



Valtiovarainministerio@vm.fi

Viite: Lausunto VM144:07/2011

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen taustalla on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelman tavoite luoda koko maahan kuntatasolle kattava yhteispalveluiden verkko.

Hanke on kiteyttänyt tavoitteensa kolmeen pääkohtaan:

- 1 Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisestä asiakaspalvelupisteestä
- 2 Julkisen hallinnon asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuullisella etäisyydellä asukkaista
- 3 Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta

Hankkeen tehtävänanto ja tavoitteet ovat selkeät. Kansalaisten hyvät ja tasapuoliset palvelut ovat merkittävä tavoite edelleen, vaikka teknisten valmiuksien kehittymisen myötä kansalaisten eriarvoisuus on vähentynyt merkittävästi.

Valtionhallinnon tuottavuusohjelmassa saavutettavat tulokset vaativat vuosi vuodelta enemmän ponnistuksia. Kaikki toimenpiteet, joilla todellisuudessa voidaan parantaa hallinnon taloudellisuutta ja tehokkuutta, ovat tervetulleita.

Hankkeessa esitetty palvelurakenteen muutos on perusteellinen. Kuntatason lisäksi se koskettaa koko palveluverkosta. Päällekkäisen tai rinnakkaisen palveluverkoston karsiminen ja korvaaminen yhdellä palvelupisteellä saattaa olla toimiva malli joihinkin julkisen hallinnon palveluihin. Palveluiden tarve ja rakenne ratkaisevat, tuoko hankkeessa esitetty malli lisäarvoa.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palveluiden keskiössä on erityisasiantuntemusta edellyttävät tehtävät. Toisena lohkona on valvonta- ja kehittämistehtävät. Kumpikin tehtäväalue toimii yhä pienemmällä käyntiasiointitarpeella.

ELY-keskusten asiakkaina on merkittävästi yrityksiä ja erilaisia yhteisöjä. Heidän osaltaan hankkeen mukaiset asiakaspalvelupisteet jäisivät kokonaan hyödyntämättä.

Sähköisen asioinnin lisäämisen rinnalla on sopimusperusteisella toimintamallilla viety palveluja joillekin paikkakunnille, joissa sille on riittävää tarvetta. Tältä osin toimintamalli on nykyisellään toimiva ja kustannustehokas. Samanaikaisesti asiantuntijapalveluja tuetaan kolmella valtakunnallisella asiakaspalvelukeskuksella.

ELY-keskusten tapauksessa hankkeessa suunnitellut asiakaspalvelupisteet toisivat nykyisten rinnalle uuden ja aikaisempaa hitaamman välineen asiantuntijapalveluiden saavuttamiseen.

Lausuttavan hankkeen yhtenä heikkoutena ELY-keskusten näkökulmasta on, että sen toimenpiteet ovat ristiriidassa muiden, meneillään olevien kehittämishankkeiden kanssa.

Palvelupisteverkoston tiheyden kokonaisuutena ei ole tarvetta ottaa kantaa, koska verkosto tai tarjottavat palvelut eivät tässä hankkeessa sovellu ELY-keskusten tarpeisiin.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen mahdollinen jatkaminen edellyttää lisäselvitystä moninkertaisen palvelutarjonnan ehkäisemiseksi. Esimerkiksi perusteilla oleva Kansalaisneuvonta – palvelun ja tämän hankkeen suhde jää avoimeksi.

Hankkeeseen suunniteltu moniohjauksellinen malli saattaa aiheuttaa riskejä ja tehottomuutta. Ohjaus- ja valvontamalli on parhaimmillaan silloin kun sitä suorittaa yksi organisaatio.

Ponnistelut julkisen hallinnon palveluiden kehittämiseksi ovat tärkeitä paitsi asiakaspalvelun, myös tehokkuuden ja taloudellisuuden näkökulmasta. Erilaisten vaihtoehtojen kartoittamista, mittaamista ja pilotointia on syytä edelleen jatkaa.

Ylijohtaja



Leena Vestala

Asiakkuuspäällikkö



Timo Hanhilahti

LIITTEET Vastaukset lausuntopyynnön kysymyksiin

TIEDOKSI ELY-keskusten kirjaamot
TEM (nina.lehtimaki@tem.fi)

12.9.2013

Pirkanmaan ELY-keskus/Timo Hanhilahti
Vastaukset lausuntopyynnön kysymyksiin
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:

Palveluiden rakenteessa tapahtuvat mittavat ja pysyvät muutokset on tarpeen säätää lailla. Lainsäädännön mahdollistama liikkumavara antaa mahdollisuuden ottaa huomioon alueelliset ja paikalliset erityispiirteet. ELY-keskusten kohdalla käytössä oleva sopimusperusteinen toimintamalli mahdollistaa parhaalla tavalla palvelut sellaisilla paikkakunnilla, joissa on riittävää asiointitarvetta.

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:

Mikäli palveluverkkoa aiottaisiin laajentaa kuntatasolla, on kunta myös luonnollisin palveluiden järjestäjä. Järjestämisvelvoitteen määräämiseen ja sen toteuttamiseen liittyy seikkoja, jotka osapuolten on tarkoin tunnistettava ja hyväksyttävä.

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:

ELY-keskusten tarjoamat palvelut edellyttävät suurelta osin erityisasiantuntemusta. Toisena lohkona ovat valvonta- ja kehittämistehtävät. Käyntiasiointia edellytetään entistä harvemmin. ELY-keskusten tarjoamat palvelut poikkeavat merkittävästi muista hankkeessa mukana olevista viranomaisista. Tästä syystä ELY-keskuksia ei ole syytä sisällyttää tämän hankkeen yhteisen asiakaspalvelun piiriin.

Edellä mainittuja asiantuntijapalveluja tuetaan kolmella valtakunnallisella asiakaspalvelukeskuksella, jotka antavat yleistä neuvontaa ja ohjausta. Esitetty julkisen hallinnon asiakaspalvelupiste luo uuden ja aikaisempaa hitaamman välineen tavoittaa ELY-keskusten asiantuntijapalveluita.

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:

Palvelut on pyrittävä järjestämään rationaalisesti ja kustannustehokkaasti. Tästä syystä ei ole estettä hoitaa erilaisia palveluja samassa pisteessä riippumatta siitä, ovatko ne kunnan vai valtion järjestämisvelvoitteen alaisia. Rajoittavana tekijänä voivat olla laajat asiakokonaisuudet ja sen seurauksena palvelun laatu ei välttämättä vastaa odotuksia.

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:

Toimintaympäristön perusmalli vaikuttaa sinänsä tarkoituksenmukaiselta. Kuitenkin ehdotetut toimitila-, laitteisto- ja järjestelmäratkaisut ovat kustannuksiltaan mittavia. Tietoturvaan liittyvät seikat on otettava tarkoin huomioon. Viranomaisten väliseen tiedon vaihtoon liittyvät seikat vaativat toimenpiteitä toimivan asiakaspalvelupisteen aikaansaamiseksi. Tietojärjestelmät ovat suunniteltujen palvelupisteiden suurimmat haasteet. Muutosten hitaus ja aiheutuvat kustannukset johtavat siihen, että kustannustehokkuuden tavoitettakin on katsottava pitkällä aikavälillä. Samalla ajan kuluessa toimintaympäristö ja tarpeet uudistuvat.

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:

Prosessikuvauksen laatiminen yhteistä asiakaspalvelupistettä varten on perusteltua. Esityksen ajatus tukea ja neuvoa asiakasta sekä tarjota mahdollisuus sähköiseen kanavaan ja etäpalveluun on mahdollinen malli useiden palveluiden kohdalla. ELY-keskusten kohdalla perusasiakastyö ja asiantuntijatyö nivoutuvat tiiviisti yhteen. Palvelukorttien laatiminen ja ylläpito olisi erityisen työlästä niistä saataviin hyötyihin verrattuna. Palveluneuvojan mahdollisuudet ovat ohjata asiakas viranomaisten sähköisten ja puhelinpalveluiden piiriin. Palveluiden sisältöä ei palveluneuvoja juurikaan pysty tarjoamaan. Etälaitteiden tarve ELY-keskuksissa moninkertaistuisi ja kustannukset sen mukaisesti. Samalla ELY-keskusten toimintoprosesseihin tulisi uusi, palvelua hidastava mutka.

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:

Nykyaikainen laatuarviointi mittaa palvelun laatua kokoaikaisesti. Samalla ohjautuu välitön tieto vastuullisille henkilöille vaadittavia toimenpiteitä varten. Laadun mittaus on osa toiminnon prosessia ja se sisältää sekä asiakkaiden että palvelun tuottajan kokemukset.

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 käynnistämistä- ja kehittämismallista:

Uuden, merkittävän toimintamallin käyttöönotto edellyttää vielä joitakin pilotteja, joilla eri tyyppisillä alueilla voidaan todeta yhteisen asiakaspalvelumallin käytännön toimivuus.

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 järjestämisveloitteen 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:

Ohjaus- ja valvontamalli on parhaimmillaan silloin, kun sitä suorittaa yksi organisaatio. Moniohjauksellinen malli saa aikaan tarpeettomia riskejä ja tehottomuutta. Ohjaavilla tahoilla saattaa olla ristikkäisiä painotuksia ja vaara epäyhtenäiseen ohjaukseen on todellinen. Vähäisimmilläänkin tästä voi seurata epärationaalisuutta ja tehottomuutta käytännön toimintaan. Ohjaus- ja valvontamalli olisi syytä arvioida uudelleen.

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:

Hankkeen rahoitus on raskas. Kokonaisrasituksen osalta kustannuksia alentavia vaikutuksia on odotettava poikkeuksellisen kauan.

Jos ELY-keskukset ovat mukana yhteis palvelupisteissä, siitä seuraa säästöpainetta asiantuntijapalveluihin ja sähköisen asioinnin kehittämiseen. Siten yhteis palvelupisteen edellyttämä palveluvaste ELY-keskuksessa on puutteellinen.

Suuri enemmisyys asiakastarpeista tulisi tyydytettyä yksinkertaisella rakenteella, jossa myös kustannusvaikutus olisi vain murto-osa tässä suunniteltuun verrattuna.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, 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:

Korvausten laskentaperuste on oikeudenmukainen. Toisaalta on katsottava rahoitusjärjestelmän ohjaava vaikutus ja paikkakuntien erilaisuus.

Kuntien osalta malli saattaa ohjata katteettomiin odotuksiin toteutuksen alkuvuosina.

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:

Hankkeen suunnitteluvaiheessa on tarpeellista olla välineet, joilla voidaan arvioida etukäteen vähäisen asiain palvelupisteet. Toimintamallin käyttöönotto vähentää asiakaspalvelua toisissa pisteissä ja jos yhteisessä asiakaspalvelussa joudutaan supistuksiin tai sulkemiseen, siitä seuraa lähtötilannetta heikompi lopputulema.

Aukioloaikojen supistukset ja palvelupisteiden sulkemiset olisivat yksiselitteisesti tappioita tälle hankkeelle.

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:

Palvelupisteverkon kriteerit on tarpeen harkita monipuolisin perustein. Kuljettavan matkan ohella kysyntä ja kustannustehokkuus ovat merkittäviä. Kevyesti varustettuja palvelupisteitä voidaan varustaa esimerkiksi kirjastoihin tarpeen niin vaatiessa.

ELY-keskusten palveluiden osalta minimitekijä ei ole palveluverkosto tai saavutettavuus vaan toimintojen muu kehittäminen. Täten ELY-keskusten osallistuminen yhteiseen palveluverkostoon saattaa heikentää palveluja myös saavutettavuusnäkökulmasta.

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:

Yhteisen palvelupisteen työt ovat yleensä osa-aikaisia ja satunnaisia, vaikka ruuhka-aikojakin todennäköisesti esiintyy. On välttämätöntä, että henkilöstö tekee kunnan palveluksessa samalla myös muita tehtäviä.

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 palvelupisteverkkovaihtoehdoista:

ELY-keskusten palvelut voidaan tuottaa tehokkaimmin hyödyntämällä nykyistä palvelupisteverkkoa. Jos jossakin on tarvetta esim. opastaa paikallinen kirjaston virkailija asiointineuvontaan, siihen ei ole esteitä.

Muiden palveluiden osalta merkityksellistä on kustannukset ja palveluverkon tiheys. Harvempi palveluverkko tuo kokonaisuutena lähes samat hyödyt kuin tiheämpi. Toinen vaihtoehto on luoda kevytrakenteinen verkosto, jossa pienellä kustannuksella on mahdollista saada aikaan molempia vaihtoehtoja tiheämpi verkosto.

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:

Hallinnon eri toimijoiden tilanne vaihtelee merkittävästi. ELY-keskusten näkökulmasta nykyinen palveluverkosto on toimiva ja riittävä. Uudet, kiinteät yleisneuvonnan palvelupisteet eivät ole tarpeellisia. Näin ei ole myöskään tällä perusteella tarvetta purkaa nykyistä palveluverkostoa.

Yritysassiakkailla ei ole lainkaan tarvetta yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.

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 rekryointi- ja ilmoittautumismenettelystä:

Tehtävä edellyttää henkilöstöltä laajaa ja monipuolista osaamista. Osaavan henkilöstön löytyminen edellyttää myös kilpailukykyistä palkkausta. Palveluneuvojien työmotivaatio näkyy palvelun laadussa ja tällöin on tärkeää, että työhön siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta

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:

Yhteispalvelupisteiden palveluneuvojan työhön ei voi kuulua julkisen vallan käyttöä.

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:

Tässä hankkeessa palveluneuvojan perehdyttäminen ja koulutus on tärkeä avainkysymys hankkeen onnistumisen kannalta. Toimivat sähköiset palvelukortit luovat mahdollisuuden palvelun tarjoamiseen. Koulutuksen ja teknisen tuen jälkeenkin on epävarmaa, onko palveluneuvojalle asetettavat odotukset kohtuullisia.