



KH LIITE /

ASIAKASPALVELU 2014 – YHDESSÄ PALVELUT LÄHELLE

Kysymys 1:

Jos hanke toteutetaan, on hyvä, että sen pohjana on lakisääteinen malli. On hyvä, että malli kattaa saavutettavuuden osalta kilometrimäärityksen. Laki ei kuitenkaan liene vielä valmis esim. palvelun sisällön ja kustannusten jakautumisen osalta.

Kysymys 2:

Jos asiakaspalvelun järjestämisvastuuta ollaan säätämässä kunnille, kuten on suunniteltu, tulee lainsäätäjän huolehtia, että järjestämisvastuun aiheuttamat kustannukset eivät kaadu järjestävien kuntien harteille. Ei riitä, että tämä huomioidaan asiakaspalveluverkoston perustamisvaiheessa, vaan on huolehdittava, että rahoitus on kunnossa myös käyttöönoton jälkeen. Investoinneissa tulee ottaa huomioon myös toimitilaisia. Asiakastapahtumaperusteinen suoriteosa kustannusten korvaamisessa aiheuttaa haja-asutusalueen kunnille enemmän peruskustannuksia kuin tiheämmin asutuilla alueilla.

Kysymys 3 ja 4:

Mallissa kuvattujen toimintojen yhdistäminen yhdessä asiakaspalvelupisteessä on hyvä mutta erittäin kunnianhimoinen tavoite. Jos hanke toteutetaan, toivottavasti henkilöstön koulutukseen panostetaan riittävästi, sillä vaikka kyse on asiakaspalvelusta, ei asiantuntijuudesta, tulee palvelu vaatimaan henkilöstöltä hyvin laaja-alaista perusymmärrystä eri palveluiden tuottajien osa-alueelta. Ongelma tulee olemaan suurempi haja-asutusalueella, missä palvelupisteen henkilöstömäärä on pienempi.

Tarjottavia palveluita tulee vielä tarkastella kriittisesti. Esimerkiksi kirjaston kirjojen palauttamisessa tai varattujen kirjojen noudossa asiakaspalvelusta ei ole mitään järkeä, sillä kirjaston aukioloajat ovat varmasti laajemmat ja kirjojen pakkaaminen ja kuljettaminen turhaa työtä tässä kohtaa. Myös terveyspalveluiden tarjoamisessa on riskinsä, mm. asiantuntijuus ja tilajärjestelyt salassapitovelvollisuuden täyttämiseksi.

Useamman kuin yhden kunnan palveluita järjestettäessä voi tulla ongelmia, sillä lienee ajatuksena, että järjestävä kunta järjestää kunnalliset palvelut asiakaspalvelupisteessä vain omalta osaltaan.

Kysymys 5:

Toimintaympäristön perustaminen tulee vaatimaan suuria investointeja erityisesti järjestelmien osalta, mutta yhtenäisyys on hyvä ajatus.

Kysymys 6:

Yhtenäiset toimintaprosessit ovat hyvä ajatus. Erityisen hyvä apu asiakaspalvelijalle on suunniteltu palvelukorttimalli.



Kysymys 7:

Ei liikaa kahlitsevaa pisteytystä, jollei ole järjestelmää, joka loihti luvut automaattisesti, ettei raportointi itsessään aiheuta asiakaspalvelulle tai järjestävälle kunnalle lisää hallinnollisia kustannuksia. Ja kuten raportissa todettiin, suoritteiden ja kustannusten suhde ei saa nousta liian suureen rooliin.

Kysymys 8:

Hyvä, että asiakaspalvelutoiminnan käynnistämisen suunnittelussa on mietitty perehdyttämistä kokonaisuutena, kun kyse on täysin uudesta toiminnasta. On tärkeää, että niin järjestävän kunnan vastuutaholla kuin asiakaspalvelun tulevalla henkilöstölläkin on selkeä käsitys toiminnan strategiasta, tavoitteista ja tehtävistä. Riittävä perehdytys tulee ehdottomasti olla.

Pilotointi on myös tärkeää. Pilotoinnin jälkeen tulee olla siirtymäaika, jotta pilotoinnissa todettuja virheitä voidaan korjata. Lisäksi porrastettu käyttöönotto on tärkeää. Sivulla 88 kuvassa 13. kuvattu käynnistämisen vaiheistus on aivan liian nopea.

Kysymys 9:

Jotta asiakaspalvelujärjestelmä pysyisi yhtenäisenä koko maassa, on yhteinen valvonta välttämätöntä. Raportissa ehdotettiin aluehallintovirastoa valvomaan kuntien toimintaa ja ministeriöitä valvomaan omien hallinnonalojensa toimintaa.

Toiminnan järjestäjän näkökulmasta asiakaspalvelulla on kovin monta valvojaa.

Miten varmistetaan valvonnan yhtenäisyys aluehallintoviraston toimiessa valvojana? Käytäntö on nimittäin osoittanut, että aluehallintovirastoilla on hyvin erilaisia tapoja valvoa samanlaisia tehtäviä. Usein on lähinnä tarkastajasta kiinni, miten toimitaan.

Kysymys 10:

Ehdotettu perusosan laskentakaava säilyttää järjestävälle kunnalle kustannuksia, jotka pitäisi maksaa sen tahon, joka asiakaspalvelujärjestelmän haluaa perustaa ja käyttöönottaa.

Sivulla 93 kerrotaan, että "kootusta määrärahasta maksetaan keskitetysti hoidettavien yhteisten tietojärjestelmien ja palvelujen kustannukset", mutta sivuilla 91 - 92 kerrotaan, että kuluja ei korvata täysimääräisinä. Kunnille ollaan säilyttämässä vuokratkustannuksia asiakaspalvelupisteen ylläpidosta. Myös suuri osa laitteiston ylläpitokustannuksista ja järjestelmähankintojen kustannuksista ollaan säilyttämässä kunnille.

Kysymys 11:

Suoritusperusteisuus on pohja-ajatuksena hyvä, mutta henkilöstönäkökulmasta huono. Jos tavoitteena oleva käyntiasioinnin väheneminen saavutetaan, oletettavasti myös henkilöstön tarve vähenee, mutta asiakaspalvelussa työskentelevät henkilöt pysyvät järjestävän kunnan palkkalistoilla, erityisesti silloin, jos he ovat valtiolta siirtyneitä vakituisia henkilöitä.



Suoritepohjaisen hinnoittelumallin rakentaminen vaikutti kovin monimutkaiselta. Malli vaatii vielä paljon suunnittelua, sillä kuvatun kaltaisena se asettaa järjestävät kunnat eriarvoiseen asemaan. Palveluneuvojan palkka osana suoritteen hinnan määrittästä on erittäin arveluttava kriteeri.

Suoritepohjaisen mallin seuranta vaikutti myös raskaalta ja melkoista henkilöstöpanosta vaativalta. Saadaanko säästöjä aikaan?

Kysymys 12:

Ehdotettu lyhyempi aukioloaika siirtää henkilöstön työllistämisen kunnalle (ks. kysymys 11.)

Asiakaspalvelupisteen sulkeminen on puolestaan ristiriidassa palvelun saavutettavuuden 40 kilometrin rajan kanssa.

Kysymys 13:

Saavutettavuuskriteerit ovat hyvät. Kaikkea ei voi hoitaa etänä eikä kaikilla ole tarvittavia välineitä kotona vielä pitkään aikaan, ehkä ei koskaan.

Kysymys 14:

Eikö tässä juuri tuottavuutta ja taloudellisuutta tavoitella, joten on tarpeen miettiä, että palvelupisteen asiakasmäärä arvioidaan, sitä tarkkaillaan ja muutetaan tarvittaessa ja asiakasneuvonnan työmäärä mitoitetaan sen mukaan. Palvelupisteen kiinnioloaikojen hyödyntämisessä kannattaisi kuitenkin hyödyntää ensisijaisesti asiakaspalveluosaaminen valtakunnallisena puhelinneuvontana tai etätukena ja vasta tämän jälkeen jäljelle jäävä osuus sijoittuisi kunnan muihin töihin. Tämä on tosin vaikea toteuttaa tämän suunnitelman mukaisessa järjestämisvastuussa, kun kunta on palkanmaksaja.

Kysymys 15:

Suonenjoen kaupungin kannalta molemmat asiakaspalvelupisteverkkomallit olisivat toimivia.

Kysymys 16:

Jos hanke toteutetaan, päällekkäisyyttä ei tulisi olla, koska se hämmentää asiakkaita.

Kysymys 17:

Jos kunta on työnantaja, oikeus rekrytointiin tulee olla kunnalla itsellään. Siirtymisen vapaaehtoisuus on ehdoton asia.

Siirtyvien työntekijöiden on ajateltu pysyvän valtion virkaehtosopimuksen alaisuudessa sopimuskauden loppuun. Jos hanke toteutetaan, tämä tulee aiheuttamaan kunnilla lisäkustannuksia palkanmaksun tietojärjestelmien vaatimien muutosten johdosta. Onko tätä huomioitu kustannuksissa? Kustannus vaikuttaa turhalta menoerältä. Eikö kannattaisi neuvotella siirtyminen KVTES:n piiriin suoraan? Lomaetuudet ja työaikasäädökset ovat kuitenkin samat. Palkkaus tulee joka tapauksessa tarkistaa yhtenäiseksi kaikille asiakaspalvelussa työskenteleville.



Kysymys 18:

Palveluneuvojalle suunnitellut asiakaspalvelutehtävät ovat hyvin laajat, suorastaan liian laajat, kun ajatellaan pieniä palvelupisteitä, joissa kaikki kuvattu on kenties yhdellä ihmisellä. Siksi on hyvä, että julkisen vallan käyttö ei sisälly tehtävään.

Kysymys 19:

Jos hanke toteutetaan, on palveluntuottajien ehdottomasti vastattava asiakaspalveluhenkilöstön osaamisesta ja asiantuntija-avusta sekä käynnistämisvaiheessa että myöhemmin toiminnan ollessa käynnissä.

YLEISIÄ KOMMENTTEJA:

Palveluiden yhdistäminen on ajatuksena hyvä, mutta raportissa kuvattu malli kovin idealistinen. Miksi valtion palveluiden järjestämisvelvoitetta ollaan siirtämässä kunnille? Miksi valtio ei mieti vain omien toimijensa yhdistämistä yhteen asiakaspalvelupisteeseen ja muiden kuin kunnan viranomaispalveluiden liittämistä tähän toimintaan. Kunnat voivat sitten omalta osaltaan kehittää omien palvelujensa tarjoamista ja yhdistämistä yhteen asiakaspalvelupisteeseen. Tämä kahden asiakaspalvelupisteen malli olisi varmasti riittävä taso asiakkaan näkökulmasta.

Valtiohan voisi ottaa oppia verotoimiston etäasiakaspalvelumallista, missä palvelu ohjautuu ympäri maata ja vastassa on aina asiantunteva henkilö ja verkossa on selkeä sivusto, hyvät kattavat tiedot, ohjeet ja sähköiset lomakkeet.

Kunnilla on tällä hetkellä kovat paineet talouden tasapainottamisen kanssa ja henkilöstön vähentämisen suuntaan on kovat paineet. Silti työn alla on suuria rakenteellisia muutoksia kuten kuntarakenne ja sote-uudistukset, jotka eivät tapahdu ympärillä itsestään, vaan niin viranhaltijoiden kuin kuntapäätäjienkin on otettava kantaa ja valmisteltava muutoksia. Jos tähän samaan tilanteeseen otetaan valmisteltavaksi vielä asiakaspalveluhanke, joka vaatisi kunnilta todella paljon järjestelyitä, on taakka aivan liian suuri lähivuosille. Näin ollen asiakaspalveluhanketta pitäisi suunnitella yhdessä kuntarakenneuudistuksen kanssa ja mielellään aiemmin kuvatun kahden pisteen mallin mukaisesti.

Hanke on velvoittamassa kuntia massiivisiin laite- ja järjestelmähankkeisiin, joita kunta itsessään ei välttämättä tarvitse oman asiakaspalvelunsa toteuttamiseen. Kuitenkin suuri osa hankinta- ja ylläpitokustannuksista ollaan säilyttämässä kunnille niiden oman palvelun tuottamisen nimissä.

Muutoinkin raportissa kuvatusta asiakaspalvelupistetoiminnasta on tulossa kunnille kustannuksia, joita ei olla korvaamassa täysimääräisinä. Jos hanke toteutetaan raportissa kuvatun kustannusmallin mukaisesti, on kuntien heikennettävä palvelua joltakin muulta osin, jotta kustannukset saadaan katettua. Kuntien talous on jo nyt niin tiukoilla, että asiakaspalvelumallin myötä suunnitellut lisäkustannukset tuntuvat kohtuuttomalta kulujen siirtämiseltä valtiolta kunnille.