



30.8.2013

valtiovarainministerio@vm.fi

Lausuntopyyntö VM144:07/2011

Pohjanmaan ELY-keskuksen lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Ohessa lausuntomme viitteessä mainittuun lausuntopyyntöönne.

Kaj Suomela
Ylijohtaja
Pohjanmaan ELY-keskus

TIEDOKSI Työ- ja elinkeinoministeriö

POHJANMAAN ELY-KESKUKSEN VASTAUKSET LAUSUNTOKYSYMYKSIIN:

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:

Asiakaspalvelu 2014 -järjestelmä loisi Suomeen pysyvän lakisääteisen palvelurakenteen, jonka muuttaminen nopeiden toimintaympäristömuutosten mukaisesti ei onnistu. Lakisääteisyys sitoo resursseja rakenteisiin ja toimintoihin, jotka voivat osoittautua toimimattomiksi tai tarpeettomiksi. **Ehdotettu malli on kallis ja hallinnollisesti raskas.** Säädetävällä lailla käytännössä päätettäisiin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ja työ- ja elinkeinotoimistojen tehtävistä ja resursseista. Palvelutarjonnan ja palvelupisteiden määrän tulisi olla asiakkaiden tarpeita vastaava eli sen tulee voida vaihdella alueellisesti asiakkaiden tarpeiden ja toimijoiden olemassa olevan palvelupisteverkon mukaan.

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 säädetävästä järjestämisvelvoitteesta:

ELY-keskusten ja TE-toimistojen asiakaspalvelua ei tule siirtää kuntien, tai minkään muunkaan, substanssia tuntemattoman organisaation hoidettavaksi. ELY-keskukset ja TE-toimistot ovat asiantuntijaorganisaatioita ja sen palvelut edellyttävät aina toimialan tuntemusta. ELY-keskusten ja TE-toimistojen palveluiden tarjoaminen kuntien järjestämänä yhteispalvelupisteissä ei tuo lisäarvoa asiakkaille.

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:

ELY-keskuksissa ja TE-toimistoissa on **yleisen asiakaspalvelun** tarve käyntiasioinnissa minimaalinen. Yleinen neuvonta ja ohjaus hoidetaan pääsääntöisesti verkkopalveluna tai valtakunnallisen asiakaspalvelukeskuksen kautta. ELY-keskuksen ja TE-toimiston asiakkaiden palvelutarve kohdistuu **asiantuntijapalvelujen** saamiseen. ASPA 2014 – hanke ei tuo lisäarvoa asiantuntijapalvelujen organisointiin tai resursointiin, joista kuitenkin on suurin kysyntä. Julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste luo uuden ja hitaamman välivaiheen tavoittaa eri viranomaisten asiantuntijapalveluita ja palvelu näissä pisteissä on hyvin kevyttä ja yleisluontoista - ohjausta vain oikean palvelun ääreen. Puhelinpalvelujen (asiakaspalvelukeskukset) ja verkkopalvelujen jatkokehittäminen yleiseen neuvontaan ja ohjaukseen on kustannustehokkain tapa tarjota yleisiä viranomaisten asiakaspalveluita ja siihen tulisi resurssit ohjata. Toimintamallin sähköisessä palvelutapahtumassa asiakas ohjataan sähköisiin palveluihin ja niiden käytössä neuvotaan. Jo nyt TE-toimiston uusista asiakkaista 90 % ja kaikista asiakkaista 57 % rekisteröityy työnhakijaksi verkossa. Nämä asiakkaat eivät tarvitse yhteispalvelua. TE-toimistojen oma asiakaspalvelukeskus auttaa asiakasta puhelimitse mahdollisissa verkkopalvelujen ongelmissa. Ehdotuksessa esitetään, että tarpeen mukaan asiakkaille varattaisiin etäpalvelu aika asiantuntijalle – millä varmistetaan, isommilla paikkakunnilla etälaitteiden ja vapaiden aikojen saatavuus asiakkaille. **Ei ole järkevää tuottaa etäpalveluna asiantuntijapalvelua, jos asiantuntijoita on samalla paikkakunnalla.**

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:

-

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:

ELY-keskus toteaa näkemyksensä, että ehdotetut toimitila-, laitteisto- ja järjestelmäratkaisut ovat kustannuksiltaan varsin mittavia. Hankkeen taloudellisissa laskelmissa ei ole huomioitu niitä ICT-muutoksista aiheutuvia kustannuksia, joita toimintamallissa mukana oleville organisaatiolle aiheutuu (mm. ELY-keskuksiin ja TE-toimistoihin tarvittavat uudet etäpalveluasemat ja niiden käyttökustannukset).

Pohjanmaan ELY-keskus ehdottaa, että kansalaisinfot perustetaan kirjastojen yhteyteen, joissa on jo päätteet, tietoliikenneyhteydet ja henkilöstö. Pienellä lisäkoulutuksella henkilöstö voidaan perehdyttää toimimaan kansalaisten neuvontapisteinä.

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:

ELY-keskusten ja TE-toimistojen osalta esitetyt vakiopalvelut, joita yhteiset asiakaspalvelukeskukset tarjoavat, ovat niin yleisellä tasolla olevaa neuvontaa, että **yhteisen asiakaspalvelun lisäarvo palveluprosessiin on minimaalinen. Yhteis palvelua käytettäessä vain viranomaistyö lisääntyisi esim. kun asiakas kirjataan yhteisen asiakaspalvelun asiakkaaksi tai varataan eri tahoille etäpalveluaikoja. Yhteiselle asiakaspalvelulle ollaan luomassa myös uusi erillinen asiakasrekisteri, jolla ei ole yhteyksiä varsinaisiin asiantuntijapalvelua antaviin tahoihin. Esimerkiksi työ- ja elinkeinotoimistoissa etäpalvelun toteutus kuvayhteyden kautta aiheuttaisi suuret laiteinvestoinnit.** Muutama etäpalvelulaite ei myöskään yhteisessä asiakaspalvelupisteessä 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.**

ELY-keskusten ja TE-toimistojen nykyisissä asiakaspalvelukeskuksissa (puhelin ja sähköposti) annetaan yleisneuvontaa, sähköisiin palveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa sekä syvennettyä neuvontaa sovitussa 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:

Jos yhteiset asiakaspalvelupisteet perustetaan, laadun arviointi on tarpeellista.

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 käynnistämistä- ja kehittämismallista:

Jos yhteinen asiakaspalvelupistemalli päätetään toteuttaa, on se toteutettava kuntien kirjastojen yhteyteen.

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 järjestämisveloitteen 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:

-

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:

Uudessa yhteisessä asiakaspalvelussa luodaan koko maan kattava käyntiasiointia tukeva palvelupisteverkosto. ELY-keskusten ja TE-toimistojen osalta yhteisessä asiakaspalvelussa annettaisiin pääosin tiedottavaa yleisneuvontaa ja ohjausta asiantuntijapalveluihin. Tämä rahoitettaisiin kuitenkin virastojen nykyisistä toimintamenoista, jolloin ajaututtaisiin uusiin säästöpainaisiin asiantuntijapalveluissa. Tämä vaikeuttaisi nykyisten sähköisten ja puhelinpalvelujen jatkokehittämistä ja supistuvista toimintamenoista jouduttaisiin panostamaan yleistasolla olevaan tiedottavaan palvelupisteverkoston, jonka lisäarvo ja hyöty ELY-keskusten ja TE-toimistojen palvelujen tuottamisessa on merkityksellön.

Ehdotettu yhteisen asiakaspalvelun rahoitusmalli lisäisi eri hallinnon alojen hallinnollista työtä, kun palvelujen määrää ja kustannuksia seurattaisiin, jaettaisiin ja laskutettaisiin. Ehdotettu malli ei tue julkisen hallinnon tehostamistavoitteita.

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:

Viitataan edelliseen vastaukseen.

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:

Jos palveluja tuotetaan palvelutarpeiden ja kysynnän mukaisesti, niin miksi rakennetaan käyntiasiointipalveluja uudestaan sellaisille alueille, joissa palveluille ei ole kysyntää. Jos kansalainen ei halua käyttää esimerkiksi verkkopalveluja, onko kansalaisia varten varmuuden

vuoksi ylläpidettävä käyntiasiointiin keskittyvä palvelupiste.

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:

Tällainen palveluverkon laajennus on palvelutarpeeseen nähden aivan ylimitoitettu. ELY-keskusten ja TE-toimistojen palvelut pystytään nykyjärjestelmää kehittämällä ja nykyisiä palvelukanavia pitkin tuottamaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti tehokkaasti ja taloudellisesti.

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:

Tällaisia pisteitä ei kannata perustaa ollenkaan.

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 palvelupisteverkkovaihtoehdoista:

Pohjanmaan ELY-keskus ei kannata kumpaakaan esitystä palvelupisteverkoksi vaan esittää, että kuntien kirjastojen yhteyteen perustetaan kansalaisinfot.

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:

Kuinka suuri on todellinen tarve rakentaa laaja asiakaspalveluverkosto? Asiakaspalvelu ja asiantuntijatyö ovat siirtymässä yhä enemmän sähköiseen asiointiin, jolloin tarve yleiseen ja vain informatiiviseen tiedottavaan käyntiasointiin vähenee. Jos yhteiset asiakaspalvelupisteet halutaan paikkakunnille luoda, ne voisi toimia kuntien kirjastojen yhteydessä.

ELY-keskusten palvelut, seudulliset yrityspalvelut sekä TE-toimistojen palvelut edellyttävät useimmiten sellaista erityisasiantuntemusta, jota ei ole tarkoituksenmukaista eikä mahdollista

sijoittaa yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. ELY-keskuksissa käyntiasiointi on erittäin vähäistä. Tämän vuoksi tulee ELY-keskusten ja TE-toimistojen palvelut jättää yhteisen asiakaspalvelupisteen ulkopuolelle. Käyntiasiointi korvautuu sähköisillä verkkopalveluilla ja puhelinpalveluilla yhä enemmän.

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 vapaaehtoinen 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:

-

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.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

- Pieni lisäkoulutus kirjastovirkailijoille, ks . edelliset vastaukset.