



Häme

26.8.2013

Valtiovarainministeriö
valtiovarainministerio.vm.fi

Lausuntopyyntö Dnro VM144:07/2011 17.6.2013

LAUSUNTO ASIAKASPALVELU 2014 -HANKKEEN LOPPURAPORTISTA

Hämeen ELY-keskus toimittaa ohessa lausuntonsa Julkisen hallinnon kehittämishankkeen loppuraportista.

Ylijohtaja

Pekka Savolainen

Yksikön päällikkö

Riitta Turunen

LIITE

Vastauslomake

26.8.2013

Hämeen ELY-keskus**LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA****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.

Hämeen ELY-keskus suhtautuu yhteisen asiakaspalvelun järjestämiseen esitetyn kaltaisella lailla erittäin varauksellisesti, ainakin siltä osin, että ELY-keskus velvoitettaisiin ilman tosiasiallista tarvetta osallistumaan palvelun tuottamiseen ja sen kustannuksiin sekä nykyisen palvelunsa kanssa päällekkäisen palvelun järjestämiseen. ELY-keskusten velvoittaminen lain nojalla osallistumaan yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan tekee mielestämme järjestelmästä joustamattoman tilanteessa, jossa esimerkiksi sähköisten palveluiden ja ELY-keskusten nykyisten asiakaspalvelukeskusten kehitys on voimakkaassa kehitysvaiheessa. Mainitusta kehityksestä johtuen näköpiirissä on voimakas käyntiasioinnin kysynnän väheneminen. Lakiehdotus ei mielestämme ole sopusoinnussa valtion organisaatioille annettujen vaikuttavuus- ja tuloksellisuustavoitteiden sekä julkisen hallinnon kokonaistehokkuuden ja -taloudellisuuden kanssa. Laki saattaisi johtaa toteutuessaan raskaiden palvelurakenteiden muodostumiseen, mikä heikentäisi asiantuntijuuteen perustuvien palvelujemme tuottamista.

Loppuraportissa esitetään, että ELY-keskus olisi lain nojalla aina velvollinen osallistumaan palvelupisteiden perustamiseen ja ylläpitämiseen, vaikka raportissakin todetaan ELY-keskuksen käyntiasioinnin määrä varsin pieneksi. ELY-keskuksen asiakaspalvelu perustuu suurelta osalta asiakkaan luona tapahtuviin yritystutkimus- ja valvontakäynteihin. Ehdotuksessa ei mielestämme myöskään oteta huomioon sitä, että ELY-keskus ei ole varsinainen paikallishallinnon viranomainen eikä sillä ole aikaisemminkaan ollut laajaa paikallista palveluverkkoa, jota olisi jossakin vaiheessa vähennetty. Ehdotuksessa on mielestämme virheellisesti oletettu ELY-keskuksen asiakkailta olevan merkittävää neuvonnallista käyntiasiointitarvetta. Raportissa ei mielestämme ole riittävästi selvitetty ELY-keskuksen tehtävien luonnetta eikä niihin liittyvän neuvontaluonteisen henkilöasiakkaiden palvelun tarvetta. Asiakaspalvelun kehittämisen näkökulmasta ei mielestämme ole olemassa riittäviä perusteita edellyttää ELY-keskuksia osallistumaan suunniteltuihin asiakaspalvelukeskuksiin.

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.

ELY-keskusten palvelut ja tehtävät edellyttävät pääosin syvällistä asiantuntemusta. Valtion asiantuntijaviranomaisen palveluita tarvitsevat etsivät niitä vain poikkeustapauksessa kunnan järjestämästä palvelupisteestä. Asiakaspalvelun tehtävänä on käsityksemme mukaan tarjota yleisellä tasol-

la tapahtuvaa tietojen antamista ja neuvontaa, siksi palvelumalli ei ELY-keskuksen tehtävissä tuotaisi syvällistä asiantuntemusta odottavalle asiakkaalle merkittävää lisäarvoa. Käytännössä heidät kuitenkin ohjattaisiin ELY-keskusken asiantuntijoiden luo. Siksi katsomme, että kunnan järjestämää asiakaspalvelua ei tarvita välikädeksi ELYn ja sen asiakkaiden väliin. Emme pidä mielekkäänä tilannetta, jolla luotaisiin uutta, kuntapohjaisen organisaation tarjoamaa käyntiasiointipalvelua asioissa, joissa asiakkaan tarvetta ei kuitenkaan voida tosiasiallisesti ratkaista. Pidämme parempana ns. yhden kosketuksen periaatteeseen perustuvaa palvelutarjontaa. ELY-keskukset ovat yritysasiakkaiden palvelussa rakentaneet yhteistyössä kuntien elinkeinoviranomaisten kanssa Seudullisen yrityspalveluverkoston, joka toimii ilman valtiolle aiheutuvia kustannuksia.

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.

Katsomme, että loppuraportissa ei ole esitetty riittäviä perusteita ELY-keskusten ottamiselle mukaan organisaatioksi, jonka tulee aina osallistua yhteiseen asiakaspalveluun. Käsitystämme perustelemme mm. sillä, että ELY-keskus tai sen edeltäjät eivät ole varsinaista paikallishallintoa eikä niillä ei tähän mennessäkään ole ollut paikallista palveluverkkoa tai sen tarvetta. Toiseksi ELY-keskuksen käyntiasioinnin määrä on raportissakin todettu vähäiseksi, mikä kertoo organisaation tehtävien erityisasiantuntijuutta edellyttävästä luonteesta. Sähköisen asioinnin ja ELYjen nykyisten palvelukeskusten käyttö ja kehittäminen vähentävät käyntiasiointia edelleen. Esimerkiksi yritysasiakkaita palvelemaan nykyisin varsin monipuolisesti mm. Yritys-Suomi -palvelun välityksellä. Asiakaspalvelukeskuksissa tarjottaviksi esitettyihin ELY-keskuksen tehtäviin ja niihin kohdistuviin palvelutarpeisiin ei ole esitystä laadittaessa perehdytty mielestämme riittävästi. Ehdotukseen on otettu käyntiasioinnille tarjottaviksi palveluiksi kaikki ELYn tehtävät selvittämättä sitä, mihin niistä liittyy tosiasiallista neuvontaluonteista henkilöasiakkaiden käyntiasiointipalvelua. Merkittävään osaan ELYn tehtäviä ei liity lainkaan varsinaista käyntiasiointia, vaan yhteydenotot ja asiointi hoidetaan suoraan ELY-keskuksen ja yksityisten tai julkisten organisaatioiden erikseen sovittavin neuvonpidoin tai kirjallisella tai muulla vastaavalla menettelyllä.

ELY-keskuksen asiakkaiden käyntiasiointi on nykyiselläänkin edellä mainituista syistä vähäistä. Sitä se tulisi arviomme mukaan olemaan myös palvelupisteissä, ja sähköisen palvelun yleistyessä se vähenisi entisestään. ELY-keskuksen palveluiden tuottamisesta aiheutuvan, yleisellä tasolla tapahtuvan tietojen antamisen ja neuvonnan vaatiman keskimääräisen työajan arviointi on mielestämme hyvin spekulatiivinen. Asiakkaiden näkökulmasta yhteisen asiakaspalvelun kautta saatava palvelu ja siitä saatava hyöty on varsin vähäistä, koska ELY-keskuksen asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelun paremmin ja asiantuntevammin ilman välikäsiä suoraan ELY-keskuksesta tai nykyisistä tai kehitteillä olevista verkkopalveluista tai asiakaspalvelukeskuksista ELY-keskusten asiakaspalvelun toimintamallityössä esitetyllä tavalla. Mielestämme raportissa esitetty rahoitusjärjestelmä tekee ELY-keskuksen toiminnan ja talouden suunnittelun vaikeasti ennakoitavaksi, koska järjestely aiheuttaa ELY-keskukselle kustannuksia, joihin se ei voi itse vaikuttaa.

Esitys ei mielestämme ota riittävästi huomioon ELY-keskusten tehtävien erityisluonnetta, sillä keskuksilla ei ole merkittävästi henkilöasiakkaita, jotka tosiasiallisesti asioisivat yhteispalveluissa. Esitystä laadittaessa on mielestämme virheellisesti arvioitu ELY-keskuksilla olevan merkittävästi sellaista palvelukysyntää, jota yhteispalveluilla oli tarkoitus tyydyttää.

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.

Kuntien omien tehtävien hoitaminen asiakaspalvelupisteissä on mielestämme kannatettavaa, varsinkin kun käynnissä olevan kuntarakenneuudistuksen seurauksena kuntakoko tulee merkittävästi kasvamaan. Kunnan palveluiden kannalta palvelupisteitä voisi olla kunnissa jopa useampia. Raportissa ei mielestämme ole riittävästi tarkasteltu käynnissä olevan kuntarakenneuudistuksen merkitystä palvelupisteverkon ja palvelupisteissä tarjottavaksi ehdotettujen kuntien palveluiden kannalta.

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.

Kiinteiden toimitilojen varaaminen ja varustaminen asiakaspalvelupisteitä varten, vaikka käyntiasioinnin suunta on todennäköisesti vähenevä, saattaa nopeasti aiheuttaa toimintaan vuokrattujen tilojen vajaakäyttöä. Samaan aikaan nykyiset toimijat saattavat olla sidottuja pitkäaikaisilla vuokrasopimuksilla nykyisten toimipaikkojensa ja palvelupisteidensä toimitiloihin. Toimijat saattavat siten joutua kustantamaan kaksinkertaisesti toimitilojen ylläpitoa, kun taas raportissa esitetyt toimitilojen vähentämisestä mahdollisesti saatavat toimintamäärärahasäästöt voivat realisoitua varsin pitkän ajan kuluttua. Jos koko ajan vähenevistä toimintamenomäärärahoista on maksettava entistä suurempi osuus vuokratuloja, se johtaa väistämättä asiakaspalvelutyöhön osallistuvan asiantuntijahenkilöstön vähentämiseen.

ELY-keskuksella on tosiasiallisesti ole sellaista toimipiste- tai asiakaspalvelupisteverkostoa, jonka vähentämiseen tai tiivistämiseen raporttiin liittyvä toimitiloja koskeva esitys toisi mahdollisuuksia. Vasta maakuntakeskuksissakin toimivista ELY-keskuksen toimipaikoista luopuminen tai niiden tiivistäminen johtaisi säästöihin. Osallistuminen asiakaspalvelupisteiden perustamiseen ja ylläpitämiseen olisi mainitusta syystä ELY-keskukselle pelkästään kustannuserä, jonka hyötysuhde olisi ELY-keskuksen asiantuntijapalveluiden näkökulmasta erittäin heikko. Olemme huolestuneita siitä, että pahimmassa tapauksessa yleisneuvontatasoisen asiakaspalvelun lisääminen johtaisi maksurasituksemme lisääntymisen seurauksena asiakastyötä tekevien asiantuntijoiden määrän vähentämiseen.

Esityksen mukaan kunnan palvelupisteen tietojärjestelmät eivät olisi yhteisessä käytössä valtionhallinnon kanssa. Palvelupisteisiin ollaan luomassa omaa tietämyskantajärjestelmää, joka ei käytä ELYjen asiakaspalvelukeskusten tietämyskantoja. Tällöin ELY-keskusten asiantuntijat joutuisivat käsityksemme mukaan tallentamaan tietoja moneen eri paikkaan ja ELY-keskukset joutuisivat myös kehittämään pelkästään yhteispalvelupisteiden toiminnan varmistamista varten uudet toimintamallit esim. tiedonsiirtoon. Emme pidä tätä toivottavana kehityksenä. Kokonaisuutena yhteispalvelukonsepti johtaisi merkittäviin tietojärjestelmien kehittämispanostuksiin.

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.

Asiakaspalvelupisteen palveluprosessien kuvaus olisi toiminnan kehittämisen kannalta mielestämme välttämätöntä. ELY-keskusten ja TE-toimistojen kannalta tilanne johtaisi kuitenkin monikertaiseen, työpanosta sitovaan prosessien kehittämiseen, koska vastaava työtä tehdään ELY-keskuksissa ja TE-toimistoissa myös omiin tarpeisiin.

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.

Pidämme palvelupisteiden laadun arviointia tärkeänä toiminnan kehittämisen näkökulmasta. Mielestämme on myös välttämättömänä, että kaikki toimintaan osallistuvat tahot saisivat seurantatiedot käyttöönsä toiminnan arviointia varten.

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.

Mielestämme toimintamallin pilotointi muutamilla erityyppisillä alueilla on välttämättömänä ennen sen laajentamista valtakunnalliseksi.

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.

Asiakaspalvelupisteiden toiminnan ohjaukseen ja valvontaan ehdotettu järjestelmä vaikuttaa byrokraattiselta ja paljon eri tahojen työaikaan sitovalta ilman, että osallistuvat tahot voivat kuitenkaan varmistua siitä, että ne saavat panostustaan vastaavan hyödyn palvelupisteistä. ELY-keskuksen toiminnan ja tehtävien moninaisuudesta johtuen ohjaus- ja valvontatehtäviin joutuisi osallistumaan useita henkilöitä, ja kun valvottavana olisi useita (Hämeessä 8-10) palvelupistettä, merkittävä se merkittävän työpanoksen sitoutumista ohjaukseen ja valvontaan. Vaarana saattaisi olla, että järjestelmän ylläpito vaatisi suhteettoman suuren työpanoksen siitä saatavaan hyötyyn nähden.

Emme voi pitää sitä järkevänä henkilöstön työajan käytön näkökulmasta.

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).

Ehdotettu rahoitusratkaisu olisi ELY-keskuksen talouden ja toiminnan kannalta varsin ongelmallinen. ELY-keskusten toimintamenomäärärahat ovat jo nyt varsin niukat ja pääosa (noin 85 %) niistä menee vakituisen henkilöstön palkkaukseen. Palveluverkon rahoitukseen tarvittavat varat ovat siten käytännössä pois palkkaukseen käytettävistä määrärahoista, mikä voisi pahimmillaan johtaa henkilöstön irtisanomisiin. Henkilöstön väheneminen kuormittaisi jäljelle jäävää henkilöstöä ja vaikeuttaisi ELYn mahdollisuuksia hoitaa perustehtäviään.

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.

Raportin perusteella jää epäselväksi, kuinka kiinteiden kustannusten perustaksi ajateltu käyntiasiointimäärä ja suoritekorvausten perustaksi ajateltu tyypillisten/keskimääräisten suoritteiden vaatima työaika aiotaan ELY-keskuksen osalta arvioida. ELY-keskuksen näkökulmasta ollaan synnyttämässä kokonaan uutta palvelumallia, jonka pohjaksi ei ole olemassa dokumentoitua tietoa käyntimääristä ja tehtävän hoitoon käytettävästä työajasta. Siksi maksuosuuksien laskennan pohjana käytettävien käyntimäärien ja keskimääräisten työaikojen arviointi olisi hankkeen suunnittelu- ja perustamisvaiheessa varsin vaikeaa, ja vaarana on, että käyntimäärät ja palveluiden keskimääräiset työajat arvioidaan kohtuuttoman suuriksi.

Pidämme huolestuttavana sitä, että saattaisimme joutua osallistumaan merkittäväällä maksuosuudella toiminnan perustamis- ja investointikuluihin, vaikka myöhemmin ilmenisikin, että todellista asiakastarvetta palveluun ei ELY-keskuksen osalta ole. Pidämme myös tärkeänä, että osallistuvien tahojen maksuosuuksia muutettaisiin nopeasti todellista käyttömäärää vastaavasti. Samoin pidämme tärkeänä, että emme joutuisi maksamaan palvelusta, jos asiakaspalvelupiste ei pysty tuottamaan asiakkaillemme todellista lisäarvoa. Palvelukonseptista olisi myös oltava mahdollista irrottautua, jos ilmenee, että käyntiasioinnin tarvetta yhteispalvelupisteissä ei jonkun palvelun tarjoajan osalta ole.

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.

Hankkeen kokousnaistaloudellisuuteen tulisi kiinnittää enemmän huomiota kuin mitä raportista ilmenee. Hankkeessa on mielestämme jätetty arvioimatta ja huomioon ottamatta hankkeen vaikutukset eri viranomaisen talouteen, toimintaedellytyksiin ja palvelukykyyn. Myös hankkeen pitkän aikavälin mielekkäisyys olisi arvioitava siitakin näkökulmasta, miten esim. käynnissä oleva sähköisen asioinnin kehittäminen ja muut muutokset vaikuttavat käyntiasioinnin määrään. Palvelupisteiden tarvitsemien toimitilojen hankkiminen tai vuokraaminen ja varustaminen sekä henkilöstön palkkaus ovat pitkäaikaisia sitoumuksia, joiden ohi aika saattaa ajaa varsin nopeastikin.

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.

ELY-keskuksen palveluita käyttävien asiakkaiden käyntiasiointi on varsin vähän, pääosa asiainnista tapahtuu postitse, sähköpostitse, verkkosivulla tai puhelimitse ELY-keskukseen tai oman hallinnon alan asiakaspalvelukeskuksiin. Etäisyydellä käyntiasiointipaikkaan ei näin ollen ole palveluidemme osalta vastaavaa merkitystä kuin esim. kunnallisten palveluiden osalta on asianlaita.

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.

Käsityksemme on, että ELY-keskuksen tehtävissä käyntiasiointi jäisi vähäiseksi kaikissa palvelupisteissä, joten niiden tuottava ja taloudellinen järjestäminen on kannaltamme varsin ongelmallista.

Kysymys 15

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkoksi. Vaihtoehtoissa palvelupiste /-pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan.

Molemmat ehdotetut palvelupisteverkostot ovat mielestämme ylimitoitettuja. Hämeen alueella ei ole ilmennyt tarvetta ELY-keskuksen palveluiden tarjoamiseen nykyistä kahta toimipaikkaa (Lahti

ja Hämeenlinna) useammassa paikassa ja muualla kuin ELY-keskuksen nykyisissä tiloissa. Yrityspalveluiden osalta teemme yhteistyötä kuntien elinkeinoviranomaisten kanssa ilman valtiolle aiheutuvia kustannuksia ja maaseutupalvelut on kuntien toimesta juuri organisoitu uudelleen kuntaryhmittäin.

TE-toimiston osalta molemmat ratkaisut johtaisivat ainakin pienemmällä paikkakunnilla nykyisen TE-toimiston toimipaikan sulkemiseen, koska kahta palvelukonseptia ei ole mahdollista taloudellisesti mielessä ylläpitää. Samalla vaativammat työhallinnon palvelut siirtyisivät TE-toimiston päätoimipakkaan, mikä johtaisi puolestaan alueellisen asiakaspalvelun ja työpaikkojen vähenemiseen.

Vuoden 2013 alusta toteutetussa TE-palvelu-uudistuksessa tähdätään puolestaan käyntiasioinnin vähentämiseen ja sähköisten palveluiden käytön asteittaiseen lisäämiseen. Siksi raportissa esitetty laaja käyntiasiointiverkosto on ristiriidassa näiden tavoitteiden ja tulevaisuuden asiakastarpeen kanssa.

Kahdesta esillä olleesta vaihtoehdosta pidämme ELY-keskuksen ja TE-toimiston kannalta 129 palvelupisteen vaihtoehtoa mielekkäämpänä, toisin sitäkin ylimitoitettuna. Kyseisessä vaihtoehdossa syvällistä asiakaspalvelua tarjoavat palvelumme olisi mahdollista säilyttää maakuntien keskuskau-pungeissa, joihin yhteispalvelua ei mielestämme ole järkevää luoda ainakaan niiden valtion viranomaisten osalta, joiden toiminta alueella on vielä olemassa.

Kysymys 16

Julkisen hallinnon yhteinen palvelupisteverkko ja siihen osallistuvien toimijoiden omat palvelupisteverkot sisältävät päällekkäisyyksiä, jotka heikentävät mahdollisuuksia rakentaa yhteinen asiakaspalvelupisteverkko.

ELY-keskuksen kahdessa toimipaikassa, Lahdessa ja Hämeenlinnassa, työskentelee kummassakin noin sata henkilöä. Mielestämme kyseisiin kaupunkeihin mahdollisesti perustettavilla palvelupisteillä ei voida eikä tule korvata näitä toimipaikkoja. ELY-keskuksen asiakaspalvelu on järjestetty nykyisissä toimipaikoissa mahdollisimman tuottavasti ja taloudellisesti yhteistyössä kiinteistöissä toimivien muiden valtion viranomaisten kanssa.

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.

Olemme huolissamme siitä, että kuntien nykyisessä taloudellisessa tilanteessa rekrytoinnit saattavat pääosin kohdentua jo kunnan palveluksessa oleviin, jolloin valtion palveluksessa olevien työntekijöiden asema vaarantuu. Jos palkkaukseen käytettäviä määrärahoja joudutaan ELY-keskuksen tai TE-toimiston osalta suuntamaan palvelupisteverkoston ylläpitoon, mutta henkilöstö ei siirry palvelupisteisiin, niin edessä saattaa olla jopa irtisanomistilanteita.

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.

Palveluneuvoja ei voi mielestämme käyttää julkista valtaa ELY-keskuksen tehtävissä. Palvelun antaminen edellyttäisi asiakaspalveluhenkilöstöltä ELY-keskuksen eri toimialojen tuntemusta ja monialaosaamista, jota pitäisi ylläpitää jatkuvasti. Jatkuva kouluttaminen olisi ELYn vastuulla ja se veisi asiantuntijoiden työaikaa ja aiheuttaisi kustannuksia.

Uuden, erittäin monialaista asiantuntemusta edellyttävän asiakaspalvelun myötä viranomaisen toiminnan laadun, luotettavuuden ja julkisuuslain edellyttämän tiedon eheyden varmistaminen tulisi entistä riskialttiimmaksi. Tietosuoja- ja tietosuojanäkökulmasta on myös epäselvää, voisiko palveluneuvoja käyttää sähköistä palvelua asiakkaan puolesta.

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 kehittamisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

Palveluneuvojien perehdyttämiseen, kouluttamiseen, ammattitaidon kehittämiseen ja ylläpitoon sekä asiantuntijatukeen ELY-keskuksista tarvittavat henkilövoimavarat ovat nopeaa tahtia vähentyvän henkilöstömme seurauksena varsin rajalliset. ELY-keskuksen tehtävien laajuus ja monialaisuus edellyttäisivät merkittävää työpanosta asiakaspalvelupisteiden henkilöstön ammattitaidon ylläpitämiseen ja kouluttamiseen. Kun toisaalta arvioimme palvelupisteiden käyntiasiointimäärien jäävän varsin pieniksi, ei ELY-keskuksen näkökulmasta ole kustannustehokasta irrottaa merkittäviä henkilövoimavaroja palvelukeskusten henkilöstön ohjauksen ja koulutuksen edellyttämiin tehtäviin.