

Päiväys/Datum 13.9.2013

Valtiovarainministeriö

Dnro/Dnr TRAFI/8858/04.04.04.00/2012

valtiovarainministerio@vm.fi

Viite/Referens Lausuntopyyntö
VM144:07/2011

Trafin lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoa Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen perustana on Jyrki Kataisen hallitusohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet. Hankkeen tavoitteena on järjestää asiakaspalvelut asiakaslähtöisesti, tuottavasti ja taloudellisesti. Trafi kannattaa hankkeen tavoitteita, mutta haluaa tuoda esille raportissa esitetyn asiakaspalvelumallin haasteita Trafin ja sen asiakkaiden näkökulmasta.

Trafin palvelutuotannon lähtökohtana on vähentää asiakkaiden asiointitarvetta. Milloin asiointia kuitenkin edellytetään, pyritään palveluja sähköistämään tai tarjoamaan niitä asiantuntevien kumppaneiden avulla.

Kumppanimallin avulla asiakkaille pystytään tarjoamaan mahdollisimman paljon asiantuntijapalveluja saman katon alta. Kumppaneina toimivat yritykset, joiden oma liiketoiminta tukee Trafin palvelua, esim. autokaupat, vakuutusyhtiöt tai katsastusyrietykset. Toimintamalli parantaa asiakaspalvelua, sen saatavuutta ja tehostaa viranomaisen toimintaa mahdollistamalla viranomaisen keskittymisen päätösten tekemiseen, ohjaukseen ja valvontaan. Palvelut, joiden tekemiseen ei tarvita kumppanin asiantuntemusta tai jotka ovat luonteeltaan yksinkertaisia, sähköistetään.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehityshankkeen loppuraportissa nostetaan esille kaksi palvelua, joiden tuottamisvastuu on siirtymässä Trafille. Poliisi vastaa ajokorttien myöntämisestä, mutta tehtävän on suunniteltu siirtyvän Trafille vuoden 2015 aikana. Venerekisterin ylläpito siirtyy maistraateilta Trafille vuoden 2014 alussa, mikäli tällä hetkellä lausunnolla olevan lakiehdotus hyväksytään.

Trafin tarkoituksena on tuottaa ajokortteja ja veneiden rekisteröintiä koskevat palvelut samoin asiakaslähtöisin ja tehokkain periaattein kuin muutkin Trafin palvelut. Ajokorttitehtävien ja veneiden rekisteröinnin siirtyminen Trafin tehtäviksi edellyttää nykyisten toimintamallien muutosta, eikä tehtäviä voida sellaisenaan siirtää yhteiseen asiakaspalveluun, kuten on alun perin pohdittu poliisiin ja maistraattien näkökulmasta. Vasta tehtävien siirron yhteydessä pystytään arvioimaan, voidaanko osa tehtävistä hoitaa yhteisen asiakaspalvelun avulla. Trafi pitääkin tärkeänä, että sillä on sopimusperusteinen mahdollisuus osallistua yhteiseen asiakaspalveluun, mutta ei lakisääteinen velvollisuus. Asian

selkeyttämiseksi Trafi esittää, että hallituksen esitysluonnoksesta poistetaan maininnat ajo-oikeuksien ja veneiden rekisteröintitehtävien hoitamisesta yhteisissä asiakaspalvelupisteissä (esim. lakiluonnoksen 9 §:n 1 mom 1 kohta).

Lisäksi Trafi näkee yhteisen asiakaspalvelun haasteena riskin asiakashintojen noususta. Käyntiasioinnin määrät laskevat viranomaisten ja kuntien tarjoaman sähköisen asioinnin lisääntyessä, mutta lakisääteisen käyntiasiointiverkoston ylläpitämisestä aiheutuvat kustannukset eivät laske samassa suhteessa. Järjestelmän rahoitusmallin koostuminen suoritekohtaisen osan lisäksi myös perusosasta voi hankaloittaa palveluntarjoajien toimintamallien joustavaa kehittämistä. Raportissa ei huomioida virastojen ja palveluntarjoajien kustannusten kasvua esimerkiksi lisääntyvän koulutuksen tai ict-töiden osalta. Vaarana onkin, että käyntiasiointiin luodaan tarpeettoman jäykkä ja kallis lakisääteinen palvelumalli, joka ei pysty vastaamaan asioinnin kehitystarpeisiin.

Olli Lindroos
Ylijohtaja

Hanna Hakanen
Osastonjohtaja