

Liikenne- ja viestintäministeriö  
kirjaamo@lvm.fi

Lausuntopyyntöne 24.7.2013, LVM/1177/02/2013, VM:n lausuntopyyntö VM144:07/2011, 17.6.2013

## Liikenneviraston lausunto julkisen hallinnon asiakaspalveluhankkeen loppuraportista

Valtiovarainministeriö on viitekohdan kirjeellään pyytänyt liikenne- ja viestintäministeriön lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista. LVM on edelleen pyytänyt asiasta viitekohdan kirjeellään Liikenneviraston lausuntoa.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen tavoitteena on hallitusohjelman mukaisesti luoda koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko ja määritellä jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut. Loppuraportissa ehdotetaan muun muassa, että elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palvelut kuuluisivat lakisääteisesti yhteisten asiakaspalvelupisteiden palvelutarjontaan.

### Liikenneviraston lausunto

Asiakaspalvelupisteet eivät esityksen mukaisesti sisällä Liikenneviraston palveluja. Liikennevirasto lausuu asiasta ELY-keskusten, erityisesti niiden liikenteen tehtävien, ohjauksen näkökulmasta. Lausunto on laadittu lausuntokysymyksiin vastaamalla (liite 1); tiivistetysti seuraavassa:

- ELY-keskusten liikenteen tehtävät ja palvelut (liikennejärjestelmän toimivuus, liikenneturvallisuus, tie- ja liikenneolot, maanteiden pito, julkisen liikenteen järjestäminen) eivät pääsääntöisesti ole luonteeltaan henkilökohtaiseen asiakkuuteen perustuvia palveluja. Asiakasyhteydenottojen käsittelyssä tai lupa-asioissakin käyntiasiakkuus tuo lisäarvoa hyvin harvoille asiakkaille. ELY-keskuksilla ei ole - omia toimipisteitään lukuun ottamatta - fyysisiä asiakaspalvelupisteitä. ELY-keskuksilla on toiminnassa valtakunnallinen liikenteen asiakaspalvelukeskus, joka hoitaa keskitetysti mahdollisimman suuren osan asiakasyhteydenotoista ELY-keskusten asiantuntijoiden puolesta. Toiminta perustuu puhelinpalveluun, sähköisten kanavien käyttöön ja asiakirjojen toimittamiseen postitse.
- ELY-keskusten toimintamenotilanne on erittäin tiukka. Hallitus päätti kevään 2013 kehysriihessä ELY-keskusten menosäästöjen myöhentämisestä. Tähän liittyen on käynnistetty kuusi ELY-keskusten kehittämishanketta, joiden keskeisenä tavoitteena on parantaa ELY-keskusten toiminnan kustannustehokkuutta. Hankkeista kaksi, ELY-keskusten toiminnan ja palvelujen sähköistäminen sekä asiakaspalvelun toimintamalli, liittyy läheisesti asiakaspalveluun.
- ELY-keskusten näkökulmasta uuden rakenteen - fyysisen palvelupisteverkon - rakentaminen ei saa vaarantaa toimivaa valtakunnallista liikenteen asiakaspalvelukes-

16.8.2013

- kusta eikä viedä resursseja keskitetyn valtakunnallisen asiakaspalvelun toimintamallin ja sähköisen asioinnin kehittämiseltä.
- Esityksen mukaan palvelupisteiden palveluista päätettäisiin valtioneuvoston asetuksella. Liikennevirasto esittää, että ELY-keskusten tehtäviä hoidettaisiin asiakaspalvelupisteissä sopimusperusteisesti. Esimerkki mahdollisesta sopimusperusteisesti palvelupisteessä hoidettavasta tehtävästä on joukkoliikenteen matkalippuihin liittyvä asiakaspalvelu.
  - Asiakaspalvelupisteissä tarjottavien palvelujen suhde perusteilla olevaan Kansalaisneuvonta -palveluun vaatii lisäselvennystä. Moninkertaista saman palvelun tarjoamista tulee välttää (fyysiset pisteet, kansalaisten yleisneuvontapalvelu, toimijoiden omat asiakaspalvelukeskukset). Yleisneuvonnasta asiakas kannattaa ohjata mahdollisimman nopeasti asiaa hoitavan viranomaisen omaan palvelukanavaan.

Hedelmällisin lähtökohta on, että asiakaspalveluja kehitetään kunkin toimijan tunnistamista asiakastarpeista lähtien, mutta kuitenkin niin, että mikäli fyysisen asiakaspalvelupisteen tarve on, yhteispalvelupisteitä tarkastellaan ensisijaisena vaihtoehtona.

ELY-johtaja

Mirja Noukka

Yksikön päällikkö

Lea Virtanen

Liite

Lausuntokysymykset: Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti. Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut. Liikenneviraston vastaukset 16.8.2013.

Jakelu

LVM/ Marcus Merin, Riitta Viren, Ari-Pekka Manninen

Tiedoksi

Liikenneviraston johtoryhmä  
ELY-keskusten L-vastualueiden johtajat  
TEM/ Marja-Riitta Pihlman, Elina Isoksela, Outi Ryyppö

Valtiovarainministeriö

Valtiovarainministeriön lausuntopyyntö, VM144:07/2011, 17.6.2013

## **Liikenne- ja viestintäministeriön lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista**

Valtionvarainministeriö on viitekohdan kirjeellään pyytänyt liikenne- ja viestintäministeriön (LVM) lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista. Hankkeen tavoitteena on hallitusohjelman mukaisesti luoda koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko ja määritellä jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.

Loppuraportissa ehdotetaan muun muassa, että elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten (ELY) palveluja kuuluisi lakisääteisesti yhteisten asiakaspalvelupisteiden palvelutarjontaan. Lisäksi raportti sisältää ehdotuksia, jotka liittyvät Liikenteen turvallisuusvirastolle (Trafi) poliisilta ja maistraateilta mahdollisesti siirtyviin tehtäviin.

### **Lausuntonaan LVM toteaa seuraavaa:**

LVM painottaa vahvasti sähköisten asiakas- ja itsepalvelujen kehittämistä sekä asiakaspalvelun keskittämistä. Tämä parantaa palvelujen saatavuutta ja laatua sekä vapauttaa substanssiasiantuntijoiden resursseja varsinaiseen asiantuntijatyöhön. ELY-keskusten liikennevastuualueella on käytössä tehokkaasti ja laadukkaasti toimiva keskitetty liikenteen asiakaspalvelukeskus, jonka toimintaa ollaan edelleen kehittämässä ja laajentamassa. Yhteisen asiakaspalvelupisteverkon rakentaminen ei saa vaarantaa tätä hyväksi todettua toimintaa ja kehitystä.

LVM pitää hankkeen ylätasoon tavoitteita palvelujen saavutettavuuden ja hallinnon tehokkuuden parantamisesta periaatteellisesti oikeina ja tavoiteltavina. Ministeriö ei kuitenkaan pidä perusteltuna sitä, jos asiakaspalvelupisteiden perustamisen seurauksena palveluntuottaja (mm. ELY-keskus) joutuu huolehtimaan olennaisesti laajemmasta palveluverkosta kuin käyntiasiointiin todellinen tarve edellyttää. Hanke ei saa johtaa tilanteeseen, jossa yhteisten asiakaspalvelupisteiden kehittäminen vie resursseja palveluntuottajien oman asiakaspalvelun kehittämisestä.

Hallitus päätti kehysriihessä ELY-keskusten menosäästöjen myöhentämisestä. Tähän liittyen on käynnistetty kuusi ELY-keskusten kehittämishanketta (mm. ELY-keskusten toiminnan ja palvelujen sähköistäminen sekä

asiakaspalvelun toimintamalli). LVM pitää näitä hankkeita erityisen tärkeinä, koska niiden tuloksena ELY-keskusten toiminnalle luodaan entistä paremmat edellytykset sekä parannetaan toiminnan tehokkuutta ja vaikuttavuutta. Täysin uuden asiakaspistepalveluverkoston rakentaminen edellyttää taloudellisia resursseja. Se, että ELY-keskusten rahoitusta suunnattaisiin yhteispalvelupisteiden kehittämiseen ja ylläpitoon ei saa vaarantaa em. ELY-keskusten kehittämisohjelman toteuttamista.

LVM:n näkemyksenä on, että yhteisten asiakaspalvelupisteiden palvelun tulisi mahdollisimman paljon tukeutua olemassa olevaan palveluverkoston ja siten rajoittua lähinnä rutiininomaisiin palveluihin sekä asianomaisen palvelutuottajan sähköisten palvelujen käytön opastamiseen. Tukeutuminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa asianomaisen palvelutuottajan omaan ammattitaitoiseen asiakaspalveluun yksinkertaistaa ja nopeuttaa asiakkaan asianhoitoa ja turvaa asiakaspalvelun laatua. Palvelutuottajan tapaaminen asiakaspalvelupisteessä ei ole substanssiasiantuntijan resurssien käytön kannalta tehokasta eikä siten kannatettavaa.

Ministeriön näkemyksiä on tuotu tarkemmin esiin liitteenä olevassa lausuntokysymysten vastaustaulukossa.

Lausuntoaan varten LVM pyysi lausuntoa myös Liikennevirastolta (liite), joka vastaa ELY-keskusten liikenteen tehtävien ohjauksesta. Ministeriö pyytää valtiovarainministeriötä ottamaan Liikenneviraston esittämät näkökohdat huomioon. Viraston lausunnon perusteella on mm. ilmeistä, että ELY-keskusten liikenteen tehtävien ja palvelujen kannalta käyntiasiakkuus tuo lisäarvoa hyvin harvoille asiakkaille ja että lakisääteistä mallia luontevampaa olisi, että erikseen sovittavia ELY-keskusten tehtäviä hoidettaisiin asiakaspalvelupisteissä sopimusperusteisesti.

Loppuraportti sisältää lisäksi ehdotuksia, jotka liittyvät Liikenteen turvallisuusvirastolle (Trafi) poliisilta ja maistraateilta mahdollisesti siirtyviin tehtäviin. LVM esittää, että nämä ajokortteihin ja vesikulkuneuvorekisteriin liittyvät tehtävät jätetään alkuvaiheessa asiakaspalvelupisteiden lakisääteisen palveluvalikoiman ulkopuolelle. Ko. palvelujen sisällyttäminen yhteisten asiakaspalvelupisteiden palveluvalikoimaan on perusteltua arvioida vasta mahdollisten tehtäväsiirtojen yhteydessä pitäen lähtökohtana palvelujen tarjoamista sopimusperusteisesti.

Harri Pursiainen  
Kansliapäällikkö

Marcus Merin  
Yli-insinööri

Liitteet

Lausuntokysymykset: Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen. LVM:n vastaukset 29.8.2013

Liikenneviraston lausunto liitteineen

Tiedoksi

Liikenneministeri Merja Kyllönen  
Erityisavustaja Sarianne Hartonen  
Erityisavustaja Jyri Kuusela  
Liikennepolitiikan osaston johtoryhmä  
Tietopalvelupäällikkö Anne Niemi  
Liikennevirasto/Mirja Noukka  
Liikenteen turvallisuusvirasto/Hanna Hakanen



9.9.2013

## 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:**

#### 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:**

#### 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:**

Liikennevirasto: ELY-keskusten liikenteen tehtävät ja palvelut (liikennejärjestelmän toimivuus, liikenneturvallisuus, tie- ja liikenneolot, maanteiden pito, julkisen liikenteen järjestäminen) eivät pääsääntöisesti ole luonteeltaan henkilökohtaiseen asiakkuuteen perustuvia palveluja. Asiakasyhteydenottojen käsittelyssä tai lupa-asioissakin käyntiasiakkuus tuo lisäarvoa hyvin harvoille asiakkaille. Tästä näkökulmasta koko ELY-lain mukaiseen ELYjen tehtäväkenttään viittaaminen asiakaspalvelupisteessä lakisääteisesti tarjottavana palveluna on jossain määrin keinotekoista.

ELY-keskusten toimintamenorahoitus on erittäin niukka, ja palvelupisteiden perustamisen, kehittämisen ja ylläpidon rahoitus olisi pois muun toiminnan, mm. sähköisen asioinnin, kehittämisestä.

Liikennevirasto pitää lakisääteistä mallia luontevampana, että erikseen sovittavia ELY-keskusten tehtäviä hoidettaisiin asiakaspalvelupisteissä sopimusperusteisesti.

Esimerkki mahdollisesta sopimusperusteisesti yhteispalvelupisteessä annettavasta palvelusta ovat

joukkoliikenteen matkalippuihin liittyvät asiakaspalvelutehtävät. Suomeen on perusteilla joukkoliikenteen toimivaltaisten viranomaisten yhteinen ja yhteiskäyttöinen joukkoliikenteen lippu- ja maksujärjestelmä, joka otetaan käyttöön vuonna 2014. Mukana järjestelmän perustamisessa ovat valtio ja parikymmentä kunnallista joukkoliikenneviranomaista. Joukkoliikenteen toimivaltaisia viranomaisia ovat joukkoliikennelain mukaan yhdeksän ELY-keskusta ja tällä hetkellä 26 kunnallista viranomaista. Joukkoliikennelippujen myyntiin kehitetään ensi sijassa sähköisiä kanavia sekä lataukseen todennäköisesti tiheä, jonkin kaupallisen toimijan verkkoon perustuva pisteverkko. Yhteis palvelupisteet voisivat toimia täyden palvelun asiakaspalvelupisteinä. Asiakaspalvelupisteverkko ei kuitenkaan todennäköisesti sisältäisi kaikkia ehdotuksen 129 tai 164 pistettä. Erillinen verkon kattavuussuunnittelu ja rahoituksesta sopimisen tarve johtuu siitä, että kuntien keskinäinen sekä kuntien ja valtion suhde joukkoliikenteen järjestämisessä on erilainen eri kunnissa: osassa kuntia kunta on itse toimivaltainen viranomainen ja vastuussa joukkoliikennelipuista, osassa seudun keskuskunta on vastuukunta, osassa tehtävä kuuluu alueelliselle ELY-keskukselle; ja neljäntenä osa kunnista - esimerkiksi Helsingin seudun liikenteen toimialueen kunnat - ei ole mukana yhteisessä lippujärjestelmässä.

#### **Kysymys 4**

Hanke ehdottaa, että järjestämisvelvollisen kunnan on hoidettava myös kunnan omien lakisäätöiden 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:**

#### **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:**

Liikennevirasto: Tietojärjestelmien osalta ei ole käsitelty integrointitarvetta palveluntuottajien järjestelmiin, esimerkiksi asianhallintajärjestelmiin. Tämä vaatii näkemyksemme mukaan jatkoselvittämistä. Esityksen kirjaus (loppuraportti s. 59) on, että asiakirjan toimittamisella asiakaspalveluun on oikeudellisesti sama vaikutus kuin asian toimittamisella asian käsittelevälle viranomaiselle.

– Asiakirjan viivytyksetön kirjaaminen vastuuviranomaisen asianhallintajärjestelmään on varmistettava, mm. tarjousasiakirjat.

**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:**

Liikennevirasto: Käynnissä olevat ELY-keskusten kehittämishankkeet (mm. ELY-keskusten toiminnan ja palvelujen sähköistäminen sekä asiakaspalvelun toimintamalli) painottavat sähköistä asiointia ja asiakasyhteydenottojen valtakunnallisesti keskittyä käsittelyä. Tällä pyritään kustannustehokkaaseen, mutta laadukkaaseen palveluun, jossa asiantuntijoiden aikaa vapautuu asiantuntijatyöhön. – Tähän rinnastaen käyntiasiointiin perustuvat palvelumallit tuntuvat tarjoavan lisäarvoa varsin harvoille ELY-keskusten asiakkaille.

**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:****Kysymys 8**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 6 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistämistä ja kehittämistä: toimintamallin testaamista, käynnistämistä, kehittämistä ja seuranta.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistamis- ja kehittämismallista:**

## 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:**

### 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:**

Liikennevirasto: esitetty rahoitusjärjestelmän rakenne on perusteltu.

Liikenneviraston muistuttaa kuitenkin, että ELY-keskusten toimintamenotilanne on erittäin tiukka. Hallitus päätti kevään 2013 kehysriihessä ELY-keskusten menosäästöjen myöhentämisestä. Tähän liittyen on käynnistetty kuusi ELY-keskusten kehittämishanketta, joiden keskeisenä tavoitteena on parantaa ELY-keskusten toiminnan kustannustehokkuutta. Hankkeista kaksi, ELY-keskusten toiminnan ja palvelujen sähköistäminen sekä asiakaspalvelun toimintamalli, liittyy läheisesti asiakaspalveluun. Asiakaspalvelupisteiden perustaminen ei saa vaarantaa em. ELYjen kehittämishankkeiden etenemistä.

### Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, 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:**

**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:**

**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:**

Liikennevirasto: Suunniteltu saavutettavuuskriteeri on ymmärrettävä. Saavutettavuuden osalta tärkeä kriteeri on myös, että palvelupiste on helposti saavutettavissa joukkoliikenteellä. Palvelupisteverkko muodostuu kuitenkin siinä määrin harvaksi, että sähköinen asiointi ja puhelinpalvelu ovat jatkossakin liikenteen palveluiden osalta tärkeimmät asiakaspalvelukanavat.

**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:**

**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:**

Liikennevirasto: vrt. kysymys 13

**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:**

Liikennevirasto: ELY-keskuksilla ei tällä hetkellä ole omia toimipisteitään lukuun ottamatta asiakaspalvelupisteverkkoa. Käyntiasiakkaiden määrä on vähäinen. ELY-keskuksilla on toiminnassa valtakunnallinen liikenteen asiakaspalvelukeskus, joka hoitaa keskitetysti mahdollisimman suuren osan asiakasyhteydenotoista ELY-keskusten asiantuntijoiden puolesta. Asiakasyhteydenottojen hoitaminen perustuu sähköisiin kanaviin, puhelinpalveluun sekä asiakirjojen toimittamiseen postitse. – Uuden rakenteen, yhteispalvelupisteverkon, rakentaminen ei saa vaarantaa toimivaa valtakunnallista liikenteen asiakaspalvelukeskusta eikä viedä resursseja keskitetyn valtakunnalliseen asiakaspalvelun toimintamallin ja sähköisen asioinnin jatkokehittämiseltä.

Loppuraportin sivulla 30 perustellaan käyntiasioinnin säilyttämisen tärkeyttä niiden asiakkaiden kannalta, jotka eivät halua tai joilla ei ole mahdollisuutta sähköisiin palvelumuotoihin, tai jotka tarvitsevat neuvontaa julkisen hallinnon palveluista. Neuvontaa julkisen hallinnon palveluista kehitetään Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen lisäksi VM:n Kansalaisneuvonta-hankkeessa. Neuvontapalvelu on tarkoitus avata vuonna loppuvuonna 2013 ja palvelu tarjoaa neuvontaa mm. puhelimitse. – Palvelujen päällekkäisyydet kannattaa vielä käydä läpi julkisten resurssien tehokkaan käytön varmistamiseksi. Moninkertaista saman palvelun tarjoamista tulee välttää (fyysiset pisteet, kansalaisten yleisneuvontapalvelu, toimijoiden omat asiakaspalvelukeskukset). Yleisneuvonnasta asiakas kannattaa ohjata mahdollisimman nopeasti asiaa hoitavan viranomaisen omaan palvelukanavaan, jossa osaamisen ylläpito on helpompaa ja taloudellisempaa.

**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:**

**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:**

Liikennevirasto: Toimivaltaiselle viranomaiselle tarkoitettujen asiakirjojen vastaanottaminen vaatii jatkoselvittämistä. Tämä on kriittistä erityisesti sellaisten asiakirjojen osalta, joiden jättämiselle on annettu määräaika; ELY-keskusten liikenteeseen liittyen tehtävien osalta esimerkiksi taksilupien haku ja urakkatarjoukset. Esityksen kirjaus (loppuraportti s. 59) on, että asiakirjan toimittamisella asiakaspalveluun on oikeudellisesti sama vaikutus kuin asian toimittamisella asian käsittelevälle viranomaiselle. Edellyttääkö tulkinta substanssilakien muutoksia? Rajataanko palvelupisteessä vastaan otettavia asiakirjoja siten, että esim. edellä mainitun tyyppiset, viranomaisen pyynnöstä määräaikaan mennessä toimitettavat asiakirjat, on toimitettava suoraan vastuuviranomaiselle?

Asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtäväksi (s. 59) on todettu asiakirjojen vastaanottaminen sekä neuvontapalvelu asioissa, joissa otetaan vastaan asiakirjoja. Onko ajateltu, että asiakirjojen vastaanottaja myös esikäsittelee asiaan liittyvät dokumentit ja varmistaa, että esim. hakemus on oikein täytetty ja sisältää kaikki tarvittavat liitteet? Jos näin ei ole, on monessa tapauksessa parempi, että asia hoituu suoraan käsittelyä hoitavan viranomaisen toimesta ja säästytään moninkertaiselta työltä. On luontevaa, että asiakasneuvoja antaa yleisneuvontaa. Yksityiskohtainen neuvonta edellyttää asiantuntemusta ja todennäköisesti yhteydenottoa vastuuviranomaiseen. Yksityiskohtaisen neuvontapalvelumahdollisuuden tarjoaminen asiakaspalvelupisteiden kautta sitoo tällaisissa tapauksissa tarpeettoman paljon työaika (sekä asiakaspalvelun palveluneuvojan että vastuuviranomaisen oman palveluneuvojan tai asiantuntijan). – ELY-keskusten osalta on loppuraportin sivulla 139 todettu, että kaikkien ELY-keskusten tehtävien osalta palvelu on yleisellä tasolla tapahtuvaa tietojen antamista ja neuvontaa. Onko tällä kirjauksella esityksessä rajattu pois muut palveluneuvojan tehtävät ELY-keskusten osalta?

**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:**

Liikennevirasto: Varsinaisten palveluntuottajien on oltava vastuussa palveluneuvojien perehdyttämisestä, koulutuksesta, ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta omaa tehtäväaluettaan koskien. Tarjottavia palveluja on kuitenkin hyödyllistä jatkovalmistelussa tarkastella myös niiden kysynnän näkökulmasta: mikäli palvelun kysyntä on vähäinen, sitä ei kannata asiakaspalvelupisteessä tarjota. Palveluneuvojien perehdyttämiseen, koulutukseen ja asiantuntijatukeen käytetään samoja niukkoja henkilöresursseja, joilla palvelua tuottavassa virastossa tehdään asiantuntijatyö.

