



Valtionvarainministeriö

Työ- ja elinkeinoministeriö

POHJOIS-POHJANMAAN TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTON LAUSUNTO ASIAKASPALVELU 2014 – HANKKEEN RAPORTTIIN JA LAKILUONNOKSEEN

Pohjois-Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimisto toteaa Asiakaspalveluhanke 2014 – hankkeen loppuraportista ja lakiluonnoksesta seuraavaa:

Käyntiasiointi

Raportissa painotetaan vahvasti käyntiasiointipalvelua ja asiakkaan oikeutta siihen. Työ- ja elinkeinotoimiston asiakaspalvelut painottuvat sähköisen asioinnin lisäksi puhelinpalveluun. Käyntiasiointia tarvitaan vain harvoin, ja silloinkin se perustuu asiakkaan palvelutarpeeseen.

Pohjois-Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimistossa asiakastyötä tehdään erityisesti puhelimitse. Uusille asiakkaille soimitaan 14 päivän sisällä verkkopalvelujen kautta työnhakijaksi ilmoittautuneille. Palvelutarvearvio tehdään puhelimitse ja asiakkaan kanssa sovitaan toimittaako hän tarvittavat asiakirjat suoraan työ- ja elinkeinotoimiston postilaatikkoon, sähköpostilla, postitse tai jättämällä ne yhteispalvelupisteeseen toimitettavaksi työ – ja elinkeinotoimistoon.

Jo asiakkaana oleviin työnhakijoihin otetaan yhteyttä puhelimitse ja sovitaan palvelutarpeen mukaisista TE-palveluista, koska työnhaun uusimisesta henkilökohtaisella käynnillä työ- ja elinkeinotoimistossa on jo luovuttu. Palvelutarpeen vaatiessa asiakkaalle varataan henkilökohtainen aika oman palvelulinjansa asiantuntijalle.

Tarvittaessa asiakkailla on mahdollisuus hoitaa asioitaan puhelimitse joko valtakunnallisen tai paikallisen puhelinpalvelun avulla, jossa asiantuntijat hoitavat asiakkaan asian joko heti puhelun aikana tai tarvittaessa toimittavat soittopyynnön vastuuvirkailijalle, jolloin käyntiasiointia ei tarvita.

Käyntiasioinnin vähennyttyä asiantuntijat pystyvät käyttämään työaikansa tehokkaammin TE-palvelujen tarjoamiseen asiakkaille. Päivystysluonteinen asiakaspalvelu vähenee ja yhä enemmän siirrytään verkko- ja puhelinasiointiin.

Etäyhteyspalvelu

Raportissa tuodaan esille etäyhteyksien avulla tuotettavat asiantuntijapalvelut. Pohjois-Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimistossa etäpalvelu on jo mahdollista niissä yhteispalvelupisteissä, jotka on varustettu asianmukaisilla tiloilla, laitteilla ja yhteyksillä. Kokemukset osoittavat, että etäyhteyksien toimivuus vaihtelee maakunnassa alueittain, joten etäyhteyspalvelu ei toistaiseksi luo mahdollisuutta tehokkaaseen työajan käyttöön.

TE-palvelujen lisääminen, kehittäminen ja tuottaminen etäpalveluna edellyttävät riittäviä henkilöstöresursseja niin työ- ja elinkeinotoimistossa että yhteispalvelupisteissä, sekä toimivia tietoliikenneyhteyksiä ja työasemakohtaisia etäyhteysmahdollisuuksia.



Palveluntuottajan asiantuntijapalvelut yhteispalvelupisteissä

Raportissa mainitaan myös palveluntuottajan asiantuntijapalvelujen vieminen yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen. Pohjois-Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimisto vie jo nyt asiantuntijapalvelut kuntiin erityisesti tuetun työllistymisen palvelulinjan asiakkaiden moniammatillisissa palveluissa, jolloin mahdollistetaan tarvittavien yhteistyökumppaneiden mukanaolo asiakaspalvelussa. Tapaamiset järjestetään moniammatillisesti eri toimijoiden asiantuntijoiden kanssa muualla kuin yhteispalvelupisteessä.

Pohjois-Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimisto ei katso tarkoituksenmukaiseksi viedä asiantuntijapalveluja fyysisesti yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Työnhakija-asiakkaat sijoittuvat palvelutarpeensa mukaisesti yhdelle kolmesta palvelulinjasta, joiden asiantuntijat sopivat asiakkaiden kanssa tarvittavista TE-palveluista monikanavaisesti.

Lakiluonnoksen 2. luvun 13 §:ssä mainittujen TE-palvelujen tarjoaminen asiakkaille, työttömyysturvaan liittyvät palvelut ja maahanmuuttajien kotoutumista edistävät palvelut edellyttävät vankkaa palvelujen sisältöjen sekä annettujen lakien ja asetusten asiantuntemusta, joten kunkin alan asiantuntijan sijoittaminen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin on epärealistista.

TE-palvelujen yleisneuvonta tuotetaan valtakunnallisen puhelinpalvelun ja verkkosivujen kautta, jonka vuoksi yleisneuvonnan henkilöstöä ei ole sijoitettavaksi yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.

Pohjois-Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimisto on tehnyt yhteispalvelusta sopimuksen 8 kunnan kanssa (9 yhteispalvelupistettä) ja neuvottelut kolmen kunnan kanssa ovat meneillään. Nykyisten sopimusten mukaisesti yhteispalvelupisteiden palveluneuvojat opastavat asiakkaita TE-palvelujen yleisneuvonnassa ja verkkopalvelujen käytössä. Asiakkaat voivat myös jättää asiakirjoja yhteispalvelupisteisiin, joista ne toimitetaan työ- ja elinkeinotoimistoon.

Pohjois-Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimisto toteaa, että nykytuotoinen yhteispalvelupisteiden yhteistyö on riittävä ja toimiva. Etäpalvelujen kehittäminen edellyttää toimivia etäyhteyksiä koko maankunnan alueella, koska toistaiseksi etäyhteyden taso ja laatu vaihtelevat alueittain.

Raportissa esitetyt yhteisten asiakaspalvelupisteiden taloudelliset vaikutukset ja toimien arvioitu taloudellinen vaikuttavuus eivät indikoivat yhteisten asiakaspalvelupisteiden tarpeellisuutta.

Johtaja

Maire Mäki

Palveluesimies

Tarja Jokimäki

LIITE: Yksityiskohtaiset kannanotot esitettyihin kysymyksiin

LAUSUNTOKYSYMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI

Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto

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 lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

Mikäli yhteinen asiakaspalvelupiste –malli toteutetaan, sen tulee perustua lakisääteiseen malliin. Näin välttyään kirjavista käytänteistä, jotka aiheutuvat vapaamuotoisista sopimusmalleista. Pohjois-Pohjanmaan TE-toimiston tekemät sopimukset ovat samansisältöiset kaikissa 9 alueemme yhteispalvelupisteessä.

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:

Kunnan tulee olla järjestämisvastuussa, mutta sen on myös aidosti järjestettävä kunnan palveluja yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen. Tällä hetkellä on yhteispalvelupisteitä, joissa tarjotaan kunnan palveluja hyvin vähän tai ei juuri ollenkaan. Järjestämisvelvoitteen säätäminen laissa ei ole realistista, sillä esitetyssä pykälässä (2 luvun 4§) esim. Pohjois-Pohjanmaan alueella on kuntia, joissa yhteisen asiakaspalvelupisteen toiminta ei ole perusteltua taloudellisesti eikä vaikuttavasti.

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:

Pohjois-Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimisto ei katso tarkoituksenmukaiseksi viedä asiantuntijapalveluja fyysisesti yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Työnhakija-asiakkaat sijoittuvat palvelutarpeensa mukaisesti yhdelle kolmesta palvelulinjasta, joiden asiantuntijat sopivat asiakkaiden kanssa

tarvittavista TE-palveluista monikanavaisesti.

Lakiluonnoksen 2. luvun 13 §:ssä mainittujen TE-palvelujen tarjoaminen asiakkaille, työttömyys-turvaan liittyvät palvelut ja maahanmuuttajien kotoutumista edistävät palvelut edellyttävät vankkaa palvelujen sisältöjen sekä annettujen lakien ja asetusten asiantuntemusta. TE-palvelut ovat asiakas-palvelua, joka edellyttää syvällistä asiakkaan tilanteeseen paneutumista ja ratkaisuvaihtoehtojen läpikäymistä yhdessä asiakkaan kanssa, joten yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ei ole mahdollista tarjota tällaista kokonaisvaltaista palvelua.

TE-palvelujen yleisneuvonta ja verkkoasiointineuvonta tuotetaan valtakunnallisen puhelinpalvelun ja verkkosivujen kautta, mutta yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tätä voitaisiin tarjota henkilökohtaisesti erityisesti silloin, kun asiakkaalla ei ole käytettävissä tietokonetta tai tietoliikenneyhteyttä. Tätä neuvontaa varten ei TE-toimiston henkilöstöä yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tarvita, vaan kunnan palveluneuvoja voi tätä palvelua antaa, kuten tälläkin hetkellä.

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:

Yhteisissä kunnan järjestämisvelvollisuuden piirissä olevissa asiakaspalvelupisteissä tulee olla myös kunnan omia lakisääteisiä asiakaspalveluja, jotta visio yhteisestä asiakaspalvelusta toteutuisi. Pelkästään valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisella kunnan asiakaspalvelupisteessä saavutetaan varsin outo kuva asiakkaan ja yhteistyökumppanien silmissä.

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:

Toimitilojen löytäminen yhteiselle asiakaspalvelulle pienissä kunnissa on ongelmallista. Jotta toimitilat olisivat yhdenmukaiset, toimitilat tulisi konseptoida.

Mikäli valtion viranomaisten henkilöstöä työskentelee fyysisesti yhteisessä asiakaspalvelupisteessä (lakiesityksen 8§), omien tietoliikenneyhteyksien rakentaminen kaikille toimijoille vaikuttaa epärealistiselta. Kaikilla valtion viranomaisilla on omat tietojärjestelmänsä, jotka edellyttävät henkilökohtaisia käyttöoikeuksia eikä esim. työ- ja elinkeinotoimiston asiakastietojärjestelmään voi kirjautua avoimen verkkoyhteyden kautta. Kokemukset osoittavat, että etäyhteyksien toimivuus vaihtelee maakunnassa alueittain, joten etäyhteys ei anna mahdollisuutta tehokkaaseen työajan käyttöön.

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:

Lakiesityksen 7 §:n mukaiset toimintaprosessit vaikuttavat asianmukaisilta, koska ne keskittyvät asiakirjojen/ilmoitusten vastaanottamiseen ja välittämiseen toimivaltaiselle viranomaiselle sekä yleisneuvontaan ja etäpalvelujen järjestelytehtäviin. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden henkilöstön perehdyttäminen laaja-alaisiin tehtäviin tulee olemaan haasteellista. Myös yhteisten asiakaspalvelupisteiden henkilöstön mitoitus suhteutettuna asiakasmääriin ja ruuhkatilanteisiin ei ole ongelmallista.

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:

Palvelun laadun arviointi tulee tehdä säännöllisesti. Arviointikriteerien luominen edellyttää tavoitteiden ja mittareiden määrittelyä.

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:

Toimivan yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistäminen ei ole mahdollista ennen aitoa testaamista. Pohjois-Pohjanmaalla nykyiset yhteispalvelupisteet ovat aloittaneet toimintansa maltillisesti, joka on antanut mahdollisuuden tarkastella toimintaa kriittisesti jo heti alkuvaiheessa. Laajapohjaisten yhteisten asiakaspalvelupisteiden käynnistämässä ei voida ajatella maltillista käynnistämistä, vaan toimintamallin on oltava kunnossa heti aloitusvaiheessa. Toimintamallin hiomisessa edellytetään osallistujaa jokaiselta osallistujataholta.

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:

Palvelujen ohjaus ja valvonta tulee olla toimivaltaisilla valtion viranomaisilla, mutta kokonaisvastuu toiminnasta ei voi olla hajautettuna siten, että kukin taho vastaisi omasta toiminnastaan. Yhteisellä asiakaspalvelupisteellä tulee olla vastuuhenkilö, joka kykenee toimintamallia arvioimaan ja kehittämään sekä johtamaan toimintaa.

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:

Perusosan maksamiseen tarvittavat määrärahat on tarkoitus irrottaa valtion viranomaisten toimintamomentilta, joka on kohtuutonta. TE-toimistojen määräraha- ja henkilöstöresurssit on mitoitettu lisääntyvän verkko- ja puhelinasioinnin mukaisesti, joten määrärahojen irrottaminen käyntiasiointiin yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ei ole taloudellisesti kannattavaa eikä vaikuttavaa.

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 asiakasneuvojien palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Suoritteisiin perustuvat korvaukset vaikuttavat asiallisilta. KELA on jo nyt mukana yhteispalvelupisteissä suoriteperusteisilla korvauksilla, joten malli voitaisiin luontevasti laajentaa muihin palveluntuottajiin.

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:

Jo nyt voimme arvioida ne kunnat, joissa yhteisen asiakaspalvelupisteen kysyntä valtion viranomaisten palvelujen suhteen tulee olemaan niin vähäistä, että maksettavat korvaukset eivät vastaa kustannuksia, joten lakiluonnoksen 4 §:ssä esitettyjä kuntia tulee tarkastella uudelleen kriittisesti.

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:

Raportissa painotetaan vahvasti käyntiasiointipalvelua ja asiakkaan oikeutta siihen. Työ- ja elinkeinotoimiston asiakaspalvelut painottuvat sähköisen asioinnin lisäksi puhelinpalveluun. Käyntiasiointia tarvitaan vain harvoin, ja silloinkin se perustuu asiakkaan palvelutarpeeseen. Tarvittaessa asiakkailla on mahdollisuus hoitaa asioitaan puhelimitse joko valtakunnallisen tai paikallisen puhelinpalvelun avulla, jossa asiantuntijat hoitavat asiakkaan asian joko heti puhelun aikana tai tarvittaessa toimittavat soittopyynnön vastuuvirkailijalle, jolloin käyntiasiointia ei tarvita.

Palvelupisteverkon kriteerejä tulee tarkastella kriittisesti uudelleen. Pohjois-Pohjanmaalla esityksen mukaan olisi 15 kuntaa, joissa olisi yhteinen asiakaspalvelupiste. Tällä hetkellä TE-palvelujen käyntiasiointipaikkoja on kuudessa kunnassa, joka on todettu erilaisin menetelmin riittäväksi.

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:

Jos yhteisten asiakaspalvelupisteiden henkilöstö koostuu kunnan palveluneuvojista, esitetty malli on järkevä. Jos henkilöstössä on valtion viranomaisten toimivaltaisia asiantuntijoita, asiaa tulee tarkastella eri näkökulmista.

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:

129 kunnan vaihtoehto vaikuttaa tehokkaammalta ja taloudellisesti kannattavammalta, mutta järjestämisvelvoitteen piiriin kuuluvia kuntia tulee edelleenkin tarkastella kriittisesti.

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:

TE-toimistojen palveluverkko on juuri vuoden 2013 alusta tarkennettu vastaamaan TE-palvelujen tarvetta Pohjois-Pohjanmaalla. Olemme tehneet sopimuksia yhteispalvelupisteiden kanssa niissä kunnissa, joissa yleisneuvonnan ja verkkopalveluneuvonnan tarvetta on todettu olevan. Yhteisen asiakaspalvelun rakentaminen juuri niihin kuntiin, joista TE-palvelut on purettu vaikuttaa erikoiselta ratkaisulta.

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 ilmoittautumismenettelyistä:

Kun kunta on järjestämisvastuussa, on luontevaa, että se vastaa palveluneuvojien rekrytoinnista. Jos taas henkilöstö koostuu palveluntuottajien henkilöstöstä, rekrytoinnin tulee pohjautua vapaaehtoiseen ilmoittautumismenettelyyn, mutta lopullisen henkilövalinnan tekee asianomainen virasto.

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:

Julkisen vallan käyttö tulee olla toimivaltaisella valtion viranomaisella. Kunnan järjestämisvastuulla oleviin asiakaspalvelupisteisiin ei julkisen vallan käyttö sovi, ellei niissä työskentele toimivaltaista henkilökuntaa.

Pohjois-Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimisto toteaa, että nykymuotoinen yhteispalvelupisteiden yhteistyö on riittävä ja toimiva: kunnan palveluneuvojat opastavat asiakkaita TE-palvelujen yleis-

neuvonnassa ja verkkopalvelujen käytössä, jonka lisäksi asiakkaat voivat myös jättää asiakirjoja yhteispalvelupisteisiin, joista ne toimitetaan työ- ja elinkeinotoimistoon.

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:

Palvelun laadun takaamiseksi tämä on ainoa mahdollinen toimintatapa. mutta palveluneuvojien on oltava tehtäviinsä sopivia ja asiakaspalvelutaitoisia.