

Lausunto Ylä-Savon maaseutupalvelujen palvelujen tuottamisesta yhteistoiminta-alueen sopijakunnissa

107/00.04.01/2021

Kunnanhallitus 29.03.2021 § 57

Valmistelija: kunnansihteeri

Maaseutuhallinnon yhteislautakunta on kokouksessaan 25.2.2021 § 11 käsitellyt toimipisteiden aukioloaikoja ja pyytää sopijakuntien lausuntoja esitetyistä muutoksista 15.4.2021 mennessä.

Asian tausta

Asiakaskäyttäytymisen muutos on viime vuosina ollut merkittävä. Sähköisesti Vipu-palvelussa toimitettujen hakemusten osuus on ollut 96 %. Päätukihaussa paperilomakkeilla toimitettiin 2020 nelisenkymmentä hakemusta koko yhteistoiminta-alueella. Suurin osa toimistolla käynneistä liittyy pellonvuokraukseen ja siihen liittyvään tukioikeuksien siirtoilmoituksiin sekä eläintenpitäjien ja pitopaikkojen rekisteröintiin. Tukioikeuksista luovuttaneen 2023 uuden ohjelmakauden tukijärjestelmien käynnistyessä. Eläintenpitäjille on avautumassa sähköisen asioinnin palvelu lähiaikoina. Nämä muutokset vähentävät entisestään toimistoilla asiointia.

Viimeisen vuoden aikana asiointi on muuttunut. Pandemiasta johtuen asiakkaiden paikalla tapahtuvaa asiointi rajoitettiin ajanvaraukseen perustuvaksi. Asiakkaat omaksuivat nopeasti lomakkeiden toimituksen postitse ja sähköpostitse. Suurella osalla asiakaskuntaa on mahdollista lähettää skannattuja asiakirjoja käsiteltäväksi. Toimistojen ulkopuolella oleviin lukittuihin postilaatikoihin oli mahdollisuus jättää asiapapereita mihin vuorokauden aikaan tahansa.

Poikkeavat järjestelyt eivät näkyneen asiakaspalautekyselyssä, kun kysyttiin, onko toimiston aukioloajat sopivat. Vuoden 2020 joulukuun kyselyssä vastaus oli keskimäärin 4,0 asteikolla 1-5 eli arvosanana hyvä. Kolme vuotta aiemmin vastaava tulos oli 3,85 eli hieman huonompi.

Vuodenvaihteessa seurattiin asiakaskäyntejä kaikissa maaseututoimistoissa. Varpaisjärven palvelupiste oli suurimman osan ajasta suljettuna. Tarjolla oli henkilökohtainen asiakaspalvelu ajanvarauksella, mutta sillä ei ollut kysyntää.

Varpaisjärven palvelupisteen asiakaskäyntien seuranta on tehty toukokuusta 2017 maaliskuulle 2020. Ajanvarauksella on käynyt yhteensä 55 asiakasta ja ilman ajanvarausta 96. Kun palvelu on ollut saatavilla kesäaikaa lukuun ottamatta pääsääntöisesti kerran viikossa, on asiointipäiviä ollut 100. Asiointipäivää kohden ollut keskimäärin 1,5 asiointia.

Muuten asiakaskäynnit maaseututoimistoilla toteutuivat lokakuusta 2020 tammikuulle 2021 (4 kk) seuraavasti:

	kpl	kpl/pv
Iisalmi	40	0,3
Lapinlahti	30	0,2
Sonkajärvi	16	0,1
Vieremä	49	0,4

Alkuvuoden aikana jäi yksi palvelusihteeri eläkkeelle eikä hänen virkaansa täytetty. Työmäärä tukihallinnossa, etenkin palvelusihteereiden tekemä osuus, on vähentynyt sähköisen asiointin myötä. Viran täyttö otetaan uudelleen harkintaan uuden EU:n ohjelmakauden käynnistyessä 2023, kun selviää, mikä on uuden tukijärjestelmän työllistävyys.

Nykyisellä kuuden hengen henkilöstöllä on vaikea pitää kiinni normaaliaikojen neljän päivän viikoittaisesta aukiolosta kunnissa olevissa maaseututoimistoissa ja viikoittaisesta palvelusta Varpaisjärven palvelupisteessä.

Jokaisesta toimipisteestä aiheutuu vuokratkustannuksia, jotka tosin tuloutuvat kyseiselle kunnalle. Lisäksi voi aiheutua henkilöstön korvattavia matkakustannuksia.

Sopijakuntien 28.2.2012 allekirjoittamasta yhteistoimintasopimuksesta:

"Palvelut tuotetaan hajautetusti sopijakuntien toimipisteissä Iisalmessa, Lapinlahdella kuntakeskuksessa ja Varpaisjärven taajamassa sekä Sonkajärvellä ja Vieremällä. Maaseutulautakunta voi päättää toimipisteiden sijainnista, aukioloajoista ja toiminnasta sovittuaan asiasta asianomaisen kunnan kanssa."

Maaseutuhallinnon yhteislautakunnan esitys sopijakunnille:

Normaaliaikoina maaseututoimistot ovat olleet auki maanantain ja tiistain sekä torstain ja perjantain klo 9-15. Aukioloaikoja voisi muuttuneen asiakaskäyttämisen myötä muuttaa siten, että maanantaina ja torstaina olisi kuntien maaseututoimistossa asiakaspalvelu saatavilla klo 9-15. Tiistaina ja perjantaina asiakaspalvelua on saatavilla satunnaisesti. Keskiviikkona toimistot olisivat edelleen suljettuna. Se päivä varataan palaverille, koulutuksille sekä maasto- ja maatalousyrityskäynneille. Ajanvarauksella voi sopia vastaanottoajan aukioloajoista poiketenkin. Aikoina, jolloin kysyntää asiakaspalvelulle on ollut vähemmän, kuten joulun välipäivinä ja keskikesällä, palvelua voidaan keskittää. Varpaisjärven palvelupisteen toimipaikka säilytetään ja palvelua tarjotaan 1.5.-15.6. 1 pv/vk ja muulloin ajanvarauksella. Näillä muutoksilla palvelu voidaan varmistaa nykyisellä henkilöstöllä, kun huomioon otetaan loma-ajat ja muut poissaolot. Menettely mahdollistaa etätöiden hyödyntämisen. Mahdollisuus etätöihin lisää hyvinvointia ja ajankäytön tehokkuutta.

Mikäli ehdotetut muutokset hyväksytään, ne tulisivat voimaan 1.7.2021 alkaen.

Päätösesitys

Kunnanjohtaja:

Sonkajärven kunta ei vastusta muutosta, mutta korostaa lähipalvelujen tärkeyttä ja saatavuutta myös maaseutupalveluissa.

Päätös

Kunnanhallitus:

Kunnanhallitus yksimielisesti hyväksyi päätösesityksen.
