VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Uusi julkinen asiakaspalvelumalli

Selvitysmies Timo Kietäväinen

Kesäkuu 2008

Sisällysluettelo

1. Lukijalle 1
2. Tiivistelmä 2
3. Selvitysmiehen esitykset 4
4. Toimeksianto selvittää yhteispalvelun kehittämistä ja julkisten palvelujen uusia järjestämistapoja 9
   4.1. Taustaa 9
   4.2. Selvitystehtävä ja sen tavoitteet 9
   4.3. Selvitystyön organisointi 10
5. Julkisten asiakaspalvelujen, erityisesti yhteispalvelujen kehitys Suomessa 11
   5.1. Fyysisten yhteispalvelupisteiden kehittyminen 11
   5.2. Työvoiman palvelukeskukset 13
   5.3. Sähköinen yhteispalvelu julkishallinnossa 13
6. Kansainvälisiä kehityssuuntia ja muutamia esimerkkejä 15
   6.1. Ruotsi uudisti yhteispalvelulainsäädäntöään vuonna 2004 15
   6.2. Min side –portaali kehittämisen keskiössä Norjassa 16
   6.3. Tanskassa yhteispalvelua kehitettiin osana kuntauudistusta 16
   6.4. Iso-Britanniassa asiakaspalvelua standardisoidaan ja puhelinpalveluja kehitetään voimakkaasti sekä luodaan paikallisista lähtökohdista yhteispalvelupisteitä 17
   6.5. Yli 90 % kanadalaisista kannattaa one stop shop –palvelun jakelumallia 18
   6.6. Australia kehittänyt voimakkaasti sähköistä asiointikanavaa 19
7. Uusi julkisen sektorin asiakaspalvelumalli – selvitysmiehen esitykset 20
   7.1. Julkisten asiakaspalvelujen kehityksestä vastaava toimivaltainen viranomainen valtion hallintoon ja kuntiin 20
   7.2. Yhteinen yleinen palvelujen neuvontapuhelin ja internetsivustot 20
   7.3. Yhteispalvelupisteistä yhteispalvelutoimistoihin, avustavasta asiakaspalvelusta asiakaspalveluun 22
   7.4. Yhteispalvelutoimistoissa hoidettavat palvelut 25
   7.5. Kunnan viranomaisten palvelut yhteispalvelutoimistossa 27
   7.6. Valtion viranomaisten palvelut yhteispalvelutoimistossa ja yhteispalvelun kansallinen järjestämissopimus 29
   7.7. Muut palvelut yhteispalvelutoimistossa 34
   7.8. Yhteispalvelun ja yleisneuvonnan kehittäminen ja seuranta 36
   7.9. Yhteispalvelutoimiston ylläpitosopimuksen tekeminen 37
   7.10. Yhteispalvelun kustannusten jakaminen kunnan ja valtion kesken 39
   7.11. Hankintamenettely 39
   7.12. Palvelusasiantuntijat ja heidän koulutustarpeensa uudistuvassa palvelukentässä 41
   7.13. Lähilogistiikkayrittäjyys 43
   7.14. Tulkkauspalvelut 44
8. Uuden asiakaspalvelumallin valmistelu 48
9. Liite 50

1. Lukijalle

Hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemi nimesi minut vuoden 2007 lokakuun 15. päivänä selvitysmieheksi selvittämään julkisen asiakaspalvelumallin uudistamista, erityisesti yhteispalvelumallin kehittämistä.

Otin tehtävän vastaan mielihyvin, koska olen työssäni seurannut yhteispalvelun kehittymistä ja laajemmin julkisten asiakaspalvelujen kehittämistä varsin kauan aikaa. Julkisen sektorin asiakaspalvelumallien kehittäminen on nyt erittäin ajankohtaista, koska niin valtion hallinnossa kuin kunta-alalla on voimakas tarve tehostaa toimintaa. Ilman uudenlaisia toimintamalleja kehitys johtaisi vääjäämättä julkisten asiakaspalvelujen keskittymiseen merkittävästi nykyistä harvempiin toimipisteisiin.

Yksinomaan sähköisen asioinnin kehittämisen kautta ei kyetä turvaamaan asiakaspalvelujen saavutettavuutta, koska merkittävä osa palveluista ei ole sähköistettävissä**,** eivätkä monet kansalaiset ole halukkaita tai kykeneviä käyttämään sähköisiä asiointipalveluita tai heillä ei ole siihen muusta syystä mahdollisuutta. Lisäksi tarjolla olevat sähköiset asiointipalvelut kattavat hyvin rajallisen osan julkisista asiakaspalveluista, eivätkä puhelinpalvelutkaan ole kehittyneet riittävästi. Puhelinpalveluiden avulla ei voida kokonaan korvata fyysistä asiointia.

Monet uusien asiakaspalvelumallien kehittämishankkeet ovat kohdanneet ongelmia viranomaisten toimivaltarajojen takia. Nämä ongelmat korostuvat valtionhallinnossa. Toimivaltarajat ovat muun muassa vaikuttaneet siihen, että nykyisissä yhteispalvelupisteissä ei voida tuottaa muita kuin avustavia asiakaspalveluja. Selvitystyöni yhtenä keskeisimpänä lähtökohtana olen pitänyt sitä, että pyrin hakemaan ratkaisua, jolla ei puututa eri viranomaisten keskinäisiin toimivaltarajoihin.

Teknologian kehitys on ollut viime vuosina nopeaa. Markkinoilla on nyt tarjolla muun muassa luotettavasti toimivia kuvapuhelinlaitteistoja, joita aiemmin ei ollut. Samoin sähköisen asioinnin tekniikka, osaaminen sekä menettelytavat ovat kehittyneet merkittävästi. Selvitystyössäni olen pyrkinyt ottamaan tämän huomioon. Esitykset ovat edesauttamassa matkustamista vähentävien palvelujärjestelmien kehittämistä ja näin osaltaan vähentämässä energian kulutusta.

Ongelmana julkisten asiakaspalvelujen kehittämisessä on ollut myös se, ettei mikään taho valtion tai muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta kuntien hallinnossa ole selkeästi vastuussa asiakaspalvelujen kehittämisestä. Myös asiakaspalvelujen kehittämisen koordinaatio on ollut erittäin heikkoa. Tämä on johtanut hyvin erilaisiin ratkaisuihin sekä voimavarojen tehottomaan hyväksikäyttöön, kun eri hallinnonaloilla on kehitetty samoja asioita samaan aikaan toisista erillään. Selvitystyössäni olen tullut vakuuttuneeksi siitä, että tähän on välttämätöntä saada muutos pikaisesti.

Selvitystyöni aikana minulla on ollut ilo tavata suuri joukko eri hallinnonalojen edustajia, joilta olen saanut kallisarviosta tietoa ja erinomaisia neuvoja selvitystyöni kannalta. Suuret kiitokset heille kaikille!

Erityisen suuret kiitokset haluan osoittaa selvitystehtävässäni minua avustaneille erityisasiantuntija Tanja Rantaselle ja lakimies Mika Paavilaiselle Suomen Kuntaliitosta sekä eläkkeelleen lähtöönsä saakka avustajaryhmässä toimineelle neuvotteleva virkamies Eino Hosialle valtiovarainministeriöstä.

Helsingissä 12.6.2008
Timo Kietäväinen

2. Tiivistelmä

Selvitysmies esittää torstaina 12.6. hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemelle jättämässään raportissa, että valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosastosta tehtäisiin vastuuviranomainen julkisen sektorin asiakaspalvelujen kehittämisessä ja eri viranomaisten asiakaspalvelujen kehittämistoimien koordinoinnissa. Tällä hetkellä milläkään viranomaisella valtion hallinnossa ei ole tätä tehtävää. Myös kunnissa asiakaspalvelujen kehittämisen koordinointia tulisi selkeyttää.

Selvitysmies esittää myös yleisneuvontapuhelinpalvelun ja internetiin yleisneuvontasivujen perustamista ja ylläpitoa. Nykyisin jokainen viranomainen kehittää oman toimialansa palveluneuvonnan lisäksi myös jossain määrin yleisneuvontaa. Maastamme puuttuvat toimivat puhelinneuvontapalvelut kokonaan, eikä verkossa tarjottavat, lähinnä Suomi.fi sekä infopankki.fi palvelut ole riittävän kattavia, eivätkä tunnettuja.

Selvitysmies esittää, että nykyisten runsaan 200 avustavia yhteispalveluja tarjoavien yhteispalvelupisteiden sijaan maahamme perustettaisiin runsas 400 kaikkia keskeisiä julkisen sektorin asiakaspalveluja tarjoavia yhteispalvelutoimistoa. Selvitysmies esittää, että kaikkiin tänä vuonna olemassa olevaan kuntaan perustetaan yksi yhteispalvelutoimisto. Asukasluvultaan ja pinta-alaltaan suurempiin kuntiin saatetaan tarvita useampia. Mikäli sovitulla kuntaliitosalueella kuntakeskukset sijaitsevat kovin lähellä toisiaan, ei ole tarkoituksenmukaista perustaa jokaiseen omaa toimistoa.

Selvitysmies ei esitä valtion eri viranomaisten eikä valtion ja kuntien keskinäisiin toimivaltasuhteisiin muutoksia. Jokainen valtion viranomainen päättää, miten se osallistuu yksittäisten yhteispalvelutoimistojen toimintaan. Esitys ei myöskään muuta eri viranomaisten sisäisiä johtamis- ja raportointijärjestelmiä.

Yhteispalvelutoimistoista olisi selvitysmiehen esityksen mukaan saatavissa Kansaneläkelaitoksen, poliisin, verohallinnon, työ- ja elinkeinotoimistojen, maistraattien sekä maahanmuuttoviranomaisen palveluja sekä vähintäänkin tarkemmin määritellyt kunnan vakiopalvelut. Kansallisella tasolla viranomaiset sitoutuvat yhteispalvelutoimintaan yhteispalvelun järjestämissopimuksella. Kunnat sitoutuvat puolestaan yhteispalvelutoimiston ylläpitoon toimiston ylläpitosopimuksella. Kaikkien osapuolten osalta osallistuminen yhteistyöhön perustuu sopimukseen ja on vapaaehtoista.

Toimintamallista saavutettavat merkittävät hyödyt edesauttavat kaikkien viranomaisten mukaan tulemista tähän asiakaspalvelumalliin. Selvitysmies esittää mallin jatkovalmistelusta vastaavaksi toimielimeksi kaikkien mukaan lähtevien viranomaisten muodostamaa johtoryhmää, johon selvitysmies lisäksi esittää valtiovarainministeriön, oikeusministeriön sekä liikenne- ja viestintäministeriön edustusta.

Kunnat vastaisivat yhteispalvelutoimiston toimitiloista sekä toimistossa kunnan virkasuhteessa työskentelevien palveluasiantuntijan valitsemisesta ja heidän palkkauksestaan sekä laitteistoista ja yhteyksistä. Kunnat saisivat tehtävää varten valtionapua 50 % laskennallisista kustannuksista. Valtionaputarve on karkeasti arvioituna suuruusluokaltaan vajaan 50 miljoonan euron luokkaa. Varat koottaisiin eri valtion viranomaisten toimintakustannussäästöistä.

Asukasluvultaan suuremmissa kaupungeissa ei ole tarkoituksenmukaista perustaa täyden palvelun yhteispalvelutoimistoja, koska jokaisen viranomaisen palvelut ovat saatavilla kohtuullisen etäisyyden päässä. Niiden sijaan on perusteltua perustaa räätälöityjä yhteispalvelutoimistoja esimerkiksi ulkomaalaisperäiselle väestölle tai laajentaa työvoiman palvelukeskusten palvelutarjontaa niihin läheisesti sopivilla sosiaaliturvapalveluilla. Samoin on myös harkinnan arvoista terveysasemien yhteyteen liittää ko. palveluita tukevia räätälöityjä yhteispalvelutoimistoja,

joissa on saatavilla esimerkiksi KELA:n palveluja. Ulkomaalaisten palveluun erikoistuvat yhteispalvelutoimistot voivat tuottaa näitä palveluita laajemmalle alueelle ja saada toimintaansa korotettua valtionavustusta.

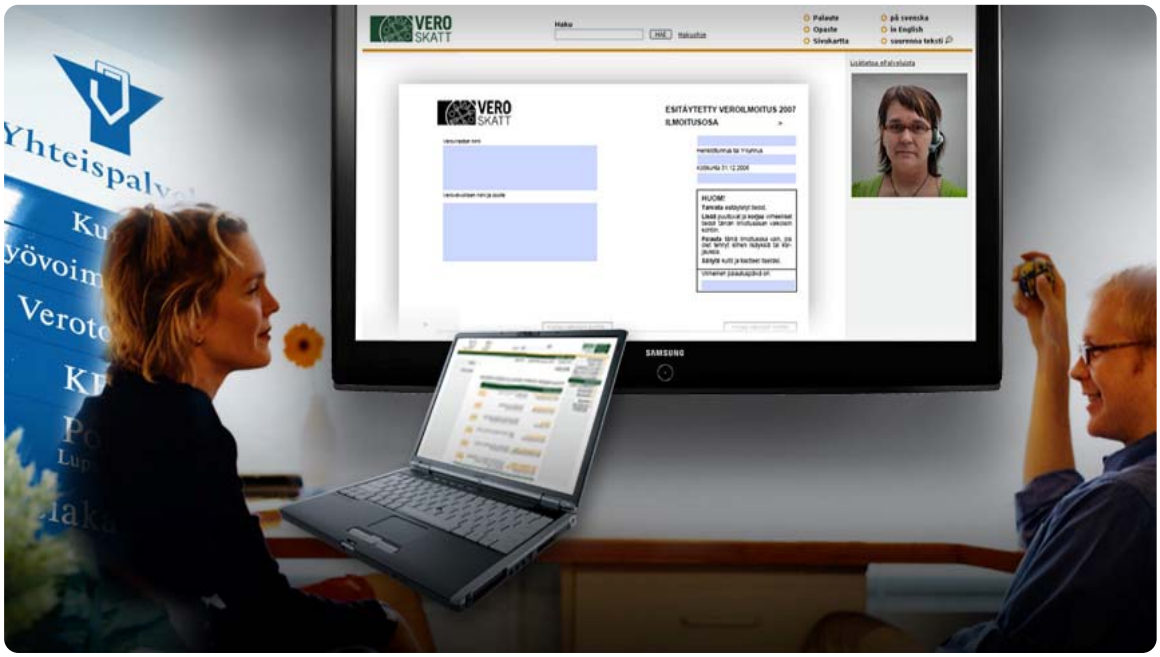
Yhteispalvelutoimistoissa palveluita tarjotaan eri valtionviranomaisten ja KELA:n joko toimistossa kokoaikaisesti työskentelevän virkamiehen toimesta tai tiettyinä aikoina viikossa toimistossa työskentelevän virkamiehen toimesta tai aikavarauksen perusteella toimistoon saapuvan virkamiehen toimesta. Niinä aikoina, kun yhteispalvelutoimistossa ei ole jonkun viranomaisen virkamiestä, annetaan palvelut etäpalveluina uusinta tekniikkaa hyödyntävää kuvapuhelinjärjestelmää käyttäen. Tällaisessa kuvapuhelin yhteydessä siirtyy elävän kuvan lisäksi tarvittavat asiakirjat. Palvelusuoritteet voidaan varmentaa sähköisellä allekirjoituksella.

Yhteispalvelutoimistoissa työskentelevät palveluasiantuntijat auttavat kansalaisia kuvapuhelinjärjestelmän käytössä. Palveluasiantuntijat auttavat myös verkkopalveluiden käytössä. He voivat kansalaisen valtuuttamana hoitaa heidän puolestaan verkossa olevia palveluja.

Selvitysmies esittää myös kuvapuhelinjärjestelmää hyödyntävän tulkkausrenkaan perustamista viittomakielen sekä ulkomaalaisperäisten kielten simultaanitulkkauksen järjestämiseksi kustannustehokkaasti koko maassa.

Selvitysmies esittää myös lähilogistiikkayrittäjyyskokeilun aloittamista muutamassa kohteessa Itä- ja Pohjois-Suomessa. Ideana kokeilussa on kehittää aivan uudenlaista lähikuljetusten ratkaisutapaa, jossa yrittäjä sopimusperusteisesti tuottaa kuljetuspalveluita kunnalle (lääkkeiden, ruoka-annosten, lainakirjojen jne. kuljetusta), postille ja vähittäiskaupalle (elintarvikeostojen kotiinkuljetus). Lisäksi kuljetuksiin käytettävä ajoneuvo varustettaisiin langattomilla laajakaistayhteyksillä, jolloin sähköiset asiakaspalvelut olisivat asiakkaiden käytettävissä. Koska kokeilu perustuisi yksityiseen yrittäjyyteen, voisi yrittäjä lisätä palveluvalikoimaan vaikka Veikkaus Oy:n pelit ja erilaisia kioskipalveluja.

Raportista laadittu esittelydiasarja löytyy osoitteesta www.kunnat.net/yhteispalvelu.



3. Selvitysmiehen esitykset

1. esitys:

Valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosaston tehtäväksi määrätään julkisten asiakaspalvelujen kehittäminen ja eri hallinnonaloilla tapahtuvan asiakaspalvelujen kehittämisen koordinointi. Hallituksen hallinnon kehittämisestä vastaavan ministeriryhmän tai valiokunnan tehtäviin lisätään julkisten asiakaspalvelujen kehittämisen linjaaminen ja seuranta.

2. esitys:

Perustetaan valtionhallinnon yhteyteen julkisten palvelujen yleisneuvonnasta vastaava toimija, jonka vastuulla on sekä julkisten palvelujen neuvontapuhelimen sekä neuvontaportaalin ylläpito ja kehittäminen. Luontevaa olisi, jos neuvontapuhelimen käyttöön varattaisiin yleiseurooppalainen palvelunumero 116 115 ja että yleisneuvontaa antava palveluportaali rakennettaisiin yhdistämällä nykyiset suomi.fi:n ja infopankki.fi:n toiminnot ja kehittämällä portaalipalveluja tuolta pohjalta. Luontevaa on, että tämä yksikkö sijoitetaan valtiovarainministeriön hallinnonalalle.

3. esitys:

Yhteispalvelupisteiden sijaan perustetaan yhteispalvelutoimistoja. Nämä eivät ole erillisiä viranomaisia, vaan kunnan organisaatioon kuuluvia palvelutoimistoja. Kunnan osallistuminen yhteispalveluun on vapaaehtoista ja perustuu sopimukseen.

Yhteispalvelutoimistossa jokainen mukana oleva valtion tai kunnan viranomainen voi tarjota palveluja asiakasvirran suuruudesta riippuen seuraavasti:

- kokoaikaisena fyysisenä asiakaspalveluna, jolloin kyseisen hallinnonalan toimivaltainen virkamies on paikalla palvelutoimistossa tai

- tiettyinä aikoina viikosta paikalla olevan tai ajanvarauksen perusteella paikalle tulevan virkamiehen toimesta tai

- kuvapuhelinyhteyden avulla kunkin hallinnonalan määrittelemästä paikasta etäpalveluna tuotettuina tai

- sähköisinä verkkopalveluina, joko asiakkaan toimesta itsepalveluna tai palveluasiantuntijan asiakkaan valtuutuksella suorittamana.

Lähtökohtaisesti jokaiseen vuonna 2008 olemassa olevaan kuntaan tarvitaan yksi yhteispalvelutoimisto, elleivät kunnat ole sopineet yhteistoiminnasta yhteispalvelujen tuottamisessa tai elleivät jo päätetyllä kuntaliitosalueella entiset kuntakeskukset sijaitse hyvin lähellä toisiaan. Asukasluvultaan tai pinta-alaltaan suurempiin kuntiin tarvitaan useampi yhteispalvelutoimisto. Jokainen kunta tehdessään omaa esitystään yhteispalvelutoimistosta suorittaa arvionsa yhteispalvelutoimistojen määrästä, joka täsmentyy valtion viranomaisten kanssa käytävissä neuvotteluissa. Näin maahamme tarvittaisiin hieman yli 400 yhteispalvelutoimistoa.

Jos kunnassa valtion viranomaisella on kohtuuetäisyydellä yhteispalvelutoimistosta palvelutoimisto, ei ko. viranomaisen tarvitse osallistua kaikkeen

yhteispalvelutoimiston toimintaan kyseisessä kunnassa. Tällaisissakin tapauksissa myös ko. viranomaisen kuvapuhelinyhteydet sekä sähköiset asiointipalvelut ovat tarjolla yhteispalvelutoimistossa.

Yhteispalvelutoimistojen toimitiloista, niiden asianmukaisesta varustamisesta ja palveluasiantuntijan palkkauksesta vastaa kunta. Tätä tehtävää varten kunta saa valtionapua 50 prosenttia hyväksytyistä laskennallisista kustannuksista. Kunta neuvottelee toimitilojen sijainnista ja koosta sekä muusta niihin liittyvistä tekijöistä yhteispalveluyhteistyössä mukana olevien valtion viranomaistahojen kanssa ennen kuin se tekee toimivaltaiselle aluehallintoviranomaiselle yhteispalvelutoimiston perustamisesta esityksen. Yksittäinen kunta allekirjoittaa yhdessä valtion yhteispalveluyhteistyössä mukana olevien viranomaistahojen kanssa yhteispalvelutoimiston ylläpitosopimuksen.

4. esitys:

Kunnallisia vakiopalveluita, jotka yhteispalvelutoimiston alueelleen haluavan kunnan on sitouduttava siirtämään yhteispalvelutoimistossa hoidettaviksi, ovat seuraavat palvelut:

- Yleisneuvonta, asioiden vireillepanoa koskeva neuvonta, aloitteiden tekemiseen ja lupa-asioihin liittyvä neuvonta sekä lomakkeiden jakelu (kun sähköiset lomakkeet yleistyvät kyse on sähköisen lomakkeen täyttämisestä tai tulostamisesta)
- Sähköinen ilmoitustaulu (kaikki kunnan viralliset ilmoitukset ja kuulutukset, asiakirjojen nähtävänä pito ja lain edellyttämät julkipanot sekä muut ilmoitukset)
- Ilmoittautumiset kunnan palveluihin, tapahtumiin sekä matkoille (niiltä osin kuin on sähköisiä palveluita)
- Vähintään hakemusten jättö ja neuvonta, mahdollisimman monessa paikassa päätös (fyysisesti tai kuvapuhelimen avulla ajanvarauksella)
    - toimeentulotuki
    - päivähoito
    - koulu
    - vanhusten palveluasuminen

(Huom. Yhteispalvelutoimistossa asioivalla henkilöllä ei tietenkään ole etuoikeutta muita nopeampaan palveluun, vaan hän on samassa aikajonossa esimerkiksi sosiaalitoimiston muiden asiakkaiden kanssa)

- Rakennuspiirustusten ja muiden asiakirjojen tarkastaminen (kuvapuhelimitse dokumenttikameran avulla)
- Kassapalvelut (kassapalveluja tarvitsee myös mm. poliisi)
- Kokous-, liikunta- ja muiden tilojen varaus sekä vuokraus (niiltä osin kuin sähköisiä palveluita) ja maksujen vastaanotto
- Teatteri- ja joukkoliikenneliput
- Pysäköintivirhemaksujen maksaminen
- Osallistumis-, matka- ja muiden maksujen vastaanotto
- Kirjaamotoiminto (esim. hakemusten ym. vastaanotto)
- Kirjastopalvelut (tilauskirjasto, lainojen uusiminen ja lainojen palautus, kirjaston sakkomaksut)

- Liikunta- ym. avustushakemusten vastaanotto
- Ennakkoäänestys (ennakkoäänestyspaikkoina voi toimia luonnollisesti myös muita paikkoja alueilla, joilla yhteispalvelutoimistoa ei ole)
- Kunnan vuokra-asunnon hakeminen (jos kunnan omaa toimintaa)
- Ohjaus kunnan eri toimialojen asiantuntijapalveluihin sekä muiden viranomaisten palveluihin

Joidenkin toimintojen osalta tarvitaan siirtymävaihe silloin, jos kunnalla ei ole mahdollisuutta ottaa suoraan käyttöön sähköisiä palveluita (esimerkiksi sähköinen ilmoitustaulu).

5. esitys:

Kansaneläkelaitoksen, verohallinnon, poliisin, maistraattien, maahanmuuttoviranomaisten, sekä tulevien TE-toimistojen (nykyiset työvoimatoimistot) palvelujen tarjoamisesta yhteispalvelutoimistoissa toteutettaviksi sovitaan kansallisesti yhteispalvelujen järjestämissopimuksella, jota tarkistetaan määräajoin esim. kahden vuoden välein. Siihen liittymisestä päättää jokainen viranomainen itsenäisesti. Sopimus valmistellaan valtiovarainministeriön johdolla erillisessä yhteispalvelun neuvottelukunnassa, jossa ovat mukana kaikki mukaan tulevat viranomaistahot sekä oikeusministeriö ja liikenne- ja viestintäministeriö sekä kuntia edustavana tahona Suomen Kuntaliitto.

6. esitys:

Perustetaan valtakunnallinen yhteispalvelun neuvottelukunta ja paikalliset yhteispalvelutoimistojen yhteistyöryhmät.

- Valtiovarainministeriön yhteyteen esitetään perustettavaksi yhteispalvelun neuvottelukunta. Neuvottelukunnassa tulisi olla edustettuina julkisia asiakaspalveluja tarjoavat merkittävimmät viranomaistahot valtionhallinnosta (Kansaneläkelaitoksesta, poliisista, verohallinnosta, työ- ja elinkeinoministeriöstä, maahanmuuttovirastosta, maistraattien edustus), valtiovarainministeriö ja liikenne- ja viestintäministeriö sekä kuntien taholta (Suomen Kuntaliitto).

  Neuvottelukunta voisi antaa suositusluonteisia ratkaisuja tilanteissa, joissa neuvottelun osapuolet eivät pääse sopimukseen yhteispalvelun järjestämistavasta. Sen tehtävänä olisi huolehtia yhteispalvelutoimistojen verkostosta ja yhteispalvelun kehittämisestä valtakunnallisella tasolla. Neuvottelukunta käsittelisi myös valtakunnallisen yhteispalvelujen järjestämissopimuksen (yhteispalvelutoimiston vakiopalvelut) uudistamista. Sen johdolla valmisteltaisiin myös kansallinen suositus yhteispalvelutoimistoista ja niiden toiminnasta (yhteispalvelutoimiston tilat ja varustus). Neuvottelukunnalle kuuluisi myös yleisneuvonnan valtakunnallinen kehittäminen ja seuranta. Yhteispalvelun neuvottelukunta korvaisi nykyisin toimivan paikallispalvelujen ja hallinnon yhteistyöryhmän.

- Yhteispalvelutoimiston toiminnan kehittämistä varten nimetään kaikkien mukana olevien viranomaistahojen esityksestä kunkin yhteispalvelua tarjoavan kunnan alueelle yhteispalvelutoimiston yhteistyöryhmä, joka kokoontuu vähintään kerran vuodessa kunnan edustajan koolle kutsumana.

7. esitys:

Yhteispalvelutoimistossa työskentelee riittävä määrä palveluasiantuntijoita, jotka ovat virkasuhteessa yhteispalvelutoimiston ylläpitäjänä toimivaan kuntaan. Palveluasiantuntijan virat on perustettava, mikäli niitä ei jo ole. Palveluasiantuntijan tehtävään soveltuvat tutkintovaatimukset selvitetään. Lähtökohtaisesti soveltuvana voitaneen pitää tietoteknisesti painottunutta sihteeritutkintoa. Erillisen palveluasiantuntijakoulutuksen ja – tutkinnon tarve selvitetään.

8. esitys:

Valmistellaan lähilogistiikkayrittäjyyden toimintamalli ja käynnistetään lähilogistiikkayrittäjyyskokeilu esimerkiksi kolmessa kohteessa Itä- ja Pohjois-Suomen alueella.

9. esitys:

Valtakunnallisen tulkkihankkeen yhteyteen tai sen rinnalle on kytkettävä tiiviisti puhuttujen kielten valtakunnallisen tulkkauspalvelun rakentaminen kuvapuhelinyhteyttä hyödyntäen. Taloudellisin ja käyttäjäystävällisin ratkaisu on yhteinen järjestelmä kaikkeen tulkkaustarpeeseen.

10. esitys:

Tässä raportissa tehtyjen esitysten yksityiskohtaisempaa valmistelutyötä varten on perustettava mahdollisimman pian valtiovarainministeriön johdolla toimiva johtoryhmä, johon nimetään edustajat Kansaneläkelaitoksen, poliisin, verohallinnon, työ- ja elinkeinoministeriön, maistraattien, maahanmuuttoviraston, oikeusministeriön, liikenne- ja viestintäministeriön sekä kuntia edustavana tahona Suomen Kuntaliiton johdosta. Johtoryhmän alaisuuteen on syytä perustaa joukko asiantuntija- tai valmisteluryhmiä yksittäisiä hankkeita kehittämään. Johtoryhmän suorittaman valmistelun jälkeen nimetään valtakunnallinen yhteispalvelun neuvottelukunta.

Jatkovalmisteluun esitetään otettavaksi:

- yleisneuvontapalveluita sekä yhteispalvelua koskevan valtakunnallisen yhteispalvelujen järjestämissopimuksen sekä yhteispalvelun järjestämistapaa ja yhteispalvelutoimiston yksityiskohtaisia määrityksiä koskevan suosituksen valmistelu (näitä on käsitelty yksityiskohtaisemmin selvityksen jaksoissa 7.4., 7.8. ja 7.9.)
- julkisten palvelujen yleisneuvonnan eli yleisneuvontapuhelinkeskuksen sekä verkkopalvelujen valmistelu
- kuvapuhelinjärjestelmän ja muiden yhteispalvelutoimiston tietojärjestelmien sekä niiden kilpailutuksen valmistelu hyödyntämällä esimerkiksi valmistumassa olevaa julkisen hallinnon suositusta kuvapuhelinjärjestelmästä
- etätulkkausjärjestelmän valmistelu

- yleisneuvonnan rahoituksen ja yhteispalvelutoimistojen valtionapujärjestelmän valmistelu
- lähilogistiikkayrittäjyysmallin yksityiskohtainen valmistelu ja pilotoinnin käynnistäminen
- selvitysmiehen esitysten toteuttamisen lainsäädännöllisten edellytysten tarkempi kartoitus ja säädösmuutosten tarpeen arviointi

4. Toimeksianto selvittää yhteispalvelun kehittämistä ja julkisten palvelujen uusia järjestämistapoja

4.1. Taustaa

Julkisten asiakaspalvelujen saatavuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi on tarpeen ottaa käyttöön uusia toimintamalleja. Perusoikeutena hyvän hallinnon ja oikeusturvan vaatimuksiin kuuluu, että asiakkaat saavat viranomaisilta palveluja asianmukaisesti, joustavasti ja joutuisasti.

Sisäasiainministeriö asettamassa yhteispalvelun tehostamishankkeessa on valmisteltu yhteispalvelumalli, joka sisältää muun muassa uuden yhteispalvelulain, yhteispalvelun mallisopimuksen, yhteispalvelun vakiopalveluvalikoiman toimijoittain, kustannusten jakoperusteet, sähköisen ajanvarausjärjestelmä, diaarin ja palveluhenkilöstön tukimateriaalin. Mallin käyttöön ottoa varten hankkeella on kymmenen pilottia, joista ensimmäinen on käynnistänyt toimintansa 1.10.2007. Yhteispalvelun tavoitteena on turvata julkisten palvelujen saatavuus ja tehostaa julkisen hallinnon toimintaa.

Kuntia koskien hanke ei ole voinut määritellä vakiopalveluvalikoimaa tai kustannustenjakomalleja yhtä selkeästi kuin valtion paikallishallinnolle ja Kansaneläkelaitokselle. Kunnat ovat yhteispalvelutoimijoina kuitenkin suurin yksittäinen ryhmä ja kuntien panos yhteispalvelussa on erittäin merkittävänä myös tulevaisuudessa. Yhteispalvelun merkitys myös kuntien omien palveluiden jakelukanavana kasvaa kunta- ja palvelurakenteen muutoksissa.

Hallitusohjelmassa on tavoitteeksi asetettu kehittää yhteispalvelua, sähköistä asiointia ja puhelinpalveluja voimakkaasti ja niiden avulla edistää paikkariippumatonta palvelujen saatavuutta koko maassa. Kunta- ja palvelurakennehankkeesta annetun puitelain 12.2 §:n mukaan *”Valtio ja kunnat kehittävät ja ottavat käyttöön tieto- ja viestintäteknisiä ratkaisuja hyödyntävän organisaatio- ja hallinnonalarajat ylittävän yhteispalvelumallin”*.

Suomen Kuntaliiton hallitus on tehnyt kokouksessaan 20.9.2007 hallinto- ja kuntaministerille aloitteen selvittää valtionhallinnon ja Kuntaliiton yhteistyönä mahdollisuutta siirtää eräät valtion paikallispalvelut kunnan hoidettavaksi kunnallisissa yhteispalvelupisteissä täyttä korvausta vastaan.

4.2. Selvitystehtävä ja sen tavoitteet

Selvityksen tavoitteena on selvittää mahdollisuudet kehittää julkisia asiakaspalveluja ja niiden saavutettavuutta kustannustehokkaasti uusia toimintamalleja ja teknisiä välineitä hyödyntäen.

Tavoitteena on myös luoda kunnille yhteinen pohja yhteispalveluun osallistumiselle, tehostaa kuntasektorin palveluyhteistyötä valtionhallinnon ja Kansaneläkelaitoksen kanssa sekä selvittää mahdollisuuksia kuntien toimimiselle yhteispalvelun isäntinä ja valtion paikallishallinnon asiakaspalvelujen tarjoajina.

Selvittäjän tehtävät ovat:

1. Selvittää yhteispalvelumallin kehittämismahdollisuuksia, erityisesti sitä miten ja missä määrin yhteispalvelupisteissä voitaisiin tehdä avustavien asiakaspalvelutehtävien lisäksi valtion ja kuntien asiakaspalveluun liittyviä päätöksiä.

2. Tehdä ehdotuksia valtion ja kuntien osallistumisen laajentamiseksi yhteispalveluna tuotettavissa asiakaspalveluissa sekä palveluvalikoiman laajentamisen että palvelupisteiden määrän suhteen.

3. Tehdä ehdotus suositukseksi kuntien yhteispalveluna annettaviksi asiakaspalveluiksi sekä kustannusten jakamisen perusteiksi.

4. Selvittää, mitä valtion muita kuin avustavia asiakaspalvelutehtäviä kunnat voisivat hoitaa toimeksiantotehtävinä ja tehdä ehdotuksia näitä tehtäviä koskevien säännösten muuttamiseksi ja kustannusten jakamiseksi kustannusneutraalilla tavalla.

5. Selvittää uusien palvelujen järjestämis- ja tuottamistapojen tarjoamia mahdollisuuksia palvelujärjestelmän asiakaslähtöisessä kehittämisessä.

Selvitystyössä tulee ottaa huomioon perustuslain asettamat reunaehdot hyvän hallinnon ja oikeusturvan vaatimusten toteuttamisessa sekä viranomaisten toimivallan järjestämisessä sekä valtion ja kunnan viranomaisten toimivallan järjestämisessä.

4.3. Selvitystyön organisointi

Selvittäjän toimikausi on 15.10.2007-30.6.2008.

Selvityshenkilönä toimii varatoimitusjohtaja Timo Kietäväinen Suomen Kuntaliitosta.

Selvittäjää avustavat neuvotteleva virkamies Eino Hosia sisäasianministeriöstä sekä erityisasiantuntija Tanja Rantanen ja lakimies Mika Paavilainen Suomen Kuntaliitosta.

Muilta osin selvityshenkilö organisoi työn parhaaksi katsomallaan tavalla.

5. Julkisten asiakaspalvelujen, erityisesti yhteispalvelujen kehitys Suomessa

Maamme julkisten asiakaspalvelujen kehitys on tapahtunut hyvin pitkälle eri hallinnonalojen sisällä tehdyillä päätöksillä. Valtionhallinnossa ei ole yhtä vastuuviranomaista, jonka vastuulla olisi asiakaspalvelujen kehittäminen. Tällainen vastuuviranomainen puuttuu pääsääntöisesti myös kunnallishallinnosta. Tämä on johtanut asiakaspalvelumallien kehityksen eriytymiseen eri hallinnonaloilla sekä heikkoon voimavarojen käyttöön, kun samoja asioita on kehitetty samaan aikaan eri tahoilla. Tämä on tapahtunut fyysisten asiakaspalvelujen, sähköisten asiakaspalvelujen ja puhelinpalvelujen kehittämisessä. Lopputuloksena on vaikeasti hahmotettava tilanne. Paitsi asiakkaiden, myös viranomaisten on vaikea päästä perille sekavasta hallinnollisesta järjestelmästä.

Samoin kehitys on johtamassa erityisesti valtion paikallispalveluverkoston harvenemiseen huolestuttavalla tavalla kunkin viranomaisen rationalisoidessa omaa verkostoaan siten, että monen palvelun osalta ei enää voida perustellusti käyttää paikallispalvelu-termiä palvelujen keskittyessä monessa maakunnassa ainoastaan maakuntakeskukseen.

Hallinnon uudistushankkeissa uudistusten vaikutusten arviointi asiakaspalveluille on ollut erittäin vähäistä tai se on puuttunut jopa kokonaan. Yhteistä yli hallinnonalojen rajojen menevää asiakaspalvelujen kehittämistä ei ole juurikaan ollut lukuun ottamatta yhteispalvelumallin kehittämistä.

Pääministeri Vanhasen 1. hallituksen toimesta käynnistettiin valtion paikallis- ja aluehallinnon palvelutavoitteiden asettaminen ja niiden toteutuksen seuranta. Tämä menettely on ollut selkeä askel parempaan suuntaan valtion asiakaspalvelujen saavutettavuuden ja ylipäätään asiakaspalvelujen kehittymisen seurannassa. Toimintamallia on syytä kehittää edelleen.

7.4.2005 antamassaan selonteossa keskus-, alue- ja paikallishallinnon toimivuudesta ja kehittämistarpeista hallitus edellytti, että ministeriöt ja lääninhallitukset asettavat alaiselleen alue- ja paikallishallinnolle konkreettiset, mitattavat valtion palvelujen saatavuutta koskevat tavoitteet vuodesta 2006 alkaen. Palvelutavoitteita ovat asettaneet alaiselleen valtion paikallishallinnolle oikeusministeriö (ulosotto), valtakunnansyyttäjänvirasto (syyttäjä), sisäasiainministeriö ja lääninhallitukset (maistraatti, pelastustoimi, poliisitoimi ja rajavartiolaitos), valtiovarainministeriö (verohallinto) sekä työhallinto. Lisäksi on asetettu vastaavia tavoitteita aluehallinnolle.

Asiakkaan näkökulmasta palvelutavoite on viranomaisen lupaus esimerkiksi käsittelyajan enimmäispituudesta tai odotusajasta palveluun. Asiakkaat voivat seurata palvelujen järjestämistä tavoitteiden mukaisesti ja myös palautteellaan reagoida mahdollisiin puutteisiin.
Myös tiedotusvälineet seuraavat tavoitteiden toteutumista, mikä asettaa viranomaiselle julkisuudesta johtuvan paineen tavoitteen saavuttamiseen. Palvelutavoite ei muodosta asiakkaalle subjektiivista oikeutta vaatia palvelua tavoitteen mukaisena. Mahdollisiin puutteisiin ei myöskään ole mahdollista hakea oikeusteitse tai kantelun kautta korjausta. Valtion paikallispalvelujen saavutettavuutta ei tässä tarkastelussa ole juurikaan käsitelty, eikä toimintatapa ole vaikuttanut viime aikoihin saakka jatkuneeseen valtion paikallispalveluiden saavutettavuuden heikkenemiseen.

5.1. Fyysisten yhteispalvelupisteiden kehittyminen

Yhteispalvelumalli otettiin Suomessa käyttöön 1990-luvulla. Kehittämisen perustana oli vuonna 1993 voimaan tullut laki julkisen hallinnon asiakaspalvelujen järjestämisestä yhteisissä

palveluyksiköissä (802/1993), joka antoi viranomaisille mahdollisuuden sopia muiden viranomaisten kanssa asiakaspalvelun hoitamisen siirrosta toisen viranomaisen tehtäväksi sopimuksella.

Julkinen hallinto lähti kehittämään yhteispalvelumallia muun muassa Front Office –projektissa (1992-1993) ja Paikallishallinnon palvelutoimisto –hankkeessa (1993-1995). Front Office –projektissa luotiin perusmallit yhteispalvelulle sekä suunniteltiin viidelle kunnalle yhteispalvelupisteet. Kunnat olivat Hollola, Kuusamo, Nastola, Vantaa ja Keuruu. Projekti tuotti viisi toimivaa yhteispalvelupistettä eri puolille Suomea sekä julkaisukokoelman hyödynnettäväksi toimintaa suunniteltaessa ja käynnistettäessä. Mainitut hankkeet olivat alkusysäys yhteispalvelulle Suomessa. Vuosien saatossa ovat eri tahot ponnistelleet aika ajoin yhteispalvelun eteenpäin viemiseksi sekä tunnetuksi tekemiseksi.

Alusta alkaen suurin osa palvelupisteistä on ollut kuntien isännöimiä, mutta myös valtion virastotaloissa on toteutettu paljon yhteispalvelupisteitä. Yhteispalvelupisteissä on ollut useimmiten mukana kunnan lisäksi Kansaneläkelaitos (Kela), poliisi, verottaja, maistraatti ja työvoimatoimisto. Kuntien hallintokunnista on 1990-luvulla ollut näkyvimmin mukana tekniset hallintokunnat. Yhteispalvelupisteiden tarjoamien palvelujen sisällöt ja tasot ovat vaihdelleet suuresti.

Toiminta ja palvelut ovat pienimmillään tarkoittaneet kunnanviraston aulassa olevaa valtionhallinnon lomakehyllyä ja laajimmillaan eri toimijoiden päätöksiin asti tapahtuvaa asiakaspalvelua. Suurin osa palvelupisteistä on näiden ääripäiden välimaastossa. Kaikki perustetut palvelupisteet eivät ole enää olemassa ja niiden tilastoitu määrä laski 2000 -luvun puolivälissä. Toisaalta, kun vanhoja pisteitä on lakkautettu, on myös uusia perustettu. Uusin sykäys yhteispalvelupisteiden määrän kasvussa tapahtui Yhteispalvelun tehostamishankkeen (2006–2008) pilottien myötä.

Yhteispalvelulainsäädännössä tapahtui uudistumista, kun laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007) astui voimaan 1.4.2007. Vanhan ja nykyisen lainsäädännön keskeinen ero on toimivallan siirtämisen mahdollisuuden jääminen pois sekä suppeampi soveltamisala. Yhteispalvelulakia sovelletaan aikaisemmasta laista poiketen vain valtion ja kunnan viranomaisille ja Kansaneläkelaitokselle kuuluvien avustavien asiakaspalvelutehtävien järjestämiseen ja hoitamiseen viranomaisten yhteistyönä. Aikaisemmin yhteispalvelusopimuksen osapuolena on voinut olla esimerkiksi yhdistys, mutta uuden lain puitteissa tämä ei enää ole mahdollista. Laki ei kuitenkaan estä muiden toimijoiden ottamista mukaan samaan fyysiseen palvelutilaan tai sen välittömään läheisyyteen.

Julkinen hallinto on viime vuosina kiinnittänyt enenevässä määrin huomiota asiakaspalveluun. Kunnat ovat kehittäneet asiakaspalvelumallejaan osana yhteispalvelua sekä vain omana palveluna, jos paikallisella tasolla ei ole valtionhallinnosta kumppania löytynyt. Kunnan omia palvelupisteitä on kehitetty toisaalta täyden palveluvalikoiman asiakaspalvelupisteiksi ja toisaalta tiettyyn asiakasryhmään tai elämäntilanteeseen erikoistuneiksi palvelupisteiksi (esimerkiksi teknisen toimen palvelupiste).

Kunnissa on tehty yhteispalvelujen osalta aktiivista yhteistyötä yritysten ja yhdistysten kanssa. Vanhan lain voimassa ollessa saattoi yhteispalvelupisteen isäntänä toimia myös muu toimija kuten yhdistys tai osuuskunta (esimerkiksi Mikkelin Otavan palvelupiste). Edelleen yhteistyötä tehdään tilojen osalta, koska asiakkaat nähdään kuitenkin yhteisinä. Kunnat ovat vieneet palvelupisteitä jossain määrin varsinkin suuremmilla paikkakunnilla pois perinteisestä kunnantalosta tai kaupungintalosta esimerkiksi kauppakeskuksiin, joissa kuntalaiset luonnostaan liikkuvat jokapäiväisillä asioillaan ja saavuttavat näin kätevästi myös julkisen hallinnon palvelut.

5.2. Työvoiman palvelukeskukset

Työvoimahallinnon, kuntien ja Kansaneläkelaitoksen yhteiset työvoiman palvelukeskukset, joita maassamme toimii runsaat 40 kappaletta, ovat hyvä esimerkki yhteistoiminnasta, jolla on kyetty parantamaan tietyn asiakasryhmän, tässä tapauksessa työttömien, palveluja ja eri viranomaisten toimenpiteiden vaikuttavuutta. Palvelukeskusten toimintaa koordinoi työ- ja elinkeinoministeriön yhteydessä toimiva koordinaatioelin, jossa ovat edustettuina kaikki keskeiset tahot. Toiminnan tuloksellisuutta on selvitetty erillisillä tutkimuksilla.

Ajatus yhteistoiminnasta työttömien työllistymiseen tähtäävien toimenpiteiden vaikuttavuuden parantamiseksi syntyi 1990-luvun puolivälissä tuon vuosikymmenen alun talouskriisin, työttömyyden ja sen hoitamiseen tarkoitettujen, varsin vähän yksittäisten työttömien erityisongelmista lähteneiden toimenpiteiden heikon vaikuttavuuden johdosta. Haettiin toimintatapaa, jolla moniammatillisesti, eri viranomaisten yhteistyönä pyrittäisiin ratkaisemaan vaikeimmin työllistyvien työttömien ongelmia kokonaisuutena, luomaan yksilöllisesti räätälöidyt aktivointisuunnitelmat ja parantamaan tätä kautta toimenpiteiden vaikuttavuutta.

Toiminta on perustunut vapaaehtoisuuteen ja siitä aiheutuneet kustannukset on jaettu valtion ja kuntien kesken puoliksi. Toiminnasta on saatu hyvin myönteisiä tuloksia jopa siinä määrin, että työvoiman palvelukeskuksiin ollaan muutamilla paikkakunnilla siirtämässä liikaa sosiaalisista ongelmista kärsiviä, jolloin vaarannetaan keskusten toiminnan perusajatus, kyetä tuottamaan räätälöityjä palveluja riittävän pitkäkestoisesti ja vaikuttavasti työttömille.

5.3. Sähköinen yhteispalvelu julkishallinnossa

Kuntien asiakaspalvelun kehittämistyön kohteena ovat luonnostaan myös verkkoinformaatio ja -palvelut. Kuntien verkkosivuilta on löytynyt jo vuosia tietoa ja eritasoista neuvontaa palveluista sekä tulostettavia lomakkeita ja hakemuksia. Lomakkeista ollaan siirtymässä niin sanottuun aitoon sähköiseen asiointiin, jossa asiakas voi hoitaa asiansa alusta loppuun verkossa. Kansalaiset arvostavat myös puhelinpalveluja sekä toimistoissa annettavia palveluja.

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (JUHTA) vuosittaisessa julkishallinnon verkkopalvelujen seurantaraportissa on oman asuinkunnan verkkosivut vuodesta toiseen asiakkaiden eniten käyttämä julkishallinnon sivusto. Kunnat ovat kehittäneet informaatiosivustoja peruspalveluinformaation lisäksi erilaisiin käyttötarkoituksiin, kuten terveysteemalla (esimerkkinä www.hyvis.fi Etelä-Savossa, joka sisältää myös asiointimahdollisuuksia).

Kansalaisten asiakaspalveluun liittyvää informaatiopalvelua on kehitetty myös valtionvarainministeriön hallinnonalalla toimivan suomi.fi-portaalin avulla, www.suomi.fi. Portaalilla on oma toimituksensa. Portaalissa on muun muassa arkielämässä tarvittavaa tietoa ja niihin liittyviä linkkejä viranomaispalveluihin, hakupalvelin sekä laajemmat tietopaketit muutamille kohderyhmille. Informaatiota on tarjolla suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä niiden lisäksi vielä yhdeksällä muulla kielellä. Näiden yhdeksän kielen osalta linkit ohjaavat www.infopankki.fi sivuille.

Maahanmuuttajaväestön palveluissa on hyödynnetty sähköistä informaation jakamista muun muassa www.infopankki.fi –sivustolla. Palvelu on tarkoitettu sekä Suomessa asuville maahanmuuttajille että viranomaisille, jotka työssään palvelevat heitä. Sivusto on alun alkaen ollut

Helsingin kaupungin sivusto, joka on rakennettu hankkeessa vuosina 2001–2003. Palvelussa on tällä hetkellä mukana joukko kuntia sekä sisäasiainministeriö ja opetusministeriö. Palvelua on tarkoitus kehittää edelleen sekä saada mukaan laajempi yhteistyöverkosto.

Kunnissa on viime vuosina käynnistetty erilaisia kehitysprojekteja kuntalaisportaalien rakentamiseksi (esim. Fenix-hanke Lahdessa). Kuntalaisportaali tai -tili kuvataan pääasiallisesti järjestelmänä, joka kykenee kokoamaan yhteen sekä näyttämään käyttäjälle useita eri sähköisen palvelun järjestelmiä. Toisaalta se saattaa myös mahdollistaa käyttäjälle personoitujen, käyttäjäkohtaisten näkymien, luomisen. Kuntalainen voi, kirjautumalla sisään niin sanotulle omalle sivustolle, nähdä häntä kiinnostavia tietoja itsestään, palveluista ja asioida palvelun kautta sähköisesti. Tämän tyyppistä palvelua ovat kirjastot jo tarjonneet pidemmän aikaa omalla alallaan.

Valtiovarainministeriössä on rakenteilla kansalaisen asiointitili (Valtion IT-toiminnan johtamisyksikön hanke), jossa määritellään ja toteutetaan asiointitilipalvelu. Suunniteltu palvelu tulee sisältämään julkishallinnon yhteisen järjestelmäratkaisun sekä tuotantoon tarvittavat toimintamallit, tuki- ja neuvontapalvelut sekä koulutuspalvelut. Asiointitiliin liittyy sähköinen tavoitettavuustieto sekä suostumusten ja valtuutusten hallinta. Asiakas voi sopimuksen perusteella saada sähköpostiinsa tai kännykkäänsä viestejä tilille tulleista asioista. Palvelu mahdollistaa parhaimmassa tilanteessa asiakkaalle yhdellä kirjautumisella näkymän kaikkiin omiin vireillä oleviin asioihin julkishallinnossa sekä paikan, jossa laittaa asioita vireille sähköisesti niiden viranomaisten kanssa, jotka palveluun ovat liittyneet.

6. Kansainvälisiä kehityssuuntia ja muutamia esimerkkejä

Yhteispalveluideologiaa eli yhden luukun periaatetta on suosittu asiakaspalvelun kehittämisessä ympäri maailmaa[1]. Kehityssuunnaksi on monella taholla valittu yhteispalvelu ja monikanavaisuus tukemaan tehokasta palvelutuotantoa ja jakelua. Huomion kiinnittäminen asiakaspalveluun on nähty tuottavuustekijänä. Malli nähdään aidosti asiakaslähtöisenä tapana niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla, jossa se näkyy erilaisten kontakti- ja puhelinkeskusten syntymisenä. Joissakin maissa on myös kehitetty lainsäädäntöä asiakaspalvelunäkökulmasta.

Kansalaisten palveluja pyritään sähköistämään aktiivisesti ympäri EU:ta ja EU-tasolla. Huomiota on kiinnitetty muun muassa ikääntymiseen tietoyhteiskunnassa ja kansalaisten osallistumiseen. Itse asiakaspalvelun laatu on saanut myös huomiota erilaisten kontaktikeskusten määrän kasvaessa vauhdikkaasti. Komission toimeksiannosta (European Comission mandate M/378) on eurooppalainen standardointijärjestö CEN perustanut työryhmän laatimaan standardia asiakaspalvelukeskuksille. Vapaaehtoisen standardin tavoitteena on mm. nostaa laatua, lisätä kustannustehokkuutta, parantaa henkilöstön sitoutumista ja nostaa asiakastyytyväisyyttä. Sen tavoitteena on tarjota asiakaslähtöinen paras käytäntö asiakkaiden odotusten kohtaamiseen. Standardia sovelletaan organisaatioiden omiin sekä ulkoistettuihin asiakaspalvelukeskuksiin. Työryhmän vetäjänä toimii Hollanti. Standardin on määrä olla valmis lokakuussa 2010. Suomesta työtä seuraa Suomen Standardisoimisliittoon (SFS) perustettu seurantaryhmä.

Erilaisten sähköisen verkon kautta saavutettavien, kansalaisille suunnattujen asiointitilien kehittely on myös ollut käynnissä ympäri maailmaa. Asiakas voi näiden tilien kautta saada kohdistettua informaatiota, tarkastella omia tietojaan, laittaa asioita vireillä sekä saada käyttöönsä erilaisia toimintoja ja palveluja. Esimerkiksi Norjassa on ollut käytössä vuodesta 2006 kansalaisille suunnattu sähköinen asiointitili (www.minside.no). Tuollaisten asiointitilien yleinen kutsumanimi on My Page.

Tiettävästi tässä raportissa esitetyn kaltaista nykyaikaisten kuvapuhelinyhteyksien ja kehittyneen sähköisen asioinnin varaan rakentuvaa yhteispalvelutoimistomallia ei ole käytössä missään maassa.

6.1. Ruotsi uudisti yhteispalvelulainsäädäntöään vuonna 2004

Ruotsissa säädettiin vuonna 1994 laki kokeilutoiminnasta niin kutsutuissa kansalaistoimistoissa (Medborgarkontor). Kokeilutoimintaa laajennettiin kolme vuotta myöhemmin, kun Ruotsin eduskunta hyväksyi määräaikaisen lain (1997/297) yhteisten palvelujen antamisesta kansalaistoimistoissa. Kokeilu oli voimassa vuoden 2004 kesäkuun loppuun saakka ja sen jälkeen toiminta vakinaistettiin. Lain keskeisenä sisältönä on antaa mahdollisuus viranomaistehtävien siirtämiseen sopimuksen nojalla toisen viranomaisen hoidettavaksi. Tällainen mahdollisuus oli myös Suomen aikaisemmassa yhteispalvelulaissa, mutta voimassaolevaan lakiin sellaista ei enää sisälly. Ruotsin laissa on lueteltu viranomaistehtävät, joita kansalaistoimistoissa voidaan hoitaa sekä tahot, jotka voivat hoitaa tehtäviä.

Valtion viranomaiset, kunta tai maakäräjät (landsting) voivat Ruotsin voimassaolevan yhteispalvelulain (2004:543, "Laki yhteispalvelusta kansalaistoimistoissa") perusteella sopia tehtäviensä hoitamisesta toistensa lukuun. Yhteispalvelussa voidaan hoitaa tehtäviä ja antaa

[1] Yhteispalvelulle ei ole yhtenäistä määritelmää eikä käsitteitä maailmalla. Yleisimmin käytetyt termit ovat ”One stop shop”, ”Shared services” ja ”Joint services”. Näitä käsitteitä käytetään sekä erottamaan toimintatapoja että toistensa synonyymeinä.

neuvontaa sekä käsitellä yksinkertaisia hallintoasioita laissa erikseen säädetyin rajoituksin. Yhteispalvelun toteuttamisessa voidaan käyttää toisen viranomaisen henkilöstöä.

6.2. Min side –portaali kehittämisen keskiössä Norjassa

Norjassa hallitus aloitti julkisia palvelutoimistoja koskevan kokeilun vuonna 1992. Kokeilu koostui paikallistason hankkeista, joita keskushallinto ohjasi. Nykyisin maassa on palvelutoimistojen (servicekontorer) verkosto, joka koostuu sekä valtion palveluita että kunnallisia palveluita antavista OSK-toimistoista (Offentlige servicekontorer) että pelkästään kunnallisia palveluita antavista KSK-toimistoista (Kommunale servicekontorer). Etenkin OSK-toimistojen määrää yritetään voimakkaasti lisätä niin, että valtion palveluja tarjottaisiin yhä useammin OSK-toimistoista. Norjan yhteispalvelutoiminnasta ei ole säädetty erillisellä yhteispalvelulailla. Toiminta perustuu hallinnolliseen päätökseen, vapaaehtoisuuteen ja lainsäädäntöön.

Norja käynnisti vuonna 2005 kansalaisen sähköisen tunnistamisen sekä sähköisen asioinnin projektit, joiden lopputuotteena julkaistiin vuonna 2007 MinSide –palvelu osana kansalaisportaalia (www.norge.no). Palvelun ominaisuuksina ovat omat tapahtumat (kalenteri ja viestit viranomaisille), asiointipalvelut teemoihin ryhmiteltyinä, joista asiakas voi valita itselleen tärkeimmät teemat. Asiakas voi itse liittää palveluun häntä kiinnostavia kuntia (esim. kotikunta ja mökkikunta). Kuntien osalta palvelussa on kuitenkin vielä hyvin vähän sähköisiä asiointipalveluja. Muita ominaisuuksia on muun muassa integraatioalusta perusrekistereihin. Palvelua on tarkoitus kehittää siten, että rekisteritietojen hyödyntäminen lisääntyy ja vahvempaa tietoturvaa vaativat sosiaali- ja terveyspalvelut voidaan kytkeä mukaan entistä tiiviimmin. Palvelun hallinnoinnista vastaa vuonna 2008 perustettu DIFI (Julkisen ja sähköisen hallinnon virasto). Muun muassa Tanska on ottanut omassa sähköisen asioinnin portaalin kehittämistyössään mallia Norjan palvelusta, tavoitteena viedä sitä askel eteenpäin.

6.3. Tanskassa yhteispalvelua kehitettiin osana kuntauudistusta

Tanskassa yhteispalveluun lähinnä rinnastettava toiminta käynnistettiin 1970-luvun lopulla kunnallisten palvelutoimistojen (Kommunale Servicebutikker) puitteissa. Tanskalaisessa mallissa on ollut varsinaisen eri viranomaistahojen toimintoja yhdistävän yhteispalvelun sijasta kysymys enemmänkin kunnallisten palvelutehtävien hoitamisesta yhden luukun periaatteella. Yksi palvelutoimistojen keskeisistä tehtävistä on kuitenkin ollut myös kansalaisten verotukseen ja etuuksiin liittyvä asiakaspalvelu. Tanskassa astui 1.11.2005 voimaan laki, jonka tarkoituksena on edistää kansalaispalvelukeskusten perustamista. Nämä keskukset toimivat kansalaisten porttina julkishallintoon. Kansalaispalvelukeskusten perustaminen liittyy Tanskassa kuntarakenteen uudistukseen.

Tanskassa toteutetun kuntauudistuksen seurauksena kuntien määrä väheni merkittävästi (271:stä 98:aan) ja samalla vastaavasti keskimääräinen kuntakoko ja asukasluku kasvoivat (asukasluvun keskiarvo oli 55 200 uudistuksen jälkeen). Uudistuksen yhteydessä Tanskassa muutettiin valtion, kuntien ja eräiden muiden tahojen välistä työnjakoa siten, että kaikki keskeiset kansalaisten peruspalvelut kunnallistettiin. Uusille, isommille ja vahvemmille kunnille katsottiin voitavan antaa entistä enemmän valtaa ja vastuuta paikallisen tason asioiden hoidossa.

Kansalaisten peruspalvelut on niin sanotussa Tanskan mallissa pitkälti kunnallistettu. Kuntien tehtäviä lisättiin kuntauudistuksen yhteydessä mm. terveydenhuollossa ja sosiaalipalveluissa. Tämä

on omiaan vähentämään (suomalaisessa nykymerkityksessä ymmärretyn) yhteispalvelun käyttöalaa palveluiden organisoinnissa. Kunnallisissa kansalaispalvelukeskuksissa hoidettavista valtion viranomaistehtävistä voidaan mainita ajokortti- ja passiasioiden käsittely, joka kuuluu lähtökohtaisesti valtiollisen poliisitoimen tehtäviin. Ajokortti- ja passiasioiden käsittelystä kunnallisissa kansalaispalvelupisteissä on annettu Tanskassa erillinen laki.

Tanskan uudistuksen yhteydessä perustettiin uusi maakuntahallinnon organisaatio. Maakuntien tehtävät on tyhjentävästi säännelty laissa. Valtiolle pyrittiin uudistuksen myötä jättämään ainoastaan ne tehtävät, joita ei ollut mielekästä kunnallistaa, yksityistää tai määrätä seudullisesti hoidettaviksi.

Tanskan laissa kansalaispalvelukeskuksella tarkoitetaan kunnallishallinnon yksikköä, joka hoitaa kansalaisille tarkoitettuja hallinnollisia palvelutehtäviä kunnan sekä mahdollisesti myös muiden viranomaisten puolesta. Kansalaispalvelun järjestäminen kuuluu kunnan viranomaisille. Tämä on yhteydessä Tanskan kuntauudistuksen aikaansaamaan kuntien koon kasvuun ja järjestämisvastuun laventumiseen kunnallistamisen myötä: kunta on tanskalaisessa järjestelmässä se toimija, jolle kansalaispalvelu luontevasti kuuluu kansalaista lähellä olevana paikallisena hallintoyksikkönä.

Kansalaispalvelukeskus voi hoitaa toisten viranomaisten puolesta kansalaisille tarkoitettuja hallinnollisia palvelutehtäviä, joita nämä viranomaiset voivat antaa kunnan hoidettaviksi. Kuten edellä on todettu, ainakin valtion viranomaistehtävien hoitamisesta kansalaispalvelupisteissä on säädetty erikseen laissa (ajokortti- ja passiasiat). Jollei lainsäädännöstä muuta johdu, kunnanvaltuusto päättää, mitä kansalaisille tarkoitettuja palvelutehtäviä valtuuston perustaman kansalaispalvelukeskuksen tai -keskusten tulee hoitaa.

Tanskassa on linjattu myös sähköistä asiakasrajapinnan toteutusta Borger.dk 2012 -strategiassa. Strategiassa kuvataan, että kaikki keskeinen tieto kansalaisten ja julkisen hallinnon välillä pitää tarjota sähköisesti. Kaikki keskeiset julkishallinnon sähköiset palvelut, jotka on tarkoitettu kansalaisille, tulee integroida www.borger.dk -portaaliin vuoteen 2012 mennessä. Portaalin kautta tarjotaan kansalaisille tietoa julkishallinnosta, neuvontaa, sähköisiä palveluita sekä pääsy omiin tietoihin, niin sanottuun asiointitiliin.

6.4. Iso-Britanniassa asiakaspalvelua standardisoidaan ja puhelinpalveluja kehitetään voimakkaasti sekä luodaan paikallisista lähtökohdista yhteispalvelupisteitä

Iso-Britannian julkishallinnossa on aktiivisesti kehitetty asiakaspalvelurajapintaa muun muassa organisaatiomuutoksilla sekä rakentamalla asiakaspalvelustandardi, Charter Mark, joka on tarkoitettu työkaluksi kaikkeen asiakaspalveluun terveydenhuollosta rakentamiseen. Tämän ensimmäisen standardin luominen käynnistyi vuonna 2006 tehdystä selvityksestä, joka käsitteli asiakkaan ääntä muuttuvissa palveluissa. Nyt standardista on jo julkistettu toinen versio, Customer Service Excellence, joka otettiin käyttöön toukokuussa 2008. Lähtökohtana on standardin perustuminen asiakaslähtöisyyteen, siihen mitä asiakas tarvitsee ja haluaa. Erityisesti huomiota on kiinnitetty vahvaan teknologiaan sekä asiakkaan omiin valintamahdollisuuksiin.

Iso-Britannian hallintoon on perustettu The Delivery Council (www.cabinetoffice.gov.uk), jonka alla toimii muun muassa Contact Council, joka valvoo julkishallinnon asiakasrajapintaa kauttaaltaan. Tavoitteena on tehdä yhteydenotosta johtavaa toimintaa julkishallinnossa, vapauttaa resursseja palvelutuotannon muuntamiseen sekä toimia tärkeässä roolissa asiakashallinnan tavoitteiden asettelussa. Tällä hetkellä kehittämisen ykköskohteena ovat puhelinpalvelut.

Iso-Britanniassa yli 70 % kansalaisista hakee julkishallinnon palveluja puhelimitse. Puhelin on selvästi suositumpi kuin muut asiointikanavat. Hätänumeroon 999 tulee noin 36 miljoonaa puhelua, joista vain 8 miljoonaa on varsinaisia hätäpuheluita. Tästä syystä Britanniassa on lähdetty kehittämään rinnalle palvelunumeroa, joka vastaisi siihen tarpeeseen, joka rasittaa hätänumeroa. Britanniassa on laskettu olevan yli 1500 erilaista kohdennettua palvelunumeroa ja nyt tarkastellaan, miten näitä voisi yhdistää yhdeksi helposti muistettavaksi numeroksi kuten 115 tai vastaavaa. Oikeusministeriö tekee selvitystyötä ja on laajentanut sen koskemaan paitsi keskushallinnon palveluita, niin myös paikallishallintoa ja vapaaehtoissektoria.

Englannissa ja Walesissa on neljällä alueella otettu käyttöön puhelinnumero 101 (www.101.gov.uk). Sen tarkoituksena on vähentää turhia soittoja hätänumeroon ja tarjota 24/7 informaatiota, neuvontaa sekä toimenpiteitä koskien esimerkiksi metelöintiä, ilkivaltaa tai uhkaavaa käytöstä. Tavoitteena on tehdä paikallisista yhteisöistä turvallisia paikkoja elää ja tehdä työtä. Yksi tehtävistä on luoda yhteys paikallishallinnon ja poliisin välillä, jotta tiedetään mitä, milloin ja missä tapahtuu. Tällöin voidaan yhdessä puuttua ongelmiin ja kohdentaa resursseja oikeisiin palveluihin.

Skotlannissa (www.scotland.gov.uk), kuten muuallakin Britanniassa, on pitkään kehitetty asiakaspalvelua yhden luukun periaatteella. Toisaalta on luotu yhteistä toiminnallista tapaa tarjota palveluita yhdessä paikassa, josta käytetään termiä One Stop Shop, lyhenne OSS. OSS ei ole yksi toimintamalli, vaan kutsumanimi monelle erilaiselle yhteistyömuodolle. Skotlannissa OSS:n mallia hyödyntäen jaetaan palveluja lähelle asiakasta erilaisin variaatioin ja yhdistelmin eri paikkakunnilla. Monesti kyse on tilasta, jota pyritään hyödyntämään monipuolisesti ympäri vuorokauden. Tila voi esimerkiksi toimia kouluna päivällä sekä nuorten vapaa-ajankeskuksena iltaisin ja samassa rakennuksessa saattaa olla saatavilla myös sairaanhoitajan ja kirjaston palveluita.

Iso-Britannian julkinen hallinto on hyödyntänyt liiketaloudessa jo pitkään käytettyä mallia tukitoimintojen yhdistämisestä. Tällöin Britanniassa käytetään enimmäkseen termiä Shared Services. Erilaisia yhteistyössä tuotettuja tukitoimia ovat mm. kirjanpito, palkanlaskenta, henkilöstöhallinto, IT sekä muut toiminnot, joita organisaatiot tarvitsevat voidakseen keskittyä ydintoimintaansa.

6.5. Yli 90 % kanadalaisista kannattaa one stop shop –palvelun jakelumallia

Kanadassa kehitetään palvelukanavia rinnakkain, yhdellä konseptilla. Julkishallinnon palveluita toteutetaan asiakasrajapintaan niin sanotun Service Canada – konseptin (www.servicecanada.gc.ca) avulla. Kanadalaisten tavoitteena on tuottaa kansalaisille suuri osa palveluista helposti ja nopeasti lähelle heitä, kun he niitä tarvitsevat. Konsepti on yhden luukun ajattelumallille perustuva personoitu palvelu, jota voi käyttää millä kanavalla haluaa eli puhelimitse, internetissä tai henkilökohtaisesti palvelupisteessä. Mallin rakentaminen käynnistettiin syyskuussa vuonna 2005. Kehitystyö on vasta alkutaipaleella eikä kokemuksia ole pitkältä ajanjaksolta itse palvelun käytöstä.

Tällä hetkellä valtakunnallisella tasolla Service Canada -verkoston kautta on saatavilla valtionhallinnon palvelut, mutta kokeiluyhteistyötä on tehty tavoitteena koko julkishallinto yhdelle luukulle. Kokeilua on toteutettu Ottawan kaupungin sekä Ontarion provinssin yhteistyönä. Palveluiden osalta on jo huomattu, että iso osa asiakasvirrasta hakee palveluita nyt kunnan palvelupisteistä, jolloin niistä tulisi rakentaa yhteisiä palvelupisteitä. Yhteistyötä tehdään paikallistasolla myös vapaaehtoisjärjestöjen kanssa eri puolilla Kanadaa.

Maaliskuussa 2006 saavutti 93 % kanadalaisista Service Canadan 50 km säteellä asuinpaikastaan (ei käytännössä tarkoita aina fyysistä palvelupistettä). Tutkimusten mukaan 96 % kanadalaisista kannattaa one stop shop -palvelujakelumallia.

6.6. Australia kehittänyt voimakkaasti sähköistä asiointikanavaa

Australia on panostanut sähköiseen kanavaan. Palvelu www.centrelink.gov.au toimii kanavana, jonka kautta kansalainen pystyy itse katselemaan omia tietojaan sekä päivittämään itseään koskevaa dataa. Tällä hetkellä palveluvalikoimassa on laajalti erilaisia terveydenhuollon ja hyvinvoinnin palveluja, joissa asiakas voi käytännössä verkon kautta voi laittaa asioita vireille, jättää vaateita, tehdä hakemuksia jne.

Palvelu aloitti vuonna 2005 ja sen olemassaolon aikana noin 30 prosenttia kaikista julkisen hallinnon hyvinvointipalveluihin jätetyistä hakemuksista on saapunut sen kautta. Palveluita sähköistettäessä tehdään samalla prosessien uudelleenmuokkausta sekä asiakashallinnon uudelleenjärjestämistä tukemaan online-palveluita. Sähköistä asiointia tukemaan on rakennettu sähköisen asioinnin fyysisiä palvelupisteitä, joista löytyy verkkopääte.

7. Uusi julkisen sektorin asiakaspalvelumalli – selvitysmiehen esitykset

7.1. Julkisten asiakaspalvelujen kehityksestä vastaava toimivaltainen viranomainen valtion hallintoon ja kuntiin

Yksi keskeinen ongelma sekä valtionhallinnossa että kunnallishallinnossa on ollut se, ettei minkään hallinnonalan tai viranomaisen tehtävään kuulu asiakaspalvelun kehittäminen kokonaisuutena, vaan kukin sektori on huolehtinut omasta asiakaspalvelustaan. Tämä on johtanut siihen, että samoja asioita kehitetään samanaikaisesti eri viranomaisten toimesta, mikä johtaa erilaisiin palveluratkaisuihin ja kansalaisten kannalta vaikeasti hahmotettavaan palvelukokonaisuuteen.

Julkisen hallinnon kehittämistehtävien siirtyminen kokonaisuudessaan valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosaston tehtäviksi aiemman kahden ministeriön (VM ja SM) sijasta luo luontevan pohjan myös julkisten asiakaspalvelujen kehittämisen kiinteämmälle koordinaatiolle. Olisi luontevaa, että kussakin hallituksessa hallinnon kehittämisasioita käsittelevä ministerivaliokunta tai -työryhmä käsittelisi myös julkisten asiakaspalvelujen kehittämiseen liittyviä toimenpiteitä ja linjauksia. On perusteltua, että tällaista ministeriryhmää laajennettaisiin siten, että arjen tietoyhteiskuntakehityksestä vastaava ministeri valittaisiin ministeriryhmän jäseneksi.

Nykyisellään valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosaston tehtävissä ei ole mainittu tätä julkisten asiakaspalvelujen kehittämistä ja eri hallinnonalojen taholla tapahtuvaa asiakaspalvelujen kehittämisen koordinaatiota lainkaan, kuten ei minkään muunkaan ministeriön minkään osaston tehtävissä.

Kunnissa tarvitaan myös asiakaspalvelujen kehittämisen vastuuttamista jollekin hallintokunnalle. Luontevinta olisi, että asiakaspalvelun kehittäminen kuuluisi kunnan yleishallintoon, toisin sanottuna keskushallinnon vastuulle. Tämän vastuutuksen toteutumista voidaan edistää edellyttämällä sitä, että kunta yhteispalvelutoimiston hallinnointia varten joutuu yhteistoimintasopimuksessa nimeämään vastuuviranomaisen, jolle luontevasti useimmissa tapauksissa voisi kuulua asiakaspalvelun yleinen kehittäminen ja toimenpiteiden koordinointi.

> ***1. esitys: Valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosaston tehtäväksi määrätään julkisten asiakaspalvelujen kehittäminen ja eri hallinnonaloilla tapahtuvan asiakaspalvelujen kehittämisen koordinointi. Hallituksen hallinnon kehittämisestä vastaavan ministeriryhmän tai valiokunnan tehtäviin lisätään julkisten asiakaspalvelujen kehittämisen linjaaminen ja seuranta.***

7.2. Yhteinen yleinen palvelujen neuvontapuhelin ja internetsivustot

Tällä hetkellä jokainen viranomainen joutuu omien erityispalvelujensa lisäksi huolehtimaan osaltaan yleisestä julkisten palvelujen neuvonnasta. Kansallisella tasolla tulee yleinen verkossa ja puhelimessa tapahtuva julkishallinnon neuvonta yhdistää. Näin kyetään parantamaan neuvontapalveluita ja saamaan aikaan samanaikaisesti merkittäviä säästöjä sekä edistämään kansalaisten yhdenvertaisuutta ja oikeuksien yhdenvertaista toteutumista julkisten palvelujen saatavuuden suhteen.

Sähköisten palvelujen osalta Suomi.fi –portaali toimii loogisena tämän kaltaisen palvelun isäntänä. Hyvin tärkeää olisi, että samaan kokonaisuuteen liitettäisiin infopankki.fi:n toiminta. Tavoitteena tulee olla yksi portaali palvelemaan sekä kansalaisia että maahanmuuttajia. Erityisesti

ulkomaalaisperäinen väestö ei tunne Suomen varsin omaperäistä julkisen hallinnon rakennetta ja sen keskinäisiä vastuusuhteita, joten yleisneuvonnalle on tältäkin osin olemassa selkeä tarve.

Tällaisen neuvontaportaalin pitää toimia useilla vierailla kielillä kotimaisten kielten lisäksi vähintään infopankki.fi:n tapaan. Palvelun kokoaminen edellyttää nykyistä suurempia voimavaroja ja Suomi.fi-toimituksen sulauttamista perustettavaan julkisten palvelujen yleisneuvonnasta vastaavaan yksikköön.

On myös luontevaa, että sama yleisneuvonnasta vastaava yksikkö vastaisi yleisten neuvontapuhelujen järjestämisestä. Kansalliselle tasolle on luotava yleinen neuvontanumero, joka toimii ohjaajana ja opastajana oikeisiin palveluihin sekä palvelunumeroihin niiden määrän kasvaessa jatkuvasti. Luontevaa olisi, että tällainen numero olisi yleiseurooppalainen palvelunumero 116 115. Yleinen palvelunumero purkaisi myös painetta 112 -numerolta, jonka nykyisin tuntee yli 95 prosenttia suomalaisista. Moni soittaja hakee numerosta myös kiireettömään viranomaisneuvontaan liittyvää neuvontapalvelua ja muuta yleisapua. Hätäkeskuksiin vuosittain tulevista kolmesta miljoonasta puhelusta on peräti 800.000 hätäkeskukseen kuulumattomia puheluita. Niistä merkittävä osa voitaisiin hoitaa yleisen neuvontapuhelimen kautta.

Samanaikaisesti tämän selvitysmiestehtävän kanssa on ollut käynnissä hätäkeskusten kiireettömien puhelujen käsittelyä pohtineen työryhmän työ, jonka edustajien kanssa tämän selvitystyön tekijällä on ollut mahdollisuus keskustella muutamia kertoja töidemme aikana. Työryhmä tulee esittämään julkishallinnon viranomaisten 116 115 palvelunumeron käyttöönottamista verkostomalliseen palvelukeskukseen koko julkishallinnossa. Esitys on erinomainen. Pelkän palvelunumeron käyttöönotto ei kuitenkaan vielä ratkaise kaikkia neuvontaan liittyviä ongelmia, vaan samassa yhteydessä on ratkaistava myös internetin kautta tapahtuva sähköinen neuvonta sekä vieraskielisten asiakkaiden palvelu.

Sekä yleisen neuvontapuhelimen että yleisen neuvontaportaalin tulisi tarjota palveluja myös kunnallishallinnon palveluja tarvitseville. Palvelupuhelinkeskuksesta puhelut ohjautuisivat soittavan kansalaisen asiasta vastaavan viranomaisen palvelukeskukseen, puhelinvaihteeseen tai jos palvelutarve on tarkoin yksilöitävissä, asianomaiselle virkamiehelle. Palveluportaalista tulisi olla hakupalvelimen kautta mahdollisuus siirtyä asianomaisen viraston verkkopalveluihin. Tällainen hakukone toimii jo Suomi.fi -portaalissa. sen toimivuutta tulee parantaa.

Luontevaa olisi, että tällainen yleisneuvonnasta vastaava yksikkö toimisi valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisyksikön hallinnonalalla, josta näin muodostuisi merkittävä julkisten neuvontapalvelujen ja niiden kehittämisen vastuutaho. Sama taho voisi myös vastata kevyellä organisaatiolla yhteispalvelun kehittämisestä ja toimenpiteiden koordinoinnista. Tässä yhteydessä kyseeseen tulisi lähinnä sihteeristönä toimiminen – päävastuu yhteispalvelusta kuuluu uudessa asiakaspalvelumallissa yhteispalveluun osallistuville viranomaisille.

Valtiovarainministeriön hallinnonalalla ovat jo ennestään Julkisen tietohallinnon neuvottelukunta (JUHTA), sen ohjauksessa toimiva kuntien yhteisiä IT-palveluja kehittävä KuntaIT sekä valtion IT-toiminnan johtamisyksikkö ValtIT. Esimerkiksi Suomi.fi:n toimitus voisi jatkossa toimia julkisten neuvontapalveluiden ja niiden kehittämisen vastuutahona valtionhallinnossa. Tämä asia jää kuitenkin tarkemmin jatkovalmistelussa selvitettäväksi.

Selvitysmies esittää myös valtakunnallisen yhteispalvelun neuvottelukunnan perustamista. Neuvottelukunnassa olisivat osallisina valtion viranomaiset, KELA ja kuntien edustajana Kuntaliitto. Neuvottelukunnalle kuuluisi myös yleisneuvonnan valtakunnallinen seuranta ja kehittäminen. Yhteispalvelun neuvottelukuntaa käsitellään laajemmin jaksossa 6.8.

Yleisen palveluneuvonnan järjestämisen kustannukset voitaisiin kattaa osittain siirtämällä eri valtionhallinnon viranomaisten hallintokustannusten rahoitusta tähän tarkoitukseen. Yleisneuvonta esitetään sisältyväksi kansallisen yhteispalvelun järjestämissopimuksen yhteyteen. Tässä yhteydessä osapuolet sitoutuvat mm. yleisneuvonnassa tarvittavien tietojärjestelmiensä päivitykseen.

Luontevaa olisi, että yhteispalvelun neuvottelukunta toimisi näiden yleisten neuvontapalvelujen kehittämisen koordinaatioelimenä.

2. esitys: Perustetaan valtionhallinnon yhteyteen julkisten palvelujen yleisneuvonnasta vastaava toimija, jonka vastuulla on sekä julkisten palvelujen neuvontapuhelimen sekä neuvontaportaalin ylläpito ja kehittäminen. Luontevaa olisi, jos neuvontapuhelimen käyttöön varattaisiin yleiseurooppalainen palvelunumero 116 115 ja että yleisneuvontaa antava palveluportaali rakennettaisiin yhdistämällä nykyiset suomi.fi:n ja infopankki.fi:n toiminnot ja kehittämällä portaalipalveluja tuolta pohjalta. Luontevaa on, että tämä yksikkö sijoitetaan valtiovarainministeriön hallinnonalalle.

7.3. Yhteispalvelupisteistä yhteispalvelutoimistoihin, avustavasta asiakaspalvelusta asiakaspalveluun

Keskeisin osa uutta asiakaspalvelumallia on uudentyyppisen fyysisen yhteispalvelutoimistomallin kehittäminen. Tällaisen toimintamallin tarvetta lisäävät valtionhallinnon ja kunnallishallinnon voimakkaat rationalisointitarpeet, jotka johtavat perinteisellä tavalla toimien asiakaspalveluverkoston nopeaan harvenemiseen. Tätä fyysisen palveluverkoston harvenemista ei voi korvata kuin osaltaan kehittämällä puhelinneuvontaa sekä sähköisiä palveluita.

Tähän saakka yhteispalvelupisteiden kehittämistä on vaivannut toimivaltarajojen loukkaamattomuus. On erittäin vaikeaa siirtää toisen viranomaisen toimivallassa olevia tehtäviä toisen viranomaisen tehtäväksi. Tietosuojakysymykset lisäävät osaltaan tällaisen ratkaisun vaikeutta. Nämä toimivaltarajoihin liittyvät ongelmat johtivat osaltaan siihen, että nyt voimassa olevaan yhteispalvelulakiin rajattiin yhteispalvelupisteissä toimivien palveluasiantuntijoiden työ ja koko yhteispalvelupisteen luonne avustavaksi asiakaspalveluksi.

Yhteispalvelutoimistojen perustamisen yhteydessä toimivaltarajoihin liittyvä ongelma voidaan uutta tekniikkaa hyödyntäen ratkaista aivan uudella tavalla, puuttumatta lainkaan viranomaisten välisiin toimivaltasuhteisiin. Ratkaisu perustuu siihen, että jokainen yhteispalvelutoimiston kautta asiakaspalveluja tarjoava valtion tai kunta-alan viranomainen päättää itse, tuottaako se palvelut yhteispalvelutoimistoissa paikan päällä vai etäratkaisuin. Kaikissa tapauksissa asiakas saa hoidettua palveluprosessinsa loppuun asti käyntinsä useimmiten aivan samaan tapaan kuin käydessään perinteisessä viranomaisen fyysisessä virastossa.

Niissä kunnissa, joissa valtion viranomaisella on palvelutoimisto kohtuullisen matkan päässä yhteispalvelutoimistosta, ei ko. viranomaisen ole välttämätöntä osallistua kaikkeen yhteispalvelutoimiston toimintaan. Toki näissäkin tapauksissa olisi tarkoituksenmukaista olla mukana tarjoamassa palveluita kuvapuhelimen kautta. Sähköiset palvelut olisivat luonnollisesti kaikissa tapauksissa tarjolla jokaisessa yhteispalvelutoimistossa. Uuden asiakaspalvelumallin tavoitteena on nimenomaisesti parantaa asiakaspalvelua ja hallinnon toimivuutta, sekä kehittää henkilöstön asiakaspalvelutyötä. Malli luo myös aivan uudenlaisen palvelujen jakelukanavan,

tuottamalla kattavan kuvapuhelinverkoston koko Suomeen. Sen pohjalta voidaan edistää myös uudella tavalla paikkariippumattomien palvelujen kehittämistä.

Kuvapuhelimen laajamittainen käyttöönotto mahdollistaa myös ruotsinkielisten palvelukeskusten perustamisen eri viranomaisten yhteyteen. Palvelukeskukset tarjoaisivat ruotsinkielisiä palveluja koko maassa ko. viranomaisen osalta. Näin parannettaisiin ruotsinkielisten palvelujen saavutettavuutta merkittävästi erityisesti ruotsinkielisten ydinalueiden ulkopuolella. Samoin kuvapuhelimen laajamittainen käyttöönotto mahdollistaisi saamenkielisten palvelujen tarjoamisen Utsjoelta käsin koko maahan.

Yhteispalvelun kehittäminen aluetasolla on tällä hetkellä lääninhallitusten tehtävänä. Valtion aluehallinnon uudistusta valmistelevassa hankkeessa (ALKU) on esitetty tehtävän siirtämistä maakunnan liittojen tehtäväksi. Yhteispalvelun kehittämisestä vastaavan viranomaisen tehtävänä olisi koota alueella eri valtion viranomaistahojen näkemykset siitä, miten kyseisten viranomaistahojen toimintaa olisi tarkoituksenmukaisinta järjestää eri paikkakunnilla. Yhteispalvelusta vastaavan aluehallintoviranomaisen tehtävänä olisi sovittaa yhteen neuvotteluissa yksittäisten kuntien esittämien yhteispalvelusopimusluonnoksissa esitetyt näkemykset ja valtion yhteispalvelutoiminnassa olevien viranomaistahojen näkemykset kunkin kunnan alueella järjestettävästä yhteispalvelutoiminnasta. Sopimusjärjestelmää käsitellään yksityiskohtaisemmin tämän selvityksen jaksoissa 7.4., 7.8. ja 7.9.

Kunnalle maksettaisiin valtionapuna 50 prosenttia yhteispalvelutoimistojen laskennallisista kustannuksista, jotka määriteltäisiin kuntaan tulevan yhteispalvelutoimiston tai useamman toimiston laskennallisten kustannusten kansallisen laskentamallin perusteella. Tämänkaltaista kustannusten jakoa käytetään tällä hetkellä työvoiman palvelukeskuksen kustannusten jaossa. Samoin hallitus on linjannut, että vuoden 2010 alusta uusien ja laajennettavien tehtävien osalta valtionosuus nostetaan 50 prosenttiin. Kunnan roolia yhteispalvelutoimiston ylläpidosta vastaavana tahona voidaan perustellusti pitää tällaisena uutena tehtävänä. Valtionapua tarkistettaisiin vuosittain elinkustannusindeksin muutosten perusteella. Tarkemmin kustannustenjaon yksityiskohtia on käsitelty luvussa 7.10.

Kustannuksissa otettaisiin huomioon kaikki toiminnasta aiheutuvat kustannukset, kuten palveluasiantuntijan palkkakustannukset, muut hallintokulut, toimitilakustannukset, tietoliikennekustannukset sekä laitteistosta aiheutuvat kustannukset. Suuremmissa kaupungeissa, joissa toimitilakustannukset ovat muuta maata kalliimmat, otettaisiin tämä huomioon valtionavun korotuksena. Samoin korotettua valtionapua myönnettäisiin, jos yhteispalvelutoimisto tuottaisi palveluja koko maahan esimerkiksi ulkomaalaisperäiselle väestölle tai saamenkieliselle väestölle.

3. esitys: Yhteispalvelupisteiden sijaan perustetaan yhteispalvelutoimistoja. Nämä eivät ole erillisiä viranomaisia, vaan kunnan organisaatioon kuuluvia palvelutoimistoja. Kunnan osallistuminen yhteispalveluun on vapaaehtoista ja perustuu sopimukseen.

Yhteispalvelutoimistossa jokainen mukana oleva valtion tai kunnan viranomainen voi tarjota palveluja asiakasvirran suuruudesta riippuen seuraavasti:

- kokoaikaisena fyysisenä asiakaspalveluna, jolloin kyseisen hallinnonalan toimivaltainen virkamies on paikalla palvelutoimistossa tai

- tiettyinä aikoina viikosta paikalla olevan tai ajanvarauksen perusteella paikalle tulevan virkamiehen toimesta tai

- kuvapuhelinyhteyden avulla kunkin hallinnonalan määrittelemästä paikasta etäpalveluna tuotettuina tai

– sähköisinä verkkopalveluina, joko asiakkaan toimesta itsepalveluna tai palveluasiantuntijan asiakkaan valtuutuksella suorittamana.

Lähtökohtaisesti jokaiseen vuonna 2008 olemassa olevaan kuntaan tarvitaan yksi yhteispalvelutoimisto, elleivät kunnat ole sopineet yhteistoiminnasta yhteispalvelujen tuottamisessa tai elleivät jo päätetyllä kuntaliitosalueella entiset kuntakeskukset sijaitse hyvin lähellä toisiaan. Asukasluvultaan tai pinta-alaltaan suurempiin kuntiin tarvitaan useampi yhteispalvelutoimisto. Jokainen kunta tehdessään omaa esitystään yhteispalvelutoimistosta suorittaa arvionsa yhteispalvelutoimistojen määrästä, joka täsmentyy valtion viranomaisten kanssa käytävissä neuvotteluissa. Näin maahamme tarvittaisiin hieman yli 400 yhteispalvelutoimistoa.

Jos kunnassa valtion viranomaisella on kohtuuetäisyydellä yhteispalvelutoimistosta palvelutoimisto, ei ko. viranomaisen tarvitse osallistua kaikkeen yhteispalvelutoimiston toimintaan kyseisessä kunnassa. Tällaisissakin tapauksissa myös ko. viranomaisen kuvapuhelinyhteydet sekä sähköiset asiointipalvelut ovat tarjolla yhteispalvelutoimistossa.

Yhteispalvelutoimistojen toimitiloista, niiden asianmukaisesta varustamisesta ja palveluasiantuntijoiden palkkauksesta vastaa kunta. Tätä tehtävää varten kunta saa valtionapua 50 prosenttia hyväksytyistä laskennallisista kustannuksista. Kunta neuvottelee toimitilojen sijainnista ja koosta sekä muusta niihin liittyvistä tekijöistä yhteispalveluyhteistyössä mukana olevien valtion viranomaistahojen kanssa ennen kuin se tekee toimivaltaiselle aluehallintoviranomaiselle yhteispalvelutoimiston perustamisesta esityksen. Yksittäinen kunta allekirjoittaa yhdessä valtion yhteispalveluyhteistyössä mukana olevien viranomaistahojen kanssa yhteispalvelutoimiston ylläpitosopimuksen.

Kansalaisella on hyvin usein monia asioita vireillä julkisessa hallinnossa eri viranomaistahoilla. Asioiden etenemisen seuraaminen perinteisesti puhelimella tiedustelemalla tai viranomaisen luona käynnin yhteydessä kysymällä ovat työläitä ja vievät aikaa niin julkiselta hallinnolta kuin kansalaisilta. Siksi on ryhdytty kehittämään tietojärjestelmiä, joiden avulla kansalainen kykenisi näkemään verkossa, miten häntä koskevat vireillä olevat asiat etenevät.

Valtionhallinnossa on ValtIT:n puitteissa kehitetty kansalaisen asiointitiliä ja muutamassa kunnassa kuntalaistiliä. Nämä järjestelmät hakevat keskinäistä suhdettaan, tehtäväroolejaan sekä suhdettaan kansalaisiin. Asiointitilien välistä suhdetta tulee tarkastella kansalaisen näkökulmasta siten, että tavoitteena tulee olla yhdenlainen näkymä asiakkaalle helpottamaan asiointia.

Kansalaisen asiointitilin tulee olla lähtökohtaisesti asiakkaan oma, yhdenlainen näkymä, jonka hän voi ottaa käyttöön esimerkiksi osana kuntalaistiliään. Kuntalaistiliä tulee arvioida ja kehittää kuntakentällä laajana toiminnallisena kokonaisuutena, jossa asiakas voi ylläpitää halutessaan esimerkiksi kalenteriaan sekä hallinnoida henkilökohtaista sähköpostiaan ja luoda kiinteä yhteys kunnan palveluihin sekä muihin paikallisiin palveluihin. Kansalaistilin rooli osana asiointitiliä olisi

luoda näkymä sekä asiakkaan oma arkisto vireillä oleviin asioihin, päätöksiin sekä toimia viestintäkanavana suhteessa valtionhallinnon viranomaisiin. Kansalaiselle on toteutettava myös paikka, jossa hänen suostumuksiaan ja valtuutuksiaan voidaan hallinnoida sähköisesti. Terveydenhuollon sähköiset palvelut on myös kytkettävä asiakkaan näkökulmasta toimivaksi osaksi kokonaisuutta.

Valtuutus

Hallintoasiassa saa hallintolain 12 §:n mukaisesti käyttää asiamiestä ja avustajaa. Päämiehen on kuitenkin tultava henkilökohtaisesti paikalle toimivaltaiseen viranomaiseen, jos se on tarpeen asian selvittämiseksi. Asiamiehen on esitettävä valtakirja tai muulla luotettavalla tavalla osoitettava olevansa oikeutettu edustamaan päämiestä. Valtakirja on viranomaisen määräyksestä yksilöitävä, jos toimivallasta tai toimivallan laajuudesta on epäselvyyttä.

Mikäli asiakas ei osaa tai halua itse käyttää esimerkiksi viranomaisen sähköistä palvelua, hän voi valtuuttaa palveluasiantuntijan hoitamaan asian puolestaan asiamiehenään. Valtuutukselta on syytä edellyttää kirjallista muotoa. Lisäksi sen tulee olla riittävän yksilöity. Valtakirja voidaan antaa tiettyä asiakastapahtumaa varten. Yhteispalvelussa käytettävä standardoitu valtakirjamalli ehdotetaan laadittavaksi hankkeen jatkovalmistelun yhteydessä.

Valtuutukset otetaan yhteispalvelussa kirjallisesti ja ne säilytetään muiden asiakaskäyntiin liittyvien asiakirjojen yhteydessä. Näin valtuutus on tarvittaessa jälkikäteen todennettavissa.

Mikäli avuntarve ei edellytä valtuutusta, vaan neuvonta ja avustaminen riittävät, palveluasiantuntija voi antaa yleisneuvontaa ja auttaa asiakasta palvelun käyttämisessä.

Tunnistus

Yhteispalvelussa ei tarvita asiakkaan tunnistuksen osalta erityistä lainsäädäntöä. Lähtökohtana voidaan pitää sitä, että asiakkaan tunnistus toteutetaan samoilla periaatteilla, kuin normaalissa virastossa asioitaessa tai sähköistä palvelua käytettäessä. Kuvapuhelinyhteyden kautta asioitaessa voidaan menetellä joko siten, että palveluasiantuntija tunnistaa asiakkaan passista tai muusta hyväksyttävästä henkilötunnisteesta tai, että asiakas käyttää sähköisen tunnistuksen järjestelmiä. Jatkossa, kun sähköisen ajanvarausjärjestelmän avulla varatut kuvapuhelinyhteydet ovat käytettävissä, esimerkiksi kotoa tapahtuvassa asioinnissa, on tunnistus helpointa suorittaa mobiilitunnisteen avulla.

7.4. Yhteispalvelutoimistoissa hoidettavat palvelut

Yhteispalvelutoimiston vakiopalveluvalikoima määritellään valtakunnallisesti määräajoin tarkistettavalla yhteispalveluja koskevalla sopimuksella **(yhteispalvelun järjestämissopimus)**, jonka jokainen mukana oleva viranomaistaho tahollaan hyväksyy. Kuntia edustavana tahona sopimuksen allekirjoittaa Suomen Kuntaliitto, mutta jokainen kunta sitoutuu yhteispalveluun omalla päätöksellään, mikäli se haluaa yhteispalvelutoimiston alueelleen. Kunnat sitoutuvat myös sopimuksen mahdollisiin muutoksiin sekä ovat osapuolina yksittäistä yhteispalvelutoimistoa koskevassa **yhteispalvelutoimiston ylläpitosopimuksessa**. Ylläpitosopimus sisältää voimassaolevan yhteispalvelulain mukaisten avustavien asiakaspalvelutehtävien siirron lisäksi myös kunnan vakiopalveluvalikoiman sekä yhteispalvelussa eri valtion viranomaisten ja KELA:n toimesta tarjottavat muut kuin avustavat tehtävät.

Jotta jokaiseen yhteispalvelutoimistoon saadaan vähintään samat kunnalliset asiakaspalvelut, tulee jokaisen kunnan, joka haluaa yhteispalvelutoimiston alueelleen, siirtää tietyt vähimmäispalvelut yhteispalvelutoimiston kautta hoidettaviksi. Tällä tavalla luodaan aidosti samanlainen konsepti, brändi, paikkakunnasta riippumatta. Asiakkaat tietävät jo yhteispalvelutoimiston tunnuksen nähdessään, mitä palveluita toimistosta ainakin löytävät.

Avustavien asiakaspalvelutehtävien järjestäminen yhteispalveluna perustuu yhteispalvelulaissa (L julkisen hallinnon yhteispalvelusta 223/2007) tarkoitettuun sopimussuhteeseen, jonka osapuolina voivat olla kunnat, valtion viranomaiset ja KELA. Toimeksisaaja voi hoitaa sille kuuluvat tehtävät ja yhteispalvelulain mukaiseen sopimukseen perustuvat avustavat asiakaspalvelutehtävät yhteispalvelupisteessä henkilökohtaisena asiakaspalveluna tai teknisin välinein toteutettuna. Yhteispalvelulakia voidaan edelleen pitää tarpeellisena, koska se mahdollistaa avustavien asiakaspalvelutehtävien siirron toisen viranomaisen, esim. kunnan viranomaisen, hoidettaviksi. Toisaalta sitä voidaan pitää askeleena taaksepäin, koska laki ei enää mahdollista muiden kuin avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitamista sopimuksen nojalla toisen viranomaisen puolesta. Aikaisemman lain aikana toimivallan siirto oli laajemmin mahdollista. Tältä osin lain muuttamisen tarvetta tulee selvittää jatkovalmistelussa.

Voimassaolevassa yhteispalvelulaissa tai muussakaan laissa ei osoiteta yhteispalvelun paikkaa isäntänä toimivan kunnan tai muun tahon organisaatiossa. Näin ollen lähtökohtana on se, että esimerkiksi kunta voi yhteispalvelua isännöidessään osana hallintonsa järjestämistä vapaasti päättää, minkä toimielimen alaisuuteen se yhteispalvelun sijoittaa. Näin yhteispalvelu voi hallinnollisesti kuulua suoraan kunnan keskushallintoon tai minkä tahansa sektorin alaisuuteen. Useimmissa tapauksissa lienee perusteltua sijoittaa yhteispalvelu keskushallintoon. Tällaista ratkaisua puoltaa esimerkiksi se, että yhteispalvelussa hoidetaan kunnan palveluita poikkihallinnollisesti – kyse ei siis ole luontevasti minkään kunnan sektorin yhteyteen sijoittuvasta palvelukokonaisuudesta.

Uudessa asiakaspalvelumallissa kunnan ja eri valtion viranomaisten sekä KELA:n palveluita kootaan asiakkaiden saataville saman katon alle, kunnan ylläpitämään yhteispalvelutoimistoon. Tavoitteena on keskittää eri viranomaisten palveluita yhteispalvelutoimistoon ja näin parantaa palveluiden saatavuutta asiakkaan kannalta, viranomaisten välisiä toimivaltasuhteita muuttamatta.

Uuden asiakaspalvelumallin mukaisessa yhteispalvelutoimistossa tulisi joustavasti mahdollistaa myös palvelukokonaisuuksia tukevien yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden palvelujen jakelu. Paikallinen yritys tai yhdistys voisi toimia joko samoissa tiloissa tai tilojen välittömässä läheisyydessä täydentäen palveluvalikoimaa.

Lisäksi erityisesti kuvapuhelinasiointia kehittämällä voidaan säilyttää palveluita myös kasvukeskusten ulkopuolella – ja eräissä tapauksissa palauttaa kerran jo lakkautetut palvelut asiakkaan saataville. Samaa tavoitetta palvelee myös sähköisten palveluiden ja puhelinpalveluiden kehittäminen.

Raportin esitykset tukevat merkittävästi Vanhasen II hallituksen asettamia tavoitteita arjen tietoyhteiskunnalle. Raportin esittämillä toimilla helpotetaan ihmisten arjen palvelujen saatavuutta ja lisätään niiden laatua. Malli edistää sähköistä asiointia ja luo aivan uudenlaisen tavan hyödyntää tietoyhteiskunnan luomia valmiuksia.

Tämän raportin esityksillä edistetään merkittävästi sellaisen asiakaspalvelumallin kehittämistä, jossa matkustamisen tarve vähenee huomattavasti. Esitysten toteutuminen säästäisi energiaa ja tukisi ilmastonmuutoksen hillitsemiseen liittyvien tavoitteiden toteutumista.

Esitykset luovat pohjaa myös seuraavalle merkittävälle julkisten asiakaspalvelujen kehitysaskeleelle eli kotoa tai työpaikoilta sähköisen ajanvarausjärjestelmän avulla toimivien suorien kuvapuhelinyhteyksien avulla tapahtuvalle asioinnille. Palvelujen helppoa käyttöä kotoa käsin tukevat yksinkertaiset ja helppokäyttöiset tukipalvelut, kuten mobiilitunnistaminen. Kotoa käsin asiointi ei vielä pitkään aikaan kuitenkaan kykene poistamaan tässä esitettyjen yhteispalvelutoimistojen tarvetta. Ilman tämän raportin esitysten toteuttamista on lähes mahdotonta lähteä kehittämään suoraan kotoa tai työpaikoilta tapahtuvien kuvapuhelinasiointien mallia.

Tässä raportissa esitetty julkisen sektorin asiakaspalvelujen tuottamisen malli tekee pitkälti tarpeettomiksi tehtävien siirrot valtion viranomaisten välillä samoin kuin valtion ja kuntien välillä. Jotkut muutokset ovat silti tarpeen. Esimerkiksi toimeentuloturvajärjestelmien selkeyttämisen kannalta olisi kuitenkin perusteltua siirtää kuntien toimeentulotuen normitettu osuus, johon ei sisälly tarveharkintaa, Kansaneläkelaitoksen tehtäväksi ja valtion rahoitusvastuulle.

7.5. Kunnan viranomaisten palvelut yhteispalvelutoimistossa

Selvitysmies esittää kunnan tehtävien osalta vakiopalveluita, jotka kunnan on siirrettävä yhteispalvelutoimiston hoidettaviksi, jotta varmistetaan uuden asiakaspalvelumallin toimivuus samoin kuin se, että valtion viranomaiset ja KELA tekisivät kunnan kanssa sopimuksen omien tehtäviensä hoitamisesta yhteispalvelutoimistossa. Kunnan vakiopalvelut yhteispalvelussa on alla esitetty listan muodossa. Kunta voi harkintansa mukaan hoitaa myös muita tehtäviään yhteispalvelutoimiston puitteissa.

4. esitys: Kunnallisia vakiopalveluita, jotka yhteispalvelutoimiston alueelleen haluavan kunnan on sitouduttava siirtämään yhteispalvelutoimistossa hoidettaviksi, ovat seuraavat palvelut:

- Yleisneuvonta, asioiden vireillepanoa koskeva neuvonta, aloitteiden tekemiseen ja lupa-asioihin liittyvä neuvonta sekä lomakkeiden jakelu (kun sähköiset lomakkeet yleistyvät kyse on sähköisen lomakkeen täyttämisestä tai tulostamisesta)
- Sähköinen ilmoitustaulu (kaikki kunnan viralliset ilmoitukset ja kuulutukset, asiakirjojen nähtävänä pito ja lain edellyttämät julkipanot sekä muut ilmoitukset)
- Ilmoittautumiset kunnan palveluihin, tapahtumiin sekä matkoille (niiltä osin kuin on sähköisiä palveluita)
- Vähintään hakemusten jättö ja neuvonta, mahdollisimman monessa paikassa päätös (fyysisesti tai kuvapuhelimen avulla ajanvarauksella)

- ***toimeentulotuki***
- ***päivähoito***
- ***koulu***
- ***vanhusten palveluasuminen***

(Huom. Yhteispalvelutoimistossa asioivalla henkilöllä ei tietenkään ole etuoikeutta muita nopeampaan palveluun, vaan hän on samassa aikajonossa esimerkiksi sosiaalitoimiston muiden asiakkaiden kanssa)

- Rakennuspiirustusten ja muiden asiakirjojen tarkastaminen (kuvapuhelimitse dokumenttikameran avulla)
- Kassapalvelut (kassapalveluja tarvitsee myös mm. poliisi)
- Kokous-, liikunta- ja muiden tilojen varaus sekä vuokraus (niiltä osin kuin sähköisiä palveluita) ja maksujen vastaanotto
- Teatteri- ja joukkoliikenneliput
- Pysäköintivirhemaksujen maksaminen

- Osallistumis-, matka- ja muiden maksujen vastaanotto
- Kirjaamotoiminto (esim. hakemusten ym. vastaanotto)
- Kirjastopalvelut (tilauskirjasto, lainojen uusiminen ja lainojen palautus, kirjaston sakkomaksut)
- Liikunta- ym. avustushakemusten vastaanotto
- Ennakkoäänestys (ennakkoäänestyspaikkoina voi toimia luonnollisesti myös muita paikkoja alueilla, joilla yhteispalvelutoimistoa ei ole)
- Kunnan vuokra-asunnon hakeminen (jos kunnan omaa toimintaa)
- Ohjaus kunnan eri toimialojen asiantuntijapalveluihin sekä muiden viranomaisten palveluihin

Joidenkin toimintojen osalta tarvitaan siirtymävaihe silloin, jos kunnalla ei ole mahdollisuutta ottaa suoraan käyttöön sähköisiä palveluita (esimerkiksi sähköinen ilmoitustaulu).

Vakiopalveluiden lisäksi kunta voi omilla päätöksillään osoittaa yhteispalvelutoimistossa työskentelevien palveluasiantuntija hoidettavaksi myös muita tehtäviä, mikäli yhteispalvelutoimiston asiakasvirta ei muutoin ole riittävä, tai jos kunta muuten pitää joidenkin tehtävien hoitamista yhteispalvelutoimistossa tarkoituksenmukaisena. Tällaisia tehtäviä voisivat olla esimerkiksi yleinen tiedottaminen kunnan ajankohtaisista asioista ja yleinen palveluihin liittyvä neuvonta, puhelinvaihteen hoitaminen, kirjaamopalvelut sekä kunnan verkkosivujen ja tapahtumakalenterin ylläpito. Myös ajanvaraukset kunnan palveluihin ja viranhaltijoille voitaisiin hoitaa yhteispalvelutoimistosta ainakin, jos kunnassa on käytössä sähköinen ajanvarausjärjestelmä.

Uudessa asiakaspalvelumallissa myös valtion viranomaisille tai KELA:lle kuuluvia avustavia asiakaspalvelutehtäviä voidaan yhteispalvelulain mukaisen sopimuksen perusteella siirtää olevan kunnan ylläpitämässä yhteispalvelutoimistossa hoidettaviksi. Sellaiset asiakaspalvelutehtävät, joiden siirtämistä yhteispalvelulaki ei mahdollista, valtion viranomaiset ja KELA hoitaisivat edelleen omana toimintanaan ja omalla henkilöstöllään. Tämä tarkoittaa toimivaltaisen viranomaisen edustusta yhteispalvelutoimistossa. Tällaista toimintatapaa on noudatettu yhteispalvelussa jo aikaisemminkin. Uudessa asiakaspalvelumallissa ei muuteta viranomaisten välisiä toimivaltasuhteita. Mikäli palvelu ei nimenomaisesti edellytä fyysistä läsnäoloa toimivaltaisessa viranomaisessa, se voidaan hoitaa kuvapuhelimitse yhteispalvelutoimistosta käsin.

”Räätälöidyt” yhteispalvelutoimistot

Suurissa kaupungeissa yhteispalvelutoimistot on mahdollista organisoida ”täyden palvelun toimistoina”, joissa on kunnan ja keskeisten valtion viranomaisten sekä KELA:n kokopäiväinen edustus. Tällainen ratkaisu ei kaikissa tapauksissa liene perusteltu, koska valtiollisten viranomaisten ja kunnan palvelutoimistot ovat usein varsin hyvin saavutettavissa. Siksi suurissa kaupungeissa voi tietyissä tapauksissa olla perusteltua toteuttaa yhteispalvelu erikoistuneemmalla mallilla.

Yhteispalvelutoimisto voi tällaisessa räätälöidyssä mallissa erikoistua esimerkiksi ulkomaalaispalveluihin tai vaikeasti työllistyvien palveluihin. Yksi erikoistumisvaihtoehto on myös terveysaseman yhteydessä sijaitseva terveydenhuollon palveluihin ja niihin liittyviin palveluihin keskittynyt yhteispalvelutoimisto. Niissä tapauksissa, joissa suureen kaupunkiin liitetään pienempiä kuntia, kaupungin palveluista kauempana sijaitseviin kuntiin on syytä harkita myös tavanomaisen yhteispalvelutoimiston perustamista. Näin voidaan turvata paikallispalveluiden saatavuus liitosalueella myös suurimman keskuksen ulkopuolella.

Suurissa kaupungeissa tällainen räätälöity yhteispalvelutoimisto on mahdollista sijoittaa esimerkiksi työvoiman palvelukeskusten yhteyteen. Palvelurungon tällöin muodostavat työvoiman

palvelukeskusten toimintamallin mukaisesti vaikeasti työllistyville tarjottavat palvelut, joita voitaisiin täydentää esimerkiksi muilla kunnan sosiaalitoimen ja Kelan palveluilla sekä täydentää kuvapuhelinpalveluilla.

Vaihtoehtona on myös yhteispalvelutoimistojen organisoiminen kunnan terveysasemien yhteyteen. Tällaisen toimiston palveluvalikoimassa painottuisivat terveys- ja sosiaalipalvelut sekä näitä tukevat KELA:n ja mahdollisesti työvoimaviranomaisten palvelut. Muita kuin edellä mainittuja palveluita voitaisiin hoitaa kuvapuhelimitse.

Suurissa kaupungeissa ja eräissä muissa tapauksissa yhteispalvelutoimisto voisi tuottaa palveluita palvelukeskuksena muille yhteispalvelutoimistoille ja kunnille. Suurissa kaupungeissa palvelukeskusmalli mahdollistaa esimerkiksi maahanmuuttajien palveluihin erikoistuneiden, yhtä kuntaa laajempaa aluetta palvelevien yhteispalvelutoimistojen luomisen. Esimerkiksi Utsjoella voitaisiin tuottaa saamenkielisiä palveluita myös muiden yhteispalvelutoimistojen ja kuntien tarpeisiin. Omaa kuntaa laajemman alueen erikoistuneena palvelukeskuksena toimiminen oikeuttaisi korotettuun valtionavustukseen.

7.6. Valtion viranomaisten palvelut yhteispalvelutoimistossa ja yhteispalvelun kansallinen järjestämissopimus

Uudessa asiakaspalvelumallissa esimerkiksi poliisin lupa- ja muita palveluita, työhallinnon, veroviranomaisten ja KELA:n palveluita voitaisiin tarjota yhteispalvelutoimiston puitteissa joko niin, että toimivaltaiset valtion viranomaiset sijoittavat omaa henkilöstöään yhteispalvelutoimistoon tai siten, että valtion viranomaisten palvelut ovat saatavissa teknisen käyttöyhteyden avulla. Kukin valtion viranomainen päättää siitä, millä tavalla se osallistuu yhteispalvelun toteuttamiseen, eli miten se palvelut yhteispalvelutoimistoissa tuottaa. Osallistumistapa vahvistetaan kunnan kanssa tehtävässä yhteispalvelutoimistoa koskevassa ylläpitosopimuksessa.

Kansaneläkelaitoksen, verohallinnon, poliisin, maistraattien, maahanmuuttoviranomaisten sekä tulevien TE-toimistojen (nykyiset työvoimatoimistot) palvelujen siirtämisestä yhteispalvelutoimistoissa toteutettaviksi sovitaan kansallisesti yhteispalvelujen järjestämissopimuksella, jota tarkistetaan määräajoin esim. kahden vuoden välein. Siihen liittymisestä päättää jokainen viranomainen itsenäisesti.

Sopimus valmistellaan valtiovarainministeriön johdolla erillisessä valmisteluelimessä, yhteispalvelun neuvottelukunnassa, jossa ovat mukana kaikki mukaan tulevat viranomaistahot, eli Kansaneläkelaitoksen, poliisin, verohallinnon, työ- ja elinkeinoministeriön, maistraattien, maahanmuuttoviranomaisten ja valtiovarainministeriön sekä arjen tietoyhteiskuntakehityksestä vastaavan liikenne- ja viestintäministeriön edustus sekä kuntien edustajana Suomen Kuntaliitto.

Vaikka kansalliseen yhteispalvelujen järjestämissopimukseen liittyminen on vapaaehtoista, kyetään yhteispalvelumallilla saamaan aikaan niin paljon merkittäviä etuja, että jokaisen valtion viranomaisen kannattaa tulla siihen mukaan. Tällaisessa mallissa ei tarvita lakisääteistä velvoitetta viranomaisille liittyä sopimukseen. Selvitysmiehen keskusteluissa eri viranomaisten kanssa kävi ilmi kaikkien kaavailtujen valtion viranomaistahojen alustava erittäin myönteinen suhtautuminen ehdotuksen mukaiseen yhteispalvelumalliin osallistumiseen.

> ***5. esitys: Kansaneläkelaitoksen, verohallinnon, poliisin, maistraattien, maahanmuuttoviranomaisten, sekä tulevien TE-toimistojen (nykyiset työvoimatoimistot) palvelujen tarjoamisesta yhteispalvelutoimistoissa toteutettaviksi***

sovitaan kansallisesti yhteispalvelujen järjestämissopimuksella, jota tarkistetaan määräajoin esim. kahden vuoden välein. Siihen liittymisestä päättää jokainen viranomainen itsenäisesti. Sopimus valmistellaan valtiovarainministeriön johdolla erillisessä yhteispalvelun neuvottelukunnassa, jossa ovat mukana kaikki mukaan tulevat viranomaistahot sekä oikeusministeriö ja liikenne- ja viestintäministeriö sekä kuntia edustavana tahona Suomen Kuntaliitto.

Seuraavaksi käydään läpi eri valtion viranomaistahojen toimintaan liittyviä näkökohtia yhteispalvelutoimistoissa.

Kansaneläkelaitos (KELA)

Kansaneläkelaitos on kehittänyt verkkopalveluitaan ja puhelinpalveluitaan merkittävästi. KELA on myös ottanut käyttöön kansalaisten palvelujen ryhmittelyn elämäntilanteiden mukaan, mikä on ollut omiaan helpottamaan verkkopalvelujen käyttöä. KELA on myös siirtänyt ruuhkaantuneiden toimistojensa palveluja vähemmän kiireisille toimistoilleen ja näin turvannut pitkään kattavan paikallistoimistoverkoston koko maassa. Merkittävä osa KELA:n toimistoissa toimii sen itse omistamissa tiloissa.

Kansaneläkelaitos on tarkistanut strategiaansa ja ryhtynyt vähentämään paikallistoimistojensa määrää. KELA:n sähköiset asiointipalvelut ovat olleet käytössä vuodesta 2004 alkaen. Vuonna 2007 KELA:n internet-sivuilla oli 7,5 miljoonaa käyntiä ja 1,3 miljoonaa tunnistetun henkilöasiakkaan asiointitapahtumaa.

Kela kehittää palveluitaan maahanmuuttajille yhteistyössä valtionhallinnon viranomaisten kanssa, Työperäisten maahanmuuttajien yhteispalvelupiste avataan Kelan Kampin toimiston yhteyteen 1.9.2008. Suunnittelutyössä ovat mukana Kela, työhallinto ja verohallinto.

Kansaneläkelaitoksen palvelujen osalta käytännössä kaikki henkilökohtaista tapaamista edellyttävät palvelut voidaan hoitaa kuvapuhelinyhteyden avulla. Kansaneläkelaitoksen palvelujen kysyntä on niin runsasta, että vaikuttaa kuitenkin tarkoituksenmukaiselta sijoittaa joihinkin yhteispalvelutoimistoihin KELA:n virkailija tai virkailijoita. Mihin ja miten monta on selvitysmiehen esittämän linjauksen mukaan yksinomaan Kansaneläkelaitoksen päätettävissä. Luonnollisesti myös ajanvarausjärjestelmä ja osittainen tiettyinä ennalta ilmoitettuina viikonpäivinä paikalla olo yhteispalvelutoimistossa ovat myös KELA:n valittavissa.

Kansaneläkelaitoksen lomakkeisto verkkopalveluissa sekä fyysisinä lomakkeina edellyttää monasti täyttöapua. Yhteispalvelutoimistoissa palveluasiantuntijat voivat avustaa asiakkaan niin toivoessa esimerkiksi verkkolomakkeiden täyttämisessä.

Kansaneläkelaitoksella on lisäksi lomakkeita, joiden jakelu voidaan toteuttaa asiakkaan niin halutessa yhteispalvelutoimistosta joko perinteiseen tapaan lomaketornista tai palveluasiantuntijan tulostamana verkosta, jossa ylläpidetään lomakkeistoa ajantasaisena.

Vammaispalvelulain mukaiset tulkkipalvelut siirretään vuonna 2010 Kelalle, vaikka muut vammaispalvelut jäävät jatkossakin kuntien hoidettavaksi. Siirron valmistelut aloitetaan syksyllä 2008. Näitä palveluita käsitellään tarkemmin jäljempänä jaksossa 7.14.

Poliisi

Poliisi on kehittänyt merkittävästi omia sähköisiä palveluitaan ja paraikaa on vireillä erittäin laaja palvelujen kehittämistyö. Poliisi on muun muassa laajentanut 5.5.2008 koko maahan Ahvenanmaata lukuun ottamatta poliisin ajanvarausjärjestelmän. Sen kautta voi varata ajan poliisin lupapalveluun joko internetin kautta tai soittamalla poliisin lupapalvelukansliaan. Järjestelmän avulla pyritään parantamaan palveluja sekä purkamaan aika ajoin todella pahoja ruuhkia ohjaamalla asiakaskäyntejä päivän hiljaisimmille tunneille.

Kuvapuhelinjärjestelmä mahdollistaisi poliisille tehtävien ilmoitusten (ml. rikosilmoitusten) tekemisen etänä. Tällöin asiointi voisi tapahtua myös uuden mallin mukaisessa yhteispalvelutoimistossa. Sen sijaan yleiseen järjestykseen ja turvallisuuteen liittyviä poliisin tehtäviä ei asian luonteesta johtuen voida hoitaa etänä tai siirtää muulle viranomaiselle.

Asiointi kuvapuhelimitse yhteispalvelutoimistosta mahdollistaisi myös poliisin palveluihin liittyviä etäpalveluita (mm. etätulkkauksen). Verrattuna puhelinasiointiin etuna olisi erityisesti mahdollisuus nähdä asiakas.

Passihakemus voidaan ottaa vastaan muuallakin kuin poliisilaitoksella, mutta vain siten, että poliisin valtuuksilla toimiva virkamies ottaa hakemuksen vastaan ja ottaa siinä tarvittavat biotunnisteet. Passi voidaan nykyään lähettää postitse asiakkaalle vain, jos tällä ei ole voimassaolevaa passia. Niissä tilanteissa, joissa postittaminen on mahdollista, mikään ei estä myöskään luovuttamasta uutta passia yhteispalvelutoimistosta. Edellä passien yhteydessä todettu soveltuu vastaavasti henkilökortteihin (joissa on myös sormenjälkitunniste). Selvitysmies ei esitä passin ja henkilökortin myöntämisen siirtämistä pois poliisilta, koska passi- ja henkilökorttihakemukset on helppo hoitaa yhteispalvelutoimistossa esimerkiksi ajanvarauksella. Poliisin käyttöön on kehitetty kevyt salkussa kuljetettava kalusto biotunnisteen sisältävän passin ja henkilökortin myöntämistä varten.

Ajokortin myöntämiseen tarvitaan poliisin rekistereihin sisältyviä tietoja. Luvanhakijan fyysistä läsnäoloa poliisilaitoksella ei kuitenkaan välttämättä tarvita – asia voisi siten olla hoidettavissa etänä kuvapuhelimitse. Myös ajokortin luovutus edellyttää poliisin rekisterien käyttöä. Kortti voidaan siis luovuttaa asiakkaalle yhteispalvelupisteestä, mutta ennen luovutusta on tiedusteltava (nykyään puhelimitse) poliisilta, onko kortin luovuttamiselle esteitä. Tällöin asiointi on sidottu poliisin virka-aikaan.

Aseluvissa edellytetään henkilökohtaista lupahakemuksen jättämistä. Haastattelun voisi sen sijaan hoitaa kuvapuhelimitse. Tämä mahdollistaisi lupahaastattelujen keskittämisen muutamalle niihin erikoistuneelle haastattelijalle. Poliisin oman ohjeistuksen mukaan ensimmäisen aseen hakija tulisi aina haastatella. Lisäksi ensimmäisen lyhyen aseen hakijat tulisi haastatella, jos mahdollista.

Ulkomaalaisluvissa poliisi ottaa vastaan hakemukset ja antaa ulkomaalaisviranomaisten päätökset tiedoksi. Ulkomaalaislakia ollaan muuttamassa (mm. ulkomaalaisten työntekijöiden osalta). Ulkomaalainen työntekijä voisi jatkossa jättää lupahakemuksen edustustoon, työvoimatoimistoon tai poliisille. Em. asiat on tarkoitus keskittää maahanmuuttoviranomaisille, jolloin työvoimatoimistoilla ja poliisilla ei enää olisi tehtäviä menettelyyn liittyen.

Myös ainakin vammaisten henkilöiden pysäköintilupa-asioita voitaisiin siirtää yhteispalvelutoimiston hoidettaviksi. Hakemuslomake on sähköistetty ja verkossa, joten palveluasiantuntija voisi tarvittaessa avustaa asiakasta sen täyttämisessä tai täyttää sen valtuutuksella hänen puolestaan. Yhteispalveluun voitaisiin siirtää lisäksi esimerkiksi yleisötilaisuuden tai yleisen kokouksen järjestämistä sekä alkoholin tarjoilua koskevien lupahakemusten täyttäminen ja jättäminen.

Poliisin lupapalveluihin liittyvät maksut peritään lupahakemuksen jättämisen yhteydessä. Jos yhteispalvelutoimistossa on kassa, se voisi ottaa vastaan lupamaksuja. Selvitysmies esittää kassapalveluita osaksi yhteispalvelun vakiopalveluvalikoimaa.

Löytötavara-asioissa koko prosessi olisi siirrettävissä yhteispalveluna hoidettavaksi. Löytötavaran käsittelyyn liittyvät mm. tavaran vastaanotto, ilmoitukset poliisille ja säilytyskulujen sekä löytöpalkkioiden hallinnointi. Löytötavara-asioiden yhteydessä tarvittaisiin keskitettyä rekisteriä, jota ei tällä hetkellä ole olemassa. Rekisterin avulla olisi mahdollista selvittää, missä tietty löytötavara milloinkin fyysisesti on. Löytötavara-asioihin liittyy myös rahaliikennettä, joten asiaa käsittelevässä palvelupisteessä tulisi olla kassa. Poliisin edustajien mukaan löytötavaroiden vastaanotto ei vaadi kovin paljon tilaa. Esimerkiksi Vantaalla tarvitaan suurin piirtein kaapin kokoinen tila. Ainakin isommat tavarat (esim. polkupyörät) olisi kuitenkin siirrettävä poliisille huutokaupattavaksi. Tämä olisi mahdollista hoitaa joustavasti esimerkiksi päivystykseen tai ajanvaraukseen liittyvän poliisin virkamiehen käynnin yhteydessä.

Poliisilla on lisäksi lomakkeita, joiden jakelu voidaan toteuttaa yhteispalvelutoimistosta joko perinteiseen tapaan lomaketornista tai palveluasiantuntija tulostamana verkosta, jossa ylläpidetään lomakkeistoa ajantasaisena.

Työvoimaviranomaiset ja laajemmin TE-toimistojen toiminnot

Työ- ja elinkeinoministeriö on uudistamassa työvoimatoimistoverkkoaan ja muuttamassa toimistojen nimen työ- ja elinkeinotoimistoksi (TE-toimisto). Työvoimaviranomaisten palvelupisteverkko tulee uudistusten myötä harvenemaan merkittävästi. Samanaikaisesti työhallinto panostaa merkittävästi verkkopalvelujen kehittämiseen.

Suuri osa työvoimaviranomaisten palveluista on sähköistetty. Esimerkiksi avoimia työpaikkoja voi seurata verkossa ja työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuminen on niin ikään mahdollista tehdä sähköisen palvelun avulla. Myös yrittäjille suunnattuja palveluita on runsaasti toteutettu verkkopalveluina. Näitä TE-toimistojen verkkopalveluita voitaisiin käyttää helposti yhteispalvelutoimistoissa tarvittaessa palveluasiantuntijan avustuksella.

Eräitä sellaisia palveluita, joissa nykyisin edellytetään henkilökohtaista asiointia, voitaisiin jatkossa TE-toiminnan oman palveluverkoston harventuessa hoitaa ajanvarauksella kuvapuhelimitse. Näin taattaisiin asiakkaalle mahdollisuus saada asiansa hoidetuksi maakuntakeskukseen matkustamatta. Esimerkiksi työttömän aktivointisuunnitelmien laatiminen olisi mahdollista toteuttaa dokumenttikameralla varustetun kuvapuhelimen avulla yhteispalvelutoimistosta. Myös TE-keskusten yritysneuvontapalveluita olisi mahdollista tulevaisuudessa tarjota kuvapuhelimitse.

Työ- ja elinkeinohallinnolla on lisäksi lomakkeita, joiden jakelu voidaan toteuttaa yhteispalvelutoimistosta joko perinteiseen tapaan lomaketornista tai palveluasiantuntijan tulostamana verkosta, jossa ylläpidetään lomakkeistoa ajantasaisena.

Verohallinto

Verohallinto on kehittänyt sähköisiä verkkopalveluja ja puhelinneuvontapalveluja merkittävästi. Se on veroehdotuksellaan ollut edelläkävijä proaktiivisten laajoja kansalaisryhmiä koskevien palvelujen osalta. Verohallinnon kehittyneistä verkkopalveluista esimerkkinä voidaan mainita verokortti verkossa -palvelu, joka otettiin käyttöön koko maassa 2.1.2007. Verkossa laskettiin vuoden aikana noin 200.000 verokorttia, mikä on 13 prosenttia kaikista muutetuista verokorteista.

Verohallinnon osalta käytännössä kaikki henkilökohtaista tapaamista edellyttävät palvelut voidaan hoitaa kuvapuhelinyhteyden avulla. Tällaisia tapaamisia saattaa olla erityisesti vaativimmissa verotukseen liittyvissä kysymyksissä, joissa on tärkeää kyetä hyödyntämään nykyaikaisen kuvapuhelinyhteyden kaikkia ominaisuuksia: Kuvan siirtoa, dokumenttikameraa tai skanneria ja sähköistä allekirjoitusta. Luonnollisesti verovirkailijalla on istunnon aikana käytettävissään kaikki tarpeelliset verohallinnon tietokannat, jolloin palvelutapahtuman onnistumiselle on olemassa hyvät edellytykset.

Verohallinnolla on paljon verkkopalveluja, joita voidaan käyttää myös yhteispalvelutoimistojen kautta joko asiakkaan itsensä tai asiakkaan valtuutuksella palveluasiantuntijan toimesta. Verohallinnolla on lisäksi runsaasti erilaisia lomakkeita, joiden jakelu voidaan toteuttaa yhteispalvelutoimistosta joko perinteiseen tapaan lomaketornista tai palveluasiantuntijan tulostamana verkosta, jossa ylläpidetään lomakkeistoa ajantasaisena.

Maistraatit

Maistraattien toimipisteverkon harveneminen on odotettavissa lähitulevaisuudessa. Yhteispalvelun merkitys tulee jatkossa korostumaan ratkaisuna palvelupisteiden karsimisesta aiheutuviin ongelmiin.

Maistraattien tehtävien siirtämiselle yhteispalveluna hoidettavaksi on määritelty kriteerit työryhmän raportissa (Maistraatit yhteispalvelussa, Valtiovarainministeriön julkaisuja 12/2008). Tässä yhteydessä on kysymys nimenomaan yhteispalvelulain mukaisista avustavista asiakaspalvelutehtävistä. Näiden listaus perustuu yhteispalvelun tehostamishankkeen yhteydessä laadittuun yhteispalvelun vakiopalveluvalikoimaan. Työryhmän raportin mukaan yhteispalveluun tulisi siirtää vähintään vakiopalveluvalikoiman mukaiset palvelut.

Maistraattien tarjoamien palvelujen osalta käytännössä kaikki henkilökohtaista tapaamista edellyttävät palvelut voidaan hoitaa kuvapuhelinyhteyden avulla. Maistraatille tehtävät ilmoitukset, pyynnöt ja hakemukset sekä tilaukset on mahdollista panna vireille yhteispalvelutoimistossa. Tämä koskee mm. maistraatin rekisteriviranomaisen tehtäviä. Yhteispalvelussa voidaan ottaa vastaan myös esim. vuosi- ja päätöstilejä sekä omaisuusluetteloita, jotka toimitetaan toimivaltaiseen maistraattiin. Maistraatin sähköisiä palveluita voidaan käyttää yhteispalvelutoimistosta. Palveluasiantuntija voi avustaa asiakasta palvelun käytössä tai käyttää palvelua asiakkaan puolesta valtuutuksen nojalla.

Maistraatin toimivaltaan kuuluu lisäksi sellaisia asioita, jotka edellyttävät henkilökohtaista asiointia. Näitä voidaan hoitaa siten, että maistraatin toimivaltainen virkamies saapuu yhteispalvelupisteeseen ajanvarauksella. Tällainen toimintatapa on mainittu myös VM:n työryhmän raportissa (emt., s. 23).

Kuluttajaneuvonnan toimipisteverkosto harvenee, kun tehtävä siirretään kunnilta valtiolle vuoden 2009 alusta lukien. Valtionhallinnossa tehtäviä tulevat hoitamaan maistraatit. Kuluttajaneuvontaa olisi mahdollista järjestää kuvapuhelimitse. Näin turvattaisiin palvelun saatavuus kuluttajaneuvontaa tuottavien palvelupisteiden verkon harvenemisesta huolimatta. Esimerkiksi dokumenttikamera tai skanneri mahdollistaa asiakirjojen tarkastelun yhteyden aikana. Kuluttajaneuvonnassa ei ole maantieteellisiä toimivaltarajoja, vaan sitä voisi saada mistä tahansa maistraatista. Tämä mahdollistaa kuluttajaneuvojien erikoistumisen tiettyihin asiaryhmiin. Kuvapuhelinyhteyksien avulla erikoistunutta asiantuntemusta voidaan hyödyntää paikkariippumattomasti.

Maistraateilla on myös runsaasti erilaisia lisäksi lomakkeita, joiden jakelu voidaan toteuttaa yhteispalvelutoimistosta joko perinteiseen tapaan lomaketornista tai palveluasiantuntijan tulostamana verkosta, jossa ylläpidetään lomakkeistoa ajantasaisena.

Maahanmuuttovirasto

Maahanmuuttovirasto (Migri) käsittelee ja ratkaisee maahantuloon, maassa oleskeluun, pakolaisuuteen sekä Suomen kansalaisuuteen liittyviä asioita. Maahanmuuttovirastolla on tulostettavat lomakkeet verkossa oleskeluluvan sekä kansalaisuuden hakemiseen. Hakemukset tulee toimittaa paikallispoliisille henkilökohtaisesti tai asiamiehen välityksellä. Henkilökohtaisella käynnillä varmistetaan hakijan henkilöllisyys.

Selvitysmies Norrback tuo raportissaan "Maahanmuuttohallinnon ja maahanmuuttoviraston toiminnan kehittäminen" esille ehdotuksen (ehdotus nro 29), että maahanmuuton lupahallinto on lisättävä yhteispalvelun palveluvalikoimaan. Norrback nostaa esiin myös huomion, että UMA-järjestelmän käyttöönoton myötä asiakkaalla voisi olla mahdollisuus yhteispalvelun asiakaspäätteen kautta saada tietoa lupa-asiansa käsittelystä viranomaisessa ja näin seurata asiansa etenemistä. Sähköisen asioinnin edelleen kehittyessä myös sähköinen vireillepano olisi mahdollista. Tämä ehdotus on erittäin hyvä ja kannatettava. Maahanmuuton palveluita tulee tarkastella siten, että myös niiden osalta löydettäisiin yhteispalvelutoimistoon siirrettävät vakiopalvelut.

Maahanmuuttoviraston kannalta räätälöityjä palveluita tarjoavat palvelukeskukset ovat erityisen merkityksellisiä. Tällaisessa toimistossa voitaisiin yleisneuvonnan ohella tarjota lomakkeiden täyttöapua. Maahanmuuttoviraston palveluiden osalta ongelmaksi ovat muodostuneet lukuisat puutteelliset hakemukset, joita joudutaan täydentämään ennen kuin asiassa on mahdollista tehdä päätös. Hakemusten täydentämistarvetta vähentävä palvelu olisi merkittävä sekä viranomaisten että asiakkaiden kannalta. Samalla voidaan sekä jouduttaa asiakkaan hakemuksen käsittelyä että helpottaa viranomaisten työtaakkaa. Hakemusten täyttöapua voitaisiin tarjota ajanvarauksella – tällä hetkellä esimerkiksi Helsingin ulkomaalaispoliisissa asiakas saattaa joutua jonottamaan yli viisikin tuntia.

Yleisneuvonnan kehittämisellä ja hakemuksen täyttöavulla voitaneen vähentää myös maahanmuuttoviranomaisten puhelinpalveluiden kuormitusta. Maahanmuuttovirastoon tulee kuukausittain noin 200.000 puhelua. Neuvontatuntia kohti puheluita saattaa kertyä jopa noin 1300.

7.7. Muut palvelut yhteispalvelutoimistossa

Yhteispalvelutoimiston yhteydessä on mahdollista tarjota myös muita kuin kuntien ja eri valtion viranomaisten sekä KELA:n palveluita. Kysymykseen voisivat tulla esimerkiksi apteekkitoiminta (sivuapteekki tai lääkekaappi), kuvapuhelimen käyttäminen pankkiasiointiin (edellyttää pankilta yhteensopivia laitteita) sekä eräiden muiden palveluiden tarjoaminen rinnakkain yhteispalvelutoimiston kanssa (postipalvelut, Alko, videovuokraamo).

Myös erilaisilla järjestöillä voisi olla mahdollisuus toimia yhteispalvelutoimiston yhteydessä – kysymykseen tulisivat ensi sijassa sellaiset järjestöt, joilla on yhteistä asiakaskuntaa yhteispalvelutoimistossa palveluitaan tarjoavien viranomaisten kanssa. Esimerkkinä voidaan mainita sosiaali- ja terveysalan järjestöt.

Sekä yhteispalvelun järjestämissopimukseen että yhteispalvelutoimiston ylläpitosopimukseen otettaisiin suositus siitä, että kunnan tulisi aina antaa myös yksityisen sektorin ja kolmannen

sektorin toimijoille mahdollisuus tarjota palveluitaan yhteispalvelun yhteydessä. Yhteispalvelutoimiston tiloja tai yhteyksiä ei kuitenkaan ole tarkoitus säännönmukaisesti luovuttaa ilman korvausta järjestöjen tai muiden kuin yhteispalvelutoimistoa koskevan sopijatahojen käytettäväksi. Ilmaisten tai markkinahintaa edullisten tilojen antaminen järjestön käyttöön olisi luonteeltaan avustusta tai tukea. Tällaisen toiminnan kuulumista kunnan toimialaan on tarkasteltava jokaisessa yksittäistapauksessa erikseen.

Jos yksityinen taho tuottaa kunnalle palveluita, olisi mahdollista hoitaa esimerkiksi palvelutilaukset maksutta yhteispalvelutoimistosta. Mahdollisuus voisi koskea esimerkiksi ateriapalveluita ja henkilökuljetuksia. Palveluasiantuntija voisi myös avustaa asiakasta maksutta sähköisen tilausjärjestelmän käytössä tai tilata palvelun asiakkaan valtuutuksella tämän puolesta.

Yhteispalvelutoimistojen kuvapuhelimia voitaisiin aluksi kokeiluluontoisesti tarjota käytettäväksi myös muihin tarkoituksiin kuin julkishallinnon palveluiden käyttöön, omakustannushintaa vastaavaa korvausta vastaan. Tällainen käyttö ei kuitenkaan saisi estää eikä kohtuuttomasti rajoittaa laitteiden viranomaiskäyttöä, joka on niiden ensisijainen käyttötarkoitus. Kyse olisi siten mahdollisuudesta vapaana olevan kapasiteetin tehokkaaseen käyttöön.

Erilaisin oheislaittein varustettuja kuvapuhelinyhteyksiä olisi mahdollista käyttää esimerkiksi pankkiasiointiin tai vakuutusyhtiön kanssa asiointiin. Yhteyttä olisi mahdollista hyödyntää myös työpaikkahaastatteluihin – dokumentinjakelu mahdollistaa noissa yhteyksissä todistusten esittämisen reaaliajassa. Erityisesti syrjäisemmillä seuduilla etähaastattelut säästäisivät merkittävästi sekä työnantajien että haastateltavien aikaa ja vaivaa sekä parantaisivat mahdollisuutta hakea töitä tai työvoimaa myös työssäkäyntialueen ulkopuolelta. Näin voidaan edistää työvoiman liikkuvuutta.

Kuntalain muutos, joka mahdollistaa kunnan toimielinten kokouksiin osallistumisen kuvapuhelimitse, on parhaillaan vireillä. Yhteispalvelutoimistojen luotettavat ja asiakassalaisuuden turvaavat kuvapuhelinneuvottelutilat sopivat myös salassa pidettäviä asioita käsitteleviin kokouksiin osallistumiseen toisin kuin esimerkiksi kuvapuhelinyhteydet kotoa.

Lääkelain 52.4 §:n mukaan alueella, jolla ei ole apteekkia tai sivuapteekkia ja josta on pitkän etäisyyden tai muiden vastaavien syiden vuoksi huono kulkuyhteys lähimpään apteekkiin tai sivuapteekkiin, saa apteekkari pitää Lääkelaitoksen antaman luvan perusteella lääkekaappia. Luvan edellytyksenä on lisäksi, että lääkekaappi on lääkehuollon kannalta tarpeellinen. Lupa on voimassa 5 vuotta ja se voidaan uudistaa hakemuksesta. Lääkekaapista saa myydä vain sellaisia lääkkeitä, jotka voidaan luovuttaa asiakkaalle ilman lääkemääräystä. Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella voidaan säätää tarkemmin lääkekaapin lääkevalikoimasta. Lääkelaitos voi antaa tarkempia ohjeita lääkekaapin hoitamisesta ja tiloista.

Lääkelain 52.4 §:n perusteluiden (HE 46/2002) mukaan huonoilla kulkuyhteyksillä tarkoitetaan kokonaan puuttuvaa tai vain 1 – 2 päivittäistä vuoroa käsittävää julkista liikennettä. Pitkästä etäisyydestä on kysymys silloin, kun matka on useita kymmeniä kilometrejä. Lisäksi edellytetään, että lääkekaappi on lääkehuollon kannalta tarpeellinen.

Haastavat lupaehdot ovat johtaneet siihen, että lääkelain vuoden 2003 alusta voimaan tulleen muutoksen jälkeen noin puolet uusista lääkekaappiluvista on hylätty. Tätä voidaan pitää ongelmallisena. Asiaa selvitetään sosiaali- ja terveysministeriön puolesta. Lääkelaitoksen on jatkossa määriteltävä lääkekaappien perustamisedellytykset nykyistä selvemmin. STM:n tavoitteena on myös lisätä maltillisesti lääkekaappien määrää ja parantaa palvelua.

7.8. Yhteispalvelun ja yleisneuvonnan kehittäminen ja seuranta

Valtiovarainministeriön yhteyteen esitetään perustettavaksi **yhteispalvelun neuvottelukunta.** Neuvottelukunta voisi antaa suositusluonteisia ratkaisuja tilanteissa, joissa neuvottelun osapuolet eivät pääse sopimukseen yhteispalvelun järjestämistavasta. Sen tehtävänä olisi huolehtia yhteispalvelutoimistojen verkostosta ja yhteispalvelun kehittämisestä valtakunnallisella tasolla. Neuvottelukunta käsittelisi myös valtakunnallisen yhteispalvelujen järjestämissopimuksen (*yhteispalvelutoimiston vakiopalvelut*) uudistamista. Sen johdolla valmisteltaisiin myös kansallinen suositus yhteispalvelutoimistoista ja niiden toiminnasta (*yhteispalvelutoimiston tilat ja varustus*). Neuvottelukunnalle kuuluisi myös yleisneuvonnan valtakunnallinen kehittäminen ja seuranta. Yhteispalvelun neuvottelukunta korvaisi nykyisin toimivan paikallispalvelujen ja hallinnon yhteistyöryhmän.

Yhteispalvelun neuvottelukunnassa tulisi olla edustettuina julkisia asiakaspalveluja tarjoavat merkittävimmät viranomaistahot valtionhallinnosta ja kuntien taholta (Suomen Kuntaliitto). Neuvottelukunnassa olisi Kansaneläkelaitoksen, poliisin, verohallinnon, työ- ja elinkeinoministeriön, maistraattien, maahanmuuttoviranomaisten ja valtiovarainministeriön sekä arjen tietoyhteiskuntakehityksestä vastaavan liikenne- ja viestintäministeriön edustus sekä kuntien edustajana Suomen Kuntaliitto. Hankkeen jatkovalmistelun aikana selvitetään, onko perusteltua nimittää neuvottelukuntaan myös oikeusministeriön edustaja.

Valtionhallinnon toimielinten yleisistä perusteista on perustuslain 119 §:n mukaan säädettävä lailla, jos niiden tehtäviin kuuluu julkisen vallan käyttöä. Ei ole itsestään selvää, onko yhteispalvelun neuvottelukunnan esitetty tehtäväkenttä sellainen, että kysymys olisi valtionhallinnon toimielimestä, jonka tehtäviin kuuluu julkisen vallan käyttöä. Selvitysmies esittää kuitenkin, että neuvottelukuntaa koskevat lainsäädännön muutostarpeet kartoitettaisiin ja mahdolliset lain muutosesitykset valmisteltaisiin jatkovalmistelun yhteydessä. Tämä sisältyy **esitykseen 10**.

Maakunnan liitolle kuuluisi yhteispalvelun seuranta aluetasolla valtion aluekehityshankkeen esitysten mukaisesti. Maakunnan liitolla olisi mahdollisuus tehdä tarvittaessa aloitteita yhteispalvelun neuvottelukunnalle ja paikallisille yhteistyöryhmille yhteispalvelun kehittämiseen liittyvissä asioissa.

Paikallistasolle esitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa kokoontuvia yhteispalvelutoimiston yhteistyöryhmiä. Tällainen yhteistyöryhmä toimisi yhteispalvelutoimistoon sitoutuneiden tahojen foorumina, jonka tehtävänä olisi yhteispalvelutoimiston toiminnan seuranta ja kehittäminen. Toimiston yhteistyöryhmässä olisi myös henkilöstön edustus. Koska kunta toimii uudessa asiakaspalvelukonseptissa yhteispalvelutoimiston ylläpitäjänä, kunnan edustaja toimisi yhteistyöryhmän puheenjohtajana ja koollekutsujana. Kunnissa, joissa on useampia yhteispalvelutoimistoja, ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista perustaa useita yhteispalvelutoimiston yhteistyöryhmiä, vaan toiminnan koordinoinnin onnistumiseksi tarvitaan yksi yhteistyöryhmä jokaiseen kuntaan tai useamman kunnan muodostamalle alueelle, jos kunnat tuottavat yhteispalvelut yhteistyössä. Useamman toimiston tapauksessa saattaa olla tarkoituksenmukaista perustaa esimerkiksi jaostoja tai muita toimielimiä erityiskysymyksiä, kuten esimerkiksi ulkomaalaisille tarkoitettujen yhteispalvelutoimistojen toimintoja käsittelemään.

> ***6. esitys: Perustetaan valtakunnallinen yhteispalvelun neuvottelukunta ja paikalliset yhteispalvelutoimistojen yhteistyöryhmät.***
>
> ***– Valtiovarainministeriön yhteyteen esitetään perustettavaksi yhteispalvelun neuvottelukunta. Neuvottelukunnassa tulisi olla edustettuina julkisia asiakaspalveluja tarjoavat merkittävimmät viranomaistahot valtionhallinnosta***

(Kansaneläkelaitoksesta, poliisista, verohallinnosta, työ- ja elinkeinoministeriöstä, maahanmuuttovirastosta, maistraattien edustus), valtiovarainministeriö ja liikenne- ja viestintäministeriö sekä kuntien taholta (Suomen Kuntaliitto).

Neuvottelukunta voisi antaa suositusluonteisia ratkaisuja tilanteissa, joissa neuvottelun osapuolet eivät pääse sopimukseen yhteispalvelun järjestämistavasta. Sen tehtävänä olisi huolehtia yhteispalvelutoimistojen verkostosta ja yhteispalvelun kehittämisestä valtakunnallisella tasolla. Neuvottelukunta käsittelisi myös valtakunnallisen yhteispalvelujen järjestämissopimuksen (yhteispalvelutoimiston vakiopalvelut) uudistamista. Sen johdolla valmisteltaisiin myös kansallinen suositus yhteispalvelutoimistoista ja niiden toiminnasta (yhteispalvelutoimiston tilat ja varustus). Neuvottelukunnalle kuuluisi myös yleisneuvonnan valtakunnallinen kehittäminen ja seuranta. Yhteispalvelun neuvottelukunta korvaisi nykyisin toimivan paikallispalvelujen ja hallinnon yhteistyöryhmän.

– Yhteispalvelutoimiston toiminnan kehittämistä varten nimetään kaikkien mukana olevien viranomaistahojen esityksestä kunkin yhteispalvelua tarjoavan kunnan alueelle yhteispalvelutoimiston yhteistyöryhmä, joka kokoontuu vähintään kerran vuodessa kunnan edustajan koolle kutsumana.

7.9. Yhteispalvelutoimiston ylläpitosopimuksen tekeminen

Uudessa asiakaspalvelumallissa kukin valtion viranomainen ja KELA tekevät sopimuksen kunnan kanssa tiettyjen palveluiden hoitamisesta yhteispalvelutoimistossa. Kunnan kanssa tehtävä yhteispalvelutoimiston ylläpitosopimus ei vaikuta valtion viranomaisten keskinäisiin toimivaltasuhteisiin.

Paikallinen yhteispalvelun ylläpitosopimus valmistellaan valtakunnallisen yhteispalvelun järjestämissopimuksen, kuvapuhelinjärjestelmiä koskevan julkisen hallinnon suosituksen ja yhteispalvelutoimistoja koskevan kansallisen suosituksen perusteella.

Yhteispalvelutoimiston ylläpitosopimuksessa kunta sitoutuu ainakin edellä luvussa 6.4. kuvattujen vakiopalveluiden siirtoon yhteispalvelutoimistossa hoidettaviksi kansallisen yhteispalvelun järjestämissopimuksen mukaisella tavalla. Kunta sitoutuu myös palveluasiantuntijoiden virkojen perustamiseen sopimuksessa määritellyllä tavalla, palveluasiantuntijoiden palkkaamiseen ja näiden työnantajana toimimiseen sekä yhteispalvelutoimiston tiloista sekä eräistä toiminnasta aiheutuvista kustannuksista vastaamiseen.

Niillä paikkakunnilla, joissa on valtion viranomaispalveluja tarjolla omassa toimistossa kohtuullisen matkan päässä yhteispalvelutoimistosta, ei tällaisen viranomaisen tarvitse olla kaikessa yhteispalvelutoimiston toiminnassa mukana kyseisessä kunnassa. Luonnollisesti kuvapuhelinpalvelut ja sähköiset asiointipalvelut olisivat tällaisessakin kunnassa yhteispalvelutoimistossa tarjolla kaikkien viranomaisten osalta.

Kukin valtion viranomainen ja KELA sitoutuvat yhteispalvelusopimuksessa siirtämään palveluitaan yhteispalvelutoimistossa hoidettaviksi sopimuksessa erikseen määriteltävällä tavalla. Osa näistä palveluista on yhteispalvelulain mukaisia avustavia asiakaspalvelutehtäviä, joita voidaan antaa toimeksisaajana toimivan kunnan hoidettavaksi laissa tarkoitetulla yhteispalvelusopimuksella. Yhteispalvelulain mukainen yhteispalvelusopimus on osa yhteispalvelutoimiston ylläpitosopimuksen kokonaisuutta. Yhteispalvelutoimiston ylläpitosopimuksessa sovitaan myös,

miten toimivaltaiset valtion viranomaiset ja KELA tarjoavat omalla henkilöstöllään muita kuin avustavia asiakaspalveluja yhteispalvelutoimistossa.

Kuntalain 23 §:n mukaan kunnanhallitus valvoo kunnan etua ja, jollei johtosäännössä toisin määrätä, edustaa kuntaa ja käyttää sen puhevaltaa. Näihin tehtäviin sisältyy myös oikeus tehdä kunnan puolesta sopimuksia ja muita oikeustoimia. Kunnanjohtajalla on kuntalain 24.5 §:n nojalla lakiin perustuva oikeus käyttää puhevaltaa kunnanhallituksen puolesta. Pääsäännön mukaan yksittäistä kuntaa edustavat sopimusprosessissa siis kunnanhallitus ja kunnanjohtaja, jotka käyvät neuvottelut kunnan puolesta ja tekevät yhteispalvelutoimiston ylläpitosopimuksen. Sopimuksen voimaantulo sidotaan kunnanvaltuuston hyväksyntään. Valtuuston on perustettava palveluasiantuntijoiden virat, ellei sellaisia ole jo valmiiksi. Tästä otetaan määräykset yhteispalvelusopimukseen.

Maakunnan liitto voi sille ALKU-hankkeen yhteydessä siirrettävien, nykyisin lääninhallituksille kuuluvien, tehtävien puitteissa koordinoida sopimusprosessia valtion viranomaisten ja kuntien välillä. Käytännössä tämä voi tapahtua siten, että maakunnan liitto kutsuu kunnat ja eri valtion viranomaiset neuvotteluun ja huolehtii muista neuvotteluprosessiin liittyvistä käytännön järjestelyistä. Toimivalta sopimuksen tekemiseen on kuitenkin kunnilla ja valtion eri viranomaisilla sekä KELA:lla.

Aluetasolla maakunnan liitto käynnistää sopimusprosessin pyytämällä kultakin kunnalta esitykset yhteispalvelun toteuttamisesta. Kunta valmistelee oman esityksensä käytyään neuvottelut yhteispalveluun mukaan tulevien valtion viranomaistahojen kanssa. Kunnan esityksessä esitetään **kansallisen suosituksen perusteella** yhteispalvelutoimiston tai toimistojen sijaintipaikat ja toimitilaratkaisut sekä kuinka monta palveluasiantuntijaa kuhunkin toimistoon tarvitaan. Kunnan esityksessä otetaan kantaa myös siihen, millä tavalla kunta tahtoo valtion viranomaisten osallistuvan yhteispalveluun.

Valtion viranomaiset ja KELA päättävät kukin omalta osaltaan, suostuvatko ne palvelun toteuttamiseen kunnan esittämällä tavalla vai eivät. Ne voivat tehdä kunnalle vastaehdotuksen. Niiden on kuitenkin osallistuttava yhteispalveluun vähintään valtakunnallisessa yhteispalvelun järjestämissopimuksessa määritellyn minimikonseptin mukaisella tavalla, eli tarjoamalla kuvapuhelinpalveluja ja sähköisen asioinnin palveluja yhteispalvelutoimistossa edellyttäen, että kunta sitoutuu täyttämään sille asetetut minimiehdot, ellei kyseisellä viranomaisella ole tarjolla kyseisessä kunnassa kohtuullisen matkan päässä yhteispalvelutoimistosta omaa palvelutoimistoa.

Maakunnan liitto koordinoi käytännön prosessia siten, että sillä on tiedossa eri valtion viranomaistahojen näkemykset eri kuntiin sijoittuvien yhteispalvelutoimistojen osalta. Maakunnan liitto sovittaa yhteen neuvotteluissa näkemykset ja esittää neuvottelutuloksen kunkin kunnan osalta valtion viranomaistahojen edustajille ja kokoaa valtion viranomaisten kanssa käytyjen neuvottelujen jälkeen lopullisen ehdotuksen kunnalle tai kuntien yhteenliittymälle, mikäli kunnat ovat päätyneet esittämään useamman kunnan yhteisen yhteispalvelutoimiston perustamista. Käytännössä tämä maakunnan liiton ja valtion viranomaistahojen neuvottelu käydään maakunnan liiton ja valtion ao. piiriviranomaisten kesken.

Sopimuksen osapuoliksi tulevat yhteispalvelutoimiston ylläpitäjänä toimiva kunta (tai kunnat), sekä eri valtion viranomaiset ja KELA.

Tarkoituksenmukaista olisi, että eri valtion viranomaiset ja KELA hajauttaisivat asiantuntijapalveluita tuottamista vielä nykyistä enemmän verkostomallilla toimien myös pienemmille paikkakunnille, joissa toimintakustannukset ovat edulliset.

Yhteispalvelutoimistoihin olisi tarkoituksenmukaista sijoittaa lakkautettavien valtion paikallishallintoyksikköjen henkilökuntaa, jotta heidän ei tarvitsisi muuttaa paikkakunnalta toimistoverkon supistuksen yhteydessä. Näillä työpaikoilla on suuri merkitys pienillä paikkakunnilla.

7.10. Yhteispalvelun kustannusten jakaminen kunnan ja valtion kesken

Yhteispalvelutoimiston ylläpitäjänä toimiva kunta vastaa toimiston tiloista ja toimii palveluasiantuntijoiden työnantajana. Kunta saisi uudessa asiakaspalvelumallissa 50 prosenttia valtionavustusta yhteispalvelusta aiheutuviin laskennallisiin kustannuksiin. Kustannukset arvioitaisiin kunnan kanssa tehdyn yhteispalvelutoimiston perustamista ja ylläpitoa koskevan sopimuksen sisällön perusteella kansallisten kustannuslaskentamallien pohjalta, ei erikseen yksittäisen toimiston kustannusten perusteella. Valtionapua tarkistettaisiin vuosittain elinkustannusindeksin muutosten perusteella tai jos yhteispalvelutoimiston luonne muuttuu esimerkiksi valtion viranomaisten sijoittaessa sinne lisää henkilöstöään.

Valtion osallistuminen yhteispalvelun kustannuksiin voidaan toteuttaa joko suoriteperusteisesti, kuten nyt tapahtuu tai laskennallisten kustannusten perusteella määräytyvän valtionavun kautta, kuten selvitysmies esittää. Valtion rahoituksella on tarkoitus kattaa sopimuksessa määritelty osa tietoliikenne, laite- ja järjestelmähankintojen kustannuksista ja ylläpidosta sekä valtion palvelujen tarjoamisesta yhteispalveluna aiheutuvat kustannukset.

Suoriteperusteisessa järjestelmässä valtion maksuosuus määräytyy yhteispalvelutoimistossa tuotettavien valtion vastuulle kuuluvien suoritteiden lukumäärän mukaan. Mallin ongelmana voidaan pitää sen vaatimaa hallinnointia – erityisesti silloin, kun suoritemäärät ovat suhteellisen pieniä, tämä ei ole oikeassa suhteessa korvauksen määrään.

Selvitysmiehen esityksen mukaisessa järjestelmässä valtion talousarviossa osoitetaan määräraha yhteispalvelutoimistojen ylläpidosta aiheutuvien kuntien todellisia kustannuksia vastaavien laskennallisten kustannusten valtionapujen rahoittamiseen. Raha kootaan mukana olevilta valtion viranomaistahoilta vähentämällä niiden rahoitusta vastaavasti. Mallin käyttöönotosta aikaansaatavat toiminnalliset säästöt tulevat ylittämään eri valtion viranomaisten toimintarahoituksen leikkaukset selvästi. Rahoituksen kohdentaminen edellyttää kansallisen yhteispalvelun neuvottelukunnan alaisuudessa käytäviä neuvotteluja ja valmistelua. Tällaisen rahoitusmallin etuna voidaan pitää selkeyttä, yksinkertaisuutta ja sitä, että sen hallinnointi ei aiheuta merkittäviä kustannuksia tai vaadi sellaista työpanosta kuin suoriteperusteinen malli. Kunnille maksettaviin valtionapuihin tarvittava rahamäärä on vuositasolla suuruusluokaltaan vajaat 50 miljoonaa euroa.

Yli 100 000 asukkaan kaupungeissa laskennalliset kustannukset korvataan korotettuina korkeampien toimistokustannusten vuoksi. Valtakunnallisena tai alueellisena palvelukeskuksena toimiminen sopimuksen perusteella oikeuttaisi yhteispalvelutoimiston korotettuun valtionavustukseen.

7.11. Hankintamenettely

Selvitysmies esittää, että samanlaisten perusteiden mukaan toteutettavassa menettelyssä hankitaan valtiolle, KELA:lle ja kunnille kuvapuhelinlaitteet tarvittavine oheislaitteineen (esim. erilaisissa neuvottelutilanteissa, kuten tarkasteltaessa rakennuspiirustuksia, tarvitaan dokumenttikameraa ja

toisaalta joihinkin hakemuksiin on toimitettava liitteitä, jolloin tarvitaan skanneria), niihin liittyvät ohjelmistot, ylläpito ja verkkoyhteydet. Hankinta lienee perusteltua toteuttaa pääosin tai kokonaan palveluhankintana, jolloin samassa yhteydessä voidaan varmistaa myös verkkoyhteyden toimivuus. Erillishankintoina toteutettuna ongelmaksi muodostuu helposti se, ettei kokonaisuuden toimivuudesta kykene vastamaan kukaan.

Hankintakriteerit perustuvat kuvapuhelinjärjestelmistä annettavaan julkisen hallinnon suositukseen, joka on parhaillaan valmisteltavana. Hansel suorittaa hankinnan valtion puolesta. Se voi hoitaa kilpailutuksen myös KELA:n osalta. Kuntaliiton perustama KL-Kuntahankinnat Oy on uuden hankintalain mukainen kuntien yhteishankintayksikkö ja voi kilpailuttaa kuntien ja kuntayhtymien sekä niiden omistamien yhteisöjen puolesta hankintoja. Kunnilla on mahdollisuus liittyä puitesopimukseen, jolloin Kuntahankinnat hoitaa hankinnan niiden puolesta, tai kilpailuttaa hankinta itse.

Mikäli kunta kilpailuttaa hankinnan itse, sen hankkimien laitteiden ja ohjelmistojen sekä yhteyksien on vastattava paraikaa Julkisen hallinnon tietohuollon neuvottelukunnassa valmisteilla olevan julkisen hallinnon suosituksessa (JHS:ssä) määriteltyjä vaatimuksia. Tätä on edellytettävä ottaen huomioon yhteentoimivuuden vaatimukset sekä palvelujen tasapuolisen saatavuuden turvaaminen maan eri osissa.

Selvitysmies esittää, että kilpailutus järjestetään kaksivaiheisesti siten, että ensimmäisen vaiheen perusteella valitut kaksi parasta tarjoajaa pääsevät toisessa vaiheessa mukaan pilotointiin. Kuvapuhelinjärjestelmän teknisiä ratkaisuja tulisi testata ja määritelmiä tarkentaa, kun uutta toimintamallia pilotoidaan. Pilottihankkeiden kestoksi esitetään joitakin kuukausia. Pilotoinnit tulisi toteuttaa yhdessä valtakunnallisen Etätulkki.fi – hankkeen kanssa tai erittäin tiiviissä yhteistyössä.

Kuvapuhelinjärjestelmän ja kuvapuhelinverkoston rakentamisen osalta tulee ennen hankintaa selvitettäväksi laitteiden tekniset vaatimukset. Teknisten vaatimusten tulisi perustua avoimiin standardeihin sekä JHS -suositukseen. Tärkeää toteutuksessa on yhteen toimivuuden varmistaminen. Valmisteltavia ja selvitettäviä asioita ovat muun muassa gatekeeper -toiminnon tarpeellisuus, palveluhakemisto tietosisältöineen ja toiminnallisuuksineen sekä resurssien varausjärjestelmä, jolla tilat ja videoyhteydet (asiantuntijat) varataan. Myös tietoliikenneratkaisulle on asetettava vaatimukset palvelutason, tietoturvan ja tietosuojan turvaamiseksi. Olisi myös pohdittava mikä taho on luontevin vastaamaan teknisestä osasta toimintaa eli käytännössä sen kehittämisestä. Luontevinta olisi, että tällainen asiantuntijataho toimisi yhteispalvelun neuvottelukunnan alaisuudessa.

Hankintaa kilpailutettaessa on otettava huomioon myös kuvapuhelimien muut käyttötarkoitukset. Valmisteilla oleva kuntalain muutos mahdollistaa kunnan toimielinten kokousten pitämisen siten, että osa toimielimen jäsenistä osallistuu kokoukseen kuvapuhelimen välityksellä. Mikäli kuntien kuvapuhelimia halutaan käyttää myös tähän tarkoitukseen, käyttötarkoituksesta johtuvat vaatimukset on syytä huomioida hankintaa tehtäessä. Aiotuista käyttötarkoituksista riippuen kunnilla voi olla keskenään jonkin verran erilaisia laitteita (mm. kuvan laatu ja kamera voivat olla erilaisia käyttötarkoituksista riippuen). Näiden tulisi kuitenkin olla keskenään yhteensopivia.

Kuten aiemmin tässä luvussa on todettu, tavoitteena tulee olla, että yhteispalvelutoimistojen kuvapuhelinyhteyksien tason tulisi olla mahdollisimman pian teräväpiirtotelevisiokuvan (HDTV) tasoa. Tuolloin siirtonopeuden pitäisi olla 5 megabittiä sekunnissa tasoa. Laajakaistayhteyksien laatuun vaikuttaa myös se, kuinka monta kuvapuhelinyhteyttä samanaikaisesti on käytössä ja toisaalta tarvitaan myös ns. symmetrinen yhteys (yhteyden kummassakin päässä on oltava yhtä hyvä siirtonopeus). Pienillä paikkakunnilla riittänee yhden kuvapuhelinneuvotteluhuoneen ja yhteyden hankinta, vilkkaimmilla paikkakunnilla niitä tarvitaan useampia. Laitteiden

yhteishankinnalla varmistetaan se, että kaikki hankittavat laitteet ovat JHS-standardin mukaisia ja keskenään yhteensopivia.

Luotaessa koko maan ja eri asiakaspalvelusta vastaavien viranomaistahojen kattava kuvapuhelinverkosto, tuetaan esimerkiksi kotoa tapahtuvan ajanvarausjärjestelmällä toimivan kuvapuhelinasioinnin yleistymistä tulevaisuudessa. Ilman kuvapuhelinjärjestelmän laajamittaista käyttöönottoa yhteispalvelutoimistoissa ja niihin palveluita tuottavissa virastoissa olisi siirtyminen suoraan kotoa tapahtuvaan kuvapuhelinasiointiin erityisen vaikeaa.

Selvitystyön aikana ei ole ollut mahdollisuutta perehtyä riittävästi kuvapuhelinyhteyksien järjestämisen teknisiin yksityiskohtiin, muuten kuin varmistamalla alan toimijoilta, että käytettävissä on luotettavaa teknologiaa, jolla kyetään toteuttamaan tässä selvitysraportissa hahmoteltu toimintamalli.

7.12. Palvelusasiantuntijat ja heidän koulutustarpeensa uudistuvassa palvelukentässä

Jokaisessa kunnan ylläpitämässä yhteispalvelutoimistossa on palveluasiantuntijoita, jotka voivat hoitaa yhteispalvelulain mukaisten avustavien asiakaspalvelutehtävien ohella myös kunnan omia tehtäviä – lain ja kunnan johtosääntöjen sekä muun kunnan sisäisen ohjeistuksen asettamissa puitteissa. Palveluasiantuntijat avustavat tarvittaessa asiakkaita mm. kuvapuhelimen ja sähköisten palveluiden käytössä. Lisäksi he voivat valtuutuksella käyttää eri viranomaisten asiointipalveluita asiakkaan puolesta. Palvelusasiantuntijat ovat virkasuhteessa kuntaan. Virkasuhdetta voidaan pitää perusteltuna, koska virkasuhteisille palveluasiantuntijoille on mahdollista delegoida toimivaltaa julkisen vallan käyttöön – tällä on merkitystä mm. neuvonnassa, koska neuvonta on tietyissä tilanteissa katsottu julkisen vallan käytöksi.

Yhteispalvelutoimiston toiminnan onnistumisen kannalta toimistossa työskentelevät palveluasiantuntijat ovat avainasemassa. Heidän monialaiseen osaamiseensa kohdistuu suuria vaatimuksia. Heidän työtään helpottavat yleiset neuvontapalvelujen verkkopalvelusivustot sekä eri viranomaistahojen verkkosivustot ja kehittyneet hakupalvelut. Työssään onnistuakseen heillä täytyy olla tukenaan myös tehokas hakemistopalvelu sekä resurssienvarausjärjestelmä. Sellaista ei julkisella sektorilla ole nyt laajamittaisesti käytössä. Selvitysmiehen tietoon tulleiden asiantuntija-arvioiden perusteella vaikuttaa siltä, että valtionhallinnossa käytössä oleva Julha ei olisi riittävän joustava eikä hinnoitteluratkaisuiltaan kilpailukykyinen, mutta asia tulisi selvittää, jotta olemassa olevaa hyödynnettäisiin mahdollisimman tehokkaasti. Sekä hakemistopalvelun että resurssienvarausjärjestelmän tulisi toimia sekä palveluasiantuntijan työkaluna että asiakkaan itsepalveluvälineenä.

Palveluasiantuntija on julkisen hallinnon yleistuntemuksen sekä asiakaspalvelun asiantuntija ja tarvitsee jatkuvaa koulutusta selviytyäkseen vaativasta tehtävästään. Jos palveluasiantuntija ei ole tilanteensa ja tehtäviensä tasalla, on sillä oletettavasti vaikutusta muun muassa siihen kuinka suuri osa asiakasvirrasta päätyy substanssiasiantuntijoiden luokse.

> ***7. esitys: Yhteispalvelutoimistossa työskentelee riittävä määrä palveluasiantuntijoita, jotka ovat virkasuhteessa yhteispalvelutoimiston ylläpitäjänä toimivaan kuntaan. Palveluasiantuntijoiden virat on perustettava, mikäli niitä ei jo ole. Palveluasiantuntijan tehtävään soveltuvat tutkintovaatimukset selvitetään. Lähtökohtaisesti soveltuvana voitaneen pitää tietoteknisesti painottunutta sihteeritutkintoa. Erillisen palveluasiantuntijakoulutuksen ja – tutkinnon tarve selvitetään.***

Koulutuksen nykytila

Palveluasiantuntijoiden koulutusta järjestävät tällä hetkellä eri toimijat omilla tahoillaan niin sanottuna sisäisenä koulutuksena sekä esimerkiksi FCG Efeko Oy osana vuosittaisia koulutuksiaan. Vuosittain järjestettävä pisimpään käynnissä ollut koulutus on kaksipäiväinen Yhteispalvelufoorumi, joka tarjoaa ajankohtaisen tiedon yhteispalvelussa työskenteleville, yhteispalvelua suunnitteleville sekä muille asiasta kiinnostuneille. Erilaista ja eritasoista asiakaspalvelukoulutusta on tarjolla paljon eri koulutusorganisaatioilla vuosittain.

Varsinainen palveluasiantuntijakoulutus (nimikkeenä tällä hetkellä käytetään palvelusihteeriä) on murrosvaiheessa ja viimeinen palveluasiantuntijoiden neljäpäiväinen peruskoulutus järjestettiin talvella 2007–2008. Kyseistä koulutusta järjestettiin vuodesta 1998 alkaen ja kysynnän hiipuessa päätti FCG Efeko Oy lopettaa koulutuksen nykymuodossaan. Yhteispalvelun tehostamishankkeen koulutustyöryhmä esitti hankkeen loppuraportissa uuden palvelusihteereille suunnatun pilottikurssin järjestämistä, joka on edennyt Valtiovarainministeriössä koulutuksen kilpailutukseen.

Uuden toimintamallin palveluasiantuntijan koulutustarpeet

Yleisellä tasolla voidaan todeta, että palveluasiantuntijan työssään tarvitsema osaaminen koostuu kolmesta kokonaisuudesta, joita ovat 1) asiakaspalvelu ja tiedonhaku, 2) julkisen hallinnon tuntemus ja 3) itse palvelujen tuntemus sekä paikallistuntemus.

1) Asiakaspalvelu tarkoittaa paitsi asiakkaan kohtaamis- ja palvelutaitoa ja asennetta, myös kykyä neuvontaan ja opastukseen. Tiedonhaun taitoja palveluasiantuntija tarvitsee etsiessään asiakkaan kanssa tai puolesta tietoa kulloinkin käsillä olevaan asiaan. Hänellä pitää olla hyvä käsitys siitä, mitä palveluja eri viranomaisilla on tarjolla verkossa ja mitkä palvelut taas edellyttävät asiointia viranomaisen kanssa.
2) Julkisen hallinnon tuntemus käsittää kokonaiskuvan julkisen hallinnon toiminnasta ja toimijoista. Palveluperiaatteena on, että asiakkaan ei tarvitse tietää mikä on oikea taho tai viranomainen kulloisessakin asiassa, vaan palveluasiantuntija hahmottaa tämän asiakkaan puolesta. Toisaalta palveluasiantuntijan tulee tuntea perusasiat muun muassa henkilötietojen käsittelystä ja tiedonhallinnasta.
3) Palvelu- ja paikallistuntemus on tarpeen olla olemassa neuvonnan ja palvelun pohjatietona. Palveluasiantuntijalla tulee olla kokonaiskuva toimijoiden palveluista ja niiden jakokanavista voidakseen ohjata asiakasta oikean kanavan kautta kulloisessakin asiassa oikealle taholle.

Näiden taitojen lisäksi täytyy palveluasiantuntijalla olla kiinnostusta ja kykyä oppia ja omaksua uutta tietoa, kyetä käyttämään tehokkaasti teknologiaa hyväkseen sekä opastamaan asiakasta palvelemaan itseään teknisillä välineillä. Palveluasiantuntijoilla tulee olla myös tarvittava kielitaito, riippuen siitä millainen kielipohja alueella on.

Koulutus paikallistasolla

Paikallistason koulutuksen tulee olla vähintään palveluvalikoimaan perehdyttäminen ja mukana olevien toimijoiden sisäisiin koulutuksiin osallistuminen. Yhteispalvelutoimiston palveluista riippuen tulisi palveluasiantuntijoille antaa täsmäkoulutusta tarpeen mukaan esimerkiksi uuden palvelun tullessa toimiston asiantuntijan tarjoamaan palveluvalikoimaan tai uuden sähköisen palvelun käyttöönoton yhteydessä.

Palveluasiantuntijan koulutuksen ohella tulee taustaorganisaation oman henkilöstön koulutuksessa huomioida yhteistyö yhteispalvelutoimiston kanssa. Yhteispalvelutoimiston yleisessä neuvonnassa

käytettävä taustaorganisaation, niin sanotun back officen tuki on erittäin olennainen osa toimintaa. Kun back office ymmärtää mitä front office, eli käytännössä palveluasiantuntija tekee, toimii kokonaisuus tehokkaammin ja asiakasvirta substanssiasiantuntijoiden luokse vähenee.

Koulutus kansallisella tasolla

On olennaista levittää kansallisen tason uudistuksiin liittyvä, ja erilaisten kehittämistoimenpiteiden yhteydessä hankittu tieto, kansalaisten asiakaspalvelurajapintaan eli palveluasiantuntijoille. Tämä voi tapahtua erilaisten vuosittaisten koulutuspäivien yhteydessä tai tarvittaessa erillisenä koulutuksena sekä koulutuksena verkossa. Toimijoiden sisäistä koulutusta suunniteltaessa ja toteutettaessa tulee sitä kehittää tukemaan myös palveluasiantuntijoiden koulutusta ja asiantuntijuuden kehittymistä toimijoiden yleisessä neuvonnassa.

Tällä hetkellä olemassa olevia eri koulutusorganisaatioiden koulutuksia tulee kehittää ja uudistaa tukemaan palveluasiantuntijoiden osaamisen ja ammattitaidon kehittämistä. Toisaalta tulee selvittää, onko syytä käynnistää jonkin tasoinen palveluasiantuntijan peruskoulutus, esimerkiksi ammattitutkintokoulutus, johon sisältyisi kattavasti muun muassa julkisen hallinnon toiminta, peruslainsäädäntö, asiakaspalvelu- ja neuvontakoulutusta sekä tiedonhaun perusteet. Koulutuksen keskeisiä sisältöjä olisi luonnollisesti myös tietoyhteiskunta-asiat.

Kansallisella tasolla tulee eri toimijoiden (kunta, Kela, valtionhallinto) välillä sopia, miten jokaisen toimijan verkkokoulutusmateriaalit jaetaan palveluasiantuntijoiden saataville. Verkkokoulutus luo palveluasiantuntijoille mahdollisuuden osallistua koulutukseen osittain jopa osana työpäiväänsä tai muuten itselleen kulloinkin parhaiten soveltuvana aikana. Kaikille automaattisesti jaettava verkkokoulutusmateriaali voidaan jakaa esimerkiksi suomi.fi – portaalin yhteyteen perustettavan palveluasiantuntijoiden ekstranetin kautta. Palveluasiantuntijoilla ei ole tällä hetkellä yhteistä kommunikointikanavaa (sähköpostia lukuun ottamatta) keskinäiseen viestintään. Ekstranetti loisi näin uudenlaisen kommunikointikanavan palveluasiantuntijoille tiedon ja tietämyksen vaihtoon.

7.13. Lähilogistiikkayrittäjyys

Väestön ikääntyessä sekä toisaalta kaupallisten ja julkisten palvelujen fyysisen palveluverkon harventuessa lähikuljetusten järjestäminen kustannustehokkaasti koetaan useiden toimijoiden taholla erittäin suurena haasteena. Energian kallistuminen lisää luonnollisesti vielä osaltaan tätä haastetta. Kauppa, posti, kunnan eri hallintokunnat, pankit ja monet muut toimijat tarvitsisivat kustannustehokkaampia ratkaisuja lähikuljetustarpeisiinsa.

Tähän mennessä jokainen toimija on pyrkinyt tehostamaan lähilogistiikkaa järkiperäistämällä omia toimintojaan. Tällä tiellä ei ole enää paljonkaan saavutettavissa. On haettava uusia ratkaisumalleja. Kunnissa on ryhdytty yhdistelemään joitakin eri hallinnonalojen kuljetuksia jonkin verran. Myös yksityiset kuljetusyritykset luonnollisesti ovat pyrkineet hakemaan kustannustehokkaita vaihtoehtoja. Tulokset näistä toimintamalleista ovat toistaiseksi olleet varsin vaatimattomia.

Selvitystyön aikana on käynyt ilmeiseksi, että toimivin ratkaisu lähilogistiikan haasteisiin on yhdistää eri toimijoiden lähikuljetuksen tarpeet ennakkoluulottomalla tavalla. Luontevinta olisi kehittää monikäyttöisen jonkin verran nykyisiä kauppa- ja kirjastoautoja pienempää kuljetuskalustoa käyttävä ratkaisu, joka perustuisi yksityisyrittäjyyteen.

Auton varustelun tulisi mahdollistaa sekä lämpö-, kylmä-. että pakastetuotteiden turvallinen kuljettaminen. Auton tulisi sisältää verkkoyhteydet sekä asiakaspääte, johon yrittäjä tarjoaa myös teknisen tuen. Näillä näkymin maassamme on vuonna 2010 langaton laajakaistayhteys tarjolla koko

maassa. Sen varassa lähilogistiikkayrittäjän autossa voitaisiin hoitaa myös sähköisen asioinnin palveluja asiakkaan itsepalveluna.

Autoon soveltuvia palveluita ja tuotteita olisivat esimerkiksi kirjaston osalta laina-aineiston toimittaminen asiakkaalle ja palautusten vastaanotto, ruokapalvelun kuljetukset, kotipalvelutarvikkeiden jakelu, apuvälineiden jakelu ja lääkejakelu. Luonnollisesti myös elintarvikeostosten kotiin kuljetukset sekä kirjeiden ja postin pakettien jakelu olisi luonteva osa lähilogistiikkayrittäjän palveluvalikoimaa. Koska ratkaisu perustuisi yksityisyrittäjyyden varaan, voisi yrittäjä tehdä joustavasti sopimuksia vaikkapa Veikkauksen pelien myynnistä autossaan tai esimerkiksi jonkin kioskiketjun palveluista. Yrittäjä siis omistaisi kaluston ja toteuttaisi erilaisilla sopimuksilla sovitut palvelut sekä tuotteiden toimitukset.

Koska kyseessä on tässä suhteessa aivan uusi toimintamalli ja siihen liittyvät sopimusjärjestelyitä tuollaisenaan ei ole tehty missään, olisi tarpeellista valmistella malli yksityiskohtaisemmin ja selvittää muun muassa mahdollisesti sen esteenä olevien lakien muutostarpeet ja – mahdollisuudet sekä toteuttaa se kokeiluna muutamalla paikkakunnalla Itä- ja Pohjois-Suomessa. Kokeilun jälkeen on mahdollista päättää mallin jatkokehittelystä, esimerkiksi kokeilun laajentamisesta tai toiminnan vakinaistamisesta koko maahan. Lähilogistiikkayrittäjyysmalli tosin olisi mitä ilmeisimmin toimiva ratkaisu myös kaupunkiseutujen reuna-alueiden kuljetustarpeiden ratkaisemiseen.

Tarkoituksenmukaista olisi rajata lähilogistiikkayrittäjän toiminta vain tavarakuljetuksiin. Tällöin toimintaa säätelee Laki kaupallisista tavarankuljetuksista tiellä (693/2006). Lain 5 pykälän mukaan tavaran kuljettaminen ajoneuvolla tiellä korvausta vastaan edellyttää lupaa. Tavaraliikenneluvissa ei ole määrää koskevaa harkinnanvaraisuutta, vaan kyseisen lain 8 pykälän mukaan liikenteen harjoittamista koskeva lupa on myönnettävä hakijalle, joka on: 1) hyvämaineinen, 2) saanut ammattitaidosta Ajoneuvohallintokeskuksen myöntämän todistuksen, 3) oikeustoimikelpoinen ja 4) vakavarainen.

Lupa myönnetään 4 kohdan vaatimuksen täyttävälle oikeushenkilölle, jonka liikenteestä vastaava henkilö täyttää 1-3 kohtien vaatimukset.

Hyvämaineisuutta, ammattitaitoa tai vakavaraisuutta koskevien vaatimusten täyttyminen voidaan osoittaa myös muussa Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa myönnetyllä ammattiinpääsydirektiivin mukaisella todistuksella.

Kohtien 1-4 vaatimukset on tarkemmin määritelty ko. lain 9-14 pykälissä. Autorekisterikeskuksen (AKEn) todistuksen saaminen edellyttää yleensä uudelta tulokkaalta liikenneyrittäjäkurssin käymistä. Kokenut yrittäjä tai tietyn tutkinnon suorittanut pääsee kokeeseen ilman kurssia.

> ***8. esitys: Valmistellaan lähilogistiikkayrittäjyyden toimintamalli ja käynnistetään lähilogistiikkayrittäjyyskokeilu esimerkiksi kolmessa kohteessa Itä- ja Pohjois-Suomen alueella.***

7.14. Tulkkauspalvelut

Suomen perustuslain 17 §:ssä säädetään oikeudesta omaan kieleen ja kulttuuriin. Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Jokaisen oikeudesta käyttää viranomaisessa omassa asiassaan omaa kieltään (joko suomea tai ruotsia) säädetään kielilaissa. Saamelaisilla alkuperäiskansana sekä romaneilla ja muilla ryhmillä on oikeus ylläpitää ja kehittää omaa kieltään ja kulttuuriaan. Saamen kielen käyttämisestä viranomaisasioinnissa säädetään saamen kielilaissa. Viittomakieltä käyttävien

sekä vammaisuuden vuoksi tulkitsemis- ja käännösapua tarvitsevien oikeudet turvataan lailla. Asiaa koskevat säännökset sisältyvät ns. vammaispalvelulakiin.

Kielilain (423/2003) 10 §:n mukaan yksikielisessä suomen- tai ruotsinkielisessä kunnallisessa viranomaisessa käytetään kunnan kieltä, jollei viranomainen pyynnöstä toisin päätä tai jollei muualla laissa toisin säädetä. Jokaisella on kuitenkin oikeus käyttää omaa kieltään ja tulla kuulluksi omalla kielellään viranomaisen aloitteesta vireille tulevassa asiassa, joka välittömästi kohdistuu hänen tai hänen huollettavansa perusoikeuksiin tai joka koskee viranomaisen hänelle asettamaa velvoitetta.

Kielilain 23 §:n nojalla viranomaisen tulee toiminnassaan oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että yksityishenkilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä. Kaksikielisen viranomaisen tulee palvella yleisöä suomeksi ja ruotsiksi. Viranomaisen tulee sekä palvelussaan että muussa toiminnassaan osoittaa yleisölle käyttävänsä molempia kieliä. Kaksikielisen viranomaisen tulee yhteydenotoissaan yksityishenkilöihin ja oikeushenkilöihin käyttää näiden kieltä, suomea tai ruotsia, jos se on tiedossa tai kohtuudella selvitettävissä, taikka molempia. Luvussa 7.3. viitattiin kuvapuhelinyhteyksin varustettujen eri viranomaisten ruotsinkielisten palvelukeskusten perustamismahdollisuuteen. Näiden palvelukeskusten avulla parannettaisiin eri viranomaisten ruotsinkielisiä palveluja koko maassa.

Saamen kielilakia (1086/2003) sovelletaan kunnallishallinnossa Enontekiön, Inarin, Sodankylän ja Utsjoen kuntien toimielinten sekä sellaisten kuntayhtymien toimielinten toiminnassa, joissa joku näistä kunnista on jäsenenä. Lakia sovelletaan valtion viranomaisista mm. KELA:n ja verohallinnon sekä valtion piiri- ja paikallisviranomaisten toimintaan. Lain 4 §:n mukaan saamelaisella on oikeus omassa asiassaan tai asiassa, jossa häntä kuullaan, käyttää tässä lain soveltamisalan piiriin kuuluvissa viranomaisissa saamen kieltä. Viranomainen ei saa rajoittaa tai kieltäytyä toteuttamasta saamen kielilaissa säänneltyjä kielellisiä oikeuksia sillä perusteella, että saamelainen osaa myös muuta kieltä, kuten suomea tai ruotsia.

Vammaispalvelulain (L vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987) 8 a §:n mukaan tulkkipalveluihin kuuluu työssä käymisen, opiskelun, asioimisen, yhteiskunnallisen osallistumisen, virkistyksen tai muun sellaisen syyn vuoksi suoritettava viittomakielellä tai muilla kommunikaatiota selventävillä menetelmillä tapahtuva tulkkaus. Tulkkipalveluja järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään vaikeasti kuulovammaista, kuulo- ja näkövammaista tai puhevammaista henkilöä.

Maahanmuuton lisääntyessä tarve omakieliseen tulkkaukseen vierailla kielillä kotimaisten kieltemme rinnalla kasvaa koko ajan. Koska vieraiden kielten tulkkeja on maassamme varsin vähän, on tulkin saaminen asiakaspalvelutilanteeseen varsin vaikeaa ja kustannuksia aiheuttavaa. Lisäksi viittomakielen tulkkauksen järjestäminen samasta syystä on perinteisesti toteutettuna hyvin haasteellista. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/87) säätelee vammaisen oikeutta saada tulkkauspalveluja. Tulkkaus on organisoitu käytännössä eri puolilla maata toimivien tulkkikeskusten toimesta.

Vammaisten tulkkauksen saavutettavuuden parantamiseksi ja toiminnan kustannustehokkuuden lisäämiseksi on vireillä ollut viittomakielen tulkkauksen järjestäminen kuvapuhelinjärjestelmän kautta tulkkausverkoston toimesta. Kun yhteispalvelumallin käyttöönoton myötä maahamme saadaan toimiva kuvapuhelinverkosto, on järkevää hyödyntää sitä mahdollisimman laajasti viittomakielen lisäksi myös puhuttujen kielten tulkkaukseen. Vammaisten tulkkausta ja sen tekniikkaa on valmisteltu Etätulkkaus ja sen tekniikka -projektissa (2005–2006). Projekti päätyi esittämään tulkkikeskusten yhteisen päivystysrenkaan perustamista. Tavoitteena on

ympärivuorokautinen etätulkkauspalvelu, mutta käynnistysvaiheessa palvelu pyritään turvaamaan virastoaikoina. Projektissa käsiteltiin myös kuvapuhelinyhteyksien teknisiä määrityksiä.

Eri puolella Suomea toimii nykyisin yhteensä kahdeksan alueellista asioimistulkkikeskusta, joita kunnat ylläpitävät. Tulkkikeskusten palvelut on tarkoitettu maahanmuuttajien kanssa asioivien viranomaisten tueksi. Tulkkipalveluja tuottavat alueelliset (kunnalliset) tulkkikeskukset ja valtakunnallisesti toimiva Lingua Nordica Oy. Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto julkaisee tulkkiluetteloa www.sktl.net, josta saa tietoa freelancereina toimivista tulkeista. Valtionhallinnossa asioimistulkkausasiat ovat sisäasiainministeriössä maahanmuutto-osastolla.

Kielipalveluista on voimassa entisen työministeriön antama ohje (17.1.2005) kielipalvelujen järjestämisestä (O/3/2005 TM). Ohjeessa todetaan mm. pakolaisten vastaanotosta sopimuksen tehneet kunnat voivat hakea valtiolta korvausta pakolaisten vastaanottona järjestetyistä tulkkaus- ja käännöspalveluista ja korvauksen maksaa hakemuksesta se TE-keskus, jonka alueella kunta sijaitsee. Tulkkaus tapahtuu joko paikan päällä tai etätulkkauksena puhelimen tai videon välityksellä. Ohjeessa kehotetaan käyttämään aina etätulkkausta, jos se on mahdollista. Tulkkauspalvelussa kehotetaan kiinnittämään huomiota tulkkaukseen laatuun eli tulkin pätevyyteen.

Etätulkkausta on kehitetty ja pilotoitu erilaisissa hankkeissa ympäri Suomea. Hankkeiden tuloksena on oltu yleisesti sitä mieltä, että etätulkkaus on tulkkausmuotona merkittävä ja taloudellisesti perusteltu, mutta se ei ole kuitenkaan levinnyt valtakunnallisesti kovinkaan laajalle. Uudenmaan erityispalvelujen kuntayhtymä sai rahoitusta yhteensä 1,3 miljoonaa euroa kuntarahoituksen kanssa sosiaali- ja terveysministeriöltä valtakunnalliseen Etätulkki.fi -hankkeeseen vuosille 2007-2009. Hankkeen tavoitteena on käynnistää valtakunnallinen etätulkkaus, jonka pääasiallisena kohderyhmänä on viittomakieliset ja puhevammaiset tulkkipalvelujen käyttäjät. Hankkeessa mietitään myös puhuttujen kielten osalta saamen kielen tulkkausta.

Alkuperäisen aikataulun mukaan valtakunnallisen etätulkkauspalvelun on tarkoitus käynnistyä syksyllä 2008. Sitä ennen tekninen järjestelmä ja etätulkkauspalvelu on tarkoitus kilpailuttaa. Käynnistäminen tässä aikataulussa on vielä epävarmaa, koska tulkkipalvelut ovat siirtymässä valtiolle ja järjestäjäksi on valittu KELA. Kuinka KELA haluaa etätulkkauspalvelun järjestettävän, on vielä auki. Onkin perusteltua käynnistää välittömästi kuvapuhelinjärjestelmän kautta toteutettavan tulkkauksen ja muun etätulkkauksen kehittämishanke, jossa hyödynnetään viittomakielen tulkkaukseen kehitettyä järjestelmää.

Etätulkkaustekniikan hankintaa on valmisteltu ja asiasta on neuvoteltu potentiaalisten yritysten kanssa. Hankintaan liittyvät selvitykset on pyydetty 23.5.2008 mennessä. Hankinta on tarkoitus toteuttaa kehittämishankkeena. Tarkoitus on selvittää maahanmuuttajien ja pakolaisten etätulkkaustarpeita ja teknisiä valmiuksia. Selvitystyötä tehdään yhteistyössä Sisäasianministeriön kanssa. Olisi erittäin tärkeää, että tämä hanke kytketään kiinteästi uuden asiakasmallin kehitystyöhön, koska niin varmistetaan järjestelmien yhteentoimivuus.

Etätulkki.fi -hanke voisi toimia pilottina yhteispalveluhankkeessa tulkkauksen osalta. Etätulkkihanke tavoittelee ratkaisua, jossa mahdollisimman monella eri videoneuvottelulaitteella ja -ohjelmistolla voidaan liittyä palvelun käyttäjäksi. Hanke on saanut tekniset selvitykset yrityksiltä etätulkkauksen toteuttamisesta. Hankkeen puitteissa on tarkoitus löytää se taho, joka parhaiten pystyy toimittamaan kokonaisuuden. Toinen mahdollisuus on toimia niin, että eri yritykset toimittavat kukin osan kokonaisuudesta.

9. esitys: Valtakunnallisen tulkkihankkeen yhteyteen tai sen rinnalle on kytkettävä tiiviisti puhuttujen kielten valtakunnallisen tulkkauspalvelun rakentaminen

kuvapuhelinyhteyttä hyödyntäen. Taloudellisin ja käyttäjäystävällisin ratkaisu on yhteinen järjestelmä kaikkeen tulkkaustarpeeseen.

8. Uuden asiakaspalvelumallin valmistelu

Tässä selvitysmiehen raportissa esitetyn toimintamallin kehittely on perusteltua antaa valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosaston tehtäväksi. Työtä varten on perustettava mahdollisimman pian valtiovarainministeriön johdolla toimiva johtoryhmä, johon nimetään edustajat uutta julkista asiakaspalvelumallia kehittävistä viranomaistahoista, eli Kansaneläkelaitoksesta, poliisista, verohallinnosta, työ- ja elinkeinoministeriöstä, maistraateista, maahanmuuttovirastosta, oikeusministeriöstä, sekä kuntia edustavana tahona Suomen Kuntaliitosta. Lisäksi olisi perusteltua, että johtoryhmässä olisi myös arjen tietoyhteiskuntakehityksestä vastaavan liikenne- ja viestintäministeriön edustus. Johtoryhmän jäseniksi tulevat edustaisivat eri viranomaisten johtoa.

Johtoryhmän alaisuuteen on syytä perustaa joukko asiantuntija- tai valmisteluryhmiä yksittäisiä hankkeita kehittämään. Tällaisia hankekohtaisia valmisteluryhmiä tarvitaan ainakin seuraavista aihealueista:

- valtakunnallisen yhteispalvelujen järjestämissopimuksen sekä yhteispalvelutoimiston mallisopimusluonnosten valmistelu
- yhteispalvelutoimiston yksityiskohtaisempia määrittelyjä koskevan suosituksen valmistelu
- julkisten palvelujen yleisneuvonnan, eli yleisneuvontapuhelinkeskuksen sekä verkkopalvelujen valmistelu
- kuvapuhelinjärjestelmän ja muiden yhteispalvelutoimiston tietojärjestelmien sekä niiden kilpailutuksen valmistelu hyödyntämällä esimerkiksi valmistumassa olevaa julkisen hallinnon suositusta kuvapuhelinjärjestelmästä
- etätulkkausjärjestelmän valmistelu
- yleisneuvonnan rahoituksen ja yhteispalvelutoimistojen valtionapujärjestelmän valmistelu
- lähilogistiikkayrittäjyysmallin yksityiskohtainen valmistelu ja pilotoinnin käynnistäminen

Realistisena aikatauluna näiden hankkeiden valmistelun osalta voidaan pitää sitä, että tarvittavat kohtuullisen lyhytkestoiset pilotoinnit voitaisiin aloittaa jo vuoden 2009 alussa ja että järjestelmä olisi otettavissa laajamittaisemmin käyttöön asteittain vuoden 2010 alusta lähtien.

Tarvittavien järjestelmien kilpailutuksen valmistelussa, erityisesti kuvapuhelinjärjestelmien osalta on harkittava kaksivaiheista kilpailutusta, jossa kaksi parasta tarjouksen tekijää päästetään pilotoimaan järjestelmiään käytännössä jollakin alueella.

> ***10. esitys: Tässä raportissa tehtyjen esitysten yksityiskohtaisempaa valmistelutyötä varten on perustettava mahdollisimman pian valtiovarainministeriön johdolla toimiva johtoryhmä, johon nimetään edustajat Kansaneläkelaitoksen, poliisin, verohallinnon, työ- ja elinkeinoministeriön, maistraattien, maahanmuuttoviraston, oikeusministeriön, liikenne- ja viestintäministeriön sekä kuntia edustavana tahona Suomen Kuntaliiton johdosta. Johtoryhmän alaisuuteen on syytä perustaa joukko asiantuntija- tai valmisteluryhmiä yksittäisiä hankkeita kehittämään. Johtoryhmän suorittaman valmistelun jälkeen nimetään valtakunnallinen yhteispalvelun neuvottelukunta.***

Jatkovalmisteluun esitetään otettavaksi:

- ***yleisneuvontapalveluita sekä yhteispalvelua koskevan valtakunnallisen yhteispalvelujen järjestämissopimuksen sekä yhteispalvelun järjestämistapaa ja yhteispalvelutoimiston yksityiskohtaisia määrityksiä koskevan suosituksen valmistelu (näitä on käsitelty yksityiskohtaisemmin selvityksen jaksoissa 7.4., 7.8. ja 7.9.)***

- ***julkisten palvelujen yleisneuvonnan eli yleisneuvontapuhelinkeskuksen sekä verkkopalvelujen valmistelu***
- ***kuvapuhelinjärjestelmän ja muiden yhteispalvelutoimiston tietojärjestelmien sekä niiden kilpailutuksen valmistelu hyödyntämällä esimerkiksi valmistumassa olevaa julkisen hallinnon suositusta kuvapuhelinjärjestelmästä***
- ***etätulkkausjärjestelmän valmistelu***
- ***yleisneuvonnan rahoituksen ja yhteispalvelutoimistojen valtionapujärjestelmän valmistelu***
- ***lähilogistiikkayrittäjyysmallin yksityiskohtainen valmistelu ja pilotoinnin käynnistäminen***
- ***selvitysmiehen esitysten toteuttamisen lainsäädännöllisten edellytysten tarkempi kartoitus ja säädösmuutosten tarpeen arviointi***

9. Liite

Lista selvitystyön aikana tavatuista tahoista:

Sisäasiainministeriö hallinnon kehittämisosasto 8.11.2007

ylijohtaja Silja Hiironniemi (erikseen vielä 22.2.2008)
kehittämispäällikkö Teemu Eriksson
hallitusneuvos Tarja Hyvönen (erikseen vielä erityisesti maistraattien osalta 20.3.2008)

Espoon kaupunki 26.11.2007

toimistopäällikkö Marianne Mustajoki
Kuntaliiton ruotsinkielisen toiminnan johtaja (ent. Espoon kaupungin toimialajohtaja) Kristina Wikberg

Helsingin kaupunki (sosiaalitoimi) 10.12.2007

sosiaalijohtaja Paavo Voutilainen
aikuispalvelujohtaja Helinä Hulkkonen
sosiaalisen ja taloudellisen tuen päällikkö Leila Palviainen
johtava erityisasiantuntija Jarmo Räihä

TietoEnator 10.12.2007

Executive Advisor Jouni Backman
Business Manager Jaroslaw Skwarek

Kansaneläkelaitos 14.12.2007 ja 30.4.2008

pääjohtaja Jorma Huuhtanen
hallinto-osaston osastopäällikkö Juhani Rantamäki

Logica 4.1.2008

kehitysjohtaja Jukka Ahtikari
myyntijohtaja Pauli Päivärinta
johtaja Karri Salminen

Helsingin käräjäoikeus 9.1.2008

käräjäoikeuden henkilökuntaa yhteyshenkilönä hallintojohtaja Matti Palojärvi

Oikeusministeriö 18.1.2008:

tietohallintojohtaja Kari Kujanen

Verohallitus 4.2.2008:

pääjohtaja Mirjami Laitinen
ylijohtaja Asta Vitikainen
ylitarkastaja Jarmo Salminen

Sisäministeriön poliisiosasto 14.2.2008 ja 8.4.2008

poliisiylijohtaja Markku Salminen
hallitusneuvos Arto Nieminen
lupahallintopäällikkö Anne Aaltonen
ylitarkastaja Tarja Ranta
ylitarkastaja Leena Piipponen

Työvoimahallinto / Kuusiokunnat 28.2.2008

Kuusiokuntien työvoimatoimiston johtaja Jukka Huhtiniemi

ValtIT ja Suomi.fi 29.2.2008

valtion IT-johtaja Leena Honka
erityisasiantuntija Olli-Pekka Rissanen

Elisa 17.3.2008 ja 22.5.2008

yhteiskuntasuhdejohtaja Jyri Järvihaavisto
myyntijohtaja Kalevi Westerlund
research fellow Aimo Maanavilja
sekä muuta Elisan henkilökuntaa

Tietosuojavaltuutetun toimisto 19.3.2008

tietosuojavaltuutettu Reijo Aarnio

Salon ja Mikkelin kaupungit 28.3.2008

Salon kaupungin hallintojohtaja Irma Nieminen
Mikkelin kaupungin hallintojohtaja Tapio Hauvala
Mikkelin kaupungin kehityspäällikkö Kimmo Airas

Savonlinnan poliisipiiri 4.4.2008

poliisipiirin päällikkö Jouko Imponen

Työ- ja elinkeinoministeriö 5.5.2008

työmarkkinaneuvos Marja Merimaa
neuvotteleva virkamies Päivi Laatikainen

Työ- ja elinkeinoministeriö 8.5.2008

valtiosihteeri Anssi Paasivirta

Oulun, Rovaniemen ja Kuusamon kaupungin edustajien sekä selvitysmiehen ja hänen avustajiensa tapaaminen 20.5.2008 Kuntatalolla

Oulun kaupungin projektipäällikkö Heikki Talkkari
Oulun kaupungin sosiaalisen ja taloudellisen tuen palvelupäällikkö Raimo Ojanlatva

Kuusamon kaupungin projektipäällikkö Pia Rautakorpi
Kuusamon kaupungin palvelujohtaja Pekka Kantola
Kuusamon kaupungin talousjohtaja Kalevi Heikkilä

Rovaniemen kaupungin projektipäällikkö Sirpa Salminen

Helsingin kaupunki 26.5.2008

ylipormestari Jussi Pajunen

Liikenne- ja viestintäministeriö 4.6.2008

viestintäministeri Suvi Linden
erityisavustaja Aleksi Randell

Maahanmuuttovirasto 9.6.2008

ylijohtaja Jorma Vuorio
asiakaspalvelujohtaja Hanna Koskinen

Valtiovarainministeriö 10.6.2008

valtiosihteeri Raimo Sailas

Hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemi

useita tapaamisia selvitystyön aikana ministerin ja hänen avustajiensa kanssa