



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Saate

1 (1)

Julkisen hallinnon tieto- ja viestintätekninen
toiminto

18.9.2013

Valtiovarainministeriölle

Asia: Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Julkisen hallinnon tieto- ja viestintätekninen toiminto kiittää mahdollisuudesta lausua Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

JulkICT-johtaja, ylijohdaja

Timo Valli

Erityisasiantuntija

Markus Rahkola

Liitteet

Jakelu

Tiedoksi



18.9.2013

Valtiovarainministeriö
Julkisen hallinnon ICT-toiminto

LAUSUNTOKYSYMYKSET: 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:

Nykyinen vapaaehtoisen ja sopimus pohjaisen mallin kokemuksiin perustuen voidaan osoittaa, että palvelupistekohtainen palveluntarjonta ja palvelun laatu poikkeavat toisistaan. Lähtökohtaisesti säädöksiin pohjautuva malli on kannatettava, jotta voidaan toteuttaa yhteisesti johdettu, ohjattu ja yhtenäiseen palvelutarjontaan tähtäävä ja toimiva asiakaspalvelupisteverkosto. Tämä edellyttää kuitenkin joustavaa lainsäädäntökehikkoa, mutta riittävän tarkasti säädettyä mallia, jolla pystytään vastaamaan jatkuvasti muuttuvaan palvelukentän haasteeseen ja takaamaan yhteismitallinen palvelu eri pisteissä. Ehdotetun mallin toimivuuden varmistamiseksi laissa tulisi olla säännös, jossa veloitetaan arvioimaan ja tarkistamaan lain toteutumista määrätyn ajan (esimerkiksi 5 vuoden) kuluttua ja laatimaan tarvittavat muutosehdotukset. Jatkotyössä tulisi myös pohtia laajemmin avustetun asioinnin ja itsepalvelun tarjoamisen välistä suhdetta riippumatta minkä kanavan kautta palveluita tarjotaan. Julkisen hallinnon palvelutuotannon ja -tarjontakanavien tulee pystyä muuttumaan toimintaympäristön muuttuessa.

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:

Lähtökohtaisesti kunnat ovat oikea toimija yhteisen asiakaspalvelupisteen ylläpitäjänä. On kuitenkin huomioitava kuntien kyky ja lähtötilanteen erilaisuus käynnistää uudenlainen asiakaspalvelutoiminta. Tavoiteltu palvelumalli on useimmille kunnille vieras ja uusi toimintamalli, jolloin kunnassa ei ole kyvykkyyttä käynnistää, ylläpitää ja kehittää toimintaa omin resurssein. Esitetyn mallin toimivuuden varmistamiseksi käyttöönottoprojektiin tulee sisällyttää riittävän kattava ja monipuolinen valmennusohjelma. Valmennuksen tulee suunnata kuntien päättäjille, kuntakohtaisesta asiakaspalvelutoiminasta ja tarjottavista palveluista vastaaville tahoille sekä palvelutuottajille. Kuntien toimiessa asiakaspalveluiden järjestäjinä tulee kunnille varmistaa riittävän vahva mahdollisuus vaikuttaa asiakaspalvelua ohjaavien strategioiden ja säädösten valmisteluun. Samaan aikaan tulee myös varmistaa, että kuntien lakisääteisten palveluiden tuottamista ohjataan kokonaisuutena nykyistä voimakkaammin yhdenmukaiseen malliin. Yhtenä vaihtoehtoisena ratkaisuna voisi olla, että laissa annetaan valtuus valtioneuvoston asetuksella nimetä ne kunnat, joilla lain kriteerien mu-

kaan on yhteisen asiakaspalvelun järjestämisvelvoite.

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:

Eri viranomaisten palveluvalikoima on kattava ja laaja. Loppuraportin perusteella haasteeksi voidaan olettaa nousevan viestintä asiakkaille, eli mikä osa palvelusta voidaan tuottaa yhteisessä palvelupisteessä ja mikä osa palvelutuottajan toimesta. Asiakkaan asioidessa yhteisessä palvelupisteessä, palvelupisteen tulisi tietää myös, mikä on käynnistetyn palvelupyynnön tilanne kohdeviranomaisessa. Asiakaspalvelupisteiden toteuttamisessa tulee varmistaa kansalaisen hallinnollisen taakan vähentyminen. Tämä edellyttää eri asiakaspalvelupisteiden ja eri viranomaisten tiketöinti- ja asiointijärjestelmien yhteentoimivuutta. Jos asiakas ei saa yhteisessä palvelupisteessä asiaansa viireille, palvelupyynnön statustilaa selville tai tiedoksi päätöstä asiassaan, hän joutuu siirtymään kohdeviranomaisen palveluun ja tällöin asiointi vaikeutuu ja kustannukset kasvavat.

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:

Esitetyn toimintamallin toteutumisen lähtöedellytys on riittävän yhdenmukaisesti tuotetut kuntien lakisääteiset palvelut. Käytännössä kuntien palveluiden tuottaminen on prosessin ja palvelun sisällön kannalta hyvin erilaista, jolloin eri palvelupisteet tulevat tuottamaan samoja palveluita erilaisista lähtökohdista ja erilaisilla prosesseilla. Kuntien lakisääteisten tehtävien tuotteistaminen tulee viedä huomattavasti nykyistä pidemmälle ennen kuin niiden siirtäminen yhteiseen palvelupisteeseen onnistuu esitetyllä tavalla ja tavoitteilla. Kunnissa on hyvin erilainen tahtotila ja kyky keskittää palvelutuotannon rajapinta yhteiseen palvelupisteeseen, vaikka sillä voitaisiin soittaa huomattavia kustannushyötyjä ja asiakaspalvelun laadun parantumista. Tämän tavoitteen toteutumista tulee tukea myös voimakkaasti myös Asiakaspalvelu2014-hankkeen ulkopuolella.

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:

Lähtökohtaisesti toimintamallin peruseriaatteet ovat kannatettavia. Toimintamallin strategiaksi ja tavoitteeksi tulisi asettaa viranomaisten yhä tiiviimpi yhteistyö, tietojen hyödynnettävyys ja avoimet rajapinnat. Toimintamallin ja valittavan järjestelmäkokonaisuuden tulisi tukea näitä tavoitteita. Loppuraportissa asiakaspalvelun kehittämistä ohjaavan strategian valmistelun kuvaus on epämääräinen.

Yhteisen asiakaspalvelupisteen tulee hallita asiakkaiden palvelupyyntöjä, tuottaa toimintaan ja johtamiseen tarvittavan seurantatiedon sekä mahdollistaa integroitavuuden ulkopuolisiin tietojärjestelmiin. Toimeenpanohankkeessa eri viranomaisten tulee rakentaa toimiva suunnitelma aidolle viranomaisten väliselle integroidulle tiedonsiirrolle ja sopia millä järjestelyillä tämä toteutetaan. Kattava viranomaispalveluiden integrointi on edellytys, jotta palvelupyyntöjen tarpeellinen tilatieto voidaan siirtää viranomaiselta toiselle ja asiakaspalvelujärjestelmän käyttöön. Tämä edellyttää yhteisesti hyväksyttyä ohjausmalli ja toiminnalle asetettuja tavoitteita, joiden toimeenpanoa ja toteutusta valvoo toimivaltainen yhteistyöelin.

Toimintamallissa olisi syytä kuvata tarkemmin jo tuotettujen yhteisten palveluiden hyödyntämistä laajamittaisesti kansalaisen asiointiprosessissa. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi asiointitili ja suomi.fi. Asiakaspalvelupisteiden palvelukortteja vastaavaan tyyppistä palvelua on valmistelu suomi.fin kehittämisen osana. Näiden palveluiden yhteiskehittämistä tulisi tukea voimakkaasti ja pyrkiä tarjoamaan myös asiakaspalvelupisteissä tuotettuja palvelukortteja mahdollisuuksien mukaan avoimena tietona.

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:

Toimintamallin yleiset tavoitteet ovat kannatettavia. Toimintamallin jatkosuunnittelussa olisi hyvä pohtia tarkemmin ja laajemmin etäpalvelupisteiden hyödyntämistä palvelutarjonnassa. Esitetyssä mallissa epäselväksi jää, kuinka tavoitteiden toteutuminen käytännössä mahdollistetaan, jos eri viranomaisten tietojärjestelmien yhteentoimivuutta ei varmisteta esimerkiksi asiakaspalvelupisteen tiketöintijärjestelmän tai kansalaisneuvonnan tiketöintijärjestelmän kanssa. Lähtökohtaisesti kansalaisen tulisi saada hoidettua asiansa esitetyn mallin mukaisesti riippumatta siitä, mihin julkisenhallinnon palvelupisteeseen hän ottaa yhteyttä asian hoitamiseksi. Toimintamallin toimeenpanossa tulisi kuvata tarkemmin, miten varmistetaan asiakaspalvelupisteiden, kansalaisneuvonnan ja eri viranomaisten omien palvelupisteiden saumaton yhteistyö asiakkaan näkökulmasta.

Toimintamallin ohjausprosessit tulee kuvata tarkemmin viimeistään toimeenpanohankkeessa. Projektionille tulisi olla suunniteltu prosessi, jotta voidaan taata yhteismitallinen laatu ja tulos kaikki-

en projektien lopputuloksena. Toimeenpanosuunnitelmassa olisi hyvä kuvata tarkemmalla tasolla varsinkin asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistämisen projektoinnin rakentamista, koordinoitua ja rahoitusta.

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:

Esitetyn mallin mukaisesti toteutettava yhteiset asiakaspalvelupisteet ovat suuri toiminnallinen muutos kunnille. Tästä syystä jatkovalmistelussa ja toimeenpanosuunnitelmassa on erittäin tärkeää kuvata selkeästi arviointimallin toimijoiden roolit, arviointikriteerien ja mittareiden muodostaminen sekä miten arvioinnin kustannukset jaetaan. Lisäksi tulee varmistaa eri toimijoiden mahdollisuus vaikuttaa toiminnalle asettavien mittareiden ja kriteereiden valmisteluun ja päättämiseen, sekä korjaavien toimenpiteiden valmisteluun, pelkän toimeenpanon lisäksi. Palveluiden tarvestaavuuden varmistamiseksi on syytä myös määrittää miten laadunarviointia jatkokehitetään asiakaspalvelun elinkaaren aikana.

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:

Toimeenpanohankkeen aikana tulee suunnitella pilotoitavat käynnistysprojektit pidemmälle. Pilotoinnin kohteeksi tulee ottaa toimipisteen perustamisen ja toimintamallin testaamisen lisäksi myös tarjottavien palveluiden pilotointi. Pilotointivaiheessa tulee kiinnittää erityistä huomiota ohjaus- ja hallintamallin toimivuuteen sekä palvelupyyntöjen hallintaan.

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:

Hallintamallissa haasteeksi muodostuu kuntien vastuulla olevien yhteisen asiakaspalvelupisteiden ohjausmalli. Kunnat vastaavat itsenäisesti vastuullaan olevan palvelupisteen toiminnasta, taloudesta, johtamisesta, palveluista, laadusta, kehittämisestä ja seurannasta. Epäselväksi jää, miten keskitetty yleishallinnollinen ohjaus tai järjestämisvelvoitteen noudattamisen ohjaus toimivat käytännössä kuntakohtaisesti ja valtakunnallisesti. Riskinä on, että voimakkaasti keskusjohtoinen ohjausmalli on liian kaukana asiakasrajapinnasta tai ohjauksen reagointi muutoksiin on liian hidasta, jolloin palveluiden toteutus ei vastaa asiakkaiden palvelutarpeeseen.

Esitetty kokonaisuus on todella laaja ja vastuu onnistumisesta jakautuu usean eri tahon kesken. Loppuraportissa ja lakiehdotuksessa esitettyjä yhteisen asiakaspalvelun kokonaisuuden strategiaa ja kustannus-hyötylaskelmia on syytä tarkentaa toimeenpanosuunnitelmassa. Toimijoiden sitouttaminen hankkeeseen edellyttää mahdollisimman selkeää kokonaiskuva siitä mitä tehdään ja minne palvelua suunnataan jo käynnistysvaiheessa.

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:

Rahoitusjärjestelmän periaatteet ovat kannatettavia. Sekä perusosan että suorite-osan laskentaperusteet tulee tarkentaa toimeenpanohankkeessa. Mikäli pienen volyymin palvelupisteitä halutaan säilyttää, tulee rahoituksen painopiste olla perusosassa, jotta palvelut voidaan taata.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, 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:

Hankkeen ehdottamat periaatteet ovat kannatettavia

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:

Tulevien palvelupisteiden etäpalvelun toiminnallisuus mahdollistaa palvelujen tarjoamisen eri organisaatioiden välillä. Jatkokehitystoimena olisi hyvä tutkia näitä mahdollisuuksia ja etsiä sieltä toimivia ratkaisuja kustannuksien kattamiseen. Tällainen kehitystyö voisi olla valtiovarainministeriön rahoittamana ja koordinoimana, yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunta valvoisi tekemistä ja kaikki sidosryhmät vastuutettaisiin osallistumaan ja sitoutumaan uusien toimintatapojen luomiseen ja hyvien tapojen laajaan hyödyntämiseen. Tätä roolia olisi hyvä tarkentaa lukuun 5.5.

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:

On todennäköistä, että palvelupisteessä asiointia vaativia palveluita pystytään tulevaisuudessa korvaamaan nykyistä enemmän sähköisillä palveluilla ja tuetuilla etäpalveluilla. Todennäköisesti palvelupisteasioinnin määrät tulevat vähenemään, jolloin esitetty palvelupisteiden saavutettavuus alue on perusteltu.

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:

Kuntien sitoutuminen yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaan on ehdoton edellytys palvelupisteverkon tuottavuudelle. Kuntien on tarkasteltava laajasti ja kriittisesti omaa palvelutuotantoaan ja samalla etsittävä kuntakohtaisia kehittämiskohteita palveluidensa järjestämisessä keskitetyn palvelupisteen kautta. Yhteisen asiakaspalvelupisteen verkosto luo ainutlaatuisen tilaisuuden kehittää

kuntien asiakaspalvelun tuottavuutta, laatua ja tehokkuutta yhteisen toimintamallin pohjalta.

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:

Esitämme 164 palvelupisteen mallia. Tällä verkostolla katetaan laajasti Suomen kunnat ja palvelut voidaan tuottaa tasalaatuisesti läpi valtakunnan. 164 pisteen verkosto sisältää isoimmat kaupungit ja maakuntakeskukset. Toimintamallin tuottavuuden ja kehitettävyyden kannalta on välttämätöntä, että isoimmat kaupungit ovat kehittämässä asiakaspalvelutoimintaa, koska näissä kohteissa on kehityspotentiaali ja kustannus-hyöty tavoitteet voidaan saavuttaa. Palvelut halutaan kuitenkin säilyttää, johon 164 pisteen verkko luo parhaat mahdollisuudet.

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:

Nykyisen päällekkäisen palveluverkoston purkaminen edellyttää laajaa yksimielisyyttä eri toimijoiden kesken yhteisen asiakaspalvelun ja asiakaspalvelupisteverkon strategiasta ja tavoitetilasta. Jos palvelutuottajilla on erilaiset tavoitteet ja eri strategia kehittää toimintaansa, esitetyn yhteispalvelupistemallin käynnistäminen säädösperusteisesti voi aiheuttaa haasteita toimivan yhteistyön aikaansaamiseksi. Palvelupisteverkon päällekkäisyyksien purkamisessa tulee katsoa julkishallinnon palvelu- ja asiakaspalvelutuotantoa yhtenä kokonaisuutena, jossa keskeisimpänä kehittämis-kohteena on sähköisten palveluiden toteuttaminen ja käyntiasioinnin toteuttaminen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

Toimeenpanohankkeen aikana tulee käynnistää laaja strategiatyö, johon osallistuvat kaikkien palvelutuottajien strateginen ja vastuullinen johto (kunta-, ministeri-, ministeriö- ja virastotaso). Strategiatyön lopputuloksena tulee olla yhteisesti hyväksytty tavoitetila ja toimenpidesuunnitelma sen toteuttamiseksi. Lopputuloksena tulisi olla myös selkeä näkymä ja aikataulu eri viranomaisten palveluverkon kehittämisestä tai supistamisesta, jotta yhteisen asiakaspalvelupisteverkon ja laajemmin asiakaspalvelun suunnittelu ja toteutus voidaan järjestää tarkoituksenmukaisesti.

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:

Yhteisen asiakaspalvelupisteen menestyksekkään toiminnan kannalta tärkein tekijä on osaava ja ammattitaitoinen asiakaspalvelun ammattilainen. Onnistunut lopputulos voidaan saavuttaa vapaaehtoisella ja avoimella rekrytoinnilla, jossa arvioidaan avoimesti henkilön kykyä toimia vaativassa asiakaspalvelutehtävässä.

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:

Toimintamalli voidaan käynnistää esitetyillä reuna-ehdoilla. Toiminnan vakiinnuttua tulisi arvioidavaksi, voisiko palveluneuvojalla olla joitakin julkisen vallan käyttöön liittyviä tehtäviä tietyissä vakimuotoisissa päätöksissä, jossa on selkeät päätöskriteerit. Samoin palveluneuvojalla voisi olla laajemmat valtuudet tiettyjen tietojen saatavuuteen, jotka liittyvät asiakkaana olevan henkilön palvelupyynnön käsittelyyn (valtuutukset).

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:

Yhteisen asiakaspalvelun toimintamalliin on luotava systemaattinen ja säännöllinen koulutautumisprosessi. Prosessin tulee kattaa kaikkien palveluntuottajien palveluihin kohdistuvat koulutustarpeet, toimintamallin, käytettäviin tietojärjestelmiin, palvelun laadunhallintaan, tuottavuuteen ja palvelutoiminnan kehittämiseen liittyvän kouluttamisen eri rooleissa oleville henkilöille.

SADe-ohjelman Etäpalvelut hankkeessa tehdään paljon mm. perehdyttämistä ja kouluttamista jo nyt, joten on toivottavaa, että sen hankkeen tuotoksia ja kokemuksia hyödynnetään tässä työssä mahdollisimman hyvin. Olisi myös todella tärkeä, että nimetään taho, joka koordinoi eri palveluntuottajien perehdyttämisen, koulutuksen, muusta ammattitaidon kehittämisen ja ylläpidon sekä asiantuntijatuen tarjoamisen, jotta voidaan varmistaa asiakaspalvelun yhteismitallisuus ja hyvä laatu.