



13.9.2013

Valtiovarainministeriölle

Lausuntopyyntö 17.6.2013, VM144:07/2011

JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI

Valtiovarainministeriö on pyytänyt Keskuskauppakamarilta lausuntoa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014-hanke) loppuraportista. Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai asiakaspalvelupisteessä paikan päällä. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos tarvittava palvelu on saatavissa sähköisenä.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke on kiteyttänyt tavoitteensa siten, että tavoitteena on, että asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (ns. yhden luukun periaate), jotka sijaitsevat kohtuetaisyydellä asukkaista, ja jotka lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta. Keskuskauppakamari lausuu julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista hankkeen tavoitekohtain seuraavaa:

Yhden luukun periaate

Keskuskauppakamari pitää hankkeen tavoitteeksi asetettua ns. yhden luukun periaatetta lähtökohtaisesti kannatettavana. Tällaiseen yhden luukun malliin liittyy kuitenkin tekijöitä, jotka mahdollisesti heikentävät asiakkaan saamaa palvelua kokonaisuutena arvioiden. Keskuskauppakamari esittää huolensa siitä, miten voidaan varmistua, että asiakaspalvelupisteistä saatava palvelu on vastaa vähintään nykyistä palvelutasoa kultakin osa-alueelta. Mikäli asiakas ei saa riittävän asiantuntevaa palvelua palveluneuvojalta, voi tämä johtaa siihen, että asiakas joutuu käytännössä hoitamaan asiointinsa kahteen kertaan – palveluneuvojan lisäksi erikseen alan erityisasiantuntijan kanssa. Tätä voidaan tuskin pitää tehokkaana asiointitapana.

Vaikka yhden luukun periaate on sinällään kannatettava, tulisi selvittää, ovatko kaikki yhteisistä asiakaspalvelupisteistä ehdotettavaksi saatavat palvelut luonteeltaan sellaisia, ettei niiden osalta palvelutaso heikenny yhteispalvelupisteisiin siirryttäessä. Lisäksi tulisi selvittää, ovatko nämä palvelut ylipäättään sellaisia, että niitä on tarpeen saada samalla asiointikerralla. Keskuskauppakamari katsoo, että yhden luukun periaatetta ei tule toteuttaa, mikäli siitä ei saada tosiasiallista hyötyä asiakkaalle ja samalla merkittäviä tehokkuushyötyjä julkiselle hallinnolle.

Asiakaspalvelupisteiden saavutettavuus

Hankkeen tavoitteena on, että julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuuetäisyydellä asukkaista. Keskuskauppakamari pitää positiivisena sitä, että julkisia palveluja tarkastellaan niiden saatavuusnäkökulmasta. Käyntiasiointi on kuitenkin vain yksi asiointitapa. Kannatettavaa on, että asiakas ohjataan käyttämään tarjolla olevia sähköisiä palveluja.

Keskuskauppakamari näkee, että nyt suunniteltu uudistus voi olla ristiriidassa sähköisten palvelujen kehittämisen kanssa. Mikäli palveluntarjoajat joutuvat suuntaamaan resurssejaan yhteisten asiakaspalvelupisteiden kehittämiseen ja ylläpitämiseen, voivat nämä resurssit olla pois muusta toiminnasta – kuten sähköisen asiointin kehittämisestä.

Hallinnon tehokkuuden ja taloudellisuuden lisääminen

Keskuskauppakamari pitää tärkeänä, että julkisen hallinnon palvelut tuotetaan tehokkaasti ja taloudellisesti. Keskuskauppakamarin mukaan hankkeen loppuraportti ei anna riittävää selvitystä siitä, miten ehdotettu uudistus lisää hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta. Esimerkiksi mahdollisuudet päällekkäisyydet toimitilakustannusten ja palveluiden suhteen tulisi selvittää perusteellisesti. On myös tärkeä huomata, että uudistuksen toteuttaminen vaatii resursseja. Jos uudistusta perustellaan hallinnon tehokkuuden ja taloudellisuuden lisäämisellä, on asiasta syytä olla riittävän kattava selvitys kaikilta osin.

Yhteenveto

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen esittämät tavoitteet ovat lähtökohtaisesti kannatettavia. Keskuskauppakamari kuitenkin katsoo, että uudistukseen ei tule ryhtyä, mikäli ei voida osoittaa, että uudistuksesta seuraisi merkittäviä hyötyjä sekä asiakkaan että julkisen hallinnon näkökulmasta.

KESKUSKAUPPAKAMARI

Leena Linnainmaa
varatoimitusjohtaja