



09.09.2013

[valtionvarainministerio@vm.fi](mailto:valtionvarainministerio@vm.fi)

Viite: Lausuntopyyntö VM144:07/2011

Ohessa Kainuun ELY-keskuksen lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Ylijohtaja



Kari Pääkkönen

Johtaja



Jaana Korhonen

LIITE lausuntokysymykset: julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti

6.9.2013

## LAUSUNTOKYSYMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI

### Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut

#### Kainuun ELY-keskuksen (KAI ELY) kannanotot:

##### 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:

Tällä hetkellä käytössä oleva sopimusperusteinen toimintamalli on ELY-keskuksen näkökulmasta sopiva toimintamalli tuottaa palvelut sellaisilla paikkakunnilla, joissa on riittävä asiakaskysyntää, mutta joissa ei ole ELY-keskuksen toimipistettä.

Valtionvarainministeriön suunnittelemassa julkisen hallinnon yhteisessä asiakaspalvelussa on kysymys mittavasta ja pysyvästä koko valtionhallinnon palvelutuotantoa koskeva uudistuksesta. Mikäli muutos toteutetaan, on siitä sen mittaluokasta johtuen syytä säätää lailla.

Yhteisen asiakaspalvelun käyttöönotossa on huolehdittava siitä, että se ei ole ristiriidassa eri hallinnonalojen sähköisen asioinnin kehittämiseen ja lisäämiseen tähtäävien tavoitteiden ja toimenpiteiden kanssa eikä niiden toteuttaminen vaaranna resurssien uudelleensuuntaamisen vuoksi. Myös TEM:n hallinnonalalla jo toteutetut tai suunnitellut asiakaspalvelujärjestelmät tulee huomioida hankkeessa. Käyttöönotossa tulee myös huomioida muut hallinnonalalla sovitut neuvontaan ja ohjaukseen vaikuttavat järjestelyt, esim. Yritys-Suomen yhteistyö ja maatalousyrittäjien tulotukia hallinnoivien kuntien yhteistoiminta-alueet.

##### 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:

Koska suunnitellussa yhteisessä asiakaspalvelumallissa valtionhallinnon palvelujen ohella toimipaikoissa tuotettaisiin merkittävässä määrin kuntien palveluja ja koska palvelujen käyttäjät ovat kuntalaisia, on kunta luonteva palvelujen järjestäjä. Malli edellyttää, että kaikki osapuolet ovat tietoisia ja hyväksyvät järjestämisvelvoitteen sisällön ja roolit.

**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 poikkeavat muiden ehdotuksessa lueteltujen viranomaisten palveluista. Useimmat ELY-keskusten palvelut sisältävät paljon erityisasiantuntemusta ja/tai ovat luonteeltaan kehittämisen- tai valvontatehtäviä. Yksittäinen ELY-keskus voi toimia joissakin palveluissa omaa toimialuettaan laajemmalla alueella. Esim. KAI ELY toimii koko Suomen kaivospatovalvonnan viranomaisena sekä hoitaa kalatalouteen liittyvät asiat Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen osalta. Organisoitumistavasta johtuen yksittäinen ELY-keskus joutuisi toimimaan yhteistyössä enimmillään kaikkien julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden kanssa ja toisaalta yksittäinen asiakaspalvelupiste useamman ELY-keskuksen kanssa. Tämä lisää ELY-keskusten resurssointitarpeita, mikä tulee huomioida mallia arvioitaessa.

ELY-keskuksen asiakkaat ovat useimmiten joko yrityksiä tai yhteisöjä, jotka hoitavat jotain yksittäistä asiaa ELY-keskuksessa. Tästä johtuen ELY-keskuksen palvelujen tarjoaminen yhteisessä asiakaspalvelussa ei toisi lisäarvoa yksittäisen asiakkaan eikä myöskään viranomaisten näkökulmasta.

TE-toimistoa tulosohjaavana viranomaisena todettakoon, että myöskään TE-toimiston tehtäviä ei ainakaan pääsääntöisesti tulisi sisällyttää yhteisen asiakaspalvelun piiriin. TE-toimiston palvelujen tuottamisessa keskeisessä roolissa ovat ELY-keskusten asiakaspalvelukeskukset, mistä johtuen yhteisen asiakaspalvelun rooli jää ohueksi. Yhteisessä asiakaspalvelussa ei myöskään toteutuisi lainsäädännössä ELY-keskuksille määritelty oikeus perustaa ja lakkauttaa TE-toimistot.

**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 tulee järjestää rationaalisesti ja kustannustehokkaasti. Pelkästään valtionhallinnon tehtävien hoitaminen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ei näyttäisi tuottavan riittäviä volyymejä toimintaan. Näistä syistä johtuen ei ole estettä hoitaa erilaisia palveluja samassa pisteessä riippumatta siitä, ovatko ne kunnan vai valtion järjestämisvelvoitteen alaisia. Rajoittavana tekijänä voi olla se, että yhteisessä asiakaspalvelupisteessä hallittava asiakaskokonaisuus muodostuu liian laajaksi, mistä johtuen 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: toimitila- ja palvelun tarjoamiseen tarvittavaa laitteistoa ja järjestelmiä.

#### **Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun toimintaympäristöstä:**

Toimintaympäristön perusmalli vaikuttaa sinänsä tarkoituksenmukaiselta, mutta ehdotetut toimitila-, laitteisto- ja järjestelmäratkaisut ovat kustannuksiltaan varsin mittavia.

Tietojärjestelmät ovat suunniteltujen yhteisten palvelupisteiden yksi suurimmista haasteista. Tarkastelussa tulisi huomioida laajemmin myös ne muutokset (ja kustannukset), joita viranomaisten tiedonvaihtoon liittyen joudutaan hankkeen myötä tekemään muiden viranomaisten järjestelmissä. Tällainen on mm. ajanvaraukseen liittyvä järjestelmä. Suunnitelman perusteella vaikuttaa myös siltä, että etälaitteiden tarve ELY-keskuksissa moninkertaistuisi ja kustannukset sen mukaisesti.

Konseptissa tulee ottaa huomioon äskettäin ELY-keskuksille ja TE-toimistoille määritellyt toimitilakonseptin mukaiset vaatimukset.

### 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:**

Prosessikuvausten laatiminen yhteistä asiakaspalvelupistettä varten on perusteltua. Esityksessä esitetty ajatus siitä, että asiakasta ohjataan sähköisiin kanaviin ja etäpalveluun on mahdollinen malli useiden palveluiden kohdalla.

Ennen kuin prosessien kuvauksia ja palvelukortteja voidaan tehdä, täytyisi ELY-keskuksissa ja TE-toimistoissa luoda nykykäytäntöön nähden täysin uudistetut prosessit. Tämä työ vaatii aikaa, mistä johtuen prosessikuvausten laatiminen vaikuttaa hyvinkin haasteelliselta toteuttaa käytännössä ainakaan nopeassa aikataulussa.

ELY-keskusten tuottamissa palveluissa asiakaspalvelu ja asiantuntijatyö nivoutuvat tiiviisti yhteen. ELY-keskuksissa ei tällä hetkellä tuoteta kuin osin yhteisissä asiakaspalvelupisteissä palveluneuvojien työksi esitettyjä palveluja. ELY-keskuksen näkökulmasta malli loisi ELY-keskusten toimintoprosesseihin uuden, palvelutapahtumaa hidastavan osan.

**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 arviointi on osa prosessien kehittämistä. Arvioinnin tulee sisältää sekä asiakkaiden että palvelun tuottajan kokemukset. Arviointi tulisi toteuttaa siten, että siitä saadaan riittävällä tarkkuudella ja riittävän usein tulokset asiakaspalvelupisteen laadun kehittämisen pohjaksi. Lisäksi se tulisi toteuttaa siten, että tuloksista saa nopeasti selville sekä kokonaislaadun kehityksen että myös eri osatekijöiden laadun kehityksen.

**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:**

Yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintamalli tulee pilotoida ennen mallin käyttöönottoa laajemmin. Pilotit tulee valita erityyppisiltä alueilta, jotta kokemuksia saataisiin erilaisissa olosuhteissa ja eri kokoisista yksiköistä.

**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:**

Ohjauksen tulee olla selkeän ja yksiselitteisen. Sen tulee kyetä reagoimaan nopeasti muuttuviin tilanteisiin. Toimivaltaisilla viranomaisilla täytyy palvelun ”ostajana” olla mahdollisuus vaikuttaa toimintaan. Mallissa esitetty moniohjauksellinen toimintamalli voi pahimmillaan johtaa ristikkäisiin painotuksiin, epäselviin toimivaltakysymyksiin ja tehottomuuteen.

**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 valti-  
on 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 vaatii merkittäviä resursseja. Kustannuksia alentavia vaikutuksia on odotettava poikkeuksellisen kauan.

Koska ELY-keskukset eivät tuota läheskään kaikkia niitä palveluita, joita yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tulnaisiin tarjoamaan viranomaisen ”puolesta”, ei rahoitusrakennetta voida rakentaa sen pohjalle, että yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaresurssit saadaan virastojen toimintamenomäärärahoja leikkaamalla. Rahoitusmalli pakottaisi ELY-keskukset suuntaamaan taloudellisia panostuksia pysyvästi yhteiseen asiakaspalveluun ja siten käyntiasioinnin kehittämiseen ja tekemään vastaavansuuruiset säästöt asiantuntijapalveluista ja sähköisen asioinnin kehittämisestä. Tämä johtaisi kestävämpään tilanteeseen palvelujen tuottamisen näkökulmasta.

Rahoitusmallin uhkana on myös se, saavatko kunnat todellisen korvauksen niille palvelupisteistä aiheutuneista kustannuksista.

#### **Kysymys 11**

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, jotka määräytyvät arvioidun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määrittellä 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 sillä edellytyksellä, että pystytään sopimaan kaikkien osapuolten kesken yhteinen luotettava näkemys siitä, miten suoritteet määritellään ja miten niitä koskevat kustannukset arvioidaan. Kuntien osalta malli saattaa lisätä katteettomia odotuksia toteutuksen alkuvuosina. Suoritemäärien perusteella määräytyvän rahoitusosuuden osalta herää kysymys siitä, missä määrin yhteisissä asiakaspalvelupisteissä lopulta ollaan halukkaita vahvistamaan asiakkaiden sähköistä- ja puhelinpalveluasointia.

**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 toteutusvaiheessa tulee jo etukäteen arvioida vähäisen asioinnin ja vähenevän asioinnin palvelupisteet. Yhteisen asiakaspalvelun käyttöönotto voi sulkea virastojen omia palvelupisteitä. Jos tämän jälkeen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä joudutaan supistuksiin tai sulkemiseen, siitä seuraa lähtötilannetta heikompi loppu tulema.

ELY-keskuksen näkökulmasta yhteisessä asiakaspalvelussa ei toteudu lainsäädännössä ELY-keskuksille määritelty oikeus perustaa ja lakkauttaa TE-toimistot ja siten päättää niiden palveluiden saatavuudesta.

**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 tulee harkita monipuolisesti. Kuljettavan matkan ohella kysyntä ja kustannustehokkuus ovat merkittäviä tekijöitä. Kevyesti varustettuja palvelupisteitä voitaisiin varustaa myös esimerkiksi kirjastoihin, seudullisia yrityspalveluihin tai maaseutuasioita hoitavaan palvelupisteverkkoon.

Alueellisen tasa-arvon, yhdenvertaisen kohtelun sekä työllisyyden näkökulmasta tulisi selvittää, mitä vaikutuksia yhteisen asiakaspalvelupisteen perustamisella on alueella toimivien viranomaisten omiin palvelupisteisiin. Esimerkiksi, jos ELY-keskuksia koskeva asiakaspalvelu keskitetään Kajaanissa yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen, se saattaa merkitä ELY-keskuksen poistumista seudulta työpaikkoineen. Käyntiasioinnin lisäksi ELY-keskuksen viranomaiset käyvät osana palveluprosessejaan asiakkaan luona (esim. valvonta). Tämän tehtävän hoitaminen on vaikeampaa ja kallimpaa, mikäli toimipiste sijaitsee esim. 200 km:n päässä.

**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:**

Suunnitelmassa ja lainsäädännössä tulee varautua siihen että yhteisen asiakaspalvelupisteen työt voivat olla osa-aikaisia ja satunnaisia ja toisaalta joissakin pisteissä voi esiintyä ruuhka-aikoja. Näistä syistä johtuen on välttämätöntä, että henkilöstö tekee kunnan palveluksessa samalla myös muita tehtäviä.

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen kunnissa, joiden väkiluku on pieni, vaikuttaa esitettyjen tietojen perusteella nykytilanteeseen nähden taloudellisesti raskaalta. Esim. ELY-keskuksen palvelujen osalta on kuntia, joissa saattaa olla esim. vain muutamia yksittäisiä yrityksiä asiakkaina vuoden aikana.

**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 palvelupisteverkkovaihtoehtoista:**

ELY-keskusten palvelut voidaan tuottaa tehokkaimmin nykyisellä palvelupisteverkolla, johon kuuluvat myös hallinnonalan asiakaspalvelupisteet.

Mikäli ELY-keskusten asiakaspalvelu päätetään sisällyttää yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin (jota ELY-keskus vastustaa), tulisi valita 129 kunnan malli. Näin keskuskaupungeissa toimivat valtion toimipisteet voivat jatkaa toimintaansa, eikä ole uhkaa, että ko. palvelut siirtyvät nykyistä kauemaksi asiakkaista maakunnan ulkopuolelle.

**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:**

ELY-keskuksen palvelut ja myös esim. seudulliset yrityspalvelut edellyttävät useimmiten erityisasiantuntemusta ja/tai ovat luonteeltaan kehittämis- tai valvontatehtäviä, mistä syystä niitä ei ole tarkoituksenmukaista sijoittaa yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Yritys- ja yhteisöasiakkailla ei ole lähtökohtaisesti tarvetta yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.

ELY-keskusten näkökulmasta nykyinen palveluverkosto on toimiva ja riittävä. Uudet, kiinteät käyntiasiointiin perustuvat yleisneuvonnan yhteiset palvelupisteet eivät ole tarpeellisia. Näin ei ole myöskään tarvetta purkaa nykyistä palveluverkostoa.

### 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:**

Toimintamalli edellyttää palveluneuvojilta erittäin laajaa ja monipuolista osaamista. Osaavan henkilöstön löytyminen edellyttää myös kilpailukykyistä palkkausta. Palveluneuvojien työmotivaation kannalta on tärkeää, että rekrytointi tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta.

ELY-keskuksen tehtäväkenttä on erittäin laaja. Kokemus on osoittanut, että jopa kokonaisvaltaisen yleistiedon hallinta palveluista on haasteellista. Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä haasteet moninkertaistuvat. Tämä voi palkkauksen tason ohella vaikuttaa siihen, missä määrin todellisuudessa valtion henkilöstö on kiinnostunut siirtymään palveluneuvojan tehtäviin kuntien palvelukseen.

#### 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:**

Yhteisen asiakaspalvelupisteen palveluneuvojan työhön ei voi kuulua julkisen vallan käyttöä, koska se edellyttää asiantuntijaosaamista. Yhteisen asiakaspalvelun keskeinen lähtökohta on ollut, että pisteissä annetaan yleisneuvontaa ja asiantuntijapalvelu hoidetaan viranomaisten työnä.

#### 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:**

Palveluneuvojan perehdyttäminen ja koulutus ovat avainkysymyksiä yhteisen asiakaspalvelupisteen onnistumisen kannalta. Toimivat sähköiset palvelukortit tukevat palveluneuvojaa työssä.

Koulutuksen ja teknisen tuen jälkeenkin on epävarmaa, onko palveluneuvojalle asetettavat osaamiseen liittyvät odotukset kohtuullisia.

