



9.9.2013

POSELY/1042/00.04.00/2012

Valtiovarainministeriö
Kunta- ja aluehallinto-osasto

Lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista, VM144:07/2011

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti

Valtiovarainministeriö on pyytänyt lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista. Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY-keskus) lausuu asiasta seuraavaa.

Pohjois-Savon ELY-keskus ei kannata ELY-keskusten palveluiden tarjoamista yhteispalvelupisteissä Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen ehdotusten mukaisesti. ELY-keskuksen näkökulmasta hankkeen vaatimat raha- ja henkilöresurssit ovat paljon suuremmat kuin siitä saatavat hyödyt. Asiakkaiden saama lisäarvo olisi häviävän pieni panostuksiin nähden.

Resursseja ei pidä siirtää ELY-keskuksen asiantuntijatehtävistä hankkeessa esitettyihin yleis- ja palveluneuvontatehtäviin tai niihin liittyviin toimitila, laitteisto- ja järjestelmäkustannuksiin. Resurssit ovat nykyisinkin niin niukat, että ELY-keskusten on erittäin vaikeaa saavuttaa alueen elinvoimaisuuden, elinkeinoelämän toimintaedellytysten ja väestön hyvinvoinnin edistämiseen liittyvät tavoitteensa.

Ehdotettu toimintamalli on ELY-keskusten asiakaspalvelujen kehittämissstrategian vastainen. ELY-keskuksen palvelut tuotetaan tehokkaimmin ja laadukkaimmin sähköisten kanavien kautta, valtakunnallisissa asiakaspalvelukeskuksissa ja ELY-keskuksissa. Yleisneuvontaa annetaan keskittyissä asiakaspalvelukeskuksissa ja syvää asiantuntemusta vaativaa palvelua ELY-keskuksissa. Hankkeessa esitetty toimintamalli olisi päällekkäinen nykyisten palvelukanavien kanssa.

ELY-keskusten palvelut eivät vaadi käyntiasiointia kuin poikkeustapauksissa. Käyntiasiointia tarvitaan syvää asiantuntemusta vaativissa asioissa ja sitä tarjotaan asiakkaan palvelutarpeen mukaan. ELY-keskuksilla ei ole toimipaikkansa lisäksi asiakaspalvelupisteitä käyntiasiointia varten. Toimipisteitä ei voida vähentää vaikka yhteispalvelun toimintamalli toteutettaisiin, joten toimitilakustannusten säästöjä ei synny.

Pohjois-Savon ELY-keskus katsoo, että TE-palveluiden sijoittaminen laajamittaisesti asiakaspalvelukeskuksiin (164 toimipaikan malli) ei tuota haluttuja kustannussäästöjä eikä paranna asiakaspalvelun laatua. Asiakaspalvelupisteiden perustaminen suurempiin kaupunkikeskuksiin monimut-

9.9.2013

POSELY/1042/00.04.00/2012

kaistaa ja sekavoittaa asiointia sekä lisää kustannuksia. TE-palveluissa on vuoden vaihteessa tehty uudistus, jonka tavoitteena on sähköisen asioinnin tehostaminen ja käyntiasioinnin vähentäminen. ELY-keskus pitää tärkeänä, että pienemmille paikkakunnille (129 toimipaikan malli) mahdollisesti perustettavissa yhteispalvelupisteissä olisi mahdollisuus sähköisten TE-palveluiden käyttöön.

Seuraavassa Pohjois-Savon ELY-keskuksen kannanotot esitettyihin kysymyksiin.

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.

Pohjois-Savon ELY-keskuksen kannanotto:

Asiakaspalvelu 2014 -järjestelmä loisi Suomeen pysyvän lakisääteisen palvelurakenteen, jonka muuttaminen nopeiden toimintaympäristömuutosten mukaisesti ei helposti onnistu. Lakisääteisyys sitoo resursseja rakenteisiin ja toimintoihin, jotka voivat osoittautua toimimattomiksi tai tarpeettomiksi. Palvelutarjonnan ja palvelupisteiden tulee voida vaihdella alueellisesti asiakkaiden tarpeiden ja toimijoiden olemassa olevan palvelupisteverkon mukaan määrän mukaan.

Kysymys 2

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (järjestämisvelvoite). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa.

Pohjois-Savon ELY-keskuksen kannanotto:

ELY-keskusten asiakaspalvelua ei tule siirtää kuntien, tai minkään muunkaan substanssia tuntemattoman organisaation hoidettavaksi. ELY-keskus on asiantuntijaorganisaatio ja sen palvelut edellyttävät toimialan, palvelutuotteiden ja niiden sisältöjen tuntemusta.

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.

Pohjois-Savon ELY-keskuksen kannanotto:

9.9.2013

POSELY/1042/00.04.00/2012

ELY-keskusten palveluja ei tule tarjota yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. ELY-keskusten palvelut ovat luonteeltaan sellaisia, että niiden tarjoaminen yhteispalvelupisteissä ei tuo lisäarvoa asiakkaille.

Asiakaspalvelu2014 -hankkeen loppuraportin mukaan asiakaskyselyssä tuli ilmi, että henkilöasiakkaat eivät ensisijaisesti kaipaa ELY-keskusten palveluita yhteisestä asiakaspalvelupisteestä. ELY-keskuksen yritysasiakkailla puolestaan ei olisi lainkaan tarvetta käyntiasiointiin yhteisissä palvelupisteissä.

Asiakas ei mitä todennäköisimmin saisi yhteispalvelupisteestä asiaansa hoidetuksi "yhden luukun" periaatteella, vaan asiakaspalvelupisteessä käymisestä tulisi vain turha lisälenkki palveluprosessiin. Asiakkaille tulisi hyvin vähän lisäarvoa siitä, että yhteispalvelupiste antaisi yleisneuvontaa tai ottaisi vastaan ja välittäisi asiakirjoja, vaan asian hoitaminen saattaisi jopa hidastua.

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.

Pohjois-Savon ELY-keskuksen kannanotto:

Tietojärjestelmäkustannukset on arvioitu liian pieniksi, eikä niitä ole riittäväällä tarkkuudella huomioitu hankkeen taloudellisissa laskelmissa. Laskelmissa ei ole myöskään huomioitu toimintamallissa mukana oleville organisaatiolle aiheutuvia ICT- kustannuksia.

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.

Pohjois-Savon ELY-keskuksen kannanotto:

Palveluneuvoja olisi esityksen mukaan asiakaspalvelun ammattilainen eikä tehtävä vaatisi substanssiosaamista. Palveluneuvojan työ perustuisi tietämyskantoihin, palvelukortteihin ja Internet-sivuilla olevaan tietoon. ELY-keskusten palveluista on todella haastavaa laatia ja ylläpitää esitetyn kaltaisia riittävän yksinkertaisia palvelukortteja tai riittävän kattavia tietämyskantoja, joiden avulla neuvoja pystyisi antamaan hyödyllistä tietoa palveluista tai neuvomaan sähköisten palveluiden käytössä. Asiakaspalvelijoiden kouluttaminen ja osaamisen ylläpito vaatisi ELY -keskuksilta mittavasti raha- ja henkilöresursseja.

9.9.2013

POSELY/1042/00.04.00/2012

Palvelupisteverkko

Kysymys 15

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

Pohjois-Savon ELY-keskuksen kannanotto:

ELY-keskusten osalta palvelupisteverkko laajenisi kummankin vaihtoehdon mukaan yli sadalla toimipisteellä. Tällainen palveluverkon laajennus on palvelutarpeeseen nähden aivan ylimitoitettu. Toimitilakustannukset lisääntyisivät, sillä ELY-keskusten toimipisteiden kustannusten lisäksi maksettavaksi tulisi palvelupisteiden toimitilakustannuksia.

Palvelupisteitä ei kannata perustaa sinne, missä jo nykyisin on toimijoiden toimipisteitä. Ne eivät tuo asiakkaille lisäarvoa ja ovat päällekkäistä toimintaa. Mikäli pisteitä perustetaan, niitä kannattaa perustaa siten, että yhteispalvelupisteiden verkko täydentää olemassa olevaa palveluverkkoa. Palvelupisteverkon perusteena tulee olla todellinen asiointitarve.

Kysymys 16

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

Pohjois-Savon ELY-keskuksen kannanotto:

Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen myötä ELY-keskusten toimipisteiden määrä ei vähene. ELY-keskusten nykyisen toimipisteverkon taustalla ei ole käyntiasiointi, vaan tehtävät ja toiminta.

Ylijohtaja



Kari Virranta