

Keijonen Heidi VM

Lähettäjä: Metsärinta-Lehmusvaara Suvi VM käyttäjän Valtiovarainministerio VM puolesta
Lähetetty: 30. elokuuta 2013 10:26
Vastaanottaja: Keijonen Heidi VM
Aihe: VL: Asiakaspalvelu 2014 lausunto
Liitteet: Asiakaspalvelu 2014.docx; Asiakaspalvelu 2014 lausunto.pdf

Lähettäjä: Ranta Kari [<mailto:kari.ranta@maistraatti.fi>]

Lähetetty: 30. elokuuta 2013 9:47

Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM

Aihe: Asiakaspalvelu 2014 lausunto

Tervehdys!

Ohessa Itä-Uudenmaan maistraatin lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista, lausuntopyyntö VM144:07/2011 17.6.2013.

Kari Ranta

Maistraatin päällikkö/ Magistratens Chef

Itä-uudenmaan maistraatti/ Magistraten i Östra Nyland

Puh/tel 0295536499; e-mail: kari.ranta(at)maistraatti.fi

30.8.2013

LAUSUNTOKYSEMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI**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 lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

Asiakaspalveluun osallistumisen tulisi perustua todelliseen palvelun tarpeeseen, ei lain määräykseen. Lakisääteisyydellä pönkitetään tarpeettomia rakenteita, joita päinvastoin tulisi karsia. Kyseessä on suuri kansantaloudellinen tuhlaus. Taloudelliset resurssit tulisi suunnata nykyaikaisten palvelujen kuten video-, puhelin- ja verkkopalvelujen kehittämiseen. Olemassa olevia kunnan ja valtion viranomaisten palveluverkostoja ja -tiloja esim. kirjastoja tulisi mahdollisimman pitkälle hyödyntää.

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:

Palvelujen järjestämisvelvoite tulisi perustua todelliseen palvelun tarpeeseen ja järjestäminen kuntien tai muiden viranomaisten olemassa oleviin palveluverkkoihin esim. kirjastoihin. Asiakaspalvelun järjestämisestä ei tule säätää lakia. Asiakaspalvelun tarpeet vaihtelevat hallinnonaloittain ja ajassa. Laaja-alaisen lain säätäminen asiakaspalvelun järjestämisestä luo jäykkää byrokratiaa ja poistaa hallinnolta mahdollisuuden joustavasti reagoida asiakkaiden tarpeisiin. Lisäksi se heikentää hallinnon mahdollisuuksia järkevästi optimoida vähenevien resurssiensa käyttämistä.

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:

Palvelujen järjestämisvelvoite tulisi perustua todelliseen palvelun tarpeeseen. Niiden viranomaisten, joiden palveluita tarvitaan, tulisi järjestää ne puhelimen videon tai tietoverkon välityksellä. Vähenevässä käyntiasioinnissa kansalaisten tavoitettavuudessa tulisi hyödyntää viranomaisten olemassa olevia palveluverkostoja ja esim. kuntien kirjastolaitosta.

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:

Palvelujen järjestämisvelvoitteen tulisi perustua palvelun tarpeeseen. Palvelut tulisi ensisijaisesti järjestää video-, puhelin- ja tietoverkkopalveluina hyödyntäen viranomaisten ja kuntien olemassa olevaa palveluverkkoa.

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: :

Palvelujen järjestämisvelvoite tulisi perustua todelliseen palvelun tarpeeseen. Niiden viranomaisten, joiden palveluita tarvitaan, tulisi järjestää ne puhelimen videon tai verkon välityksellä sikäli kuin mahdollista. Muutoin tulisi hyödyntää olemassa olevia viranomaisten palveluverkostoja ja esim. kuntien kirjastolaitosta.

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:

Uuden asiakaspalveluprosessin kehittäminen viranomaisten ja asiakkaiden väliin on tarpeetonta. Kuvattu toimintaprosessi on huomattavan raskas sillä saavutettavaan palvelutulokseen verrattuna.

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:

Yhteisen asiakaspalvelupisteen toiminnan laadun arviointi ei kuvaa lopputuotetta eli asiakkaan tausta-*viranomaiselta* saaman suoritteiden laatua. Taustaviranomaisen suoritteissa ei ole kysymys pelkästään asiakaspalvelun laadusta vaan lopputuotteen esim. verotuspäätöksen laadusta. Lopputuotteen laatu on kuitenkin viranomaistoiminnassa olennainen seikka. Paraskaan asiakaspalvelu ei korvaa puutteellista tai virheellistä lopputuotetta. Rakentamalla lakisääteinen raskas asiakaspalveluverkosto viranomaisten ylläpidettäväksi heikennetään viranomaisten mahdollisuuksia optimoida asiakaspalvelun ja substanssityön suhde.

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:

Yhteisten palvelupisteiden käynnistäminen on tarpeetonta ja aiheuttaa turhia kustannuksia.

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:

Tässä muodostetaan tarpeetonta byrokratiaa.

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:

Malli ei ole toimiva. Viranomaiset ja viime kädessä asiakas joutuvat maksamaan suoritteista, joista viranomaisille tai asiakkaalle ei ole hyötyä. Tämän lisäksi maksetaan perusmaksua tarpeettoman järjestelmän rakentamisesta ja ylläpidosta.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, 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.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Korvauksia maksettaisiin ja maksettaisiin asiakkaalla palvelusta, joka olisi edullisempaa ja tehokkaampaa hoitaa suoraan ao viranomaisten toimesta asiakkaalle nykyaikaisin välinein.

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:

Korvausten korottaminen lisää yksikkökustannuksia ja viime kädessä asiakkaan kustannuksia. Parempi ratkaisu on hoitaa palveluntarve ao viranomaisten toimesta suoraan asiakkaalle nykyaikaisin menetelmin.

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:

Useimmille palvelupisteisiin kaavailluille palveluille verkko on liian tiheä ja tarpeeton. Kansainvälisissä vertailuissa viranomaisten asiointipalveluiden saatavuuden tarpeesta puhutaan ainakin 200 – 300 kilometrin matkoista.

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:

Palvelupisteverkko ei tule olemaan millään kriteereillä tuottava ja taloudellinen verrattuna viranomaisen suoraan nykyaikaisin menetelmin suoraan asiakkaalle järjestämään palveluun.

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:

Mikäli pisteitä kaikesta huolimatta päädytään perustamaan, on vähäisempi lukumäärä 129 parempi. Tällöin ei pisteitä tule suuriin kaupunkeihin, jossa niiden organisointi tehtyjen laskelmien mukaan olisi hyvin raskasta. Saattaisi syntyä jopa 100 henkilön työpaikkoja. Samalla voitaisiin pisteiden rakenne pitää samanlaisena ympäri maata ja siten parantaa toiminnan edellytyksiä.

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:

Yhteisiä palvelupisteitä ei tule perustaa sinne missä on riittävästi viranomaisten omia palvelupisteitä. Viranomaisten tulee purkaa tarpeettomat palvelupisteensä. Itse asiassa yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ei pitäisi perustaa minnekään vaan panosta käytössä olevat niukat resurssit nykyaikaisten palveluiden kehittämiseen.

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:

Rekrytoinnin tulee perustua vapaaehtoisuuteen.

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:

Asiakaspalvelutehtävien luettelo tulee poistaa lakitekstistä. On turha naulata kiinni palveluja saatavaksi palvelupisteestä. Tämä jäykistää rakennetta ja on omiaan haittaamaan uusien palvelumuotojen kehittämistä. Kun palveluneuvojan tehtävä ei sisällä julkisen vallan käyttöä ei palvelu voi miltään osilta korvata viranomaisen omia palveluita ja näin luodaan asiakkaan ja viranomaisen välille tarpeeton lisäporras.

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:

Palveluneuvojat antavat yleisneuvontaa palveluista ja ottavat vastaan asiakirjoja viranomaisille välitettäväksi. Palveluneuvojat eivät perehdy viranomaisen substanssiin vaan asiakaspalveluun. Substanssikoulutusta eikä ohjausta ei siten tarvita vaan tarvittava yleistieto viranomaisten palveluista on saatavissa tietoverkosta.

