

30.8.2013
UUDELY/2326/00.02.00/2013

Uudenmaan TE-toimisto

LAUSUNTO

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.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

Lainsäädännössä on huomioitava, että aluekohtaiset erityispiirteet on pystyttävä huomioimaan käytännössä.

Hankkeen loppuraportissa esitetään Uudellemaalle kaksi vaihtoehtoa (17 tai 12 palvelupistettä).

Erityisesti suurimmissa kaupungeissa palveluiden tarjonnassa tulee olemaan päällekkäisyyksiä. Mikä on lisäarvo tällöin? Moninkertaista saman palvelun tarjoamista tulee välttää. Mikäli yleisneuvonta voidaan perustella tarpeelliseksi, asiakas on ohjattava mahdollisimman nopeasti asiaa hoitavan viranomaisen omaan palvelukanavaan. Verkko- ja puhelinpalvelua on voimakkaasti tähän suuntaan kehitetty.

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 luontevin yleisten viranomaispalvelujen tarjoaja. Kunnan tulisi voida itse määrätä mahdollisuudesta perustaa yhteis palvelupiste 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:

Sopimusperusteinen toimintamalli soveltuu ELY-keskusten/TE-toimistojen palvelujen tarjoamiseen paremmin kuin lakisääteinen malli. Esitetyt yhteis palvelupisteet voivat muodostaa ylimääräisen portaan asiakkaan ja ELY-keskuksen asiantuntijan väliseen kanssakäymiseen.

Uudellamaalla on sovitettava yhteen ELY-keskuksen oman toimipisteen, TE-toimiston toimipaikkojen ja yhteis palvelupisteiden sijainnit ja näissä tarjottavat palvelut. Yhteis palvelupisteisiin sopivia Uudenmaan TE-toimiston palveluja ovat lähinnä verkkopalvelujen käytön tuki ja tietojen antaminen TE-hallinnon toiminnasta.

Käyntiasiointipisteverkoston perustaminen ei saa vaarantaa nykyisiä, toimivia valtakunnallisia asiakaspalvelutoimintoja eikä toisaalta viedä sähköisten palvelujen kehittämisen resursseja.

TE-hallinnon palvelujen järjestäminen yhteisessä käyntiasiointipisteessä on suurten asiakasvolyymien toimintaympäristössä haasteellista. Esimerkiksi palvelutarpeen määrittäminen asiantuntijan etäyhteyttä vaativaksi on TE-hallinnossa vaativaa. Samoin mahdollisuus jättää asiakirjoja yhteis palvelupisteeseen 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. Tämä palvelusuunta on koko ajan vahveneva.

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:

Sopinee hyvin kunnallisten palvelujen uudelleenjärjestelyyn. Pienemmissä kunnissa voitaneen hyvin toteuttaa front office –palveluna, joko yksin tai yhteistyössä.

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:

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.

Isoilla kaupunkiseuduilla on jo nyt toimiva palveluvirastotoiminta. TE-hallinnon uudistuksessa tätä verkkoa tiivistettiin ja kulkumatkat mm. Uudellamaalla ovat kohtuulliset ja palvelut ovat hyvin saavutettavissa. Päällekkäisiä järjestelmiä ei kannata rakentaa, jos julkiset yhteydet ja palveluviraston saavutettavuus ovat hyvät. Viraston palvelua täydentävä verkko- ja puhelinpalvelut. Esityksen mukainen verkosto soveltuisi parhaiten alueille, jossa todella pitkät asiointimatkat.

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:

TE-toimiston osalta on vaikea erottaa perusasiakastyötä ja asiantuntijatyötä toisistaan, koska lähes kaikissa palveluissa tarvitaan myös erityisasiantuntemusta. Yhteispalvelupisteissä voisi tarjota verkkopalvelujen käytön tukea ja tietoja asioinnista yleisellä tasolla. Palvelujen kirjo eri palvelua tuottavissa virastoissa on niin laaja, että väkisinkin yhteispalvelupisteiden virkailijoiden työ on rajoitettava ”yleisohjaukseen”.

Suuri haaste on myös palveluneuvojien säännöllinen koulutus ja ajan tasalla pito.

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 käynnistamis- ja kehittämismallista:

Yhteispalvelupisteiden toimintamalli on ehdottomasti testata ennen laajamittaista käyttöönottoa erityyppisillä alueilla. Suuret kaupunkiseudut hyvillä julkisilla yhteyksillä ovat täysin eri tilanteessa kuin harvaan asutuilla alueilla.

Käyntiasioinnin määrän arvioidaan tulevaisuudessa vähenevän. TE-toimiston monikanavapalveluja kehitetään voimakkaasti, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus kotoa käsin hoitaa kaikki keskeiset palvelutarpeensa. Asiantuntijakäyntejä tulee yhä harvemmin. Onko parempi, että tällainen yhä harvalukuisempi käynti suoritetaan samantien suoraan hyvän kulkuyhteyden päässä olevassa asiantuntijavirastossa kuin ”yleispalvelussa”, joka todennäköisesti joutuu varaamaan kuitenkin ajan varsinaiseen palveluvirastoon.

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:

TE-toimiston omia kustannuksia vähentäviä vaikutuksia ei todennäköisesti ole odotettavissa. Jos TE-toimistot ovat laajalla palveluvalikoimalla mukana yhteispalvelupisteissä, on todennäköistä, että niistä aiheutuvat kustannukset aiheuttavat säästöpainetta asiantuntijapalveluihin ja sähköisten palveluiden kehittämiseen. Aiheuttaisi myös päällekkäistä toiminnan organisointia.

Kysymys 11

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Asiointimäärän mukainen korvaus lienee oikea tapa. Erikoista on se, että mm. TE-hallinnon palvelu-uudistuksessa palveluverkkoa ja toimipaikkoja on kustannusyistä tiivistetty, koska asiakas- ja asiointimäärät ovat olleet pieniä. Nyt samoihin paikkoihin esitetään perustettavaksi pisteitä.

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 todellista tarvetta, on siitä luovuttava. Aukioloaikojen kanssa ”kikkailu” on turhaa.

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. Palveluiden osalta palveluverkoston tiheys tai saavutettavuus ei ole merkittävin asia vaan toimintojen kehittäminen muun muassa asiakaslähtöisyys huomioon ottaen. Lähes kaikki palvelut ovat saatavissa verkon tai puhelimen kautta. Monikanavaisuutta on kehitetty voimakkaasti. Kilometriraja on vanhaa ajattelua, ainakin Uudenmaan kohdalla.

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. Jo suunnitteluvaiheessa pitää tehdä mahdollisimman tarkka arvio ja pilotointi käyntiasioinnin tarpeesta, jotta tämä kohta jäisi mahdollisimman minimiin.

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 palvelupisteverkkovaihtoehtoista:

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 tuntuu ylimitoitettulta. Tavoitteena on sähköisen asioinnin ja puhelinpalveluiden kehittäminen, eikä niinkään uusien palvelupisteiden rakentaminen.

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:

Esim. 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 TE-toimiston näkökulmasta sähköisten asiointipalvelujen, puhelinpalvelun ja asiantuntijapalvelujen kehittäminen on ensisijaista, eikä tarvetta yhteispalvelupisteille ole. Uudenmaan aluetta koskevassa TE-palvelu-uudistuksessa on toimintaverkkoa tiivistetty ja huomioitu mm. kuluyhteydet. Suunniteltu verkko tulee tuomaan päällekkäisyyksiä.

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.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:

Vapaaehtoisuus pohjalta tapahtuva ilmoittautumismenettely oikea.

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. Jo pelkästään valtion hallinnon tehtävien laaja kirjo sekä asiantuntijatasoinen tehtävän hallinta tuo omat haasteensa, jolloin julkisen vallan käyttö on lähes mahdotonta. Kyseessä avustava tehtävä, ohjaa eteenpäin, varaa aikoja, neuvoa verkkoliikenteestä.

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 sopimusperusteinen verkkopalvelujen käytön tuki ja tietojen antaminen yleisellä tasolla sekä ajan tasalla pito, pystytään siitä vastuuta ottamaan. Tuottavuusohjelman vuoksi jo tälläkin hetkellä toimitaan erittäin niukoilla resursseilla. Koulutuksen järjestäminen ja tukeminen ei saa heikentää nykyisiä asiantuntijaresursseja.

Jarmo Ukkonen
Johtaja