

KAUPKIRJ: 1220 /2013

318 § Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke

Asiakaspalvelupäällikkö:

Valtiovarainministeriö on asettanut 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 –hanke) toimikaudeksi 15.1.2012-31.5.2013. Hankkeen loppuraportti sisältää ehdotuksen hallituksen esitykseksi laista julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta.

Hankkeen tavoitteet:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisestä asiakaspalvelupisteestä (yhden luukun periaate)
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuullisella määrällä asiakkaista
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta

Valtiovarainministeriö on pyytänyt lausuntoa koskien julkisen hallinnon asiakaspalvelun Asiakaspalvelu 2014-hankkeen loppuraporttia seuraavista asiakokonaisuuksista:

1. Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut
2. Toimintaympäristö, toimintamalli ja arviointimalli
3. Ohjaus ja valvonta
4. Rahoitusmalli
5. Palvelupisteverkko
6. Henkilöstön asema ja palveluneuvojan tehtävät

Loppuraportti löytyy osoitteesta:

http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/0111_julkisen_hallinnon_asiakaspalvelu/index.jsp

Lausuntopyyntö on oheismateriaalina.

Lausunto:

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut

Asiakaspalvelu 2014- hankkeen loppuraportti antaa monipuolisen kuvan julkisen hallinnon asiakaspalvelun nykytilasta. Sopimukseen perustuva toimintamalli julkisen hallinnon asiakaspalvelun järjestämisestä ei ole luonut yhtenäistä palveluverkkoa. Asiakaspalvelupisteiden palveluvalikoima on riippuvainen siitä, mitä paikallisesti on voitu sopia. Lakisääteinen toimintamalli julkisen hallinnon yhteisessä asiakaspalvelussa edistää saavutettavuutta, laajentaa ja yhdenmukaistaa palveluvalikoimaa.

Pöytäkirjanotteen oikeaksi todistaa:

Rovaniemi, 12.9.2013

hallintosihteeri Marja Marjetta

Hankkeen esittämät yhteisessä asiakaspalvelussa lakisääteisesti tarjottaviin palveluihin tulee lisätä Kelan palvelut. Mikäli palvelujen sijoittaminen yhteiseen asiakaspalveluun perustuu sopimuksiin, luo se erilaiset palvelukonseptit maahan. Harvaan asutuilla alueilla, jossa julkista liikennettä on vähän, Kelan palvelut ovat vaikeasti saavutettavissa.

Etäpalvelujen käyttöönotto valtion ja kuntien asiakaspalvelussa lisää kansalaisten tasa-arvoista kohtelua alueilla, jossa on pitkät etäisyydet asiointipaikkaan. Etä- ja sähköisen asioinnin kehittäminen edellyttää toimivia tietoliikenneyhteyksiä. Tämä tulisi varmistaa ennen palvelujen käyttöönottoa. Palvelupisteiden etäpalveluiden suunnittelussa, kuten aukioloajat, tulee tarkastella myös asiantuntijoiden saavutettavuutta myös virka-ajan ulkopuolella. Vähäiset kävijämäärät tulee myös huomioida toiminnan suunnittelussa.

Hanke esittää, että asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpito säädettäisiin lailla kuntien tehtäväksi. Tämä edellyttää kunnilta henkilöstön palkkaamista, toimitilojen järjestämistä ja palvelun tarjoamiseen tarvittava laitteiston sekä järjestelmien hankintaa. Kuntien tehtävien ja kustannusten lisääminen ilman todellista korvausta tämän hetkessä taloudellisessa tilanteessa ei ole **mahdollista**. Todellisten perustamis- ja toiminnasta aiheutuvien kiinteiden kustannusten korvaaminen tulee perustua tasapuoliseen kustannusten jakoon valtion ja kunnan välillä.

Toimintaympäristö, toimintamalli ja arviointimalli

Toimintamallin kehittämisessä on tärkeää korostaa asiakaspalvelussa annettavan palvelun laatua niin, että toiminta tuo lisäarvoa asiakkaalle ja julkiselle hallinnolle. Ensisijaisesti tulee kehittää asiakaspalvelun sisältöä, joka edellyttää tiettyjen rajapintojen avaamista (tietojen saanti). Myös palvelun arvioinnissa tulee korostua asiakaskokemukset, eikä pelkästään tuottavuuden mittaaminen.

Toimintamallin käyttöönotossa tulisi huomioida myös nykyisten asiakaspalvelupisteiden toiminta. Osassa nykyisissä asiakaspalvelun prosesseissa asiakaspalvelupiste antaa monipuolisen ja pitkälle viedyn palvelun asiakkaalle ja tarjoaa todellisen yhden palvelupaikan asioiden hoitamiseen. Asiakaspalvelu parhaimmillaan voi vähentää yhteydenottoja asiantuntijalle ja nopeuttaa asiakkaan asian etenemistä. Yhteisen palvelupisteen käyttöönotolla ei saa heikentää nykyisten palvelupisteiden palveluja.

Ohjaus ja valvonta

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelupisteen palvelujen ohjaus ja seuranta on tarkoituksenmukaista hoitaa alue- ja paikallistasolla, jossa kuntien rooli järjestämisvelvollisuuden näkökulmasta tulee olla merkittävä.

Pöytäkirjanotteen oikeaksi todistaa:

Rovaniemi, 12.9.2013

hallintosihteeri Marja Marjetta

Rahoitusmalli

Kustannustenjako ja valtion hallinnon sitoutuminen yhteiseen asiakaspalveluun tulee määritellä laissa sitovasti. Toiminnasta aiheutuvat kiinteät kustannukset muodostuvat huolimatta käyntimäärästä. Hankkeen esittämä yhdistelmämalli kustannustenjakoon (perusosaan ja suoritekohtaiseen hintaan) on oikean suuntainen, mutta ei riittävä. Perusosaan tulisi määritellä myös osa henkilöstökustannuksista (minimi), johon julkisen hallinnon (valtio ja kunnat) tulee sitoutua. Tämä mahdollistaa palvelupisteen ylläpidon riskin jakamista valtion ja kuntien kesken. Suoritekohtainen hinnan tulee kattaa palvelujen hoitamisen kustannukset niin, että myös toiminnan kehittämiseen jää riittävästi varoja.

Palvelupisteverkko

Palvelupisteverkon määrittelyssä tulee huomioida alueen asukasmäärä ja erilaisuus. Asiakaspalvelujen tuottaminen viranomaisten yhteistyönä on tarkoituksenmukaista pienissä kunnissa, jossa palvelujen saatavuus sekä niiden tuottava ja tehokas tarjoaminen heikkenee. Keskiuurissa tai suurissa kaupungeissa yhteisen asiakaspalvelun perustaminen ei ole välttämätöntä, koska asiakaskäyntimäärät ovat jo riittävät erillisinäkin asiakaspalvelupisteinä.

Henkilöstön asema ja palveluneuvojan tehtävät

Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaessa henkilöiden siirtyminen valtion palvelutuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen tulee perustua vapaaehtoisuuteen. Hankkeen esityksen mukaan asiakaspalvelua ylläpitävä kunta vastaa palveluneuvojien rekrytoinnista. Kunnilla on oltava myös harkintavaltaa jättää työntekijä rekrytoimatta niin halutesaan. Asiantunteva, motivoitunut ja taitava asiakaspalvelutyöntekijä vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun merkittävästi.

Asiakaspalvelupisteissä työskentelevien palveluneuvojien erityistä osaamista on voitava käyttää kuntien palveluiden hoitamiseen kunnan tarpeita vastaavalla tavalla huolimatta yhteisestä toimintamallista. Kuntien ratkaisuvalltaa palveluneuvojien tehtävistä ei saisi lainsäädännöllä kaventaa. Laaja ja monipuolinen osaaminen mahdollistaa asiakkaalle yhden palvelupaikan kokemuksen.

Esitys Kaupunginjohtaja Esko Lotvonen:

Kaupunginhallitus päättää antaa lausuntonaan valtiovarainministeriölle Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista yllä olevan asiakaspalvelupäällikön laatiman lausunnon.

Päätös Kaupunginhallitus päätti yksimielisesti kaupunginjohtajan esityksen mukaisesti.

Pöytäkirjanotteen oikeaksi todistaa:

Rovaniemi, 12.9.2013

hallintosihteeri Marja Marjetta

Lisätietoja asiakaspalvelupäällikkö Sirpa Salminen
puh 016 322 6801
etunimi.sukunimi@rovaniemi.fi

Täytäntöönpano:
Lausunto VM:öön 13.9 mennessä