



Valtiovarainministeriö
PL 28
00230 VALTIONEUVOSTO

Viite:

LAUSUNTO ASIAKASPALVELU 2014 – YHDESSÄ PALVELUT LÄHELLE -RAPORTISTA

Etelä-Savon TE-toimisto on valmistellut kannanottoaan Asiakaspalvelu 2014 – hankkeesta yhdessä Etelä-Savon ELY-keskuksen kanssa. Etelä-Savon ELY-keskus on antanut lausunnon, jota tämä lausunto täydentää.

Työ- ja elinkeinotoimistoilla on meneillään mittava kehittämistyö TE-palveluiden uudistamisessa. Vuoden 2013 alusta TE-toimistojen organisaatio ja lainsäädäntö on uudistettu ja palveluvalikoimaa kehitetty. TE-palvelu-uudistus 2015 vaatii vielä merkittävästi kehittämistoimia seuraavien vuosien aikana.

TE-palveluiden uudistamisen suuri haaste on saada henkilö- ja yritysasiakkaita käyttämään nykyistä huomattavasti enemmän verkko- ja puhelinpalveluita. Käyntiasiakkuuksia on saatava vähennetyksi huomattavasti. Nämä palveluiden uudistukset ovat välttämättömiä, että valtion vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelman mukaisesti, asiantuntijaresurssien vähetessä palvelut voidaan kohdentaa oikein. Asiakaspalvelu 2014 loppuraportissa taas painottuu käyntiasiakkuuksien turvaaminen. Nykyisetkin yhä vähenevät käyntiasiakkuudet tulevat vähenemään verkko- ja puhelinpalveluiden kehittämisen myötä.

Nykyisissä TE-toimistoissa maksatus-, talous-, hallinto- ja henkilöstöasiat sekä asiakirjahallinto on keskitetty ELY-keskuksiin ja erillisiin maksatusyksiköihin. Näilläkin ratkaisulla on mahdollistettu henkilöstöresurssien kohdentaminen asiakaspalvelun asiantuntijatyöhön. Mm. puhelinpalvelu vaatii substanssin tuntemusta ja on asiantuntijatyötä.

Asiakaspalvelu 2014 – hankkeen loppuraportissa on mainittu mahdollisesta henkilöstön siirtymisestä kuntien palvelukseen. Tällä ratkaisulla voi tuloksena olla asiantuntijaresurssien siirtyminen TE-palveluiden asiantuntijatyöstä kuntien palvelupisteiden yleisneuvontaan. Myös hankkeen kustannukset huolestuttavat, koska TE-palvelut tulisivat maksamaan osan palveluiden tuottamisesta.

Etelä-Savon TE-toimistolla on kolme toimipaikkaa; Mikkeli, Savonlinnan ja Pieksämäki. Lisäksi TE-toimiston alueella on useita yhteispalvelusopimuksia kuntien kanssa sekä kaksi työvoiman palvelukeskusta. Seudulliset yrityspalvelusopimukset turvaavat jo nykyisellään työnantaja- ja yritysasiakkaiden palvelun yhteistyössä kuntien ja muiden toimijoiden kanssa. Yritysasiakkaiden asiointitapa on pääosin muuta kuin käyntiasiointia.

Etelä-Savon TE-toimiston palveluita on perusteltua tuottaa ja edelleen kehittää kolmen toimipaikan mallilla, koska tämä palvelumalli ja toimipaikkaverkko on otettu käyttöön vasta vuoden 2013 alusta.

Mikäli suunniteltu Asiakaspalvelu 2014 –hanke toteutuu, niin tarkoituksenmukaisempaa vaihtoehtona TE-toimiston näkökulmasta on 129 palvelupisteen malli. Suunniteltujen investointien osalta kustannusten toivotaan pysyvän alhaisina, koska kuntien yhteispalvelupisteet ja kuntien omat asiakaspalvelupisteet ovat jo olemassa.

TE-toimiston johtaja



Sirkka Rytönen

Palvelujohtaja



Kari Joutsalainen

Tiedoksi TEM/Nina Lehtimäki