



Valtiovarainministeriö

Lausuntopyyntö VM144:07/2011

Lapin ELY-keskuksen lausunto julkisen hallinnon kehittämissuorituksen loppuraportista

Lapin ELY-keskuksen kannanotot julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämissuoritukseen

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut

Yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen keskeisin kysymys on asiakaspalvelun toimintamalli. Julkisen hallinnon info- ja neuvontapalveluista tuotetaan jo tällä hetkellä suuri osa sähköisten ja puhelinpalveluiden avulla ja niiden osuus kasvaa nopeasti. Valmistelussa olevan toimintamallin kriittisenä kohtana voidaan pitää sitä, että se pohjautuu voimakkaasti käyntiasiakkuuksien varaan. Valtionhallinnon asiakaspalvelun perustana ovat sähköiset ja puhelinpalvelut, joita täydennetään asiantuntijoiden aikavarauspalveluina (kasvokkain tai etänä). Ns. päivystystyyppisen, ilman aikavarausta tuotettavalle käyntipalveluille ei ole juurikaan tarvetta. ELY-keskuksen ja TE-toimiston palveluissa käyntiasiakkuudet hoidetaan pääosin aikavarauksella.

Yhteisen asiakaspalvelun toiminnan ytimen tulisi muodostua asiakkaiden sähköisestä asiointipisteestä ja asiantuntijoiden aikavarauspalveluista (paikan päällä tai etäyhteydellä toteutettuina). Toimintamalliin voidaan luontevasti liittää, että valtion virastojen asiantuntijajhenkilöstöllä on työpisteet kuntien tiloissa, jolloin erillisistä toimipaikoista voidaan luopua.

Toimintamalliin sisältyy iso muutos etäpalveluiden laaja-alaisesta käytöstä, mikä on Lapin kannalta erinomainen asia. Asiakkaiden yhdenvertaisuus ja asiantuntijapalveluiden saatavuus voidaan turvata etäpalveluiden avulla.

Yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojan keskeisenä tehtävänä on ohjata ja opastaa asiakkaita sähköisten palveluiden ja puhelinpalveluiden käytössä. Perusosaaminen koostuu eri hallinnonalojen nettisivujen ja puhelinpalveluiden sisällön hallinnasta. Palvelutarpeen arvioinnin tulee rajoittua siihen, minkä viranomaisen palveluita asiakas ohjataan käyttämään. Palveluneuvojien tehtäviin ei tule kuulua neuvontaa viranomaisten palveluiden sisällöissä. Mielikuva siitä, että pienen kunnan asiakas voisi saada kunnan palveluneuvojan toimesta kaikkien viranomaisten palveluita, ei ole toteuttamiskelpoinen. Toimintamallissa on otettava huomioon palveluiden kysynnän muutokset ja vältettävä yliresurssointia ja kustannuksia lisääviä ratkaisuja. Asiakastarpeiden, palveluiden monikanavaisen toteutuksen ja vaikuttavuuden tulisi ohjata ensisijaisesti tehtäviä ratkaisuja – ei mekaaninen kilometrimäärä palvelupisteisiin.

Kun julkisten palveluiden resurssit joka tapauksessa niukkenevat lähivuosina, on kyettävä varmistamaan hallinnonalakohtaisten asiantuntijapalveluiden resurssointi.

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:

Vastaus: Lähtökohtana lakisääteinen malli on hyvä, mutta riittävää on, että lainsäädännössä todetaan, keiden viranomaisten palveluita yhteisessä asiakaspalvelussa tuotetaan. Lakia voidaan täydentää hallinnonalakohtaisilla määräyksillä. Palveluvalikoimassa tapahtuu muutoksia, jolloin malli on tarpeen säilyttää joustavana.

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:

Vastaus: kunnat ovat luonteva taho palveluiden järjestäjinä.

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:

Vastaus: Lakisääteinen määrittely luo hyvän pohjan yhteisten palveluiden järjestämiselle. Käytännön toteutuksessa tulee ottaa huomioon palveluiden erilaiset toteuttamistavat, joista ei tule säädellä liian yksityiskohtaisesti.

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:

Vastaus: yhteiseen asiakaspalveluun on luontevaa koota myös kuntien palvelut. Siten kunnat ja ennen kaikkea kuntalaiset saavat suuremman hyödyn asiakaspalvelupisteistä. Tärkeätä on lisätä palveluiden piiriin myös kuntien välinen yhteistyö esim. erityispalveluiden tuottamisessa etäyhteyksien avulla.

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:

Vastaus: toimintaympäristön perusmalli on hyvä. Toteutuksessa on huomioitava vähäisen palvelukysynnän paikkakunnat. Lakiehdotuksen 15 §:n varaus aukioloaikojen supistamiseen on tarpeellinen. Lapissa esim. Utsjoella ja Pelkosenniemellä toimivien yhteispalvelupisteiden aukioloajat on sopeutettu palvelukysyntään.

Uusia tietojärjestelmiä ja ”välittäviä” malleja tulee välttää. Asiakkaat kirjautuvat omilla tunnuksillaan suoraan eri viranomaisten järjestelmiin eikä yhteiseen asiakaspalveluun tule rakentaa ylimääräisiä ”portaita”.

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:

Vastaus: raportista sai kuvan, että prosessikuvaukset olisivat tarkkoja. Tämä edellyttää, että valtion virastoilla on valtakunnallisesti yhdenmukaiset toimintatavat ja prosessit kuvataan keskitetysti. Prosessikuvaukset ovat tarpeellisia virastokohtaisten palveluiden tuottamisessa ja samoja kuvauksia voidaan hyödyntää myös yhteisessä asiakaspalvelussa. Palveluneuvojan tehtävään ei tule kuulua neuvontaa eri viranomaisten palveluiden sisällöistä, vaan ohjata asiakas viranomaisten sähköisten ja puhelinalpalveluiden piiriin hoitamaan asiaansa.

Prosessien kuvaaminen ja palvelukortit tulee integroida kunkin palveluntuottajan kehittämistyöhön. Suurta lisäresurssointia edellyttäviä prosessikuvauksia tulee välttää.

Palvelukortti –ajatusta tulee tarkentaa ja konkretisoida sekä välttää odotus, että yksi henkilö voisi hallita eri viranomaisten palvelut. Palveluneuvojien koulutuksessa tulee korostaa sitä, että heidän antamansa neuvonta on hyvin yleisluontoista.

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:

Vastaus: Laadun arviointimalli kattaa sekä asiakkaiden kokemukset että palvelun tuottajien näkemykset. Laatuarvioinnissa on otettava huomioon, että yhteinen asiakaspalvelu muodostaa yhden osan asiakkaan palveluprosessissa (yleinen neuvonta ja ohjaus palveluiden piiriin). Palvelukokonaisuudessa merkittävässä roolissa ovat sähköiset ja puhelinalpalvelut sekä asiantuntijoiden aikavarauspalvelut niitä tarvitsevien asiakkaiden osalta.

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 käynnistämistä- ja kehittämismallista:

Vastaus: Toimintamallin testaaminen on tärkeää. Lapissa on tarkoitus syksystä 2013 lähtien testata TE-palveluiden ja ELY-keskuksen palveluiden tuottamista kuntien etäpalvelupisteissä. Koska yhtenä riskinä on, että mallista tulee liian raskas, nämä asiat tulee erityisesti ottaa huomioon.

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.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista:

Vastaus: Ohjausmallin riskinä on moniportaisuus ja useat toimijat. Prosessivastuu olisi hyvä olla yhdellä taholla, esim. VM.

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:

Vastaus: Suoriteperusteiset korvausmallit ovat ongelmallisia pienen palvelukysynnän alueilla. Tämä on ollut yksi keskeinen este yhteispalveluiden käytön laajenemiselle. Palveluiden toimintamallin mitoituksessa tulee huomioida käyntiasiakkuuden vähenevä tarve. Tulevaisuudessa asiakkaat voivat saada aikavarauspalveluita myös kotikoneiltaan, joten etäasioinnin järjestämisen resurssitarve tulee vähenemään.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Vastaus: ks. edellinen vastaus

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:

Vastaus: Palvelupisteiden laajuudessa on otettava huomioon alun perinkin se, että monessa kunnassa palvelukysyntä on vähäistä jo tällä hetkellä ja kysyntä vähenee tuntuvasti tulevaisuudessa.

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:

Vastaus: Lapin osalta 19 palvelupisteen malli on hyvä lähtökohta. Sähköisiä asiointipisteitä voisi laajemminkin käytössä, esim. kirjastoissa. Pienille ja vähäisen kysynnän paikkakunnille voisi rakentaa ainoastaan sähköisen asiointipisteen ja etäyhteydet.

Palveluverkon määrittelyssä maantieteellinen etäisyys on kapea-alainen kriteeri. Käyntiasiakkuuksien tarpeen vähentyessä palveluverkossa on varottava ylimitoitettua kattavuutta.

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:

Vastaus: mikäli palveluneuvojan tehtävinä ovat neuvontapalvelut (sähköinen ja puhelinasiointi) ja etäyhteyksien toimivuuden varmistaminen, tehtävät eivät edellytä monessakaan kunnassa päätoimista työntekijää. Kunnan tehtävänä on varmistaa, että asiakkaat saavat neuvontaa tarvittaessa.

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 palvelupisteverkkovaihtoehtoista:

Vastaus: laaja malli (164 pistettä) on Lapin kannalta parempi vaihtoehto. TE-toimiston työntekijöillä voi olla työpisteitä kuntien tiloissa. Omista toimitiloista tullaan TE-toimiston osalta luopumaan mahdollisimman pian suurimpia paikkakuntia lukuun ottamatta. ELY-keskuksella on erilliset toimitilat Kemissä, jotka on luonteva yhdistää TE-toimiston kanssa.

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:

Vastaus: valtion omista toimitiloista tulisi luopua mahdollisimman pian suurimpia kaupunkeja lukuun ottamatta. Valtion virastojen työntekijöillä voi olla työskentelypisteitä esim. kunnanvirastoissa, mutta erillisiä toimitiloja ei jatkossa tarvita.

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:

Palveluneuvojien tarve on arvioitava tarkkaan ylityöväkälän välttämiseksi. ”Ylisuuria” odotuksia esim. kaikkien hallinnonalojen palveluiden tuntemuksesta ja palvelutarpeiden määrittelystä ei tule asettaa. Joissakin tapauksissa voi olla perusteltua siirtää valtion palveluksessa olleita henkilöitä uusien asiakaspalvelupisteiden (kuntien) palvelukseen. Valmisteluita voi toteuttaa vapaaehtoisuuden pohjalta, mutta tarvittaessa työssäkäyntialueen puitteissa siirtoja voidaan tehdä muutoinkin.

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:

Vastaus: palveluneuvojan tehtäviin 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:

Vastaus: Perehdytys ja koulutus kuuluu palveluntuottajien tehtäviin.

Ylijohtaja



Pirkko Saarela

Strategiapäällikkö



Tuija Ohtonen