26.9.2022

MML 98385/00 04 00/2022

Eduskunnan hallintovaliokunta

Eduskunnan hallintovaliokunnan asiantuntijalausunto ja asiantuntijan kuuleminen 13.9.2022, HE 73/2022 vp / Asiantuntijapyyntö

MAANMITTAUSLAITOKSEN ASIANTUNTIJALAUSUNTO JA ASIANTUNTIJAN KUULEMINEN HALLITUKSEN ESITYKSESTÄ EDUSKUNNALLE LAEIKSI VALTION PALVELUIDEN SAATAVUUDEN JA TOIMINTOJEN SIJOITTAMISEN PERUSTEISTA ANNETUN LAIN JA JULKISEN HALLINNON YHTEISPALVELUSTA ANNETUN LAIN 2 §:N MUUTTAMISESTA HE 73/2022 VP

Maanmittauslaitos kiittää asiantuntijan kuulemiseen varatusta mahdollisuudesta ja mahdollisuudesta antaa asiantuntijalausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 2 §:n muuttamisesta, HE 73/2022 vp.

Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelu on suunniteltu ja toteutettu valtakunnalliseen toimintamalliin ja kunkin alueen asiakastarpeita varten. Asiakkaita palvelevat palvelukanavat sekä asiakaspalvelun resurssointi on järjestetty ja toteutettu siten, että niiden kautta voidaan tarvittaessa suunnata palveluja asiakastarpeisiin ja esim. ruuhkatilanteiden tasaamiseen. Resursseja on voitu siten kohdentaa aina kysyntä huomioon ottaen.

Digitalisaation ja sähköisten palvelujen kehittämisen kautta käyntiasiointi on vähentynyt jatkuvasti Maanmittauslaitoksen asiakaspalveluissa. Käyntiasioinnissa on osassa MML:n palvelupisteissä jo ennen covid-19 -pandemian aikaa hyödynnetty lisäksi ajanvarausmallia, jonka käytöstä on erinomaisia kokemuksia sekä asiakkaiden että MML:n puolella.

Palveluajat määräytyisivät, kuten tähänkin asti, kunkin talousalueen ja paikkakunnan asiakastarpeita ja palvelujen kysyntää vastaavasti huomioon ottaen kaikki tarjolla olevat palvelukanavat ja asiakaspalvelun valtakunnallisen toimintamalli sekä resurssien ketterä ja joustava käyttö. Viranomainen vastaa joka tapauksessa lakisääteisten tehtäviensä suorittamisesta ja mm. käyntiasiointimahdollisuuksista huolehtimisesta hallintolain palveluperiaatteella sekä palvelun asianmukaisesta järjestämisestä.

Ehdotettu 5 b § mahdollistaa palvelutoiminnan kehittämisen, koska se luo riittävän ylätasolla rungon asiakaspalvelujen järjestämiselle sekä asiakastarpeita vastaavalle palveluaikojen määrittämiselle.

Maanmittauslaitos
Opastinsilta 12 C
PL 84
00521 Helsinki
Puhelin 029 530 1100
www.maanmittauslaitos.fi/yhteystiedot
kirjaamo@maanmittauslaitos.fi
Y-tunnus 0245954-4
Kotipaikka Helsinki

Allekirjoitettu sähköisesti
Niskala Maija-Liisa (26.9.2022 10:44:57)
Markkula Markku (26.9.2022 10:58:29)

26.9.2022

MML 98385/00 04 00/2022

Maanmittauslaitoksen palvelutoiminnan kehittäminen on tapahtunut seuraamalla asiakasmääriä ja reagoimalla havaittuihin muutoksiin. Asiakaspalvelun eri kanavien käyttöaste on tarkasti raportoitua ja tilastotietoja hyödynnetään päätöksenteon tukena toiminnan järjestämisessä.

Maanmittauslaitos toimii 35 paikkakunnalla, joista asiakaspalvelua paikan päällä kävijöille annetaan 26 palvelupisteessä. Asiakaspalvelua antavia palveluneuvojia on yhteensä noin 90 henkilöä. Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelu on organisoitu ja resursoitu valtakunnalliseksi asiakaspalveluksi. Valtakunnallinen asiakaspalvelu tarkoittaa sitä, että palveluneuvojat osallistuvat eri palvelukanavien kautta annettavaan asiakaspalveluun paikkakunnasta riippumatta. Paikallista asiakaspalvelua annetaan paikan päällä asioiville asiakkaille tiettyinä aukioloaikoina.

Maanmittauslaitos kannattaa aukioloaikoja koskevan sääntelyn uudistamista. Aukioloaikojen sääntely ei ole enää “tätä päivää” eikä vastaa tulevaisuuden asiakastarpeita ja viranomaispalvelujen kehittämissuuntia. Ks. mm. valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla. Uudistusta ei tule kuitenkaan vesittää liian tarkalla vähimmäispalveluaikasääntelyllä. Uudistuksessa tulee myös ottaa huomioon asiakaspalvelun kokonaisuus, joka kattaa kaikki palvelukanavat mm. verkkoasioinnin ja sähköiset palvelukanavat sekä lisäksi käyntiasioinnin voimakkaan vähenemisen. Käyntiasiointimahdollisuus on luonnollisesti turvattava, koska kaikilla asiakkailla ei ole esim. mahdollisuutta tai osaamista hyödyntää sähköisiä palveluja. Kukin viranomainen voi vastata ja vastaakin tästä ilman asetustasoista sääntelyä.

Pääjohtajan sijaisena
maanmittausneuvos
Allekirjoitettu sähköisesti
Markku Markkula

Hallintojohtaja
Allekirjoitettu sähköisesti
Maija-Liisa Niskala

TIEDOKSI Maa- ja metsätalousministeriö