



11.9.2013

Valtionvarainministeriö

PL 28

00230 VALTIONEUVOSTO

Lausunto Asiakaspalvelu 2014 – Yhdessä palvelut lähelle –raportista

ELY-keskukset ovat laatineet yhteiset vastaukset lausuntopyyntönsä esitettyihin kysymyksiin. Etelä-Savon ELY-keskus täydentää vastausta yhdessä Etelä-Savon TE-toimiston kanssa laadituilla vastauksilla seuraavasti:

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 -hanke) tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuuetäisyydellä asuinpaikastaan. Hankkeen sekä ELY-keskusten ja TE-toimistojen asiakaspalvelun kehittämisen yhteensovittamiseksi:

- 1) ELY-keskusten tehtäviä ei tule sisällyttää yhteisten asiakaspalvelupisteiden tehtäviin**
- 2) TE-toimistojen toimipisteiden verkostoa ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkostoa tulee sovittaa yhteen niin, että ne täydentävät toisiaan**

ELY-keskusten toimintaa ja palveluita kehitetään Iskukykyinen ELY-keskus kehittämiskokonaisuudessa. Siinä on kysymys hyvin suuresta toimintakulttuurin muutoksesta, joka tulee vaikuttamaan lähes kaikkien ELY-keskuksissa ja TE-toimistoissa työskentelevien henkilöiden työhön.

Kehittämishankkeiden seurauksena syntyvä Iskukykyinen ELY-keskus tuottaa palvelut tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti nykyaikaisilla verkkopalveluilla, sähköisellä asiointilla, puhelinpalveluilla sekä virastojen asiantuntijapalveluilla. Tiivistetysti asiakaspalvelun toimintamallin voi esittää seuraavasti:

Asiakaspalvelukanavat

ELY-keskusten monikanavaiset asiakaspalvelut koostuvat:

- 1) Internet-ympäristössä tarjottavista verkkopalveluista,
- 2) sähköisestä asiointista,
- 3) asiakaspalvelukeskuksissa tapahtuvasta puhelin- ym. palvelusta sekä
- 4) ELY-keskuksissa ja TE-toimistoissa tapahtuvasta asiantuntijapalvelusta

Verkkopalveluiden rooli asiakaspalvelussa on toimia asiakkaiden ensisijaisena asiakasyhteydenottotapana. Palvelu perustuu asiakkaiden omatoimiseen tiedonhankintaan, tiedonkäsittelyyn ja johtopäätöksiin. Verkkopalvelut sisältävät pääasiassa asiakkaille tarpeellista informaatiota.

Sähköinen asiointi tapahtuu ELY-keskuksen, TE-toimiston tai muun ao. viraston tai ministeriön asianhallintajärjestelmässä. Verkkopalveluista on rakennettu joustavat ja selkeät liittymät sähköiseen asiointiin. Asiointiin liittyvät yhteydenotot ja asiakirjaliikenne tapahtuvat täysin sähköisesti. Syntyvät dokumentit tallennetaan sähköiseen asiakirjahallintoon.

Asiakaspalvelukeskukset tukevat verkkopalveluita informaatiokanavana ja tukevat sähköistä asiointia. Asiakaspalvelukeskukset voivat myös hoitaa rajattuja viranomaistehtäviä. ELY-keskusten ja TE-toimistojen palvelut ovat luonteeltaan syvällistä asiantuntijapalvelua. Hyvän asiakaspalvelun edellytys on, että tarvittaessa asiakas saa suoran puheyhteyden asiantuntijaan.

Asiakaspalvelu 2014 –kehittämishankkeen mukaisten asiakaspalvelupisteiden yleisneuvonta soveltuu huonosti kuvattuun ELY-keskusten asiakaspalvelun toimintamalliin. Se johtaisi ELY-keskusten palveluiden kehittämislinjausten ja kehittämispanosten pirstaloitumiseen.

TE-toimistojen palveluiden järjestämisessä ja Asiakaspalvelu 2014 - yhteispalvelupisteissä voi nähdä synergiahyötyjä, kunhan ne sovitetaan toisiinsa. TE-toimistot palvelevat käyntiasiakkaita pääasiassa toimipaikoissaan, mutta myös kuntien kanssa ylläpidetyissä yhteispalvelupisteissä.

Myös tulevaisuudessa on nähtävissä, että TE-toimistojen käyntiasiakkaita palvellaan toimipaikoissa, yhteispalvelupisteissä sekä etäpalvelupisteissä. Etelä-Savossa TE-toimiston toimipaikat sijaitsevat Mikkelissä, Pieksämäellä ja Savonlinnassa. Näillä paikkakunnilla yhteispalvelupisteen perustaminen hajauttaisi resursseja.

Yhteispalvelua on nykyisin annettu Heinävedellä, Joroisissa, Juvalla, Kangasniemellä ja Mäntyharjussa. Yhteispalvelun jatkaminen näillä paikkakunnilla olisi perusteltua. Joroisten yhteispalvelupisteen perustamista on harkittava suhteessa Pohjois-Savoon kuuluvan Varkauden TE-toimiston palveluihin.

Etäpalvelupisteitä voidaan perustaa Etelä-Savon muihin kuntiin kunkin kunnan valmiuden ja tahdon mukaisesti.

Ylijohtaja

Pekka Häkkinen

Hallintojohtaja

Matti Lappalainen

Liitteet ELY-keskusten yhteinen vastaus lausuntopyyntöön kysymyksiin Etelä-Savon ELY-keskuksen ja TE-toimiston vastaukset

Tiedoksi TEM / Nina Lehtimäki

11.9.2013

LAUSUNTOKYSYMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI

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:

Lakisääteisyyden etu on siinä, että palveluvalikoima ja palvelumallit ovat yhteneväiset koko maassa. Kuitenkin vaarana on se, että lakisääteisyys luo koko maahan pysyvän palvelurakenteen, jonka muuttaminen toimintaympäristön muuttuessa on vaikeaa. Lisäksi lakisääteinen malli pakottaa ELY-keskukset ja TE-toimistot arvioimaan koko palvelurakenteensa uudelleen. Käynnissä oleva monikanavaisen palvelustrategian toteuttaminen vaarantuu, kun taloudelliset resurssit menevät lakisääteisen käyntiasiointiverkoston rakentamiseen ja ylläpitoon sähköisten palvelujen kustannuksella.

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:

Suomessa on vahva kunnallinen itsehallinto. Epäilyttää saadaanko 129 tai 164 kunnassa toimivasta yhteispalvelusta kaikki julkisten palvelujen kirjon hallitseva yhtenäisesti toimiva verkosto. Vaarana on, että palvelutaso, palveluajat, palvelupisteiden miehitys jne. eroavat suuresti toisistaan eikä valtion omien toimijoiden työmäärä ei vähene, vaan lisääntyy moninkertaisen työn myötä.

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:

ELY-keskuksia ei tulisi liittää lakisääteisesti yhteiseen asiakaspalveluun. ELY-keskusten osalta ei ole osoitettu asiakastarvetta laajentaa palveluverkostoa nykyisestä (15 ELYä) moninkertaisesti

isompaan verkostoon (129 tai 164). ELY-keskusten monet tehtävät ja palvelut ovat luonteeltaan sellaisia, että niitä ei ole tarkoituksenmukaista tarjota yhteispalvelussa.

Nykyiselläänkin ELY-keskusten käyntiasiointimäärät ovat pienet ja sähköinen asiointiosuus kasvaa. Vähäisistä käyntimääristä huolimatta, yhteisen asiakaspalveluhenkilökunnan tulisi hallita ELY-keskusten koko palveluvalikoima, mikä kuormittaa henkilökunnan osaamisvaatimuksia sekä teettää lisätyötä valtion puolella ajantasaisten palvelukorttien ja asiakaspalveluhenkilökunnan kouluttamisen myötä. Lisäksi ELY-keskusten ja TE-toimistojen tulisi osallistua yhteisen asiakaspalvelun investointi- ja ylläpitokustannuksiin, joka olisi pois palvelujen sähköistämiseen ja muuhun kehittämiseen liittyvistä resursseista. Yhteispalvelun rakentamista ja ylläpitoon kuluvia resursseja ei pystytä kompensoimaan ELY-keskusverkoston muutoksilla, vaan resurssit olisi otettava henkilöstöresursseja supistamalla. Tämä koskee myös TE-toimistoja, joiden resursseja on tärkeää turvata ja kohdentaa asiantuntijapalveluiden tuottamiseen. Yleisneuvonta ei edistä työllisyyden hoitoa eikä elinkeinoelämän kehittämistä.

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:

OK

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:

Palvelupisteissä asiointi on suunniteltu kirjattavaksi palvelupisteen omaan järjestelmään, josta ei ole edes suunniteltu rajapintaa ELY-keskusten tai TE-toimistojen järjestelmiin. Tämä tulee tuottamaan päällekkäistä työtä valtion viranomaisessa, kun asiat on kirjattava uudelleen toimivaltaisen viranomaisen järjestelmiin. Tietojärjestelmien erillisyydet ja tietoturvasäädökset eri viranomaisten välillä voivat aiheuttaa myös asiakkaille kaksinkertaista vaivannäköä ja lisätä asiointikertojen määriä.

Kysymys 6

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4, toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.4 ja lakiehdotuksen 7 ja 8 pykälissä on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaprosessit: palvelutahtuman yleiskuvausprosessi ja eri palvelutapahtumien prosessikuvaukset.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista prosessikuvauksista:

ELY-keskukset ja TE-toimistot ovat itsenäisiä virastoja, joiden palveluprosessit ja –toimintatavat eivät ole yhteneväiset. Tämä tulee aiheuttamaan lisähaasteita asiakaspalvelupisteiden neuvontatyöhön palvelukorttien ylläpitoon.

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:

OK

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 käynnistamis- ja kehittämismallista:

Kyseessä on iso koko julkisen hallinnon asiakaspalvelua koskettava hanke. Sen valmistelu tulee tehdä huolella, käynnistämistä pilotoida, testata ja seurata. Lisäksi tulee olla riittävän pitkä siirtymäaika ja tietojärjestelmien integrointi vastuuviranomaisten järjestelmiin tulee olla kunnossa ennen palvelupisteiden käynnistämistä.

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:

Palvelupisteverkon laajentuminen ELY-keskusten ja TE-toimistojen osalta aiheuttaa niitä ohjaukselle tahoille lisätyötä nykytilanteeseen verrattuna pisteiden ohjaus-, seuranta- ja valvontatehtävien myötä. Erityisesti tämä korostuu ELY- ja TE-toimistojen osalta, koska toimintatavat näissä poikkeavat toisistaan virastojen ollessa itsenäisiä toimijoita.

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:

Yhteiset palvelupisteet voitaisiin toteuttaa hankkeessa esitetyllä tavalla, mutta niiden vaikutus valtionhallinnon toimijoiden talouteen tuottaa vaikeuksia. Käyntiasiointimahdollisuuden laajentaminen ja sähköisen asioinnin samanaikainen kehittäminen on valtio toimijoiden nykyisessä taloudellisessa tilanteessa mahdotonta. Asiakaspalvelu 2014 -rahoitusryhmässä tehdyt laskelmat osoittavat, että konsepti ei ainakaan lyhyellä aikajänteellä ole kustannuksia alentava eikä kaikkia kustannuksia ole edes kyetty riittäväällä kattavuudella ja tarkkuudella arvioimaan.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, jotka määräytyvät arvioidun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määrittellä keskimääräisten tai tyypillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Laskelmat eivät ota lainkaan huomioon tietojärjestelmien investointikustannuksia, jotka toimitamallityöryhmän laskelmien mukaan ovat 57–119 milj. €.

Valtioneuvoston oman palveluverkon, toimitilojen ja ICT -muutoskustannusten arviointia ei ole huomioitu. Esim. kustannuksia etäyhteysvalmiuksien rakentamisesta palveluntuottajan päähän ei ole huomioitu eikä sitä, että päällekkäisiä toimitiloja on ainakin vuoteen 2020.

Vaikutuksia kuntien talouteen ei ole arvioitu riittävästi.

Palveluverkko 2:n kustannukset on VM:n laskelmissa 60 % pienemmät, kuin palveluverkko 1:n kustannukset, vaikka palvelupisteiden määrä vähenee vain noin 20 %.

Tässä palvelurakenteessa on vahva panostus käyntiasiointiin, vaikka ainakin TE-palveluiden kehittämissuunta on verkkopalveluissa ja puhelinpalveluissa. Koko tämän uuden palveluverkon kustannusrakenne herättää kysymyksiä. Huoli on TE-palveluiden osalta määrärahojen riittävydestä myös varsinaiseen asiantuntija-asiakaspalveluun.

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:

Vähäisen kysynnän pisteitä ei tulisi perustaa kuin poikkeustapauksissa. Palvelutarve tulisi näissä tapauksissa kattaa etäpalveluja kehittämällä kuntien omista toimipaikoista, ei perustamalla yhteis- palvelupisteitä.

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:

Suunnittelun pohjana esitetty palveluverkoston kriteeri on hyväksyttävissä. Kuitenkin käytännössä ko. kriteerin kaavamainen soveltaminen tuo palvelupisteitä paikkakunnille, jossa ei ole riittävästi palvelukysyntää ja toisaalta jättää aukkoja kulkuyhteyksiltään vaikeisiin paikkoihin (esim. Heinävesi). Palveluverkoston luomisessa täytyy ottaa huomioon myös luonnolliset asiointisuunnat, kuntaudistuksen vaikutukset ja muut asiointiin vaikuttavat ratkaisut (esim. sähköisten- ja etäpalvelujen yleistymisen).

Etelä-Savon TE-palveluiden osalta halutaan palveluita tuottaa kolmella toimipaikalla, Mikkelissä, Savonlinnassa ja Pieksämäellä. Vuoden 2013 alusta perustetun Etelä-Savon TE-toimiston palveluiden järjestäminen on perusteltua jatkaa juuri aloitetun toimintamallin mukaisesti.

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:

Ensin on selvitettävä, onko palvelu hoidettavissa muutoin esim. etäyhteyksillä.

Kysymys 15

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

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehtoista:

Asiakaspalvelu 2014 –hankkeen lähtökohtana on ollut turvata käyntiasiointimahdollisuus koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuuetäisyydellä asuinpaikastaan. Esitetty suppeampi (129) palvelupisteverkosto täyttää tämän kriteerin ja on sitä voidaan perustella mm. valtion toimijoiden palvelupisteverkon harvenemisella. Laajemmassa (164) vaihtoehdossa käyntiasiointi muutettaisiin yhteis- palvelupisteisiin myös paikkakunnilla, joissa on tällä hetkellä riittävät ja etäisyydeltään kohtuulli-

set asiointimahdollisuudet. Asiantuntijatyön vuoksi palvelutuottajat joutuvat joka tapauksessa pitämään myös omaa palveluverkkoaan yllä, joten yhteispalveluun meneminen tuntuu epätarkoituksemukaiselta mm. tilakysymysten vuoksi.

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:

Laskelmissa on käyttänyt kaikkien toimijoiden osalta ns. maksimivolyymiä, jossa yhteinen asiakaspalvelupiste olisi julkishallinnon ainoa rajapinta asiakkaaseen ja joissain tapauksissa myös muihin sidosryhmiin. Kaikkea käyntiasiointia ei kuitenkaan voida ohjata yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Ainakin pidempiaikaista henkilökohtaista asiantuntijaneuvontaa, toimivaltaa vaativat asiat ja sidosryhmäyhteistyö tulee edelleen hoidettavaksi ELY-keskuksissa ja TE-toimistoissa. Vain murto-osa asiointista voi siirtyä yhteisiin pisteisiin.

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:

Vapaaehtoiseen ilmoittautumismenettelyyn liittyy riski, että henkilöstö ei ole halukas siirtymään kunnan palvelukseen tai kunta ei ole halukas vastaanottamaan valtiolta siirtyvää henkilöstöä. Näissä tapauksissa valtion viraston määrärahat kuitenkin supistuvat, jolloin ainoana vaihtoehtona voi olla irtisanomisiin päätyminen.

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:

Esim. TE-toimistojen palveluprosesseista on usein vaikea erottaa asiakaspalvelun päättymistä ja julkisen vallan käytön alkamista; esim. työttömyysturvaneuvonta vaatii syvällistä lainsäädännön tuntemista ja soveltamista ja väärällä neuvonnalla on usein taloudellisia seuraamuksia. Tästä syystä palveluneuvojan antama asiakaspalvelu voi jäädä puolitiiehen ja aiheuttaa moninkertaista työtä virkailijoille ja hallinnollista taakkaa asiakkaalle.

Myös vastuukysymykset voivat muodostua ongelmallisiksi, jos asiakas saa virheellistä opastusta ja palvelua. Kunkin viranomaisen palveluiden tuottaminen perustuu lainsäädäntöön ja jokaisen viranomaisen säädöspohjan hallitseminen on vähintäänkin haasteellista.

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:

Tämä aiheuttaa lisätyötä vastuuviranomaisille. Palveluverkon laajentuminen (129 tai 164 pistettä) tuo em. toimenpiteistä huolimatta aina mukanaan heterogeenisemmän palvelun ja menettelytavat, joka heijastuu asiakaspalvelun laatuun.