



6.9.2013

[valtiovarainministerio@vm.fi](mailto:valtiovarainministerio@vm.fi)

Viite: Lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraporttiin  
VM144:07/2011, 17.6.2013

### **Kaakkois-Suomen ELY-keskuksen lausunto**

Hankkeen lähtökohtana on vahvasti ollut valtakunnallisen kattavan käyntiasiointipalvelun järjestäminen ja asiakkaiden oikeus käyntiasiointiin.

Kaakkois-Suomen ELY-keskus toteaa lausunnossaan:

ASPA 2014 -hankkeen käyntiasiointipanostus poikkeaa merkittävästi muista julkisten palvelujen kehittämislinjauksista. Kaikki valtiotoimijoiden strategiset valinnat tähtäävät entistä voimakkaammin sähköisen asiointiin hyödyntämiseen asiakaspalvelussa. Toimintatapamuutoksella pyritään sopeuttamaan toiminta suppenevaan menokehykseen ja varmistamaan se, että ELYt kykenevät tarjoamaan asiakkailleen asiantuntevaa ja tarpeen mukaista palvelua niukkevilla resursseilla. Tavoitteeseen ei päästä, jos niukoista menokehyksistä kohdennetaan resursseja kokonaan uuden palveluverkon perustamiseen ja ylläpitoon.

Käyntiasiointia ei ELYissä juuri ole. Vain syvempää ja pitkäaikaisempaa neuvontaa vaativat asiat hoidetaan osin kasvotusten. Tällaista syvää asiantuntemusta vaativaa neuvontaa ei voida siirtää yhteispalvelupisteisiin eikä videoitse tapahtuvan etäpalvelun järjestäminen tätä varten ole järkevää eikä tehokasta. ELYjen tehtävät ja palvelut ovat luonteeltaan sellaisia, ettei niiden tarjoaminen yhteispalvelussa ole tarkoituksenmukaista eikä ehkä tuo kaivattua lisäarvoa.

Käyntiasioinnin vahvistaminen on ristiriidassa sähköiseen asiointiin panostamisen kanssa. Kummankin samanaikainen kehittäminen on erittäin vaikea toteuttaa, koska valtiotoimijoiden taloudelliset edellytykset ylläpitää vahvaa ja tiuhaa käyntiasiointiverkkoa ovat heikentyneet. Hankkeen rahoitusryhmässä tehdyt laskelmat osoittavat, että yhteispalvelukonseptin taloudelliset vaikutukset eivät ainakaan lyhyellä aikajänteellä ole kustannuksia alentavia. Kustannushyöty jää loppuraportissa epäselväksi.

Vaikutusten arviointi on puutteellista. Hankkeessa tehdyt taloudellisten, hallinnollisten taakan ja henkilöstövaikutusten arvioinnit eivät Kaakkois-Suomen ELYn näkemyksen mukaan ole riittäviä päätöksenteon pohjaksi. ELY-keskusten työmäärä ei vähene, vaan lisääntyy yhteispalvelupisteiden avaamisen myötä. Palveluneuvojen koulutus ja osaamisen ylläpito ja palvelukorttien laatiminen ja päivittäminen muodostaisivat valtion palvelun tuottajille uuden ja jatkuva tehtäväkokonaisuuden, joka on aikaa vievä, työläs, kallis ja erittäin vähäistä lisäarvoa tuottava.



6.9.2013

Ehdotettu toimintamalli perustuu yhteiseen asiakaspalvelujärjestelmään. Järjestelmän investointikustannuksia ei kuitenkaan ole huomioitu hankkeen taloudellisissa laskelmissa, kuten ei myöskään niitä ICT-muutoksista aiheutuvia kustannuksia, joita toimintamallissa mukana oleville organisaatiolle aiheutuu.

Asiakasvaikutusten osalta yhteispalvelukonsepti saattaa aiheuttaa kaksinkertaista työtä asiakkaalle ja lisätä tarvittavien asiointikertojen määrää. Asiointivolyymitiedot eivät ole luotettavia, koska laskelmien pohjana on käytetty ns. maksimivolyymia.

Kaakkois-Suomen ELYn näkemyksen mukaan palveluneuvojaa tarvitaan lähinnä ohjaamaan ja opastamaan asiakkaita sähköisten palveluiden ja puhelinpalveluiden käytössä sekä arvioimaan asiakkaan palvelutarve siltä osin, minkä viranomaisen palveluja asiakas tarvitsee. Perusosaaminen koostuu eri hallinnonalojen nettisivujen, lomakkeiden ja puhelinpalveluiden sisällön hallinnasta. Palveluneuvojien tehtäviin ei ole tarkoituksenmukaista sisällyttää substanssineuvontaa.

Kaakkois-Suomen ELY-keskus ei kannata ELY-keskusten palveluiden tarjoamista yhteispalvelupisteissä 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. Asiakkaiden ehdotetusta toimintamallista saama lisäarvo olisi häviävän pieni sen vaatimiin panostuksiin nähden. Toimintamalli on lisäksi ELY-keskusten asiakaspalvelujen kehittämisstrategian vastainen. ELY-keskuksen palvelut tuotetaan tehokkaimmin ja laadukkaimmin sähköisten kanavien kautta tai ELY-keskuksissa ja yleisneuvontaa jo hoitavissa ja työn alla olevissa valtakunnallisissa asiakaspalvelukeskuksissa. ELY-keskusten resursseja ei pidä siirtää asiantuntijatehtävistä hallinnollisiin tehtäviin. Resurssit ovat nykyisinkin niin niukat, että ELY-keskuksien on erittäin vaikeaa saavuttaa alueen elinvoimaisuuden, elinkeinoelämän toimintaedellytysten ja väestön hyvinvoinnin edistämiseen liittyvät tavoitteensa.

ELY-keskuksessa tehokkuutta ja taloudellisuutta on haettu siirtämällä resursseja tukipalveluista asiantuntijatyöhön, jotta saataisiin aikaan mahdollisimman paljon vaikutavuutta ja hyötyjä asiakkaille. Ne ELY-keskusten palvelut, jotka on mahdollista sähköistää ja automatisoida, on siirretty tai siirretään verkkoon. Asiakaspalvelu, jota ei ole järkevää tai mahdollista sähköistää, hoidetaan ELY-keskuksissa ja asiakokonaisuuksien ympärille muodostetuissa valtakunnallisissa asiakaspalvelukeskuksissa. Asiakaspalvelukeskukset ovat tehokas ja taloudellinen toimintamalli, joka hoitaa selkeät asiakaskontaktit, jotka eivät vaadi syvällistä asiantuntemusta. Asiakaspalvelukeskuksissa työskentelevillä henkilöillä on yleisen tason substanssiosaamista ja tautatukenaan ELY-keskusten asiantuntijat. Asiakkaat ottavat yhteyttä ELY-keskusten asiantuntijoihin suoraan, mikäli asiakaspalvelukeskus ei palvele kyseisessä asiassa. Käyntiasiakkaita ELY-keskuksessa on vähän ja käyntiasiakkaiden määrä vähenee koko ajan. Käyntiasiointia tarvitaan syvää asiantuntemusta vaativissa asioissa ja sitä tarjotaan asiakkaan palvelutarpeen mukaan kulloinkin parhaiten sopivassa muodossa. 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.



6.9.2013

TE-toimistot antavat oman lausuntonsa ASPA 2014 -hankkeesta, mutta TE-toimistoa tulosohejaavana viranomaisena ELY-keskus katsoo, että myöskään TE-toimiston tehtäviä ei ainakaan pääsääntöisesti kannata sisällyttää yhteisen asiakaspalvelun piiriin, koska ne ovat jo nyt osaltaan ja jatkossa vielä vahvemmin ELY-keskusten asiakaspalvelukeskusten piirissä.

## **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 lakisääteisyyteen 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 ELYjen osalta todennäköisesti voivat osoittautua toimimattomiksi ja tarpeettomiksi. Palvelutarjonnan ja palvelupisteiden määrän tulisi olla asiakkaiden tarpeita vastaava. Säädetävällä lailla rajoitettaisiin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen mahdollisuuksia organisoida tehtäviään ja resursoida toimintojaan annettavia voimavaroja vastaaviksi. Nykyisellä sopimukseen perustuvalla yhteispalvelun toimintamallilla on järjestettävissä palvelut sellaisille paikkakunnille, joissa asiointitarve ja etäisyys edellyttävät julkisen hallinnon palvelupistettä. Miksi lainsäädännöllä tulisi määritellä palvelupiste esim. kahteen kuntaan, joissa etäisyys kunnasta toiseen on 15 km?

### **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:**

Esityksestä ilmenee huoli siitä, että luodaan riittävän kattava ja alueellisesti yhdenvertaisesti saavutettavissa oleva käyntiasiakaspalveluverkosto, jolla on riittävän laajan palvelukysynnän muodostava asiakaspohja. Kuitenkin suurempi huoli pitäisi olla siitä, kuinka erilaiset julkiset palvelut kyetään ylipäättään tarjoamaan henkilöstö- ja taloudellisten resurssien vähentyessä. Nykyiset valtion palvelutehtävät on järjestetty harvemmalla verkolla ja syvemmän asiantuntemuksen omaavalla asiakaspalveluhenkilöstöllä sekä erikoistumalla omaa aluetta laajempien tehtävien hoitamiseen. Esityksessä rakennetaan uutta infrastruktuuria käyntiasiointipalveluja varten, joiden tarve on selvästi vähentymässä. Valtio siirtäisi hankkeessa kunnille tehtäviä ja rahoitusta, joka taas vaikeuttaisi mm. sähköisten palvelujen ja puhelinpalvelujen riittävän nopeaa kehittämistä valtionhallinnossa.



6.9.2013

ELY-keskusten asiakaspalvelua ei tule siirtää kuntien, tai minkään muunkaan, substanssia tuntemattoman organisaation hoidettavaksi. ELY-keskus on asiantuntijaorganisaatio ja sen palvelut edellyttävät vahvaa ja koko ajan kehittyvää toimialan tuntemusta. ELY-keskusten palveluiden tarjoaminen kuntien järjestämänä yhteispalvelupisteissä ei tuo toivottua 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:**

Tarve yhteiseen ja yleiseen asiakaspalveluun vaihtelee kuntien ja valtion viranomaisten välillä. ELY-keskuksissa on **yleisen asiakaspalvelun** tarve käyntiasioinnissa minimaalinen ja myös TE-toimistoissa se vähenee koko ajan. Yleinen neuvonta ja ohjaus on siirretty valtakunnallisten asiakaspalvelukeskusten (Liikenteen asiakaspalvelukeskus, APK ja Työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus (Työlinja ja Yritys-Suomi puhelinpalvelukeskukset) hoidettavaksi lähinnä puhelinpalveluna, jota täydentävät verkkopalvelut. Sen sijaan asiakkaiden palvelutarve kohdistuu **asiantuntijapalvelujen** saamiseen.

ASPA 2014 -hanke ei tuo lisäarvoa asiantuntijapalvelujen organisointiin tai resursointiin. Asiantuntijapalveluista on kuitenkin suurin kysyntä. ELY-keskusten palvelut ovat luonteeltaan sellaisia, että niiden tarjoaminen yhteispalvelupisteissä ei tuo asiakkaille mitään erityistä lisäarvoa, jota ei ole jo em. ELYjen valtakunnallisten asiakaspalvelukeskusten kautta saatavilla. Mahdollinen lisäarvo asiakkaille jäisi niin pieneksi panostukseen nähden, että esitetty toimintamalli ei ole tarkoituksenmukainen.

Nyt esitetyssä ASPA 2104 -mallissa yhteisen asiakaspalvelun palveluvalikoimaan kuuluu noin 298 asiakokonaisuutta. Näin laajoissa asiakokonaisuuksissa palveluneuvoja ei kykene tuomaan palvelutapahtumaan muuta kuin yhteystietojen antamisen ja eteenpäin ohjaamisen.

Jo olemassa olevien ELYjen puhelinpalvelujen (asiakaspalvelukeskukset) ja verkkopalvelujen jatkokehittäminen yleiseen neuvontaan ja ohjaukseen on kaikkein kustannustehokkain tapa tarjota yleisiä viranomaisten asiakaspalveluita.

Kaakkois-Suomen ELY ei kannata esitystä, jossa ELY-keskuksen palveluita tarjottaisiin yhteisissä palvelupisteissä.

TE-palvelujen kannaltakin mahdollisuus sähköiseen palveluun ja etäpalveluun ovat potentiaalisimmat kehittämiskäytännöt niillä alueilla, joilla on pitkä matka varsinaisiin TE-palvelupisteisiin.



6.9.2013

#### **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:**

Toimintamalli perustuu yhteiseen asiakaspalvelujärjestelmään. Järjestelmän investointikustannuksia ei kuitenkaan ole huomioitu hankkeen taloudellisissa laskelmissa, kuten ei myöskään niitä ICT-muutoksista aiheutuvia kustannuksia, joita toimintamallissa mukana oleville organisaatiolle aiheutuisi.

Yhteisen asiakaspalvelun tietojärjestelmän muodostaminen lienee yksi suurimmista potentiaalisista kompastuskivistä. Järjestelmien kehittämisiongelmat ovat tuttuja monilla hallinnonaloilla. Käytäntö on osoittanut, että laajojen tietojärjestelmien kehittäminen ja käyttöönotto on hidasta, kallista ja epävarmaa.

Yhteispalvelupisteissä tulisi toteutuessaan olla mahdollisuus asioiden vireille laittamiseen, asiakirjojen jättämiseen sekä sähköisiin palveluihin.

#### **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 palveluneuvojat antaisivat yhteisissä asiakaspalvelupisteissä sekä varsinainen asiantuntijatyö, jota valtion palveluntuottajat antaisivat.

Esityksestä käy ilmi, että työryhmä ei kaikilta osin tunne asiakastyön ja asiantuntijatyön (substanssi) sisältöjä eri valtion viranomaisten palveluissa. Asiakaspalvelupisteen vaikutukset eivät edistä palveluntuottajien (virastojen) palveluprosessien kehittämistä. ELY-keskusten ja TE-toimistojen osalta esitetyt vakiopalvelut, joita yhteiset



6.9.2013

asiakaspalvelukeskukset tarjoavat, ovat niin yleisellä tasolla olevaa neuvontaa, että yhteisen asiakaspalvelun lisäarvo palveluprosessiin on minimaalinen.

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 nyt ja jatkossa vastata palvelukysyntään on heikompi kuin jo olemassa olevien keskitettyjen ja asiansa osaavien asiakaspalvelukeskusten.

ASPAn 2014 -hankkeen mukaan palveluneuvoja olisi esityksen mukaan asiakaspalvelun ammattilainen eikä tehtävä vaatisi substanssiosaamista. Palveluneuvojan työ perustuisi tietämuskantoihin, palvelukortteihin ja Internet-sivuilla olevaan tietoon. Tietämuskantojen ja palvelukorttien laatiminen ja ylläpito veisi mittavasti henkilöresursseja, huomattavasti enemmän kuin mitä toimintamalli voisi tuoda hyötyjä.

### **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 arviointi on kaikessa toiminnassa ja sen kehittämisessä olennainen asia.

### **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. Lainsäädännöllä ei saisi luoda esteitä toimintamallien arvioinnille ja kehittämiselle.

### **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.



6.9.2013

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista:**

Moniohjaukselliset organisaatiot ja toiminnot ovat haasteellisia. 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:**

ASPA 2014 -hankkeessa on pyrkimyksenä luoda koko maan kattava käyntiasiointia tukeva palvelupisteverkosto. Yhteisessä asiakaspalvelussa annettaisiin pääosin tiedottavaa yleisneuvontaa ja ohjausta asiantuntijapalveluihin. Tämä rahoitettaisiin virastojen nykyisistä toimintamenoista. 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 merkitykseton.

Loppuraportissa esitetyt laskemat osoittavat, että yhteisten asiakaspalvelupisteiden (164 tai 129) kustannuksia ja vaikutuksia valtion palvelutuottajien nykyisiin toimintameneihin ei ole riittävällä tarkkuudella kyetty arvioimaan. Kustannushyöty jää loppuraportissa epäselväksi. Rahoittaminen virastojen nykyisistä toimintamenoista ajaisi virastot uusiin säästöpainaisiin kohdistuen asiantuntijapalveluihin.

**Kysymys 11**

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, jotka määräytyvät arvioidun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määrittellä 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.



6.9.2013

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta toimintatavasta vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteissä:**

Valtion viranomaisten hyväksytyt palvelustrategiat, sähköisen asioinnin kehittämissstrategiat ja muut tuottavuuden sekä palveluprosessien tehostamispyrkimykset on si-  
vuutettu ASPA 2014 -hankkeessa. Jos palveluja tuotetaan palvelutarpeiden ja kysyn-  
nän mukaisesti, niin miksi rakennetaan käyntiasiointipalveluja uudestaan sellaisille  
alueille, joissa palveluille ei ole kysyntää. Jos kansalainen ei halua käyttää esimerkik-  
si verkkopalveluja, hän voi henkilökohtaisesti olla yhteydessä ELYyn ja saada henki-  
lökohtaista palvelua jo nykyisinkin.

Palvelumallin tulee olla riittävän joustava ja sillä on voitava reagoida kysynnässä ta-  
pahtuviin muutoksiin. Lainsäädännöllä ei saa luoda esteitä järkevälle toiminnalle.

**Palvelupisteverkko**

*Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkkoa koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppura-  
portin luvussa 5.3*

**Kysymys 13**

Hankkeessa tärkeimmäksi palvelupisteverkon kriteeriksi on valittu pisteiden saavutet-  
tavuus. Kriteerinä on, että vaikutusalueen asukkaista 90 prosentilla on pisteeseen ly-  
hyempi matka kuin 40 kilometriä maanteitse tai rautateitse.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne saavutettavuuskriteeristä:**

Palvelupisteiden lisäarvon tulisi olla suurempi kuin ylläpidosta ja tiloista aiheutuvien  
kustannusten.

**Kysymys 14**

Palvelupisteverkolle on asetettu kriteeriksi myös, että se mahdollistaa käyntiasioinnin  
tuottavan ja taloudellisen järjestämisen. Ehdotetussa palvelupisteverkossa on saavu-  
tettavuuden perusteella jonkin verran myös vähäisen asiakasmäärän pisteiksi arvioi-  
tuja pisteitä. Näissä pisteissä toiminnantaloudellisuuden ja tuottavuuden edellytykse-  
nä on, että niiden henkilöstö voi tehdä osan työajasta kunnan muita tehtäviä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetun palvelupisteverkon tuottavuudesta  
ja taloudellisuudesta:**

Jos jo suunnitteluvaiheessa arvioidaan, että yhteisen asiakaspalvelun asiakasmäärä  
jää vähäiseksi ja taloudellisuus- ja tuottavuushyötyjä ei synny, niin perustamista tulisi  
harkita uudelleen.

**Kysymys 15**

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



6.9.2013

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehtoista:**

Jos suurten paikkakuntien palvelut järjestetään yhteisissä palvelupisteissä, niistä tulee massiivisia. Miten suuremmilla paikkakunnilla kyetään organisoimaan kaikki valti-  
on palvelutuottajat ja kunta samaan yhteiseen asiakaspalvelutilaan?

ELY-keskusten osalta palvelupisteverkko laajenisi kummankin vaihtoehdon mukaan yli sadalla toimipisteellä. Tällainen palveluverkon laajennus on käyntiasioinnin palvelutarpeeseen nähden aivan ylivoimainen. ELY-keskusten palvelut pystytään nykyjärjestelmää kehittämällä ja nykyisillä palvelukanavilla (ELY-keskukset, keskitetyt puhelinpalvelut, Internet) tuottamaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti tehokkaasti ja taloudellisesti.

Mikäli ASPA 2014 -hankkeen mukaisia yhteispalvelupisteitä perustetaan, niitä kannattaa perustaa siten, että yhteispalvelupisteiden verkko täydentää olemassa olevaa ELYjen ja TE-toimistojen palveluverkkoa.

**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:**

ELY-keskusten nykyiset palvelupisteverkot eivät sisällä päällekkäisyyksiä. Verkoston palvelukykyä on edelleen kehitetty yhteisillä asiakaspalvelukeskuksilla.

On todennäköistä, että asiakkaiden asiointi substanssiasiantuntemus huomioon ottaen jatkossakin kohdentuu enemmän toimijoiden omiin palvelupisteisiin etäisyyksistä huolimatta. Tehdyissä yhteispalvelu- ja etäpalvelukokeiluissa asiakaskäynnit eivät ohjautuneet näihin pisteisiin, vaan palvelua on haettu usein toimijoiden omista palvelupisteistä. Kuinka suuri on todellinen tarve yhteiseen asiakaspalveluun, jotta kannattaa rakentaa laaja palvelupisteverkosto alueille, joissa palvelujen kysyntä yksittäistä palvelua kohden on vähäinen (palveluvalikoimassa 298 asiakokonaisuutta). ELY-keskusten osalta palvelupisteverkko laajenisi moninkertaiseksi ja kustannukset lisääntyisivät, mikä tarkoittaisi lisääntyvää säästöpainetta asiantuntijaresursseihin. Asiakaspalvelu ja asiantuntijatyö ovat siirtymässä yhä enemmän sähköiseen asiointiin, jolloin tarve yleiseen ja vain informatiiviseen tiedottavaan käyntiasiointiin vähenee. Rakennetaanko palvelupisteverkko, jolle ei ole kysyntää? ELY-keskusten toiminta perustuu myös pitkälti asiakaskäynteihin ja ELY-keskuksen asiantuntijoiden liikkumiseen toiminta-alueellaan.

Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen myötä ELY-keskusten toimipisteiden tarve ei millään tavoin vähene. ELY-keskusten nykyisen toimipisteverkon taustalla ei ole käyntiasiointiä, vaan tehtävät ja toiminta alueellisena kehittäjä- ja toimeenpanoviranomaisena..

TE-palveluiden toimipaikkoja varten on olemassa oma suunnitelmansa.



6.9.2013

## **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:**

ELYjen ja TE-toimistojen henkilöstöresurssit ovat jo nykyisellään niin niukat, että jokaisen asiantuntijan työpanoksen menetys vaikuttaa lakisääteisten tehtävien hoitoon ja palvelujen tarjoamiseen asiakkaille sekä tuo uusia haasteita palvelujen järjestämiseen. Mikäli henkilöitä siirtyisi kunnan palvelukseen, se tarkoittaa voimavarojen siirtymistä asiantuntijatasoisesta työstä neuvonta- ja ohjauspalveluun. Asiantuntijapalveluissa on jo nykyisellään huomattavan kova kuormitus, vaikka asiakkaita ohjataan enenevässä määrin verkkoon ja puhelinpalveluihin niissä asioissa, jotka voidaan näin hoitaa. Yhteispalvelupisteiden perustaminen toteutuessaan voisi lisätä asiantuntijatasoisen palvelun kysyntää.

### **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:**

Tällainen avustava palvelu lisää asiantuntijahenkilöstön tarvetta eikä vähennä sitä. Julkisen vallan käyttö ei voi kuulua asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtävänkuvaa.

### **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:**

Yhteispalvelupisteiden asiakaspalvelijoilta vaaditaan toimijoiden palvelujen yleistä tuntemusta. Asiakaspalveluhenkilöiden olisi mahdollista hallita ELY-keskuksen monen eri hallinnonalan erittäin laajaa palvelutarjontaa siten, että he pystyisivät antamaan hyödyllistä tietoa palveluista tai neuvomaan sähköisten palveluiden käytössä. Palveluneuvojien perehdyttäminen ja kouluttaminen sekä jatkuva muuttuvan tiedon ylläpito tulisi olemaan haasteellinen tehtävä, joka vaatisi raha- ja henkilöresursseja. Palveluvalikoima on niin laaja, että sen perusosaaminen ja omaksuminen lienee lähes mahdoton asia. On todennäköistä, että palveluneuvojien osaamisen ajan tasalla pitäminen veisi palveluneuvojan työajasta kohtuuttoman paljon.



6.9.2013

ASPA 2014 -hankkeen mukaiset yhteispalvelupisteet eivät toisi lisäarvoa ELYjen ja TE-toimistojen jo olemassa olevien asiakaspalvelukeskusten neuvonta- ja ohjaustyöhön.

Kaakkois-Suomen ELY-keskus

Leena Gunnar  
ylijohtaja

Soile Pietiläinen  
asiakkuuspäällikkö