



Valtiovarainministeriö

valtiovarainministerio@vm.fi

Viite: Lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista 17.6.2013

## **POHJOIS-SAVON TE-TOIMISTON KANNANOTOT JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA**

Valtiovarainministeriö on pyytänyt lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista. Pohjois-Savon työ- ja elinkeinotoimisto (TE-toimisto) lausuu kehittämishankkeesta seuraavaa.

Pohjois-Savon TE-toimisto ei kannata erillisten asiakaspalvelupisteiden perustamista Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen ehdotusten mukaisessa laajuudessa. Palveluiden järjestämiseen käytettävät raha- ja henkilöresurssit ovat suuremmat kuin siitä saatavat kokonaishyödyt, mikä on myös raportissa todettu. Pohjois-Savon TE-toimisto katsoo myös, että raportissa esitetyt toimintamallit eivät paranna asiakaspalvelua nykyisestäään vaan ne pahimmassa tapauksessa sekoittavat ja pitkittävät asiakkaiden ohjautumista oikean palvelun piiriin.

Pohjois-Savon TE-toimisto kuitenkin kannattaa verkkopalveluiden käyttöä ja niiden hyödyntämistä asiakaspalvelussa niillä alueilla, joilla ei ole viranomaisten toimipaikkoja tai ne ovat vähenemässä nykyisestäään ja matka varsinaiseen asiointipisteeseen on pitkä. Pohjois-Savon TE-toimisto haluaa korostaa kuitenkin, että asiakkaille ei saa muodostua käsitystä siitä, että ao. pisteet ovat virastojen varsinaisia toimipaikkoja ja niistä voi saada kaiken mahdollisen palvelun.

Mikäli päädytään asiakaspalvelupisteiden perustamiseen, Pohjois-Savon TE-toimisto pitää raportissa esitettyä 129 asiakaspalvelupisteen verkkoa riittävänä. Tässäkin vaihtoehdosta tulee tarkastella vielä käyntiasioinnin tarpeellisuutta ja verkkopalveluiden ohjauksen tehokkuutta sekä palvelutarjontaa liittyvää viranomaisyhteistyötä ja sen toimivuutta asiakkaan kannalta. Esim. TE-palveluiden kannalta olennainen yhteistyökumppani, Kela, on määritelty sopimusperusteiseksi toimijaksi. Asiakkaat odottavat kuitenkin saavansa Kelan palveluita näistä palvelupisteistä, mikä käy ilmi myös raportista esitetystä asiakaskyselystä.

Lopuksi Pohjois-Savon TE-toimisto haluaa korostaa, että TE-palveluissa ollaan vahvasti siirtymässä verkkoasiointiin, mikä ei tulevaisuudessa edellytä toimipaikoissa asiointia nykyisessä laajuudessa. Pohjois-Savo TE-toimisto ehdottaakin, että asiassa edettäisiin maltillisesti pilotoiden toimintamallia ennen lain vahvistamista.

Johtaja

Pasi Patrikainen

LIITTEET Vastaukset kysymyksiin  
JAKELU Arkisto  
TIEDOKSI Pohjois-Savon ELY-keskus

Seuraavassa Pohjois-Savon TE-toimiston vastaukset esitettyihin kysymyksiin.

## **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.*

Pohjois-Savon TE-toimisto:

Lakisääteinen palvelurakenne muodostaa jäykän kokonaisuuden, jonka muuttaminen edellyttää aina laajaa käsittelyä. Lakisääteisyys myös sitoo kustannuksia ja henkilöresursseja, minkä vuoksi toiminnan joustavuus katoaa muutostilanteissa.

### **Kysymys 2**

*Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (järjestämismallit). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa.*

Pohjois-Savon TE-toimisto:

TE-toimistojen asiakaspalvelua ja -ohjausta ei tule siirtää kuntien tai minkään muunkaan organisaatio tehtäväksi ellei voida varmistaa riittävää asiantuntijuutta asioiden hoidossa.

Nyt esitetty malli perustuu pääasiallisesti verkkopalveluihin ohjaukseen ja varsinainen asiantuntijuus pitää järjestää TE-toimistoista. Menettely monimutkaistaa ja joissakin tilanteissa hidasta asiakkaan palvelua ja toisaalta hajauttaa TE-toimiston resurssien käyttöä. Verkkopalveluihin liittyvä ohjaus tulee olemaan pitkällä aikajänteellä väliaikainen ratkaisu

### **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.*

Pohjois-Savon TE-toimisto:

TE-palvelut ovat aina yksilöityjä palveluita, jotka räätälöidään asiakkaan tarpeen ja tilanteen mukaan. Asiakaspalvelupisteiden roolissa korostetaan verkkopalveluiden käyttöä ja niihin ohjausta. Asiakkaiden tarkempi ohjaus edellyttää laaja-alaisesti TE-palveluihin liittyvän lain säädännön tuntemusta ja usein myös henkilötietojärjestelmien käyttöä.

Asiakas ei mitä todennäköisimmin saisi yhteispalvelupisteestä asiaansa hoidetuksi "yhden luukun" periaatteella ellei paikalla olisi palvelutuottajan edustaja. Ilman palvelutuottajaa asiakkaille tulisi hyvin vähän lisäarvoa siitä, että yhteispalvelupiste antaisi yleisneuvontaa tai ottaisi vastaan ja välittäisi asiakirjoja. Asiakaspalvelupisteessä käymisestä tulisi vain turha lisälenkki palveluprosessiin.

## **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.*

Pohjois-Savon TE-toimisto:

Tietojärjestelmäkustannukset on arvioitu liian pieniksi, eikä niitä ole riittävällä tarkkuudella huomioitu hankkeen taloudellisissa laskelmissa. Laskelmissa ei ole myöskään huomioitu toimintamallissa mukana oleville organisaatiolle aiheutuvia ICT-kustannuksia.

### **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.*

Pohjois-Savon TE-toimisto:

Palveluneuvoja olisi esityksen mukaan asiakaspalvelun ammattilainen eikä tehtävä vaatisi substanssiosaamista. TE-palveluihin ohjaaminen on jo nykyisellään haasteellista ja yksilöidysti räätälöityä palvelua, mikä edellyttää laaja-alaista lain tuntemusta. Lisäksi asiakastapahtumaan liittyy aina sisäisen tietojärjestelmän käyttöä ja tietojen päivittämistä. Tietojen ylläpito on osa asiakkaan oikeusturvaa esim. työttömyysturvan voimassa pitämiseksi.

Erillinen asiointi asiakaspalvelupisteessä lisää asiakkaille turhia asiointimatkoja ellei asiantuntijapalvelua voida tarjota juuri ko. hetkellä. Valtaosa asiakkaista pystyy hoitamaan asioinnin jo nyt omalta päätteeltä tai puhelimitse kotoa käsin, ilman että hänen täytyy vierailla erillisessä toimipaikassa.

TE-palveluiden osalta asiantuntijuus jää pintapuoliseksi ja asiakkaan ohjaus perustuu hänen ohjaamiseen joko verkkopalveluiden käyttöön tai asiantuntijapalveluiden käyttöön. Henkilökohtainen asiantuntijapalvelu tarkoittaa tällöin etäpalvelua asiointia varsinaisessa toimipaikassa tai asiantuntijan yhteydenottoa eli asiakkaan asia ei kuitenkaan ratkea ko. pisteessä käynnillä kuten nykyisin.

### **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.

Pohjois-Savon TE-toimisto:

-

### **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.

Pohjois-Savon TE-toimisto:

Pilotoinnissa voidaan hyödyntää jo nyt saatuja kokemuksia esim. yhteispalvelupisteistä tai viranomaisten yhteisistä toimipaikoista.

### **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.

Pohjois-Savon TE-toimisto:

## Rahoitusmalli

### **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).

Pohjois-Savon TE-toimisto:

Mikäli palveluntuottajat vastaavat osaltaan suoriteperusteisista kustannuksista tulisi ne pystyä määrittelemään jo nyt suunnitteluvaiheessa.

TE-toimiston toimintamenojen vähentyminen tarkoittaa myös käytännössä asiantuntijaresurssin vähentymistä, mikä vaikuttaa puolestaan asiakaspalvelun tuottamiseen.

### **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.

Pohjois-Savon TE-toimisto:

Ks. edellinen kohta.

### **Kysymys 12**

Hankkeen rahoitusmalliehdotuksen mukaan voi syntyä tilanteita, joissa korvaukset eivät kata pisteen aiheuttamia kustannuksia vähäisen kysynnän vuoksi. Tilanteisiin on ehdotettu varauduttavan lyhentämällä pisteiden aukioaikoja, joissain tapauksissa korottamalla korvausta tai viime kädessä sulkemalla piste.

Pohjois-Savon TE-toimisto:

Asiakkaiden käyntien vähentymistä ei tule kompensoida lisäämällä suoriteperusteisen osan suuruutta. Palvelupisteiden laajamittaisesta perustamisesta pitäisi alkuvaiheessa välttää ja edetä pilotoinnin kautta lakiesitykseen. TE-palveluiden osalta on jo kokemuksia yhteispalvelupisteistä ja osa-aikaisista toimipaikoista ja niiden vaikutuksesta asiakasmääriin.

## Palvelupisteverkko

### **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.

Pohjois-Savon TE-toimisto:

Pelkkä käyntiasiointi ei voi olla toimipisteverkon mitoitusperuste vaan siinä tulee huomioida myös muut julkiset palvelut, joista voidaan hoitaa verkkoasiointia ellei asiakkaalla ole henkilökohtaisia verkkoyhteyksiä.

**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.

Pohjois-Savon TE-toimisto:

Näiden pisteiden osalta ei ole tarkoituksen mukaista perustaa erillistä asiointipistettä vaan ne tulee järjestää muulla tavalla.

**Kysymys 15**

*Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkoksi. Vaihtoehtoissa palvelupiste /-pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan.*

Pohjois-Savon TE-toimisto:

129 kunnan mallissa Pohjois-Savon TE-toimisto voisi luopua omista osa-aikaisista auki olevista toimipaikoista Juankoskella, Kiuruvedellä, Lapinlahdella, Leppävirralla, Nielsiässä (nyk. Kuopio), Pielavedellä ja Suonenjoella sekä yhdestä kokoaikaisesti auki olevasta toimipaikasta Siilinjärvellä. Siilinjärven toimipaikan lakkauttaminen lisää merkittävästi Kuopion toimipaikassa asiakasohjausta. Mallissa on esitetty Rautavaaralle pistettä, jossa TE-toimistolla ei ole nykyisin toimipaikkaa.

164 kunnan mallissa edellisten mukaiset toimipaikat poistuvat, mutta syntyisi uusia toimipaikkoja lisälmeen, Kuopioon ja Varkauteen eli päällekkäisiä toimintoja tai sitten näissä tulisi supistaa toimintaa. Näiden alueiden asiakasmäärät ovat niin merkittäviä ja lisäksi Siilinjärven toimipaikan lakkauttaminen lisäisi merkittävästi Kuopion toimipaikan asiakasmääriä ja asiakasohjausta, vaikka se hoidettaisiin etäpalveluna. Tässä mallissa ei asiakkaiden palvelun katsota parantuvan vaan päinvastoin lisäävän sekaannuksia palveluiden saatavuudessa ja palveluihin ohjauksessa.

Palvelupisteitä ei kannata perustaa sinne, missä jo nykyisin on toimijoiden toimipisteitä. Ne eivät tuo asiakkaille lisäarvoa ja ovat päällekkäistä toimintaa. Mikäli pisteitä perustetaan, niitä kannattaa perustaa siten, että yhteispalvelupisteiden verkko täydentää olemassa olevaa palveluverkkoa. Palvelupisteverkon perusteena tulee olla todellinen asiointitarve.

**Kysymys 16**

*Julkisen hallinnon yhteinen palvelupisteverkko ja siihen osallistuvien toimijoiden omat palvelupisteverkot sisältävät päällekkäisyyksiä, jotka heikentävät mahdollisuuksia rakentaa yhteinen asiakaspalvelupisteverkko.*

Pohjois-Savon TE-toimisto:

Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen myötä esim. Pohjois-Savon TE-toimiston osa-aikaisesti auki olevat toimipaikat voidaan sulkea (7 toimipaikkaa). Kokoaikaisesti auki olevissa oleva asiakasmäärä on niin suuri, ettei niiden sulkeminen ole järkevää asiakaspalvelun toteuttamiseksi.

Vaikka valtaosa osa-aikaista ohjautuisi verkkopalveluiden piiriin tarvitaan TE-palveluissa asiantuntijoita hoitamaan henkilö- ja yritysasiakkaita.

**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.*

Pohjois-Savon TE-toimisto:

Menettely on oikea ja valtiolta siirtyvillä tulee olla etusija tehtäviin valinnassa.

**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.*

Pohjois-Savon TE-toimisto:

-

**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 asiantuntijatuon tarjoamisesta.*

Pohjois-Savon TE-toimisto:

Vastuu tulee olla valtionvarainministeriöllä ja kunnilla, joka vastaa kokonaisuudesta. Asiantuntija tuen tarjoaminen on looginen menettely.