

Nimetön

Lähetetty: Lehtonen Markku [mailto:markku.lehtonen@te-toimisto.fi]
Lähetetty: 11. syyskuuta 2013 10:29
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM
Kopio: Jortikka Anne
Aihe: ASPA 2014 lausunto

Ystävällisin terveisin !

Markku Lehtonen
johtaja
Satakunnan työ- ja elinkeinotoimisto
Teljänkatu 5, PL 61, 28130 Pori
puh. 050 396 2800
markku.lehtonen@te-toimisto.fi

TE-toimiston palvelut uudistuivat valtakunnallisesti vuoden 2013 alussa. Uudistuksen myötä koko maassa on tarjolla entistä monipuolisemmat ja selkeämmät palvelut henkilö- ja yritysasiakkaille.

Satakunnan alueella työ- ja elinkeinopalveluja (TE-palveluja) tarjoaa Satakunnan TE-toimisto, jolla on täydenpalvelun toimipaikat Porissa, Harjavallassa, Kankaanpäässä ja Raumalla.

Lisätietoja: www.satakunnantetoimisto.fi

12.9.2013

LAUSUNTOKYSYMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI

Satakunnan TE-toimiston lausunto

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:

Lakisääteisyys on käytännössä ainoa mahdollisuus toteuttaa näin mittava muutos, jos tällaista todella halutaan. Lainsäädännöllä ei kuitenkaan pidä liian ahtaasti määritellä esim. paikkakuntia vaan myös paikallisille sovelluksille tulisi jättää mahdollisuuksia.

Satakunnassa asiointipaikkoja tulisi olla vähemmän kuin 129:n kunnan mallissa on ehdotettu ja siitä huolimatta alle 40 km:n asiointikriteerit täytyisivät. Ehdotus saattaa sitoa liikaa resursseja rakenteisiin ja toimintoihin, jotka voivat osoittautua toimimattomiksi. Pelkona on että uudistus veisi liian suuren osan TE-toimistojen resursseista ja vaarantaisi asiantuntijapalvelut.

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:

Jos uudistus halutaan toteuttaa, niin kunta lienee luonnollisin palvelun järjestäjä.

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:

Asiakaspalvelupisteisiin tulisi keskittää sellaiset viranomaispalvelut, joissa painopisteenä on lupa-, hakemus- jne. palvelut, jotka hoituvat ilman syvempää substanssiosaamista. Kelan tulisi myös olla mukana.

TE-palvelu eroaa muiden viranomaisten palveluista melko paljon (kuten palvelun kuvausten pituudestaakin näkee). TE-toimisto tarjoaa eniten nimenomaan palvelua, monet muut enemmän päätöksiä ja ratkaisuja. Tästä johtuen TE-palvelun siirtäminen palveluneuvojien tehtäväksi on monella tapaa

vaikkeampaa tai ainakin erilaista kuin eksaktimpien hakemus- tms. prosessien tai niiden osien. Näin ollen mm. rajanvedot siitä, mitä hoidetaan palveluneuvojien toimesta ja mitä asiantuntijoiden toimesta TE-palveluissa eivät ole välttämättä niin selkeitä kuin muilla viranomaisilla. Uudistus antaa mahdollisuuden etäpalveluun, mikä palvelee syrjäseudulla asuvien asiakkaita esim. kuvallisella yhteydellä . Tässä ei tarvittaisi esitetyn kaltaista palvelupisteverkostoa.

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:

Jos kerran asiakaspalvelua keskitetään yhdelle luukulle, niin miksipä ei näitäkin, kunhan palvelurepertuaari ei ylitä palveluneuvojien kapasiteettia.

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:

Ehdotetut toimitila- laitteisto-, ja järjestelmäratkaisut ovat kustannuksiltaan varsin mittavia ja uusiin järjestelmiin siirtyminen tuo luultavasti lisäkustannuksia myös TE-toimiston käytettävissä oleviin järjestelmiin. Satakunnassa on juuri toteutettu mittavia toimitilajärjestelyjä ja käynnistymässä on yksi toimitilajärjestely. Myös eri viranomaisten järjestelmien ja laiteratkaisujen tulee olla keskenään yhteensopivia ja yhteyksien tulee olla nopeita ja ajanmukaisia.

Satakunnan TE-toimistolla voisi olla tarvetta tulevaisuudessa 2-3 yhteispalvelupisteeseen, jotka mahdollistaisivat nykyisen TE-toimiston oman toimipaikkaverkoston vähentämisen ilman että asiakaspalvelu kärsii.

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:

Idea tässä on ihan ok: neuvontaa ja tukea, mahdollisuus sähköiseen palvelukanavaan ja etäpalveluun. Mutta paljon on tehtävää ennen kuin palvelukortit ovat kunnossa, järjestelmät toimivat ja henkilöstö hallitsee omat palveluprosessinsa ja tunnistaa kaikkien mukanaolevien tahojen prosessit. Ja ennen kuin ”kaikki tarvittava tieto löytyy asiakaspalvelutietojärjestelmästä” .

Kun viranomaisten omissakin toimipaikoissa syntyy ruuhkatilanteita, niitä tulee syntymään myös näissä palvelupisteissä, kun monenlaisten asiakkaiden virta kohtaa täällä.

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:

Tärkeä asia, vaikea ennakoida arviointimallia tässä vaiheessa

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:

Jos tähän muutokseen ryhdytään, siinä olisi syytä onnistua. Hallintoa ja palvelua on uudistettu viime vuosina erittäin monesta kohtaa, kansalaisten näkökulmasta vaihtelevin tuloksin. Ihmisten on ollut monin paikoin vaikea hahmottaa muutoksia ja omaksua jatkuvasti muuttuvia hallinto- ja palvelurakenteita. Jos tämä projekti onnistuu huonosti, se vaikuttaa julkisen palvelun uskottavuuteen.

- Heti alkuun olisi päästävä positiivisiin asiakaskokemuksiin. Tästä syystä hanketta on pilotoitava ehdotettua enemmän useamman vuoden ja valita pilotointikohteet eri tyyppisiltä alueilta; sekä ruuhkaisilta että haja-aluealueilta.

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 toiminnat ovat haasteellisia. Palvelupisteiden ohjaamiseen tulisi useita tahoja (käytännössä näin, vaikka kukin edelleen vastaisikin omista substansseistaan ja kunta itse palvelupaikasta). Ohjaavien elinten roolit on ehdotuksessa kyllä sanottu, mutta käytännön toiminnassa ohjauksellisten viestien tulee olla mahdollisimman selkeitä; 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:

TE-palvelujen näkökulmasta taloudelliset laskelmat perustuvat virheelliseen oletukseen käyntiasiain merkittävästä vähenemisestä TE-toimistossa. Suurin huoli on se, että rahaa ja resurssia tul-taisiin irrottamaan TE-palveluista palvelupisteiden verkostoon kohtuuttoman paljon.

Henkilöstö määrä on jo viime vuosina vähentynyt merkittävästi ja trendi vaan jatkuu.

Koska nykyinenkin määrärahojen vähentämismuutos tuntuu kohtuuttomalta (Satakunnan TE-toimiston toimintamenot ovat jo nyt yli 300 000 euroa miinuksella) ja kehys alenee edelleen tulevina vuosina, herää huoli, että kunnan palvelupisteessä on painetta kirjata palveluja erityisen tunnollisesti valtion puolelle. Mistä rahat? Kun rahaa ei ole jemmassa, niin ennakoimattomat kustannukset aiheuttavat kriisejä.

TE-palveluissa on jo paljokin kokemuksia mm. tukipalveluiden keskittämisestä ja monesta muusta muutoksesta. Keskittämisissä on siirretty merkittävä määrä TE-toimiston määrärahoja yhteisiin toimintoihin, mutta läheskään kaikki kokemukset eivät ole olleet myönteisiä. Omien sähköisten järjestelmien kehittämiseen taas ei ole ollut riittävästi resurssia.

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 asiakasneuvojien palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Kuulostaa vaikealta toteuttaa käytännössä – eri osapuolia tyydyttävällä tavalla. Jo itse suoritteiden ja korvausten laskemiseen taitaa mennä aika lailla resursseja?

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:

Tältä vältytään, kunhan arvioidaan tarkemmin jo tässä vaiheessa, mille paikkakunnille palvelupisteitä on syytä perustaa.

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:

Satakunnassa on nyt neljä TE-toimipaikkaa ja yksi sivutoimipaikka Merikarvialla. Tällä palveluverkolla katetaan arviomme mukaan hankkeen palvelupisteverkon kriteerit. Mahdollisesti joudumme tulevaisuudessa vähentämään täyden palvelun toimipaikkoja, jolloin asiakaspalvelupisteet voisivat olla korvaavia palvelupaikkoja (Merikarvian lisäksi Kankaanpää ja Harjavalta); Meille riittäisi siis kolme yhteispalvelupistettä.

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:

Kts. edellinen vastaus

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:

Esitämme Satakuntaan kolme (Merikarvia, Kankaanpää ja Harjavalta) yhteispalvelupistettä, ts. kannatamme pienempää verkostoa kuin raportissa ehdotetut. Voihan näitä myöhemmin lisätä, jos tarvetta ja resursseja on.

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:

Mitä tiheämpi yhteispalvelupisteverkko on, sitä enemmän voi tulla päällekkäisyyttä. Kuntiin, jossa toimii valtion palvelupiste tai joiden lähikunnissa tällainen on, ei tarvita ko. palvelulle yhteispalvelupistettä.

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:

Vaarana on, että henkilöstöä siirry siinä määrin kuin resursseja, jolloin kustannukset TE-toimistossa kasvavat. Rahaa siirtyy pois mutta palkkakustannukset jäävät ennalleen.

TE-toimiston asiantuntijapalvelussa on jo nyt monin paikoin aivan kohtuuton kuormitus, joten sekin vaihtoehto, että henkilöstöä merkittävästi siirtyisi kunnan palvelukseen, on meille uhkakuva.

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:

Yleisneuvonta sekä sähköisiin ja etäpalveluihin ohjaaminen ja asiakirjojen vastaanottaminen olisi olennaisinta. Tällaisista tehtävistä palveluneuvoja selvinnee.

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:

Kyllä, näinhän se menisi, että kukin taho vastaa oman substanssinsa osalta palveluneuvojien ammattitaidosta. Mutta yleisempien asiakaspalvelutaitojen ylläpidosta pitäisi kunnan vastata.

Mitä selkeämmin palvelupisteet profiloituvat vain verkkoneuvonnan, asiakirjojen vastaanoton tms. minimipalveluun, sitä todennäköisemmin ei tule päällekkäisyyksiä ja osaamisen ongelmia.

Markku Lehtonen, johtaja
Satakunnan TE-toimisto

