtävien laajuudessa tapahtuvat muutokset sekä myös henkilöstöhallinnon tukipalveluissa lisääntynyt työmäärä.

Vantaa toteaa, että alun siirtymävaiheessa on hyvin vaikeaa arvioida siirtyviä asiakasmääriä ja siten tarvittavan lisähenkilökunnan määrää hoitamaan valtion toimijoiden asiakaspalvelua erityisesti kunnassa, jossa siirtymän jälkeenkin tulee olemaan valtion toimijoiden asiakaspalvelupisteitä. Rekrytoinnit saattavat siten tapahtua myös porrastetusti. Myös tällaiset henkilöstön porrastetut lisäykset on korvattava kunnille täysimääräisesti.

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:

Loppuraportin luvussa 5.1 luetellut palveluneuvojan hoitamia asiakaspalvelutehtäviä kuvataan yleistasolla ja luvussa 5.7.3 todetaan, ettei palveluneuvojan tehtäviin kuulu julkisen vallan käyttöä. On huomattava, että vaikka palveluneuvojan tehtävänä ei ole antaa asiantuntijaneuvontaa vaan ainoastaan yleistason neuvontapalvelua, edellyttävät palveluneuvojan tehtävät joka tapauksessa hyvällä palvelun tasolla erittäin laajaa ymmärrystä monen eri viranomaisen palvelujen luonteesta ja niiden vaikuttavuudesta. Lisäksi Asiakaspalvelu2014-hankkeen tavoitteet ja esimerkit ovat ristiriidassa palveluneuvojan ja asiantuntijan tehtävien suhteen. Esimerkiksi hankkeen loppuraportin liitteessä 6 rakentamisen luvat ja ilmoitukset, maa-ainesten ottamisen lupa sekä maisematyölupahakemus on merkitty palveluneuvojan antamaksi palveluksi, jossa mahdollisesti tarvitaan asiantuntijan tukea. Kaikki edellä mainitut palvelut vaativat maankäyttö- ja rakennuslain tulkintaa, joten yleisneuvonta palvelupisteissä ei ole riittävä tapa hoitaa asiakaspalvelua.

Palveluneuvojat tarvitsevat vahvaa tukea erityisesti haasteellisten palvelutapahtumien läpiviemiseksi. Tuen tulisi olla henkilökohtaista ja välitöntä, esimerkiksi päivystävän puhelín-helpdeskin välityksellä tapahtuvaa. Lisäksi palvelukokonaisuuksien laajuus asettaa korkeat laatuvaatimukset palveluneuvojille järjestettävälle koulutukselle sekä monipuoliselle ja monikanavaiselle koulutusmateriaalille.

On myös olennaista, että palvelujen totuudenmukaiseen markkinointiin panostetaan. Muutoin asiakkaat eivät välttämättä osaa tehdä etukäteen eroa yleis- ja asiantuntijaneuvonnan välillä. Mikäli yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen tuleva asiakas odottaa palveluneuvojilta asiantuntijaneuvontaa, luottamus koko asiakaspalvelupisteen toimintaan kärsii.

Edellä kuvattua tilannetta ei todennäköisimmin pääse tapahtumaan, mikäli kokonaisvaltaisten ja asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien tuotteistaminen on onnistunut ja tuotteistuksen pohjalta kyetään välittämään viesti yhdeltä luukulta tarjottavasta laajasta palvelupaletista. Tällöin myös palveluneuvojan tehtävät ja työn arki helpottuu huomattavasti.

Koska palveluneuvojan tehtäviin kuuluu laajoja asiakokonaisuuksia ja koska kunta ei itse vastaa palveluneuvojien koulutuksesta, on myös kohtuullista, että valtio on velvollinen korvaamaan vahingon, joka on syntynyt asiakkaalle yhteisessä asiakaspalvelupisteessä hoidettavan, valtion asiakaspalvelutehtävän hoitamisessa, kuten todetaan lakiehdotuksen 24 pykälässä.

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 kehittamisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Osaavat palveluneuvojat on mainittu toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 2.1 yhdeksi asiakaspalvelupisteen tärkeimmistä menestystekijöistä. Vantaa toivoo, että palveluneuvojien koulutukseen, perehdytykseen ja tukeen kiinnitettäisiin erityistä huomiota. Palveluneuvojien koulutuksen tulee olla hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 esitetyn mukaisesti yksi seurattavista ja kehitettävistä osa-alueista. Koulutuksen lisäksi palveluneuvojien työtä tulisi helpottaa selkeästi tuotteistetuilla palvelukonsepteilla, joita on myös helpompi kouluttaa.

Vantaa katsoo, että palveluneuvojien koulutuksessa on erittäin tärkeää kouluttaa asiakaslähtöisesti koostettuja ja tuotteistettuja palvelukokonaisuuksia, jotka monissa tapauksissa ylittävät valtion palveluntuottajien organisaatorajat. Esimerkkinä toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.5 annettu esimerkki työttömäksi jäämisen palvelutarjottimesta, joka yhdistää kolmen (TE-toimisto, Kela, Verohallinto) eri palveluntuottajan palveluja. Yksittäisten valtion toimijoiden kouluttaessa ainoastaan omia kokonaisuuksiaan on olemassa riski, että koulutuksissa ei tule riittävästi esiin vahvasti tuotteistettu, asiakaslähtöinen ja kokonaisvaltainen palvelupalettien konsepti. Tämän välttämiseksi Vantaa pitää tärkeänä, että koulutuskokonaisuuksia koordinoisi jokin taho keskitetyksi. Lisäksi jatkossa voisi ainakin harkita palveluneuvojan koulutuksen järjestämistä esim. ammatillisena tutkintona, ammatillisen tutkinnon suuntautumisvaihtoehtona tai täydennyskoulutuksena

soveltuviin ammatillisiin tutkintoihin.

On huomattava, että vaikka palveluneuvojan tehtävänä ei ole antaa asiantuntijaneuvontaa vaan ainoastaan yleisluonteista neuvontapalvelua, edellyttävät palveluneuvojan tehtävät joka tapauksessa hyvällä palvelun tasolla erittäin laajaa ymmärrystä monen eri viranomaisen palvelujen luonteesta ja niiden vaikuttavuudesta. Palvelukokonaisuuksien laajuus asettaa korkeat laatuvaatimukset palveluneuvojille järjestettävälle koulutukselle sekä monipuoliselle ja monikanavaiselle koulutusmateriaalille.

Koulutukset tulisi suunnitella pedagogisesti vaikuttaviksi modulaarisiksi kokonaisuuksiksi siten, että palveluneuvoja voi portaistetusti laajentaa asiantuntemustaan eri palvelukokonaisuuksista. Vantaa toivoo, että koulutukset toimisivat jatkuvalla periaatteella vaihtuvan henkilöstön koulutustarpeiden huomioimiseksi. Uusien työntekijöiden perehdytystä tulee tehdä valtion toimijoiden toimesta jatkossakin. Ensimmäisten työntekijöiden perehdytys ei riitä, sillä työntekijöitä tulee myös vuosien päästä.

Koulutuksissa tulisi ottaa huomioon erilaiset oppijat ja monipuolisuus, etätehtävät (orientoivat ja kertaavat tehtävät ja materiaali), vuorovaikutteisuus sekä oppimisympäristö. Laajoja kokonaisuuksia omaksuttaessa tarvitaan toistoa kertaluontoisen ja yksisuuntaisen luentomuotoisen opiskelun sijaan. Vantaa toivoo, että koulutusohjelmaan sisällytettäisiin esimerkiksi tietopohjaa rakentavia ennakkotehtäviä (esim. keskitetysti laaditut verkkovideoluennot, joihin liittyviä, kollegan kanssa tehtäviä keskustelutehtäviä), joiden avulla palveluneuvojat voisivat jo ennen koulutuksia sisäistää palvelukokonaisuuksien pääpiirteitä. Varsinaiset koulutukset voisivat tällöin keskittyä epäselviksi jääneiden seikkojen selventämiseen ja käytännön tilanteiden havainnollistamiseen sekä jo omaksutun tiedon soveltamiseen (flipped learning/flipped classroom).

Palveluneuvojat tarvitsevat vahvaa tukea erityisesti haastavien palvelutapahtumien läpiviemiseksi asiakaspalvelujärjestelmän antaman tuen lisäksi. Tuen tulisi olla henkilökohtaista ja välitöntä, esimerkiksi päivystävän puhelin-helpdeskin välityksellä tapahtuvaa. Lisäksi tuki ei saisi päättyä virka-ajan päätyttyä, vaan sen tulisi jatkua koko yhteisen asiakaspalvelupisteen aukiolon ajan.

Myös asiakaspalvelujärjestelmästä saatava tuki on palveluneuvojalle tärkeää ja järjestelmän palvelukortteineen tulisi ohjata palveluneuvojaa käytännön tasolla (mitä tulee muistaa kysyä tai sanoa) sekä listata tarvittavat tai aiheeseen liittyvät lomakkeet ja muut materiaalit. Koulutuksissa ja muussa tuessa tulisi myös olla selkeästi määriteltynä, millaista tietoa ja neuvoa palveluneuvoja ei saa antaa.

Vantaan palveluneuvojien näkemyksen mukaan asiakkaiden kysymykset voivat välillä olla hyvinkin monimutkaisia ja tilanteet ainutlaatuisia. Jotta neuvojien asiantuntemus pääsisi kehittymään ja he pystyisivät ratkaisemaan asiakkaiden monimutkaisia, yksilöllisiä kysymyksiä, heidän olisi hyvä päästä työskentelemään työyhteisössä, jossa he voisivat helposti kasvattaa osaamistaan työn lomassa. Jos kommunikaatio jää vähäiseksi, saattaa esiintyä tilanteita, joissa eri kunnissa syntyy erilaisia laintulkintoja tai joissain toimipisteissä saa asiantuntevampaa palvelua kuin toisissa. Millaisia keinoja asiantuntemuksen lisäämiseen ja tiedon jakamiseen myös valtion toimijoiden kanssa on mie-

2)

n22(2)

titty?