



9.9.2013

POPELY/1045/00.02.00/2013

valtiovarainministerio@vm.fi

Lausuntopyyntö VM144:07/2011

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen lausunto Asiakaspalvelu2014 -hankkeeseen

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 –hanke) tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuetaisyysdellä asuinpaikastaan. Tavoitteen toteuttamiseksi ehdotetaan, että Suomeen luodaan koko maan kattava lakisääteinen julkisen hallinnon yhteisten asiakaspisteiden verkko, jossa tarjotaan aina poliisin lupapalveluja sekä TE-toimistojen ml. työvoiman palvelukeskusten, verohallinnon, maistraattien, ELY-keskusten ja kuntien palveluja. Hankkeen perustana on ollut hallitusohjelmaan kirjatut yhteispalvelulle asetetut tavoitteet.

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen käyntiasioinnin määrä on nykyisin varsin pieni. Lisäksi monet tehtävät ja palvelut ovat luonteeltaan sellaisia, että niiden tarjoaminen yhteispalvelussa ei ole tarkoituksenmukaista ja se tuo lisäarvoa varsin harvalle asiakkaalle. Nämä tehtävät hoidetaan sidosryhmäyhteistyönä ja eikä niihin liity asiakasrajapinnan hoitoa. Käyntiasioinnin turvaaminen ja sähköisen asioinnin samanaikainen kehittäminen ovat hyvin vaikeita toteuttaa, koska taloudelliset edellytykset ylläpitää laajaa käyntiasiointiverkkoa ovat heikentyneet. Toimintaa sekä ELY-keskuksessa että TE-toimistossa on pyritty sopeuttamaan tiedossa olevaan menokehykseen.

ELY-keskusten asiakaspalvelua on ohjattu ja pyritään edelleenkin ohjaamaan enenevässä määrin sähköisiin kanaviin. ELY-keskuksissa toimii nykyisin kolme asiakaspalvelukeskusta: Työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus (TE-aspa), liikenteen asiakaspalvelukeskus (APK) sekä pilotihankkeena ympäristö-asioiden asiakaspalvelukeskus (Y-aspa).

ELY-keskusten asiakaspalvelun päämääränä on siirtyminen monikanavaisen toimintamalliin, joka koostuu verkkopalvelun, keskitetyn asiakaspalvelun ja asiantuntijapalvelun saumattomasta yhdistelmästä. Tavoitetilassa ELY-keskusten asiakaspalvelu muodostaa asiakkaalle yhden kokonaisuuden, joka tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden saada yhteys helposti ja joustavasti ELY -keskukseen. Asiakaspalvelukeskuksissa annetaan yleisneuvonta ja toimintatapaneuvonta kaikissa ELY-keskusten palveluissa. Asiakkaita ohjataan hakemaan tietoa Internetistä ja opastetaan nettipalveluiden käytössä. Palvelu tarjoaa asiakkaalle välittömän vastauksen tai

9.9.2013

POPELY/1045/00.02.00/2013

neuvon asiakkaan asian edelleen hoitamiseksi. Palvelun kautta voi myös antaa palautetta ja saada asiansa vireille. Kaikkia palveluita koskevat tiedot tarjotaan Internetissä. Mahdollisimman moni asia on hoidettavissa tai vireille pantavissa itsepalveluna. Käyntiasiointia edellytetään entistä harvemmin.

Asiakaspalvelukeskukset hoitavat nykyisin varsin pitkälle hankkeessa esitettyjen asiakaspalvelupisteiden yleisneuvontatehtäviä. Tämän lisäksi Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus on sopimusperusteisesti mukana yhdessä eri toimijoiden kanssa seudullisissa yrityspalveluissa, jotka palvelevat asiakkaitaan laaja-alaisen yleisneuvonnan, yrityksen perustamisen, yrityksen kehittämisen, rahoituksen ja omistajanvaihdon sekä yrityksen sijoittamisen kysymyksissä. Tämä on osa valtakunnallista Yritys-Suomi – palvelurakennetta. ProAgria puolestaan tarjoaa asiantuntemusta maatalon ja maaseutuyrityksen suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen yhteistyössä ELY-keskusten kanssa.

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus toteaa, ettei uusi yhteinen asiakaspalvelun järjestämismalli tuo merkittäviä etuja nykyiseen asiakaspalvelun järjestämistapaan varsinkin kun käyntiasioinnin odotetaan vähenevän jatkossa entisestään. Lisäksi on nähtävissä, ettei ELY-keskuksen ja TE-toimiston työmäärä uusien yhteispalvelupisteiden avaamisen myötä vähene, vaan pikemminkin lisääntyy koska toimintamallin mukaan palvelupisteet toimivat asiakirjoja välittävänä ja etäyhteyksiä tarjoavana tahona, joilta puuttuu rajapinta ELY-keskuksen tai TE-toimiston tietojärjestelmiin. Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen näkemys on, ettei yhteispalvelukonseptin taloudelliset vaikutukset ainakaan lyhyellä aikajänteellä ole kustannuksia alentavia. Vaikutus voi olla jopa päinvastainen, koska yhteispalvelukonseptin mukainen käyntiasiointivalinta pakottaa ELY-keskuksen suuntaamaan taloudellisia panostuksia pysyvästi kuntien isännöimään yhteiseen asiakaspalveluun. Toteutuessaan Asiakaspalvelu 2014 -järjestelmä luo Suomeen pysyvän lakisääteisen palvelurakenteen, jonka muuttaminen nopeiden toimintaympäristömuutosten mukaisesti ei vaikuta helpolta.

Ylijohtajan sijaisena johtaja



Leila Helaakoski

Asiakkuuspäällikkö



Heino Heikkinen

LIITTEET

Kannanotot esitettyihin kysymyksiin

TIEDOKSI

POPELY-johto, arkisto

LAUSUNTOKYSYMYSTEN VASTAUKSET:**Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus****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:

Lakisääteinen malli on lähtökohtaisesti hyvä, mikäli yhteinen asiakaspalvelumalli toteutuu. Näin saavutetaan yhtenäiset käytännöt koko maassa.

Lakisääteinen malli ei tulisi olla liian yksityiskohtainen, jotta asiakaspalvelupisteiden palvelutarjonta voidaan sopeuttaa joustavasti kysyntään.

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:

Esitetyssä mallissa kuntien järjestämisvelvoite on luonteva 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. 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 ELY-keskus toteaa, että ELY-keskuksen asiakaspalvelujen tarjoaminen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ei tuo lisäarvoa nykyiseen ELY-keskusten asiakaspalvelutapaan. Nykyisellään ELY-keskusten asiakaspalvelukeskukset antavat puhelinpalveluna yleistä asiakaspalvelua ja opastavat asiakasta asioiden vireillesaamiseen. Käyntiasiakkaiden määrä on nykyisellään Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksessa varsin pieni ja tästäkin määrästä suurin osa viranomaisyhteistyöneuvotteluja ja erityisasiantuntemusta vaativaa palvelua. Asiantuntemusta vaativat käyntiasioinnit ELY-keskuksessa vaativat edelleenkin käyntiä toimivaltaisen viranomaisen luona eikä yhteinen asiakaspalvelumalli toisi tähän muutosta. Pikemminkin on nähtävissä, että esitetty uusi

asiakaspalvelumalli lisääsi ELY-keskusten hallinnollista taakkaa ja lisääsi hallinnon kustannuksia.

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:

Mikäli asiakaspalveluhanke toteutuu, on luontevaa ja jopa välttämätöntä yhdistää pisteisiin myös kunnan asiakaspalvelua jotta tavoiteltu ”yhden luukun” –periaate toteutuu asiakkaiden kannalta.

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:

Toimintaympäristön perusmallin on hyvä, mutta vaatii mittavat järjestelyt. Toimitilojen löytyminen pienissä kunnissa, vähäisen kysynnän paikkakunnat ja ICT-järjestelmien tiedonvaihtoon liittyvät tekijät voivat aiheuttaa toteutuksessa ongelmia. Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksessa on meillä uuden toimitilakonseptin mukaiset toimitilajärjestelyt, joihin sisältyy tarvittavat asiakaspalvelutilat.

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:

Ehdotuksen kuvaus asiakaspalvelupisteen toimintaprosesseista on yleisesti ottaen kattava ja asianmukainen. ELY-keskuksen tehtävien näkökulmasta asiakaspalvelupisteiden palveluneuvojien tehtäväkenttä tulee olemaan erittäin haastava, jos tavoitellaan tilannetta, että yksi henkilö voi hallita useiden tehtäväalueiden palvelut vaikkakin käytössä olisi palvelukortit ja tietokannat. Yleisluonte-

sen asiakaspalvelun hoitamiseksi nykyinen ELY-keskusten asiakaspalvelukonsepti on riittävä ja toimiva.

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:

Asiakaspalvelutoiminnan arviointi ja kehittäminen vaatii palvelun laadun säännöllistä seuranta.

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:

Uuden toimintamallin testaaminen muutamien pilottikokeilujen kautta on välttämätöntä, jotta saadaan luotettava kuva mallin toimivuudesta ennen mallin laajamittaista käynnistämistä. Mallia ei tule ottaa käyttöön mikäli jotkin järjestelmän osat eivät ole toimivia tai ovat keskeneräisiä.

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:

Ohjaus- ja valvontamalli alue- ja paikallistasolla on hajautettu eri organisaatioiden vastuulle. Tämä ei välttämättä ole toimiva ratkaisu, jos haetaan kokonaisvaltaista palveluprosessin laadukkuutta ja yhdenmukaisuutta.

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:

Nykyisessä taloudellisessa tilanteessa mallin rahoitus ajaa valtion virastot uusiin säästöpainaisiin virastojen asiantuntijapalveluissa ja virastojen sähköisen asioinnin kehittämisessä. Esitetyt laskelmat eivät osoita, että mallilla olisi ainakaan lyhyellä tähtämellä kustannuksia alentava vaikutus. Aluehallinnon virastot joutuvat joka tapauksessa tarjoamaan asiakaspalvelua nykyisissä toimipisteissään.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, 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:

Suoritekorvaukset ovat perusteltuja, mikäli löytyy osapuolten välillä yhteinen näkemys kustannusten korvausten arvioinneista. Muutoin mallin kokonaisrahoitukseen liittyen kts. 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:

Mallin laajuutta tulisi tarkastella jo nyt kriittisesti alueilla, joilla on vähäinen asiakaspalvelun kysyntä. ELY-keskuksen asiakaspalveluun riittää nykyinen asiakaspalvelukeskuskonsepti.

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:

Palvelupisteverkon kriteerejä tulisi tarkastella uudelleen, ei pelkästään saavutettavuuden vaan myös kysynnän ja kustannustehokkuuden kannalta. ELY-keskuksen asiakaspalveluun riittää nykyinen asiakaspalvelukeskuskonsepti vallankin kun käyntiasioinnin määrä jatkossa entisestään vähenee.

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:

Ehdotus on toimiva, mikäli palvelupisteen henkilöstö on kunnan palveluksessa.

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:

Suppea asiakaspalveluverkko on tehokkaampi. ELY-keskusten osalta tämäkin laajuus on aivan ylimitoitettu nykyiseen käyntiasiointiin nähden. ELY-keskusten asiakaspalvelut voidaan tuottaa tehokkaammin kehittämällä nykyistä asiakaspalvelukeskusjärjestelmää.

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:

ELY-keskusten toimipisteiden sijainti ja määrä perustuu viranomaistehtäviin ja -toimintaan. Asiakkaat hakevat näistä pisteistä asiantuntijapalvelua ja sidosryhmäyhteistyötä. ELY-keskusten nä-

kökulmasta ei ole järkevää rakentaa kiinteää palvelupisteverkkoa ELY-yleisneuvonnalle, joka voidaan tuottaa tehokkaimmin nykyisellä järjestelmällä.

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:
Ehdotus on toimiva, mikäli palvelun järjestämisvastuu on kunnilla.

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:
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:
Perehdytys ja koulutus kuuluvat palveluntuottajien tehtäviin.