



KNS-konferens

27.10. – 28.10.2020 - Webinar

Hur säkrar vi offentliga tjänster
med god kvalitet i hela landet?



Den offentliga förvaltningens strategiska arbete:

Ingår i regeringsprogrammet för Sanna
Marins regering

- Mot ett gemensamt kundservicenätverk för den offentliga förvaltningen 2030



**Lag om ändring för offentliga förvaltningens gemensamma
stöd tjänster för e-tjänster den 19.12.2019**

**Lag om ändring för offentliga förvaltningens gemensamma
stöd tjänster 5.5.2017**

Syftet är att säkra medborgarnas tjänster i hela landet.



Gemensamma tjänster för den offentliga förvaltningen:

Grundar sig i kommunala och statliga myndigheters samt Folkpensionsanstaltens avtal om att erbjuda kundtjänster tillsammans och samlat från en plats.



Gemensamma tjänsters Rådgivande nämnd

5/2020: Utredning av den statliga
förvaltningens servicenätverk och
gemensamma kundnätverk



Nulägesbild och framtidsutsikter för utvecklingen 5/2020

Rapporten är en del i den offentliga
förvaltningens strategiska arbete



Utgångspunkt och nulägesbild

Först och främst två teman:

- antalet servicekontor
- metod för implementering år 2030



Utgångspunkt och nulägesbild

- Kundbesöken har minskat i jämn takt och man bedömer att de minskar till hälften av dagens nivå när årtiondet är slut
- Minskningen av kundbesöken beror på kunders ändrade vanor samt av ökning av elektroniska tjänster.
- Med urbaniseringen har befolkningen centraliserats och denna trend bedöms fortsätta under 2020-talet.
- I regioner med gles befolkning har besöken minskat till mycket låg nivå. Det är stora utmaningar att hålla dessa servicekontor öppna och att rättfärdiga dem med kundernas behov blir allt svårare.



Utgångspunkt och nulägesbild

- Utförare av tjänster har begränsat servicekontorens öppettider samt stängt serviceställen med låg besöksgrad.

- Den nuvarande utvecklingen leder till en försämring av servicenätverket för den offentliga förvaltningen i regioner som är glest befolkade. Att göra ärendet inom regionen är inte alltid möjligt och i vissa fall får man utföra ärendets olika delar på flera platser.

- Genom sammanslagning av servicekontor och optimering av servicenätverket är det möjligt att öka tillgången till tjänsterna samt åstadkomma besparingar



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

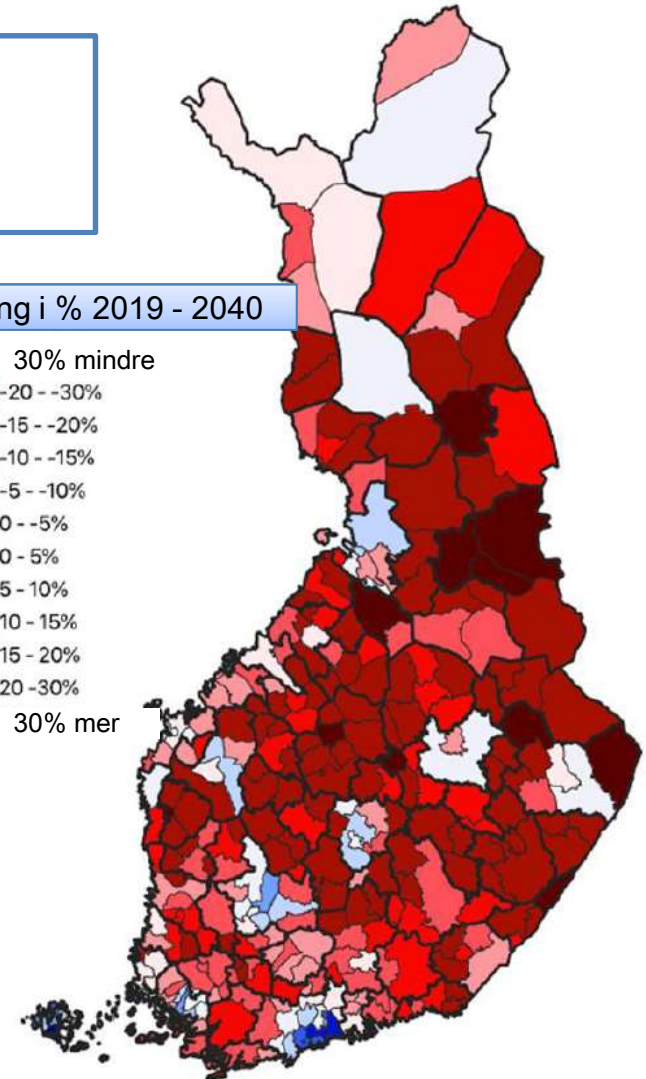
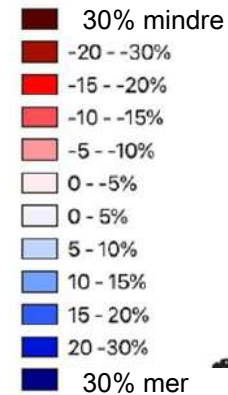
Mot ett gemensamt kundservicenätverk för den offentliga förvaltningen 2030

Diskussionsunderlag för den offentliga förvaltningens strategiska arbete

Befolkningsförändringar år 2019 – 2040, befolkningen koncentreras i stadsområden

- Den största delen av Finlands befolkning kommer att finnas i närheten av större stadscentra år 2030. I 18 regionala stadscentra eller i deras närhet finns 90 % av hela Finlands befolkning.
- Enligt prognoser får befolkningen år 2030 restid för ärenden/tjänster i stadscentra: 56 % inom 30 minuter, 82 % 60 minuter och rentav 95 % inom 90 minuter
- Befolkningsförändringen har en avgörande betydelse i placeringen av servicekontor och besöksvolym.
- Besök delar sig på grund av polarisering i två olika miljöer:
Tätorter med höga volymer av tjänster och de glest befolkade regionerna med måttlig tillgång.

Förändring i % 2019 - 2040



Uppkoppling OK, kompetens måste öka

Fast bredbandsanslutning täckningsgrad

(procent av hushållen, 2018)

97 %

4G-nätverk täckningsgrad

(procent av hushållen, 2018)

98 %

Användare av internet

(procent av befolkningen)

92 %

Använder internet flera gånger dagligen

(procent av befolkningen)

79 %

Användare av internet i åldern 65 – 74 år (75 – 89)

(procent av befolkningen)

80 % (41 %)

Digitala grundkunskaper minst grundnivå

(procent av befolkningen)

76 %

Har skickat digital myndighetsblankett

(60 procent av finländarna har skickat en myndighetsblankett digitalt 2017)

60 %

Antal besök har minskat i jämn takt

Besök	2011 (milj. käyntiä)	2019 (milj. käyntiä)	Föränd- ring
Folkpensionsmyndigheten	2,8	2,1	-25 %
Skattemyndigheten	1,2	0,59	-51 %
Polis (Tillståndsmyndighet)	2,3	0,87	-62 %
Arbets- och näringslivskontor	1,8	0,47	-74 %
Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata	0,45	0,35	-22 %
Sammanlagt	8,55	4,38	-49 %

År 2011 totalt antal besök 9,035 miljoner

* Käyntiä =
besök

Myndighet	2019 (milj. käyntiä)	2023 (milj. käyntiä)	Föränd- ring
Folkpensionsmyndigheten	2,1	1,9	1,7
Skattemyndigheten	0,59	0,3	0,2
Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata	0,35	0,2	0,2
Lantmäteriet	0,05	0,04	0,03
Rättshjälp och intressebevakning	0,1	0,07	0,07
Intressebevakning	0,04	0,02	0,01
Polis (Tillståndsmyndighet)	0,87	0,6	0,6
Kronofogden	0,05	0,03	0,02
Migrationsmyndigheten	0,1	0,08	0,07
Brottspåföljdsmyndighetens kontor	0,04	0,04	0,04
Arbets- och näringslivskontor	0,47	0,35	0,15
Sammanlagt	4,8	3,6	3,0

Förändring efter år 2019

n. -24 % n. - 37 %

Myndigheternas egna servicekontor (dagsläget)

Myndighet	Antal servicekontor
Besökskontor	n. 195
Regionförvaltningsmyndigheter (AVI)	12
Näringslivs- trafik- och miljöenheter (ELY)	21
Folkpensionsmyndigheten	143
Trafik- och kommunikationsmyndigheten (Traficom)*	1
Migrationsmyndigheten (Migri)	9
Lantmäteriet (MML)	26
Magistraten (DVV)	24 + 12 (rajattu asiointi)
Rättshjälp och intressebevakning **	160 paikkakunnalla
Polisens tillståndsmyndighet	100
Brottpåföljdsmyndighetens kontor (Antal kontor är 14 och arbetsställen finns på 24 platser)	14
Tullverket ***	21
Arbets- och näringslivskontor (TE-kontor)	75
Kronofogden	64
Skattemyndigheten	50
Tillsammans (ungefär)	724 / 927

Mall för rikets indelning

18 centralstäder+ 32 kompletterande platser

Mall för rikets indelning 18 + 32 platser

min	väestö	%	kum %
0-10	1390822	25,77424	25,77424
10-20	2221685	41,17151	66,94575
20-30	826932	15,32442	82,27017
30-40	502217	9,306914	91,57708
40-50	209797	3,887886	95,46497
50-60	123335	2,285602	97,75057
60-70	63327	1,173554	98,92413
70-80	35842	0,664212	99,58834
80-90	10388	0,192507	99,78084
90-100	6345	0,117583	99,89843
100-110	2412	0,044698	99,94313
110-120	1538	0,028502	99,97163
120-130	719	0,013324	99,98495
130-140	349	0,006468	99,99142
140-150	127	0,002354	99,99377
150-160	238	0,004411	99,99818
160-170	55	0,001019	99,9992
170-180	43	0,000797	100
Kaikki yhteensä	5396171		

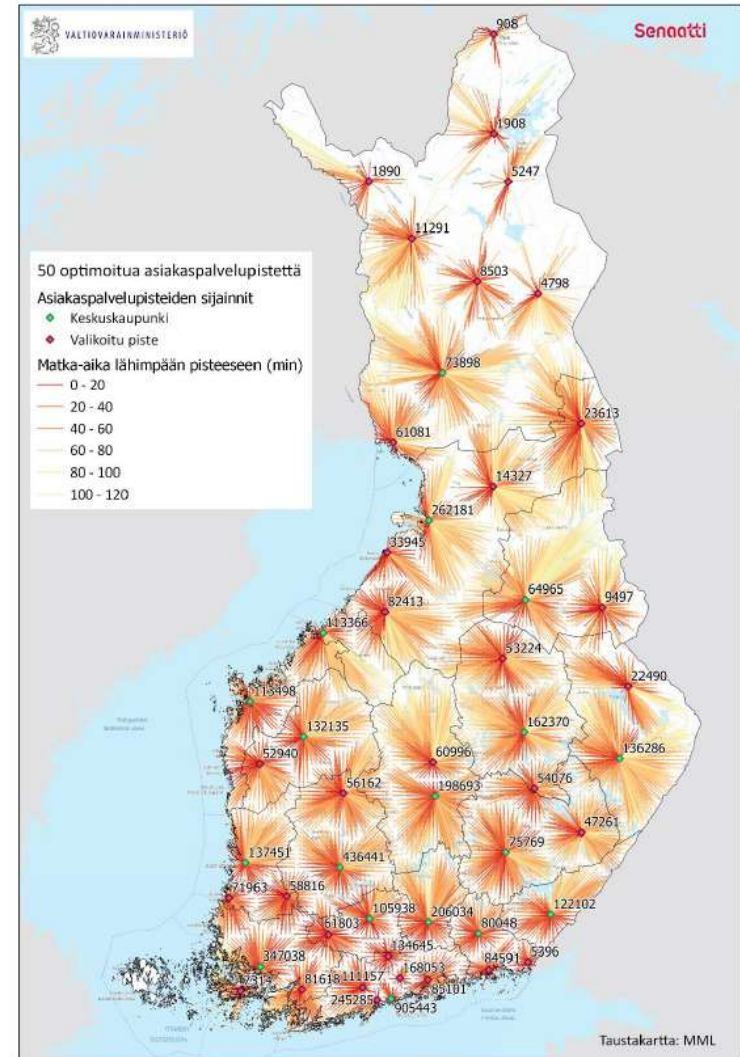


Rikets indelning

- Placering servicekontor optimeras: 18 stadscentra kompletteras med 32 st kontor (tillsammans 50)
- Åland har ej tagits med
- 22 087 personer inte tilldelats något kontor

Tid för resa i genomsnitt för hela befolkningen 20,59 minuter (enkelresa), längd på resan är i genomsnitt 14,62 km

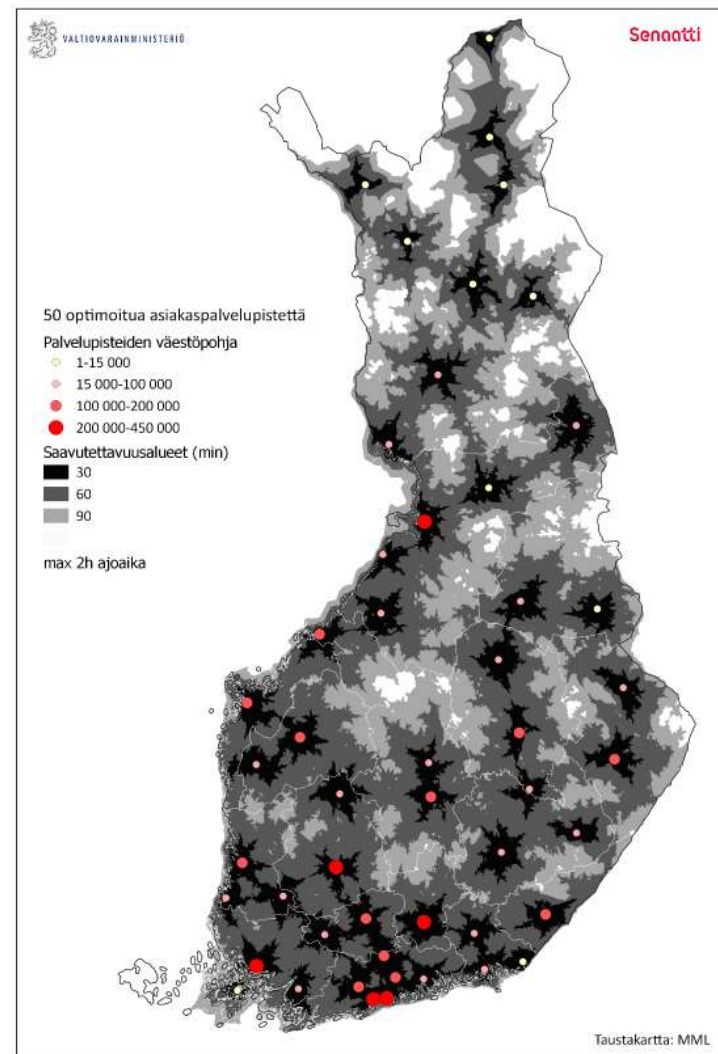
(över 65 år är motsvarade genomsnittlig restid 20,3 min)



Väestö = befolkning

Befolkning som nås av tjänsterna

Servicekontor	Befolkningsmängd	Servicekontor	Befolkningsmängd
Helsinki	905443	Kajaani	64965
Tampere	436441	Forssa	61803
Turku	347038	Kemi	61081
Oulu	262181	Äänekoski	60996
Espoo	245285	Huittinen	58816
Lahti	206034	Virrat	56162
Jyväskylä	198693	Varkaus	54076
Kerava	168053	Iisalmi	53224
Kuopio	162370	Teuva	52940
Pori	137451	Savonlinna	47261
Joensuu	136286	Raahe	33945
Hyvinkää	134645	Kuusamo	23613
Seinäjoki	132135	Lieksa	22490
Lappeenranta	122102	Pudasjärvi	14327
Vaasa	113498	Kittilä	11291
Kokkola	113366	Kuhmo	9497
Vihti	111157	Sodankylä	8503
Hämeenlinna	105938	Parainen	7314
Porvoo	85101	Virolahti	5396
Kotka	84591	Inari (Saariselkä)	5247
Ylivieska	82413	Savukoski	4798
Salo	81618	Inari	1908
Kouvola	80048	Enontekiö	1890
Mikkeli	75769	Utsjoki	908
Rovaniemi	73898		
Rauma	71963		



Påverkan på tillgänglighet

Ett nätverk med femtio servicekontor erbjuder en rimlig tillgänglighet för befolkningen i hela landet

Utmaningar finns ändå att ordna tillgänglighet för tjänster på 50 platser i områden med liten befolkning

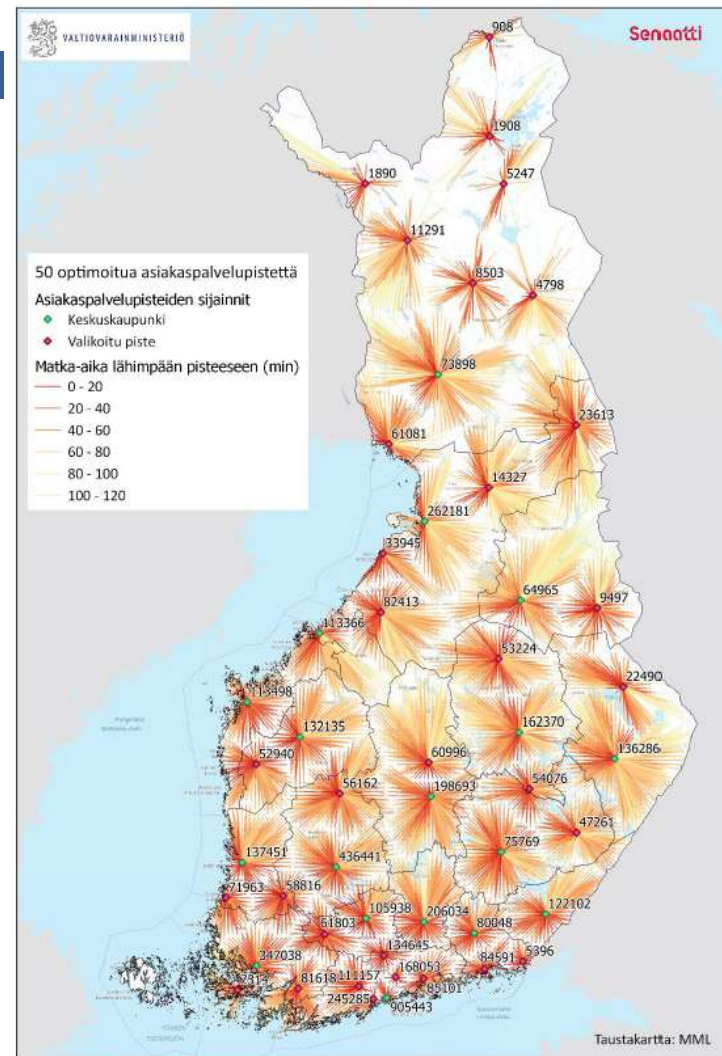
Tillgången ökar för flera tjänster jämfört med dagens situation, och en uppfylld lucka underlättar för kundernas ärenden i statlig förvaltning.

Fysisk tillgång till tjänster minskar på vissa ställen när det gäller Kela, TE-kontoren, intressebevakning/rättshjälp och polisens tillståndsmyndighet



Längst resor och restid

Kommun	Längd (km)	Kommun	Tid (min)
Utsjoki	133	Utsjoki	118
Salla	95	Salla	98
Suomussalmi	93	Kinnula	90
Pudasjärvi	84	Vesanto	82
Pihtipudas	83	Suomussalmi	79
Pello	80	Savukoski	78
Kemijärvi	78	Enonkoski	76
Keitele	74	Kustavi	76
Ylitornio	74	Pudasjärvi	75
Ranua	73	Puolanka	73
Siikalatva	73	Pihtipudas	73
Puolanka	71	Sulkava	73
Savukoski	69	Lestijärvi	72
Kolari	69	Keitele	72
Pyhäntä	68	Kivijärvi	71
Hartola	68	Pello	70
Kuhmo	68	Vaala	68
Enontekiö	65	Enontekiö	67
Hyrnsalmi	65	Ylitornio	66
Kinnula	65	Tervo	66
Enonkoski	64	Reisjärvi	65
Lestijärvi	63	Kannonkoski	65
Kärsämäki	63	Kemijärvi	65
Taivalkoski	63	Hailuoto	65
Pyhäjärvi	62	Luhanka	64
Kivijärvi	62	Kemiönsaari	64
Ilomantsi	62	Ranua	63
Sulkava	60	Sysmä	62
Kittilä	59	Siikalatva	62
Ruovesi	58	Puumala	62
Vaala	58	Kaavi	61
Sysmä	57	Kittilä	61





Alternativa principer för
kostnadsfördelning och
organisationsgranskning

Alternativ 1 – servicekontorsnätverk för hela riket baseras på en mall med flera tjänsteproducenter

- Placering av ytterligare servicekontor i modellen bestäms som ett resultat av nationell optimering och regionalt samarbete
- Arrangemang av servicekontor och allmänna kundtjänster produceras med en multiproducentmodell där den lämpligaste tjänsteleverantören väljs för varje servicekontor (statlig aktör, kommunal aktör, eller annan lämplig aktör)
- Allmän kundrådgivning och stöd för digital- och distanstjänster delas för närvarande enligt servicekontorsmodellen på prestationsbasis för tjänsteleverantörer enligt en enhetlig nationell kostnadsmodell
- För att förenkla kontrakts- och faktureringsmetoderna kommer ett avtal att utarbetas som omfattar alla statliga tjänster med den lokala operatören
- Kostnader för statliga tjänsteleverantörer kommer att fördelas på nationell nivå beräknat på utförda tjänster. På motsvarande sätt får den lokala operatören av servicekontoret ersättning för alla statliga tjänsteleverantörer. I tilldelningen används posterna i ASTI-systemet som används vid servicekontoren för utförda tjänster.
- När utföraren investerar med egna resurser fördelas kostnaderna till det uppskattade lokalbehovet (kundtjänst och back office) för varje tjänsteleverantör som arbetar där.

Alternativ 2 – servicekontorsnätverk för hela riket baseras på avtal med kommuner

- Placering av ytterligare ärendekontor i modellen bestäms som ett resultat av nationell optimering och kommunalt samarbete
- För att säkerställa ett rikstäckande servicenätverk och påskynda framstegen görs till exempel ett avtal om underhåll av 70 kommunala servicekontor, som inkluderar digitala och allmän rådgivning samt distanstjänster enligt ett nationellt enhetligt koncept
- Den exakta placeringen av kontoret kommer att bestämmas i samarbete med avtalsparten
- Ytterligare servicekontor baseras på det nuvarande konceptet för servicekontor, och digital och allmän rådgivning samt distanstjänster till varje myndighets tjänster finns tillgängliga.
- Kostnader för statliga tjänsteleverantörer kommer att fördelas på nationell nivå beräknat på utförda tjänster. På motsvarande sätt får den lokala operatören av ärendekontoret ersättning för alla statliga tjänsteleverantörer. I tilldelningen används posterna i ASTI-systemet som används vid ärendekontoren för utförda tjänster.
- När statliga tjänsteleverantörer investerar sina egna resurser i servicekontoret fördelas kostnaderna till det uppskattade lokalbehovet (kundtjänst och back office) för varje tjänsteleverantör som arbetar där.



Alternativ 3 – servicekontorsnätverk för hela riket baseras på statligt arrangerade servicetjänstfunktioner

- Organisering, utveckling och underhåll av ytterligare servicekontor tas statligt ansvar med en rikstäckande operatör, som planerar det nödvändiga nätverket av servicekontor och ansvarar för resurserna. Kostnaderna täcks av statens gemensamma utgifter
- Ytterligare servicekontor baseras på det nuvarande konceptet för servicekontor, och digital och allmän rådgivning samt att distanstjänster till varje myndighets tjänster finns tillgängliga.
- I denna modell är den rikstäckande operatören ansvarig för den enhetliga kundupplevelsen vid servicekontoren samt tar hänsyn till och samordnar kraven för olika tjänster och kundgrupper. Centraliserat ägande av verksamhetsmodellen möjliggör kontinuerlig utveckling av servicemodellerna.
- Separata avtal med kommunala eller statliga tjänsteleverantörer behövs inte, såvida inte de vill investera tjänster eller egna resurser som avviker från det allmänna konceptet.
- Som ett alternativ till att täcka kostnaderna helt från gemensamma kostnader, kan kostnader för kundservicen fördelas på prestationsbasis till statliga tjänsteleverantörer, så som presenterats i ovan nämnda alternativ 1.



Alternativ 4 – servicekontorsnätverk baseras på tjänsteleverantörers beslutsfattande

- Nätverket av servicekontor i glesbefolkade områden bildas på basis av tjänsteleverantörerna, emellertid kombineras olika operatörers servicekontor.
- Målet är att forma och dimensionera ett servicenätverk för ärenden som erbjuds av nätverket med tjänsteleverantörer av kritiska tjänster. Tillgänglighet för det kombinerade anslutna servicenätverket ska uppfylla alla tjänsteleverantörers krav.
- Till exempel nätverket för Folkpensionsmyndigheten (Kela) kunde vara dimensionerad och utgöra en ram. Om nätverket räcker för att täcka Folkpensionsmyndighetens kunders behov, klarar det sannolikt att täcka den största delen av kundernas behov hos de andra tjänsteleverantörerna.
- I mallen utvärderar varje tjänsteleverantör ur sin egen synvinkel, i vilket servicekontor man deltar. Kostnaderna delas mellan de inblandade aktörerna efter behovet av utrymme. Med servicekontoren upprättas avtal som liknar nuvarande.



Sammanfattning och slutsatser

Sammanfattning och slutsatser 1/3

- Övergången till ett gemensamt nätverk av servicekontor för statliga tjänsteleverantörer möjliggör utveckling av sömlösa servicevägar för statsförvaltningen och implementering av servicemodeller med samlad kundservice och minskar kostnaderna avsevärt.
- Med bättre utnyttjande och färre överlappande kostnader sjunker lokalkostnader till mindre än hälften av nuvarande, och personal som är knuten till kundtjänst minskar avsevärt.
- Genom att utveckla nätverket av servicepunkter säkerställs också möjligheten att göra affärer för dem, som trots vägledning och support inte kan använda digitala tjänster.
- Utvecklingen av servicenätverket måste ta hänsyn till språkliga rättigheter och särskilda gruppers behov.
- Folkpensionsmyndigheten och TE-kontoren har kundgrupper vars behov kan vara grund för att dimensionera servicenätverket, det vill säga om servicenätverket uppfyller behoven hos dessa kundgrupper, tillgodoser det också behoven hos andra kundgrupper.
- Servicekontorsnätverkets utformning bör fokusera på att möta behoven hos dessa kundgrupper och förtäta nätverket i stads- och glesbefolkade områden, där dessa kundgrupper är väl representerade.
- Förutom kundtillgänglighet måste planeringen av kundservicenätverket ta hänsyn till behoven hos myndigheternas verksamhet och närvaroskyldigheter som följer av myndigheternas verksamhet.



Sammanfattning och slutsatser 2/3

- Det är möjligt att uppfylla kriteriet för fysisk tillgänglighet på ungefär en timmes (körtid) ganska heltäckande och kostnadseffektivt i den statliga administrationens gemensamma servicenätverk.
- Att öka antalet servicekontor från 50 platser över hela landet har en relativt liten inverkan, även om betydelsen för en enskild ort kan vara hög.
- Med 50 gemensamma servicekontor är 97,4% av den totala befolkningen inom en timmes räckhåll.
- Med 90 gemensamma servicekontor uppnås endast 2 procentenheter bättre total täckning (99,5%) enligt kriteriet med en timmes fysisk tillgänglighet.
- På motsvarande sätt förblev tillgängligheten på samma nivå som 90 platser i modellen med 228 servicekontor som undersöktes utifrån det nuvarande servicenätverket. Ett tätare nätverk med 228 servicekontor tillåter dock att målet med en timmes fysisk tillgänglighet förkortas i utvalda områden.
- Det nuvarande nätverket med de olika tjänsteleverantörernas egna servicekontor, upprätthåller inte fysisk tillgänglighet på en timme för någon tjänsteleverantör, trots att antalet med nuvarande nätverk omfattar mer än 700 tjänsteleverantörers egna servicekontor och nästan 200 gemensamma servicekontor, och i många glesbefolkade områden är avstånden likväl långa till flera tjänsteleverantörer.

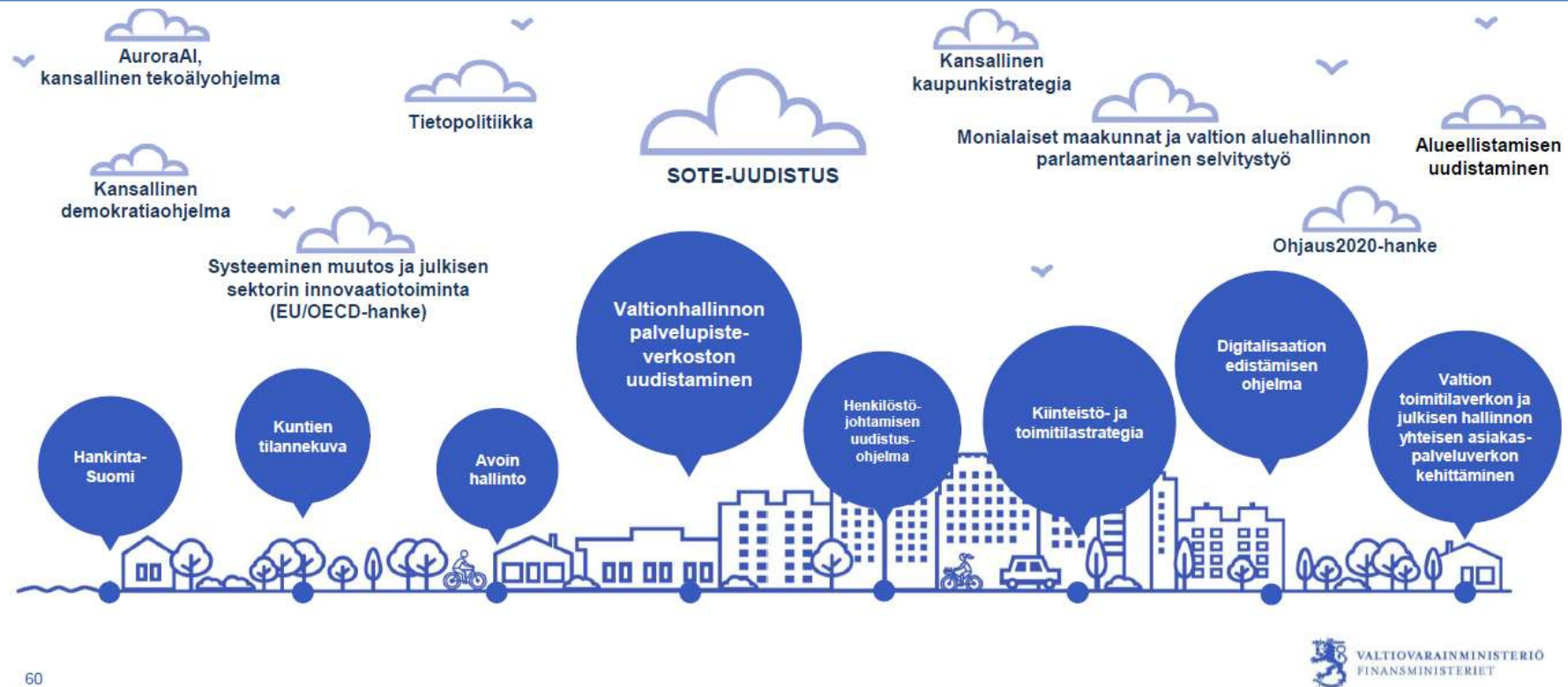


Sammanfattning och slutsatser 3/3

- I de yttersta randområdena är det vettigt att kompromissa med tillgängligheten på en timme, eftersom det är ytterst dyrt att med ett vanligt servicenätverk möjliggöra ärenden i de yttersta randområdena, och dess totala effektivitet förblir låg.
- Ur effektivitetssynpunkt vore det mer meningsfullt att satsa på att tillgodose specifika grupperns behov i områden med en större befolkningsbas.
- Övergången till gemensamma servicekontor kräver i praktiken en aktör med övergripande ansvar, som skulle ansvara rikstäckande för utvecklingen av servicenätverket och det generella konceptet, liksom för administrationen.
- Huvudmålet för det gemensamma servicekontorsnätverket är att kunna erbjuda kunderna en bättre övergripande tjänst och säkerställa en omfattande tillgänglighet för tjänster över hela landet.
- Bättre övergripande service och mindre gränser i ärendehantering kommer att föra statliga tjänsteleverantörer mot närmare samarbete.
- Ju närmare tjänster från olika statliga tjänsteleverantörer integreras med varandra i hanteringen av kundernas ärenden, desto starkare och mer omfattande kan de löpande kostnaderna täckas av de gemensamma kostnaderna.



Utvecklingen av den offentliga förvaltningens servicenätverk förverkligar regeringsprogrammet och den offentliga förvaltningens strategi – *världens bästa offentliga förvaltning*



Beklagar. Översättning är svårt med text som har så liten storlek

Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL