



13.9.2013

Valtiovarainministeriö

1 (8)

Viite: Lausuntopyyntö VM144:07/2011 17.6.2013

## **POHJOIS-KARJALAN ELY-KESKUKSEN NÄKEMYKSET ASPÄ 2014 -HANKKEESTA**

**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.*

POK ELY: ELY-keskus katsoo, että lakisääteisyyteen perustuva yhteisen asiakaspalvelun järjestämismalli ei kaikilta osin ole toimiva ratkaisu asiakaspalvelujen kokoamiseen liittyen. Hankkeen jatkosuunnittelussa on huolehdittava erityisesti siitä, että yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen ei ole ristiriidassa sähköisen asioinnin kehittämiseen ja lisäämiseen tähtäävien tavoitteiden ja toimenpiteiden kanssa eikä myöskään TEM:n hallinnonalalla jo toteutettujen tai suunniteltujen asiakaspalvelujärjestelmien kanssa.

Yhteisen asiakaspalvelupisteen tarjoama henkilöasiakaspalvelu on ehdotetussa muodossaan ainakin osittain näennäispalvelua, koska palveluneuvojilla ei ole eikä voi olla riittävästi substanssiosaamista. Verkkoasiointi hoituu kotoa käsin ja puhelinneuvonnalla saa samantasoisien neuvonnan. On lyhytnäköistä lähteä tarjoamaan näennäistä asiakaspalvelua, koska se rapauttaa varsinaista substanssiosaamista. Yhteinen asiakaspalvelu kannattaisikin rajata sellaisiin palveluihin ja sellaisille seuduille kohdennettavaksi, joissa kansalaisilla ei nykyisellään ole mahdollisuus saada tarvitsemiaan palveluja kohtuetaisyudelta.

### 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.*

POK ELY: ELY-keskus kannattaa yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen ja ylläpitämisen säätämistä kuntien tehtäväksi edellyttäen, että kunnat saavat tästä toiminnasta riittävän korvauksen ja että TEM:n hallinnonalan tehtäviin liittyvä asiakaspalvelu jätetään ainakin pääsääntöisesti tämän järjestelmän ulkopuolelle.

### 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.*

POK ELY: ELY-keskusten tarjoamat palvelut poikkeavat siinä määrin muiden ehdotuksissa lueteltujen viranomaisten palveluista, että niitä ei ole tarkoituksenmukaista sisällyttää yhteisen asiakaspalvelun piiriin, mahdollisesti joitakin yksittäisiä palvelutehtäviä lukuun ottamatta. ELY-keskusten palvelut sisältävät useimmiten niin paljon erityisasiantuntemusta tai ovat luonteeltaan kehittämis- tai valvontatehtäviä, että niitä koskevien palvelujen tarjoaminen yhteisessä asiakaspalvelussa ei toisi lisäarvoa yksittäisen asiakkaan eikä myöskään viranomaisen näkökulmasta. Lisäksi jo tällä hetkellä ELY-keskusten piirissä toimii kolme asiakaspalvelukeskusta: Työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus (TE-aspa), liikenteen asiakaspalvelukeskus (APK) sekä pilottihankkeena ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskus (Y-aspa). Lisäksi näiden kokoamista yhteen parhaillaan valmistellaan.

ELY-keskusten asiakaspalvelun päämääränä on siirtyminen monikanavaiseen toimintamalliin, joka koostuu verkkopalvelun, keskitetyn asiakaspalvelun ja asiantuntijapalvelun saumattomasta yhdistelmästä. Tavoitetilassa ELY-keskusten asiakaspalvelu muodostaa asiakkaalle yhden kokonaisuuden, joka tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden saada yhteys helposti ja joustavasti ELY -keskukseen. Asiakaspalvelukeskuksissa annetaan yleisneuvonta ja toimintatapanneuvonta kaikissa ELY-keskusten palveluissa. Asiakkaita ohjataan hakemaan tietoa Internetistä ja opastetaan nettipalveluiden käytössä. Palvelu tarjoaa asiakkaalle välittömän vastauksen tai neuvon asiakkaan asian edelleen hoitamiseksi. Palvelun kautta voi myös antaa palautetta ja saada asiansa vireille. Kaikkia palveluita koskevat tiedot tarjotaan Internetissä. Mahdollisimman moni asia on hoidettavissa tai vireille pantavissa itsepalveluna. Käyntiasiointia edellytetään entistä harvemmin.

ELY-keskus katsookin, että ASPA-hankkeen jatkotyössä tulee käydä läpi tarkkaan synkronointi muihin vastaaviin hankkeisiin, esimerkiksi em. ELY-keskusten yhteisiin asiakaspalvelukeskuksiin.

TE-toimistot antavat oman lausuntonsa asiasta, mutta TE-toimistoa tulosohjaavana viranomaisena ELY-keskus katsoo, että myöskään TE-toimiston tehtäviä ei ainakaan pääsääntöisesti kannata sisällyttää yhteisen asiakaspalvelun piiriin, koska ne ovat jo nyt osaltaan ja jatkossa vieläkin vahvemmin ELY-keskusten asiakaspalvelukeskusten piirissä.

#### Kysymys 4

*Hanke ehdottaa, että järjestämisvelvollisen kunnan on hoidettava myös kunnan omien lakisäästeisten tehtävien asiakaspalveluja yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Ehdotusta on kuvattu hankkeen loppuraportissa luvussa 5.2.6 sekä lakiehdotuksen yleisperusteluissa luvussa 3.2.2 ja 14 pykälässä.*

POK ELY: Kategorisesti tulkittuna ehdotus voisi toteutuessaan joissakin kunnissa ja tapauksissa jopa heikentää palvelujen tasoa nykyiseen tilanteeseen nähden.

#### **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.*

POK ELY: ELY-keskus toteaa näkemyksenään, että ehdotetut toimitila-, laitteisto- ja järjestelmäratkaisut ovat kustannuksiltaan varsin mittavia. Lisäksi tässä yhteydessä tulee ottaa huomioon se, että ELY-keskuksille määritellyn toimitilakonseptin mukaisesti esim. Pohjois-Karjalan ELY-keskukselle ovat juuri valmistuneet uuden toimitilakonseptin mukaiset asiakaspalvelutilat, joihin on investoitu merkittävästi. ELY-keskuksen tiedossa on, että vastaavanlaisia toimitilainvestointeja on vireillä myös Pohjois-Karjalan TE-toimiston osalta, joten myös nämä tulisi ottaa hyvin huomioon asiassa.

Laitteistojen ja järjestelmien osalta on otettava huomioon hyvinkin tarkasti huomioon ne tietoturvaan, viranomaisten väliseen tiedon vaihtoon yms. liittyvät tekijät, jotka on oltava kunnossa asiakaspalvelupisteen toimintaan liittyen.

Pohjois-Karjalassa on jo saatu konkreettisia kokemuksia mm. yhteispalvelupisteistä. Käyntimäärät ovat olleet vähäisiä TE-toimiston osalta. Videoyhteyksiä ei ole käytetty juuri lainkaan. Asiakkaat ovat olleet pettyneitä kahteen asiaan: asia ei hoitunutkaan heti, koska palveluneuvojalla ei ollut substanssioikeuksia. Videoyhteyttä ei ole saatu lennosta, vaan ajanvarauksella, mikä vaatii toisen käynnin. Lisäksi asiakkaat vierastivat sen käyttöä. Yleensä ihmiset käyvät vähintään kerran kuukaudessa Joensuussa, jolloin he sopivat käyntiasioinnit niihin käynteihin liittyen.

#### 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.*

POK ELY: Prosessikuvausten laatiminen yhteistä asiakaspalvelupisteen toimintaa varten on varmasti perusteltua. Tässä yhteydessä tulee kuitenkin muistaa se, että esim. ELY-

keskusten osalta ei ole vielä tehty valtakunnan tasoisia määrittelyjä ELY-keskusten ydinprosesseista, jotka ovat ELY-keskusten muiden prosessien pohjana. ELY-keskuksella on mm. EU-ohjelmien toteuttamiseen liittyvät hallinto- ja valvontajärjestelmäkuvaukset ja vastaavasti ympäristö- ja luonnonvarat -vastualueen tehtäviä varten on laadittu tarvittavat toimintamallit. Samantyyppinen tilanne on myös TE-toimistojen osalta, jotka ovat vielä ELY-keskuksiakin uudempia organisaatioita. Edellä olevaan perustuen prosessikuvausten laatiminen vaikuttaa hyvinkin haasteelliselta toteuttaa käytännössä ainakaan nopeassa aikataulussa.

### 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.*

POK ELY: Laadun arviointi on hyvin tärkeä osa yhteisen asiakaspalvelupisteen toiminnan kehittämisen kannalta. Arviointi tulisi toteuttaa siten, että siitä saataisiin riittävällä tarkkuudella ja riittävän usein asiakaspalautteeseen pohjautuvat tulokset asiakaspalvelupisteen laadun kehittämisen pohjaksi. Se tulisi toteuttaa siten, että tuloksista saa nopeasti selville sekä kokonaislaadun kehitys että myös eri osatekijöiden laadun kehitys.

### 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.*

POK ELY: Yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintamallia tulee testata vielä muutaman pilotin kautta. Tällöin pilotit tulee valita erityyppisiltä alueilta, jotta kokemuksia saataisiin erilaisissa olosuhteissa toimivien yksiköiden osalta.

## **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.*

POK ELY: Yhteisten asiakaspalvelupisteiden ohjaus tulee järjestää siten, että yhtäältä ohjaus on selkeä ja nopeasti reagoiva sekä toisaalta ottaa riittävän hyvin huomioon eri hallinnonalojen erityispiirteet.

## Rahoitusmalli

### 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).*

POK ELY: ELY-keskuksen näkemys on, että yhteisen asiakaspalvelukonseptin taloudelliset vaikutukset eivät ainakaan lyhyellä aikajänteellä ole kustannuksia alentavia varsinkaan ELY-keskusten näkökulmasta. Vaikutus voi olla jopa kustannuksia lisäävä, koska yhteispalvelukonseptin mukainen käyntiasiointivalinta pakottaisi ELY-keskuksen suuntaamaan taloudellisia panostuksia pysyvästi kuntien isännöimään yhteiseen asiakaspalveluun. Sen vuoksi rahoitusrakennetta ei voida rakentaa ainakaan yksinomaan sen pohjalle, että yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaresurssit saadaan virastojen toimintamäärärahoja leikkaamalla. Tarjoamaansa lisäarvoon nähden ehdotettu järjestelmä vaikuttaa raskaalta ja kalliilta.

Lisäksi rahoitusmallin suhteen on uhkana se, saavatko kunnat todellisen korvauksen niille palvelupisteestä aiheutuneista kustannuksista. Lisäksi rahoitusta ajatellen tulee ottaa huomioon se, että virastot (esim. TE-toimistot) joutuvat joka tapauksessa tarjoamaan asiakaspalvelua myös omista toimipisteissään.

### Kysymys 11

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

POK ELY: Laskelmat vaikuttavat kohtuullisen päteviltä edellyttäen, että löydetään oikeasti kaikkien osapuolten kesken yhteinen luotettava näkemys siitä, miten keskimääräiset tai tyyppilliset suoritteet määritellään ja miten niitä koskevat kustannukset arvioidaan. Esim. ELY-keskuksissa ja sen edeltäjissä on jo vuosikausia tehty töitä luotettavien toiminnan taloudellisuutta ja tehokkuutta koskevien laskentajärjestelmien aikaansaamiseksi asiassa, joten tätä taustaa vasten tehtävä on varsin haastava varsinkin, jos tavoitteena on saada ratkaisuja nopeassa aikataulussa.

### 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.*

POK ELY: Aukioloaikojen lyhentämisessä voi olla ongelmia sujuvan asiakaspalvelun kannalta. Jos pisteitä lähdetään sulkemaan tilanteessa, jossa yhteisen asiakaspalvelun vuoksi on jouduttu vähentämään tai lopettamaan virastojen omia asiakaspalvelupisteitä, voi tästä aiheutua kohtuuttomia ongelmia asiakkaiden kanssa. Tällöin alueellinen tasapuolisuus ja ihmisten yhdenvertainen kohtelu voi olla hyvin haasteellista saavuttaa varsinkin, jo palvelut siirtyvät kymmenien tai jopa yli sadan kilometrin päähän.

## Palvelupisteverkko

### 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.*

POK ELY: Palvelupisteverkko tulee perustaa ensisijaisesti vain sinne, missä valtion palveluja ei ole saatavissa. Lisäksi esim. Pohjois-Karjalassa Liperi ja Kontiolahti ovat niin lähellä Joensuuta, että käyntiasiointi niistä suuntautuu Joensuuhun.

Maaseudun kannalta tulee selvittää, miten siihen liittyvät palvelut pystytään hoitamaan mm. siitä näkökulmasta, millä tavoin ne vaikuttavat EU:n maaseutuohjelman toteuttamiseen. Vastaavasti palvelupisteverkon tiheyttä arvioitaessa tulee ottaa huomioon myös kytkennät muihin vastaaviin palveluverkkoihin, esim. seudullisia yrityspalveluja ja maaseutuasioita hoitavaan palvelupisteverkkoon. Lisäksi on ensiarvoisen tärkeää, että jossakin selkeästi määritellään, miten vaikutusalueen asukkaisiin vaikuttaa tarjolla olevien palvelujen kokonaisuus, eli yhteisen asiakaspalvelupisteen lisäksi sellaiset muut toimivat palvelupisteet taustavirastoihin, joiden liittämistä yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen ei katsota tarkoituksenmukaiseksi.

Myös se tulisi selvittää alueellisen tasa-arvon, eri ihmisryhmien yhdenvertaisen kohtelun sekä työllisyyden näkökulmasta, mitä vaikutuksia yhteisen asiakaspalvelupisteen perustamisella on niiden toimintojen ja palvelujen tulevaisuudelle, jotka voivat olla näiden alueiden myönteisten kehitysnäkymien kannalta hyvin ratkaisevia. Esimerkiksi, jos veroasioita koskevat palvelut viedään Joensuussa yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen, se saattaa merkitä uhkaa koko verohallinnon ja sen substanssiosaamisen poistumisesta seudulta työpaikkoineen.

### 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.*

POK ELY: Useimmiten ainakin vähäväkisimmillä alueilla asiakaspalvelupisteiden toimintoja joudutaan järjestämään siten, että ao. henkilöstö tekee myös muita tehtäviä. Tähän tulee suunnitelmissa myös varautua.

### Kysymys 15

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

POK ELY: Mikäli ELY-keskusten asiakaspalvelu päätetään sisällyttää yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, tulisi valita 129 kunnan malli, jossa keskuskaupungit (esim. Pohjois-Karjalassa Joensuu) jätetään hankkeen ulkopuolelle. Näin Joensuussa jo nyt toimivat valtion toimipisteet voivat jatkaa toimintaansa, eikä ole uhkaa, että ko. palvelut häviävät kokonaan maakunnan ulkopuolelle. Tosin Joensuunkin osalta tulee ottaa huomioon se, että kaupungin reuna-alueilla (esim. Tuupovaarassa) palvelutarpeet poikkeavat merkittävästi Joensuun kaupungin ydinkeskustassa tarjolla olevista palveluista.

### Kysymys 16

Julkisen hallinnon yhteinen palvelupisteverkko ja siihen osallistuvien toimijoiden omat palvelupisteverkot sisältävät päällekkäisyyksiä, jotka heikentävät mahdollisuuksia rakentaa yhteinen asiakaspalvelupisteverkko.

POK ELY: On totta, että joissakin tapauksissa tällainen päällekkäisyys voi heikentää mahdollisuutta rakentaa toimivaa yhteistä asiakaspalvelua. Tulee kuitenkin muistaa, että esim. ELY-keskuksen palvelut ja myös esim. seudulliset yrityspalvelut edellyttävät useimmiten sellaista erityisasiantuntemusta, jota ei ole tarkoituksenmukaista sijoittaa yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Tämän vuoksi tulee turvata se, että ELY-keskusten palvelut jätetään ainakin pääosin yhteisen asiakaspalvelupisteen ulkopuolelle. Vastaavaa harkintaa tulee tehdä myös TE-toimistojen osalta.

## **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.*

POK ELY: Riittävän osaavan henkilöstön turvaaminen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on ensiarvoisen tärkeää. Vaikka kysymyksessä onkin ns. front office -tyyppinen palvelu, edellyttää se hyvin laajaa ja monipuolista osaamista asiakaspalveluhenkilöstöltä, jotta asiakasta ei jouduttaisi pompottamaan asiantuntijalta toiselle. Esim. jo pelkästään ELY-keskuksen piirissä on todettu hyvin haasteelliseksi se, että sen henkilöstöllä olisi edes riit-

tävän hyvät yleistiedot siitä, mitä kaikkea palvelua ELY-keskuksella on tarjolla. Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä haasteet moninkertaistuvat. Tämä voi olla palkkauksen tason ohella myös vaikuttamassa siihen, missä määrin todellisuudessa tulee esiintymään valtion henkilöstössä kiinnostusta siirtyä ao. tehtäviin kuntien palveluksessa. Riittävän hyvän asiakaspalvelun kannalta se olisi kuitenkin välttämätöntä monipuolisen osaamisen turvaamiseksi.

### Kysymys 18

*Loppuraportin luvussa 5.1 ja lakiehdotuksen 7 pykälässä on lueteltu palveluneuvojan hoitamamat 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.*

POK ELY: Kannatettava ja välttämätön esitys, koska julkisen vallan käyttö toisi hyvin monitahoisia, kenties ylitsepääsemättömiä ongelmia ratkaistavaksi.

### 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.*

POK ELY: Riittävän hyvä palveluneuvojien perehdyttäminen ja koulutus ovat onnistuneen asiakaspalvelupisteen avainkysymyksiä yhteisen asiakaspalvelupisteen onnistumisen kannalta. Tämä edellyttää sitä, että yhteisiä asiakaspalvelupisteitä varten pystytään luomaan sellaiset hyvin toimivat sähköiset palvelukortit, joiden avulla kukin asiakaspalvelija pystyy neuvomaan kussakin asiassa joko suoraan asiakasta tai osoittamaan hänet juuri oikean asiantuntijan luokse jo paikan päällä tai etäyhteyden tai puhelimen kautta ilman, että asiakasta pallorellaan asiantuntijalta toiselle.

Ylijohtaja



Ari Niiranen

Strategiapäällikkö



Pekka Myllynen