



Valtiovarainministeriö

Varsinais-Suomen ELY -keskuksen lausunto hallituksen esitykseksi eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta sekä alueiden kehittämisestä annetun lain 10§:n muuttamisesta

Varsinais-Suomen ELY -keskukselle on osoitettu lausuntopyyntö 17.6.2013 (VM144:07/2011) VM:n hankkeesta, jonka perustana ovat olleet hallitusohjelmaan kirjatut tavoitteet luoda koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko, joka tarjoaa vähintään etäpalveluna valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut. Hankkeen tavoitteet on hallitusohjelman mukaisesti myös ollut selvittää kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Varsinais-Suomen ELY -keskus ottaa hankkeeseen kantaa sekä ELY -keskusten palvelujen että ohjaavana tahona TE -toimistojen palvelujen ja käynnissä olevan TE -toimistoverkkouudistuksen näkökulmasta. Kannanotot on esitetty erikseen em. palvelujen osalta.

ELY-keskuksen palvelut

Varsinais-Suomen ELY-keskus ei puolla hankkeen toteuttamista ELY -keskuksen käyntiasiointipalveluiden osalta hankkeessa esitetyn laajuuden mukaisesti seuraavin perusteluin ja kannanotoin

- Hankkeen toteuttamisessa on ristiriita käyntiasioinnin turvaamisen ja sähköisen asioinnin välillä. Käyntiasioinnin odotetaan vähenevän jatkossa voimakkaasti, mikä on todettu myös hankkeen loppuraportissa. Mikäli hanke toteutettaisiin loppuraportissa esitetyn laajuuden mukaisesti ELY -keskuksen palveluihin syntyisi päällekkäistä toimintaa, mikä nykytilanteessa ei ole tarkoituksenmukaista.
- Hankkeen toteuttamisaikataulun mukaan yhteisasiakaspalvelupisteiden tuottama palvelumalli olisi koko maassa käytössä viiden vuoden kehittämis- ja toteuttamisvaiheen jälkeen. Tähän mennessä sähköisten palvelujen osuus on valtiotoimijoiden keskuudessa lisääntynyt merkittävästi, mikä entisestään vähentää tarvetta käyntiasioihin. Vastaavasti kansalliset puhelinpalvelut hoitavat sähköisen asioinnin neuvonnan.

- ELY -keskuksella ei ole oman toimipaikkansa lisäksi omia fyysisiä asiakaspalvelupisteitä. Merkittävästi niukkenevien menokehysten vuoksi ELY -keskuksilla on vahva asiakkuus- ja palvelustrategia verkkopalvelujen ja puhelinpalvelua varten keskitetyn asiakaspalvelukeskusten kehittämiseen erityisesti ohjaukseen ja yleisneuvonnan hoitoon, mikä on myös hankkeessa esitetyn yhteisen asiakaspalvelun luonne.
- Koska hankkeessa esitetään kunnille maksettavaa korvausta osittain maksettavaksi käyntiasioiden määrään perustuen, piilee tässä riski, että ohjaus keskitettyihin ELY-jen verkko- ja puhelinpalveluihin jää ohueksi kuntatoimijoiden keskuudessa. Tällöin ei saavuteta niitä tuotavuus- ja taloudellisuushyötyjä, joita eri palvelukanavilla on mahdollista saavuttaa (esim. puhelinpalvelu on kuusi kertaa tehokkaampaa kuin käyntiasiointi ja verkkopalvelulla voidaan hoitaa merkittäviä asiakasmääriä minimaaliskustannuksella verrattuna käyntiasiointiin)
- ELY -keskusten käyntiasiointi on jo nyt vähäistä toiminnan luonteen vuoksi. Keskeisimmät käyntiasiointiin perustuvat asiakasryhmät ovat yritysasiakkaita, joista yli 70% jatkuvan asiakaspalautekyselymme mukaan haluavat hoitaa rutiniasiat ja esim. palvelujen ohjaukseen liittyvät asiat verkko- ja/tai puhelinpalvelussa. Keskeiset kanavat ovat strategian mukaan kansalliset Yritys-Suomi –puhelin- ja verkkopalvelut, mikä on valtiolle asetettu linjaus sähköisistä eri yrityspalvelutoimijoiden yhden luukun palveluista yrityksille.
- Liikenteen tehtävät ja palvelut eivät pääosin perustu henkilökohtaiseen asiakkuuteen, koska se ei juurikaan tuota asiakkaalle lisäarvoa toiminnan luonteen vuoksi
- Ympäristövastuualueen palveluihin rakennetaan parhaillaan kansallisia puhelinpalveluita yleisohjaukseen ja neuvontaan.
- Yritysasiakkaiden sekä yrityksen perustajien palvelujen saavutettavuuden parantamiseksi ELY -keskus on TEMin johdolla Yritys-Suomi -palveluhankkeessa rakentanut seudullista yhteistyöverkostoa siten, että seudulliset yrityspalvelutoimijat hoitavat ensiasteen käyntiasiointiin liittyvän neuvonnan ja ohjauksen. Varsinais-Suomessa näihin liittyviä yhteistyösopimuksia on tehty viisi ja koko maassa tällä hetkellä 68. Näkemyksemme mukaan nykyisellä toiminta- ja palvelumallilla ELY-keskusten yrityspalvelujen palveluverkko on riittävä ja tuo merkittävää lisäarvoa asiakkaalle eikä sitä ole syytä laajentaa tässä vaiheessa. Pidämme jatkuvasti yllä seututoimijoiden osaamista ELY -keskuksen yrityspalveluista.
- Maatalousasiakkaiden ensiasteen neuvonta ja tukipolitiikan perushallinnon hoideaan jo nykymallissa kuntien maaseutuasiamiesten toimesta. Sektorilla on vuoden 2013 alusta tehty uudistus ja maaseutuasiamiehet on koottu yhteistoiminta-alueiksi suunnilleen seutukuntaa vastaaviksi kokonaisuuksiksi. Tässä vaiheessa tätä toimintamallia ei ole mielekästä lähteä muuttamaan
- Asiakaspalvelu 2014 -rahoitusryhmässä tehdyt laskelmat osoittavat, että konsepti ei ainakaan lyhyellä aikajänteellä ole kustannuksia alentava eikä kaikkia kustannuksia ole kyetty riittävällä kattavuudella ja tarkkuudella arvioimaan. Esim. laskelmat hankkeen kustannuksista eivät ota riittävästi huomioon tietojärjestelmien kustannuksia, jotka toimintamallityöryhmän laskelmien mukaan ovat 57-119 milj.€.

- Tavoiteltuun kehityskuvaan ei sovi se, että virastojen niukoista menokehyksistä kohdennettaisiin määrärahoja täysin uuden palveluverkoston infrastruktuurin rahoittamiseen. Yhteispalveluinvestointi olisi suoraan pois palvelujen sähköistämiseen ja muihin toimintatapamuutoksiin käytettävistä resursseista ja mahdollisesti palauttaisi juuri kehyspäättöksellä ratkaistun toimintameno-ongelman uudelleen pöytään.

EM. perusteluihin viitaten Varsinais-Suomen ELY-keskus ehdottaa, että yhteisasiakaspalvelupisteen ELY -keskuksen palvelujen toimintamalli olisi seuraava:

- Perustettavissa yhteisasiakaspalvelupisteissä on ELY-keskusten palvelujen osalta aina ohjaus kansallisiin asiakaspalvelukeskuksiin ja verkkopalveluihin ensiasteen neuvonnassa ja asioiden vireille saattamisessa. Varsinais-Suomen ELY -keskus sitoutuu pitämään yhteisasiakaspalvelupisteen henkilöstön osaamisen tason riittävällä tasolla, jota em. toimintamalli voisi toteutua.

TE -toimiston palvelut

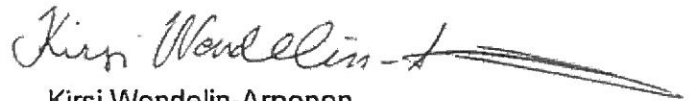
TE-toimiston palvelujen osalta Varsinais-Suomen ELY-keskus esittää seuraavat kommentit ja kannanotot

- säädettävän lain tulee olla joustava niin, että se
 - 1) mahdollistaa perustetun pisteen lopettamisen, mikäli se osoittautuu tarpeettomiksi
 - 2) mahdollistaa pisteen perustamisen, mikäli sellainen tarvitaan
 - 3) mahdollistaa toiminnan sisällön kehittämisen muuttuvia asiakastarpeita vastaavaksi
 - 4) mahdollistaa myös sopimus pohjaisen yhteistyön esimerkiksi TE-toimiston elinkeinopalveluissa
- kuntakarttaa on voitava täsmentää ennen lain kirjoittamista ja eduskuntakäsittelyä. Ehdotukseen sisältyy nyt mm.
 - 1) Vehmaa, jossa on kyllä ollut YPP-sopimus, mutta pisteelle ei ole tarvetta, koska alueella ei ole riittävästi asiakaspohjaa,
 - 2) Raisio ja Lieto, jotka ovat 10 km:n päässä Turusta, jossa on päätoimipaikka
 - 3) Laitila, joka on noin 10 km päässä Udestakaupungista.
- toimintamallin ja rahoitusmallin tulee edistää verkkoasioinnin kasvua. Yleisneuvonta ja palveluun ohjaus siirtyy TE-toimiston osalta lisääntyvässä määrin verkkoon ja yleisneuvonnallisista käyntiasioinneista halutaan päästä eroon. Tulevaisuudessa lienee mahdollista, että myös ajanvaraukset asiantuntijapalveluihin voivat tapahtua verkon kautta.
- etäpalvelu kuvayhteyden kautta tuo lisäarvoa TE -toimistolle. Se mahdollistaa kasvokkain tapahtuvan asiantuntijapalvelun pienillä matkakuluilla.

- toimintamalli antaa positiivisen tuen TE -toimiston pienten toimipaikkojen purkamiselle. Tästä vapautuvat toimitilarahat on kuitenkin useimmissa tapauksissa ”syöty osin etukäteen”, eli säästyvää rahaa voidaan vain pieneltä osin kohdentaa ASPA2014 -yhteistyön rahoittamiseen.
- toimintamallin investointitarpeita tulee tarkastella realistisesti huomioiden nykyistä tarkemmin mm. tietojärjestelmäinvestointien kustannusten osalta



Risto Timonen
ylijohtaja



Kirsi Wendelin-Arponen
asiakkuuspäällikkö

LIITTEET Liite 1:Lausuntokysymykset

TIEDOKSI : Varsinais-Suomen ELY -keskuksen johtoryhmä
Varsinais-Suomen ELY -keskuksen henkilöstö
Varsinais-Suomen ELY -keskuksen kirjaamo
TE -toimiston johtoryhmä

12.9.2013

LAUSUNTOKYSYMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut

Varsinais-Suomen ELY-keskus

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 lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

Varsinais-Suomen ELY-keskus ei pidä tarkoituksenmukaisena sitä, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jossa aina ja kaikille viranomaisille määritellään palvelutarpeesta ja palvelun kysynnästä riippumatta tarjottavat palvelut. Nykyisessä erittäin voimakkaasti muuttuvassa toimintaympäristössä ja taloudellisessa tilanteessa julkisten palvelujen tulee mukautua kysynnän, toiminnan tehokkuuden ja asiakastarpeen mukaan. Lailla säätäminen tekee em. toimintamallin ja kulloiseenkin tilanteeseen sopeuttamiseen kovin jäykän.

Säädettävän lain tulee olla joustava niin, että se ilman säädöksen muuttamista

- 1) mahdollistaa perustetun pisteen lopettamisen, mikäli se osoittautuu tarpeettomiksi
- 2) mahdollistaa pisteen perustamisen, mikäli sellainen tarvitaan
- 3) mahdollistaa toiminnan sisällön kehittämisen muuttuvia asiakastarpeita vastaavaksi
- 4) mahdollistaa myös sopimusperustaisen yhteistyön esimerkiksi TE-toimistosten elinkeinopalveluissa

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 lienee ainut mahdollinen palvelun järjestäjä nykyisessä tilanteessa

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:

Tarve yhteiseen ja yleiseen asiakaspalveluun vaihtelee kuntien ja valtion viranomaisten välillä. ELY-keskuksissa **yleisen asiakaspalvelun** tarve käyntiasioinnissa minimaalinen. Yleinen neuvonta ja ohjaus on siirretty valtakunnallisten asiakaspalvelukeskusten (Liikenteen asiakaspalvelukeskus, Työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus ja Liikenteen asiakaspalvelukeskus) hoidettavaksi lähinnä puhelinpalveluna, jota täydentävät verkkopalvelut. Sen sijaan asiakkaiden palvelutarve kohdistuu **asiantuntijapalveluihin**.

Palvelutarjonta tulee määrittää kulloisenkin kysynnän ja alueella olevan tilanteen mukaan (vrt kysymys 1 vastaukset). Palvelutarjonta ja palvelupisteet tulee olla yhdenmukainen Varsinais-Suomen alueella TE -toimistopalvelu-uudistuksen kanssa.

Synergiaa ehdotettujen valtion viranomaisten kesken ei juurikaan ole.

Verkko- ja puhelinpalvelukanavat ovat keskeisiä jatkossa sekä ELYjen että TE-toimiston palvelujen osalta

Käytännön toteutuksessa tulee ottaa huomioon palveluiden erilaiset toteuttamistavat vrt esim. TE-toimiston ja poliisin lupapalvelut

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:

Asiakkaan näkökulmasta ainoa hyvä vaihtoehto. Todennäköistä on, että juuri ko. kunnan asukkaat asioivat yhteisasiapalvelupisteessä, minkä vuoksi on tärkeää, että asiakasta ei pomotella luukulta toiselle käyntiasioinnissa. Asiakkaan näkökulmasta on sama tuottaako palvelun kunta vai valtio, kunhan palvelu toimii.

Keskeistä tässäkin on joka tapauksessa painotus ja ohjaus ELY-keskuksen ja TE-toimiston verkko- ja puhelinpalveluihin

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:

Laskelmat hankkeen tietojärjestelmäkustannuksista ovat ristiriitaiset. toimintamallityöryhmän laskelmien mukaan ne ovat 57-119 milj.€. Uusien tietojärjestelmien tarve tai nykyisten integroiminen yhteisiin rajapintoihin on ilmeinen/välttämätön mm. joustavan palveluprosessiin turvaamiseksi ja päällekkäisten kirjaamisten välttämiseksi ja sitä kautta mm. hallinnollisen taakan vähentämiseksi. Juuri tietojärjestelmien rakentaminen vaikuttaa nykykokemuksiin viitaten melkoisen suurelta kompastuskiveltä.

Etäpalveluun tulee olla varattuna riittävä määrä tarpeen mukaisia koneita ja laitteita. Etäpalvelulla on saavutettavissa suurin kustannus ja palveluhyöty esitetyssä hankkeessa.

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:

Loppuraportissa eritellään perusasiakaspalvelutyö, jota annetaan palveluneuvojien toimesta yhteisissä asiakaspalvelupisteissä sekä varsinainen asiantuntijatyö, jota annetaan valtion palveluntuottajien toimesta. Tällainen erittely ei kaavamaisesti ole mahdollista. Ainakin työ- ja elinkeinohallinnon alalla perusasiakastyö ja asiantuntijatyö nivoutuvat yhteen ja ovat perusta asiantuntemalle asiakaspalvelulle. Tältä osin yhteisten asiakaspalvelupisteiden työn sisältö ja roolitus on hankalaa, koska ko. perusasiakaspalvelutyötä ei voida samalla lailla kaikkien valtion virastojen osalta määritellä.

Esityksestä käy ilmi, että työryhmä ei kaikilta osin tunne asiakastyön ja asiantuntijatyön (substanssi) sisältöjä eri valtion viranomaisien palveluissa. Asiakaspalvelupisteen vaikutukset eivät edistä palvelun tuottajien (virastojen) palveluprosessien kehittämistä. ELY-keskusten ja TE-toimistojen osalta esitetyt vakiopalvelut, joita yhteiset asiakaspalvelukeskukset tarjoavat, ovat niin yleisellä tasolla olevaa neuvontaa, että yhteisen asiakaspalvelun lisäarvo palveluprosessiin on vähäinen.

Esimerkiksi työ- ja elinkeinotoimistoissa etäpalvelun toteutus kuvayhteyden kautta aiheuttaisi merkittävät laiteinvestoinnit. Muutama etäpalvelulaite ei myöskään yhteisessä asiakaspalvelupis-

teessä riitä, vaan laitteita tulisi olla huomattavasti enemmän. Samoin ELY-keskuksen eri vastuualueilla etäpalvelun toteuttaminen aiheuttaisi lisäinvestointeja ja loisi ylimääräisen väliportaan asiakkaan ja asiaa hoitavan viranomaisen välillä. Tällainen ei ole perusteltua valtionhallinnossa samaan aikaan toimeenpantavien säästötoimien ja yleensäkin tuottavuuden ja toiminnan tehokkuuden näkökulmasta.

ELY-keskusten ja TE-toimistojen nykyisissä asiakaspalvelukeskuksissa (puhelin ja sähköposti) annetaan yleisneuvontaa, sähköisiin palveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa sekä syvennettyä neuvontaa sovituisissa asioissa. Lisäksi niissä vastaanotetaan ja käsitellään palautteita sekä ohjataan asiakkaita oikealle asiantuntijalle. Miksi siis siirtää jo olemassa oleva palvelu yleisiin yhteisiin asiakaspalvelukeskuksiin ja kuntien vastuulle, joiden kyky jatkossa vastata palvelukysyntään on varmasti heikompi kuin nykyisten asiakaspalvelukeskusten.

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:

Laadun arvioinnin tulee kattaa sekä asiakkaiden kokemukset että palvelun tuottajien näkemykset. Laatuarvioinnissa on otettava huomioon, että yhteinen asiakaspalvelu muodostaa yhden osan asiakkaan palveluprosessissa (yleinen neuvonta ja ohjaus palveluiden piiriin). Palvelukokonaisuudessa merkittävässä roolissa ovat sähköiset ja puhelinväliset palvelut sekä asiantuntijoiden aikavarauspalvelut niitä tarvitsevien asiakkaiden osalta.

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 käynnistämisen- ja kehittämismallista:

Hallintoa ja palveluita on uudistettu viime vuosina varsin paljon. Ihmisten on ollut monilta osin vaikea hahmottaa muutoksia ja omaksua jatkuvasti muuttuvia hallinto- ja palvelurakenteita. Uudistuksen tulee tuottaa lisäarvoa sekä asiakkaille että viranomaisille. Lainsäädäntö ei saa luoda esteitä toimintamallin arvioinnille ja kehittämiselle kokemusten karttuessa. Epäonnistuessaan tämä projekti vaikuttaa julkisen palvelun uskottavuuteen.

Toimintamallin testaaminen edelleen on tärkeää. Nykyisissä piloteissa ei saada realistista kuvaa mallin toimimisesta volyympalveluna.

Malliin sisältyy paitsi uhkia myös paljon mahdollisuuksia sekä asiakkaiden että viranomaisten nä-

kökulmasta.

Vastuu palvelun kehittämisestä ja seurannasta tulee määritellä riittävän selvästi.

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:

Moniohjaukselliset organisaatiot ja -toiminnot ovat aina haasteellisia. Ohjaavien organisaatioiden roolit on ehdotuksessa kyllä mainittu, mutta käytännön toiminnassa ohjauksellisten viestien tulee olla vieläkin selkeämpiä. Operatiivisen toiminnan toimiva ohjaus ei voi tulla monesta paikasta. Johtamisen toimivuus jää esityksessä avoimeksi.

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:

Koska hankkeessa esitetään kunnille maksettavaa korvausta osittain maksettavaksi käyntiasioiden määrään perustuen, piilee tässä riski, että ohjaus keskitettyihin ELYjen verkko- ja puhelinpalveluihin jää ohueksi kuntatoimijoiden keskuudessa. Tällöin ei saavuteta niitä tuotavuus- ja taloudellisuushyötyjä, joita eri palvelukanavilla on mahdollista saavuttaa (esim. puhelinpalvelu on kuusi kertaa tehokkaampaa kuin käyntiasiointi ja verkkopalvelulla voidaan hoitaa merkittäviä asiakasmääriä minimaalisilla kustannuksella verrattuna käyntiasiointiin)

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.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Kts. edellisen kysymyksen vastaus

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:

Myös toimintamallia tulee vielä pohtia. Esitys ei ole valmis käyttöön otettavaksi. Palvelumallin tulee olla riittävän joustava ja lainsäädännöllä ei saa luoda esteitä järkevälle toiminnalle. On voitava arvioida palvelun tarpeissa tapahtuvia muutoksia sekä myös voitava reagoida kysynnässä tapahtuviin muutoksiin.

Palvelujen tulee perustua todelliseen kysyntään ja mikäli kysyntää ei ole, piste tulee voida sulkea ja lakkauttaa.

Valtion viranomaisten palvelustrategiat, sähköisen asioinnin kehittämissstrategiat ja muut tuottavuuden sekä palveluprosessien tehostamispyrkimykset näyttävät unohtuneen työryhmän työssä. Jos palveluja tuotetaan palvelutarpeiden ja kysynnän mukaisesti, niin miksi rakennetaan käyntiasiointipalveluja uudestaan sellaisille alueille, joissa palveluille ei ole kysyntää.

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:

Sekä 164 että 129 palvelupisteen mallissa palvelupisteitä sijaitisi erittäin lähellä toisiaan (15 km tai 25 km). Jokaisella alueella tulee voida joustavasti harkita missä kysyntää on ja soveltaa tähän etäisyyteen perustuvaa mallia tarpeiden mukaan alueella.

Yksioikoinen kilometrimäärään ja karttajarjoitukseen perustuva asiointimalliharjoitus ei aina toimi käytännön elämässä ihmisten arjessa. Käyntiasiointiin perustuva arviointi on liian yksipuolinen.

Sähköisiä asiointipisteitä voisi olla kunnanvirastojen lisäksi myös kirjastoissa tai suurimmissa kylissä. Näissä pisteissä voidaan tarjota sähköiset palvelut sekä mahdollisuus kuvalliseen etäyhteyteen. Myös näiden pisteiden lisäarvon pitää muodostua suuremmaksi kuin ylläpidosta ja tiloista aiheutuvien kustannusten. Vaarana on, että liian tiheä verkosto tuo mukanaan huomattavia kustannuksia, kun halutaan rakenteeltaan ja kooltaan erilaisten kuntien alueella tarjota yhtä tiheä verkosto esimerkiksi sähköisiin asiointipisteisiin.

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:

Kyllä ehdottomasti näin. Ainoa järkevä ja tehokas malli.

Mikäli palveluneuvojan tehtävinä ovat neuvontapalvelut (sähköinen ja puhelinasiointi) ja etäyhteyksien toimivuuden varmistaminen, tehtävät eivät edellytä monessakaan kunnassa päätoimista työntekijää. Kunnan tehtävänä on varmistaa, että asiakkaat saavat neuvontaa tarvittaessa. Näin ajatellen henkilöstö voi tehdä osan työajastaan muita tehtäviä.

Käyntiasiointia ei saa liikaa korostaa eikä se saa muodostua itsetarkoitukseksi palvelumallille. Palvelujen saatavuus tulee muutoin turvata ja varmistaa.

Käyntiasioinnin tulee aina tuottaa selvää lisäarvoa asiakkaalle.

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:

Ehdotettu palveluverkko tulee olla yhdenmukainen Varsinais-Suomen TE-toimistoverkkouudistuksen kanssa.

Ehdotetussa 129 kunnan vaihtoehdossa tulee vähemmän päällekkäisyyttä viranomaisten omien toimipaikkojen kanssa ja palveluverkko on riittävä. Myös tätä ”suppeampaa” yhteispalvelujen verkostoa on syytä harkita.

Jos suurten paikkakuntien palvelut järjestetään yhteisissä palvelupisteissä, niistä tulee massiivisia. Tällaisten "pisteiden" hallinta voi olla ylivoimaista.

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:

On todennäköistä, että asiakkaiden asiointi kohdentuu enemmän toimijoiden omiin palvelupisteisiin etäisyyksistä huolimatta. Yhteis palvelu- ja etäpalvelukokeiluissa asiakaskäynnit eivät ohjautuneet näihin pisteisiin, vaan palvelua haettiin usein toimijoiden omista palvelupisteistä. Kuinka suuri on todellinen tarve yhteiseen asiakaspalveluun, jotta kannattaa rakentaa laaja palvelupisteverkko alueille, joissa palvelujen kysyntä on koko ajan vähenemässä.

Asiakaspalvelu ja asiantuntijatyö ovat siirtymässä yhä enemmän sähköiseen asiointiin, jolloin tarve yleiseen ja vain informatiiviseen tiedottavaan käyntiasointiin vähenee. Rakennetaanko palvelupisteverkko, jolle ei ole kysyntää? ELY-keskuksissa käyntiasointi on erittäin vähäistä. Käyntiasointi korvautuu sähköisillä verkkopalveluilla ja puhelinpalveluilla. ELY-keskusten toiminta perustuu myös pitkälti asiakaskäynteihin ja ELY-keskuksen virkamiesten liikkumiseen toiminta-alueellaan. Yritysassiakkailta ei ole tarvetta yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen.

TE -toimistojen palvelujen osalta yhteis palvelu kannatta toteuttaa niillä paikkakunnilla, joissa nyt käynnissä olevassa palveluverkkouudistuksessa jää katvealueita ja joissa on kysyntää.

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:

Todennäköisesti siirtyminen valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen tulisi olemaan erittäin vähäistä.

)

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:

Tämä ainoa mahdollinen malli, kun otetaan vielä huomioon se, että jokainen palveluntuottaja vastaa laillisuusasioista itse ehdotuksen mukaan.

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 kehittamisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Palveluneuvojien perehdyttäminen ja kouluttaminen tulisi olemaan haasteellinen tehtävä. Palveluvalikoima on niin laaja, että sen perusosaaminen ja omaksuminen lienee lähes mahdoton asia. Lienee todennäköistä, että palveluneuvojien osaamisen ajan tasalla pitäminen vie palveluneuvojan työajasta kohtuuttoman paljon aikaa siihen nähden paljonko todellista kysyntää näille asioille on. ELY-keskusten asiakaspalvelukeskusten henkilöstö on koulutettu usean vuoden ajan vastaamaan asiakkaan vaativinkiin kysymyksiin ja millä voidaan tuottaa todellista lisäarvoa asiakkaalle. Esitetyn yhteispalvelupisteiden tuoma todellinen lisäarvo asiakkaalle jää kovin ohueksi.

Varsinais-Suomen ELY-keskus on valmis kouluttamaan yhteispalveluhenkilöstön siten, että ohjaus verkko- ja puhelinpalveluihin onnistuu saumattomasti