



Viite: VM144:07/2011, lausuntopyyntö 17.6.2013

Satakunnan ELY-keskuksen lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelujen kehittämishankkeen loppuraportista


Satakunnan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus toimittaa ohessa lausuntonsa julkisen hallinnon asiakaspalvelujen kehittämishankkeen loppuraportista.

Tiivistetysti toteamme näkemyksenämme, että ELY-keskusten toimintaan liittyvä asiakaspalvelu tulisi jättää nyt suunnitteilla olevan järjestelmän ulkopuolelle. Kantaamme on tarkemmin perusteltu vastauksessa liitteen kysymykseen numero 3.

Satakunnan TE-toimisto antaa raportista oman lausuntonsa. ELY-keskus suhtautuu tietyin varauksin myös TE-toimiston palvelujen sisällyttämiseen yhteispalvelupisteiden palveluihin. Asia edellyttää näkemysmme mukaan jatkoselvittämistä.

Satakunnan ELY-keskus katsoo myös, että esitetty palvelupisteverkko voisi Satakunnassa olla raportissa esitetyistä vaihtoehdoista suppeampaakin (129 palvelupisteen) vaihtoehtoa harvempi. Perustelemme näkemystämme liitteen kysymyksen 1. ja 15. vastauksissa.


Marja Karvonen, ylijohtaja


Anne Jortikka, asiakkuuspäällikkö

LIITTEET Satakunnan ELY-keskuksen vastaukset lausuntokysymyksiin

JAKELU valtionvarainministerio@vm.fi

TIEDOKSI Satakunnan ELY-keskus, Kirjaamo
Satakunnan TE-toimisto
Työ- ja elinkeinoministeriö, alueosasto

LAUSUNTOKYSYMYKSET:

JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI

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.

Hankkeen tavoite taata julkishallinnon palvelut kattavasti koko maassa yhteisistä asiakaspalvelupisteistä on sinänsä kannatettava, mutta on valitettavaa, ettei tavoitteeseen ole päästy viranomaisten keskinäisellä sopimusmenettelyllä. Lakisääteisyteen perustuvaa yhteisen asiakaspalvelun järjestämismalli voi olla hyvä osaratkaisu joidenkin julkisen hallinnon asiakaspalvelujen kokoamiseen liittyen, mutta ELYjen ja TE-toimistojen palvelujen sisällyttämiseen yhteispalvelupistekonseptiin liittyy merkittäviä varauksia. On huolehdittava siitä, että yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen ei ole ristiriidassa eri viranomaisten sähköisen asiainnin kehittämiseen ja lisäämiseen tähtäävien tavoitteiden ja toimenpiteiden kanssa eikä myöskään TEM:n hallinnonalalla jo toteutettujen tai suunniteltujen asiakaspalvelujärjestelmien kanssa. Esitetty lakisääteinen malli ei saa muodostua kustannuksiltaan niin raskaaksi, että se vaarantaa viranomaisten sähköisen ja muuhun asiakaspalvelun kehittämiseen tähtäävät hankkeet.

Ehdotettu lakisääteisyys saattaa sitoa resursseja rakenteisiin ja toimintoihin, jotka voivat osoittautua toimimattomiksi. Palvelutarjonnan ja palvelupisteiden määrän tulisi voida vaihdella alueellisesti asiakkaiden tarpeiden ja toimijoiden olemassa olevan palveluverkoston mukaan. Satakunnassa palvelupisteverkko voisi olla pienempikin kuin 129:n kunnan mallissa on ehdotettu ilman että asiointietäisyydelle asetetuista kriteereistä jouduttaisiin tinkimään. Esim. Euran ja Harjavallan keskustat sijaitsevat varsin lähellä toisiaan, runsaan 20 kilometrin etäisyydellä toisistaan. Tiukasti lailla säädelty järjestelmä saattaa myös vaarantaa nykyiset sopimusmenettelyllä syntyneet, toimivat yhteispalvelupisteet, kun päähuomio ja rahoitus kohdistuu esitettyyn lakisääteiseen järjestelmään. ELY-keskusten kohdalla sopimusperusteinen toimintamalli esim. yrityspalveluissa mahdollistaa parhaiten asiakkaiden palvelut.

Kysymys 2

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (järjestämismalli). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämismallia 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.

Jos uudistus halutaan esitettyssä muodossa toteuttaa, kunta on luonnollisin palvelujen järjestäjä. Yleisesti tulisi kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, että hallitusohjelman mukaan kuntien tehtävien laajentamista pitäisi rajoittaa. Esitetystä järjestelmästä saattaa syntyä järjestäville kunnille taloudellinen rasite, mikäli käyntiasiointi palvelupisteessä jää vähäiseksi. Hallinnollisesti yhteispalvelun ohjaus ja kehittäminen vaikuttaa melko monimutkaiselta ja byrokraattiselta.

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.

ELY-keskuksen asiakkaat ovat merkittävältä osin yrityksiä ja erilaisia yhteisöjä, joiden ei voida arvioida käyttävän yhteispalvelupisteitä. Vain pieni osa ELY-keskuksen asiakkaista on yksittäisiä kansalaisia. Yhteispalvelupisteisiin tulisi keskittää sellaiset kansalaisia koskevat viranomaispalvelut, joiden käytössä opastaminen ei edellytä syvällistä erityisosaamista. ELY-keskusten palvelut edellyttävät suurelta osin erityisasiantuntemusta tai ovat luonteeltaan kehittämis- tai valvontatehtäviä. Satakunnan ELY-keskuksen kanta on, että ELY-keskusten palveluja ei tule tarjota yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, koska siitä ei synny asiakkaille lisäarvoa.

Asioiden vireille saattamisessa ja palvelujen käytön neuvontaa tuetaan TEM:n hallinnonalalla kolmesta valtakunnallisesta asiakaspalvelukeskuksesta. Työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus (TE-aspa), liikenteen asiakaspalvelukeskus (APK) sekä pilottihankkeena ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskus (Y-aspa). ELY-keskusten asiakaspalvelun tavoite on siirtyä monikanavaiseen toimintamalliin, joka koostuu puhelinpalvelun, verkkopalvelun, keskitetyn asiakaspalvelun ja asiantuntijapalvelun saumattomasta yhdistelmästä. Tavoitetilassa ELY-keskusten asiakaspalvelu muodostaa asiakkaalle yhden kokonaisuuden, joka tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden saada yhteys helposti ja joustavasti ELY -keskukseen. Asiakaspalvelukeskuksissa annetaan yleisneuvontaa ja toimintatapaneevonta kaikissa ELY-keskusten palveluissa. Asiakkaita ohjataan hakemaan tietoa internetistä ja opastetaan sähköisten palveluiden käytössä. Palvelu tarjoaa asiakkaalle välittömän vastauksen tai neuvon asiakkaan asian edelleen hoitamiseksi. Palvelun kautta voi myös antaa palautetta ja saada asiansa vireille. Kaikkia palveluita koskevat tiedot tarjotaan internetissä. Moni asia on hoidettavissa tai vireille pantavissa itsepalveluna. Käyntiasiointia edellytetään entistä harvemmin. ELY-keskus katsookin, että ASPA-hankkeen jatkotyössä tulee käydä läpi tarkkaan synkronointi muihin vastaaviin hankkeisiin, esimerkiksi em. ELY-keskusten yhteisiin asiakaspalvelukeskuksiin.

Yritysassiakkaat palvelevat kuntien ja muiden julkisten yrityspalvelujen tuottajien kanssa tehtyihin seudullisiin yrityspalvelusopimuksiin pohjautuvan toimintamallin kautta ns. yhden kosketuksen periaatteella. Seudulliset yrityspalvelusopimukset kattavat koko Satakunnan alueen ja henkilökohtaista neuvontaa julkisten yrityspalvelujen osalta on saatavissa kaikissa Satakunnan kunnissa mm. kuntien ja seudullisten elinkeinoyhtiöiden yritysneuvojien toimesta.

Satakunnan TE-toimisto antaa raportista oman lausuntonsa, mutta TE-toimistoa tulosohejaavana viranomaisena ELY-keskus katsoo, suurin osa edellä kuvatusa koskee myös työ- ja elinkeinotoimiston palveluja (tarvittava erityisasiantuntemus, keskitetty asiakaspalvelukeskus, sähköisen asioinnin kehittyminen). Uudistus voi kuitenkin TE-toimiston kohdalla tarjota lisäarvoa työnhakijoiden palveluun erityisesti maakunnan keskuskaupunkien ja –kuntien ulkopuolella (esim. verkkopalvelujen käytön opastus, kuvalliset yhteydet TE-toimiston asiantuntijoihin.) TE-toimiston palveluiden sisällyttäminen yhteispalvelupisteisiin edellyttää ELY-keskuksen näkemyksen mukaan jatkoselvittämistä. ELY-keskus katsoo myös, että mikäli esitetty palveluverkko toteutuu suppeammassakin muodossaan ja samalla vähentää TE-toimiston nykyiselläänkin riittämättömiä toimintaresursseja, se vaarantaa tai ainakin heikentää selvästi nykyisen TE-toimiston asiantuntijalähtöisen palveluverkon ylläpidon kahden toimipaikan osalta Satakunnassa.

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.

Satakunnan ELY-keskus ei ota asiaan sinänsä kantaa, mutta huomionarvoista on, että lailla järjestämisvelvoitteen piirissä olevat kunnat joutuvat omien palvelujensa järjestämisen suhteen eri asemaan kuin velvoitteen ulkopuolelle jäävät kunnat.

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.

Satakunnan ELY-keskus toteaa näkemyksensä, että ehdotetut toimitila-, laitteisto- ja järjestelmäratkaisut ovat kustannuksiltaan varsin mittavia. Uusiin järjestelmiin siirtyminen tuo (hankkeen toteutuessa esitettyssä muodossa) lisäkustannuksia myös ELY-keskuksen omassa virastossa käytettävissä oleviin järjestelmiin. Lisäksi tässä yhteydessä tulee ottaa huomioon se, että ELY-keskuksille määritellyn toimitilakonseptin mukaisesti esim. Satakunnan ELY-keskukselle ovat juuri valmistuneet uuden toimitilakonseptin mukaiset asiakaspalvelutilat, joihin on investoitu merkittävästi. Hankkeessa kuvattu palvelutapahtuma nojaa hyvin voimakkaasti sähköisen palvelukanavan käyttöön. Eri viranomaisten järjestelmien ja laiteratkaisujen tulee olla keskenään yhteensopivia ja yhteyksien nopeita ja käyttövarmoja. Ennen käytännön toteutusta hankkeessa käytettävien laitteiden, ohjelmien ja tietoyhteyksien toimivuus tulee riittävässä määrin testata.

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.

Prosessikuvausten laatiminen yhteistä asiakaspalvelupistettä varten on perusteltua, mutta palvelukorttien laatiminen ja ylläpitäminen on todennäköisesti melko työlästä niistä saataviin hyötyihin verrattuna.

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.

Satakunnan ELY-keskus pitää laadun arviointia hyvin tärkeänä osa yhteisen asiakaspalvelupisteen toiminnan kehittämisen kannalta. Arviointi tulisi toteuttaa siten, että siitä saataisiin riittävällä tarkkuudella ja riittävän usein asiakaspalautteeseen pohjautuvat tulokset asiakaspalvelupisteen laadun kehittämisen pohjaksi. Laadun arviointi tulisi integroida jo virastoissa käytettävissä oleviin laatu- ja seurantajärjestelmiin.

Kysymys 8

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 6 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistämistä ja kehittämistä: toimintamallin testaamista, käynnistämistä, kehittämistä ja seurantaa.

Satakunnan ELY-keskus ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintamallia testataan pilottien kautta. Pilotit tulisi valita erityyppisiltä alueilta, jotta kokemuksia saataisiin erilaisissa olosuhteissa toimivien yksiköiden osalta. Hankkeen suuret kustannukset huomioiden pilotoinnin tulisi olla riittävän laaja ja tarpeeksi pitkäkestoinen.

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 valvonta-

mallia on kuvattu loppuraportin luvussa 5.5 sekä lakiehdotuksen 18–21 pykälissä.

Satakunnan ELY-keskuksen kanta on, että yhteisten asiakaspalvelupisteiden ohjaus tulee järjestää siten, että ohjaus on selkeää ja nopeasti reagoivaa. Moniohjauksellinen malli on erittäin haasteellinen. Esitetyssä muodossa ohjaus- ja valvontamalli on hyvin moniportainen ja vaikuttaa varsin byrokraattiselta. Johtamisen toimivuus (ohjaus- ja valvontamalli) olisi vielä arvioitava uudelleen.

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).

Laskelmat yhteisten asiakaspalvelupisteiden kustannuksista perustuvat näkemyksemme mukaan TE-toimistojen ja ELY-keskusten osalta virheellisiin tietoihin. Laskelmien pohjalla ei voida käyttää TE-toimistojen ja ELY-keskusten kaikkien suoritteiden tai palvelujen kokonaismääriä, sillä yhteispalvelupisteisiin on tarkoituksenmukaista siirtää vain murto-osa TE-toimistojen ja ELYjen palveluista, kuten TEM on rahoitustyöryhmän loppuraporttiin jättämässään eriävässä kannanotossa todennut. ELYjen kohdalla emme näe tarkoituksenmukaiseksi siirtää palveluja yhteispalvelupisteisiin ollenkaan kuten kysymyksen 3. kohdalla todetaan. Myös oletukset käyntiasioinnin vähenemisestä viranomaisten omissa palvelupisteissä ovat epävarmoja ja taloudelliset vaikutukset epäselvät.

Asiakaspalvelukonseptin arvioidut taloudelliset vaikutukset eivät ainakaan lyhyellä aikajänteellä ole ELY-keskusten kustannuksia alentavia. Vaikutus voi olla jopa päinvastainen, koska yhteispalvelukonseptin mukainen käyntiasiointivalinta pakottaisi ELY-keskuksen suuntaamaan taloudellisia panostuksia pysyvästi kuntien isännöimään yhteiseen asiakaspalveluun. Vaarana on, että kustannukset ELYssä ja TE-toimistossa hankkeen johdosta kasvavat, mutta vastaavia säästöjä ei synny. Sekä ELYt että TE-toimistot ovat koko ajan pienenevien rahoituskehystensä vuoksi jo entuudestaan erittäin haasteellisessa taloudellisessa tilanteessa. Virastojen toimintamäärärahat vähenevät nopeammin kuin mitä toimintaa pystytään sopeuttamaan. Sen vuoksi hankkeen rahoitusrakennetta ei voida rakentaa ainakaan yksinomaan sen pohjalle, että yhteisen asiakaspalvelupisteen suoritekorvaukset saadaan virastojen toimintamäärärahoista. Vaarana on, että hankkeen rahoittaminen pakottaa ELY-keskuksen ja TE-toimiston sopeuttamaan toimintaansa niin, ettei yhteispalvelupisteissä tarvittavaa erityisasiantuntemusta pystytä enää riittävässä määrin tuottamaan.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, jotka määräytyvät arvioidun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määritellä keskimääräisten tai tyyppillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

Ks. edellinen vastaus. ELY-keskus ja TE-toimisto joutuvat joka tapauksessa tarjoamaan asiakaspalvelua myös omissa toimipisteissään, sillä kaikkea käyntiasiointi ei kuitenkaan voida ohjata yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.

ELY-keskuksen palvelujen osalta suoritekorvausten määrittäminen on hankalaa ja suoritevolyymit vaihtelevat vuosittain huomattavastikin. Raportissa esitetyt suoritteiden kestot eivät vaikuta ELY- ja TE-toimisto -maailmaan kovin toimivilta.

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.

Satakunnan ELY-keskus ei kannata aukioloaikojen lyhentämisestä, sillä siitä voi aiheutua ongelmia sujuvan asiakaspalvelun kannalta varsinkin jos/kun pisteitä lähdetään sulkemaan tilanteessa, jossa yhteisen asiakaspalvelun vuoksi on jouduttu vähentämään tai lopettamaan virastojen omia asiakaspalvelupisteitä. Tällöin alueellinen tasapuolisuus ja ihmisten yhdenvertainen kohtelu voi olla hyvin haasteellista saavuttaa. Pisteiden aukioloaikojen lyhentäminen ei vähennä kustannuksia, jos palkkakustannukset ovat kiinteät. Lisäkustannukset sellaisista pisteistä, joissa korvaukset eivät kata aiheutuneita kustannuksia eivät saa kaatua palvelua järjestävien viranomaisten vastuulle. Tämä asia tulisi ottaa huomioon jo palvelupisteverkkoa suunniteltaessa siten, että lähdetäisiin liikkeelle esitettyä harvemmalla verkostolla.

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.

Satakunnan ELY-keskus katsoo, että valittu saavuttavuuskriteeri sinänsä vaikuttaa kohtuullisen toimivalta, mutta Satakunnan osalta kumpikin esitetyistä palvelupisteverkoista vaikuttaa liian tiheältä. Palvelupisteverkon tiheyttä arvioitaessa tulee ottaa huomioon myös kytkennät muihin vastaaviin palveluverkkoihin, esim. seudullisia yrityspalveluja ja maaseutuasioita hoitavaan palvelu-pisteverkkoon.

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.

Satakunnan ELY-keskus katsoo, että ainakin vähävähäisimmillä alueilla asiakaspalvelupisteiden toimintoja joudutaan järjestämään siten, että ao. henkilöstö tekee myös muita tehtäviä. Tähän tulee suunnitelmissa myös varautua.

Kysymys 15

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkoksi. Vaihtoehtoissa palvelupiste /-pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan.

Satakunnan ELY-keskuksen kanta on, että jos ELY-keskuksen ja TE-toimiston palveluita päätetään sisällyttää yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin (jota ELY-keskus omien palvelujensa osalta vastustaa), tulisi esitetyistä vaihtoehtoista valita 129 kunnan malli, jossa maakunnan keskuskaupungit jätetään hankkeen ulkopuolelle. Satakunnassa tämä koskee Poria ja Raumaa. Etenkään Porissa, jossa on eri viranomaisten omat palvelupisteet, yhteisillä asiakaspalvelupisteillä ei ole saavutettavissa asiakkaille mitään lisäarvoa. Sama koskee suurelta osin myös Raumaa, jossa mm. TE-palvelut sekä poliisin ja maistraatin palvelut ovat tällä hetkellä saatavilla jopa samasta toimitalosta. Satakunnan ELY-keskuksen näkemys on, että lakisääteinen palvelupisteverkko voisi Satakunnassa olla vielä 129 kuntaa harvempikin. Satakunta on etäisyyksiltään kompakti maakunta, eikä vaikuta tarkoituksenmukaiselta, että palvelupisteverkko etenkin kaakkoisessa Satakunnassa on kovin tiheä (Harjavalta, Eura, Huittinen). Satakunnan TE-toimisto antaa raportista oman lausuntonsa, mutta myös ELY-keskus toteaa, että tiheä lakisääteinen yhteispalvelupisteiden verkko saattaa nopeuttaa TE-toimiston ns. täyden palvelun pisteiden vähenemistä (esim. Kankaanpää ja Harjavalta), jos TE-toimisto joutuu osallistumaan kovin monen yhteispalvelupisteen rahoittamiseen.

Kysymys 16

Julkisen hallinnon yhteinen palvelupisteverkko ja siihen osallistuvien toimijoiden omat palvelupisteverkot sisältävät päällekkäisyyksiä, jotka heikentävät mahdollisuuksia rakentaa yhteinen asiakaspalvelupisteverkko.

ELY-keskusten näkökulmasta ELYjen nykyinen palveluverkosto on toimiva ja riittävä. Mitä tiheämpi yhteispalvelupisteverkko on, sitä enemmän voi muodostua päällekkäisyyksiä. Tällainen päällekkäisyys voi heikentää mahdollisuutta rakentaa toimivaa yhteistä asiakaspalvelua. ELY-keskuksen näkemyksen mukaan kuntiin, joissa on TE-toimiston palvelupiste tai joiden lähikunnissa tällainen on, ei tarvita yhteispalvelupistettä, sillä TE-palvelupisteen kautta on saavutettavissa myös pääosa ELY-keskuksen yrityspalveluista. Tulee kuitenkin muistaa, että esim. yrityspalveluissa ELY-keskuksen palvelut ja myös esim. seudulliset yrityspalvelut edellyttävät useimmiten sellaista erityisasiantuntemusta, jota ei ole tarkoituksenmukaista sijoittaa yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Myös maatalojen ja maaseudun kehittäjätahojen osalta ELY-keskuksen palveluja voidaan saavuttaa kuntien maaseutuviranomaisten ja esim. Leader-toimintaryhmien kautta varsin kattavasti. Uudet, kiinteät yleisneuvonnan palvelupisteet eivät ole ELY-keskuksen palvelujen kannalta tarpeellisia eikä nykyistä palveluverkostoa tulisi yhteispalvelupisteverkostolla heikentää.

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 kuntien palvelukseen, siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä.

Satakunnan ELY-keskus pitää riittävän osaavan henkilöstön turvaaminen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ensiarvoisen tärkeänä. Vaikka kysymyksessä onkin ns. front office -tyyppinen palvelu, edellyttää se hyvin laajaa ja monipuolista osaamista asiakaspalveluhenkilöstöltä, jotta asiakasta ei jouduttaisi ”pompottamaan” asiantuntijalta toiselle. Esim. pelkästään ELY-keskuksen piirissä on todettu hyvin haasteelliseksi se, että sen henkilöstöllä olisi edes riittävän hyvät yleistiedot siitä, mitä kaikkea palvelua ELY-keskuksella on tarjolla. Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä haasteet moninkertaistuvat. Tämä voi olla palkkauksen tason ohella myös vaikuttamassa siihen, missä määrin todellisuudessa tulee esiintymään valtion henkilöstössä kiinnostusta siirtyä ao. tehtäviin kuntien palveluksessa. Riittävän hyvän asiakaspalvelun kannalta se olisi kuitenkin välttämätöntä monipuolisen osaamisen turvaamiseksi. Satakunnan ELY-keskus ei pidä kovin todennäköisenä, että ELYn tai TE-toimiston henkilöstöä siirtyisi uusiin yhteispalvelupisteisiin.

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.

Satakunnan ELY-keskus kannattaa raportin esitystä, koska julkisen vallan käyttö toisi hyvin monitahoisia, kenties ylitsepääsemättömiä ongelmia ratkaistavaksi.

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 asiantuntijatuen tarjoamisesta.

Satakunnan ELY-keskus pitää palveluneuvojien osaamistasoa ja jatkuvaa kouluttamista onnistuneen asiakaspalvelupisteen avainkysymyksinä. Tämä edellyttää yhteisiä asiakaspalvelupisteitä varten hyviä toimivia sähköisiä palvelukortteja, joiden avulla kukin asiakaspalvelija pystyy neuvomaan kussakin asiassa joko suoraan asiakasta tai osoittamaan hänet oikean asiantuntijan luokse jo paikan päällä tai etäyhteyden tai puhelimen kautta ilman, että asiakasta pallorellaan asiantuntijalta toiselle. Koulutuksen ja teknisen tuen jälkeenkin on epävarmaa, ovatko palveluneuvojalle asetettavat odotukset kohtuullisia.

