



TE-palvelut
tjänster | services

Kainuun työ- ja elinkeinotoimisto 11.9.2013

valtiorvarainministerio@vm.fi

Viite: Lausuntopyyntö VM 144:07/2011

Ohessa Kainuun TE-toimiston sekä TE-toimistojen yhteinen lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.



Tiina Veijola
johtaja

**LIITE: lausuntokysymyksiin Kainuun TE-toimiston lausunto
TE-toimistojen yhteinen kannanotto**



TE-toimistojen yhteinen kannanotto asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraporttiin.

TE-toimistojen näkökulmasta yhteiseen asiakaspalveluhankkeeseen liittyy paljon asioita, jotka tulee huomioida hankkeen valmistelussa. Hyvin onnistuessaan asiakaspalvelupiste voi tarjota uuden tavan tuottaa julkisia palveluja pienimmillä ja syrjäisemmillä paikkakunnilla.

TE-palvelu-uudistuksen toteuttaminen on käynnissä. Uudistuneet TE-palvelut ovat suunnitelmien mukaan valmiit vuonna 2015 ja uudistuksen yhtenä lähtökohtana on tarjota asiakkaalle TE-palvelut monikanavaisesti. Asiakkaalla on jo nyt mahdollisuus saada hoidettua asiansa verkon tai valtakunnallisen puhelinpalvelun kautta. TE-palvelu-uudistuksen mukainen asiointimalli vaarantuu asiakaspalveluhankkeen myötä ja palaamme takaisin käyntiasiointia tukevaan toimintamalliin. Asiakaspalveluhankkeen käyttöönotossa on huolehdittava, että se ei ole ristiriidassa TE-palveluiden verkko- ja puhelinpalveluiden kanssa eikä se saa hidastaa niiden kehittämistä.

Asiakaspalvelupisteen toiminnan tulee olla rationaalista ja kustannustehokasta. Resurssien siirtäminen valtiolta kunnille vaikeuttaa TE-palvelu-uudistuksen toteutumista. Kunta toimii palveluntuottajana, jolloin kunta voi säädellä itse kuinka paljon hoitaa asiakaspalvelupisteessä kunnan omia lakisääteisiä tehtäviä. Palveluneuvoja tarjoaa asiakkaille ohjausta verkko- ja puhelinpalveluihin sekä hoitaa asiakkaan puolesta ajanvarauksen TE-toimistoon henkilökohtaiseen palveluun. TE-toimiston vastuulla on jatkossakin asiantuntijapalvelun tarjoaminen, joten asiakaspalvelupisteeseen ei siirry TE-toimistojen lakisääteisiä tehtäviä. TE-toimistojen resurssit ovat jo nyt hyvin niukat ja tulevien vuosien toimintamääräkehykset laskevat rajusti. Näistä toimintamäärärahoista ei ole mahdollisuutta siirtää kuntien asiakaspalvelupisteisiin, koska toiminnan järjestäminen on jo nyt haasteellista. Asiakaspalvelumallilla ei uskota olevan helpottavaa vaikutusta TE-toimistojen työmäärään. Alussa vähäisistä resursseista joudutaan perehdyttämään asiakaspalvelupisteen palveluneuvojalle.

Asiakaspalvelupisteen toteuttamissuunnitelmassa herättää kysymyksiä se, että täytyykö toimistojen tarjota asiakaspalvelupisteille asiantuntijapalvelua videoneuvottelujen virka-aikana ilman ajanvarausta. TE-toimistot ovat panostaneet ajanvarauksella tapahtuvaan asiakaspalveluun.

Yhteinen asiakaspalvelupisteen toimintamalli tulee pilotoida perusteellisesti muutamalla erilaisella alueella. Pilotoinneista saadaan käytännön kokemuksia ja niiden pohjalta voidaan tehdä lopullisia suunnitelmia asiakaspalvelupisteiden toiminnasta ja laajuudesta. Asiakaspalvelupisteiden määrää ei tule näin aikaisessa vaiheessa lyödä lukkoon. Alueilla on erilaisia tarpeita ja näkemyksiä, joten yksityiskohtainen palvelupisteverkko ei mahdollista alueen erityispiirteiden huomioimista. Loppuraportissa on esitetty että asiakaspalvelupisteitä perustetaan 129 tai 164 kuntaan. Osa asiakaspalvelupisteistä sijaitsee reilusti alle 40 kilometrin etäisyydellä paikkakunnasta, jossa on tarjolla TE-hallinnon palvelut. Osalla näistä paikkakunnista on ollut yhteispalvelupiste ja niiden toiminta on loppunut kannattamattomana. Etäisyyksien lisäksi pitäisi ottaa huomioon asiakasmäärät.

Kuten jo alussa todettiin, niin tällä mallilla on suppeammassa muodossa tilausta syrjäisille ja pitkien etäisyyksien paikkakunnille. Suunnitelmien mukaan toteutettuna yhteinen asiakaspalvelu on vanhanaikainen, massiivinen ja liian laaja vastaamaan tämän päivän TE-palvelujen asiakkaiden tarpeeseen.

11.9.2013

LAUSUNTOKYSYMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut

Kainuun TE-toimiston kannanotto

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:

Asiakaspalvelun on perustuttava lakisääteiseen malliin, koska TE-toimiston näkökulmasta sopimuksiin ja vapaaehtoisuuteen perustuvat järjestämismallit eivät takaa yhtenäistä valtakunnallista asiakaspalvelumallia. Suunnitelmien mukainen asiakaspalveluverkko on liian massiivinen. Käyntiasioinnin sijasta tulisi panostaa enemmän puhelin- ja verkkoasiointimahdollisuuksien parantamiseen.

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:

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen onnistuu ainoastaan siten, että järjestämisvelvoite on kunnilla.

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:

TE-toimisto on luonteeltaan hyvin erilainen toimija kuin muut valtion viranomaiset. TE-

toimiston palvelut ovat työllistämistä tukevia palveluita mm. ohjaamista, moniammatillista yhteistyötä jne. Muilla yhteisessä asiakaspalvelussa toimivista valtionviranomaisista poiketen TE-toimistossa on asiakaskäyntejä jatkossakin. Osa palveluista voidaan järjestää asiakaspalvelupisteisiin etäyhteydellä. Liian tarkkaa suunnitelmaa tarjottavista palveluista ei voi tehdä ennen kuin asiakaspalvelupiloteista on saatu käyttökokemuksia.

TE-toimistoilla ei ole resursseja tarjota asiakaspalvelupisteiden asiakkaille neuvontaa videoneuvotteluyhteydellä ilman ajanvarausta.

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:

Tässä tulee huomioida yhteisen asiakaspalvelun alueen asukasluku. Pienissä asiakaspalvelupisteissä on mahdollista ja kannatettavaa, että niissä hoidetaan kunnan omia tehtäviä.

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:

Tietojärjestelmät voivat muodostua kompastuskiviksi, jos niiden suunnittelussa ei oteta huomioon eri hallinnonalojen ominaispiirteitä. Laitteiden toimivuuteen ja yhteensopivuuksiin tulee kiinnittää huomiota.

Asiakaspalvelupisteissä tulee olla tarvittava määrä itsepalvelupäätteitä.

Etäpalvelulla on merkittävä rooli yhteispalvelupisteen asiakaspalvelupisteessä, koska siten on voi tuottaa henkilökohtaista asiantuntijapalvelua TE-hallinnon asiakkaille.

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:

Palveluneuvojan tehtäväkuvauksen pitää olla selkeä. Palveluneuvoja ohjaa ja neuvoo asiakkaita viranomaisten sähköisten ja puhelinpalveluiden piiriin hoitamaan omat asiansa. Palveluneuvoja varaa aikoja etäneuvotteluihin ja ohjaa asiakasta niiden käytössä.

Palvelukortti-ajatusta tulee tarkentaa, koska palveluneuvojan työhön ei kuulu TE-hallinnon substanssiasiat, joten TE-palveluiden syvällisempää osaamista ei tarvitse. TE-hallinnon prosessien liian tarkka kuvaaminen ei ole oleellista ohjauksen toteutumiseksi.

Prosessikuvauksien tulee olla selkeät kaikilla yhteispalveluun liittyvillä viranomaisilla ja niiden tulee olla yhteneväiset.

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:

Arviointimalli on teoriassa hyvä, mutta käytännön toteuttaminen voi olla hankalaa. Arvioinnissa on otettava huomioon sekä asiakkaan että palvelutuottajan näkökulma. Arvioinnin mittareiden tulee olla selkeitä ja helposti mittavissa olevia, jotta arviointituloksia voidaan hyödyntää kehittämistoiminnassa. Palvelukokonaisuudessa merkittävä rooli on monikanavaisilla palveluilla. TE-palveluissa panostetaan asiakkaiden palvelua verkon ja puhelinpalveluiden kautta, joten asiakaspalvelupisteen toiminnan pitää tukea tätä linjaa.

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 käynnistamis- ja kehittämismallista:

Toimintamallin testaaminen on välttämätöntä. Vastuu palvelun kehittämisestä ja seurannasta tulee määritellä yksiselitteisesti.

TE-palvelu-uudistus panostaa voimakkaasti monikanavaisiin palveluihin ja tällä tähdätään käyntiasiain vähentymiseen. Yhteisellä asiakaspalvelulla ei saa vaarantaa tätä muutosta,

koska pyrkimys on siirtää asiointikäynneistä vapautuvat resurssit asiantuntijatyöhön.

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 on oltava avointa ja selkeää. Moniohjaukselliset organisaatiot ja toiminnot ovat haasteellisia. Asiakaspalvelupisteiden esimies-alais- ja ohjaussuhteet on hyvä määritellä etukäteen.

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:

Valtion vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelman myötä resurssit ovat jo nyt supistuneet niin paljon, että TE-palveluiden turvaaminen asiakkaille heidän palvelutarpeen mukaan on vaarassa. Jos resursseista vähennetään vielä osa asiakaspalvelupisteeseen, niin palvelujen järjestäminen vaikeutuu.

Pienillä paikkakunnilla, jossa on vielä TE-toimiston toimipiste niin yhteinen asiakaspalvelupiste tuo helpotusta, koska silloin voi lopettaa oman toimipaikan paikkakunnalta. Suunnitelman mukaan useille paikkakunnille tulee asiakaspalvelupiste, joista on jo lopetettu TE-toimiston toimipaikka tai yhteispalvelupiste. Näille paikkakunnille tulee tarkoin miettiä, että onko tarkoituksenmukaisena perustaa asiakaspalvelupistettä.

Palveluiden toimintamallin mitoituksessa tulee huomioida käyntiasiakkuuksien vähentyvä tarve.

Hankkeen toteuttaminen vaatii paljon resursseja, joten hankkeen laajuutta on syytä miettiä. Resurssien kohdentuminen käyntiasioinnit tukemiseen epäilyttää, koska käyntiasiointi vähentyy kokoajan.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, jotka määräytyvät arvioidun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määrittää keskimääräisten tai tyypillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Rahoitusmallin tulee olla riittävän selkeä ja yksinkertainen sekä helposti toteutettava. TE-palveluista ei voi siirtää toimintamäärärahoja asiakaspalvelupisteille. Asiakaspalvelupisteiden toimintaan voi kuluja enemmän resursseja kuin se tuo hyötyä. Kun asiakaspalvelupisteet ovat toimineet sopivan ajan, tulisi rahoitusmallia tarkastella uudelleen. Alkuvaiheessa ennen piloitointeja ei voi tehdä sitovia suunnitelmia rahoitusjärjestelmästä.

Asiointimäärään perustuva rahoitusmalli arveluttaa varsinkin pienillä paikkakunnilla.

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:

Nyt on jo tiedossa paikkakuntia, joista on lopetettu aikanaan yhteispalvelupiste vähäisen käytön takia. Seurantatuloksien mukaan pitää voida tehdä päätöksiä aukioloaikojen lyhentämisestä tai pisteen sulkemisesta. Paikkakunnilta joista on lopetettu TE-toimiston oma toimipaikka asiakkaat eivät ole kokeneet hankalana hoitaa asioitaan työlinjalla, verkossa tai valitsemassaan TE-toimiston toimipisteessä.

Korvauksen korottaminen ei ole ratkaisu vähäisen käytön asiakaspalvelupisteille, asiakaspisteen toiminta tulee perustua tarkoituksenmukaisuuteen.

Palvelupisteiden aukioloaikoja ei tule määrittää laissa, koska palvelutuottajien tilanteet ovat niin erilaiset.

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:

Saavutettavuutta ei tule ottaa ainoaksi kriteeriksi suunniteltaessa asiakaspalvelupisteitä. Kunnilla ja viranomaisille täytyy olla mahdollisuus olla perustamatta yhteistä asiakaspalvelupistettä, jos molemmat osapuolet näkevät sen tarpeettomaksi.

Yhteisestä asiakaspalvelupisteestä ei nähdä hyötyä ja lisäarvoa niille paikkakunnille, joista on lyhyt matka (alle 40 km) paikkakunnille, jossa on tarjolla TE-toimiston toimipiste.

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:

Pienillä paikkakunnilla tämä on ainoa mahdollisuus perustaa asiakaspalvelupiste. TE-hallinnon tehtävien osuus tulee pysymään vähäisenä pienillä paikkakunnilla ja tämä tulee huomioida jo alkusuunnitelmia tehdessä.

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:

Tarkkaa asiakaspisteiden määrää ei tule lyödä tässä vaiheessa lukkoon. Alueiden ja palvelutuottajien näkökulma tulee ottaa huomioon tarkasti ennen kuin yhteispalvelupisteiden sijainnista päätetään. Suunnitteilla oleva kuntauudistus tulee myös huomioida päätöksiä tehdessä.

Asiakaspalvelupiste nähdään hyvänä asiana palvelujen turvaamisena pienille paikkakunnille, joilla on vielä tarvetta asiakaspalvelupisteelle. Se mahdollistaa sen, että valtion viranomaiset

voivat luopua omista toimipaikoistaan näillä paikkakunnilla.

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:

Jos paikkakunnilla on sekä TE-toimiston toimipiste että yhteinen asiakaspalvelupiste niin päällekkäisyyksien syntymistä ei voi välttää.

Kun yhteispalvelupisteen palveluneuvoja ohjaa asiakkaita sähköisiin palveluihin ja varaa aikoja TE-toimiston asiantuntijalle, niin tämä toiminta auttaa TE-toimiston asiakasta ja TE-toimiston toimintaa. Ajatuksia herättää se, että miten asiakkaat oppivat asioimaan kahdessa eri paikassa niillä paikkakunnilla, joissa on sekä TE-toimiston toimipiste että yhteinen asiakaspalvelupiste. Ja kuinka tarkoituksen mukaista tämä on?

Niillä paikkakunnilla joissa TE-toimiston toimipaikka sijaitsee samassa tilassa asiakaspalvelupisteen kanssa toiminnan suunnittelu ja toteuttaminen on helpompaa.

Pienillä paikkakunnilla ei tarvitse olla jatkossa TE-toimiston omia toimipisteitä.

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:

Rekrytointi tulee perustua vapaaehtoisuuteen.

Palveluneuvojien tarve tulee arvioida tarkasti. Toimintaa suunniteltaessa pitää arvioida kuinka paljon tehtävästä on kuntien lakisääteisten tehtävien hoitamista.

Jos TE-toimistoista siirtyy useita henkilöitä asiakaspalvelupisteisiin niin se tarkoittaa sitä, että asiantuntijoiden työpanos muuttuu neuvonta- ja ohjaustyöksi. TE-toimistojen asiantuntijoiden työmäärä on valtava. Lisäksi koko ajan on vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelman mukaiset vähennykset tapahtumassa. TE-toimiston substanssitehtäviä ei ole siirtymässä

asiakaspalvelupisteeseen, joten tämä tulee huomioida resursseja ja toimintamäärärahoja jaettaessa.

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:

Kananotto on tarpeellinen. Palveluneuvojan tehtävään ei tule kuulua julkisen vallan käyttöä.

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:

Perehdytys ja koulutus kuuluvat palveluntuottajan tehtäviin. Valtionviranomaisen vastaa oman substanssinsa osalta palveluneuvojien ammattitaidosta.