



Valtiovarainministeriö
Kunta- ja aluehallinto-osasto

Lausuntopyyntö VM144:07/2011/17.6.2013

Keski-Suomen ELY-keskuksen lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 – hanke) tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuetaisyysydellä asuinpaikastaan. Tavoitteen toteuttamiseksi ehdotetaan, että Suomeen luodaan koko maan kattava lakisääteinen julkisen hallinnon yhteisten asiakaspisteiden verkko, jossa tarjotaan aina poliisin lupapalveluja sekä TE-toimistojen ml. työvoiman palvelukeskusten, verohallinnon, maistraattien, ELY-keskusten ja kuntien palveluja. Hankkeen perustana on ollut hallitusohjelmaan kirjatut yhteis palvelulle asetetut tavoitteet.

Keski-Suomen ELY-keskus ei kannata ELY-keskusten palveluiden tarjoamista yhteis palvelupisteissä Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen ehdotuksen mukaisesti. Hankkeen vaatimat raha- ja henkilöresurssit ovat paljon suuremmat kuin siitä saatavat hyödyt. ELY-keskus on asiantuntijaorganisaatio ja sen palvelut edellyttävät aina toimialan tuntemusta. Ehdotetun toimintamallin asiakkaille tarjoama lisäarvo on häviävän pieni sen vaatimiin panostuksiin nähden. Lisäksi toimintamalli on ELY-keskusten asiakaspalvelujen kehittämisstrategian vastainen. ELY-keskusten palvelut tuotetaan tehokkaimmin ja laadukkaimmin sähköisten kanavien kautta tai ELY-keskuksissa ja valtakunnallisissa asiakaspalvelukeskuksissa.

ELY-keskusten asiakaspalvelua on ohjattu ja pyritään edelleenkin ohjaamaan yhä enenevässä määrin sähköisiin kanaviin. Asiakaspalvelu, jota ei ole järkevää tai mahdollista sähköistää, hoidetaan ELY-keskuksissa ja valtakunnallisissa asiakaspalvelukeskuksissa. Asiakaspalvelukeskukset ovat tehokas ja taloudellinen toimintamalli hoitaa sellaiset asiakaskontaktit, jotka eivät vaadi syvällistä asiantuntemusta. Asiakaspalvelukeskuksissa työskentelevillä henkilöillä on yleisen tason substanssiosaamista ja taustatukenaan ELY-keskusten asiantuntijat. Asiakkaat ottavat yhteyttä ELY-keskusten asiantuntijoihin suoraan, mi-

käli asiakaspalvelukeskus ei palvele kyseisessä asiassa, se vaatii syvälistä osaamista tai asiakassuhde on pidempiaikainen.

ELY-keskusten resursseja ei pidä siirtää asiantuntijatehtävistä hallinnollisiin tehtäviin. Resurssit ovat nykyisinkin niin niukat, että ELY-keskusten on erittäin vaikeaa saavuttaa alueen elinvoimaisuuden, elinkeinoelämän toimintaedellytysten ja väestön hyvinvoinnin edistämiseen liittyvät tavoitteensa. ELY-keskuksissa tehokkuutta ja taloudellisuutta on haettu siirtämällä resursseja tukipalveluista asiantuntijatyöhön, jotta saataisiin aikaan mahdollisimman paljon vaikuttavuutta ja hyötyjä asiakkaille.

Käyntiasiakkaita ELY-keskuksissa on vähän ja käyntiasiakkaiden määrä vähenee koko ajan. Käyntiasiointia tarvitaan syvää asiantuntemusta vaativissa asioissa ja sitä tarjotaan asiakkaan palvelu-tarpeen mukaan. Tästä syystä nykyisestä käyntiasiointista vain murto-osa voitaisiin hoitaa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Palvelukanavien määrää ei ole järkevää kasvattaa vaan pikemminkin supistaa ja valita kuhunkin palveluun sopivat kanavat. Useiden palvelukanavien ylläpito yhtä aikaa ei ole tuottavaa eikä taloudellista.

Ylijohtaja


Juha S. Niemelä

Asiakkuuspäällikkö


Oili Puttonen

JAKELU

Johtoryhmä

TIEDOKSI

Yhteistyötoimikunta