



Valtiovarainministeriö

valtiovarainministerio@vm.fi

Viite: Lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista 17.6.2013

POHJOIS-KARJALAN TE -TOIMISTON KANNANOTOT JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut

TE -palvelujen uudistamisen yksi peruslähtökohta on palvelujen tuottaminen monikanavaisesti. Tämän tavoitteen toteuttamiseksi TE -toimistoissa on kehitetty paikkakuntariippumatonta palvelua, jossa palvelut tarjotaan asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti hyödyntäen erilaisia palvelukanavia. Tämä periaate mahdollistaa yhdenvertaisuuden toteutumisen riippumatta siitä, millä paikkakunnalla asiakas asuu. Palvelumallissa hyödynnetään jo nykyisellään puhelinta ja kuvayhteyksiä mahdollisimman tehokkaasti aina, kun niiden hyödyntäminen nähdään tarkoituksenmukaiseksi.

Julkisen hallinnon info- ja neuvontapalveluista tuotetaan jo tällä hetkellä merkittävä osa sähköisten ja puhelinpalveluiden avulla ja niiden osuus tulee kasvamaan nopeasti. Pohjois-Karjalan TE -toimiston näkemyksen mukaan tämä kehitys ja tehty kehittämistyö tulee huomioida myös yhteisen asiakaspalvelun järjestämisessä. Yhteisen asiakaspalvelun toiminnan, mikäli kunnat ja eri valtion viranomaiset sellaisen haluavat järjestää ja näkevät pisteen järjestämisen kokonaistaloudellisesti järkeväksi, tulee muodostua asiakkaiden sähköisestä asiointipisteestä ja asiantuntijoiden aikavarauspalveluista etäyhteydellä toteutettuina.

TE -toimiston näkemyksen mukaan kunnan palveluneuvojaa tarvitaan lähinnä ohjaamaan ja opastamaan asiakkaita sähköisten palveluiden ja puhelinpalveluiden käytössä sekä arvioimaan asiakkaan palvelutarve siltä osin, kenen viranomaisen palveluja asiakas tarvitsee. Palveluneuvojien perusosaaminen koostuu eri hallinnonalojen nettisivujen, lomakkeiden ja puhelinpalveluiden sisällön hallinnasta. Palveluneuvojien tehtäviin ei ole tarkoituksenmukaista sisällyttää neuvontaa viranomaisten palveluiden sisällöissä.

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:

Lakisääteisyys on ainoa mahdollisuus toteuttaa tämä muutos, mutta palveluiden järjestämisessä tulee huomioida alueelliset ja paikalliset tarpeet sekä erityispiirteet.

Valtion virastojen palveluiden kysyntä yhteensä ehdotuksessa mainituissa pienissä kunnissa esim. Pohjois-Karjalan alueella on niin vähäistä, että uutta yhteistä valtion virastojen ja kuntien asiakaspalveluverkostoa ei kannata perustaa 40 km:n välein. Pohjois-Karjalan alueella kaikki valtion viranomaiset ovat karsineet väestön ikääntymisestä johtuvaan palveluiden vähäiseen kysyntään perustuen oman palveluverkostonsa pois pienimmistä kunnista jo 1-10 vuotta sitten.

TE -palveluiden osalta monikanavainen palveluiden tuottamistapa on ainut kokonaistaloudellisesti järkevä toimintamalli Pohjois-Karjalan alueella. Pienissä kunnissa kysytään tällä hetkellä väestön ikärakenteesta johtuen pääasiassa Kelan eläkeasioiden palveluja ja kuntien tuottamia hoivapalveluita.

Kysymys 2

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (järjestämisveloitte). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämisveloitteita 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 järjestämisveloitteesta:

Pienten velkaisten kuntien on käytännössä mahdoton järjestää palveluita, koska eri valtion virastojen yhteenlaskettukin palveluiden kysyntä on niin pientä ja kysyntään perustuvat korvaukset niin pieniä ettei niillä kateta edes kiinteitä kustannuksia, palkoista ja henkilöstön koulutuksesta aiheutuista kustannuksista puhumattakaan.

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:

TE -palveluita voidaan tarjota etäpalveluna kuvapuhelinten avulla jo nyt olemassa olevista kuntien yhteis palvelupisteistä käsin, enää ei tarvitse perustaa uusia pisteitä. Kaikki Pohjois-Karjalan kunnat eivät ole lähteneet tarjoamaan kuntalaisilleen asiakaspalvelua mm. TE -toimiston asiantuntijaan päin yhteis palvelupisteestä käsin kuvapuhelinten avulla, koska valtion virastojen korvaukset kunnille, vähäisen kysynnän mukaan poliisi, verohallinto, maistraatti, Kela tai esim. TE-toimisto 200 €/kk:ssa, eivät ole olleet riittäviä edes kiinteiden kustannusten osalta. Mittavia virkasiirtoja ei tarvita valtiolta kuntiin eivätkä kunnat voi heitä palkata elleivät palkkarahat siirry virkailijoiden mukana.

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:

Pohjois-Karjalan Työ- ja elinkeinotoimisto tarjoaa vuoden 2013 alusta yhdessä kuntien ja Kelan kanssa palveluita 6 toimipaikan lisäksi 4 Yhteis palvelupisteestä (Eno, Kesälahti, Liperi ja Tuupovaara) käsin monikanavaisesti tuotettuna kuvapuhelinten (Japper) avulla. Kuntien yhteis palvelusihiteerit varaavat asiantuntijalta kiinteästä toimipaikasta ajan ja ohjaavat sekä opastavat asiakkaat kuvapuhelinyhteyteen. TE-toimisto hankki yhteistyössä ELY:n kanssa vuoden 2012 - 2013 vaihteessa kunnille laitteet, avasi ATK-yhteydet sekä maksaa kunnille korvauksen 200€/kk:ssa.

Kela maksaa kunnille näiden pisteiden asiakasohjauksesta omien sopimustensa mukaisesti, samoin muut valtion viranomaiset palvelu kysyntä/korvaus xx €. Muiden viranomaisten (ml. lukien TE -toimisto) kuin Kelan palveluiden kysyntä alkuvuoden aikana on ollut hyvin vähäistä huolimatta TE -toimiston palveluiden markkinoinnista sekä palveluiden tarjoamisesta. Asiakasdiaarin mukaan TE -palvelujen kysyntä on ollut seuraavanlaista: Liperin yhteis palvelupisteessä käy keskimäärin 10 asiakasta kuukaudessa, Kesälahdella on

käynyt 18 asiakasta alkuvuoden aikana, Enossa on käynyt 97 asiakasta alkuvuoden aikana ja Tuupovaarassa vain muutama asiakas.

Asiakkaat ovat vastanneet puhelimesta henkilökohtaista aikaa tarjoaville TE -toimiston virkailijoille, että he asioivat muidenkin asioiden takia Joensuussa ja tulevat samalla käymään TE -toimistossa. **Kuntien asiakaspalvelusihteerit kertovat myös kysynnän olevan niin vähäistä, että he tekevät pääosan ajastaan kuntien omaa lakisääteistä palvelujen neuvonta ym. muuta työtä.**

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:

Yhteisiä erillisiä toimipisteitä ei tarvita pieniin kuntiin vaan kuntien oma opastus/infohenkilöstö voi ohjata asiakkaat sähköisten palveluiden käyttöön, joita jokainen valtion virasto tarjoaa Internetin välityksellä. Lisäksi riittää pienimpiin kuntiin yksi sekä isompiin kuntiin 1-3 äänieristettyä kuvapuhelimilla varustettua palveluhuonetta, joista käsin asiakkaat saavat tarvittaessa henkilökohtaista palvelua eri virastoista kuvapuhelinten avulla. Kuntien palvelusihteerit avaavat yhteydet eri virastoihin ja ohjaavat asiakkaat kuvapuhelintalouksien palveluhuoneeseen. Palvelusihteerit huolehtivat tarvittaessa palveluihin liittyvien asiakirjojen kopiaoinneista, skannauksista sekä toimittamisesta asiakasta palveluun.

Eri viranomaisien (TE -toimisto, kunnan sosiaalitoimi, kunnan terveystoimi, Kela) sekä asiakkaiden yhteisissä palavereissa niin asiakas kuin viranomaisetkin voivat pitää yhteisen asiakastapaamisen kuvapuhelinten avulla kukin omasta toimipisteestään käsin, esim. aktivointisuunnitelmat, asiakasyhteistyöryhmät, TYP -palvelut jne. Valtion virastojen kustannusten korvaamisesta kunnille yhteisillä periaatteilla voidaan säästää lailla, jotta kuntien ei tarvitse tehdä sopimuksia erilaisiin korvausperusteisiin liittyen jokaisen kanssa erikseen.

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:

Palvelujen kirjo eri valtion virastoissa on niin valtava, että yhteispalvelupisteiden virkailijat voivat antaa vain ohjausta ja tukea eri virastojen Internet -palveluihin. Asiantuntijatasoiset virkavastuulla annettavat palvelut on hoidettava kunkin valtion viraston asiantuntijavirkailijoiden toimesta joko kuvapuhelinyhteyden avulla, puhelimitse tai asiakaskäynnin yhteydessä viraston omissa toimipaikassa.

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:

Tavoitteiden asettaminen arvioinnille, mittarit sekä arviointikriteerit suhteessa TE -toimiston palvelulinjojen/toimipaikkojen tarjoamiin palveluihin, niiden saatavuuteen, asiakastyytyvyyteen tulee olemaan todella hankalaa pienien kuntien osalta, jonne kysynnän vähäisyydestä johtuen ei tarvita eikä voida sijoittaa TE -palveluiden asiantuntijoita. Voidaan arvioida vain TE -toimiston sekä muiden valtion virastojen palveluiden monikanavaisen käyttöön ohjaamista ja opastamista. Asiantuntijapalvelut tarjoaa jokainen virasto oman toimivaltaisen henkilöstönsä toimesta. Asiantuntijoita on vähennetty kaikista valtion virastoista tuottavuusohjelman nimissä jo nyt niin paljon, että palveluiden saatavuuden turvaamiseksi vielä olemassa olevista toimipaikoista käsin, heitä ei riitä siirrettäviksi kuntien Yhteispalvelupisteisiin.

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:

Tällä hetkellä kaikilla valtion virastoilla on käytössä niin valtava määrä erilaisia ATK -järjestelmiä, joiden avulla eri virastot tarjoavat asiantuntijatasoisia palveluita, että näiden hallinta yhteispalvelupisteessä pienissä kunnissa 1-3 virkailijan toimesta ei ole mahdollista eikä näiden ohjelmien yhdistäminen ole valtiolle kokonaistaloudellisesti kannattavaa.

Yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintamallin kehittämiseen, mikäli siihen mennään, on varattava aikaa, kokeiltava ja seurattava minkä tyyppistä palvelua kunkin viraston osalta on järkevää jakaa näistä pisteistä, siis mikä toimii minkinlaisessa ympäristössä ja mikä ei.

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 sekä seuranta pieniin kuntiin palvelussuhteessa oleviin henkilöihin nähden on käytännössä mahdoton toteuttaa eri toimivaltaisten virastojen toimesta, varsinkin kun Aluehallintovirasto vielä valvoo kuntia.

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:

Pohjois-Karjalan TE -toimistolla ei ole varaa irrottaa toimintamenoista pienimpien kuntien pisteiden ylläpitoon henkilöstö- eikä palkkaresursseja. Näissä kunnissa TE -palveluiden kysyntä on ollut niin vähäistä, että omat TE -toimiston toimipaikat on näistä kunnista lakkautettu jo 1-10 vuotta sitten ja palvelut tarjotaan monikanavaisesti nykyisistä toimipaikoista käsin. Pohjois-Karjalan TE -toimistossa valtion vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelman vaikutukset henkilöstön kokonaismäärään ovat niin huomattavat, että jo tällä hetkellä on vaikeuksia organisoida ja järjestää asiakkaille heidän palvelutarpeen mukaisia palveluja riittävästi.

Pienimpien kuntien väestön ikärakenteesta johtuen palvelujen kysyntä kohdistuu KELAN ja kuntien hoivapalveluihin, koska työssäkäyvä väestö on vähentynyt ja vähenee entistä nopeammin väestön siirtyessä eläkkeelle.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Palveluiden kysyntä on niin vähäistä pienissä kunnissa, että kustannusten laskeminen asiointimäärien perusteella ei tule kattamaan kiinteitä kustannuksia palkoista puhumattakaan Pohjois-Karjalan alueella. Tämä asia on jo todettu Työhallinnon omissa laskelmissa ja palveluverkkoa on karsittu pienimmistä kunnista, jonne nyt ehdotetaan hankkeessa uusia pisteitä. Eri valtion virastojen yhteen laskettukaan palveluiden kysyntä ja kysyntään perustuva laskennallinen korvaus ei tule kattamaan toimipaikkojen ylläpidosta aiheutuvia kustannuksia puhumattakaan henkilöstön palkoista ja koulutuksesta aiheutuvia kustannuksia.

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:

Ehdotuksessa mainituissa kunnissa on TE -palvelujen kysyntä ollut esim. Pohjois-Karjalassa niin vähäistä sekä etäisyydet nyt toimiviin toimipaikkoihin alle 50 km, että toimipaikkoja on suljettu jo 1-10 vuotta sitten. Tämä uusi toimipaikkaverkosto olisi paluuta takaisin päin. Valtion virastojen palveluiden kysyntä näissä pienissä kunnissa, työikäisen väestön vähentyessä ja kunnan väestön ikääntyessä kysytään pääsääntöisesti Kelan eläke- ja kuntien hoivapalveluita.

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:

Monikanavaisesti tuotetut ohjaus- ja neuvontapalvelut eri valtion virastojen toimesta annetaan jo nyt valtakunnallisesti mm. TE -toimistojen Työlinja, Koulutuslinja jne., joten uusien palvelupisteiden ei tarvitse sijaita 40 km:n sisällä. Yksioikoinen kilometrimääriin perustuva asiointimalliharjoitus ei toimi käytännön elämässä ja ihmisten arjessa.

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:

Ei ole järkevää siirtää valtiolta henkilöstö- ja toimintameno- resursseja verkkopalveluihin ohjaus- ja neuvonpalveluihin kuntiin, koska niitä tarvitaan valtiolla asiantuntijatehtävissä palvelujen turvaamiseen nykyisissä toimipaikoissa ja nykyisistä toimipaikoista käsin annettuna monikanavaisesti tuotettuna etäpalveluna.

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 pistettäkin on liikaa. Pohjois-Karjalan TE -toimiston henkilöstö tarvitaan tuottamaan TE -palveluja paikkakunnasta riippumatta monikanavaisesti etäyhteyksin ja puhelimitse. Henkilöstölle tarvitaan työtilat siitä huolimatta, että paikkakunnalla olisi yhteispalvelupiste.

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:

Jokainen hallinnon ala supistaa valtion tuottavuustavoitteiden mukaisesti omaa palveluverkkoaan omien palvelujen kysyntään perustuvien asiakasmääriensä ja suunnitelmiensa mukaisesti. Jo nyt on vaikeuksia selvittää palkkausmenojen vähennysten takia, joten toimintamenoista ei ole varaa siirtää raharesursseja eikä henkilöstöresursseja noin 40 km:n välein sijaitseviin asiakaspalvelupisteisiin ainakaan niihin kuntiin, joista on jo 1-10 vuotta aiemmin toimipaikka lakkautettu vähäisen palveluiden kysynnän ja vähäisten asiakasmäärien takia.

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 henkilöt siirtyvät valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen, siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:

Ilmoittautumisen pitää 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:

Kaikkien valtion hallinnon tehtävien laaja kirjo sekä tehtävien asiantuntijatasoinen hallinta yleiselläkin tasolla on pienissä pisteissä käytännössä pienellä henkilöstömäärällä mahdoton tehtävä, joten julkisen vallan käyttö ei voi kuulua asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtävän kuvaan.

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.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Palveluneuvojien perehdyttäminen ja kouluttaminen oman toimialan yleisten verkkopalvelujen käytön asiakasohjaukseen onnistuu, mutta vaativampaan asiantuntijatasoiseen asiakaspalveluun tarvittavan ammattitaidon kehittäminen ja ylläpito eivät onnistu.

Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavien valtion viranomaisten palvelujen kirjo on jo yleisellä tasolla niin laaja, että palveluiden neuvonta ja ohjaus sekä hallinta yleiselläkin tasolla pienessä pisteessä pienessä kunnassa tulee olemaan todella haasteellinen tehtävä. Yleisten asiakaspalvelutaitojen osaaminen ja niiden ylläpito tulee olla kuntien vastuulla.

Allekirjoitus

Riitta Oikarinen, johtaja

Pohjois-Karjalan TE -toimisto

Riitta Oikarinen
työ- ja elinkeinotoimiston
johtaja

