



Valtiovarainministeriö
valtiovarainministerio@vm.fi

POHJANMAAN TE-TOIMISTON LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEESEEN

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:

Lakisääteisyyteen perustuvaa mallia on tarkoituksenmukainen. Tarjottavien palveluiden määrittely ei kuitenkaan saa olla lainsäädännössä liian yksityiskohtainen. On huomioitava jatkuvat muutokset työmarkkinoilla, joiden mukaisesti eduskunta määrittää TE-palvelujen vaikuttavuus- ja tulostavoitteet. Lakiin tehtävissä kirjauksissa tulee huomioida palvelujen monikanavainen tuottamistapa eli lainsäädännössä tulee välttää sellaisia kirjauksia, joissa korostetaan käyntiasiointiin perustuvaa toimintamallia. Valtiotalouden säästävaatimukset tuleville vuosille tuovat omat isot rajoitteensa.

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:

Uudistuksen toteuttamisessa kunnan roolin tulee olla keskeinen. Kunta on luonteva hallinnoija sekä neuvontapalvelujen tuottaja.

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:

Lakisääteinen määrittely luo hyvän pohjan yhteisten palveluiden järjestämiselle. Käytännön toteutuksessa tulee ottaa huomioon palveluiden erilaiset tuottamistavat, joista ei tule säätää liian yksityiskohtaisesti. Vuonna 2013 käynnistyneen TE-palvelu- uudistuksen yksi peruslähtökohta on palvelujen tuottaminen monikanavaisesti. Tämän toteuttamiseksi on kehitetty ja edelleen kehitetään palvelua, jossa asiakkaan palvelut tarjotaan hänen palvelutarpeensa mukaisesti hyödyntäen erilaiset palvelukanavat. Tämä periaate mahdollistaa yhdenvertaisuuden toteutumisen riippumatta siitä, millä paikkakunnalla asiakas asuu. Palvelumallissa hyödynnetään puhelimitse tapahtuvaa (Työlinja ja Yritys-Suomi, sekä TE-palveluasiantuntijan puhelimitse tapahtuvaa yhteydenpitoa TE-palveluista

asiakkaaseen). Kuvayhteyksien laajempaa hyödyntämistä kehitetään valtakunnallisesti ja pilotoidaan useilla alueilla. Tavoitteena on mahdollisimman tehokas ja asiakkaiden palvelutarpeen mukainen palvelu siten, että asiakkaiden tarpeetonta/turhaa matkustamista toimipaikkoihin vähennetään. Yritys- ja työnantaja-asiakkaiden palvelu tapahtuu sähköisesti, puhelimitse, asiantuntijoiden tekemillä yrityskäynneillä, taikka järjestetään tapaamisia seudullisten yrityspalveluiden toimipaikoissa, usein myös siten että usean organisaation asiantuntijat tapaavat yritysasiakkaan yhdessä.

Kansalaisten näkökulmasta palvelujen saatavuus ja laajuus paranee ASPA-toimintamallin mukaan pienillä paikkakunnilla, missä palveluja on nyt heikosti saatavissa. Kaupungeissa, joissa kaikilla palvelutuottajilla on palvelupisteet/toimipaikat, kansalaiset eivät hyödy ASPA-uudistuksesta. Suuri riski on, että palvelutuottajien palvelujen resurssit heikkenevät ja kansalaisille tulee vielä vaikeammaksi saada asiantuntijapalveluja myös isommissa paikkakunnilla. ASPA vahvistaa yleiset infopalvelut isoissa kaupungeissa ja heikentää varsinaiset asiantuntijapalvelut.

KELAN ja ELY-keskusten laajat kansalaispalvelut eivät ole ehdotuksessa lakisääteisinä mukana uudistuksessa. Tämä voi tuottaa asiakaspalvelupisteille ja asiakkaille ongelmia, jos nämä tärkeät julkiset palveluntuottajat on vaihtelevasti mukana ASPA-palveluverkostossa.

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:

Asiakaspalveluun on luontevaa koota kunnan/kuntien asiakas- ja neuvontapalvelut, jolloin se tuottaa myös kunnalle ja kuntalaisille lisäarvoa. Tärkeää on lisätä palveluiden piiriin myös kuntien välinen yhteistyö esim. erityispalveluiden tuottamisessa etäyhteyksien avulla.

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:

Perusmalli vaikuttaa tarkoituksenmukaiselta.

Toteutuksessa on huomioitava vähäisen palvelukysynnän paikkakunnat. Lakiehdotuksen 15 §:n varaus aukioloaikojen supistamiseen on välttämätön. Hyvien kulkuyhteyksien päästä ja muun esim. kuluttaja-asioinnin vuoksi TE-palveluihin asiointia tapahtuu lähiympäristöstä keskuspaikkoihin, esim. Laihiaalta Vaasaan.

Toimitilasesimerkit on varsin isoilta paikkakunnilta ja suurin osa Pohjanmaan TE-toimiston alueen pienemmille paikkakunnille esitetyissä yhteispalvelupisteissä tilatarpeet ovat hyvin paljon pienemmät. Erityisesti pienemmissä kunnissa on syytä selvittää palvelupisteen sijoittaminen keskustaajaman kirjaston yhteyteen – tämä edesauttaisi raportissa esiin tuotua toivetta normaalin virka-ajan ulkopuolelle ajoittuvasta palvelusta.

Tietojärjestelmään liittyvät asiat on selvitettävä perusteellisesti etukäteen: nykyiset järjestelmät eivät ole yhteensopivia. Järjestelmien tulee tukea yhteispalvelua ja kehitettyjä sähköisiä ja puhelinpalveluja. On pystyttävä järkevällä ja taloudellisella tavalla järjestämään kuvalliset etäpalvelut.

Laitteiden ja etäyhteyksien toimivuus on varmistettava.

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:

Prosessikuvaukset eivät saa olla liian yksityiskohtaisia ja myös niiden osalta tarvitaan yhteensovittamista.

Valtion virastoilla tulee olla valtakunnallisesti yhdenmukaiset toimintatavat ja prosessit tulee kuvata keskitetysti. Palveluneuvojan tehtävään ei tule kuulua neuvontaa eri viranomaisten palveluiden sisällöistä, vaan ohjata asiakas viranomaisten sähköisten ja puhelinpalveluiden piiriin hoitamaan asiaansa.

Palvelukortti-ajatusta tulee tarkentaa ja konkretisoida ja välttää odotus, että yksi henkilö voisi hallita kaikkien eri viranomaisten palvelut kunnan omien palvelujen lisäksi. Palveluneuvojen koulutuksessa tulee korostaa sitä, että heidän antamansa neuvonta on yleisluontoista ja silloinkin osin salassa pidettävää tietoa sisältävää.

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 (valtion virastot) 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.

Kysymys 8

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistämisen- ja kehittämismallista:

Toimintamallin testaaminen on tärkeää. Tähän astiset pilotit näyttäisivät hyviä esimerkkejä pieniltä paikkakunnilta, joissa ei ole asiakasmäärissä paineita. Videoesimerkeissä on esitetty, että valtion viranomaisessa asiantuntija on odottamassa etälaitteiden ääressä kontaktin tuloa. Tähän ei missään organisaatiossa, ainakaan TE-toimistossa, ole mahdollisuutta. Ajanvaraus oltava tehokkaassa käytössä unohtamatta nyt jo useimmilla hallinnon aloilla hyvin toimivia puhelinasiakaspalvelukeskuksia, joihin on panostettu sekä henkilöresursseja, osaamista että moderneja järjestelmiä.

Hallinto- ja palvelurakenteet ovat olleet jatkuvassa muutoksessa. Uudistuksen tulee tuottaa lisäarvoa sekä asiakkaille että viranomaisille. Tähän liittyen on tarpeen pilotoida ja arvioida sekä kehittää konseptia. Lainsäädäntö ei saa luoda esteitä toimintamallin arvioinnille ja muutoksille kokemusten karttuessa.

Vastuu palvelun kehittämisestä ja seurannasta tulee määrittellä riittävän selvästi. Ei voi olla ainoastaan VM:n vastuulla.

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:

Esitettyä ohjausmallia pidetään hyvänä. Moniohjauksellisuus tuo haasteita ohjaukselle. Tästä on olemassa kokemuksia, jotka on tarpeen hyödyntää ohjausmallia rakennettaessa. Ohjaussuhteet tulee määrittellä riittävän konkreettisiksi.

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:

Suoriteperusteinen korvausmalli on ongelmallinen pienen palvelukysynnän alueilla. Tämä on ollut yksi keskeinen este nykyisten yhteispalveluiden käytön laajenemiselle. Palveluiden toimintamallin mitoituksessa tulee huomioida käyntiasiakkuuden jatkuvasti vähenevä tarve. Tulevaisuudessa asiakkaat voivat saada aikavarauspalveluita myös kotikoneiltaan. Puhelimitse asiointi ja viranomaisen puolelta lisätty puhelimitse tapahtuva yhteydenpito ja sähköisten palvelujen jatkuva parantuminen vähentää asiakaskäyntejä.

Rahoitusjärjestelmä on yksi keskeinen onnistumisen edellytys, jotta toiminnasta tulee lisäarvoa ja tehokkuutta. Tällä hetkellä kunnilla on suuret odotukset sille, että rahoitus tulee täysimääräisesti valtiolta ja jopa henkilöstöä palkkoineen kunnan palvelukseen. Perusrahoituksen laskentaperusteet kalliine tilaratkaisuineen tulevat tällä mallilla vähentämään TE-toimiston toimintamenoja niin paljon, että joudumme kuristamaan omaa palveluamme ja tilalle saadaan vain yleisluontoista neuvontaa. Ei hyvä!

Valtion vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelman vaikutukset henkilöstömäärään ovat niin huomattavat, että jo nykyisellään on vaikeuksia organisoida ja järjestää asiakkaille heidän palvelutarpeen mukaisia palveluja riittävän nopealla aikataululla.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, jotka määräytyvät arvioidun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitettu määrittellä keskimääräisten tai tyyppillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasiointimäärän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Otettu kantaa edellisessä vastauksessa. Yhtälö ei tule olemaan helppo, jotta ratkaisu tyydyttäisi kaikkia osapuolia. Rahoitusmalli ei saa suosia käyntiasiointia eikä saa aiheuttaa ylimääräistä työtä. Rahoitusmallin tulee olla riittävän yksinkertainen ja siinä tulee huomioida erikokoiset paikkakunnat. Iso kysymys on miten saadaan kuluja vähennettyä, kun joillakin suunnitelluilla paikkakunnilla tarpeet tulevat merkittävästi pieneneväksi väestömuutosten vuoksi.

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:

Hyvä esitys lisättyä sillä, että myös toimintamallia tulee pohtia. Palvelumallin tulee olla riittävän joustava eikä lainsäädännöllä saa luoda esteitä järkevälle toiminnalle. On voitava arvioida palvelun tarpeissa tapahtuvia muutoksia sekä voitava reagoida kysynnässä tapahtuviin muutoksiin. Kaikki esitetyt vaihtoehdot tulee olla mahdollisia.

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:

Sähköisiä asiointipisteitä voisi olla kunnanvirastojen lisäksi myös kirjastoissa. Näissä pisteissä olisi tarjolla sähköiset palvelut sekä mahdollisuus kuvalliseen etäyhteyteen. Myös näiden pisteiden lisäarvon pitää muodostua suuremmaksi kuin ylläpidosta ja tiloista aiheutuvat kustannukset. Vaarana voi olla, että liian tiheä verkosto tuo mukanaan huomattavia kustannuksia, jos halutaan eri kuntien alueella tarjota yhtä tiheä verkosto esimerkiksi näihin 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 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:

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 voisi tehdä osan työajastaan muita töitä.

Käyntiasiointi saa muodostua itsetarkoitukseksi palvelumallille. Kaikilla hallinnonaloilla on kehitetty ja kehitetään sähköisiä asiointipalveluja. On tarkoituksenmukaista tukea tätä kehitystä, jossa asiakkaat saavat tarpeen mukaiset palvelut ilman, että he matkustavat yhteispalvelupisteeseen fyysisesti

Huomioitava on, että suurin osa nuoremmista ikäluokista haluaa saada tänä päivänä palvelut helposti nopeasti ja ovat tottuneet sähköiseen asiointiin.

Käyntiasioinninkin 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 palvelupisteverkkovaihtoehdoista:

Jos kahdesta pitää valita: 129 pisteen malli on parempi vaihtoehto.

Harkittava vielä muitakin ratkaisuja, koska valmistelusta ei pysty saamaan kuvaa omalle alueelle syntyvistä kustannuksista.

Pohjanmaan TE-toimisto olisi valmis luopumaan omista toimitiloista mahdollisimman pian suurimpia paikkakuntia lukuun ottamatta. Huom. irtisanomisajat ja sopimusten voimassaoloajat on pitkiä, koska tähän muutokseen ei ole tiedetty aikoinaan varautua.

Näkemyksemme mukaan nykyistä TE-toimiston henkilöstöä tarvitaan tuottamaan TE-palveluja jatkossakin. Heille tarvitaan työtilat huolimatta siitä, että on yhteispalvelupisteet. He tuottavat asiantuntijapalvelua etäyhteyksin ja puhelimitse.

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:

Osin onnistunee nopeammalla aikataululla, kun on kunnalta vuokratut toimitilat (Kaustinen), kaikissa muissa joko Senaatin tai yksityisen vuokranantajan tilat.

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:

Palveluneuvojien tarve on arvioitava tarkkaan ylitoimituksen välttämiseksi. "Ylisuuria" odotuksia esim. kaikkien hallinnonalojen palveluiden tuntemuksesta ja palvelutarpeiden määrittelystä ei tule asettaa.

TE-toimiston henkilöstöresurssit ovat nykyisellään niin niukat, että jokaisen asiantuntijan työpanoksen menetys vaikuttaa palvelujen tarjoamiseen asiakkaille ja tuo 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 asiakkaat on ohjattu verkkoon ja puhelinpalveluihin niissä asioissa, jotka voidaan näin hoitaa. Yhteis palvelupisteiden perustaminen voi jopa lisätä asiantuntijatasoisen palvelun kysyntää, kun erityis palveluita voidaan tarjota nykyistä laajemmalle kohderyhmälle.

Henkilöstöpoliittisesti näemme ilmoitusmenettelyn hyväksi. TE-toimiston palveluksessa oleville tulee antaa mahdollisuus esittää kiinnostus tehtäviin, vapaaehtoisuuteen perustuen.

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:

Loppuraportin kannanotto on tarkoituksenmukainen. Julkisen vallan käyttö ei voi kuulua asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtävänkuvaan.

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 asiantuntijatuon tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Perehdytys ja koulutus kuuluu palveluntuottajien tehtäviin. Kukin taho vastaa oman substanssinsa osalta palveluneuvojien ammattitaidosta. Yleisten asiakaspalvelutaitojen ja osaamisen ylläpito kuuluu kunnan vastuulle.



Helvi Riihimäki
Johtaja

TIEDOKSI Työ- ja elinkeinoministeriö (nina.lehtimaki@tem.fi)
Pohjanmaan ELY-keskus