



10.9.2015

YHTEISEN ASIAKASPALVELUN JATKOVALMISTELU

Asiakaspalvelu2014 – hankkeen ehdotukset

Asiakaspalvelu2014-hanke ja sen jatkovalmistelutyöryhmä ehdottivat julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelua, jonka pääpiirteet olisivat seuraavat:

- Yhteiset käyntiasiointipisteet, niihin osallistuminen, palveluvalikoima ja kustannusten korvaaminen olisivat lakisääteisiä. Kunnat ylläpitäisivät lakisääteisesti Asiointipisteitä.
- Asiointipisteisiin osallistuisivat lakisääteisesti Verohallinto, maistraatit, TE-toimistot, poliisin lupahallinto ja pisteitä ylläpitävät kunnat. Kansaneläkelaitos osallistuisi pisteisiin sopimusperusteisesti oman harkintansa mukaan. Jokainen lakisääteisesti mukana oleva valtion hallinnon taho osallistuisi jokaiseen pisteeseen.
- Palvelupisteverkosta säädettäisiin laissa, koska kunnalle annettavasta tehtävästä on säädettävä suoraan laissa. Palvelupisteverkkoehdotusten laajuus on vaihdellut hankkeen laajemmasta 164 pisteen ehdotuksesta 129 pisteen ehdotukseen. Pisteitä ylläpitäville kunnille maksettavien korvausten laskennan perusteista säädettäisiin laissa.
- Pisteillä on yhtenäinen toimintakonsepti, jota tuetaan koulutuksella ja yhteisillä välineillä, kuten asiakaspalvelujärjestelmällä, joka sisältää palvelujen ja toiminnan kuvaukset, kirjjanpidon asiakkaista ja julkaisujärjestelmään.
- Ehdotuksen mukainen yhteinen asiakaspalvelu korvaisi pääsääntöisesti toimijakohtaisen käyntiasiointipalvelun.
- Lakisääteisen järjestelmän ohella olisi muiden kuin em. valtion viranomaisten käyntiasiointipalvelu mahdollista järjestää myös sopimusperusteisesti.

Yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnin kokemukset

Yhteistä käyntiasiointia pilotoitiin 23.9.2014–30.4.2015 välisenä aikana viidessä Asiointipisteessä Pelkosenniemellä, Oulun Kiimingissä, Saarijärvellä, Mikkelissä ja Paraisilla (kaksikielinen). Pilotoinnista saatiin muun muassa seuraavia jatkovalmisteluun vaikuttavia kokemuksia:

- Pisteiden ja asiakaspalvelun yhtenäinen konsepti (toimitilasuosituksien, työnjako ICT:n osalta, palvelutapahtumat ja niihin liittyvät prosessit, asiakaspalautteen kerääminen, markkinointi ja koulutus sekä ruotsinkielinen infomateriaali) todettiin hyväksi.
- Asiakkaiden näkökulmasta palvelutoiminta oli hyvin onnistunutta.
- Omien toimipisteiden sulkeminen asiakaspalvelulta lisäsi sähköistä asiointia enemmän kuin asiointia yhteisessä Asiointipisteessä.



- Asiointipisteessä ohjaus sähköisiin palveluihin edellytti yleensä aina palveluneuvojan tukea.
- Kustannusten korvaaminen ei jokaisen kunnan näkökulmasta ollut riittävää. Valtion viranomaisille ei koitunut yhteisistä Asiointipisteistä merkittäviä kustannuksia.
- Asiointimäärät jäivät lähes kaikissa pisteissä pienemmiksi kuin oli arvioitu. Tämä johtuu pääosin siirtymisestä verkkopalveluihin ja osittain tottumisesta muihin käyntiasiointipaikkoihin. Toimijoiden omien olemassa olevien toimipisteiden sulkeminen asiakkailta samalta paikkakunnalta tuotti suurimmat asiointimäärät yhteisiin Asiointipisteisiin.
- Eri toimijoilla asiointimäärät ja käyntiasioinnin tarve ovat erilaisia, mikä näkyi myös eri pisteiden toimijakohtaisissa asiointimäärissä.
- Pisteisiin osallistuvat tahot eivät juurikaan muuttaneet omia toimintatapojaan yhteisen asiakaspalvelun myötä.

Toimintatapaan ja konseptiin ei pilotoinnin aikana kohdistunut suurta kritiikkiä. Ainoastaan sähköiseen palveluun ohjaamisen ja etäpalvelun pieni osuus koettiin ongelmallisina asioina. Kustannusten korvaamisen tasosta ei syntynyt yleisesti yhteistä näkemystä ylläpitäjien ja pisteisiin osallistuvien kesken.

Palvelupisteverkkoa tarkasteltiin uudelleen piloteissa toteutuneen kysynnän perusteella keväällä 2015.

Käyntiasioinnin turvaaminen tulevaisuudessa ja hallitusohjelman linjaukset

Eri toimijoilla on lähitulevaisuudessa taloudellisia ja muita paineita toimipisteverkkojensa karsimiseen ja aukioloaikojen supistamiseen. Jos julkisessa hallinnossa ei ole yhteistä näkemystä ja yhteistyötä palvelupisteverkkojen ylläpitämisessä, on olemassa suuri riski, että käyntiasiointia on saatavilla vain alueiden keskuspaikoissa. Tällöin palvelut ja asiakkaat, jotka eivät pysty hyödyntämään sähköisiä kanavia kärsivät saavutettavuuden heikentymisestä. On myös mahdollista, että palveluiden saavutettavuuden vuoksi joudutaan ylläpitämään vajaa-käytössä olevia toimijakohtaisia palvelupisteverkkoja sielläkin, missä ne voitaisiin korvata useamman toimijan yhteisellä asiakaspalvelulla.

Pääministeri Juha Sipilän hallituksen hallitusohjelman mukaan keskushallinnon virastorakenteen uudistusta jatketaan välittömästi tukeutuen Kehu- ja VIRSU -hankkeissa omaksuttuihin kehittämisperiaatteisiin:

- 1) selkeästä rakenteesta ja ohjauksesta,
- 2) valtakunnallisesta toimivallasta,
- 3) asiakasnäkökulmasta,
- 4) sähköisistä palveluista,
- 5) kyvystä muutokseen ja riskienhallintaan
- 6) julkisen hallinnon yhteistyöhön asiakaspalvelussa.

Hallitusohjelman läpileikkaavana teemana on digitalisaatio. Tavoitteeksi on asetettu kehittää hallituskauden aikana käyttäjälähtöiset, tuottavuutta ja tuloksellisuutta nostavat yhden luukun digitaaliset julkiset palvelut. Hallitusohjelman linjausten mukaan hallinnon sisäiset prosessit digitalisoidaan ja entiset prosessit puretaan sekä autetaan niitä kansalaisia, jotka eivät ole tottuneet tai jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluja.

Hallitusohjelmassa todetaan lisäksi, että hallitus ei anna kunnille lainkaan uusia tehtäviä tai velvoitetta vaalikaudella 2015–2019.

Pilotoinnin ohjaus- ja seurantaryhmän näkemys jatkovalmistelusta

Suunniteltu palveluntuottajien lakisääteinen osallistuminen yhteiseen asiakaspalveluun ja siihen liittyvät elementit ovat saaneet osakseen kritiikkiä. Erityisesti jäykähköä asiointipisteverkkoa ja jokaisen toimijan osallistumista jokaiseen pisteeseen ja niiden rahoitukseen on pidetty vaikeina ja ei-toivottavina asioina. Toimintamallin ei ole myöskään katsottu riittävästi edistävän ripeää siirtymistä sähköisten palvelujen käyttöön.

Toisaalta nykyisten sopimusperusteisten yhteispalvelupisteiden ongelmat eivät ole hankkeen aikana poistuneet. Ongelmia ovat palveluvalikoiman epäyhtenäisyys, palvelupisteverkon sirpaleisuus ja irrationaalisuus sekä kustannuksien jakamisen ongelmat. Palveluvalikoiman epäyhtenäisyys johtuu yhteispalvelussa toisaalta siitä, että eri pisteissä on eri osallistujat ja toisaalta siitä, että samallakin osallistujalla saattaa olla tarjolla erilainen palveluvalikoima eri pisteissä.

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun toimintamallien uudistamiseksi tarvitaan aikaisemmasta poikkeava lähtökohta. Uudistamisen tavoitteeksi ja lähtökohdaksi otetaan digitaalisten palvelujen ja toimintatapojen ensisijaisuus. Samanaikaisesti yhteisen asiakaspalvelun pilotoinnin ohjaus- ja seurantaryhmä pitää kuitenkin tarpeellisena nykyisen yhteispalvelun kehittämistä asiakaspalvelun taloudellisen ja tuottavan toteuttamisen varmistamiseksi.

Pilotoinnin ohjaus- ja seurantaryhmä katsoo, että sopimusperusteinen yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen, jossa voidaan hyödyntää Asiakaspalvelu2014 – hankkeessa ja sen pilotoinnissa hyväksi koettuja asioita ja samalla taata pisteiden ja toimintatapojen riittävä yhdenmukaisuus sekä asiointipisteverkon valtakunnallinen ohjaus, olisivat parempi malli yhteisen asiakaspalvelun kehittämiseksi kuin aiemmin ehdotettu lakisääteinen malli. Sopimusperusteiset toimintamallit antaisivat myös mahdollisuuden ottaa toiminnassa joustavasti huomioon digitalisaatiokehityksestä aiheutuvat muutokset palveluprosesseihin ja asiakaskäyttäytymiseen.

Lisäksi voisi olla tarpeellista selvittää julkisen hallinnon palvelujen järjestämistä koskevan yleislain tarve. Selvitystyössä tulisi arvioida erityisesti, vastaako voimassa oleva lainsäädäntö (esim. hallintolaki ja laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa) niitä vaatimuksia ja sääntelytarpeita, jotka aiheutuvat digitalisaatiokehityksestä ja sen seurauksena tapahtuvasta toimintaympäristön muutoksesta.

Pilotoinnin ohjaus- ja seurantaryhmän ehdotus:

1. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun toimintamallien uudistamisen tavoitteeksi ja lähtökohdaksi otetaan digitaalisten palvelujen ja toimintatapojen ensisijaisuus.
2. Valmisteltua lakia julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ei viedä eteenpäin.
3. Julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelua kehitetään sopimusperusteisuuden pohjalta. Nykyistä sopimusperusteista järjestelmää uudistetaan muuttamalla nykyistä yhteispalvelulakia yhtenäisen, taloudellisen ja tuottavan palvelun toteuttamiseksi yhteisissä asiointipisteissä. Lakia uudistettaessa otetaan huomioon seuraavat seikat:
 - Kustannuksien korvaaminen omakustannus- ja aiheuttamisperiaatteella.
 - Yhteispalveluun osallistuvien valtion toimijoiden yhdenmukainen minimipalveluvalikoima ja ohjaus.
 - Mahdollisuudet hyödyntää valtion palveluntuottajien ja Kelan omia toimitiloja.

- Yksityisen sektorin ja kolmannen sektorin mahdollisuudet osallistua asiakkaiden palveluun, erityisesti sähköisten palvelujen tuessa ja asiakkaan arkipäivää lähelle vievässä etäpalveluissa.
- Yhteisten asiointipisteiden on toimittava sekä julkisen hallinnon kokonaisedun (toiminnan taloudellisuus ja tuottavuus) että asiakkaiden palvelutarpeiden (julkisten palvelujen yhdenvertainen saatavuus) mukaisesti.
- Yhtenäiset toimintatavat ja palvelut sekä toimintaa tukevat valtakunnalliset järjestelmät (mm. asiakaspalvelujärjestelmä, ajanvarausjärjestelmä) tulee voida toteuttaa myös sopimusperusteisessa järjestelmässä.
- Asiointipisteissä on riittävät edellytykset (laitteet ja osaaminen) auttaa niitä kansalaisia, jotka eivät ole tottuneet tai jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita.
- Toimintamallin tulee olla helposti sopeutettavissa toimintaympäristön muutoksiin ja mahdollistaa uusien palvelukeinojen nopea käyttöönotto (kuten esim. liikkuvat palvelukeinot).

Verohallinto jätti eriävän mielipiteen pilotoinnin ohjaus- ja seurantaryhmän näkemykseen yhteisen asiakaspalvelun jatkovalmistelusta.