

11.9.2013

Valtiovarainministeriö

valtiovarainministerio@vm.fi

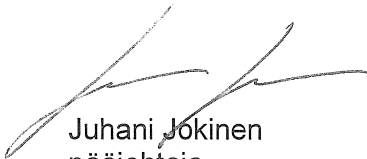
### **Lausunto julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista**

Kilpailu- ja kuluttajavirasto esittää lausuntonaan julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista seuraavat vastaukset alla mainittuihin lausuntopyynnön kysymyksiin.

Kysymykset 3 ja 6

Loppuraportissa ehdotetaan, että yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tarjotaan maistraatin muiden palvelujen ohella myös kuluttajaneuvonnan asiointipalvelua, jonka yleinen johto, ohjaus ja valvonta kuuluvat kuluttajaneuvontalain mukaan Kilpailu- ja kuluttajavirastolle. Kilpailu- ja kuluttajavirasto suhtautuu ehdotukseen myönteisesti. Uudistus lisää kuluttajaneuvontapalvelun saatavuutta erityisryhmien kohdalla. Samaan aikaan on kuitenkin pidettävä huoli, että asiakasvirrat eivät siirry kuluttajaneuvonnan valtakunnallisesta verkko- ja puhelinpalvelumallista takaisin toimipisteissä asiointiin. Kilpailu- ja kuluttajavirasto pitää tärkeänä, että seuraavat näkökohdat otetaan jatkovalmistelussa huomioon:

- Kun valtioneuvoston asetuksessa säädetään eri tehtäväalueiden palvelukuvauksista tarkemmin, se on tarpeen tehdä sillä tavoin yleisesti, että palvelun sisältöä on mahdollista tarvittaessa joustavasti muuttaa. Jos esimerkiksi käyntiasiakkuuksien määrä alkaa kasvaa, siihen täytyy voida reagoida nopeasti asetusta muuttamatta.
- Kansalaisten voi olla vaikea tehdä eroa asiointipalvelujen (joita tarjotaan uusissa asiakaspalvelupisteissä) ja varsinaisen asiakaspalvelun (jota tarjotaan eri viranomaisten ns. asiantuntija-asiakaspalvelussa) kesken. Siksi on tärkeää, että asiakaspalvelupisteiden palvelujen markkinointi tehdään siten, ettei väärinkäsityksiä ja vääriä odotuksia pääse syntymään.
- Ero asiointipalvelujen ja varsinaisen neuvontapalvelun kesken on tärkeää tehdä ainakin kuluttajaneuvonnan kohdalla. Loppuraportista palvelujen rajaukset eivät käy täsmällisesti ilmi ja lukija voi ymmärtää palvelumallin suunniteltua laajemmin.

  
Juhani Jokinen  
pääjohtaja

  
Jonna Harju  
ylitarkastaja