



Valtiovarainministeriö
Kunta- ja aluehallinto-osasto

valtiovarainministerio@vm.fi

Viite

Valtiovarainministeriön lausuntopyyntö 17.6.2013

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti

Valtiovarainministeriö on pyytänyt Uudenmaan ELY-keskukselta lausuntoa julkisen hallinnon kehittämishankkeen loppuraportista 13.9.2013 mennessä. Lausuntoa varten valtiovarainministeriö toimitti valmiin kysymyslomakkeen. Uudenmaan ELY-keskuksen vastaukset ovat pyydettyssä muodossa liitteenä olevan kysymyslomakkeen yhteydessä.

Ylijohtaja

Rita Piirainen

Asiakkuusvastaava

Päivi Blinnikka

LIITTEET

Lausuntokysymykset ja Uudenmaan ELY-keskuksen vastaukset: Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti

TIEDOKSI

Työ- ja elinkeinoministeriö
Uudenmaan ELY-keskus, työvaliokunta ja asiakkuustiimi

2.9.2013

UUDELY/2331/00.02.00/2013

Uudenmaan ELY-keskus

**LAUSUNTOKYSYMYKSET JA UUDENMAAN ELY-KESKUKSEN VASTAUKSET:
JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURA-
PORTTI**

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:

Jos asiakaspalvelun järjestämismallin ennakoidaan olevan melko pysyvä, siitä kannattaa säätää lailla. Lainsäädännössä on huomioitava, että aluekohtaiset erityispiirteet on pystyttävä huomioimaan käytännössä.

Hankkeen loppuraportissa esitetään kaksi vaihtoehtoa, laajemmassa ehdotuksessa on yhteensä 164 palvelupistettä ja suppeammassa yhteensä 129 palvelupistettä. Uudellemaalle on vastaavasti esitetty perustettavaksi joko 17 tai 12 palvelupistettä. Palvelupisteverkko on suunniteltu hyvien kulkuyhteyksien Uudellemaalle liian tiheäksi.

Erityisesti suurimmissa kaupungeissa palveluiden tarjonnassa tulee olemaan päällekkäisyyksiä. Moninkertaista saman palvelun tarjoamista tulee välttää. Mikäli yleisneuvonta voidaan perustella tarpeelliseksi, asiakas on ohjattava mahdollisimman nopeasti asiaa hoitavan viranomaisen omaan palvelukanavaan.

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:

Kunta on luonteva yleisten viranomaispalvelujen tarjoaja, jos palveluverkkoa halutaan ja voidaan resurssien näkökulmasta laajentaa. Kunnan tulisi voida itse määrätä mahdollisuudesta perustaa yhteispalvelupiste jonkun olemassa olevan kunnan toiminnon yhteyteen.

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:

ELY-keskusten palvelut poikkeavat huomattavasti muiden hankkeessa mukana olevien viranomaisten palveluista, eivätkä ne sovellu yhteispalvelupisteissä hoidettaviksi. Sopimusperusteinen toimintamalli soveltuu siten ELY-keskusten palvelujen tarjoamiseen paremmin kuin lakisääteinen malli. Esitetyt yhteispalvelupisteet voivat muodostaa ylimääräisen portaan asiakkaan ja ELY-keskuksen asiantuntijan väliseen kanssakäymiseen.

ELY-keskuksen näkökulmasta käyntiasiantipisteverkoston perustaminen ei saa vaarantaa nykyisiä, toimivia valtakunnallisia asiakaspalvelutoimintoja eikä toisaalta viedä sähköisten palvelujen kehittämisen resursseja.

Uudellamaalla on sovitettava yhteen ELY-keskuksen oman toimipisteen, TE-toimiston toimipaikkojen ja yhteispalvelupisteiden sijainnit ja näissä tarjottavat palvelut. Yhteispalvelupisteisiin sopivia Uudenmaan ELY-keskuksen palveluja ovat lähinnä verkkopalvelujen käytön tuki ja tietojen antaminen ELY-keskuksen toiminnasta ja TE-hallinnon toiminnasta yleisellä tasolla sekä joukko liikenteen matkalippuihin liittyvä asiakaspalvelu.

TE-hallinnon palvelujen järjestäminen yhteisessä käyntiasiantipisteessä on suurten asiakasvolyyymien toimintaympäristössä haasteellista. Esimerkiksi palvelutarpeen määrittäminen asiantuntijan etäyhteyttä vaativaksi on TE-hallinnossa vaativaa. Samoin mahdollisuus jättää asiakirjoja yhteispalvelupisteeseen on TE-hallinnon näkökulmasta ongelmallista: asiakirjat liittyvät näissä asioissa useimmiten kiinteästi asiakkaan palveluprosessiin, mikä vaatii asiakirjojen vastaanottajalta prosessin asiantuntemusta.

Nykyään TE-hallinnossa aiempaa enemmän henkilökohtaista asiakaspalvelua tarvitsevien asiakkaiden asioita hoidetaan puhelimitse puhelinhaastattelujen ja puhelinohjauksen avulla.

ELY-keskusten liikenteen tehtävät ja palvelut eivät pääsääntöisesti ole henkilökohtaiseen asiakkuuteen perustuvia palveluja. Asiakasyhteydenottojen käsittelyssä tai lupa-asioissa käyntiasiakkuus antaa lisäarvoa vain harvoille.

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:

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:

Asiakaspalvelun periaatteet ja toimintatavat on kuvattu kattavasti loppuraportissa. Yhteispalvelupisteiden toimintaympäristön vaatimukset ovat haasteelliset. Toimintaympäristössä on otettava huomioon muun muassa tietoturvakysymykset, tietojärjestelmien toimintavarmuus, moneen suuntaan vuorovaikutteiset palautejärjestelmät sekä tietojärjestelmien jatkuva uudistuminen. Toimintaympäristön toteuttaminen tulee olemaan työmäärältään ja kustannuksiltaan mittava urakka.

Onko yhteispalvelupisteitä mahdollista suunnitella jonkun olemassa olevan toiminnon yhteyteen, esimerkiksi kirjastoon?

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:

ELY-keskuksen palvelujen osalta on vaikea erottaa perusasiakastyötä ja asiantuntijatyötä toisistaan, koska lähes kaikissa ELYjen palveluissa tarvitaan myös erityisasiantuntemusta. Jos yhteispalvelupisteissä tarjotaan ELYjen osalta verkkopalvelujen käytön tukea ja tietoja ELYn ja sen asiakaspalvelukeskusten toiminnasta yleisellä tasolla, on palvelukorttien laatiminen ja ylläpito mahdollinen tehtävä.

Jos tarkoitus on laatia palvelukortit myös erityisasiantuntemusta vaativista ELYn palveluista, on se työmäärältään ELYssä todella haasteellinen tehtävä, jota varten tarvitaan työhön määrätyn asiantuntijaryhmän jatkuva ja toistuva työpanos. Tämän lisäksi tarvitaan palveluneuvojien säännöllistä koulutusta ELYjen omista toiminnoista ja palveluista.

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:

Toiminnan laadun arviointi on osa toimintaprosessia. Sitä on tärkeää arvioida asiakkaiden, palvelujen tuottajien ja kuntien näkökulmasta.

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:

Jos yhteispalvelupisteitä päätetään perustaa, on niiden toimintamalli syytä testata ennen laajamittaista käyttöönottoa erityyppisillä alueilla. Käyntiasioinnin määrän arvioidaan tulevaisuudessa vähenevän.

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:

Loppuraportista ei käy selville palvelun tuottajien rooli yhteispalvelupisteiden ohjauksessa, kehittämisessä ja seurannassa, kun suunniteltuja palvelujen tuottajia on useita. Palvelujen tuottajilla saattaa olla ristiriitaisia tavoitteita ja painotuksia ohjauksessa.

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:

Uudenmaan ELY-keskuksen näkökulmasta yhteispalvelupisteet eivät tule vähentämään ELY-keskuksen työmäärää, eikä niillä siten saa olla kustannusvaikutuksia ELY-keskukselle.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, jotka määräytyvät arvioitun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitettu määrittämällä keskimääräisten tai tyyppillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

-

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:

Hankkeen suunnitteluvaiheessa on arvioitava etukäteen yhteispalvelupisteiden todelliset asiointimäärät. Jos palvelupisteelle ei ole tarvetta, on siitä luovuttava.

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:

Palvelupisteiden sijoittamisessa on useita huomioitavia asioita. Esimerkiksi palvelujen kysyntä, palvelujen asiakaslähtöisyys ja kustannustehokkuus ovat tällaisia. ELY-keskusten palveluiden osalta palveluverkoston tiheys tai saavutettavuus ei ole merkittävin asia vaan toimintojen kehittäminen muun muassa asiakaslähtöisyys huomioon ottaen.

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:

On järkevää, että palvelupisteiden henkilöstö voi tehdä osan työajasta muita tehtäviä.

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:

Uudellemaalle esitetään perustettavaksi joko 17 tai 12 palvelupistettä. Uudellamaalla on hyvien liikenneyhteyksien päässä useimpien viranomaisten omat toimipaikat käyntiasiointia varten, joten suunniteltu palvelupisteiden määrä on Uudellamaalla varsin suuri. ELY-keskuksen omana tavoitteena on sähköisen asioinnin ja puhelinpalveluiden kehittäminen.

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-keskuksissa on käynnistetty vuonna 2013 kuusi kehittämishanketta, joiden tavoitteena on parantaa ELY-keskusten toiminnan kustannustehokkuutta. Näistä hankkeista kaksi, ELY-keskusten palvelujen sähköistäminen ja asiakaspalvelun toimintamalli, liittyy asiakaspalvelun parantamiseen ja tehostamiseen.

Uudenmaan ELY-keskuksen näkökulmasta sähköisten asiointipalvelujen, puhelinpalvelun ja asiantuntijapalvelujen kehittäminen on ensisijaista, eikä tarvetta yhteispalvelupisteille ole. ELY-keskuksen yritysasiakkailta ei ole tarvetta yhteispalvelupisteille.

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 kun-

tien palvelukseen. siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:

--

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:

Yhteispalvelupisteiden palveluneuvojien työhön ei voi 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 asiantuntijatuon tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Jos yhteispalvelupisteen palveluvalikoimaan kuuluu ELY-keskuksen osalta sopimusperusteinen verkkopalvelujen käytön tuki ja tietojen antaminen yleisellä tasolla ELY-keskuksen toiminnoista, pystyy ELY-keskus ottamaan vastuun näiden omien toimintojensa osalta palveluneuvojien koulutuksesta sekä ammattitaidon ylläpidosta ja kehittämisestä. Koska ELY-keskuksissa toimitaan erittäin niukoilla resursseilla, koulutuksen järjestäminen ja tukeminen ei saa heikentää nykyisiä ELY-keskuksen asiantuntijaresursseja.

