

LAUSUNTO ASIAKASPALVELU 2014 –HANKKEEN LOPPURAPORTISTA

Pohjois-Suomen maistraatti kiittää saamastaan mahdollisuudesta lausua hankkeen loppuraportista ja esittää lausuntonaan kunnioittaen seuraavaa. Lausunnon lisäksi maistraatti on vastannut erillisellä kyselylomakkeella esitettyihin kysymyksiin (liite).

YLEISTÄ

Asiakaspalvelun osittainen kokoaminen ei asiakkaan näkökulmasta ole järkevää. Suurin osa todellisista palveluista jäisi joka tapauksessa saamatta ja pelkästään ”Hyvää päivää” –tasolla olevaan palveluun ei kannata sijoittaa suuria summia.

Myöskään maistraatin kannalta ehdotettu asiakaspalvelumalli ei ole tarkoituksenmukainen. Ehdotetusta mallista voisi olla hyötyä vain, jos asiakaspalvelutapahtuma lyhentää tuotteen tai palvelun antamiseen liittyvää kokonaisprosessia. Jos seurauksena on ylimääräinen tai uusi prosessinosa, asiakaspalvelu ei ole kannattavaa, ja tällainen riski on ehdotetussa mallissa todennäköinen. Esimerkiksi tilanne, jossa asiakas opastetaan tekemään muuttoilmoitus internetin kautta, ei lyhennä muuttoilmoituksen käsittelyä lainkaan eikä tällaisesta ”palvelusta” ole järkevää maksaa.

TALOUS

Perusongelma asiakaspalvelumallissa on taloudellinen ja toiminnallinen tehottomuus sekä toteutuksen huomattava kalleus. On julkisen hallinnon taloustilannekin huomioon ottaen epärationaalista irrottaa viranomaisten määräraha-kehysten suuria summia ja henkilötyövuosia toimintaan, joka ei tuota mitään lisäarvoa.

MAISTRAATTIEN TOIMIPISTEVERKOSTON KEHITTÄMINEN

Rahoitusryhmän raportissa on väitetty viranomaisten keväällä 2013 arvioineen toimipisteverkon kehittymisestä. Ainakaan maistraattien osalta tällaista vastausta ei tietävästi ole annettu. Kevään 2013 kysely oli sen sijaan muotoiltu niin, että siihen oli pakko

POHJOIS-SUOMEN MAISTRAATTI

kirjaamo.pohjois-suomi@maistraatti.fi

www.maistraatti.fi

Puh. 02955 39641

Oulun yksikkö
Isokatu 4
PL 78
90101 OULU

Kajaanin yksikkö
Kalliokatu 2
PL 221
87101 KAJAANI

Pudasjärven yksikkö
Sähkötie 2
PL 52
93101 PUDASJÄRVI

Raahen yksikkö
Kummatinkatu 6
PL 16
92101 RAAHE

Ylivieskan yksikkö
Valtakatu 4
84100 YLIVIESKA

vastata 164 asiakaspalvelupisteen mallin mukaisesti ja tämä vastaustapa johti automaattisesti yksiköiden lajitteluun sen mukaan jatkaako yksikkö nykyisellään, lakkautetaanko se vai jatkaako yksikkö ilman asiakaspalvelua. Tällaisen kyselyn tulosten käyttäminen rahoitusryhmän raportissa mainituin tavoin on vähintäänkin harhaanjohtavaa.

Maistraattien toimipisteverkoston kehittämistä/supistamista pohtii parhaillaan työryhmä, joka maistraatin saamien tietojen mukaan odottaa Asiakaspalvelu2014 –hankkeesta myöhemmin tänä syksynä tehtäviä linjauksia ennen kuin ottaa kantaa maistraattien toimipisteverkkoon.

MAISTRAATTIEN PALVELUIDEN TARJOAMISESTA ASIAKASPALVELUPISTEISSÄ

Pohjois-Suomen maistraatti pitää tarpeettoman raskaana mallia, jossa asetustasoisesti säädettäisiin ne paikkakunnat, joissa maistraatti tarjoaisi ulkomaalaisten rekisteröintipalveluja ja julkisen notaarin palveluja. Näistä seikoista voitaisiin tarvittaessa sopia maistraatin vuotuisessa tulossopimuksessa.

Asiakaspalvelun kieltäminen tai asiakaspalvelun järjestäminen niin, että viranomaisen henkilökunta joutuu siirtymään toisiin tiloihin tai rakennukseen asiakaspalvelua antamaan, on turhaa työtä. Huomattavasti järkevämpää on, että asiakas tulee suoraan lähelle asiakaspalvelijaa maistraatin omiin asiakaspalvelutiloihin.

Hannu Mäkelä
maistraatin päällikkö

POHJOIS-SUOMEN MAISTRAATTI

kirjaamo.pohjois-suomi@maistraatti.fi

www.maistraatti.fi

Puh. 02955 39641

Oulun yksikkö
Isokatu 4
PL 78
90101 OULU

Kajaanin yksikkö
Kalliokatu 2
PL 221
87101 KAJAANI

Pudasjärven yksikkö
Sähkötie 2
PL 52
93101 PUDASJÄRVI

Raahen yksikkö
Kummatinkatu 6
PL 16
92101 RAAHE

Ylivieskan yksikkö
Valtakatu 4
84100 YLIVIESKA

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:

- Lakisääteisyys on kankea ja epäkäytännöllinen tapa ohjata asiakaspalvelua, jonka tarpeet muuttuvat nopeasti.
- Lakisääteisyydestä huolimatta asiakaspalvelun imago jäisi edelleen epäselväksi, koska olisi edelleen paikkakuntia, joissa olisi viranomaisten omat toimipisteet ja koska osa mukana olevien viranomaisten palveluista jäisi asiakaspalvelupisteestä pois ja koska kaikki julkisen hallinnon toimijat eivät ole mukana (esim. Kela vain sopimusperusteisesti). Tilkkutäkki vain muuttaisi muotoaan.

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:

- Tehtävä sopinee kunnalle, jos asiakaspalvelupisteitä on paljon. Jos pisteitä on vähemmän, tehtävä voisi sopia myös jollekin muulle toimijalle, jolla on muutoinkin paljon asiakaskäyn-
tejä.

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:

- Koska yhteiseen asiakaspalveluun osallistuu vain osa valtion viranomaisista, asiakkaalle jää edelleen epäselväksi, missä asioissa hän voi asioida. Luettelo viranomaisista ja osasta näiden (harvoin tarvittavia) palveluja on epämääräinen möhkäle, jonka ymmärtäminen on käytännössä mahdotonta.
- Kasuistinen sääntely viranomaisten palveluista on epätarkoituksenmukainen ja joustamaton. Järkevämpää olisi säätää, että asiakaspalvelupisteen kautta saa yhteyden viranomaisten palveluihin nimeämättä erikseen ao. palveluita. Näinhän on tilanne puhelimitse tapahtuvissakin yhteydenotoissa = kaikkiin yhteydenottoihin on vastattava.
- Asiakaspalvelupisteen henkilökunnalla ei ole virkamiesasemaa, joten kasuistinen listaus on senkin vuoksi tarpeeton.
- Jos halutaan mennä siihen, että asiakas saa jotain asiaa eteenkin päin, kaikkein selvintä olisi kääntää kelkka kokonaan toiseen asentoon: asiakas antaa toimeksiannon virkailijalle edistää omaa asiaansa. Tämä olisi paluuta vanhaan asiamies-menettelyyn, mutta tällä poistettaisiin ongelma toimivaltakysymyksistä. Toki tämä toisi vastuun virkailijalle ja kunnalle, mutta asiakkaan ja virkailijan/kunnan välisen toimeksiannon voisi laatia standardin, jossa määritellään tehtävät ja vastuut.

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:

- On vaikea uskoa, että kunnat ehtivät edes vuoteen 2019 mennessä järjestää omat palvelunsa niin, että niitä voitaisiin tarjota asiakaspalvelupisteissä. Toteutusaikataulua tulisi joka tapauksessa pidentää ainakin muutamalla vuodella.

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:

- Sen sijaan että asiakaspalvelupisteet rakennettaisiin isolla rahalla kuntiin tietyn konseptin mukaisesti, järkevämpää olisi hyödyntää jo olemassa olevaa infrastruktuuria.
- Yksi potentiaalinen paikka asiakaspalvelupisteille olisivat kirjastot, joita on käytännössä kaikissa kunnissa. Kirjaston henkilökunnassa on informaatioalan osaajia ja kirjastoissa on tyypillisesti hyvät tietoliikenneyhteydet ja -välineet. Kirjastot ovat auki joustavasti (myös iltaisin ja lauantaisin) ja niiden tunnettuus on valmiiksi erinomainen. Kirjastoissa on usein auditorio tms. paikka, jota kautta esim. yleisötilaisuuksia olisi mahdollista järjestää. Asiakaspalvelupisteen liittäminen osaksi kirjastoa olisi myös kirjastotoimelle ja kulttuurille mainio mahdollisuus saada lisää elinvoimaa.

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:

- Prosessikuvauksista käy hyvin ilmi, että asiakaspalvelupisteen toiminnasta aiheutuu useimmiten vain ylimääräinen vaihe palveluprosessiin. Oma lukunsa on asiakasmaksujen vastaanotto ja kaikki muu ylimääräinen hallinnointityö, joka tulee lisäämään kustannuksia ja työtä.

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:

- Laadun arvioinnista esitetyllä tavalla muodostuisi tarpeettoman työllistävä prosessi, johon ei vähenevillä resursseilla ole varaa.

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:

- Pilotoinnin aloitus olisi syytä lykätä, kunnes koko hankkeen toteutumisesta on jonkinlainen varmuus.

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:

- Kyse olisi vain yhdestä tavasta järjestää asiakaspalvelua eikä tähän toimintatapaan tarvita erillistä ohjaus- ja valvontakoneistoa.
- Aluehallintoviraston valvontarooli ei ole järkevä. Lisäksi olisi outoa, että aluehallintovirastot valvoisivat vain toisen osapuolen toimintaa.

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:

- Rahoitusmalli perustuu väärin lähtökohtiin. Kun tavoitteena on säästö, ei voida lähteä siitä, että palveluntuottajalle korvataan sille aiheutuneet kustannukset; tämä olisi kaikkien talousperiaatteiden vastaista ajattelua. Toimintamallin tavoitteena tulisi sen sijaan olla todelli-

nen, toiminnallisesta rationalisoinnista syntyvä rahansäästö, josta osa voidaan sitten kanavoidsa kunnille ja osa säästöä jää virastoille.

- Hankkeessa ei ole toisin sanoen pystytty selvittämään mistä syntyy se säästö, joka hankkeen toteutuksesta väitetään syntyvän. Syntyykö säästöä siten, että lakkautetaan toimipisteitä (säästö toimitilakustannuksissa); ainakaan säästöä ei synny työssä ja toiminnassa.
- Maistraattien kannalta rahoitusmalli on äärimmäisen negatiivinen, sillä perustamiskustannuksiin osallistuminen pakottaisi maistraatit osallistumaan palvelupisteiden perustamiseen sellaisilla paikkakunnilla, joissa maistraatin palveluille ei ole juurikaan kysyntää. Ja juuri tämän vuoksi maistraattien toimipisteverkkoa on viime vuosina supistettu ja palvelutason isommin kärsimättä saatu aikaan säästöä toimitilakustannuksissa. Osallistuminen maksajana uuden asiakaspalvelupisteverkon luomiseen ja ylläpitämiseen söisi nämä säästöt nopeasti (noin 120 uutta paikkakuntaa + nykyisten paikkakuntien asiakaspalvelupisteet).

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, jotka määräytyvät arvioitun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määritellä keskimääräisten tai tyyppillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

- Kiinteä hinnoittelu tulee maistraateille kalliiksi, sillä palvelupisteitä tulisi huomattavasti lisää nykyiseen verrattuna.
- Suoriteperusteinen hinnoittelu on paikallaan, kunhan ensin lasketaan kuinka paljon palvelu lyhentää koko palveluprosessia => tästä säästöä osa voitaisiin korvata suoriteperusteisesti.
- Suoriteperusteinen hinnoittelu voi joka tapauksessa ohjata siihen, että maistraattien kustannukset kasvavat. Kunnalle on edullista, että asiakkaita käy paljon ja jos palvelutapahtuma ei lyhennä koko palveluprosessia, palvelun hinta nousee.
- Edellä mainitusta johtuen maistraattien suoritehintoja on muutettava vastaamaan uudistunutta palvelumallia.

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:

- Kaikki kannattamattomat pisteet on lakkautettava tai mieluummin jätettävä perustamatta.

- Korvauksia ei ole mahdollista korottaa, ellei niiden perusteena ole todelliset toiminnalliset säästöt.

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:

- Kriteerinä käytettävän etäisyyden palvelupisteeseen tulisi olla huomattavasti pitempi, ehkä 70-100 kilometriä alueesta riippuen.

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:

- Tulee kaikin keinoin välttää tilanteita, että työntekijät käyttävät yksittäisiin työtehtäviin enemmän aikaa kuin on tarpeen. Ihminen on mukautuvainen ja aikaa alkaa kulua, jos aikaa on tarjolla.

Kysymys 15

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkoksi. Vaihtoehdoissa palvelupiste /-pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehtoista:

- 164 pisteen palveluverkko lopettaisi maistraatin tarjoamat paikallishallinnon palvelut suuresta osasta koko maata.
- 129 pisteen palveluverkko olisi kohtuullinen maistraattien asiakkaiden kannalta.

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:

- Kysymyksenasettelu on virheellinen. Asiakaspalvelupisteen toiminnassa ja viranomaisen toiminnassa ei ole päällekkäisyyksiä, kun asiaa tarkastellaan asiakkaan ja palveluprosessin näkökulmista. Tämän vuoksi asiakaspalvelupisteverkoston koosta ja pisteiden sijainnista ei voida tehdä johtopäätöksiä sen suhteen, millainen kunkin viranomaisen oma palveluverkko on.
- Maistraattien nykyinen palveluverkko (n. 40 toimintayksikköä) on kohtuullisen toimiva käyntiasiakkaiden palveluun. Keskeinen osa maistraattien palveluista on sellaisia, joissa käyntiasiointi on välttämätön tai ainakin hyödyllinen asian loppuun saattamisen kannalta.

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:

- Ehdotettu rekrytointimenettely voi johtaa kohtuuttomuuksiin, jos kuntiin ei rekrytoidu ”tarpeeksi” vaikkapa maistraatin työntekijöitä. Jos viranomaisten määrärahoja kuitenkin vähennetään jollakin mekaanisella laskentaperusteella ja viranomaisen toimintayksiköitä lakkautetaan, tilannetta on vaikea paikata muutoin kuin henkilökuntaa vähentämällä.

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:

- Palveluneuvojille ei ole perusteltua antaa toimivaltaa. Tämän vuoksi on erikoista, että esimerkiksi henkilöllisyyden toteamisen ei katsota olevan julkisen vallan käyttöä. Maistraatin näkemyksen mukaan henkilöllisyyden toteamisen ei tulisi kuulua asiakaspalvelupisteen henkilökunnan tehtäviin. Myös muutoin on ongelmallista, että asiakasneuvoja voisi ohjeistaa palveluista, niiden sisällöstä tai saatavuudesta ilman virkavastuuta.

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:

- Kun maistraattien henkilömäärä vähenee, työaika ei tule kuluttaa sellaiseen, mikä ei vähennä työtä. Tämän vuoksi kaiken perehdyttämisen, kouluttamisen jne. tulee perustua etukäteen taltioituun videoesitykseen tai muuhun vastaavaan tekniseen välineeseen.
- Kun kysyntä on vähäistä ja palvelujen kirjo valtavan suuri, koulutuksesta ei ole hyötyä myöskään asiakasneuvojille eli riski on siinä, että myös heidän työaikansa kuluisi tarpeetomaan kouluttautumiseen.
- Asiantuntijatukea on turha antaa asiakasneuvojalle; siinä kuluu vain asiantuntijan työaika ilman vastaavaa hyötyä. Asiakkaan tulee olla suoraan yhteydessä viranomaisen asiantuntijaan.