



Valtiovarainministeriö

valtiovarainministerio@vm.fi

Viite: Lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista 17.6.2013

PIRKANMAAN TE-TOIMISTON KANNANOTOT JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut

TE-palvelujen uudistamisen yksi peruslähtökohta on palvelujen tuottaminen monikanavaisesti. Tämän tavoitteen toteuttamiseksi TE-toimistoissa on kehitetty paikkakuntariippumatonta palvelua, jossa palvelut tarjotaan asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti hyödyntäen erilaisia palvelukanavia. Tämä periaate mahdollistaa yhdenvertaisuuden toteutumisen riippumatta siitä, millä paikkakunnalla asiakas asuu. Palvelumallissa hyödynnetään jo nykyisellään puhelinta ja kuvayhteyksiä mahdollisimman tehokkaasti aina, kun niiden hyödyntäminen nähdään tarkoituksenmukaiseksi.

Koska julkisen hallinnon info- ja neuvontapalveluista tuotetaan jo tällä hetkellä merkittävä osa sähköisten ja puhelinpalveluiden avulla, ja niiden osuuden edelleen kasvaessa nopeasti, Pirkanmaan TE-toimiston näkemyksen mukaan tämä kehitys ja tehty kehittämistyö tulee huomioida myös yhteisen asiakaspalvelun järjestämisessä. Yhteisen asiakaspalvelun toiminnan ytimen tulee näin ollen muodostua asiakkaiden sähköisestä asiointipisteestä ja asiantuntijoiden aikavarauspalveluista (paikan päällä tai etäyhteydellä toteutettuina).

TE-toimiston näkemyksen mukaan palveluneuvojaa tarvitaan lähinnä ohjaamaan ja opastamaan asiakkaita sähköisten palveluiden ja puhelinpalveluiden käytössä sekä arvioimaan asiakkaan palvelutarve siltä osin, kenen viranomaisen palveluja asiakas tarvitsee. Osoittava nimike olisi tällöin *palveluavustaja*. Perusosaaminen koostuu eri hallinnonalojen nettisivujen, lomakkeiden ja puhelinpalveluiden sisällön hallinnasta. Palveluavustajien tehtäviin ei ole tarkoituksenmukaista sisällyttää neuvontaa viranomaisten palveluiden sisällöissä. Tämän vuoksi palveluavustaminen olisi mahdollista kilpailuttaa ja antaa yksityisen toimijan tehtäväksi. Näin välttyttäisiin suunnitelmassa esitellyltä byrokratian ja monimutkaisen laskutusperusteen tuomilta ongelmilta. Kustannusten ennakointi muuttuu käytännössä mahdottomaksi ja aiheuttaa runsaasti työtä.

Pirkanmaan TE-toimistolla on ollut kilpailutuksen perusteella käytössään asiakkaiden avustajina yksityisen koulutuksentarjoajan palveluksessa työskenteleviä verkkoneuvoja. Palvelun ostajan kokemukset ja asiakkaiden palaute ovat olleet erinomaisia.

Suunnitellun lakiin perustuvan yhteisen asiakaspalvelun ulkopuolelle tulee jättää Yritys-Suomi –konseptin mukainen sopimuksellinen toiminta. TE-toimiston palvelukonsepti Yritys-Suomen osalta perustuu tiiviiseen yhteistyöhön muiden kuin asiakaspalvelu 2014 toimijoiden kanssa, yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteiden ja asiakaspalvelun näkökulmasta myös yleensä toimitaan samoissa tiloissa Yrityssuomi-

toimijoiden ja kuntien kanssa. Ehdotettu lakiin perustuva yhteistyön malli ei tue tätä tulostavoitteisiin sekä yritysten ja elinkeinoelämän toimintojen edistämiseen suuntaavaa toimintaa.

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 käytännössä ainoa mahdollisuus toteuttaa näin mittava muutos.

Jos käyntiasiointipaikkojen määrä jopa moninkertaistuu, niin TE-palveluissa ei nykyisillä, saati suunnitelmien mukaan supistuvilla, resursseilla pystytä turvaamaan jatkuvaa asiantuntijapalvelua joka palvelupisteeseen. Ei edes etäyhteydellä.

Tarjottavien palveluiden määrittely ei kuitenkaan saisi olla lainsäädännössä liian yksityiskohtainen. Palvelujen järjestämisessä tulee huomioida alueelliset ja paikalliset tarpeet sekä erityispiirteet.

Lakiin tehtävissä kirjauksissa tulee huomioida palvelujen monikanavainen tuottamistapa eli lainsäädännössä tulee välttää sellaisia kirjauksia, joissa korostetaan käyntiasiointiin perustuvaa toimintamallia.

Kysymys 2

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (järjestämisveloite). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämisveloitetta 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 järjestämisveloitteesta:

Ensisijainen järjestäjä tulisi olla yksityinen palvelun tuottaja, jonka VM kilpailuttaa. Kunta lienee luonnollisin palvelun järjestäjä, mikäli se annetaan viranomaiselle tehtäväksi.

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:

Varsin vähän synergiaa on näiden viranomaisten substansseissa. Kelan on oltava mukana.

TE-toimisto tarjoaa eniten nimenomaan palvelua - monet muut enemmän päätöksiä ja ratkaisuja. Tästä johtuen TE-palvelun siirtäminen palveluneuvojien tehtäväksi on monella tapaa vaikeampaa kuin eksaktimpien hakemus- tms. prosessien tai niiden osien. Rajanvedot eivät ole niin selkeitä kuin muilla viranomaisilla.

TE-palvelujen kannalta mahdollisuus sähköiseen palveluun ja etäpalveluun ovat potentiaalisimmat ratkaisut niillä alueilla, joilla on pitkä matka varsinaisiin TE-palvelupisteisiin.

Lakisääteinen määrittely luo hyvän pohjan yhteisten palveluiden järjestämiselle. Käytännön toteutuksessa tulee ottaa huomioon palveluiden erilaiset toteuttamistavat, joista ei tule säädellä liian yksityiskohtaisesti.

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:

Suuremmilla paikkakunnilla eri viranomaisten yhteenlasketut asiakasmäärät voivat olla hyvin suuria, vaikka osa palveluista siirtyykin verkkoon.

Yhteiseen asiakaspalveluun on luontevaa koota myös kuntien palvelut, jolloin palvelupisteen perustaminen tuottaa myös kunnalle lisäarvoa. Tärkeätä on lisätä palveluiden piiriin myös kuntien välinen yhteistyö esim. erityispalveluiden tuottamisessa etäyhteyksien avulla.

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:

Yhteisen asiakaspalvelun tietojärjestelmän muodostaminen on yksi suurimmista potentiaalisista kompastuskivistä. Järjestelmien kehittämisiongelmat ovat tuttuja monilla hallinnonaloilla, ja kun on tarpeen niitä ainakin jossain määrin myös yhteen sovittaa, niin vaikeuskerroin vain kasvaa. Palvelupisteen palvelujärjestelmän toimivuus, luotettavuus, laatu ja yhteensopivuus muihin järjestelmiin ovat hyvin tärkeitä tekijöitä onnistumisen kannalta.

Myös toimitilojen konsepti on tärkeää. Pitäisi löytää kaikkien palvelutarpeita tyydyttävä rakenne. Kustannustehokkuutta ei lyhyellä aikavälillä löydy.

Hankkeen aikataulu tuntuu epärealistiselta ajatellen koko toimintaympäristön valmiuksia muutokseen.

Toimintaympäristön perusmalli vaikuttaa sinänsä tarkoituksenmukaiselta.

Toteutuksessa on huomioitava vähäisen palvelukysynnän paikkakuntien palvelutarpeet.

Sähköiset palvelut ja nykytekniikka tulee tuoda osaksi yhteispalvelua.

Eri viranomaisten järjestelmien ja laitteiden tulee olla keskenään yhteensopivia. Yhteyksien on oltava riittävän nopeita ja ajanmukaiset.

Yhteispalvelupisteessä tulee olla varattuna etäpalveluun riittävästi tarpeen mukaisia koneita ja laitteita (kuvayhteydet). Lisäksi yhteispalvelupisteessä tulee olla mahdollisuus asioiden vireille laittamiseen, asiakirjojen jättämiseen sekä sähköisiin palveluihin. Näin ne tuottavat lisäarvoa eikä synny tarvetta päällekkäisille toiminnoille eikä palveluille.

Palveluavustajan keskeinen tehtävä tulee olla asiakkaan ohjauksessa.

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:

Esityksen ajatus on ok: neuvontaa ja tukea, mahdollisuus sähköiseen palvelukanavaan ja etäpalveluun.

Mutta paljon on tehtävää ennen kuin palvelukortit ovat kunnossa, järjestelmät toimivat ja henkilöstö hallitsee omat palveluprosessinsa ja tunnistaa kaikkien mukanaolevien tahojen prosessit, vaikka esityksessä luvataankin kaiken tarvittavan tiedon löytyvän asiakaspalvelujärjestelmästä. Tämä ei tapahdu kuukausissa.

Kun viranomaisten omissakin toimipaikoissa syntyy ruuhkatilanteita, niitä tulee syntymään myös yhteispalvelupisteissä – varsinkin, kun erilaisten asiakkaiden palvelutarpeiden virta kohtaa yhteispalvelussa. Inhimillisesti asiat ja tilanteet eivät ole aina helppoja, eivätkä asiat suju aina esittelyvideon tai prosessikuvausten mukaisesti.

Myös palveluhenkilöstön turvallisuuteen on kiinnitettävä huomiota.

Palveluneuvojan tehtävään ei tule kuulua neuvontaa eri viranomaisten palveluiden sisällöistä, vaan asiakkaan ohjaus viranomaisten sähköisten ja puhelinpalveluiden piiriin hoitamaan asiaansa.

Palvelukortti-ajatusta tulee tarkentaa ja konkretisoida. Samalla pitää välttää sellainen käsitys/odotus, että yksi henkilö voisi hallita kaikki eri viranomaisten palvelut. Palveluneuvojien koulutuksessa tulee korostaa sitä, että heidän antamassaan neuvonnassa on pysyttävä yleisluontoisessa ohjauksessa. Asiakkaiden oikeusturva on pystyttävä takaamaan.

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 arvioinnin tulee kattaa sekä asiakkaiden kokemukset että palvelun tuottajien näkemykset. Laatuarvioinnissa on otettava huomioon, että yhteinen asiakaspalvelu muodostaa yhden osan asiakkaan palveluprosessissa (yleinen neuvonta ja ohjaus palveluiden piiriin). Palvelukokonaisuudessa merkittävässä roolissa ovat sähköiset ja puhelinpalvelut sekä asiantuntijoiden aikavarauspalvelut niitä tarvitsevien asiakkaiden osalta.

Mittaaminen on kyllä varmaan helpommin sanottu kuin tehty.

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 käynnistämisen- ja kehittämismallista:

Hallintoa ja palveluita on uudistettu viime vuosina varsin paljon. Ihmisten on ollut monilta osin vaikea hahmottaa muutoksia ja omaksua jatkuvasti muuttuvia hallinto- ja palvelurakenteita. Uudistuksen tulee tuottaa lisäarvoa sekä asiakkaille että viranomaisille. Lainsäädäntö ei saa luoda esteitä toimintamallin arvioinnille ja kehittämiselle kokemusten karttuessa. Epäonnistuuksaan tämä projekti vaikuttaa julkisen palvelun uskottavuuteen.

Toimintamallin testaaminen edelleen on tärkeää. Nykyisissä piloteissa ei saada realistista kuvaa mallin toimimisesta volyymipalveluna. Karstulassa tai Tampereella toteutettuna toiminta on täysin toisistaan poikkeavia. Jälkimmäisessä on varauduttava erittäin suuriin asiakasmääriin, että jonoja ei pääsisi syntymään. Pirkanmaan TE-toimistossa fyysisiä jonoja ei ole ollut enää 14.1.2013 jälkeen, joten vaarana on, että yhteispalvelu esitettyssä muodossaan palauttaisi vanhanaikaiset jonot asiakaspalveluun.

Malliin sisältyy paitsi uhkia myös paljon mahdollisuuksia sekä asiakkaiden että viranomaisten näkökulmasta.

Vastuu palvelun kehittämisestä ja seurannasta tulee määritellä riittävän selvästi.

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:

Moniohjaukselliset organisaatiot ja -toiminnot ovat aina haasteellisia. Ohjaavien organisaatioiden roolit on ehdotuksessa kyllä mainittu, mutta käytännön toiminnassa ohjauksellisten viestien tulee olla vieläkin selkeämpiä. Operatiivisen toiminnan toimiva ohjaus ei voi tulla monesta paikasta. Johtamisen toimivuus jää esityksessä avoimeksi.

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:

Rahoitusjärjestelmä vaikuttaa monimutkaiselta. TE-palveluissa on jo paljon kokemuksia mm. tukipalveluiden keskittämisestä. Keskittämisissä on siirretty merkittävä määrä TE-toimiston resursseja yhteisiin toimintoihin, mutta tavoiteltua tuottavuuslisäystä ei ole saavutettu. Osa siirretyiksi tarkoitetuista tehtävistä joudutaan tekemään resurssien siirron jälkeenkin toimistoissa. Kokonaistuottavuus itse asiassa lienee joiltakin osin jopa laskenut, kun substanssi ja avustavat tehtävät erotettiin.

Käyntiasiointiin tarvitaan jatkossakin mahdollisuuksia, mutta asiointipaikkojen moninkertaistuminen ei ole realistista. On panostettava enemmän sähköisiin palveluihin.

Suoriteperusteinen korvausmalli muodostuu ongelmaksi pienen palvelukysynnän alueilla. Tämä on ollut yksi keskeinen este yhteispalveluiden käytön laajenemiselle. Palveluiden toimintamallin mitoituksessa tulee huomioida käyntiasiakkuuden vähenevä tarve. Tulevaisuudessa asiakkaat voivat saada aikavarauspalveluita myös kotikoneiltaan, kannettavistaan tai vaikkapa älypuhelimistaan.

Rahoitusjärjestelmä on yksi keskeinen onnistumisen edellytys, jotta toimijat saadaan aidosti mukaan palvelun järjestämiseen ja kehittämiseen. Tällä hetkellä useissa kunnissa tunnutaan odottavan, että rahoitus tulee täysimääräisesti valtiolta, myös henkilöstösiirtoina palkkoineen.

Eriyisen suuria odotuksia liittyy työ- ja elinkeinotoimiston rahoitusosuuteen ja henkilöstöön. Mikäli TE-toimistoista siirtyy huomattava määrä henkilöstöä kuntien palvelukseen, asiantuntijapalvelujen järjestäminen vaikeutuu ja se vie osaltaan pois pohjaa onnistumiselta.

Esimerkiksi Pirkanmaalla valtion vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelman vaikutuksen henkilöstömäärään ovat niin huomattavat (lähes 30 % vähenemä), että jo nykyisellään on vaikeuksia organisoida ja järjestää asiakkaille heidän palvelutarpeen mukaisia palveluja riittävästi.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Yhtälö ei tule olemaan helppo siten, että ratkaisu tyydyttäisi kaikkia osapuolia. Rahoitusmalli ei saa suosia käyntiasiointia, ja se ei saa tuottaa ylimääräistä työtä. Rahoitusmallin tulee olla riittävän yksinkertainen ja selkeä sekä helposti toteutettavissa. Lisäksi siinä tulee huomioida erikokoiset paikkakunnat.

Pirkanmaan TE-toimisto ehdottaa, että viranomaisten sähköisen asiointin neuvonta kilpailutetaan ja annetaan tehtäväksi yksityiselle toimijalle. Tällä tavoin vältetään turhalta byrokratialta ja monimutkaisen rahoitusmallin tuomilta ongelmilta. Kerromme mielellämme erinomaisia käyttökokemuksia omasta hankkeestamme.

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:

Myös toimintamallia tulee vielä pohtia. Esitys ei ole valmis käyttöön otettavaksi. Palvelumallin tulee olla riittävän joustava ja lainsäädännöllä ei saa luoda esteitä järkevälle toiminnalle. On voitava arvioida palvelun tarpeissa tapahtuvia muutoksia sekä myös voitava reagoida kysynnässä tapahtuviin muutoksiin.

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:

Yksioikoinen kilometrimäärään ja karttajarjoitukseen perustuva asiointimalliharjoitus ei aina toimi käytännön elämässä ihmisten arjessa. Käyntiasiointiin perustuva arviointi on liian yksipuolinen.

Sähköisiä asiointipisteitä voisi olla kunnanvirastojen lisäksi myös kirjastoissa tai suurimmissa kylissä. Näissä pisteissä voidaan tarjota sähköiset palvelut sekä mahdollisuus kuvalliseen etäyhteyteen. Myös näiden pisteiden lisäarvon pitää muodostua suuremmaksi kuin ylläpidosta ja tiloista aiheutuvien kustannusten. Vaarana on, että liian tiheä verkosto tuo mukanaan huomattavia kustannuksia, kun halutaan rakenteeltaan ja kooltaan erilaisten kuntien alueella tarjota yhtä tiheä verkosto esimerkiksi sähköisiin asiointipisteisiin.

Kysymys 14

Palvelupisteverkolle on asetettu kriteeriksi myös, että se mahdollistaa käyntiasioinnin tuottavan ja taloudellisen järjestämisen. Ehdotetussa palvelupisteverkossa on saavutettavuuden perusteella jonkin verran myös vähäisen

asiaksmäärän 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:

Mikäli palveluneuvojan tehtävinä ovat neuvontapalvelut (sähköinen ja puhelinasiointi) ja etäyhteyksien toimivuuden varmistaminen, tehtävät eivät edellytä monessakaan kunnassa päätoimista työntekijää. Kunnan tehtävänä on varmistaa, että asiakkaat saavat neuvontaa tarvittaessa. Näin ajatellen henkilöstö voi tehdä osan työajastaan muita tehtäviä.

Käyntiasiointia ei saa liikaa korostaa eikä se saa muodostua itsetarkoitukseksi palvelumallille. Palvelujen saatavuus tulee turvata ja varmistaa ensisijaisesti muiden palvelukanavien kautta.

Käyntiasioinnin tulee aina tuottaa selvää lisäarvoa asiakkaalle.

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:

Ehdotetussa 129 kunnan vaihtoehdossa tulee vähemmän päällekkäisyyttä viranomaisten omien toimipaikkojen kanssa ja palveluverkko on riittävä. Myös tätä "suppeampaa" yhteispalvelujen verkostoa on syytä harkita.

Jos suurten paikkakuntien palvelut järjestetään yhteisissä palvelupisteissä, niistä tulee massiivisia. Tällaisten "pisteiden" hallinta voi olla ylivoimaista.

Pirkanmaan TE-toimiston näkemyksen mukaan nykyistä TE-toimiston henkilöstöä tarvitaan tuottamaan TE-palveluja jatkossakin paikkakuntariippumattomana. Heille tarvitaan työtilat huolimatta siitä, että paikkakunnalla on yhteispalvelupiste ja he tuottavat asiantuntijapalvelua etäyhteyksin ja puhelimitse.

Asiakkaalle on tärkeintä, että hän saa tarvitsemansa palvelut ei se, mistä palvelut tarjotaan tai kuka henkilönä ne tarjoaa. Usein asiakas voi olla jopa tyytyväinen siihen, että häntä palveleva virkailija on toiselta paikkakunnalta kuin asiakas. Näin varsinkin kun on kysymys pienen paikkakunnan asiakkaasta.

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:

TE-palveluiden toimipaikkoja varten on olemassa oma suunnitelmansa. Ainakin toistaiseksi se vaikuttaa TE-palveluiden kannalta parhaalta vaihtoehdolta. Mikäli yhteispalveluja lisätään paikkakunnille, joilla TE-palvelujen kysyntä on rajallista, tulee harkittavaksi omien palvelupisteiden karsinta edelleenkin (esim. pienemmät kaupungit). Tämä tarkoittaa käytännössä, että asiantuntijapalvelut vaihdetaan yleisneuvontaan.

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:

Palveluneuvojen tarve on arvioitava tarkkaan ylimitoituksen välttämiseksi. "Ylisuuria" odotuksia esim. kaikkien hallinnonalojen palveluiden tuntemuksesta ja palvelutarpeiden määrittelystä ei tule asettaa. Jos hanke toteutuu joissakin tapauksissa voi olla perusteltua siirtää valtion palveluksessa olleita henkilöitä uusien asiakaspalvelupisteiden eli kuntien palvelukseen.

TE-toimiston henkilöstöresurssit ovat nykyisellään niin niukat, että jokaisen asiantuntijan työpanoksen menetys vaikuttaa palvelujen tarjoamiseen asiakkaille ja tuo uusia haasteita palvelujen järjestämiseen. Mikäli henkilöitä siirtyy kunnan palvelukseen, se tarkoittaa voimavarojen siirtymistä asiantuntijatasoisesta työstä neuvonta- ja ohjauspalveluun. TE-toimiston asiantuntijapalveluissa on jo nykyisellään huomattavan kova kuormitus, vaikka asiakkaita ohjataan enenevässä määrin verkkoon ja puhelinpalveluihin niissä asioissa, jotka voidaan näin hoitaa. Pirkanmaan TE-toimiston näkemyksen mukaan yhteispalvelupisteiden perustaminen voi lisätä asiantuntijatasoisen palvelun kysyntää, kun myös erityispalveluita voidaan tarjota nykyistä laajemmalle kohderyhmälle.

Henkilöstöpoliittisesti Pirkanmaan TE-toimisto kuitenkin näkee ilmoitusmenettelyn hyväksi ja myös TE-toimiston palveluksessa oleville tulee antaa mahdollisuus esittää kiinnostus tehtäviin. Henkilöstön rekrytointiin tulee perustua vapaaehtoisuuteen.

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:

Usein on niin, että tällainen avustava palvelu itse asiassa lisää asiantuntijahenkilöstön tarvetta, eikä vähennä sitä kuten saatetaan ajatella. Loppuraportin kannanotto on tarkoituksenmukainen. Julkisen vallan käyttö ei voi kuulua asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtävänkuvaan. Tämän vuoksi olisi luontevaa käyttää yksityisen palveluntarjoajan verkkoasioinnin avustajia.

Kysymys 19

Lakiehdotuksen 25 pykälässä ja henkilöstötyöryhmän loppuraportin luvussa 6 on ehdotettu, että yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat vastaavat toimialoillaan palveluneuvojen perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuon tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Perehdytys ja koulutus kuuluvat palveluntuottajien tehtäviin. Kukin taho vastaa oman substanssinsa osalta palveluneuvojien ammattitaidosta. Yleisten asiakaspalvelutaitojen ja osaamisen ylläpidon tulisi kuulua kunnan vastuulle.

Allekirjoitus


Johtaja Vesa Jouppila
Pirkanmaan TE-toimisto