



1.10.2008

Hallinnon kehittämisosasto/  
Rakenne- ja ohjausyksikkö

*Leni Haavisto*  
*Marjukka Saarijärvi*

## **SELVITYSHENKILÖN ESITYS YHTEISPALVELUN KEHITTÄMISESTÄ SEKÄ JULKISTEN PALVELUJEN JÄRJESTÄMISESTÄ**

### **YHTEENVETO LAUSUNNOISTA**

Suomen Kuntaliitto teki 20.9.2007 hallinto- ja kuntaministerille aloitteen, jonka mukaan eräät valtion paikallispalvelut siirrettäisiin kuntien hoidettaviksi. Aloitteen johdosta sisäasiainministeriö asetti 12.10.2007 selvityshenkilön selvittämään yhteispalvelun kehittämistä sekä julkisten palvelujen uusia järjestämistapoja. Selvityshenkilöksi ministeriö kutsui Suomen Kuntaliiton varatoimitusjohtaja Timo Kietäväisen. Kietäväinen luovutti selvityksensä 12.6.2008 valtiovarainministeriölle, jolle yhteispalvelun edistämistä koskevat tehtävät siirtyivät vuoden 2008 alusta lukien.

Valtiovarainministeriö lähetti selvityksen laajalle lausuntokierrokselle, jonka määräaika päättyi elokuun 2008 lopussa. Määräaikaa pidennettiin pyynnöstä syyskuun puoliväliin. Lausuntopyynnön jakelu on seuraavalla sivulla.

Lausunnot, yhteensä 76, on koottu yhteenvedoksi, jossa eri tahojen yleiset näkemykset esitetään hallinto- ja toimintatasoittain sekä toimenpide-esityskohtaisesti tiivistettynä. Osa lausunnoista oli melko yleisluontoisia ja selvitysmiehen kaikkiin ehdotuksiin ei ole otettu erikseen kantaa.

Selvitykseen suhtaudutaan yleisesti myönteisesti, mutta esitykset vaativat vielä lisäselvityksiä ja suunnitelmia jatkotoimenpiteiksi.



**Lausuntopyyntöjen jakelu:** Oikeusministeriö, sisäasiainministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö, maa- ja metsätalousministeriö, valtiovarainministeriö/Budjettiosasto, työ- ja elinkeinoministeriö, liikenne- ja viestintäministeriö, ympäristöministeriö, kansaneläkelaitos, verohallitus, tiehallinto, lääninhallitukset, työvoima- ja elinkeinokeskukset, maakunnan liitot, Suomen Kuntaliitto, Espoon kaupunki, Helsingin kaupunki, Kuopion kaupunki, Kuusamon kaupunki, Lahden kaupunki, Mikkelin kaupunki, Oulun kaupunki, Salon kaupunki, Tampereen kaupunki, Vantaan kaupunki, Ähtärin kaupunki, Nurmijärven kunta, Savitaipaleen kunta, Utsjoen kunta, JHL ry, Juko ry, Pardia ry, Sosiaali- ja terveysturvan Keskusliitto ry ja Yhteispalvelun edistäjät ry.

Myös muilla kuin lausuntopyyntöissä mainituilla tahoilla (eli kunnat ja kaupungit, suomi.fi-, infopankki.fi- ja yrityssuomi.fi -toimitukset sekä maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä) oli mahdollisuus halutesaan antaa lausuntonsa selvityksestä ja siinä esitetyistä ehdotuksista.

## Selvitysmies Kietäväisen selvityksestä saadut lausunnot

### Ministeriöt

OM (puuttuu), SM, STM, MMM, VM/BO, TEM, LVM ja YM

### Maakunnan liitot

### Lääninhallitukset (ml. maistraatit)

**TE – keskuskeskukset:** Häme, Kaakkois-Suomi, Pohjois-Karjala, Pohjois-Pohjanmaa, Pohjois-Savo ja Uusimaa

### KELA

Verohallitus, Tiehallinto, Suomen Kuntaliitto

**JHL ry, Pardia ry, Juko ry (puuttuu)**

**muut: STTKL, Kelan toimihenkilöt**

**Yhteispalvelun edistäjät ry (Palvelusihteerien yhdistys)**

**Lausuntoa pyydettiin:** Espoo, Helsinki, Kuopio, Kuusamo, Lahti, Mikkelin, Oulu, Salo, Tampere, Vantaa, Ähtäri, Nurmijärvi, Savitaipale ja Utsjoki

**Muut kunnat, joilla oli myös mahdollisuus antaa lausuntonsa selvityksestä:** Alavieska, Eura, Evi-järvi, Hyvinkää, Kemi, Kiiminki, Kuhmalampi, Lappajärvi, Lieksa, Luumäki, Mynämäki, Pudasjärvi, Punkalaidun, Säkyli, Tuusniemi, Vaala, Vehmas ja Vöyri-Maksamaa, (Vörå-Maxmo)

**Maaseutupolitiikan ytr**

## YHTEENVETO

### Yleistä

**Kaikki** lausunnonantajatahot pitävät selvitystä yleisesti aiheellisena ja suhtautuvat siihen myönteisesti.

Todetaan kuitenkin, että selvitysmiehen esitykset vaativat jatkotoimia, kiireelliset ja ehdottomat edellytyksiä luovat toimet erotettava nopeammin tehtävään valmisteluun. Monet selvityksen seikat vaativat jatkoselvityksiä. Todetaan myös, että esitetyn mukainen prosessi on vaativa ja pitkäkestoinen.

VM/Budjettiosaston lausunnossa todettiin, että selvitysmiehen raportissa tähänastinen toiminta kuvataan valitettavan yleisellä tasolla, ilman täsmällistä tietoa nykyisen toiminnan laajuudesta, muodosta ja kustannuksista.

Kelan mielestä myös palvelujen laadullinen tarkastelu on jäänyt raportissa vähemmälle. Samoin Kelan ympäri maata olevan laajan kiinteistöverkon/palveluverkon mahdollisuudet jäävät esityksessä vähäiseksi. Uuden julkisen asiakaspalvelumallin suunnittelun ja toteutuksen edetessä Kela voi esittää toimintajensa osalta konkreettisia tarjouksia muodostettavien yhteispalvelutoimistojen toimitiloiksi. Näin voidaan aikaansaada merkittäviä yhteiskunnallisia säästöjä yhteispalvelujen toimitilakustannuksissa.

VM/BO:n lausunnossa kaivattiin myös selkeää kuvausta palvelujärjestelmän tavoitetilasta sekä siitä, miten palvelujen kehittäminen tapahtuisi ilman ehdotusten mukaisia toimenpiteitä. Jatkotoimissa tulisi tähän kiinnittää huomiota sekä selvittää eri palvelutapojen kustannuksia. Esitettiin myös, että hallitusohjelman mainitsemaa ”paikkariippumattomuutta” ei ole selvitysmiehen raportissa systemaattisesti selvitetty eikä sen edistämiseen kokonaisuuden tasolla pyritty.

Raportin väittämiä pidettiin myös osin perustelemattomina. Lausunnoissa esitetyt käsitykset tarvittavien yhteispalvelutoimistojen lukumäärästä (400 yhteispalvelutoimistoa) vaihtelevat. Osa lausunnonantajista kannattaa yhteispalvelutoimiston perustamista jokaiseen kuntaan. Useat lausunnonantajat (esim. Kela ja muutamat kunnat) taas pitävät 400 yhteispalvelutoimistoa liian suurena määränä. Ympäristöministeriön mielestä yhteispalvelun suunniteltu 400 pisteen toimipaikkaverkko kuulostaa melko runsaalta ja toimipaikkoja tulisi ainakin alussa perustaa maltillisesti. Yhteispalvelu ei saa olla itsetarkoitus, vaan palveluja tulee kehittää hallinnon voimavarojen kannalta tehokkaasti ja etenkin asiakkaan tarpeiden näkökulmasta. Toisin sanoen tulee tarkastella, missä asioissa ja mille asiakasryhmille on helpompaa käydä henkilökohtaisesti viranomaisen luona tai yhteispalvelutoimistossa ja milloin on hyvää palvelua tarjota asiointimahdollisuudet puhelinta, tietoverkkoa tai postia käyttäen.

Useimmissa ministeriöiden lausunnoissa todettiin, että yhteispalvelun kehittämistyössä on varmistettava palvelun laatu ja yhdenvertaisuus valtakunnallisesti. Palvelujen säilymistä haja-asutusseuduilla pidetään tärkeänä. Yhtenäiseen palveluprofiiliin tulisi myös kiinnittää huomiota. Yhteispalvelu on myös otettava huomioon eri hallinnonalojen palveluverkkouudistuksissa.

Maakunnan liittojen lausunnot olivat hyvin yhdenmukaisia. Liitot toivovat nopeata toimeenpanoa ja lisäselvityksiä. Tarvitaan myös pilottihankkeita kysyntätarpeiden selvittämiseksi. Hämeen liitto ehdottaa, että valtion toimipaikkaverkkojen uudelleen järjestelyt tulisi jäädyttää, kunnes päätökset uudesta toimintamallista on tehty.

Kuntien lausunnoissa selvitys saa esityksineen yleisesti kannatusta.

Lausunnoissa todetaan, että yhteispalvelu on otettava huomioon myös kuntaliitoksissa: Jokaiseen kuntakeskukseen yhteispalvelupiste. Osa kunnista taas katsoo, että asukasluvultaan suuremmissa kaupungeissa ei ole tarkoituksenmukaista perustaa täydenpalvelun yhteispalvelutoimistoja, vaan räätälöityjä asiakkaiden tarpeista lähtevää yhteispalvelua. Tampereen kaupunki esittää, että jatkovalmisteluissa tulisi paneutua yhteispalvelumallin kehittämiseen erityisesti suurissa kaupungeissa. Tampereen kaupunki toteaa myös, että täsmällisempiä kannanottoja voi tehdä vasta, kun jatkoselvitykset on tehty.

Ähtärin kaupunki (*tehostamishankkeen pilotti*) toteaa, että esityksen mukainen järjestelmä ei saa vaarantaa Yhteispalvelun tehostamishankkeen pilottien toimintaa eikä valtion hallinnon kokonaisresursointia. Piloteista saa arvokasta tietoa jatkotoimissa hyödynnettäväksi.

Nurmijärvellä kokemus on osoittanut, että jos yhteispalvelutoimistoihin osallistuminen jätetään valtion paikallisviranomaisten omaan harkintaan, yhteistä näkemystä on vaikea löytää. Samaa mieltä on Utsjoen kunta. Kohtuetaisyyden lisäksi tulee edellyttää, että toimipisteisiin on riittävät julkiset yhteydet kunnan eri osista. Nurmijärven yhteispalvelussa on tällä hetkellä kaksi poliisin lupavirkailijaa, mikä mahdollistaa myös esim. passien ja muiden lupa-asiakirjojen hakemisen. Kunta pitää ehdottoman välttämättömänä, että tämä olisi mahdollista jatkossakin. Pelkkään neuvontaan ei ole järkevää palkata 3-4 virkailijaa. Yksittäisen kuntalaisen kannalta passi- ja ajokorttiasiat, verokorttiasiat sekä Kelan asiointipalvelut ovat eniten kysytyjä valtion palveluja

Espoon kaupunki pitää nimikkeiden muuttamista tärkeämpänä yhteispalvelun aseman vahvistamista. Nimikkeiden muuttaminen edellyttäisi kuntapäätöksiä. Valtakunnallisesti tulee käyttää yhdenmukaista terminologiaa. Toimitiloja suunniteltaessa tulisi ottaa huomioon Rakennustieto oy:n yhteispalvelupisteiden suunnitteluun ja rakentamiseen tarkoitettu RT-kortti (RT 96-10936).

Yleisesti todetaan, että palvelusihteerien koulutuksesta on huolehdittava yhteisesti; tarvitaan perus- ja ammattitaitoa ylläpitävää koulutusta.

Työ- ja elinkeinoministeriön lausunnossa todetaan, että ehdotuksessa nousevat esille räätälöidyt yhteispalvelutoimistot, joissa yhteispalvelutoimisto voisi erikoistua esimerkiksi vaikeasti työllistyvien palveluihin. Ehdotuksen mukaan räätälöity malli voisi toimia suurissa kaupungeissa, joissa se voitaisiin sijoittaa esimerkiksi työvoiman palvelukeskusten yhteyteen. Työ- ja elinkeinoministeriö toteaa kuitenkin, että TYP -toimintamalli, joka perustuu eri lähtökohdille kuin selvitysmiehen ehdottama yhteispalvelutoimiston malli, on syytä pitää erillään yhteispalvelutoimistosta.

Kela toteaa, että esityksen mukainen työvoiman palvelukeskusten (TYP) palvelutarjonnan laajentaminen niihin läheisesti sopivilla sosiaaliturvapalveluilla vaatii perusteellista selvitystä. TYP-toiminta on vakiinnuttanut paikkansa tietyillä paikkakunnilla. Tämän palvelukonseptin muuttamisen tulee perustua valtakunnalliseen yhteisesti sovittavaan malliin.

VM/Budjettiosaston mielestä ykköstavoitteena tulisi koko ajan olla asioinnin tarpeen vähentäminen, toisena asiana sähköistäminen ja sen jälkeen asioinnin tehokas toteuttaminen ”yhteispalvelupisteissä”.

## **Lainsäädäntöön liittyvää**

Maakunnan liitot esittävät myös lainsäädännön tarkistamista viranomaisten välisissä toimivaltakysymyksissä, jotta asiakkaat voitaisiin palvella päätökseen asti. Palvelusihteerien yhdistys ehdottaa, että yhteispalvelutoimistojen palveluvalikoimassa tulee olla enemmän päätöksentekoon mahdollistavia elementtejä ja mahdollisuuksia. Kela taas edellyttää, että toimivaltasuhteisiin ei puututa. Pardia pitää avustavia asiakaspalveluja yhteispalvelussa riittävinä. Valtion keskushallinnossa todetaan, että tarkastelussa tulee ottaa huomioon myös kolmas sektori yhtenä yhteispalvelun mahdollisena toimijana. Maa-seutupolitiikan yhteistyöryhmä pitää puutteena, että raportissa ei ole otettu kantaa kolmannen sektorin isännöimiin yhteispalvelupisteisiin. Maakunnan liittojen lausunnossa on myös todettu, että tässä yhteydessä tulisi tarkastella myös yksityisten ja kolmannen sektorin palveluja.

Espoon kaupunki pitää tärkeänä, että myös lainsäädännön valmisteluun tuodaan aiempaa enemmän yhteispalvelun toiminta-ajatusta, jotta paikallisesti jo hyväksi todettuja palveluja – kuten passihakemusten vastaanotto – ei jouduttaisi poistamaan palveluvalikoimasta.

Sosiaali- ja terveysministeriön mielestä lääkekaappien kytkeminen yhteispalvelutoimistojen toimintaan tulisi ratkaista edellä mainittujen lääkehuoltoa ja lääkelakia koskevien muutosten yhteydessä.

## **Tekniikan hyödyntämisestä aiheutuvat kustannukset**

Monet lausunnonantajat (mm. VM/BO, TEM) kiinnittävät huomiota tekniikan hyödyntämisestä aiheutuviin huomattaviin kustannuksiin ja niiden tarkempaan selvittämiseen osana jatkotyötä.

Lausunnoissa (mm. Lapin maistraatti, Kiiminki, Oulu) todetaan, että valtion tulee osallistua kustannuksiin ja ehdotetaan, että sähköinen ajanvarausjärjestelmä, kuvapuhelinjärjestelmä ja sähköinen kassajärjestelmä/videoneuvottelujärjestelmä hyväksytään valtionavun piiriin. Nähdään myös, että valtakunnalliset yhteishankinnat kohtuullistaisivat kustannuksia. Laite- ja muut perustamisvaiheen hankinnat vaativat runsaasti erityisosaamista, jota varsinkin pienemmissä kunnissa on vähän.

Muutamissa lausunnoissa todetaan suoraan, ettei haluta lisää kustannuksia (Liekka, Inari, Luumäki).

Mm. KELA:n lausunnossa viitataan myös tietojärjestelmien ja teknologiaratkaisujen lisäys- ja muutostöistä viranomaisille aiheutuviin kustannuksiin, jotka on otettava mukaan raportissa esitettyyn kustannusten jakomalliin. KELA nostaa lausunnossaan esille myös 400 yhteispalvelutoimiston perustamisesta aiheutuvat tietoturvan säilyttämiseen liittyvät kustannukset kun jouduttaisiin rakentamaan tarvittavat tietoliikenne- ja tietoturvaratkaisut KELA:n järjestelmien ja muiden kuin KELA:n työasemien välille.

## **Muuta**

Kuntaa yhteispalvelun isäntänä pidetään useissa lausunnoissa perusteltuna, mutta Kela esittää, että sen nykyisen toimistoverkon tulee olla myös vaihtoehtoinen palvelualue kuntien ohella. Kelan toimihenkilöt ovat samaa mieltä.

SM:n lausunnossa todetaan, että vain poliisin oma henkilöstö voi hoitaa jatkossakin sellaiset luvat, joissa on korkea turvallisuusvaatimus ja jotka edellyttävät hakijan henkilökohtaista käyntiä muun muassa sopivuuden arvioimiseksi. Poliisi katsoo myös, että yhteispalvelu tulisi kytkeä paikallisten työryhmien kautta osaksi paikallista turvallisuussuunnittelua.

Varsinais-Suomen liitto esittää ulkomaalaistaustaisten palveluja integroitavaksi yhteispalvelutoimistoihin. Kela näkee, että maahanmuuttajille tarkoitettuja yhteispalvelupisteitä tulisi perustaa muuallekin, kuin pääkaupunkiseudulle. Toisaalta taas nähdään, että maahanmuuttajien integroitumista auttaisi asiointi samoissa palvelupisteissä kantaväestön kanssa.

Liikenne- ja viestintäministeriö kiinnittää huomiota valtakunnalliseen profiiliin ja yhtenäiseen toimintakonseptiin. Tietosuojaan kehoitetaan kiinnittämään huomiota.

Maakunnan liitot pitävät heille esitettyä roolia yhteispalvelusopimusten koordinoijana luontevana ja toteavat, että se edellyttää vastaavaa resursointia; koordinointi- ja seurantatehtävistä aiheutuvat kulut tulee korvata täysimääräisesti. Valtion puolelta taas todettiin, että maakunnan rooli yhteispalvelun kehittäjänä jäi raportissa epäselväksi ja sitä tulisi tarkemmin selvittää.

Esitettyyn rahoitusmalliin suhtaudutaan epäillen – aiheutuuko tästä säästöjä, vai vain menojen uudelleen kohdennusta. Kustannustehokkuuden tavoite näyttää jääneen selvityksessä taka-alalle. Jatkovalmistelussa on tarkemmin selvitettävä yhteispalvelun laajentamiseen liittyvät kustannukset, niiden kohdentuminen sekä rahoituksen erilaiset vaihtoehdot ja kokonaistaloudelliset kustannusvaikutukset.

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto toteaa, että selvityksessä suositeltu markkinahintaisten vuokrien periminen järjestöiltä ei tuo järjestöjen osallistumista yhteispalveluun, eikä lisää järjestöjen osallistumista. STTKL ehdottaa harkittavaksi, että kuntajärjestäjät mahdollistaisivat järjestöjen osallistumisen kunta-avustusten muodossa tai siten, että toimitilat tarjottaisiin maksutta järjestöjen käyttöön. Erilaisien järjestövetoisten ohjaus- ja neuvontapisteiden toiminta on huomioitava yhteispalveluja kehitettäessä.

Henkilöstön koulutukseen panostamisen tärkeydestä ollaan lausunnoissa samaa mieltä yleisesti. Myös koulutuksesta aiheutuvat kustannukset ja rahoitusmahdollisuudet on selvitettävä ennen toiminnan alkamista (TEM). Valtion ja kuntien on tärkeää varmistaa henkilöstön osaaminen ja perehtyneisyys myös maahanmuuttajakysymyksiin. Myös sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmän tuntemus on tärkeää (STM).

Tulisi harkita onko valtion viranomaisten vapaaehtoinen sitoutuminen yhteistalvveluun riittävää, vai tulisiko asiakkaan kannalta keskeisten tahojen velvoitetta osallistumiseen vahvistaa (STM). Toisaalta taas kunkin viranomaisen omaa päätäntävaltaa pidetään tärkeänä. Maakunnan liitot korostavat vapaaehtoisuutta.

Kaakkois-Suomen TE – keskus korostaa asiakas- ja seutulähtöisten palvelumallien kehittämistä ja suosii pilottikokeiluja. TE - keskusten lausunnoissa todettiin myös, että toiminnan ja eri tahojen vuoropuhelujen pitää olla jatkuvaa ja tavoitteellista. Valtakunnan tason pitää tukea alue- ja paikallistason yhteistyötä, mutta alueiden ja paikallisten tarpeiden erilaisuudesta johtuen toiminnan pitää olla joustavaa.

Lähes kaikki hallinnonalat edellyttävät kehittämistyössä yhteyttä omiin kehittämishankkeisiinsa, joilla on selkeä yhteys yhteistalvveluun, esimerkiksi:

STM: Ikäihmisten hyvinvointia ja terveyttä edistävän työryhmän työ tulisi koordinoida selvitysraportin esitysten jatkotoimien kanssa. Jatkovalmistelu tulisi sovittaa yhteen myös SATA-komitean kanssa. Lääkekaappien kytkeminen yhteistalvvelutoimistojen toimintaan tulisi ratkaista ko. säädöksiä koskevien muutosten yhteydessä.

TEM: Työvoiman palvelukeskukset ja yhteistalvvelutoimistot tulisi pitää erillään. Keskikokoisissa kunnissa, joissa ei ole TYP-keskuksia, mutta vaikeasti työllistettävien määrä edellyttää erikoistuneita palveluja, voisi yhteistalvvelutoimistojen organisoiminen kunnan terveysasemien yhteyteen olla tarkemmin selvitettävä toimintamalli.

## Selvitysmiehen esitykset

### 1. Esitys

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

Tämä ehdotus saa kannatusta yleisesti.

Kela korostaa haluaan säilyttää itsellään päätäntävällän sen oman asiakaspalvelun koordinoinnista.

### 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.*

Yksikön perustamiseen ei otettu erikseen juuri kantaa tai todettiin, ettei siihen ole huomauttamista.

Espoon kaupunki: Myös Suomen Kuntaliiton olisi hyvä vahvistaa yhteistalvvelun kehittämisvastuutaan siten, että yksittäisillä kunnilla olisi mahdollisuus saada nykyistä enemmän tukea paikalliselle yhteistyölle.

Esitys saa kannatusta usealta taholta. Sitä ilmoittavat kannattavansa Itä-Suomen lääninhallitus, Kuopion seudun kihlakunnan poliisilaitos, Lapin maistraatti, Itä-Suomen poliisin lääninjohto, Pohjois-Savon maistraatti, Länsi-Suomen lääninhallitus, Espoo, Turun seudun maistraatti, Etelä-Suomen lääninhallitus, Hyvinkää, Iitti, Kiiminki, Kuopio, Salo, Kuusamo, Lahti, Tampere, Lapin lääninhallitus, Mikkeli, Pohjois-Pohjanmaan liitto, Vaala, LVM, Pohjois-Pohjanmaan liitto (ei välttämättä VM:n hallinnonalan ylläpitämänä), Pohjois-Savon TE-keskus, sisäasiainministeriö, STKL, STM, TEM, Tiehallinto, Tuusniemi, Vantaa, Yhteispalvelun edistäjät ja YM.

Nähdään, että neuvontapuhelimen ja –portaalin kehittäminen vastaa asiakkaiden tarpeita ja lisää tiedonsaantia, helpottaa viranomaisten mahdollisuutta keskittyä ydintoimintoihinsa, tukee yhteispalvelu-toimistoja, on taloudellisesti ja toiminnallisesti mielekäs. Neuvontapuhelimen käyttöönotto vähentäisi hätäkeskusten kuormitusta kiireettömien eli viranomaisten neuvonta- ja palvelupuhelujen osalta.

Palvelukokonaisuuteen ja sen kehittämistyöhön esitetään liitettäväksi julkisen sektorin lisäksi myös kolmannen sektorin toimijoita. Muistutetaan, että esityksen jatkovalmistelu tulee yhdistää SM:n selvityksen ”Hätäkeskusten kiireettömien puheluiden uudelleen järjestäminen” jatkotoimiin. Myös KuntaIT –asiakaspalvelukeskushanke tulisi huomioida, koska siinä on määritelty sekä kuntien että valtionhallinnon palvelujen yleisneuvonnan tarpeita ja uusien kanavien käyttöön liittyviä tukitarpeita.

Yleisneuvontapuhelin voisi helpottaa ulkomaalaisperäisen väestön kotoutumista ja asiointia helpottamalla oikean viranomaisen löytymistä. Maahanmuuttajaväestön palveluissa keskeistä on luoda yksi selkeä sivusto, jota käytetään yhdenmukaisesti. Neuvontapalveluiden kielivalikoimassa tulisi huomioida myös selkosuomi, mikä auttaa muitakin kuin maahanmuuttajia.

Myönteisissä kannanotoissa esitetään myös varauksia. Todetaan, että palveluiden rakentamista, resursointia ja eri tahojen vastuutusta ei kuvata raportissa kovin tarkasti. Toimintamalleja muutettaessa on varmistettava samalla, että niiden edellyttämät tietojärjestelmät ja tietovarastot saadaan kuntoon.

Sisäasiainministeriö kannattaa esityksen toteuttamista mahdollisimman nopeassa aikataulussa.

Helsingin kaupunki suhtautuu esitykseen varauksellisesti. Kaupungin vastuulla olevat infopankki.fi ja Selma-palvelu aiotaan yhdistää 2009 yhteishankkeeksi, ja tämä ei saisi vaarantua suomi.fi –palvelun yhdistämisehdotuksen takia. Helsinki näkee, että infopankki.fi –palvelun ja suomi.fi –portaalin yhdistäminen vaatii selvitysmiehen raporttia laajemman arvion, koska palvelut ovat nykyisellään monessa suhteessa yhteismitattomia ja palvelevat eri kohderyhmiä.

Myös JHL:n (Julkisten ja hyvinvointialojen liitto) lausunto on varauksellinen, koska viranomaisilla on jo olemassa toimivia omia palvelu- ja neuvontakanavia. JHL toivoo tarkempaa hyötyarviointia neuvontanumerosta. Palkansaajajärjestö Pardia ei pidä uutta portaalia hakukoneiden aikakautena tarpeellisenä, ja näkee neuvontanumeron toteuttamisessa haasteina osaavan henkilöstön saatavuuden ja numeron tunnettuuden.

KELA ei kannata uuden portaalin perustamista vaan esittää nykyisten portaalien toimivuuden parantamista (mm. tietokantojen reaaliaikainen päivittyminen ja elämäntilannelähtöinen asiakasohjaus). KELA:n kannalta asiakkaan elämäntilanteen tunnistaminen edellyttää asiantuntijan palvelutarvearviota. Laadukkaan asiakaspalvelun turvaamiseksi on KELA:n mukaan säilytettävä mahdollisuus jokaisen toimijan omaan puhelinpalveluun.

Verohallitus toteaa lausunnossaan, että esityksen toteuttaminen on mahdollista vasta kun kukin viranomaisomainen on ensin itse toteuttanut toimivat kysyntää vastaavat puhelinpalvelut ja verkkopalvelut. Tämän jälkeen on mahdollista linkittää palveluja esitetyllä tavalla.

### 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 täsmenyy 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 ylläpitösopimuksen.*

**Kuntaa yhteispalvelun isäntänä pidetään yleisesti perusteltuna. Kela** esittää, että sen nykyisen toimistoverkon tulee olla myös vaihtoehtoinen palvelualusta kuntien ohella. Kelan toimihenkilöt ovat samaa mieltä.

**Kela** esittää, että asiakaslähtöisyys ja todellinen palvelutarve tulisi arvioida kuntakohtaisesti kartoittamalla nykytilannetta ja tulevaisuuden näkymiä. Alueellisten erojen tasoittamiseksi olisi syytä selvittää myös maakuntavetoisuutta ja tietyiltä osilta kuntien pakollista liittymistä. Toimipaikkaverkon laajentuminen ei Kelan näkökulmasta ole tarkoituksenmukaista ja aiheuttaisi lisäkustannuksia. Huomio tulisi kiinnittää toimistojen sijainnin tarkoituksenmukaisuuteen ja ajanvarauspalveluihin.

Uuden julkisen asiakaspalvelumallin suunnittelun ja toteutuksen edetessä **Kela** voi esittää toimitilojen osalta konkreettisia tarjouksia muodostettavien yhteispalvelutoimistojen toimitiloiksi. Näin voidaan aikaansaada merkittäviä yhteiskunnallisia säästöjä yhteispalvelujen toimitilakustannuksissa.

Todetaan, että yhteispalvelu on otettava huomioon myös kuntaliitoksissa: Jokaiseen kuntakeskukseen yhteispalvelupiste. Osa kunnista taas katsoo, että asukasluvultaan suuremmissa kaupungeissa ei ole tarkoituksenmukaista perustaa täydenpalvelun yhteispalvelutoimistoja, vaan räätälöityjä asiakkaiden tarpeista lähtevää yhteispalvelua.

Fyysisten palvelutoimiston säilyttämistä pidetään yleisesti tärkeänä, etenkin haja-asutusseuduilla. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä muistuttaa myös ikääntyvän väestön tarpeista. Länsi-Suomen lääninhallituksen mielestä yhteispalveluverkoston rakentamisen tulee perustua tarveharkintaan eikä ole-massa olevaan kuntaverkkoon.

Etelä-Suomen lääninhallitus toteaa, että Yhteispalvelutoimisto-käsite antaa kuvan toiminnan vakaudesta ja nostaa omalta osaltaan julkisen asiakaspalvelun merkitystä erillisenä tärkeänä toimintana kansalaispalveluja järjestettäessä. Kunnan määrittäminen vastuulliseksi selkiyttäisi julkisten palvelujen kehittämistä ja ”yksinkertaistaisi” asiakaspalvelujen rakennetta.

Maakunnan liittojen lausunnoissa todetaan, että siirtyminen kuntien palveluorganisaatioon kuuluvien yhteispalvelutoimistoihin vahvistaa yhteispalvelun asemaa kansalaisten palvelijana. Lapin liitto esittää, että yhteispalvelutoimiston perustaminen ei saa kiihdyttää nykyistä valtionhallinnon tuottavuusohjelmaan perustuvaa paikallispalvelujen alasajoa ja että kaikkien tahojen tulee itse päättää lähtevätkö mukaan yhteistyöhön. Pohjois-Karjalan liitto toteaa, että lähtökohtana tulee olla se, että vähintään jokaisessa tämänhetkisessä kuntakeskuksessa tulee olla yhteispalvelutoimisto. Itä-Uudenmaan liitto esittää, että kuntaliitoksissa palveluiden järjestämisessä on erityispiirteitä, minkä vuoksi olisi suotava, että kaikki osapuolet laatisivat yhdessä strategian ja sen pohjalta toteuttamissuunnitelman yhteispalvelupisteen toiminnasta ja sen ylläpitokustannuksista.

Espoon kaupunki katsoo, että valtakunnallisesti yhteispalvelun kehittämisessä on tärkeää tarkastella asioita sekä suurten kaupunkien että haja-asutusalueiden ja maaseudun näkökulmasta. Helsingin kaupunki ei pidä tarkoituksenmukaisena perustaa täydenpalvelun yhteispalvelutoimistoja, koska katsoo jokaisen viranomaisen palvelujen olevan kohtuullisen etäisyyden päässä. Osa lausunnon antajista kannattaa yhteispalvelutoimiston perustamista jokaiseen kuntaan. Useat lausunnonantajat (esim. Kela ja muutamat kunnat) taas pitävät 400 yhteispalvelutoimistoa liian suurena määränä. Suositetaan seutukohdaisia tai työssäkäyntialuekohtaisia palvelupisteitä ja soveltuvin osan etäpalveluverkkoa (Mikkeli). Varsinkin, jos palveluvalikoima ei ole riittävä. Myös paikallisia olosuhteita ja tarpeita korostetaan muutamassa lausunnossa. Palvelujen tuottaminen lähellä asiakasta on kannatettavaa. Useassa lausunnossa todettiin, että ilmastonmuutosta ajatellen on hyvä, että kansalaiset saavat palvelunsa ilman erillistä matkustamista. Lahden kaupunki näkee, että asiakas-/kansalaisnäkökulma on yleisesti hämärtynyt vaikka sen tulisi olla kehittämistyön perusta.

Salon kaupunki esittää, että yhteispalvelutoimistot voisivat olla palvelutarjonnan määrältä erikokoisia. Palvelut tulisi kuitenkin saada mahdollisimman kattavasti yhdestä palvelupisteestä. Kuntakeskuksiin perustetaan monipalvelupisteitä.

Nurmijärven kunta näkee kuntakeskeiselle mallille parempana vaihtoehtona sen, että Kansaneläkelaitos määrättäisiin valtion palvelujen osalta vastuuviranomaiseksi. Kelalla on laaja toimipisteverkosto ja erittäin hyvät sähköiset palvelukanavat. Kansaneläkelaitos ja kunta voisivat neuvotella kunnittain yhteistyömuodoista ja yhteistyöstä esim. tilakysymyksissä.

Tuusniemen kunnanhallitus esittää myös, että yhteispalvelutoimisto tulee perustaa Kelan toimistoverkon pohjalta kaikkiin Kelan nykyisiin toimistoihin. Niissä kunnissa, joissa Kelan toimistoa ei ole, yhteispalvelu voidaan sijoittaa kunnanvirastoihin. Tämä uudistus ei saa johtaa Kelan toimipaikkaverkon supistuksiin.

Iitin kunta esittää, että yhteispalvelutoimiston perustamiselle tulisi jatkovalmisteluissa määritellä kriteeristö väestöpohjan asiointietäisyyksien kannalta. Henkilöstöllä pitäisi myös olla oikeus ko. viranomaisen tietokantoihin.

Sääksjärven kunta ehdottaa valtionpalveluille omaa yhteispalvelupistettä. Kunnanvirastojen tyhjätilat voisi vuokrata tähän tarkoitukseen.

Kuopion kaupunki haluaa korostaa osallistumisen vapaaehtoisuutta. Kuntien palvelurakenteet ja palveluverkostot poikkeavat toisistaan hyvin paljon.

Valtiovarainministeriön kuntaosaston mielestä on toivottavaa, että kaikissa kunnissa olisi yhteispalvelutoimisto.

### **Rahoitus**

Selvitysmies esittää, että valtion rahoitusosuus (50%) olisi 400 yhteispalvelutoimiston verkostossa osalta noin 50 milj. euroa ja varat koottaisiin eri viranomaisten toimintakustannussäästöistä. Mitään laskelmia ei kuitenkaan ole esitetty. Tulee myös arvioida voidaanko kustannusten jako toteuttaa muutoin kuin erillisenä valtionapuna (VM/BO). Lähtökohtana tulee olla valtion ja kuntien kannalta kustannusneutraali uudistus, joka ei lisää menoja vaan pikemminkin tuo tuottavuussäästöjä koko julkiselle sektorille. Monessa lausunnossa oltiin sitä mieltä, että tämä vaatii jatkoselvittelyä.

Esitettyyn rahoitusmalliin suhtaudutaan epäillen – aiheutuuko tästä säästöjä, vai vain menojen uudelleen kohdennusta. Kustannustehokkuuden tavoite näyttää jääneen selvityksessä taka-alalle. Jatkovalmistelussa on tarkemmin selvitettävä yhteispalvelun laajentamiseen liittyvät kustannukset, niiden kohdentuminen sekä rahoituksen erilaiset vaihtoehdot ja kokonaistaloudelliset kustannusvaikutukset.

Pardia perää perusteluja kustannustenjaon mallille ja toteaa, että se vaikuttaa ylimitoitetulta asiointivolyymeihin nähden. Erityisen kriittisesti se suhtautuu esitettyyn toimistojen lukumäärään (400).

Maahanmuuttajien tarpeisiin suunniteltavat palvelut vaativat SM:n mukaan 1,5 -kertaisen henkilöstömitoituksen koko väestöön verrattuna. Tämä tulee huomioida rahoituksessa ja suunnittelussa. Tuottavuusohjelman tavoitteet, ja henkilöstövähennykset ja toisaalta maahanmuuttajapalvelujen henkilöstötarpeiden kasvu muodostavat ristiriidan, johon tulee löytää ratkaisut.

Kela ei pidä tarkoituksenmukaisena, että maahamme perustettaisiin esityksen mukaiset runsaat 400 yhteispalvelutoimistoa. Tämä merkitsisi mm. Kelan kannalta toimipisteiden merkittävää lisääntymistä. Huomattava osa niistä toimisi muissa, kuin Kelan hallinnoimissa tiloissa. Tietoturvan säilyttämiseksi jouduttaisiin rakentamaan tarvittavat tietoliikenne- ja tietoturvaratkaisut Kelan järjestelmien ja muiden kuin Kelan työasemien välille.

Kela toteaa lausunnossaan, että selvityksen mukaan kunnat ja valtio vastaisivat yhdessä toiminnan perustamisesta ja käytöstä aiheutuvista kustannuksista. Tämän rahoitus- ja hallintamallin olisi luonnollisesti vastattava Kelan tietojärjestelmiin ja teknologiaratkaisuihin mahdollisesti tarvittavien lisäys- ja muutostöiden kustannuksista.

Kelan ympäri maata olevan laajan kiinteistöverkon/palveluverkon mahdollisuudet jäävät esityksessä vähäisiksi. Kela korostaa osaamistaan myös arkaluontoisten ja hyvää asiakaspalvelua vaativien asioiden käsittelyssä. Uuden julkisen asiakaspalvelumallin suunnittelun ja toteutuksen edetessä Kela voi esittää toimitilojensa osalta konkreettisia tarjouksia muodostettavien yhteispalvelutoimistojen toimitiloiksi. Näin voidaan aikaansaada merkittäviä yhteiskunnallisia säästöjä yhteispalvelujen toimitilakustannuksissa.

Maakunnan liitot esittävät, että valtion tulee osallistua täysimääräisesti palvelujen ylläpitokustannuksiin. Yhtenä mahdollisuutena ehdotetaan, että toimintamäärärahat irrotetaan tuottavuusohjelmasta ja alue- ja paikallisviranomaisille osoitetaan erillismäärärahat yhteispalvelun tuottamiseen.

Osa katsoo, että kunnille esitetty 50 prosentin valtionosuus on liian alhainen ja ehdottaa rahoitusosuuksi 70 % hyväksytyistä laskennallisista kustannuksista. Ehdotetaan myös, että valtionavun perusteena oleviin kustannuksiin tulee sisällyttää henkilöstön pätevyittämis- ja ylläpitokoulutuksen kustannukset. Keski-Suomen liitto esittää, että yhteispalvelupisteen kokonaiskustannuksista tulee kunkin viranomaisen vastata aiheuttamisperiaatteen mukaisesti ja sopimuksen pohjalta. Etelä-Savo esittää myös, että Etelä-Savon kaltaisten alueiden erityispiirteenä on vapaa-ajanasukkaiden runsas määrä. Tämä lisää

yhteispalvelutoimistojen käyttöä. Tämä tulisi ottaa huomioon yhteispalvelutoimistojen perustamistarpeessa kuin myös toimistojen perustamis- ja ylläpitokustannuksissa.

Lääninhallitusten (ml. maistraatit) lausunnoissa todetaan, että myös tehostamishankkeen kustannustenjakomalli saa kannatusta ja sitä pidetään parempana, kuin raportissa esitettyä. Toisaalta valtionapua (tuottavuusohjelman rahoilla) yhteispalvelutoimistoja varten pidetään myös hyvänä, jotta voidaan turvata valtionhallinnon palveluja myös pienemmissä kunnissa.

Kuopion kaupunki korostaa vapaaehtoisuutta ja paikallisia tarpeita. Kustannukset valtion palvelujen järjestämisestä tulee kompensoida kunnille täysimääräisesti. Tätä mieltä ovat useimmat kuntalausnonantajat. Yhteispalvelutoimistoista ei saa tulla uutta rasitetta kunnille.

Mikkelin kaupunki toteaa, että käytössä oleva toimenpidekohtainen korvaus ei riitä ylläpidon edellyttämiin kustannuksiin (Mikkelin kaupungilla on useita yhteispalvelupisteitä).

Vantaan kaupunki esittää, että on otettava huomioon pääkaupunkiseudun korkeampi hintataso.

Espoon kaupunki pitää nimikkeiden muuttamista tärkeämpänä yhteispalvelun aseman vahvistamista. Nimikkeiden muuttaminen edellyttäisi kuntapäätöksiä. Valtakunnallisesti tulee käyttää yhdenmukaista terminologiaa. Toimitiloja suunniteltaessa tulisi ottaa huomioon Rakennustieto oy:n yhteispalvelupisteiden suunnitteluun ja rakentamiseen tarkoitettu RT-kortti.

Vantaan kaupunki esittää, että palvelutilan nimeä tulee harkita asiakaslähtöisesti ja erikokoisten yksiköiden näkökulmasta. Virkailijoiden tulee olla saman työnantajan palveluksessa. Se tukee toiminnan ja palvelujen kehittämistä.

**Ajanvarauksen** käyttöä käsitellään Lapin maistraatin, Espoon, KELA:n, Verohallinnon ja Kiimingin lausunnoissa. Espoo kannattaa sen laajentamista kaikkiin toimistoihin. Lapin maistraatti ja KELA näkevät ajanvarauksen antavan mahdollisuuksia kustannustehokkaasti ja asiakaslähtöisesti tuotettuihin palveluihin. Kiiminki laajentaa ajanvarauksen käyttöä. Verohallinto näkee joissakin tapauksissa mahdollisena ajanvarauksen käytön sen omissa toimipisteissä.

**Kuvapuhelinyhteyden** hyödyntämisen nähdään tuovan uusia mahdollisuuksia asiointiin, mutta sen käytölle esitetään lausunnoissa myös ehtoja ja rajauksia. Lausunnot osoittavat, että tarvitaan vielä selvitystä siitä, mitkä palvelut sopivat tähän toteutukseen.

Fyysisiä asiakaskäyntejä tarvitaan mm. monissa maistraattien palveluissa, osittain yritysneuvonnassa ja mm. poliisin aselupa-asioissa asiakkaan käyttäytymistä arvioivat haastattelut kuvapuhelinyhteydessä ovat vaikeita toteuttaa onnistuneesti. Julkisen notaarin todistusten antaminen vaatisi kuvapuhelimen avulla tapahtuvan varmentamisen globaalia hyväksymistä. Riittävän tietosuojan takaaminen mm. holhousasioita hoidettaessa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiointia toteutettaessa on haasteellista.

Halutaan (VM/BO) selvitystä siitä, miten eri viranomaisten resurssit yhdistävä kuvapuhelinratkaisu toisi etuja verrattuna viranomaisten omiin, keskenään yhteen toimiviin ratkaisuihin.

Kysytään myös, onko aistirajoitteisten asiointi kuvapuhelimen välityksellä mahdollista.

Mahdollisuuksia kuvapuhelimen hyödyntämiseen nähdään mm. kuluttajaneuvonnassa, jonka järjestäminen helpottuisi pitkien etäisyyksien olosuhteissa ja mahdollistaisi erikoistumisen. Myös STM toteaa, että kuvapuhelin mahdollistaa palvelujen ja erityisasiantuntemuksen tuomisen lähelle asiakasta haja-asutusalueella ja palvelujen tason pitämisen korkeatasoisena, mikä on haaste erityisesti monimutkaisissa etuusasioissa.

Maahanmuuttajien tulkkauspalveluissa on saatu hyviä kokemuksia.

Kuvapuhelinjärjestelmän laajamittainen käyttö nähdään myös yhteispalvelutoimistojen tarvetta vähentävänä tekijänä, koska sen avulla asiakas voi ottaa suoraan yhteyttä ao. viranomaiseen.

Verohallinnolla ja KELA:lla on kokemusta kuvapuhelinyhteyden käytöstä. Verohallinto arvioi lausunnossaan sen käytön jäävän palvelujakelussaan suhteellisen vähäiseksi, perusteena aiemmat kokemukset kuvapuhelimista saaristossa ja Verohallinnon strategia tukeutua yhä enemmän sähköisiin palvelukanaviin ja itsepalveluun. Kuvapuhelinjärjestelmän tekee haasteelliseksi verotustietojen korostunut salassapitovelvollisuus ja siihen liittyvät asiakasvarmennusmenettelyt.

Kuvapuhelinyhteyden käyttö vaatii yhteispalvelutoimistossa oman neuvottelutilan. Toimivat ja riittävät laajakaistayhteydet ovat tämän palvelumuodon edellytys.

**Valtuutusta** on käsitelty muutamassa lausunnossa. Espoo ja Lahti pitävät esitystä tältä osin hyvänä.

KELA toteaa lausunnossaan, että mikäli asiakkaan asiamiehekseen valtuuttama palveluasiantuntija on kunnan työntekijä, on kysymys kompetenssista, voiko kunnan yhteispalveluasiantuntija toimia asiakkaan asiamiehenä KELA:n etuuden hakemisessa tms. Jos yhteispalveluasiantuntija on nykyisen sopimuksen mukaan mahdollisesti myös KELA:n toimihenkilö, asiamiehenä toimimiseen sisältyy esteellisyysongelma hallintolain 28 § mukaan. Erityisryhmien asiointissa on huomioitava tarvittava poikkeusmenettely, sillä asiakkaan mahdolliset rajoitukset asiointissa muuttavat palvelutilanteen luonnetta.

Monissa lausunnoissa käsitellään lisäksi laajemminkin **sähköisen palvelukanavan ja asioinnin kehittämisen edellytyksiä yhteispalvelun näkökulmasta**. Virkasuhteessa olevan henkilöstön käyttöoikeus eri viranomaisten tietokantoihin (valtionpalvelut toimistoissa) tulisi ratkaista. KELA puolestaan toteaa, että sen IT-toiminnan yhtenä peruseriaatteena on, että sen järjestelmiä käyttävät pääsääntöisesti vain omat toimihenkilöt. Muutos tässä linjauksessa vaatisi tietojärjestelmiin ja niiden käyttäjähallintaosioihin muutoksia ja kysymys on myös tietosuojasta.

Tähdennetään (mm. Itä-Uudenmaan liitto, Inari, Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä) myös, että sähköisten palvelujen laajapohjainen vieminen yhteispalveluun edellyttää toimivia laajakaistayhteyksiä kaikkialle maahan, kuten kyläkeskuksiin ja saaristoon.

Tampereen kaupungin lausunnossa korostetaan, että yhteispalvelutoimistot tulisi rakentaa toimivan IT-arkkitehtuurin varaan. Tällaista arkkitehtuuria rakennetaan KuntaIT:n ja kuntien yhteisessä hankkeessa, josta on saatavissa tukea mm. tietojärjestelmien integroitavuuden parantamiseen.

YM esittää, että yhteispalvelutoimistoissa voitaisiin tarjota asiakkaille asiakaspäätteitä ja pääsy ympäristöhallinnon asiointijärjestelmään ja tarvittaessa virkailija avustamaan järjestelmän käytössä ja asian vireille saamisessa (avustushakemukset, luvat, ilmoitukset, vireillä oleviin asioihin osallistuminen).

Lausunnonantajat muistuttavat myös (mm. Etelä-Pohjanmaan liitto, Hämeen liitto, Pardia, Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto) että yksinomaan sähköistä asiointia tai puhelinpalveluja kehittämällä ei voida taata asiakaspalvelujen saavutettavuutta. Osa palveluista ei ole sähköistettävissä tai vaatii henkilökohtaisen, fyysisen kohtaamisen, ja osa asiakkaista ei halua tai kykene sähköisiä palveluja käyttämään.

Yleinen toteamus on, että esitys kaipaa jatkoselvittelyä.

#### 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*
- *Ennakoäänestys (ennakoäänestyspaikkoina 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).*

**STM:** Esitys vaatii jatkovalmistelua etenkin sosiaali- ja terveystalvelujen osalta.

Kela suhtautuu varauksella sosiaali- ja terveystalveluihin yhteispalvelussa palvelujen edellyttämän asiantuntijuuden takia. Tehtävät eivät saisi olla laajempia, kuin nykyisessä yhteispalvelulaissa määritellään. Kela ei kannata käteismaksujen vastaanottamista yhteispalvelussa. Kela on luopumassa käteiskassajärjestelmästä.

Maakunnan liitot ovat yleisesti sitä mieltä, että kuntien on saatava itse päättää yhteispalveluna annettavista palveluistaan. Hämeen liitto esittää, että kassapalveluja tulisi vielä harkita. Yhteispalvelun edistäjät (palvelusihteerit) taas pitävät puolestaan asiakasnäkökulmasta kassapalveluja tärkeänä.

Hämeen liitto esittää, että erityistä huomiota on kiinnitettävä niihin palveluihin, jotka on periaatteessa jo sovittu Paras -hankeen yhteydessä siirrettäväksi kunnilta valtiolle.

Espoon kaupunki pitää lueteltuja palveluja oikeasuuntaisena aloituspaketina. Espoon lausunnossa todetaan, että kunnallisiin palveluihin liittyvä kehittäminen (palveluvalikoiman pohjalta) edellyttää tueksi palveluprosessien kuvaamista, ohjaamista ja vankkaa tietojärjestelmien tukea. IT:n avulla voidaan lyhentää prosesseja, nopeuttaa asioiden käsittelyä ja mahdollistaa seudullinen asiointi. Myös Lahden lausunnossa todetaan, että kunnalliset vakiopalvelut voidaan tuoda yhteispalveluun kunnille kustannustehokkaasti vasta kun ne on ensin sähköistetty.

Myös Vantaan kaupunki pitää palveluvalikoimaa sopivana. Kuopion lausunnon mukaan tämä voisi olla kokonaisuus, josta kukin kunta toteuttaa selvitysten perusteella tarpeelliseksi katsomansa osuuden. Lahden kaupunki näkee, että ko. palvelut on tuotettava ensiksi sähköiseksi ja vasta sen jälkeen ne voidaan ottaa yhteispalveluna annettavaksi. Nurmijärven kunta toteaa, että useimmat esityksessä mainitut tehtävät on jo nytkin mahdollista hoitaa yhteispalvelussa. Kirjastopalveluita koskevat palvelut voisivat kuulua yhteispalvelutoimiston valikoimaan, jos kirjasto ei sijaitse lähietäisyydellä.

JHL epäilee näin laajan palveluvalikoiman osaamista. Tehostamishankkeessa määritellyt palvelut ovat riittävät, samaa mieltä on Pardja.

Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä YTR kiinnittää huomiota siihen, ettei tässä mainita maaseudulle tärkeiden maaseutuelinkeinoviranomaisten palveluja. Yritysneuvonta olisi hyvä saada yhteispalveluun etäyhteydellä asiantuntijoihin.

Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä pitää vähimmäisvaatimuksena sitä, että maassamme on vuonna 2010 langaton laajakaistayhteys tarjolla koko maassa.

## 5. Esitys

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

Ajatus saa yleisesti kannatusta, mutta myös alueellista sopimista puolletaan.

Ympäristöministeriö pitää tärkeänä selvitysmiehenkin esiin nostamaa periaatetta on, että jokainen valtion viranomaisen päättää, miten se osallistuu yksittäisten yhteispalvelutoimistojen toimintaan. Esimerkiksi asiantuntijapäivystys palvelutoimistossa tulee mitoittaa siten, että ei viedä voimavaroja itse asioiden käsittelyltä.

Etelä-Suomen lääninhallitus toteaa kokemusten perusteella, että tarvitaan täsmällisempää sopimista ja määrittelyjä.

Kelan lausunnon mukaan sopimuksessa voidaan linjata palvelut yleisesti. Palvelujen laajentamisen mahdollisuus tulee jättää paikallisesti sovittavaksi. Kelan toimihenkilöt toteavat, että yhteispalvelun palvelutarjontaa Kelan palvelujen osalta ei tule laajentaa yli esitetason ja sähköisten palvelujen neuvonnan. Kela edellyttää, että julkisen palvelun järjestämisessä ja yhteispalvelun kehittämisessä ovat mukana myös muut toimijatahot kuin kunta ja Kela. Paikkakuntakohtaisten palvelutarpeiden täyttämiseksi tarvitaan laajaa yhteistyöverkostoa mm. verottajan, työvoimahallinnon, poliisin ja maistraatin palveluiden turvaamiseksi asiakkaille.

TE-keskuksen näkökulmasta on tärkeää, että työ- ja elinkeinoministeriö linjaa peruseriaatteet yhteispalvelutoimistoihin osallistumisesta. Myös aluetason yhteistyöryhmät on hyvä perustaa..

Pohjois-Karjalan maakuntaliitto esittää myös, että lähtökohtana tulisi olla valtion eri viranomaisille velvoite osallistua palveluverkon rakentamiseen. Kuntakentän ja valtion tulee päästä ns. kumppanuus-sopimukseen koko valtakunnan tasolla, kuntakohtaisesti kattavien palvelupisteiden kokoaminen ei tule onnistumaan.

Espoon kaupunki toteaa, että kansalliset yhteispalvelujen järjestämissopimukset ohjaavat ja tukevat paikallisten sopimusten tekemistä. Kuopion kaupungin mielestä sopimusaika 2 vuotta on liian lyhyt. Nurmijärvellä kokemus on osoittanut, että jos yhteispalvelutoimistoihin osallistuminen jätetään valtion paikallisviranomaisten omaan harkintaan, yhteistä näkemystä on vaikea löytää. Samaa mieltä on Utsjoen kunta.

Yhteispalvelutoimistojen perustamista maahanmuuttajille tukee palvelujen yhteensovittamista. Tästä on annettu myös eriyvä lausunto, jossa katsotaan paremmaksi, että maahanmuuttajat asioivat samoissa palvelupisteissä kantaväestön kanssa. Terveyskeskuksen yhteyteen perustettava ko. yhteispalvelutoimisto saa myös kannatusta. Sisäasiainministeriö toteaa, että erityisesti kotouttamissuunnitelmat soveltuisivat hyvin yhteispalvelutoimistojen tehtäväksi (SM). Maahanmuuttajien tarpeisiin suunniteltavat palvelut vaativat SM:n mukaan 1,5 -kertaisen henkilöstömitoituksen koko väestöön verrattuna. Tämä tulee huomioida rahoituksessa ja suunnittelussa. Mikkelin kaupunki esittää, että maahanmuuttajien yhteispalvelutoimistot voisivat palvella laajempaa aluetta ja saisivat näin ollen myös korotettua valtionavustusta.

Tuottavuusohjelman tavoitteet, ja henkilöstövähennykset ja toisaalta maahanmuuttajapalvelujen henkilöstötarpeiden kasvu muodostavat ristiriidan, johon tulee löytää ratkaisut.

## 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 käsittelee 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.*

Kaikki tahot kannattavat tätä ehdotusta yleisesti ja haluavat edustajansa neuvottelukuntaan.

Kela toteaa, että kansallisia suosituksia on tehty jo yhteispalvelun tehostamishankkeen aikana. Paikallisten työryhmien perustaminen on paikallaan niillä paikkakunnilla, joissa on paljon toimijoita. Esityksen mukainen neuvottelukunta korvaisi nykyisen Paikallishallinnon ja palvelujen yhteistyöryhmän, joka on saanut aikaan hyviä käytäntöön vietyjä ratkaisuja.

Maakunnan liitot kannattavat neuvottelukunnan perustamista ja pitävät tärkeänä, että saavat edustajansa yhteistyöryhmään. Neuvottelukunnalle mahdollisuus ”suositusluonteisia ratkaisuja” vahvempiin toimenpiteisiin, jos ei päästä yhteispalvelutoimiston perustamisneuvotteluissa yhteisymmärrykseen. Osassa lausunnoista kannatetaan kuitenkin vapaaehtoisuutta. Pirkanmaa ehdottaa, että maakunnan liitoille tulee varmistaa sopimusprosessien käynnistäminen, valmistelun koordinoiminen ja tiedonsaannin edellyttämä asema mm. yhteistyöryhmässä ja em. tehtävistä maakunnan liitoille aiheutuvat kulut tulee korvata täysimääräisesti.

Pohjois-Karjalan liitto pitää paikallisten yhteistyöryhmien perustamista osin liian byrokraattista. Maakunnallinen olisi riittävä.

Lääninhallitukset kannattavat yhteistyöryhmien perustamista.

Henkilöstöjärjestöjen edustus on oltava mukana. STTKL haluaa osallistua toimintaan myös paikallistasolla. Myös palvelusihteerit haluavat edustuksensa em. työryhmiin.

Espoon kaupunki pitää suurten ja keskisuurten kaupunkien edustusta työryhmissä Suomen kuntaliiton ohella myös tarpeellisenä. Paikallisiin yhteistyöryhmiin mukaan myös muut, kuin mukana olevat palvelujentuottajat (palvelusihteerit auttavat myös näiden palveluissa).

Lahden kaupunki kannattaa neuvottelukunnan perustamista korvaamaan Paikallishallinnon ja palvelujen yhteistyöryhmän.

## **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.*

Yleisesti ollaan sitä mieltä, että yhteispalvelutoimistoissa tarvitaan riittävä määrä palveluasiantuntijoita ja koulutuksesta on huolehdittava.

Kela: Nimityksen sopivuudesta on erilaisia näkemyksiä. Asiakaspalvelussa vaadittavaa erityisosaamista ei voida tässä sivuuttaa. Palvelusihteerin tehtävän on toimia neuvontaa ja opastusta antavana sisällön ”tulkitsijana”, ei niinkään teknisenä ohjaajana. Palveluasiantuntijakoulutus tulee suunnitella ja toteuttaa hyödyntäen jo rakennettuja koulutuskokonaisuuksia.

Pohjois-Pohjanmaan liitto esittää, että valtion lakkautettavista toimipisteistä siirretään henkilöstöä yhteispalvelupisteisiin, jotta heidän ei tarvitsisi muuttaa pois paikkakunnalta.

Henkilöstöjärjestöt viittaavat tehostamishankkeen henkilöstötyöryhmän suosituksiin ja kehottavat noudattamaan viranomaisten henkilöstöpoliittisia periaatteita, ml. että yhteispalvelupisteessä tulee olla riittävä määrä toimihenkilöitä. JHL pitää vaarana, että palveluvalikoiman monipuolistuminen tarkoittaa sitä, että palveluasiantuntijat eivät tosiasiallisesti kykene hallitsemaan koko palveluvalikoimaa.

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ei pidä tietoteknisesti painottuvaa sihteeritutkintoa riittävänä. Koulutukseen ehdotetaan osioita, jotka lisäävät valmiuksia järjestöyhteistyöhön.

Yhteispalvelun edistäjät ry: Palveluasiantuntijoiden koulutuksen ja työn kehittämistä on tuettava paikallisesti, alueellisesti ja valtakunnallisesti. tietotekniikka tulee saada palveluasiantuntijan työvälineeksi, koska sähköisen asioinnin kautta asiakas ei löydä etuuksia ja oikeuksia, jotka hänelle kuuluvat. Palveluasiantuntija neuvoo ja auttaa löytämään kaikki julkiset palvelut yhdeltä luukulta, yhdellä käynnillä.

Espoon kaupunki esittää, että palvelusihteereille tulisi selvittää valtakunnallisesti selkeä palkkahinnottelu-kohta. On otettava myös huomioon, että valtion virkamieslaki ja asetus ja laki kunnallisista viranhaltijoista on erilainen.

Kuopion kaupunki toteaa, että uusien henkilöstöryhmien mukaan ottamista tulee välttää. Ensin on selvitettävä onko olemassa olevassa henkilökunnassa sopivia virkailijoita, esim. kirjastovirkailija voisi sopivalla lisäkoulutuksella hoitaa tehtävää.

Henkilöstön koulutukseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Myös koulutuksesta aiheutuvat kustannukset ja rahoitusmahdollisuudet selvitettävä ennen toiminnan alkamista (TEM). Valtion ja kuntien on tärkeää varmistaa henkilöstön osaaminen ja perehtyneisyys myös maahanmuuttajakysymyksiin. Myös sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus on tärkeää (STM). Sisäasiainministeriö esittää, että koulutukseen tulee panostaa laatimalla laaja perus- ja jatkokoulutusohjelma monialaisen ammattitaidon saavuttamiseksi ja ylläpitämiseksi.

Espoon kaupunki: Laaja-alaiset ja monipuoliset asiantuntijatehtävät edellyttävät amk-tutkintoa (Vantaan mielestä sitä tarvitaan vain joissakin tapauksissa) sen lisäksi, että painotetaan hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksia ja monipuolista kielitaitoa.

Pohjois-Pohjanmaan TE-keskus toteaa, että yhteispalvelussa työskentelevien virkailijoiden kouluttamiseksi tarvitaan lisäresursointia.

## 8. Esitys

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

LVM: Ministeriö pitää esitystä mielenkiintoisen ja ehdottaa tutustumista selvityshenkilö Olli Riikosen havaintoihin; miten julkisten ja kaupallisten palvelujen toimintamalleja voitaisiin kehittää yhdessä siten, että palvelujen saavutettavuutta haja-asutusalueilla voidaan parantaa.

Esitettyä mallia pidetään kiinnostavana.

Kela esittää selvitettäväksi, saadaanko lähilogistiikka toimimaan yrittäjäperusteisesti. Mitä muita mahdollisia palveluita voisi kytkeä tähän mukaan. Malli on innovatiivinen. Asiakastarpeen kartoittaminen tämänkaltaiselle palvelulle on tarkoituksenmukaista. On selvitettävä, saadaanko lähilogistiikka toimimaan yrittäjäperusteisesti siten, ettei palvelujen hinta nouse liian korkeaksi. Käytännön kysymyksiä on ratkaistava, mm. miten onnistuu aikatauluun sidottujen toimitusten (esim. ruokapalvelun kuljetukset) ja muiden palvelujen tarjoaminen (esim. sähköiset asiointipalvelut itsepalveluna) samasta autosta. Tätä olisi hyvä kehittää pilotoinnista saatujen kokemusten perusteella.

Lääninhallitusten lausunnoissa todetaan, että esitys lähilogistiikkayrittäjyyden toimintamallista on mielenkiintoinen. Kokemukset liikkuvista palveluista eivät ole kovin rohkaisevia. On tärkeää, että tästä palvelumuodosta järjestetään kokeiluja. Tässä kohdassa lääninhallitukset haluavat tuoda esille jo olemassa olevan, kattavan ja hyvin toimivan kirjastoautoverkon ja siitä saadut kokemukset sekä mahdolliset laajentamismahdollisuudet.

JHL pitää tätä erittäin kyseenalaisena. Mikäli tätä viedään eteenpäin, tulisi selvittää voitaisiinko tämä toteuttaa kunnan palveluna.

Pardia katsoo, ettei lähilogistiikkayrittäjyyden avulla voida ratkaista valtion viranomaisten palvelutarpeita miltään osin. Palvelun ulkoistaminen ei myöskään sovellu yhteispalvelukonseptin viranomaispalveluihin.

Maaseutupoliittinen YTR: Tällaisten liikkuvien yhdistelmäpalveluiden kehittäminen on erittäin tärkeää maaseudun palvelujen turvaamiseksi. Kehittämisessä on kiinnitettävä huomio investointeihin, rahoitukseen ja toiminnan kustannuksiin. Tämä on tärkeä palvelumuoto erityisesti Itä- ja Pohjois-Suomessa. Tätä olisi syytä kokeilla kunnolla eli riittävän monipuolisella palvelutarjonnalla.

Kuopio: Kehitettävä ajatus

Vantaa: Tätä tulisi arvioida myös isojen kaupunkien näkökulmasta

## 9. Esitys

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

Esitys saa lausunnonantajilta paljon kannatusta, ja useissa lausunnoissa viitataan jo saatuihin myönteisiin kokemuksiin mm. maahanmuuttajapalveluissa ja pakolaiskeskustoiminnassa. Esitystä kannattavat lausunnoissaan Lapin lääninhallitus, Oulun kaupunki, SM, Yhteispalvelun edistäjät, Itä-Suomen lääninhallitus, Pohjois-Savon maistraatti, Länsi-Suomen lääninhallitus, JHL, KELA, Kuopio, Lahti, Inari, Pohjois-Pohjanmaan liitto, Mikkeli, Pardia, Pohjois-Pohjanmaan TE-keskus, STM, TEM, Uudenmaan liitto ja Vantaa.

Sisäasiainministeriö toteaa, että kuvapuhelinjärjestelmän laajamittainen käyttöönotto parantaisi maahanmuuttajien omakielisten palvelujen saavutettavuutta suurimpien kaupunkien ulkopuolella. Myös vammaisten asiointimahdollisuuksia on mahdollista parantaa. Sen käyttöä saamenkielisissä palveluissa ja ruotsinkielisessä tulkkauksessa pidetään hyvänä ajatuksena. Lapin lääninhallitus esittää, että Utsjoen kunnassa sijaitsevasta kielitoimistosta tehtäisiin saamen kielen valtakunnallinen käännös- ja tulkkauksen keskus.

Toisaalta ne varaukset ja edellytykset, joita esitetään lausunnoissa liittyen esitykseen 3. (palveluiden tarjoaminen kuvapuhelinyhteydellä etäpalveluna) koskevat myös tätä esitystä.

Kela toteaa, että kuvapuhelin-termin käyttöä kuvaamaan tätä palvelumuotoa kannattaisi vielä harkita. Termi antaa kuvan asioinnista vain erilaista tekniikkaa käyttäen, eikä kuvaa sen sisällöllistä eroa tavalliseen puhelinasiointiin verrattuna. Kela näkee, että kuvapuhelinjärjestelmän ja tulkkauksen rakentaminen on toteutettava yhtenä kokonaisuutena. Teknisten näkökulmien lisäksi myös palvelun laadullisiin elementteihin on syytä kiinnittää huomiota. Järjestelmän soveltuvuus viittomakielen tulkkaukseen on selvitettävä.

## 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 määräyksiä 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
- lähilogistiikkayrittäjämallin yksityiskohtainen valmistelu ja pilotoinnin käynnistäminen
- selvitysmiehen esitysten toteuttamisen lainsäädännöllisten edellytysten tarkempi kartoitus ja säädösmuutosten tarpeen arviointi

Johtoryhmän perustamista puolletaan yleisesti. Kaikki tahot ovat ilmaisseet halunsa olla jatkotyössä mukana tavalla tai toisella.

Edustajia myös kuntasektorilta (erikokoisista kunnista, ml. pääkaupunkiseutu). Maakunnan liitot ja kaikki järjestöt haluavat edustajansa mukaan toimintaan.

Kelan mielestä Johtoryhmän ja neuvottelukunnan voisi yhdistää.

On tärkeää, että myös maahanmuuttoviranomaisten näkökulma on edustettuna peruspalveluita kehitettäessä (SM). Myös STM pitää edustustaan tarpeellisena, koska sen toimialaan kuuluvia asioita on ehdotettu jatkovalmisteluun.

Tässä tulee selvittää ja ottaa huomioon yhteys moniin eri hallinnonalan hankkeisiin; esimerkiksi TEM:n ja STM:n hankkeisiin.

Satakuntaliiton maakuntahallitus esittää, että jatkovalmistelussa on valtiovarainministeriön, maakunnan liittojen, kuntien ja valtion alueviranomaisten tehtävät yhteispalvelun järjestämisessä, yhteensovittamisessa ja kehittämisessä määriteltävä tarkemmin.

VM/Budjettiosasto toteaa, että jatkotoimenpiteissä perustietoa tulisi koota, arvioida ja liittää suunnitelmaan. Lisäksi olisi tarpeen tuottaa tietoa nykyisten palveluprosessien toteutustavoista ja toisaalta tavoitetilanmukaisesta toiminnasta ja kustannuksista.