



23.8.2013 MML 1320/00 00 00/201

Valtiovarainministeriö
PL 28
00023 Valtioneuvosto

LAUSUNTO JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

Maanmittauslaitos esittää lausuntona valtiovarainministeriön 12.1.2012 asettaman julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014-hanke)loppuraportin johdosta seuraavaa.

Maanmittauslaitoksella ei ole huomautettavaa lakisääteisyysperustavasta asiakaspalvelun järjestämismallista. On huomattava kuitenkin että, mikäli hoidettavista tehtävistä ja annettavista palveluista säädetään liian yksityiskohtaisesti, jatkossa muutosten tekeminen mahdollisesti parantamista edellyttäviltä osin voi olla hankalaa ja aikaa vievää.

Maanmittauslaitoksella ei ole kommentoitavaa kunnalle säädettävästä asiakaspalvelun järjestämisveloitteesta. Tärkeää on kuitenkin varmistua palveluneuvojien osaamisesta myös pienissä asiakaspalvelupisteissä.

Maanmittauslaitoksella ei liioin ole lausuttavaa ehdotetusta yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavista palveluista eikä ehdotetusta kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa.

Ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun toimintaympäristöstä Maanmittauslaitos lausuu, että kassajärjestelmä vaikuttaa epäajanmukaiselta ja esittää sen rinnalle harkittavaksi vaihtoehtoisia palveluiden veloittamista koskevia ratkaisuja. Se, että asiakaspalvelu on tarkoitettu vain käyntiasiakkaille, koska puhelinpalvelu on poissuljettu, vaikuttaa erikoiselta. Huomio kiinnittyy myös aulahenkilön tarpeellisuuteen asiakaspalvelupisteessä. Palvelukorttien tuottaminen on mittava hanke.

Maanmittauslaitoksella ei ole lausuttavaa ehdotetuista prosessikuvauksista. Ehdotetusta arviointimallista Maanmittauslaitos lausuu, että laatuasiat ovat olleet hyvin mukana suunnittelussa. Laatuasiat sekä arvioinnin tavoitteet etämittarit ovat ilmeisen harkittuja.



23.8.2013 MML 1320/00 00 00/201

Maanmittauslaitoksella ei ole enempää lausuttavaa yhteisen asiakaspalvelun käynnistämisen- ja kehittämismallista, ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista eikä rahoitusjärjestelmän ehdotetusta perusrakenteesta.

Vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteissä aukioloaikoja on lähtökohtaisesti lyhennettävä tai asiakaspalvelupiste on suljettava. Henkilöresurssit on mitoitettava aina kysymyksessä olevan pisteen palvelukysyntään.

Maanmittauslaitoksella ei ole lausuttavaa saavutettavuuskriteeristä ja ehdotetun palvelupisteverkon tuottavuudesta ja taloudellisuudesta. Palvelupisteiden määrässä ei välttämättä ole otettu huomioon verkkopalveluita ja niiden kehittymistä ja yleistymistä.

Palvelupisteverkon ja toimijoiden omien palvelupisteverkkojen päällekkäisyyksien mahdollisesta purkamisesta Maanmittauslaitoksella ei ole lausuttavaa. Ilmoittautumismenettely vaikuttaa kannatettavalta ja sillä tavoin voidaan asiakaspalveluun kouliintuneita henkilöitä saada siirtymään uusiin tehtäviin. Palveluneuvojen tehtävien osalta olisi selkeästi tuotava esiin, onko tehtävässä kysymys julkisen vallan käyttämisestä ja tuleeko palvelussuhteen olla virkasuhde. Palveluntuottajat kouluttavat parhaiten palveluneuvojat omalta toimialueeltaan. Jos on tarkoituksena, että yhteispalvelupisteissä hoidetaan vain yksinkertaisia asioita, niin asiakkaan välittömästi saama palvelu on vähäistä eikä välttämättä tyydytä asiakasta. Rajanveto palveluneuvojan ja asiantuntijan tarjoamista palveluista on tärkeä ja hyvin suunniteltava.

Pääjohtaja


Arvo Kokkonen

Maanmittausneuvos


Markku Markkula