



27.8.2013

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Tampereen kaupungin lausunto Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen loppuraportista perustuu erityisesti kuntalaisen etuun, suuren kaupungin näkökulmaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin sekä aihepiiriin yhteisten Tampereen kaupungin omaan kehittämiseen.

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut

Julkishallinnon yhteisen asiakaspalvelutoiminnan järjestäminen on kuntalaisen näkökulmasta asiointia helpottava ja asiakaslähtöisyyttä edistävä toimintamalli. Tämän vuoksi Tampereen kaupungin kanta on, että siirtyminen yhteisiin palvelupisteisiin voi säilyä tavoitteena myös suurissa kaupungeissa. Tavoitteen saavuttaminen edellyttää täydennyksiä siirtymisen tukeen ja rahoitusmalliin.

Suurissa kaupungeissa on useita tapoja huolehtia palveluiden saavutettavuudesta ja helppokäyttöisyydestä. Tampereen kaupungilla on projektoitu asiakaspalveluverkon yhtenäisen hallinnan ja johtamisen kehittäminen, jolla tavoitellaan asiakaspalvelutoiminnan keskittämistä. Palveluohjausta ja palveluneuvontaa kehitetään jatkuvasti. Lisäksi on meneillään uudenlaisia asiakaslähtöisiä menetelmiä soveltavia palveluiden kehittämishankkeita.

Tampereen kaupunki soveltaa laajasti asiakkuudenhallinnan keinoja asiakasymmärryksen muodostamiseksi, jotta palvelukanavat voidaan järjestää tunnistamalla kuntalaisten ja organisaation yhteiset tarpeet. Osana asiakaspalveluverkon hallintaa kehitetään yhden luukun sähköistä asiointiportaalia. Vaikka keskittäminen sekä sähköisen asioinnissa että käyntiasioinnissa tukevat toisiaan, yksin käyntiasioinnin kehittäminen ei saa ylikorostua tilanteessa, jossa kaikki kehittäminen tapahtuu tiukentuvien resurssien määrittämänä.

Selkeän viranomaisyhteistyön kannalta on tarpeen, että hankkeessa on määritelty lakisääteisesti yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjot-



27.8.2013

tavat palvelut. Toisaalta tarkasti säädelty malli voi estää alue- ja paikkakuntakohtaista asiakastarpeen mukaista kehittämistä. Toimintamalliin tulisi sisältää joustovaraa, jotta asiakastarpeen mukaiset muutokset voidaan jatkossakin varmistaa.

Rahoitusmalli

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisen projektointi tuo kustannuksia, joihin esitetty rahoitusmalli ei yksiselitteisesti vastaa. Suurilla paikkakunnilla asiointivolyymeista johtuva eri viranomaisten asiakaspalvelutoiminnan laajuus vaatii jo käynnistämisen suunnitteluvaihteesta lähtien merkittävän taloudellisen tukimallin. Asiakasvolyymit vaikuttavat myös tarvittavaan henkilöstömäärään, mikä tuo tarvetta laajamittaisempaan ajalliseen ja taloudelliseen tukeen henkilöstöjärjestelyissä pienempiin paikkakuntiin verrattuna.

Palvelupisteverkko

Tampereen kaupunki on toistaiseksi 129 kunnan asiakaspalvelupisteverkon kannalla. Loppuraportissa korostuu ennen kaikkea mallin hyödyt asiakaspalvelun saamisen turvaamisessa harvaan asutuilla alueilla. Tampereen kaupunki toivoo tarkempaa arviota mallin hyödyistä suurissa kaupungeissa ja kustannusarviota sekä kaupungin että valtionhallinnon näkökulmasta jo kehittämissvaiheessa sekä pitkän aikavälin hyötyinä. Tämän jälkeen kanta on mahdollista arvioida uudelleen.

Koska yhteinen asiakaspalvelumalli on kuntalaisen näkökulmasta hyödyllinen, Tampereen kaupunki suhtautuu myönteisesti yhteisen asiakaspalvelun järjestämiseen em. tarkennusten jälkeen. Edellytyksenä on myös muiden suurten kaupunkien sitoutuminen yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan.

Anna-Kaisa Ikonen
pormestari

Kirsi Koski
konsernijohtaja