



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

# Asiakas- palvelu 2014 - Yhdessä palvelut lähelle

Julkisen hallinnon  
asiakaspalvelun  
kehittämishankkeen  
loppuraportti



14/2013

Hallinnon kehittäminen





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

---

# Asiakaspalvelu2014 – Yhdessä palvelut lähelle

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti

Valtiovarainministeriön julkaisu

14/2013

Hallinnon kehittäminen



---

VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
PL 28 (Snellmaninkatu 1 A) 00023 VALTIONEUVOSTO  
Puhelin 0295 16001 (vaihde)  
Internet: [www.vm.fi](http://www.vm.fi)  
Taitto: Pirkko Ala-Marttila/VM-julkaisutiimi

Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy, 2013

# Kuvailulehti

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                              |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>Julkaisija ja julkaisu-aika</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Valtiovarainministeriö, kesäkuu 2013                                                                                                                                                         |                       |
| <b>Tekijät</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen päätyöryhmä, hallitusneuvos Tarja Hyvönen, finanssineuvos Teemu Eriksson, ylitarkastaja Jaana Haatainen, lainsäädäntöneuvos Sami Kouki |                       |
| <b>Julkaisun nimi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Asiakaspalvelu2014 – Yhdessä palvelut lähelle<br>Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti                                                                         |                       |
| <b>Asiasanat</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | asiakaspalvelu, julkiset palvelut, kehittäminen, kunta-ala, kuntalaiset, valtion alue- ja paikallishallinto                                                                                  |                       |
| <b>Julkaisusarjan nimi ja numero</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Valtiovarainministeriön julkaisuja 14/2013                                                                                                                                                   |                       |
| <b>Julkaisun myynti/jakaja</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Julkaisu on saatavissa pdf-tiedostona osoitteesta <a href="http://www.vm.fi/julkaisut">www.vm.fi/julkaisut</a> . Samassa osoitteessa on ohjeet julkaisun painetun version tilaamiseen.       |                       |
| <b>Painopaikka ja -aika</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy, 2013                                                                                                                                               |                       |
| <b>ISBN</b> 978-952-251-466-0 (nid.)<br><b>ISSN</b> 1459-3394 (nid.)<br><b>ISBN</b> 978-952-251-467-7 (PDF)<br><b>ISSN</b> 1797-9714 (PDF)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Sivuja</b><br>262                                                                                                                                                                         | <b>Kieli</b><br>Suomi |
| <b>Tiivistelmä</b> <p>Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 -hanke) tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä koko maassa yhdenvertaisesti ja kohtuuetäisyydellä asuinpaikastaan. Palvelut voidaan tuottaa näin myös tehokkaasti ja taloudellisesti.</p> <p>Tavoitteiden toteuttamiseksi hankkeen päätyöryhmä ehdottaa, että Suomeen luodaan koko maan kattava lakisääteinen julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko, jossa tarjotaan aina poliisin lupapalveluja sekä työ- ja elinkeinotoimistojen ml. työvoiman palvelukeskusten, Verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ja kuntien palveluja. Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ehdotetaan säädettäväksi kuntien tehtäväksi siten, että kunnille korvataan muiden tahojen palvelujen antamisesta aiheutuvat kustannukset. Kansaneläkelaitos ja muut valtion viranomaiset sopivat kanssa erikseen palvelujensa tarjoamisesta yhteisissä palvelupisteissä.</p> <p>Työryhmä ehdottaa yhteisen asiakaspalvelun palveluverkon kriteeriksi, että vähintään 90 %:lla pisteen vaikutusalueen asukkaista olisi pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Hankkeessa on selvitetty kahden kriteerit täyttävän palveluverkkovaihtoehdon vaikutuksia. Toisessa vaihtoehdossa uusia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 164 kuntaan ja toisessa 129 kuntaan. Lakisääteisten asiakaspalvelupisteiden lisäksi on mahdollista perustaa myös sopimusperusteisia palvelupisteitä paikallisten olosuhteiden ja tarpeiden mukaisesti.</p> <p>Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa.</p> |                                                                                                                                                                                              |                       |

# Presentationsblad

|                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                        |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Utgivare och datum</b>                                                                                                                  | Finansministeriet, juni 2013                                                                                                                                                                                           |                        |
| <b>Författare</b>                                                                                                                          | Huvudarbetsgruppen för projektet för att utveckla den offentliga förvaltningens kundbetjäning Regeringsrådet Tarja Hyvönen, finansrådet Teemu Eriksson, överinspektören Jaana Haatainen, lagstiftningsrådet Sami Kouki |                        |
| <b>Publikationens titel</b>                                                                                                                | Asiakaspalvelu2014 – Yhdessä palvelut lähelle<br>Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti                                                                                                   |                        |
| <b>Publikationsserie och nummer</b>                                                                                                        | Finansministeriet publikationer 14/2013                                                                                                                                                                                |                        |
| <b>Beställningar/distribution</b>                                                                                                          | Publikationen finns på finska i PDF-format på <a href="http://www.vm.fi/julkaisut">www.vm.fi/julkaisut</a> . Anvisningar för beställning av en tryckt version finns på samma adress.                                   |                        |
| <b>Tryckeri/tryckningsort och -år</b>                                                                                                      | Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy, 2013                                                                                                                                                                         |                        |
| <b>ISBN</b> 978-952-251-466-0 (hft.)<br><b>ISSN</b> 1459-3394 (hft.)<br><b>ISBN</b> 978-952-251-467-7 (PDF)<br><b>ISSN</b> 1797-9714 (PDF) | <b>Sidor</b><br>262                                                                                                                                                                                                    | <b>Språk</b><br>Finska |

## Sammandrag

Målet med projektet för att utveckla den offentliga förvaltningens kundbetjäning (Kundservice2014-projektet) är att kunderna har likvärdig tillgång till förvaltningens kundbetjäning vid gemensamma kundbetjäningställen på ett rimligt avstånd från boendeplatsen. Tjänsterna kan på så sätt produceras effektivt och ekonomiskt.

För att målen ska uppnås föreslår huvudarbetsgruppen att man i Finland skapar ett rikstäckande, lagstadgat nätverk av den offentliga förvaltningens gemensamma kundserviceställen, där det alltid erbjuds polisens tillståndstjänster samt arbets- och näringsbyråernas, inkl. servicecentren för arbetskrafts, Skatteförvaltningens, magistraternas, närings-, trafik- och miljöcentralernas och kommunernas tjänster. Kommunerna föreslås få ansvaret för ordnandet av den gemensamma kundservicen så att kommunernas kompenseras för kostnader som orsakas av tillhandahållandet av andra parter tjänster. Folkpensionsanstalten och andra statliga myndigheter ska skilt komma överens med kommunerna om tillhandahållandet av sina tjänster vid de gemensamma serviceställena.

Arbetsgruppen föreslår som kriterium för nätverket av gemensamma serviceställen att åtminstone 90 % av invånarna inom verkningsområdet för servicestället har högst 40 kilometer till närmaste serviceställe antingen via landsväg eller järnväg. Konsekvenserna av ett nätverksalternativ med två kriterier har också utretts. Enligt det ena alternativet skulle det finnas serviceställen i 164 kommuner, och enligt det andra i 129 kommuner. Förutom lagstadgade kundserviceställen ska det även bli möjligt att inrätta avtalsbaserade serviceställen med hänsyn till lokala omständigheter och behov.

Lagen om den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice föreslås träda i kraft 2014. De första gemensamma kundserviceställena skulle således kunna inleda sin verksamhet vid ingången av 2015.

## Description page

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                          |                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>Publisher and date</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ministry of Finance, January, June 2013                                                                                                                                                                                                  |                            |
| <b>Author(s)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Main working group of the Public Sector Customer Service Development Project, Senior Ministerial Adviser Hyvönen, Financial Counsellor Teemu Eriksson, Senior Officer Jaana Haatainen, Senior Adviser for Legislative Affairs Sami Kouki |                            |
| <b>Title of publication</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Asiakaspalvelu2014 – Yhdessä palvelut lähelle<br>Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportti                                                                                                                     |                            |
| <b>Publication series and number</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ministry of Finance publications 14/2013                                                                                                                                                                                                 |                            |
| <b>Distribution and sale</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | The publication can be accessed in pdf-format in Finnish at <a href="http://www.vm.fi/julkaisut">www.vm.fi/julkaisut</a> . There are also instructions for ordering a printed version of the publication.                                |                            |
| <b>Printed by</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy, 2013                                                                                                                                                                                           |                            |
| <b>ISBN</b> 978-952-251-466-0 (print.)<br><b>ISSN</b> 1459-3394 (print.)<br><b>ISBN</b> 978-952-251-467-7 (PDF)<br><b>ISSN</b> 1797-9714 (PDF)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>No. of pages</b><br>262                                                                                                                                                                                                               | <b>Language</b><br>Finnish |
| <b>Abstract</b> <p>The objective of the Public Sector Customer Service Development Project (Customer Service 2014 project) is that customers receive public sector customer services from a joint customer service point equally throughout Finland and at a reasonable distance from their place of residence. Services can also be provided effectively and economically in this way.</p> <p>To implement the objective, the main working group of the project proposes that a statutory nationwide network of public sector joint customer service points be created in Finland. This network would always offer Police permit services as well as the services of the Employment and Economic Development Centres, incl. the Labour Force Service Centres, the Tax Administration, Register Offices, Centres for Economic Development, Transport and the Environment and the municipalities. It is proposed that organisation of the joint customer service be prescribed in law as a task of the municipalities such that the municipalities are compensated for the costs arising from providing the services of other parties. The Social Insurance Institution and other central government authorities will separately reach an agreement with the municipalities on the provision of their services in the joint customer service points.</p> <p>The working group proposes as a criterion of the joint customer service network that at least 90% of the residents in a service point's area of influence would have a maximum distance of 40 km to travel to the service point by road or rail. The effects of two service network options that fulfil the criterion have been studied in the project. New joint customer service points would be established in 164 municipalities in one option and in 129 municipalities in the other option. In addition to statutory customer service points, it will also be possible to establish agreement-based service points according to local circumstances and needs.</p> <p>It is proposed that an Act on Public Sector Joint Customer Service should come into force in 2014. The first joint customer service points would accordingly start operating at the beginning of 2015.</p> |                                                                                                                                                                                                                                          |                            |





## Valtiovarainministeriölle

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 koko julkisen hallinnon kattavan asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 – hanke) kaudelle 15.1.2012 – 31.5.2013. Hankkeen perustana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet. Hankkeen tavoitteena on saada aikaan toimivat edellytykset julkisen hallinnon asiakaspalvelujen saatavuudelle siten, että asiakaspalvelut järjestetään asiakaslähtöisesti, tuottavasti ja taloudellisesti.

Hankkeen toimeksiannon mukaan hankkeen tehtävänä on hallitusohjelman toteuttamiseksi:

- 1) kuvata julkisen hallinnon asiakaspalvelun, erityisesti yhteispalvelun nykytila hallitusohjelman tavoitteisiin nähden;
- 2) tehdä ehdotuksia julkisen hallinnon asiakaspalvelujen yhteisiksi kehittämisen ja toteuttamisperiaatteiksi;
- 3) selvittää mahdollisuudet tehdä yhteispalvelusta kuntien tai vaihtoehtoisesti muun viranomaisen vastuulla oleva tehtävä mukaan lukien oikeudelliset, taloudelliset ja muut edellytykset yhteispalvelun säätämiseksi kunnan tai muun viranomaisen tehtäväksi;
- 4) tehdä ehdotus yhteispalvelun uudesta järjestämistavasta sekä Kansaneläkelaitoksen liittymisestä uuteen yhteispalveluun;
- 5) tehdä ehdotus valtion hallinnon ja kuntien asiakaspalveluista, jotka lakisääteisesti kuuluisivat yhteispalvelussa annettaviksi mukaan lukien etäpalveluna tarjottavat palvelut;
- 6) tehdä ehdotus yhteisiksi yhteispalvelun tietoteknisiksi ratkaisuuksi sekä yhteispalveluun ja etäpalveluun liittyväksi yhteiseksi palveluprosessin toimintamalliksi sekä tukea toimijoita yhteispalveluun ja etäpalveluun liittyvien palvelustrategioiden valmistelussa;
- 7) tehdä ehdotus yhteispalvelupisteiden sijoittamiskriteereiksi, yhteispalvelupisteverkoksi ja toimenpiteiksi hallinnonalakohtaisten palvelupisteverkkojen sopeuttamiseksi siihen;
- 8) tehdä ehdotus henkilöstön aseman järjestämisestä muutoksessa; sekä
- 9) valmistella hallituksen esitysluonnos julkisen hallinnon yhteispalvelulain uudistamiseksi.

Hanke asetti 6.9.2012 itselleen viisi alatyöryhmää hankkeen yksityiskohtaista valmistelua varten: palveluverkko-, henkilöstö-, toimintamalli-, rahoitus- ja lainsäädäntötyöryh-  
mät. Palveluverkkotyöryhmän toimikausi päättyi 31.12.2012, rahoitustyöryhmän toimikausi  
15.5.2013 ja henkilöstötyöryhmän, toimintamallityöryhmän sekä lainsäädäntötyöryhmän  
toimikaudet 31.5.2013. Hankkeelle asetettiin myös poikkihallinnollinen yhteistoimintaelin,  
jonka tehtävänä oli käsitellä valtionhallinnon henkilöstöä koskevia asioita. Yhteistoimin-  
taelimen toimikausi oli 15.5.2012 – 31.5.2013.

Hankkeen päätyöryhmä kokoontui toimikautensa aikana yhteensä 24 kertaa: 15 kertaa  
vuonna 2012 ja yhdeksän kertaa vuonna 2013.

Työryhmän puheenjohtajana toimi yksikön päällikkö Tarja Hyvönen ja varapuheen-  
johtajana finanssineuvos Teemu Eriksson valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-  
osastolta. Työryhmän sihteerinä toimivat lainsäädäntöneuvos Sami Kouki ja ylitarkastaja  
Jaana Haatainen valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osastolta.

#### *Työryhmän jäsenet ja varajäsenet*

- Marko Puttonen, kehittämisjohtaja, valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallin-  
to-osasto (varajäsen Ilkka Turunen, hallitusneuvos, valtiovarainministeriö kunta-  
ja aluehallinto-osasto)
- Johanna Nurmi, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriön henkilöstö- ja  
hallintopolitiikkaosasto
- Heikki Talkkari, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriön JulkICT –toi-  
minto (varajäsen Tommi Oikarinen, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministe-  
riön JulkICT-toiminto)
- Sanna Heikinheimo, suunnittelujohtaja, sisäasiainministeriö (varajäsen Pentti  
Saira, poliisijohtaja, sisäasiainministeriö)
- Marja-Riitta Pihlman, teollisuusneuvos, työ- ja elinkeinoministeriö (varajäsen  
Kari Rintanen, kehitysjohtaja, työ- ja elinkeinoministeriö)
- Merja Muilu, hallitusneuvos, oikeusministeriö (varajäsen Kari Liede, hallitusneu-  
vos, oikeusministeriö)
- Annakaisa Iivari, neuvotteleva virkamies, sosiaali- ja terveysministeriö (16.10.2012  
saakka)
- Tanja Rantanen, neuvotteleva virkamies, sosiaali- ja terveysministeriö (17.10.2012  
– 24.3.2013)
- Annakaisa Iivari, johtaja, sosiaali- ja terveysministeriö (25.3.2013 alkaen)
- Aino Jalonen, hallintojohtaja, ympäristöministeriö (varajäsen Oili Hintsala, ta-  
lousjohtaja, ympäristöministeriö)
- Anne Niemi, tietopalvelupäällikkö, liikenne- ja viestintäministeriö
- Anneli Kupari, yksikön johtaja, Maaseutuvirasto (6.8.2012 saakka)
- Jere Rajalin, maanmittausylitarkastaja, maa- ja metsätalousministeriö (7.8.2012 al-  
kaen)

- Hanna Hakanen, osastonjohtaja, Liikenteen turvallisuusvirasto (11.10.2012 alkaen)
- Juha Lindgren, ylijohdaja, Verohallinto (varajäsen Heli Lähtenmäki, ylijohdaja, Verohallinto)
- Jouni Nieminen, kehittämisspäällikkö, Etelä-Suomen aluehallintovirasto
- Leena Hokkanen, ylitarkastaja, Poliisihallitus (22.3.2012 saakka) (varajäsen Minna Gråsten, lupahallintopäällikkö, Poliisihallitus)
- Anne Aaltonen, lupahallintojohtaja, Poliisihallitus (23.3.2012 alkaen) (varajäsen Minna Gråsten, lupahallintopäällikkö, Poliisihallitus)
- Hanna Koskinen, asiakaspalvelujohtaja, Maahanmuuttovirasto (varajäsen Heikki Taskinen, yksikön johtaja, Maahanmuuttovirasto)
- Päivi Lehtonen, johtaja, Etelä-Savon ELY-keskus (varajäsen Matti Höyssä, asiakaspalvelukeskuksen johtaja, Pirkanmaan ELY-keskus)
- Tanja Rantanen, erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto (16.10.2012 saakka)
- Heikki Lunnas, tietoyhteiskunta-asian päällikkö, Suomen Kuntaliitto (17.10.2012 -24.3.2013)
- Tanja Rantanen, erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto (25.3.2013 alkaen) (varajäsen Heikki Lunnas, tietoyhteiskunta-asian päällikkö, Suomen Kuntaliitto 25.3.2013 alkaen)
- Antti Hakala, osastopäällikkö, Kansaneläkelaitos (varajäsen Pirkko Kilpeläinen, kehittämisspäällikkö, Kansaneläkelaitos 6.1.2013 saakka, Mari Kannisto, suunnittelupäällikkö, Kansaneläkelaitos, 7.1.2013 alkaen)
- Jaakko Mikkola, johtaja, Uudenmaan liitto (varajäsen Inka Kanerva, kehittämisspäällikkö, Uudenmaan liitto)
- Seppo Karjala, kaupunginsihteeri, Ähtärin kaupunki
- Jukka Weisell, talousjohtaja, Oulun kaupunki (varajäsen Pirjo Mäkinen, kehittämisspäällikkö, Oulun kaupunki)
- Outi Lehmijoki, hallintojohtaja, Porvoon kaupunki (28.2.2012 alkaen) (varajäsen Marjut Björklund, asiakaspalvelupäällikkö, Porvoon kaupunki 28.2.2012 alkaen)
- Jyrki Laakso, palvelujohtaja, Itella Posti Oy (varajäsen Anna Lehtonen, verkostojohtaja, Itella Posti Oy)
- Antero Rytkölä, JUKO ry (varajäsen Sisko Riikonen, JUKO ry)
- Päivi Niemi-Laine, tutkimuksen ja yhteiskuntapolitiikan päällikkö, JHL ry (4.9.2012 saakka)
- Harri Turunen, sopimustoimitsija, JHL ry (5.9.2012- 31.12.2012) (varajäsen Kristian Karrasch, neuvottelupäällikkö, JHL ry, 5.9.2012 – 31.12.2012)
- Sami Matikainen, sopimustoimitsija, JHL ry (1.1.2013 alkaen) (varajäsen Harri Turunen, sopimustoimitsija, JHL ry 1.1.2013 alkaen)
- Sari Jokikallas, puheenjohtaja, Pardia ry

*Pysyvät asiantuntijat*

- Leni Haavisto, asiantuntija, valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osasto
- Christina Huotari, neuvontapäällikkö, Yhteispalvelun edistäjät ry.

Loppuraporttiin ovat eriävän mielipiteen jättäneet Poliisihallitus, Verohallinto, JUKO ry ja Pardia ry sekä lausuman liikenne- ja viestintäministeriö ja varauman työ- ja elinkeinoministeriö. ELY-keskusten osalta työ- ja elinkeinoministeriön varaukseen yhtyvät ohjauksina tahoina myös maa- ja metsätalousministeriö ja ympäristöministeriö.

Saatuun työhön valmiiksi julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen työryhmä luovuttaa loppuraporttinsa kunnioittavasti valtiovarainministeriölle.

Helsingissä 12. kesäkuuta 2013

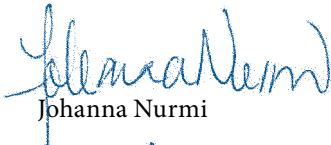
  
Tarja Hyvönen



Teemu Eriksson



Marko Puttonen



Johanna Nurmi



Heikki Talkkari



Sanna Heikinheimo



Marja-Riitta Pihlman



Merja Muilu



Annakaisa Iivari



Aino Jalonen



Anne Niemi



Jere Rajalin



Hanna Hakanen



Juha Lindgren



Jouni Nieminen



Anne Aaltonen



Hanna Koskinen



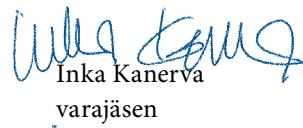
Päivi Lehtonen



Tanja Rantanen



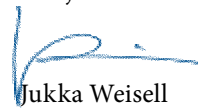
Antti Hakala



Inka Kanerva  
varajäsen



Seppo Karjala



Jukka Weisell



Outi Lehmijoki



Jyrki Laakso



Antero Rytkölä



Sami Matikainen



Sari Jokikallas



Jaana Haatainen



Sami Kouki



# Sisältö

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tiivistelmä</b> .....                                                           | 19 |
| <b>1 Johdanto</b> .....                                                            | 25 |
| 1.1 Hankkeen tausta, tavoitteet ja tehtävät .....                                  | 25 |
| 1.2 Hankkeen organisointi ja työskentely .....                                     | 26 |
| <b>2 Julkisen hallinnon asiakaspalvelun nykytila ja kehitys</b> .....              | 29 |
| 2.1 Valtionhallinnon asiakaspalvelut .....                                         | 29 |
| 2.2 Kuntien asiakaspalvelut .....                                                  | 32 |
| 2.3 Julkisen hallinnon palvelurakenteen kehittäminen .....                         | 33 |
| <b>3 Yhteispalvelun nykytila</b> .....                                             | 37 |
| 3.1 Nykyinen yhteispalvelulainsäädäntö.....                                        | 37 |
| 3.2 Yhteispalvelun nykytila.....                                                   | 39 |
| 3.2.1 Mitä nykyinen yhteispalvelu on? .....                                        | 39 |
| 3.2.2 Yhteispalvelupisteiden määrä .....                                           | 39 |
| 3.2.3 Yhteispalvelupisteverkon kattavuus ja yhteispalvelu<br>palvelukanavana.....  | 41 |
| 3.2.4 Yhteispalveluna saatavilla olevat palvelut .....                             | 41 |
| 3.2.5 Etäpalvelu yhteispalvelussa.....                                             | 44 |
| 3.2.6 Yhteispalvelun palveluneuvojat .....                                         | 44 |
| 3.2.7 Kustannusten jako yhteispalvelussa .....                                     | 44 |
| 3.2.8 Yhteispalvelun ohjaus- ja kehittämisjärjestelmä .....                        | 45 |
| 3.3 Yhteispalvelun nykytilan arviointi suhteessa hallitusohjelman tavoitteisiin... | 47 |
| <b>4 Asiakkaiden ja sidosryhmien näkemykset valmistelun tukena</b> .....           | 51 |
| 4.1 Hankkeen aikana toteutetut kyselyt .....                                       | 51 |
| 4.2 Asiakaspalvelu2014 -hankkeen asiakaskysely.....                                | 52 |
| 4.3 Havainnot muista asiakaskyselyistä.....                                        | 54 |
| <b>5 Hankkeen ehdotukset</b> .....                                                 | 57 |
| 5.1 Hankkeen peruslinjaukset .....                                                 | 57 |
| 5.2 Ehdotus yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottaviksi palveluiksi .....           | 62 |

|        |                                                                                                      |     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.2.1  | Poliisin lupa- ja löytötavarapalvelut.....                                                           | 62  |
| 5.2.2  | Työ- ja elinkeinotoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten palvelut .....                            | 63  |
| 5.2.3  | Verohallinnon palvelut.....                                                                          | 63  |
| 5.2.4  | Maistraattien palvelut.....                                                                          | 63  |
| 5.2.5  | Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palvelut.....                                            | 64  |
| 5.2.6  | Kuntien palvelut.....                                                                                | 65  |
| 5.2.7  | Verojen käteismaksujen vastaanottaminen.....                                                         | 66  |
| 5.2.8  | Sopimusperusteisesti tarjottavat palvelut.....                                                       | 66  |
| 5.2.9  | Yhteisen asiakaspalvelun yhteistyö yksityisten ja kolmannen sektorin palveluntuottajien kanssa ..... | 68  |
| 5.3    | Ehdotukset palvelupisteverkoiksi.....                                                                | 70  |
| 5.4    | Ehdotus toimintamalliksi.....                                                                        | 81  |
| 5.5    | Ehdotus ohjaus-, seuranta- ja valvontamalliksi .....                                                 | 89  |
| 5.6    | Ehdotus rahoitusjärjestelmäksi .....                                                                 | 91  |
| 5.7    | Ehdotus henkilöstön aseman järjestämiseksi ja henkilöstöpolitiikan periaatteiksi .....               | 94  |
| 5.7.1  | Yleiset henkilöstön asemaa koskevat säännökset.....                                                  | 94  |
| 5.7.2  | Liikkeenluovutusta koskevien tunnusmerkkien täyttymisen arviointi .....                              | 94  |
| 5.7.3  | Henkilöstön asema .....                                                                              | 97  |
| 5.7.4  | Muutoksen johtaminen, viestintä ja yhteistoiminta.....                                               | 101 |
| 5.8    | Ehdotus arviointimallista.....                                                                       | 102 |
| 5.9    | Ehdotus toimeenpanosta .....                                                                         | 103 |
| 5.9.1  | Asetustasoisten säännösten valmistelu .....                                                          | 103 |
| 5.9.2  | Siirtymäkauden suunnittelu .....                                                                     | 104 |
| 5.9.3  | Toimintamallin testaaminen .....                                                                     | 105 |
| 5.9.4  | Toimintamallin täsmentäminen ja yhteisten järjestelmien suunnittelu sekä hankinta .....              | 105 |
| 5.9.5  | Toimitilasuunnittelu.....                                                                            | 105 |
| 5.9.6  | Toiminnan ohjauksen, seurannan ja valvonnan käynnistäminen ....                                      | 106 |
| 5.9.7  | Rahoitusmallin käyttöönotto.....                                                                     | 108 |
| 5.9.8  | Henkilöstön asemaa ja osaamisen kehittämistä koskeva jatkovalmistelu.....                            | 109 |
| 5.9.9  | Markkinointiviestintä .....                                                                          | 110 |
| 5.9.10 | Viranomaisten oman asiantuntija-asiakaspalvelua antavan henkilöstön työn kehittäminen .....          | 110 |



|                |                                                                                                                               |     |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>6</b>       | <b>Yhteisen asiakaspalvelun perustamisen vaikutukset</b> .....                                                                | 113 |
| 6.1            | Yhteiskunnalliset vaikutukset .....                                                                                           | 113 |
| 6.2            | Taloudelliset vaikutukset .....                                                                                               | 116 |
| 6.3            | Vaikutukset viranomaisten toimintaan .....                                                                                    | 124 |
| 6.3.1          | Vaikutukset palveluprosesseihin.....                                                                                          | 124 |
| 6.3.2          | Tietojärjestelmävaikutukset.....                                                                                              | 125 |
| 6.3.3          | Toimitilavaikutukset.....                                                                                                     | 125 |
| 6.4            | Henkilöstövaikutukset.....                                                                                                    | 125 |
| 6.4.1          | Arvio yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarvittavasta<br>henkilöstömäärästä .....                                            | 125 |
| 6.4.2          | Vaikutukset työhön, työtehtäviin ja osaamistarpeisiin.....                                                                    | 128 |
| 6.5            | Kielelliset vaikutukset.....                                                                                                  | 129 |
| <b>LIITE 1</b> | <b>Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat poliisin lupa- ja<br/>löytötavarapalvelut</b> .....                               | 131 |
| <b>LIITE 2</b> | <b>Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat työ- ja elinkeinotoimistojen ja<br/>työvoiman palvelukeskusten palvelut</b> ..... | 133 |
| <b>LIITE 3</b> | <b>Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat Verohallinnon palvelut</b> .....                                                  | 134 |
| <b>LIITE 4</b> | <b>Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat maistraattien palvelut</b> .....                                                  | 135 |
| <b>LIITE 5</b> | <b>Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat ELY-keskusten palvelut</b> .....                                                  | 139 |
| <b>LIITE 6</b> | <b>Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat kuntien palvelut</b> .....                                                        | 140 |
| <b>LIITE 7</b> | <b>Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat Kelan palvelut</b> .....                                                          | 144 |
| <b>LIITE 8</b> | <b>Hallituksen esitysluonnos</b> .....                                                                                        | 145 |
|                | <b>Eriävät mielipiteet, lausumat ja varaukset</b> .....                                                                       | 251 |



## Tiivistelmä

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 koko julkisen hallinnon kattavan asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 -hanke) kaudelle 15.1.2012 – 31.5.2013.

Hankkeen perustana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet:

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.
- Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Hanke on työskentelynsä aikana kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuuetäisyydellä asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

Vuonna 2011 valtion toimijoiden käyntiasiointipalvelua tarjottiin valtakunnallisesti 686 toimipisteessä. Asiakaspalveluun kohdentui henkilöstö- ja toimitilakustannuksina noin 155 miljoonaa euroa ja 9,035 miljoonan asiakaskäynnin palvelemiseen kohdentui 2951 henkilötyövuotta. Kuntien asiakaspalvelun kokonaiskustannusten on arvioitu olevan vuosittain 148 miljoonaa euroa ja kuntien noin 9 miljoonan asiakaskäynnin palvelemiseen on kohdennettu noin 2500 henkilötyövuotta. Julkisen hallinnon asiakaspalvelua pyritään voimakkaasti ohjaamaan sähköisiin kanaviin tulevina vuosina ja monilla toimijoilla on käynnissä mittavia sähköisen asioinnin kehittämishankkeita, joiden odotetaan vähentävän käyntiasiointia merkittävästi.

Toimijat ovat suunnitelleet merkittäviä vähennyksiä nykyiseen toimipisteverkkoonsa. Tämä tulee heikentämään palvelujen saatavuutta erityisesti harvaan asutuilla seuduilla, joille toimipisteiden sulkemiset pääosin keskittyvät. Valtion budjettitalouden toimijoiden osalta toimipisteiden vähennykset ovat jäljempänä kerrottujen palveluverkkovaihtoehtojen

vaikutusalueesta riippuen 39,8 - 48,4 %. Tämä tarkoittaa yhteensä lähes 200 toimipisteen sulkemista käyntiasioinnilta. Suunnitelmat perustuvat pitkälti oletukseen siitä, että käyntiasiointi vähenee merkittävästi muun muassa sähköisen asioinnin kehittämisen myötä. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämisessä on kuitenkin huomioitava alueelliset ominaispiirteet, kuten demografiset vaihtelut maan eri osissa. Valtion toimijoiden toimipisteverkon leikkaukset kohdistuvat suurelta osin harvaan asutuille alueille, joiden väestö on keskimääräistä iäkkäämpää ja joiden valmiudet sähköisten palveluiden käyttöön ovat keskimääräistä heikkomat.

Yhteispalvelua on kehitetty viimeksi kuluneiden kymmenen vuoden aikana useilla erilaisilla toimenpiteillä. Yhteispalvelun ja yhteispalvelupisteiden kehittämisestä huolimatta puutteita on ollut palvelupisteiden lukumäärän lisäämisessä, sijoittumisessa palvelutarpeisiin ja asetettuihin tavoitteisiin nähden sekä niiden palveluvalikoiman laajentamisessa. Ongelmat ovat johtuneet pääosin nykyisen yhteispalvelulain perusratkaisusta, jonka mukaan palvelupisteiden olemassaolo ja palveluvalikoima perustuvat aina palvelun järjestämiseen osallistuvien tahojen melko vapaaseen sopimiseen.

Yhteispalvelun osuus asiointikanavana sekä kunnissa että valtionhallinnossa on tällä hetkellä hyvin pieni.

Nykytilan arvioinnin perusteella ja hankkeen tavoitteiden toteuttamiseksi hanke ehdottaa julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun toteuttamista seuraavasti:

1. Julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä pisteissä tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, TE-toimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Näissä valtion viranomaisissa asiakaskäyntejä oli eniten v. 2011. Lisäksi pisteissä tarjoavat sopimuksen perusteella palvelujaan Kansaneläkelaitos ja Maanmittauslaitos sekä muut valtion viranomaiset.
2. Asiakas saa yhteisissä palvelupisteissä edellä mainittujen viranomaisten kattavat asiakaspalvelut. Asiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan tuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palveluksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai eräissä poliisin lupahallinnon ja maistraatin palveluissa paikan päällä. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään sähköisiä palveluja, jos hänen tarvitsemansa palvelu on saatavilla sähköisenä. Toimintamallin jatkokehitystyössä tulisi kehittää järjestelmä, joka mahdollistaa valtuutuksen antamisen palveluneuvojalle sähköisen palvelun käyttämiseen asiakkaan puolesta, mikäli asiakkaalla ei ole palvelun edellyttämää tunnistetta. Etäyhteydellä toteutettava palvelu sisältää asiantuntijan henkilökohtaisen kohtaamisen lisäksi mahdollisuuden asiakirjojen yhtäaikaiseen tarkasteluun sekä sähköisten asiakirjojen täyttämisen opastamiseen ja eteenpäin lähettämiseen palvelutapahtuman aikana. Etäyhteyden perustuva palvelu edellyttää ajanvarausta, jollei viranomaisella ole mahdollisuutta toimintamalliin, jossa yhteys otetaan asiakaspalvelupisteestä välittömästi ensimmäiselle vapaana olevalle viranomaisen palveluksessa olevalle asiantuntija-asiakaspalvelijalle.

3. Pääasiasiallisena kriteerinä palvelupisteverkolle on, että vähintään 90 %:lla pisteen vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen enintään 40 kilometrin matka maanteitse tai rautateitse. Lisäksi palveluverkon tulee mahdollistaa asiakaspalvelutoiminnan tuottava ja tehokas järjestäminen.

Edellä todettujen kriteerien perusteella työryhmä on selvittänyt kahta palvelupisteverkkovaihtoehtoa. Näistä 164 kunnan vaihtoehto on rakennettu riippumatta nykyisestä asiakaspalvelupisteverkostosta. Toisena palveluverkkovaihtoehtona työryhmä on selvittänyt asiakaspalvelupisteiden perustamista alkuvaiheessa niihin kuntiin, joissa ei tällä hetkellä ole tarjolla kahden tai kolmen lakisääteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvan toimijan palveluita. Tässä vaihtoehdossa asiakaspalvelupisteitä perustettaisiin 129 kuntaan.

Pisteiden ylläpitäjäkunnat (järjestämisvelvoite) säädetään yhteisestä asiakaspalvelusta annettavassa laissa. Kuntien yhdistyessä järjestämisvelvoite siirtyy kuntien yhdistymisen tuloksena syntyneelle uudelle kunnalle. Lisäksi järjestämisvelvoitteeseen perustuvat asiakaspalvelupisteet jatkavat toimintaansa uudessa kunnassa. Valtioneuvosto voi kuitenkin päättää, että uuden kunnan järjestämisvelvoitteeseen ei kuulu kaikkien uuden kunnan alueella olevien asiakaspalvelupisteiden ylläpitäminen.

4. Valtion varoista maksetaan kunnalle korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Korvauksen suuruus määräytyy niin sanotun kustannusvastaavuuden periaatteen mukaisesti. Korvauksen perusteena ovat kunnalle aiheutuvat välittömät kustannukset. Korvauksesta osa maksetaan perusosana ja osa asiakastapahtumasuoritteiden perusteella. Lähtökohtaisesti perusosalla korvataan kiinteitä kustannuksia (vuokrat, tietoliikenne, varusteet, sähkö, koulutus yms. eriä) ja suoriteosaan jää ainoastaan suoraan suoritteen antamiseen liittyvä muuttuva kustannus (palkat).
5. Kohdassa 2 mainittujen palvelutapahtumien toteuttamiseen tarvitaan toimiva toimintaympäristö. Ensinnäkin toimitilan pitää täyttää tietyt vähimmäisvaatimukset kuten saavutettavuus, esteettömyys, turvallisuus ja soveltuvuus asiakaspalveluun. Toiseksi asiakaspalvelupisteen toiminta edellyttää ICT-järjestelmiä kuten julkaisujärjestelmän, asiakaspalvelujärjestelmän ja varausjärjestelmän etäpalvelulle.
6. Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ylläpitävä kunta vastaa pisteissä työskentelevien palveluneuvojien rekrytoinnista. Palveluneuvojat tulevat koostumaan pääosin kuntien asiakaspalveluhenkilöstöstä, nykyisten yhteispalvelupisteiden palveluneuvojista ja valtion palveluntuottajien palveluksesta mahdollisesti siirtyvästä henkilöstöstä. Henkilöiden siirtyminen valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta. Valtion palveluntuottajien palveluksessa yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin siirtyviä asiakaspalvelutehtäviä tekeville henkilöille annetaan mahdollisuus ilmoittautua avoimna oleviin palveluneuvojan tehtäviin. Ilmoittautumismenettelystä säädetään laissa julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta. Valtiolta kunnan palvelukseen siirtyvien henkilöiden palvelussuhteen ehdot määräytyvät siirtymähetkellä voimassa olevan valtion virkaehtoso-

pimuksen mukaisesti sopimuskauden loppuun saakka. Sopimuskauden päätyttyä palvelussuhteen ehdot määräytyvät kunnallisen yleisen virka- ja työehtosopimuksen mukaisesti.

7. Laissa julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään yhteisen asiakaspalvelun ohjauksesta, seurannasta ja valvonnasta, joita ovat hallinnollinen ohjaus, palvelujen ohjaus, seuranta ja valvonta sekä järjestämisveloitteen valvonta. Hallinnollisesta ohjauksesta vastaa valtiovarainministeriö. Palvelujen ohjaus ja seuranta tapahtuu toimintaan osallistuvien valtion viranomaisten ja kuntien yhteistyönä. Palvelujen valvonnasta vastaavat toimintaan osallistuvat valtion viranomaiset. Aluehallintovirastot valvovat, että kunnat täyttävät järjestämisveloitteen ja siitä niille johtuvat vaatimukset.
8. Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun käynnistäminen ja toiminnan vakiinnuttaminen organisoidaan 1.9.2013–31.12.2015 työskenteleväksi toimeenpanohankkeeksi. Hankkeen keskeisimpiä tehtäviä ovat
  - tarvittavien asetustasoisten säännösten valmistelu,
  - siirtymäkauden suunnittelu,
  - tarvittavien yhteisten järjestelmien suunnittelu ja hankinta,
  - yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimitilasuunnittelu,
  - toiminnan ohjauksen ja valvonnan käynnistäminen,
  - rahoitusmallin käyttöönotto,
  - henkilöstön asemaa ja osaamisen kehittämistä koskeva jatkovalmistelu,
  - markkinointiviestintä sekä
  - viranomaisten oman palvelupisteverkon uudistaminen ja asiantuntijahenkilöstön työn kehittäminen.
9. Lain julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta ehdotetaan tulevan voimaan vuonna 2014. Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet pääsisivät tällöin aloittamaan toimintansa vuoden 2015 alussa. Siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluun tapahtuisi vaiheittain vuoteen 2020 mennessä.

#### **Yhteisen asiakaspalvelun palveluverkkoehdotusten perustelut ja vertailu**

Yhteisen asiakaspalvelupisteen perustaminen 164 kuntaan tarjoaisi keskeiset julkisen hallinnon palvelut yhden luukun periaatteella koko Manner-Suomen väestölle ja kuntien palvelut saisi samalla periaatteella yli 4,6 miljoonaa asukasta. Pisteen perustaminen 129 kuntaan toisi yhden luukun periaatteen piiriin valtion palveluissa vain 2,1 miljoonaa asukasta ja kuntien palveluissa 1,8 miljoonaa asukasta. 129 kunnan palveluverkkovaihtoehdossa ison kuntaliitoksen jo toteuttaneissa kunnissa, kuten Salossa ja Oulussa, ei olisi lakisääteistä asiakaspalvelupistettä. Jos kunnan pinta-ala on laaja ja valtion viranomaisten toimipisteet sijaitsevat kunnan keskustaa-ajamassa, vaikutukset ovat erityisen merkittäviä palveluiden saavutettavuudelle uuden kunnan reuna-alueilla.

Palvelujen saavutettavuudessa enintään 40 kilometrin etäisyydellä ei vaihtoehtojen välillä ole nykytilanteessa suuria eroja, koska hallinnonalakohtaiset toimipisteverkot kattavat hyvin vaihtoehtojen välisenä erona olevan maantieteellisen alueen. Tilanne kuitenkin muuttuu, mikäli uutta yhteistä asiakaspalvelua ei toteuteta ja valtion viranomaiset toteuttavat suunnitelmansa vähentää omia toimipisteitään. Valtion viranomaisten saavutettavuus eriytyisi voimakkaasti toisten palveluntuottajien saavutettavuuden heikentyessä verrattain vähän ja toisten taas erittäin merkittävästi.

Palvelupisteiden saavutettavuuden näkökulmasta uusi yhteinen asiakaspalvelujärjestelmä muuttuisi laajemmassa 164 kunnan palveluverkossa siirtymäajan loppuvuosina kattavamaksi kuin toimijoiden oma nykyinen verkosto. 129 kunnan palveluverkkovaihtoehto olisi puolestaan vaikutusalueellaan vähemmän kattava kuin toimijoiden oma nykyinen toimipisteverkko.

Työryhmä ehdottaa, että tietyissä erikseen asetuksella säädettävissä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä voitaisiin ottaa vastaan veronkantolaissa (609/2005) ja verotilailaissa (604/2009) tarkoitettuja veroja, maksuja ja muita suorituksia sekä välittää ne edelleen veronkantoviranomaiselle. Tällä hetkellä maksuja otetaan vastaan 14 tullilaitoksen toimipaikassa. Näistä 12 sijaitsee kunnissa, jotka eivät kuulu 129 kunnan vaihtoehdon kuntien joukkoon.

Laskennallisesti ja teoreettisesti voitaisiin siirtyä noin 266 miljoonan euron vuotuisista kokonaiskustannuksista alle 100 miljoonan euron tasoon, jos asiakaspalvelut yhdistettäisiin ja ne samalla mitoitettaisiin laskevaan kysyntään. Asiakaspalvelun kustannukset eivät käytännössä voi kuitenkaan vähentyä näin suuressa määrin, koska viranomaisten palvelukseen jää edelleen asiakaspalvelua antavia asiantuntijoita.

Käyntiasioinnin kysynnän on laskelmissa oletettu vähenevän 30 %:lla tai 50 %:lla vuodesta 2011 vuoteen 2019. Uuden yhteisen asiakaspalvelujärjestelmän vuotuiset kokonaiskustannukset olisivat laajemmassa, 164 kunnan vaihtoehdossa enimmillään 85,9 – 61,5 miljoonaa euroa käyntiasioinnin vähentymisoletuksesta (30 % tai 50 %) riippuen, jos yhteisissä asiakaspalvelupisteissä palveluja tarjoavien palveluntuottajien kaikki käyntiasiointi siirtyisi näihin pisteisiin. Valtion budjettitalouden toimijoiden osuus kokonaisuudesta olisi vastaavasti 27,8 – 20,0 miljoonaa euroa, kuntien 42,7 - 30,6 miljoonaa euroa ja Kelan osuus 15,3 – 10,9 miljoonaa euroa olettaen, että kaikki käyntiasiointi siirtyisi uusiin asiakaspalvelupisteisiin. Tämä edellyttäisi myös Kelan osallistumista kaikkiin yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Arvio on tämän vuoksi teoreettinen maksimikustannus. Suppeammassa, 129 kunnan vaihtoehdossa vastaavat kokonaiskustannukset olisivat enimmillään 33,1 – 23,8 miljoonaa euroa, josta valtion osuus olisi 11,0 – 8,0 miljoonaa, kuntien 16,0 – 11,6 miljoonaa ja Kelan enimmäisosuus 6,0 – 4,3 miljoonaa euroa. Kela osallistuu kummassakin palveluverkkovaihtoehdossa yhteiseen asiakaspalveluun sopimusperusteisesti.

Yhteiseen asiakaspalveluun siirtymisestä aiheutuvien investointikustannusten arvioidaan olevan 164 kunnan vaihtoehdossa kokonaisuudessaan 87,0 – 57,1 miljoonaa euroa riippuen käyntiasioinnin vähenemisestä ja Kelan osallistumisesta yhteiseen asiakaspalveluun. Myös näissä kustannuksissa maksimikustannus syntyy silloin, kun kaikki käyntiasiointi siirtyy yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Suppeammassa 129 kunnan vaihtoehdossa investointikustannusten arvioidaan olevan kokonaisuudessaan 38,1 – 27,9 miljoonaa euroa. Kuntien osuus investointikustannuksista on karkeasti arvioiden puolet.

Asiakaspalvelupisteiden kokonaishenkilöstötarve olisi 164 kunnan vaihtoehdossa enimmillään 1567,2 – 1119,4 henkilötyövuotta kysynnän vähenemisskenaariosta riippuen. Suppeamassa vaihtoehdossa kokonaishenkilöstötarve olisi 605,6 – 432,6 henkilötyövuotta, mikäli kaikki käyntiasiointi siirtyisi yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Lakisääteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien valtion toimijoiden palvelujen tuottamiseen on arvioitu tarvittavan edellä mainituista henkilötyöpanoksista laajemmassa vaihtoehdossa 506,8 – 362 henkilötyövuotta ja suppeamassa vaihtoehdossa 200,9 - 143,5 henkilötyövuotta. Koska henkilöiden siirtymiset valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen tapahtuvat vapaaehtoisuuden perusteella, ei pystytä arvioimaan, kuinka paljon henkilöitä valtion palveluntuottajien palveluksesta tulee todellisuudessa siirtymään kuntien palvelukseen.

Ilman käyntiasioinnin vähentymisen olettaa sekä laajempi 164 kunnan palveluverkko että suppeampi 129 kunnan palveluverkko olisivat sekä taloudellisia että tuottavia. Käyntiasioinnin vähentymisoletuksen myötä uuden yhteisen asiakaspalvelujärjestelmän taloudellisuus ja tuottavuus edellyttävät kuitenkin valtion toimijoiden oman olemassa olevan toimipisteverkon päällekkäisten asiakaspalvelurakenteiden purkamista. Valtion toimijoille jäisi uuden järjestelmän kanssa päällekkäisiä kustannuksia 22,2 – 13,3 miljoonaa euroa, jonka vähentäminen on keskeistä palveluverkkovaihtoehtojen kokonaistaloudellisuuden ja -tuottavuuden arvioinnissa. Päällekkäisiin kustannuksiin sisältyy kuitenkin myös viranomaisten oman asiantuntijatyön kustannuksia, joiden täysimääräinen vähentyminen ei ole yhteiseen asiakaspalveluun siirryttäessä mahdollista.

Koska poliisin toimipisteverkosto määräytyy myös muista kuin asiakaspalvelun tarpeista käsin, tulee se jatkossa määräytymään ensisijaisesti poliisin operatiivisen toiminnan tarpeista lähtien, eikä yhteinen asiakaspalvelupiste korvaa kokonaan poliisin omaa toimipistettä. Näin ollen julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke ei sellaisenaan tule lyhyellä aikavälillä tuomaan poliisille toimitilasäästöjä.

Keskeinen merkitys kokonaistaloudellisuuden näkökulmasta on myös kunnille syntyvän säästöpotentiaalın hyödyntämisellä. Tätä ei voitu laskelmissa ottaa huomioon sen hyödyntämisen edellyttämien rakenteellisten muutosten vuoksi. Yksittäisillä kunnilla on Suomessakin kokemuksia, joiden mukaan asiakaspalvelukeskusten perustaminen hyödyttää myös taloudellisesti.



# 1 Johdanto

## 1.1 Hankkeen tausta, tavoitteet ja tehtävät

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 koko julkisen hallinnon kattavan asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 -hanke) kaudelle 15.1.2012 – 31.5.2013.

Hankkeen perustana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet:

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.
- Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Hankkeen tavoitteena on saada aikaan toimivat edellytykset julkisen hallinnon asiakaspalvelujen saatavuudelle siten, että asiakaspalvelut järjestetään asiakaslähtöisesti, tuotavasti ja taloudellisesti.

Hankkeessa luodaan yhteispalvelulle ja etäpalvelulle sellainen hallinnollinen pohja, että hallitusohjelman yhteispalvelua koskevat tavoitteet voidaan saavuttaa koko maassa. Hankkeessa selvitetään mahdollisuudet tehdä yhteispalvelusta kuntien tai vaihtoehtoisesti muun viranomaisen vastuulla oleva tehtävä ja julkisen hallinnon keskeisin fyysisen asioinnin asiakasrajapinta, sekä tehdään ehdotukset yhteispalvelun uuden järjestämistavan vaatimaksi lainsäädännöksi, yhteispalvelun rahoitusmalliksi ja palveluprosessin toimintamalliksi sekä muut tarvittavat ehdotukset uuden yhteispalvelumallin käyttöön ottamiseksi.

Hankkeen toimeksiannon mukaan hankkeen tehtävänä on hallitusohjelman toteuttamiseksi:

- 1) kuvata julkisen hallinnon asiakaspalvelun, erityisesti yhteispalvelun nykytila hallitusohjelman tavoitteisiin nähden;
- 2) tehdä ehdotuksia julkisen hallinnon asiakaspalvelujen yhteisiksi kehittämisen ja toteuttamisperiaatteiksi;

- 3) selvittää mahdollisuudet tehdä yhteispalvelusta kuntien tai vaihtoehtoisesti muun viranomaisen vastuulla oleva tehtävä mukaan lukien oikeudelliset, taloudelliset ja muut edellytykset yhteispalvelun säätämiseksi kunnan tai muun viranomaisen tehtäväksi;
- 4) tehdä ehdotus yhteispalvelun uudesta järjestämistavasta sekä Kelan liittymisestä uuteen yhteispalveluun;
- 5) tehdä ehdotus valtion hallinnon ja kuntien asiakaspalveluista, jotka lakisääteisesti kuuluisivat yhteispalvelussa annettaviksi mukaan lukien etäpalveluna tarjottavat palvelut;
- 6) tehdä ehdotus yhteisiksi yhteispalvelun tietoteknisiksi ratkaisuihin sekä yhteispalveluun ja etäpalveluun liittyväksi yhteiseksi palveluprosessin toimintamalliksi sekä tukea toimijoita yhteispalveluun ja etäpalveluun liittyvien palvelustrategioiden valmistelussa;
- 7) tehdä ehdotus yhteispalvelupisteiden sijoittamiskriteereiksi, yhteispalvelupisteverkoksi ja toimenpiteiksi hallinnonalakohtaisten palvelupisteverkkojen sopeuttamiseksi siihen;
- 8) tehdä ehdotus henkilöstön aseman järjestämisestä muutoksessa; sekä
- 9) valmistella hallituksen esitysluonnos julkisen hallinnon yhteispalvelulain uudistamiseksi.

Hanke on työskentelynsä aikana kiteyttänyt tavoitteensa seuraavasti:

1. Asiakas saa julkisen hallinnon palvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä (yhden luukun periaate).
2. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat kohtuetaisyysellä asukkaista.
3. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet lisäävät hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta.

## 1.2 Hankkeen organisointi ja työskentely

Hanke asetti 6.9.2012 hankkeen yksityiskohtaista valmistelua varten itselleen viisi alatyöryhmää: palveluverkko-, henkilöstö-, toimintamalli-, rahoitus- ja lainsäädäntötyöryhmät.

Palveluverkkotyöryhmän (6.9.–31.12.2012) tehtävänä oli tehdä ehdotukset yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon kriteereiksi ja palvelupisteverkoksi sekä palvelupisteverkon suhteesta toimijoiden omiin palvelupisteverkkoihin.

Henkilöstötyöryhmän (6.9.2012–31.5.2013) tehtävänä oli kartoittaa yhteisen asiakaspalvelun perustamisen yhteydessä yhteiseen asiakaspalveluun siirtyvä henkilöstö sekä valmistella yhteisen asiakaspalvelun perustamiseen liittyvät henkilöstöpoliittiset periaatteet.

Toimintamallityöryhmän (6.9.2012–31.5.2013) tehtävänä oli määritellä hankkeen tavoitteiden mukainen toimintamalli yhteisessä asiakaspalvelussa annettavien palveluiden tuottamiseksi ja asiakaspalvelun laadun arvioimiseksi.

Rahoitustyöryhmän (6.9.2012–15.5.2013) tehtävänä oli arvioida yhteisen asiakaspalvelun kustannukset ja tehdä ehdotukset yhteisen asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmäksi.

Lainsäädäntöryhmän (6.9.2012–31.5.2013) tehtävänä oli valmistella ehdotus uudistuksen täytäntöönpanon edellyttämäksi lainsäädännöksi, ottaen huomioon julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeessa tehdyt selvitykset ja periaatteelliset linjaukset.

Kaikkien alatyöryhmien loppuraportit ja luonnos hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta valmistuivat 31.5.2013 mennessä.

Hankkeelle asetettiin 15.5.2012 myös yhteistoimintaelin, jonka tehtävänä oli käsitellä hankkeen valtionhallinnon henkilöstöä koskevia asioita. Yhteistoimintaelin toimikausi päättyi 31.5.2013.

Päälinjausten pohjalta pää- ja alatyöryhmissä valmisteltuja hankkeen linjauksia on käsitelty hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmässä (Halke) vuoden 2012 kesäkuussa, vuoden 2013 tammikuussa ja keväällä 2013. Ministerityöryhmän käsittelyjen jälkeen linjauksia ja hankkeen etenemistä on esitelty hankkeen järjestämissä seminaareissa ja aluetilaisuuksissa.



## 2 Julkisen hallinnon asiakaspalvelun nykytila ja kehitys

### 2.1 Valtionhallinnon asiakaspalvelut

Julkisen hallinnon palveluiden tuottamistavoissa tapahtunut kehitys on johtanut perinteisen käyntiasiointipalvelun tarpeen ja käytön vähentymiseen. Asiakaspalvelu 2014-hankkeen valtion palveluntuottajille ja Kansaneläkelaitokselle (Kela) tekemän kyselyn mukaan vuonna 2011 keskimäärin noin 25 % asiakaspalveluhenkilöstön ja noin 40 % asiantuntijoiden antamasta asiakaspalvelusta on annettu käyntiasiointina palveluntuottajien omissa toimipisteissä. Asiakaspalveluhenkilökunnan antamasta asiakaspalvelusta keskimäärin lähes puolet annetaan puhelimitse ja noin neljäsosa verkon kautta (ml. sähköposti). Asiantuntijoiden antamassa asiakaspalvelussa puhelinpalvelun osuuden on arvioitu olevan keskimäärin noin 40 % ja verkon kautta tapahtuvan asioinnin osuus vajaa 20 %. Palvelutuotannon jakaantumisessa sekä palvelukanavittain että asiakassegmenteittäin on suuria eroja palveluntuottajien välillä.

Käynnissä olevissa valtion eri viranomaisten ja Kelan palveluntuotannon kehittämishankkeissa palveluita pyritään yhä enenevästi kehittämään sellaisiksi, että asiakkaiden asiointitarve vähenee (esimerkiksi esitäytetty veroilmoitus) tai että asiointi hoidetaan muuten kuin käymällä henkilökohtaisesti viranomaisen toimipisteessä (viranomaisten sähköiset palvelut, puhelinpalvelut ja postitse hoidettavat palvelut).

Valtionhallinnon viranomaiset ja Kela ovat kehittäneet viime vuosina omia palveluprosessejaan siihen suuntaan, että sähköinen asiointi olisi ensisijainen asiointimuoto. Useiden toimijoiden strategisena tavoitteena on lisätä verkkopalveluja ja kasvattaa niiden osuutta asioinneista.

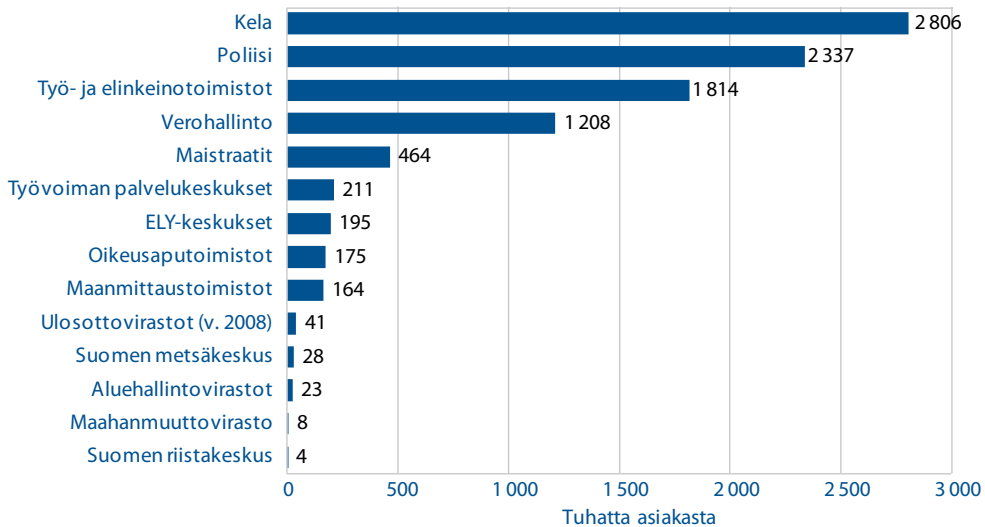
Samaan aikaan monet toimijat ovat myös keskittäneet omaa puhelinpalveluaan. Esimerkiksi ELY-keskuksissa ja työ- ja elinkeinotoimistoissa asiakaspalvelua on koottu työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskukseen (Työlinja) sekä valtakunnallisiin liikenteen asiakaspalvelukeskukseen ja ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskukseen (pilotti). Asiakas saa yhteyden asiakaspalvelukeskuksiin puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakaspalvelukeskukset auttavat, neuvovat ja opastavat asioiden vireillepanossa ja verkkopalvelujen käytössä sekä vastaavat asiakkaiden kysymyksiin ja palautteeseen. Myös esimerkiksi Verohallinnolla ja Kelalla on käytössä valtakunnalliset asiakaspalvelunumerot.

Toimijat ovat kehittäneet myös yhteisiä puhelinpalveluja tietyille asiakasryhmille. Esimerkiksi ELY-keskusten, TE-toimistojen, Patentti- ja rekisterihallituksen, Verohallinnon, Tekesin ja Finnveran yhteisen Yritys-Suomi – puhelinpalvelun kohderyhmänä ovat alkavat ja toimivat yritykset. Puhelinpalvelusta annetaan tietoa ja neuvontaa muun muassa yleisissä yrityksen perustamiseen liittyvissä asioissa, tietoa julkisista yritys- ja työnantaja-palveluista sekä niihin liittyvistä sähköisistä palveluista ja ohjataan tarvittaessa muuhun asiantuntijapalveluun.

Käyntiasiointi on kuitenkin edelleen runsaasti käytetty asiointimuoto ja sen säilyttäminen on tärkeää muun muassa niiden asiakkaiden kannalta, jotka eivät halua tai joilla ei ole mahdollisuutta siirtyä uusiin sähköisen palvelun palvelumuotoihin tai jotka tarvitsevat neuvontaa julkisen hallinnon palveluista ja niiden käytöstä. Asiakaspalvelu 2014 – hankkeen teettämän asiakaskyselyn mukaan 77 % haastatelluista pitää henkilökohtaista käyntiasiointia tärkeänä asioinnin tapana. Käyntiasiakaspalvelut takaavat kaikille yhtäläiset mahdollisuudet hoitaa asiointiaan viranomaisten kanssa.

Asiakaspalvelu 2014-hankkeen valtion palveluntuottajille ja Kelalle tekemän kyselyn mukaan valtion palveluntuottajien ja Kelan omiin palvelupisteisiin tehtiin vuonna 2011 noin 9,4 miljoonaa asiakaskäyntiä. Suurimmat asiakaskäyntimäärät ovat Kelan, poliisin, työ- ja elinkeinotoimistojen ja verohallinnon palveluissa. Sähköisten palveluiden kehityksen ja palvelun antamisen tavoissa tapahtuvien muutosten voidaan arvioida pienentävän asiakaskäyntien määrää merkittävästikin. Käyntiasioinnin suuntaa antavat määrät on kuvattu kuvassa 1.

**KUVA 1. Käyntiasioinnin määrät toimijoittain vuonna 2011**



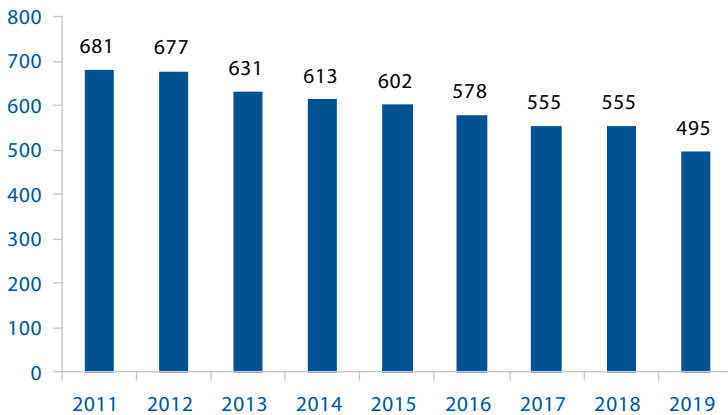
Valtion paikallishallinnon rakenne on 2000-luvulla, erityisesti sen ensimmäisen vuosikymmenen loppupuolella, kokenut merkittäviä muutoksia. Valtion paikallisviranomaisten toimialueet ovat laajentuneet ja useiden perinteisesti selkeästi valtion paikallishallintoon kuuluviksi miellettyjen viranomaisten toimialueet noudattelevat nykyään lähinnä maakuntien rajoja, vaikkakin useimmissa tapauksissa toimialueet kattavat jo useamman kuin yhden maakunnan. 2000-luvun alun tilanteesta, jossa Verohallinnon, poliisin, maistraatin ja TE-toimistojen palveluiden tuotannosta vastasi lähes 400 itsenäistä virastoa on nyt vuonna 2013 saavuttu tilanteeseen, jossa samat palvelut tuottaa 52 itsenäistä virastoa. Rakenne tiivistyy aivan lähitulevaisuudessa entisestään. Tähän rakennemuutokseen on liittynyt usealla hallinnonalalla myös palvelupisteverkon supistaminen.

Käyntiasiointipalvelun tarpeen ja käytön väheneminen onkin osaltaan johtanut ja johtaa myös jatkossa viranomaisten toimipisteiden lakkauttamisiin vähäisen kysynnän alueilla. Omien toimipisteiden ylläpitäminen on kysynnän laskiessa ollut taloudellisesti epätarkoituksenmukaista. Tehdyn selvityksen mukaan kuitenkin edelleen vuonna 2011 toimijasta riippuen 95,2 % - 99,8 % Suomen väestöstä asui 40 kilometrin säteellä Kelan, Verohallinnon, Poliisin lupapalveluiden, TE-toimiston tai maistraatin toimipisteestä.

Vuoden 2013 alusta maistraateilla on yhteensä 41 toimipaikkaa, joista lakkautussuunnitelmia on tällä hetkellä kolmen toimipaikan osalta. Laajempi maistraattien palvelupisteverkon tarkastelu on käynnistetty vuoden 2013 keväällä. Verohallinnolla on henkilöverotuksen palveluja antavia toimipaikkoja tällä hetkellä 64, joista yhdeksän ollaan lakkauttamassa seuraavien kahden vuoden aikana. Poliisin palveluverkon kehittämistyö on tällä hetkellä käynnissä ja suunnitteilla on oman palvelupisteverkon supistaminen siten, että poliisilla olisi vastaisuudessa pääpoliisiasema tai poliisiasema 119 paikkakunnalla. Työ- ja elinkeinopalvelut uudistuvat vuosien 2013–2015 aikana. Vuoden 2013 alusta voimaan tulleessa uudistuksessa muodostettiin 15 TE-toimistoa, jotka tarjoavat TE-palveluja tällä hetkellä 120 toimipaikassa. Näkyvissä oleva kehitys johtaa siihen, että käyntiasiointin vähentyessä valtion viranomaisten ja Kelan omat palvelupisteet vähenevät yhä edelleen ja keskittyvät alueille, joissa on tarpeeksi laaja väestöpohja takaamaan riittävän kysynnän oman palvelupisteen taloudelliselle ja tuottavalle ylläpitämiselle. Tämä merkitsisi käyntiasiakaspalveluiden saatavuuden heikentymistä harvemmin asutuilla alueilla ja alueellista eriarvoistumista hallinnon asiakkaiden kannalta.

Edellä kuvattua aivan lähivuosia pidemmän aikavälin kehityksen hahmottamiseksi Asiakaspalvelu2014 –hanke kokosi hankkeessa mukana olleilta valtion viranomaisilta ja Kelalta arvion viranomaisten toimipisteverkkojen kehityksestä vuosina 2011-2019. Kyselystä saatujen tulosten mukaan poliisin, maistraatin, Verohallinnon, TE-toimistojen ja Kelan omaa asiakaspalvelua tarjoavien toimipisteiden määrä vähenisi yhteensä 186 toimipisteellä vuosien 2011 ja 2019 välisellä ajanjaksolla. Prosentuaalisesti tämä tarkoittaisi 27 % vähennystä.

**KUVA 2. Omien asiakaspalvelua tarjoavien toimipisteiden määrän ennakoitu kehitys vuosina 2011–2019**



Edellä kuvatun perusteella valtion palveluntuottajien asiakaspalvelujen suhteen on havaittavissa kolme keskeistä yhä vahvistuvaa kehityssuuntaa. Ensinnäkin palveluiden tuottamisesta ja tarjolle saattamisesta suoraan vastaavat organisaatioyksiköt eli virastot muodostuvat jatkuvasti joka suhteessa suuremmiksi ja vahvemmiksi, vaikka resurssit kokonaisuutta tarkasteltaessa niukkenevat. Toiseksi käyntiasioinnin tarve vähenee kaikkien viranomaisten palveluissa jatkuvasti useasta eri syystä johtuen. Kolmanneksi, osaltaan edellisiin liittyen ja niiden seurauksena, palveluntuottajien omien toimipisteiden määrä vähenee jatkuvasti. Muodostuvassa tilanteessa heikkenevän kysynnän alueiden palvelutarpeisiin vastaaminen jää joko pelkästään sähköisten palveluiden tai niitä täydentävästi myös eri toimijoiden yhteistyössä järjestämän käyntiasiointimahdollisuuden varaan.

## 2.2 Kuntien asiakaspalvelut

Kuntien asiakaspalvelutoiminta vaihtelee kuntakohtaisesti hyvinkin merkittävästi niin palvelujen sisällön kuin järjestämistavan suhteen. Lisäksi monissa tapauksissa osa asiakaspalvelutoiminnasta on osana useamman kunnan yhteistyössä tuottamia palveluja, jolloin mikään kunta ei suoraan yksin edes järjestä kyseistä toimintaa. Tästä johtuen kuntien asiakaspalvelujen saatavuuden nykytilanteesta on erittäin vaikeaa muodostaa kattavaa ja perusteltua arviota. Tämä edellyttäisi käytännössä koko kuntakentän kattavaa ja hyvinkin seikkaperäistä selvitystä. Myös asiakaspalvelutoiminnan kokonaisuuden volyyymiä arvioitaessa joudutaan turvautumaan varsin karkeisiin arvioihin. Hankkeessa tehtyjen eri selvitysten mukaan asiakaspalvelutoiminnan volyyymi olisi koko kuntakenttää koskien noin 1800–2600 henkilötyövuotta, kun tarkastellaan niitä palveluita, jotka kuntien tulisi uuden yhteisen asiakaspalvelun myötä koota ylläpitämiinsä yhteisiin asiakaspalvelu-



pisteisiin. Tästä luvusta puuttuu siten kuntakentän asiakaspalveluiden kokonaisuutta tarkastellen mm. terveydenhuollon palveluihin liittyvä ja volyymiltään väistämättä erittäin merkittävä asiakaspalvelu.

Kuntien asiakaspalvelujen tarjonnan organisoinnin suhteen yhtenä selkeänä kehitysuuntana on ollut eri substanssitoimintojen asiakaspalveluiden kokoaminen yhteen ja yhdestä pisteestä tarjottavaksi. Esimerkkejä tästä ovat ne tapaukset, joissa yhteispalvelupisteen perustamisen yhteydessä myös kunnan asiakaspalvelut on koottu kyseisestä pisteestä tarjottaviksi.

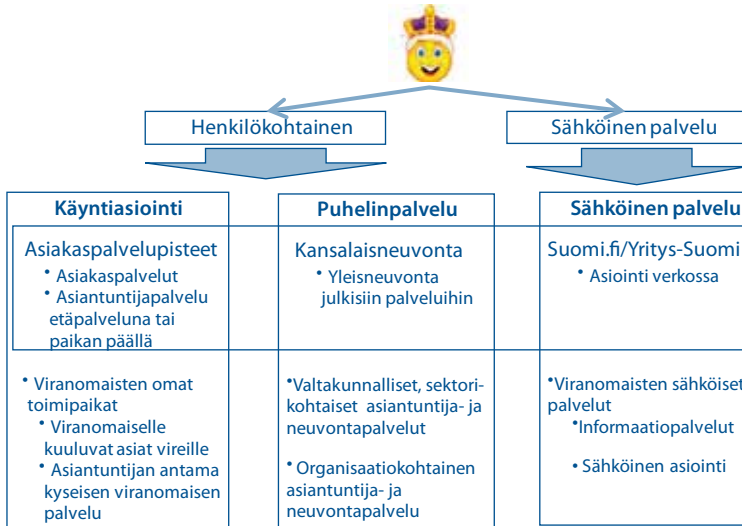
Toinen yhtenäiseen konseptiin perustunut koottu tapa järjestää asiakaspalvelun tarjonta on asiakaspalvelukeskus (ASPA) – hankkeen mukainen ratkaisu. ASPA – hankkeen tavoitteena oli luoda kunnille asiakaslähtöinen toimintamalli, ”asiakaspalvelukeskus-konsepti”, jossa kunnan asiakaspalvelu järjestetään palvelu- ja prosessilähtöisesti, nykyisen organisaatiolähtöisen mallin sijaan. Tavoitteen toteuttamiseksi ASPA – hankkeen tuloksiksi määriteltiin uuden asiakaspalvelun tavoitteiden asettaminen, toimintamallin luominen ja käyttöönotto sekä toteutuksesta saatavien tuotosten ”tuotteistaminen” muiden kuntien käyttöön. ASPA – hanke siirtyi vuonna 2010 jalkautusvaiheeseen, jonka puitteissa konseptia ryhdyttiin levittämään uusiin kuntiin ja kaupunkeihin itse projektissa mukana olleiden Oulun, Rovaniemen ja Kuusamon lisäksi.

Toinen selkeä kehityssuunta on ollut pyrkimys kuntapalvelujen sähköistämiseen. Kuntien osalta palvelujen sähköistäminen on yleisesti ottaen parantanut palvelujen laadun ja tarjoamisen parantamisen tavoitteita kuva 3, eikä asiointitarpeen vähentämisen tavoite ole ollut niin selkeänä prioriteettina kuin valtion palveluntuottajilla.

Keskimääräisen kuntakoon kasvaminen on luonut ja luo jatkossa aikaisempaa parempia edellytyksiä erikoistumiseen ja toimintojen kokoamiseen myös kuntakentässä. Yksittäiselle kunnalle asiakaspalvelujen kokoaminen yhteen mahdollistaa laajan palveluvalikoiman asiakaspalvelujen tarjoamisen myös muualla kuin kuntakeskuksessa. Vahvat peruskunnat muodostavat myös aikaisempaa vahvemman kumppanin valtion palveluntuottajille julkisen hallinnon asiakaspalvelujen tarjoamiseksi yhdeltä luukulta.

## 2.3 Julkisen hallinnon palvelurakenteen kehittäminen

Julkinen hallinto tarjoaa palvelujaan asiakkaille eri kanavien kautta. Yhtenäisen ja monikanavaisen asiakaspalvelun rakentamiseksi on luotu kuvassa 3 esitetty viitekehys.



**KUVA 3. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kanavat**

Viitekehys tukee julkisen hallinnon asiakaspalvelujen kehittämistä palvelun luonteen edellyttämällä tavalla monikanavaisesti. Keskeinen näkökulma palvelurakenteen kehittämisessä on sähköisten palvelujen lisääminen ja asiakaspalvelujen järjestäminen uudella tavalla. Tavoitteena on, että vahvistetaan sähköisiä palveluita ja kootaan asiakaspalvelua niin, että palvelujen hakeminen niiden kautta muodostuu asiakkaalle hyvin saatavilla olevaksi ja helppokäyttöiseksi vaihtoehdoksi perinteisen suoran asiantuntija- ja viranomaispalvelun sijasta. Asiakkaan saaman palvelun sisältö ei näin muutu, mutta palvelukanava muuttuu. Viitekehyksessä julkisen hallinnon yhteisiä palvelukanavia ovat sähköisissä palveluissa Suomi.fi ja Yritys-Suomi.fi, puhelinpalvelussa kansalaisneuvonta ja käyntiasioinnissa yhteiset asiakaspalvelupisteet.

Tavoitteena on siirtyä kaikissa kansalaisen kannalta merkittävässä elämäntilanteissa ja yritysten elinkaaren eri vaiheissa **sähköiseen asiointiin** niin pitkälle kuin se on tarkoituksenmukaista ja tuloksellista. Sähköisten palvelujen tarjoamisesta syntyvien kokonaishyötyjen on oltava suuremmat kuin niiden kehittämisestä syntyvät kustannukset. Tuottavuushyötyjä syntyy toimintamallien ja prosessien kehittämisestä, yhteisistä ratkaisuista ja hankkeista sekä kansalaisten ja yritysten hallinnollisen taakan ja kustannusten vähenemisestä.

Keskeisiä sähköisen asioinnin kehittämisperiaatteita ovat palvelujen kehittäminen vuorovaikutuksessa käyttäjien kanssa huomioiden käytön helppous, tietoturvan ja – suojan riittävä huomiointi ja pyrkimys koota yhteen ja helposti löydettäväksi viranomaisten tuottamia sähköisiä palveluja. Kansalaisille suunnatut hallinnon asiointipalvelut, lomakkeet ja

tietopalvelut löytyvät kootusti yhden osoitteen kautta Suomi.fi -kansalaisportaalista. Yrityspalvelut on vastaavasti koottu omaan portaaliinsa.

**Puhelinpalvelut** tarjoavat kansalaisille tutun, paikkariippumattoman kanavan yhteydenpitoon viranomaisten kanssa. Useat viranomaiset ovat ottaneet käyttöön valtakunnallisia palvelunumeroita ja perustaneet asiakaspalvelukeskuksia, joista kansalaiset saavat puhelimen välityksellä asiantuntija-apua.

Tehtyjen selvitysten ja kansainvälisten kokemusten pohjalta on todettu, että myös Suomessa on tarvetta julkisia palveluita koskevalle yleisneuvonnalle. Tarve yleisneuvontapalvelulle on noussut esiin erityisesti hätäkeskuksiin soitettavien kiireettömien puhelujen suuren määrän vuoksi. Syksyllä 2013 aloittavan Kansalaisneuvonta-palvelun päätavoitteena on luoda julkishallinnon palvelujen loppukäyttäjille keskitetty neuvontapalvelu, joka ohjaa kansalaisen oikean viranomaisen luokse ja vastaa kansalaisten julkishallinnon palveluja koskeviin yleisimpiin yleisluonteisiin kysymyksiin sekä tukee sähköisen asioinnin ja hallinnon tukipalvelujen käytössä.

**Yhteiset asiakaspalvelupisteet** tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden saada keskeiset julkisen hallinnon palvelut samasta paikasta. Asiakaspalvelupisteet antavat myös palveluntuottajille mahdollisuuden yhdistää voimavaroja asiakaspalvelun osalta ja panostaa yhteisesti kansalaisten asiakaspalvelun laatuun.

Yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin liitetään etäpalvelun käyttömahdollisuus. Etäpalvelu (video- ja verkkoneuvottelu) toteuttaa asiantuntijapalveluiden antamisen palvelupisteisiin ja pidemmällä aikavälillä myös asiakkaan kotiin. Näin mahdollistuu asiantuntijan tarjoaman täysimittaisen asiakaspalvelun välittäminen myös sinne, missä fyysinen läsnäolo ei ole mahdollista. Asiointitilanteeseen voidaan myös tarvittaessa liittää erilaisia lisäpalveluja, mm. etätulkkaus.

Viranomaisten asiakaspalvelun keskittäminen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin mahdollistaa asiantuntijatyön uudelleen organisoinnin esimerkiksi siirtymällä keskitettyyn asiantuntijapalveluun, jossa määriteltyihin palveluihin liittyvää asiantuntijatyötä voidaan siirtää tehtäväksi muilla paikkakunnilla. Tämä tulee kysymykseen niissä palveluissa, joissa asiantuntijatyö ei ole paikkariippuvaista, ja asiantuntijatyö on esim. suurten volyymien takia ruuhkaantunut tai asiantuntijatyötä on muista syistä järkevä hajauttaa. Yhtenä osana keskitettyä asiantuntijapalvelua voi olla myös erikoistuminen, jolloin tietyn palvelun/palvelukokonaisuuden hoitaminen valtakunnallisesti on vastuutettu yhdelle viranomaiselle.

Julkiselle hallinnolle on valmisteltu myös yhteinen **asiakkuusstrategia**. Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä (HALKE) hyväksyi asiakkuusstrategian 28.5.2013 ja puolsi siinä linjattavien periaatteiden toimeenpanoa. Strategia kattaa koko julkisen sektorin palvelut ja kaikki sen palvelukanavat. Strategian visiona on, että asiakkaalla on käytävissäään tarvitsemansa palvelut, joiden sisältöön ja toteuttamiseen hänellä on mahdollisuus vaikuttaa. Julkisten palvelujen tuotannon ja kehittämisen tulee perustua asiakkaiden toiminnan ja tarpeiden ymmärtämiseen ja kunnioittamiseen. Palvelutuotannon kehittä-

misen näkökulmasta tämä tarkoittaa muun muassa erilaisten osallistumismahdollisuuksien ja –kanavien luomista ja käyttämistä.

Tavoitteena on, että asiakas – henkilö, perhe, yritys tai yhteisö – saa tilanteeseensa sopivat palvelut sujuvasti, helppokäyttöisesti ja esteettömästi. Oleellista on, että asiakas voi itse osallistua palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen. Keskeistä on myös se, että jatkossa palveluja johdetaan nykyistä asiakaslähtöisemmin ja huolehditaan myös palvelutuotannon kustannustehokkuudesta, niin palvelun tuottajan kuin asiakkaan näkökulmasta.

Strategiassa linjataan, että viranomaisten tulee huolehtia siitä, että sähköinen palvelukanava on asiakkaalle houkuttelevin vaihtoehto ja määrätietoisesti tukea asiakkaiden kykyä siirtyä sähköisten palvelujen käyttöön niissä palveluissa ja tapauksissa, joissa se on mahdollista. Asiakkaalle tulee tarvittaessa järjestää myös mahdollisuus käyntiasiointiin. Viranomaisten tulee määrittellä ne palvelut, jotka hoidetaan automaattisesti tai itsepalveluna ja ne, joissa asiointi kasvokkain on välttämätöntä tai toivottavaa. Sähköisen palvelun kehittäminen vapauttaa voimavaroja niihin palveluihin, joissa henkilökohtainen, kasvokkain tapahtuva palvelu on välttämätöntä ja tärkeää. Sähköisten palvelujen kehittämisen lisäksi tämä vaatii entistä enemmän palvelujen automatisointia niin, että asiakkaan asiointitarve kokonaisuudessaan vähenee. Tämä edellyttää panostusta tietohallinnon ja tietojärjestelmien kehittämiseen ja tietojen yhteiskäytön lisäämiseen niin, että asiakkaan tietosuoja ei vaarannu.

## 3 Yhteispalvelun nykytila

### 3.1 Nykyinen yhteispalvelulainsäädäntö

Perusta nykyiselle yhteispalvelulle on 1 päivänä huhtikuuta 2007 voimaan tullut laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007, myöhemmin ”yhteispalvelulaki”). Yhteispalvelulain tarkoituksena on parantaa julkisen hallinnon asiakaspalvelun saatavuutta ja toiminnan tehokkuutta. Laissa yhteispalvelun järjestämisen edellytykseksi on säädetty, että avustavien asiakaspalvelujen järjestäminen ja hoitaminen yhteistyönä on tarkoituksenmukaista ja tarpeellista palvelujen saatavuuden turvaamiseksi ja hallinnon toiminnan tehostamiseksi.

Vanhaan yhteispalvelulakiin (laki julkisen hallinnon asiakaspalvelujen järjestämisestä yhteisissä palveluyksiköissä, 802/1993) nähden yhteispalvelun soveltamisalaa täsmennettiin uudessa laissa selvästi. Laissa yhteispalvelulla tarkoitetaan avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitamista viranomaisten välisen yhteispalvelusopimuksen nojalla. Toimeksiantajalla tarkoitetaan sitä yhteistyön osapuolena olevaa viranomaista, jonka avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta sovitaan ja toimeksisaajalla sitä yhteistyön osapuolena olevaa viranomaista, joka ottaa yhteispalvelusopimuksessa määritellyt avustavat asiakaspalvelutehtävät hoitaakseen. Yhteispalvelupisteellä tarkoitetaan toimeksisaajan hallinnassa olevaa toimitilaa, jonka käyttämisestä sovitaan yhteispalvelusopimuksessa. Lakia sovelletaan valtion viranomaisille, kunnallisille viranomaisille ja Kelalle kuuluvien avustavien asiakaspalvelutehtävien järjestämiseen ja hoitamiseen viranomaisten yhteistyönä.

Keskeinen yhteispalvelun sisältöä koskeva yhteispalvelulain määritelmä on avustavien asiakaspalvelutehtävien määritelmä. Yhteispalvelulain mukaan yhteispalveluna hoidettavat avustavat asiakaspalvelutehtävät voivat koskea:

- 1) palvelua käyttävän henkilön henkilöllisyyden toteamista ja varmentamista,
- 2) toimeksiantajana toimivalle viranomaiselle tarkoitettujen ilmoitusten, hakemusten ja muiden asiakirjojen vastaanottamista ja välittämistä edelleen toimeksiantajalle,
- 3) toimituskirjojen ja muiden asiakirjojen luovuttamista sekä hallintolain (434/2003) 59 §:ssä ja 60 §:n 1 ja 2 momentissa tarkoitettua tiedoksiantoa,
- 4) toimituskirjoista tai muista asiakirjoista perittävien maksujen vastaanottamista ja välittämistä edelleen toimeksiantajalle,

- 5) edellä mainittuihin tehtäviin liittyviä asiakaspalvelun tukitoimintoja sekä välittömästi näihin tehtäviin liittyvää teknistä ohjausta, tiedon välittämistä ja tiedottamista sekä
- 6) muuta asioiden vireillepanoon liittyvien tietojen välittämistä.

Yhteispalvelun soveltamisalan ulkopuolelle on siten rajattu palvelut, joihin sisältyy päätöksentekovallan käyttöä tai jotka lain mukaan edellyttävät palvelun käyttäjän henkilökohtaista käyntiä toimivaltaisessa viranomaisessa (esimerkiksi passi- ja henkilökorttihakemukset). Yhteispalvelu rajautuu siihen osallistuvien julkisiin tehtäviin.

Yhteispalvelu perustuu sopimussuhteeseen ja osapuolten vapaaehtoisuuteen. Yhteispalvelulaki mahdollistaa tietyin edellytyksin, että ministeriön päätöksellä voidaan sen hallinnonalaan kuuluva viranomainen velvoittaa tekemään yhteispalvelusopimus, mutta tällaista menettelyä ei ole vielä kertaakaan käytetty.

Yhteispalvelusopimus ja sen vähimmäisisältö on määritetty laissa. Yhteispalvelusopimuksessa on aina määriteltävä yhteispalvelun osapuolet, mitä avustavia asiakaspalvelutehtäviä sopimus koskee ja missä laajuudessa niitä hoidetaan, yhteispalveluna annettavien avustavien asiakaspalvelutehtävien ohjauksen ja valvonnan käytännön järjestelyt, henkilötietojen käsittelyyn liittyvien veloitteiden käytännön järjestelyt, yhteispalvelun toimitilat, varustus, aukioloajat ja sijaintipaikka sekä yhteispalveluun liittyvien kustannusten jakaminen tai jakamisperusteet. Lisäksi määriteltäviä asioita ovat yhteispalvelua hoitava henkilöstö ja sille asetettavat vaatimukset, henkilöstön koulutus ja tehtävien vaatima tiedollinen ja tekninen tuki, sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen sekä muut mahdolliset yhteispalvelun järjestämiseen liittyvät käytännön seikat.

Toimeksisaaja voi järjestää sille kuuluvan ja yhteispalveluna hoidettavan avustavan asiakaspalvelutehtävän hoitamisen yhteispalvelupisteessä henkilökohtaisena asiakaspalveluna tai teknisin välinein toteutettuna. Yhteispalvelupisteen henkilöstön tehtäviin voi siten kuulua esimerkiksi sähköisen asiointivälineen käyttöön opastaminen ja sen käytössä avustaminen.

Toimeksiantaja on velvollinen korvaamaan vahingon, joka on syntynyt palvelun käyttäjälle yhteispalveluna hoidettavan avustavan asiakaspalvelutehtävän hoitamisessa siten kuin vahingonkorvauslain (412/1974) 3 luvussa säädetään. Toimeksiantajan tehtävänä on antaa toimeksisaajan henkilöstölle tehtävän edellyttämä ohjeistus ja koulutus. Asiakaspalvelua yhteispalveluna hoitavan henkilöstön koulutuksen, asiantuntemuksen ja kokemuksen tulee vastata tarjottavan asiakaspalvelun vaativuutta.

Lakiin lisättiin 1 päivänä helmikuuta 2011 voimaan tulleella lailla (1096/2010) uusi 10 a § viranomaisten tehtävistä. Säännöksen mukaan valtiovarainministeriön tehtävänä on johtaa yhteispalvelun valtakunnallista kehittämistä ja sovittaa yhteen viranomaisten yhteispalvelua koskevia toimenpiteitä. Maakunnan liittojen yhteispalvelua koskevista tehtävistä säädetään alueiden kehittämisestä annetussa laissa (1651/2009). Maakunnan liittojen tehtäväksi on säädetty edistää yhteispalvelua alueellaan.

Lisäksi yhteispalvelulaissa on säännökset yhteispalvelupisteeseen toimitetusta asiakirjasta, yhteispalvelua koskevasta tiedottamisvelvollisuudesta sekä yhteispalvelusopimuksista pidettävästä rekisteristä.

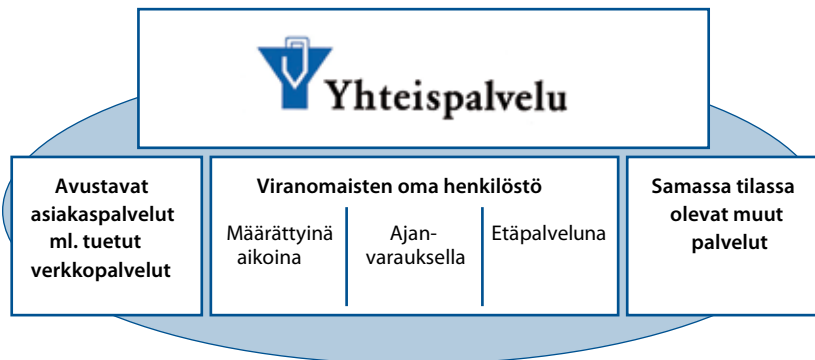
## 3.2 Yhteispalvelun nykytila

### 3.2.1 Mitä nykyinen yhteispalvelu on?

Yhteispalvelu on tapa tarjota julkishallinnon ja muita palveluja keskitetysti yhdestä paikasta. Kyse on palveluntuottajien väliseen yhteispalvelusopimukseen perustuvasta yhteistyöstä, jolla pyritään turvaamaan palvelut niin haja-asutusalueilla kuin taajamissa. Yhteispalvelu sisältää asioiden vireillepanoa, asiakirjojen vastaanottamista ja luovuttamista, asioiden vireillepanoon ja käsittelyyn liittyvää neuvontaa sekä sähköisten palvelujen käytön tukemista.

Yhteispalvelun kehittämisen visiona on, että yleisimmät alue- ja paikallishallinnon palvelut tarjotaan asiakkaille pääsääntöisesti yhteispalveluna ja että yhteispalvelu toimii pääväylänä julkisen sektorin palveluihin. Tavoitteena on taata julkishallinnon palvelut kattavasti koko maassa. Yhteisen asiakaspalvelun avulla ja tietotekniikkaa tehokkaasti hyödyntäen turvataan laadukas ja kattava palveluverkko, lisätään paikallisen palveluverkon tuottavuutta ja säästetään tilakustannuksissa.

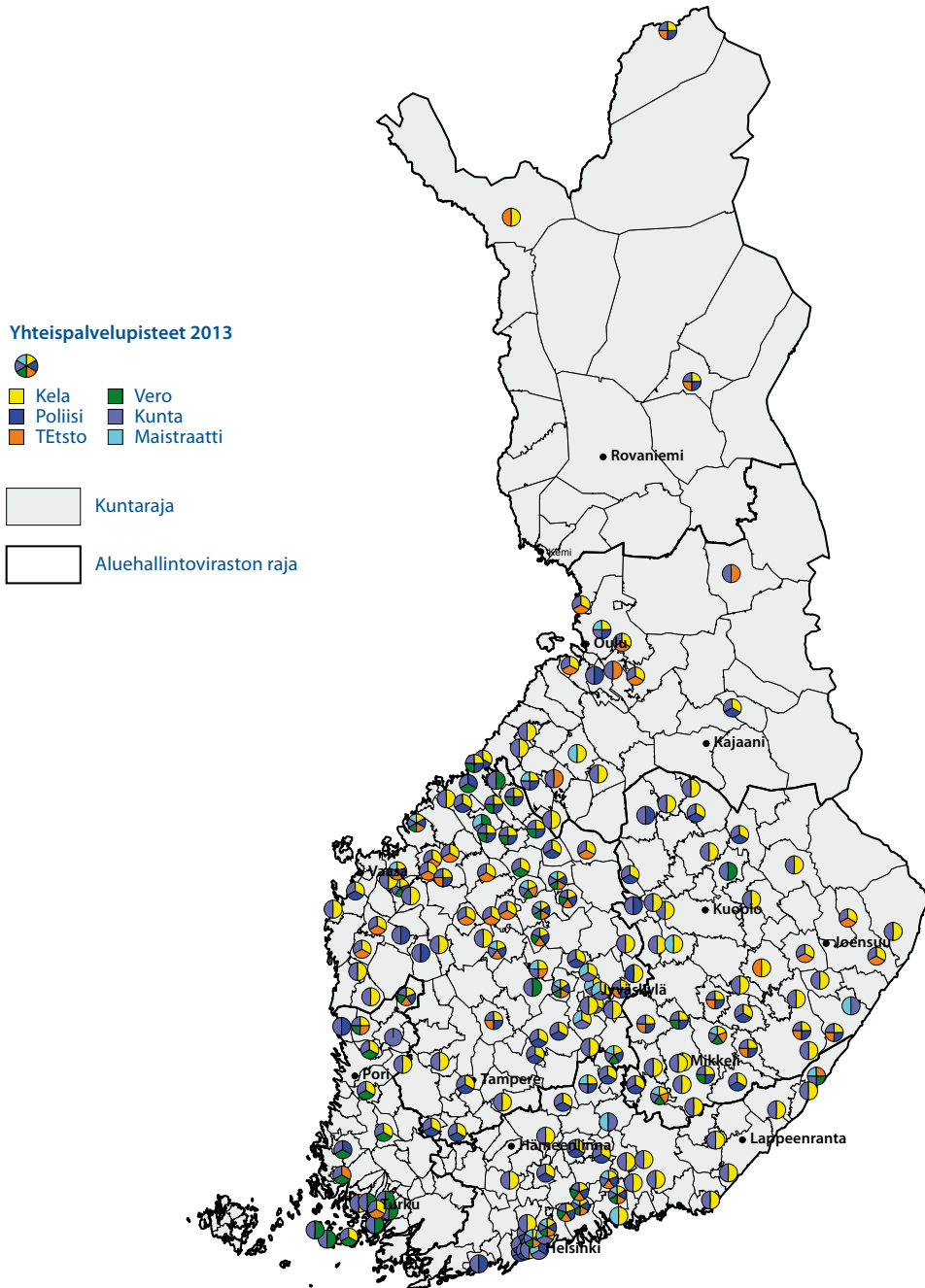
#### KUVA 4. Yhteispalvelussa tarjottavat palvelut



### 3.2.2 Yhteispalvelupisteiden määrä

Yhteispalvelupisteitä oli huhtikuun 2013 lopussa 191 kappaletta. 1. huhtikuuta 2007 voimaan tulleen uuden yhteispalvelulain myötä yhteispalvelupisteiksi laskettiin sellaisia palvelupisteitä, joissa ei tarjottu uuden lain määritelmän mukaista yhteispalvelua, mikä laski tilastoitua yhteispalvelupisteiden määrää parillakymmenellä pisteellä. Yhteispalvelupisteiden kokonaislukumäärä on tämän jälkeen hieman kasvanut. Olemassa olevien yhteispalvelupisteiden sopimusperusta on myös muuttunut vakaammaksi. Nykyisin kaikki yhteispalvelupisteet perustuvat yhteispalvelusopimukseen, kun vuoden 2008 lopussa lain mukainen sopimus oli solmittu ainoastaan 112 yhteispalvelupisteessä.

KUVA 5. Yhteis palvelupistekartta (30.4.2013)





Yhteispalvelupisteiden toimeksisaajina eli isäntinä toimivat lähes yksinomaan kunnat. Kunta on toimeksisaaja 185, Kela neljässä ja TE-toimisto kahdessa yhteispalvelupisteessä.

### 3.2.3 Yhteispalveluverkon kattavuus ja yhteispalvelu palvelukanavana

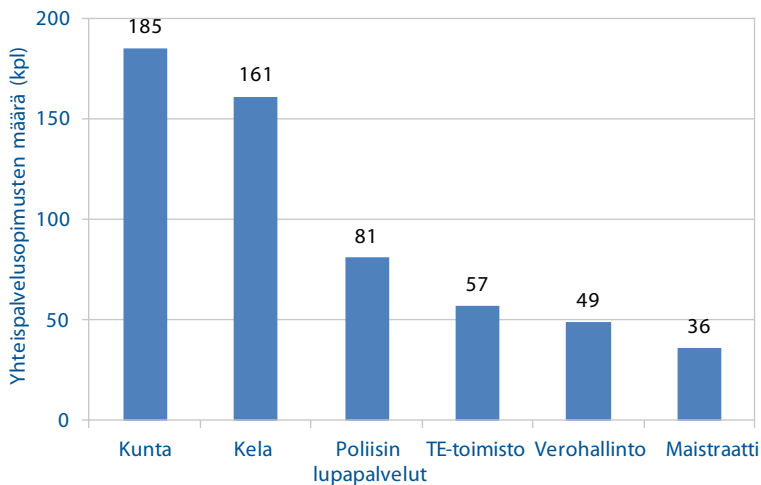
Suomen 320 kunnasta 149 kunnassa on yhteispalvelupiste. Osassa kuntia yhteispalvelupisteitä on enemmän kuin yksi. Kuntia, joissa yhteispalvelupisteitä on neljä tai enemmän, ovat Espoo, Jyväskylä, Parainen, Kauhava, Mikkeli ja Vantaa.

Yhteispalvelun kautta tapahtuvan asiointin osuus palvelukanavana on palveluntuottajien omiin palveluverkkoihin nähden vaatimaton. Yhteispalvelun merkitys palvelukanavana on korostunut alueilla, joissa tai joiden lähistöllä ei sijaitse palveluntuottajien omia palvelupisteitä.

### 3.2.4 Yhteispalveluna saatavilla olevat palvelut

Suurin osa nykyisistä yhteispalvelupisteistä tarjoaa toimeksisaajan palveluiden lisäksi ainoastaan yhden (42 % yhteispalvelupisteistä) tai kahden toimeksiantajan (34 % yhteispalvelupisteistä) palveluita. Kolme toimeksiantajaa on 12 %:ssa, neljä toimeksiantajaa seitsemässä prosentissa ja viisi toimeksiantajaa viidessä prosentissa yhteispalvelupisteistä. Lähes 80 %:ssa yhteispalvelupisteistä yhteispalveluyhteistyö on siis enintään kolmen palveluntuottajan yhteistyötä. Yhteispalveluun osallistuvien keskeisten palveluntuottajien yhteispalvelusopimusten määrä huhtikuun 2013 lopussa käy ilmi kuvasta 6. Eniten sopimuksia on kunnilla ja Kelalla ja vähiten maistraateilla.

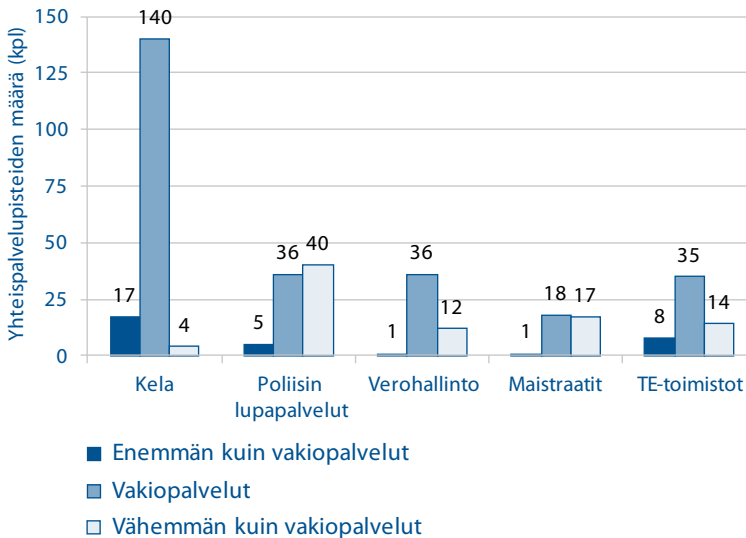
**KUVA 6. Palveluntuottajien yhteispalvelusopimusten määrä huhtikuun lopussa 2013**



Yhteispalveluun osallistuvat keskeiset palveluntuottajat määrittivät yhteispalvelun tehostamishankkeessa (2006–2008) hallinnonalansa vakiopalveluvalikoiman<sup>1</sup>. Vakiopalveluvalikoiman palveluissa on kyse yhteispalveluna annettavaksi sopivista kunkin palveluntuottajan avustavista asiakaspalvelutehtävistä. Yhteispalvelun tehostamishankkeen ohjausryhmä hyväksyi vakiopalveluvalikoimat ja suositteli, että yhteispalvelusopimuksia tehtäessä kukin toimija yhteispalveluun osallistuessaan tarjoaisi yhteispalveluna aina vähintään vakiopalvelulistauksen mukaiset palvelut. Tavoitteena oli yhtenäistää eri yhteispalvelupisteiden palveluvalikoimaa ja helpottaa hallinnonaloilla palveluverkon todellisen merkityksen arviointia, kun yhteispalvelu tarkoittaa tiettyä palveluvalikoimaa paikkakunnalla. Vakiopalveluvalikoimalistauksia on sittemmin hankkeen päätyttyä päivitetty ja tällä hetkellä on määritetty Kelan, Poliisin lupapalvelujen, Verohallinnon, maistraattien, TE-toimistojen, ELY-keskusten ja aluehallintovirastojen vakiopalvelut.

Kuvassa 7 on tarkasteltu Etelä-Suomen aluehallintoviraston ylläpitämän yhteispalvelun tietokannan tietoihin perustuen yhteispalveluun osallistuvien keskeisten toimijoiden asiakaspalvelun syvyyttä yhteispalvelussa. Vakiopalveluilla tarkoitetaan hyväksytyssä vakiopalveluvalikoimassa listattujen palvelujen saatavuutta yhteispalvelupisteestä. Vakiopalveluvalikoimaa laajemmat palvelut pitävät sisällään joissain tapauksissa myös ns. täydet palvelut eli tilanteet, joissa toimeksiantajan toimivaltainen virkamies käy tiettyinä säännönmukaisina tai ajanvarauksella erikseen sovittavina ajankohtina yhteispalvelupisteessä antamassa toimeksiantajan palveluita.

#### KUVA 7. Yhteispalvelun osallistuvien keskeisten toimijoiden asiakaspalvelun syvyys huhtikuun lopussa 2013



<sup>1</sup> Lista yhteispalvelun vakiopalveluvalikoimasta on luettavissa osoitteessa: [http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/files/Vakiopalveluvalikoima\\_11-2010/\\$file/Vakiopalveluvalikoima\\_11-2010.pdf](http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/files/Vakiopalveluvalikoima_11-2010/$file/Vakiopalveluvalikoima_11-2010.pdf)

**Kuntien asiakaspalveluita** on tarjolla lähes kaikissa eli 185 yhteispalvelupisteessä. Saatavilla olevien kunnan palveluiden vaihtelu on kuitenkin erittäin suurta, mikä osittain johtuu kuntien valitseman asiakaspalvelujen järjestämistavan perusrakenteen vaihtelevuudesta (hallinnonaloittain hajautettu malli vs. keskitetty asiakaspalvelumalli). Toisin kuin muilla keskeisillä yhteispalveluun osallistuvilla toimijoilla, ei kuntia koskien ole määritetty tarkkarajaista vakiopalveluvalikoiman määritelmää, vaan ainoastaan esimerkinomaisesti kartoitettu niitä kuntien eri hallinnonalojen asiakaspalveluita, jotka soveltuvat yhteispalveluna annettaviksi.

**Kela** on mukana 161 yhteispalvelupisteessä eli sen palveluja saa 84 %:ssa yhteispalvelupisteistä. Kelan vakiopalveluvalikoima kattaa hyvin laajasti sen tuottamia palveluita. Asiakas voi panna yhteispalvelupisteessä vireille hakemusasiansa (pl. työeläkehakemukset ja työeläkejärjestelmän kuntoutushakemukset) ja saada niihin sekä muutoinkin elämäntilanteeseensa liittyvää Kela-asioiden neuvontaa. Vakiopalveluvalikoiman mukaisessa yhteispalvelussa myös esimerkiksi opastetaan Kelan verkkopalveluiden käytössä sekä hoidetaan ajanvarauksia Kelan puhelinajanvarauspalveluun tai tapaamiseen. Kelan vakiopalveluvalikoiman mukaiset palvelut ovat saatavilla 87 %:ssa pisteistä, vakiopalveluvalikoimaa laajemmat palvelut 11 %:ssa pisteistä ja vakiopalveluvalikoimaa suppeammat palvelut kahdessa prosentissa pisteistä.

**Poliisin** lupapalveluita on saatavilla 81 yhteispalvelupisteestä eli 42 %:ssa yhteispalvelupisteistä. Poliisin vakiopalveluvalikoima kattaa useita poliisin lupapalveluita. Määrällisesti merkittävät passi-, henkilökortti- ja aselupa-asiat eivät kuitenkaan lukeudu poliisin vakiopalveluvalikoimaan, sillä niiden vireillepano edellyttää käyntiä toimivaltaisessa viranomaisessa. Poliisin vakiopalvelut sisältävät esimerkiksi hakemusten vireillepanoa, siihen liittyvää neuvontaa, maksujen vastaanottamista, sähköisen ajanvarauksen tekemistä sekä sähköisten hakemusten täyttämisen avustamista. Niistä yhteispalvelupisteistä, joihin poliisi osallistuu, vakiopalvelut on saatavilla noin 45 %:ssa pisteistä, vakiopalveluvalikoimaa laajemmat palvelut kuudessa prosentissa pisteistä ja vakiopalveluvalikoimaa suppeampi palveluvalikoima on 49 %:ssa pisteistä.

**Verohallinto** on toimeksiantajana 49 yhteispalvelupisteessä eli 26 %:ssa yhteispalvelupisteistä. Verohallinnon vakiopalveluvalikoimaan kuuluu Verohallinnon sähköisten palvelujen käytön opastaminen sekä sähköisessä muodossa olevien lomakkeiden, ohjeiden ja esitteiden jakelu. Verohallinnon vakiopalveluihin ei kuulu verotusasioiden vastaanottaminen tai verotusasioiden vireille saattaminen. Verohallinnon vakiopalveluvalikoiman mukaiset palvelut on saatavilla 73 %:ssa niistä yhteispalvelupisteistä, joihin verohallinto osallistuu, kahdessa prosentissa on tarjolla vakiopalveluvalikoimaa laajemmat palvelut ja 25 %:ssa vakiopalveluvalikoimaa suppeammat palvelut.

**TE-toimistojen** palveluita on saatavilla 57 yhteispalvelupisteessä, joten TE-toimistojen osallistuminen kattaa 30 % yhteispalvelupisteistä. TE-toimistojen vakiopalvelut sisältävät työ- ja elinkeinohallinnon nettipalveluiden yleisesittelyn asiakkaille sekä verkkopalvelujen käyttömahdollisuuden ja niissä opastamisen. Työ- ja elinkeinohallinnon lomakkeiden vastaanotto sekä asiantuntijapalvelut ajanvarauksella ovat paikallisesti tarkemmin sovittavia mahdollisia palveluita. TE-toimistojen vakiopalvelut on saatavilla 61 %:ssa niistä yhteispalvelupisteistä, joihin TE-toimistot osallistuvat, vakiopalveluvalikoimaa laajemmat palvelut 14 %:ssa pisteistä ja vakiopalveluvalikoimaa suppeammat palvelut 25 %:ssa pisteistä.

**Maistraatit** osallistuvat yhteispalveluun 36 yhteispalvelupisteessä eli 19 %:ssa yhteispalvelupisteistä. Maistraattien vakiopalveluvalikoima sisältää lukuisia rekisteröinti- ja hakemusasioita, jotka asiakas voi panna vireille yhteispalvelupisteessä. Vakiopalvelut maistraatti tarjoaa 50 %:ssa niistä yhteispalvelupisteistä, joihin se osallistuu, vakiopalveluvalikoimaa laajemmat palvelut saa ainoastaan yhdestä pisteestä ja vähemmän kuin vakiopalvelut on saatavilla 47 %:ssa yhteispalvelupisteistä.

### 3.2.5 Etäpalvelu yhteispalvelussa

Etäpalvelu tuo viestintäteknologian avulla toimivaltaisen viranomaisen täydet palvelut yhteispalvelupisteeseen. Asiakas ja toimivaltainen viranomainen saatetaan yhteispalvelupisteessä asiakaspalvelutilanteeseen videoneuvotteluna ja palvelutapahtumassa tarvittavia asiakirjoja on mahdollista käsitellä sähköisesti. Etäpalvelukonsepti mahdollistaa usean eri viranomaisen samanaikaisen neuvottelun asiakkaan kanssa. Etäpalvelussa yhteispalvelulain piiriin kuuluvat yhteispalvelupisteessä tapahtuva asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen sekä asiakkaan neuvonta ja ohjaus kun taas itse palvelutapahtuma etäpalvelun välityksellä on toimivaltaisen viranomaisen omaa palvelutoimintaa.

Parhaillaan on käynnissä Etäpalvelut –hanke, joka on osa Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmaa (SADe-ohjelmaa). 21 pilottikohteeksi valittua yhteispalvelupistettä on ottanut etäpalvelun käyttöön toukokuussa 2012. Pilottikohteissa etäpalveluun osallistuvat yhteispalvelupisteiden isäntinä olevien kuntien lisäksi Kela, maistraatit, oikeusapu sekä Verohallinto. Etäpalvelun valtakunnallinen käyttöönotto yhteispalvelupisteissä käynnistyy vuoden 2013 aikana. Etäpalveluhankkeessa ei luoda ainoastaan teknistä ratkaisua etäpalvelun toteuttamiselle, vaan lisäksi hanke kehittää toimivan etäpalvelun edellyttämää yhteistyötä ja luo yhteisiä toimintamalleja viranomaisten välille.

### 3.2.6 Yhteispalvelun palveluneuvojat

Yhteispalvelupisteiden toimeksisaajat ovat ilmoittaneet puutteellisesti henkilöstön määriä koskevia tietoja yhteispalvelutietokantaan. Ilmoitettujen tietojen mukaan yhteispalvelupisteissä työskentelee 263 kokoaikaista ja 139 osa-aikaista palveluneuvojaa. Palveluneuvojatiedot on ilmoittanut 179 yhteispalvelupistettä. Palveluneuvojan tehtäviin sitoutuneesta henkilötöyvuosimäärästä ei ole käytettävissä luotettavaa tietoa, koska henkilötöyvuositiedon on ilmoittanut yhteispalvelutietokantaan vain 65 prosenttia yhteispalvelupisteistä.

### 3.2.7 Kustannustenjako yhteispalvelussa

Yhteispalvelulain mukaan yhteispalvelusopimuksessa on aina määriteltävä yhteispalveluun liittyvien kustannusten jakaminen tai jakamisperusteet. Keskeiset palveluntuottajat ovat yhteispalvelun tehostamishankkeessa sopineet kustannustenjaossa kullakin hallinnonalalla noudatettavista periaatteista. Kustannustenjako ei kuitenkaan kaikissa yhteispalvelupisteissä toteudu yhteisesti linjatulla tavalla.

**Kelalla** kustannustenjaon perustana ovat asiointivolyymit, joita seurataan apudiaari-kirjausten perusteella. Kaikki Kelan vakiopalveluvalikoimaan määritellyt palvelutehtävät oikeuttavat korvaukseen, edellyttäen että ne on kirjattu palvelutapahtuman yhteydessä tai heti sen päätyttyä. Kela edellyttää palvelutapahtumasta asiakaskohtaamista ja asiakkaan asian edistämistä korvaukseen oikeuttavan merkinnän tekemiseksi. Kuukausikorvaussummasta on vakuutuspiirinjohtajalla käytävissään koko Kelassa yhteisesti määritelty korvausperustevalikko. Kelan vakuutuspiirinjohtaja on tehdessään sopimuksen valtuutettu päättämään mahdollisista lisäperusteista, joilla korvausta voidaan lisätä 50-100 euroa/kk.

Myös **poliisi sekä maistraatit** perustavat kustannustenjaon suoritekohtaiseen hinnoitteluun ja siten asiointivolyymeihin. Yksittäisestä palvelutehtävästä yhteispalvelupisteelle maksettava maksu vaihtelee poliisilla 2,5 eurosta 4,5 euroon ja maistraateilla 4,5 eurosta 7,9 euroon.

**Verohallinnon** osalta jokaisen yhteispalvelupisteen palveluvalikoimaan kuuluu vakiona tekninen apu, joka mahdollistaa asiakkaan tuetun verkkoasioinnin. Verotuksen verkkoasioinnin (www.vero.fi) tukemisesta johtuvat kustannukset määritellään ja sovitaan esimerkiksi yhteispalvelupisteiden yhteenlasketun väestöpohjan (asiakas pohjan) oletetun teknisen palvelukysynnän perusteella. Verkkoasioinnin tukemisesta johtuva osuus yhteispalveluiden vuotuisista kokonaiskustannuksista on sovittavan verohallinnon kustannusosuuden määräytymisperuste. Verohallinnon osuudeksi sovittu kustannusosuus (esim. 0,5 % x yhteispalvelupisteen kokonaiskustannukset) yhteispalveluiden vuotuisista kustannuksista laskutetaan asianomaiselta verovirastolta vuosittain jälkikäteen. Mikäli yhteispalvelupisteessä on sovittu myös muiden verohallinnon palveluiden jakelusta kuin verkkoasioinnin teknisestä tuesta, on näistä lisäkustannuksista sovittava aina erikseen.

**TE-toimistojen** osalta kustannustenjako sovitaan paikallisesti kokonaissummana esimerkiksi vuoden määräajaksi eteenpäin, mikäli kustannusten tarkempi aiheuttaminen ei ole tarkoituksenmukaisella tavalla selvitettävissä tai seurattavissa. Jos kustannusten aiheuttaminen on selvitettävissä tai seurattavissa tarkoituksenmukaisella tavalla, voivat jaon perusteena olla käytetty työaika (edellyttää työajan seurantaa tai määrätyillä kriteereillä tapahtuvaa työajan kohdennuksen arviointia) ja/tai julkaisujen, esitteiden ja lomakkeiden jaettu määrä ja/tai asiakaskäyntien määrä ja/tai annettujen palvelujen laatu/määrä (edellyttää palvelujen tuotteistamista). Myös niissä tapauksissa, joissa kustannustenjako sovitaan kokonaissummana, tulee arvioinnissa noudattaa soveltuvin osin edellä mainittuja kriteereitä.

### 3.2.8 Yhteispalvelun ohjaus- ja kehittämisjärjestelmä

Yhteispalvelulain 1.2.2011 voimaan tulleen muutoksen myötä **valtiovarainministeriön** tehtävänä on johtaa yhteispalvelun valtakunnallista kehittämistä ja sovittaa yhteen viranomaisten yhteispalvelua koskevia toimenpiteitä. Valtiovarainministeriö huolehtii, että tarvittavat kehittämistoimenpiteet käynnistetään ja toteutetaan. Valtiovarainministeriö vastaa toimenpiteiden valmistelusta ja niitä koskevista päätöksistä sekä toteutukseen saattamisesta.

**Paikallishallinnon ja palveluiden yhteistyöryhmä** on valtakunnan tason yhteistyöelin, jossa yhteispalvelun kehittämiseen kuuluvia asioita käsitellään. Yhteistyöryhmässä ovat edustettuna julkisen hallinnon keskeiset yhteispalveluun osallistuvat palveluntuottajat; (Kela, poliisi, Verohallinto, maistraatti sekä työ- ja elinkeinohallinto) sekä Suomen Kuntaliitto, maakunnan liitot, aluehallintovirastot, henkilöstöjärjestöt ja Yhteispalvelun edistäjät ry, joka edustaa palveluneuvojen näkökulmaa. Yhteistyöryhmässä käsitellään yhteisiä linjauksia, joihin edustettuina olevat tahot sitoutuvat.

Valtiovarainministeriön asettamassa **Yhteispalvelun koulutuksen kehittämis- ja yhteistyöryhmässä** kartoitetaan yhteispalvelun koulutustarpeita, joiden pohjalta laaditaan palveluneuvojen perehdyttämis- ja koulutussuunnitelmat sekä tuotetaan erilaisia oppaita ja muuta tukimateriaalia. Valtiovarainministeriö huolehtii yhdessä ao. toimijoiden kanssa suunnitelmien toteuttamisesta. Suunnitelmat päivitetään vuosittain tarvetta vastaavaksi.

Alueellinen yhteispalvelun edistämistä vastuu siirtyi **maakunnan liitoille** 1.1.2010 aluehallintouudistuksen myötä. Aiemmin tehtävä hoidettiin lääninhallituksissa. Valtiovarainministeriö ohjaa ja tukee maakunnan liittojen yhteispalvelun edistämistyötä välittämällä liitoille valtionhallinnon yhteiset ohjauslinjaukset, järjestämällä yhteisiä työkokouksia sekä osallistumalla maakuntien yhteispalvelua koskeviin tilaisuuksiin ja kokouksiin. Maakunnan liitot toimivat yhdessä kuntien, valtion viranomaisten, Kelan ja muiden yhteispalvelun sidosryhmien kanssa.

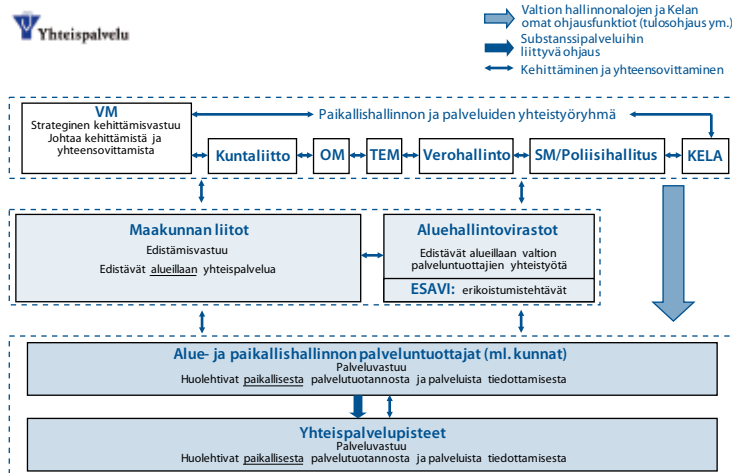
**Aluehallintovirastojen** tehtäväksi tuli samassa uudistuksessa valtion palveluntuottajien yhteistyön edistäminen. Etelä-Suomen aluehallintovirastossa (ESAVI) oleva aluehallintovirastojen toiminnan kehittämissyksikkö vastaa yhteispalveluun liittyvistä erikoistumistehtävistä, joita ovat yhteispalvelun sopimusrekisterin/tietokannan ja apudiaarin sekä yhteispalvelun verkkosivuston kehittäminen ja ylläpitäminen sekä yhteispalvelun ja siihen osallistuvien valtion viranomaisten yhteistyön valtakunnallinen kehittäminen. ESAVI koordinoi kaikkien aluehallintovirastojen toimintaa em. yhteispalvelun edistämistyössä. Aluehallintovirastot toimivat tiiviissä yhteistyössä maakunnan liittojen kanssa.

**Yhteispalveluun osallistuvat viranomaiset ja muut tahot** voivat osallistua yhteispalvelun kehittämiseen tekemällä ehdotuksia ja tuomalla kehittämistarpeita esiin joko suoraan valtiovarainministeriölle tai edustajiensa kautta em. yhteistyöryhmässä käsiteltäväksi. Kehittämisehdotukset käsitellään ja hyväksytyt ehdotukset viedään käytäntöön yhteispalvelupisteiden toiminnassa osallisten viranomaisten kanssa. Valtiovarainministeriö antaa yhteispalvelun osallisille informaatio-ohjausta kehittämisasioista.

Yhteispalvelu on palvelujen järjestämismuoto, jonka käyttöönotosta ja käytännön järjestelyistä päättävät tapauskohtaisesti paikallis- ja aluetason viranomaiset. Yhteispalvelun ohjaus on tämän vuoksi osa paikallis- ja aluehallinnon ohjausta.

Paikallistason ohjaus yhteispalvelussa perustuu suurimmalta osin keskushallintojen (ministeriöt ja Kelan keskushallinto) tulos- ja muuhun ohjaukseen sekä Suomen Kuntaliiton kuntiin suuntaamaan viestintään. Yhteispalvelua koskevat yhteiset linjaukset kulkevat osana hallinnonalojen omaa ohjausta alue- ja paikallistason viranomaisille, jotka ovat toimivaltaisia tekemään yhteispalvelusopimuksia.

## KUVA 8. Yhteispalvelun kehittämisen ohjaus



### 3.3 Yhteispalvelun nykytilan arviointi suhteessa hallitusohjelman tavoitteisiin

Hallitusohjelmassa on tavoitteeksi asetettu, että koko maassa luodaan kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Tehtäväksi on lisäksi annettu selvittää kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisena.

Yhteispalvelu on käytännössä muotoutunut ilman normiohjaustakin toiminnaksi, jossa yhteispalvelun toimeksisaajina ovat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta kunnat. Yhteispalvelun palveluverkosto on kuitenkin yhä edelleen maantieteellisesti melko ohut ja ainoastaan vajaassa puolessa Suomen kunnista on yhteispalvelupiste. Yhteispalvelupisteiden verkko ei ole vielä maantieteellisesti kattava ja se pikemminkin täydentää palveluntuottajien omia palvelupisteverkkoja.

Nykyinen yhteispalvelujärjestelmä perustuu sopimuksenvaraisuuteen ja sopimukseen sitoutuminen on kunkin palveluntuottajan harkinnassa. Se organisatorinen taso (alue- tai paikallistaso), joka päättää yhteispalveluun sitoutumisesta, vaihtelee palveluntuottajittain. Kuntien halu toimia yhteispalvelun toimeksisaajana vaihtelee, eivätkä myöskään valtiolliset toimijat ole muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta ryhtyneet yhteispalvelun toimeksisaajiksi niissä tilanteissa, joissa kunta ei ole ottanut tehtävää itselleen. Samoin valtion paikallisten palveluntuottajien tahtotilassa sitoutua yhteispalveluun toimeksiantajana on suuria eroja. Valtionhallinnon palveluntuottajat eivät ole osoittaneet laajamittaista kiinnostusta laajentaa yhteispalvelun avulla palvelutoimintaansa sellaisille paikkakunnille, joissa niillä ei ole aiemmin ollut omaa palvelupistettä. Yhteispalvelupisteverkon laajeneminen on pääosin kytkeytynyt hallinnonalojen omien palvelupisteiden määrän vähentämiseen.

Yhteispalvelupisteen perustana olevassa yhteispalvelusopimuksessa sovitaan yhteispalvelun rahoittamisesta. Sopimusperusteinen yhteispalvelun ylläpitäminen ja rahoitus

luo yhteispalvelun järjestämiselle ja yhteispalvelupisteverkolle järjestelyn lyhytjänteisyydestä johtuen epävakautta ja epävarmuutta. Kattavan yhteispalvelupisteverkon luominen ja pitkäjänteinen kehittäminen nykyisellä konseptilla, jossa yhteispalvelun ylläpitämisestä ja rahoituksesta päätetään paikallistasolla määräaikaaisella sopimuksella, ei ole onnistunut.

Yhteispalvelu ei ole myöskään palveluvalikoimaltaan kattavaa. Palveluntuottajien osallistumisessa yhteispalveluun on suuria eroja, mikä aiheuttaa palveluvalikoiman epäyhtenäisyyttä. Lähes 80 %:ssa yhteispalvelupisteistä tarjolla on toimeksisaajan palvelujen lisäksi ainoastaan yhden tai kahden muun palveluntuottajan palveluita.

Aktiivisimmin yhteispalveluun toimeksiantajana osallistuu Kela, jonka palveluita on saatavilla jopa 84 %:ssa yhteispalvelupisteistä. Muut palveluntuottajat osallistuvat yhteispalveluun selvästi vähemmän: poliisin lupapalveluita on saatavilla 42 %:ssa, verohallinnon palveluita 26 %:ssa, TE-toimistojen palveluita 30 %:ssa ja maistraattien palveluita 19 %:ssa yhteispalvelupisteistä.

Myös palveluntuottajien palveluvalikoima ja sen syvyys vaihtelee niissä yhteispalvelupisteissä, joihin palveluntuottajat osallistuvat. Vuonna 2007 voimaan tulleen uuden yhteispalvelulain, yhteispalvelun tehostamishankkeen ja yhteispalvelun laajentamishankkeen seurauksena yhteispalveluna saatavien avustavien asiakaspalvelujen syvyys on kuitenkin lisääntynyt merkittävästi. Vielä vuonna 2006 yhteispalvelu oli useimmissa tapauksissa lomakejakelua sekä yleisneuvontaa. Saatavilla oli usein tarvittavat lomakkeet, mutta yksityiskohtaisen neuvonnan saaminen ja asian vireillepaneminen edellyttivät muun palvelukanavan käyttöä. Tältä osin on tapahtunut merkittävää kehitystä ja nykyinen yhteispalvelu toimii aidosti vaihtoehtoisena palvelukanavana, jossa asiakas voi panna asiansa vireille ja saa asiansa vireillepanemiseksi tarvittavan neuvonnan.

Tavoitteena on ollut, että kukin valtion palveluntuottaja tarjoaisi yhteispalveluun osallistuessaan vähintään vakiopalveluvalikoiman mukaiset palvelut. Parhaiten palveluvalikoiman kattavuutta ja yhtenäisyyttä koskevan tavoitteen on saavuttanut Kela, jonka palvelut ovat vähintään vakiopalvelutasoiset 98 %:ssa niistä yhteispalvelupisteistä, joihin se osallistuu. Myös Verohallinnon palvelut vastaavat 76 %:ssa tavoitetasoa, TE-toimistojen palvelut 75 %:ssa, maistraatin palvelut 53 %:ssa ja poliisin lupapalvelut 51 %:ssa niistä yhteispalvelupisteistä, joissa niiden palveluja on saatavilla. Tavoitetason toteutumisaste kertoo, että useilla valtion palveluntuottajilla palveluvalikoima vaihtelee runsaasti eikä vähintään vakiopalveluvalikoiman mukaisten palvelujen tavoitetasoa ole saavutettu.

Myös yhteispalvelupisteissä tarjolla olevien kunnallisten palveluiden vaihtelu on erittäin suurta. Siitä huolimatta, että kunnat ylläpitävät yhteispalvelupisteitä, eivät ne välttämättä ole keskittäneet omaa fyysistä asiakaspalveluaan yhteispalvelupisteisiin. Kuntien ylläpitämät yhteispalvelupisteet eivät läheskään aina toimi keskeisenä asiakasrajapintana edes kunnan omiin asiakaspalveluihin.

Yhteispalveluun osallistuttaessa on annettavien palvelujen valikoima lain asettamissa rajoissa vapaasti sovittavissa. Sekä palveluntuottajien osallistumista yhteispalveluun että palveluvalikoiman laajentamista ja yhdenmukaistamista on edistetty koko 2000-luvun ajan hallinnonalojen yhteistyömenettelyin, kehittämishankkein, säädösmuutoksin, keskuksenhallinnon suosituksin sekä tulosohjauksen ja alueellisten edistäjäorganisaatioiden avulla. Kukin hallinnonala on itse määritellyt vakiopalvelunsa ja suosittanut sen noudattamista



yhteispalvelusopimusta solmittaessa. Hallitusohjelmassa asetettua tavoitetta määritellä yhteispalvelupisteissä vähintään saatavilla olevat palvelut on pyritty tähän mennessä toteuttamaan suositus- ja ohjausluonteisten toimenpiteiden avulla. Toimivalta yhteispalveluun sitoutumisessa on kuitenkin ollut pääsääntöisesti paikallistasolla samoin kuin harkintavalta siinä, mitä palveluja kussakin yhteispalvelusopimuksessa on lopulta sovittu yhteispalveluna annettavaksi. Tästä on poikkeuksena Kela, joka on säännönmukaisesti keskushallintonsa linjaamin tavoin uusia sopimuksia solmiessaan määritellyt palveluvalikoimaksi vakiopalveluvalikoiman mukaiset palvelut. Muilta osin yhteispalvelun laajentamis- ja harmonisointipyrkimykset eivät ole toteutuneet kuin osaksi. Palveluvalikoiman yhdenmukaistaminen ja laajentaminen on edennyt melko hitaasti.

Yhteispalvelun osuus asiointikanavana sekä kunnissa että valtionhallinnossa on tällä hetkellä hyvin pieni. Runsaasti uusia mahdollisuuksia asiakaspalvelujen toteuttamiseen luovan etäpalvelun käyttöönotto on vasta alussa.



## 4 Asiakkaiden ja sidosryhmien näkemykset valmistelun tukena

### 4.1 Hankkeen aikana toteutetut kyselyt

#### Asiakaspalvelu2014-hankkeen asiakaskysely

Hankkeen toimintamallityöryhmä teetti syksyllä 2012 selvityksen kansalaisten mielipiteistä julkisen hallinnon kanssa asioimisesta. Erityisesti tutkittiin sitä, mitä mieltä kansalaiset ovat suunnitteilla olevasta yhteisestä asiakaspalvelupistejärjestelmästä. Tutkimuksen suunnittelivat ja toteuttivat Taloustutkimus Oy ja Recommended Finland Oy.

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Suomen 15–79 -vuotiaat asukkaat Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Tutkimus tehtiin henkilökohtaisina haastatteluina osana Taloustutkimuksen Omnibus-tutkimusta. Tutkimuksessa haastateltiin 974 henkilöä. Otos muodostettiin kiintiöpöiminnalla, jossa kiintiöinä olivat kohderyhmän ikä-, sukupuoli-, alue- ja kuntatyyppijakautuma. Otos on painotettu kohderyhmää vastaavaksi. Tutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin 19.10.–5.11.2012 välisenä aikana. Haastatteluja tehtiin 93 paikkakunnalla. Kokonaistuloksen keskimääräinen virhemarginaali on 95 %:n luotettavuustasolla keskimäärin noin  $\pm 2,5$  prosenttiyksikköä.

#### Aluekierros

Hanke toteutti helmikuussa 2013 aluekierroksen, jonka tilaisuudet pidettiin Joensuussa, Tampereella, Helsingissä ja Oulussa. Tilaisuuksiin kutsuttiin kuntien, valtion keskus-, alue- ja paikallishallinnon sekä muiden viranomaistahojen, kuten Kelan, edustajia. Alue-tilaisuuksissa esitettiin äänestyslaitteiston avulla yleisölle kysymyksiä käyntiasiakaspalvelujen kannalta keskeisistä hankkeesta valmisteltavista asioista, kuten palveluverkko- ja rahoitusmallivaihtoehdoista.

Äänestyksiin osallistui yhteensä 221 aluetilaisuuksiin osallistunutta henkilöä. Helsingissä järjestettyä tilaisuutta lukuun ottamatta suurimman vastaajajoukon muodostivat kuntia edustavat osallistujat. Helsingin tilaisuudessa suurin osallistujaryhmä oli valtion keskushallinnon edustajat. Äänestystuloksia on käsitelty tämän luvun lisäksi aihepiiriin mukaan myös raportin muissa luvuissa.

## Otakantaa.fi

Hanke oli 15.2.–30.4.2013 mukana otakantaa.fi – palvelussa. Palvelussa tarjottiin kansalaisille ja hankkeen muille sidosryhmille mahdollisuus keskustella yhteisen asiakaspalvelun järjestämisestä ja kertoa ajatuksia siitä, mitä asioita yhteistä asiakaspalvelua kehitettäessä tulisi ottaa huomioon.

Palvelussa toteutettiin 15.2.–15.3.2013 myös yhteisen asiakaspalvelun kehittämistä koskeva kysely, johon vastasi 79 henkilöä. Vastaajista 39 % määritteli itsensä asiakkaiksi, 31 % ilmoitti edustavansa kuntia, 21 % valtion alue- ja paikallishallintoa, viisi prosenttia Kelaa ja kaksi prosenttia keskushallinnon organisaatiota. Kysymykset käsittelivät muun muassa yhteisen asiakaspalvelun palveluverkko- ja rahoitusmallivaihtoehtoja, yhteisen asiakaspalvelun toivottavaa palvelutarjontaa ja aukioloaikoja sekä yleistä suhtautumista yhteiseen asiakaspalveluun. Kyselyn tuloksia on käsitelty tämän luvun lisäksi aihepiirin mukaan myös raportin muissa luvuissa.

## 4.2 Asiakaspalvelu2014 -hankkeen asiakaskysely

Hankkeen loka-marraskuussa 2012 toteuttamassa asiakaskyselyssä selvä enemmistö suomalaisista pitää käyntiasiointia tärkeänä hoitaessaan asioita julkisen hallinnon kanssa. Kolmelle neljästä käyntiasiointi on vähintään melko tärkeää muihin asiointitapoihin verrattuna. Joka neljäs vastaaja ei kuitenkaan pidä käyntiasiointia tärkeänä. Käyntiasioinnin tärkeyttä perustellaan useimmin sillä, että asiat hoituvat tätä kautta parhaimmin ja helpoimmin.

Suunnitteilla olevasta yhteisestä asiakaspalvelupisteestä suomalaisista olisi tärkeintä saada sekä Taloustutkimuksen tekemän asiakaskyselyn että otakantaa.fi -palvelussa toteutetun kyselyn mukaan Kelan ja Verohallinnon palveluita sekä poliisin lupa- ja löytötavara-palveluita. Seuraavaksi halutuimpia olivat kunnan palvelut. Tämä nelikko erottuu selvästi muista palvelukokonaisuuksista. Näiden neljän viranomaisen palveluita suomalaiset ovat asiakaskyselyn mukaan myös käyttäneet eniten viimeisen vuoden aikana.

Vastaajilta kysyttiin myös mitä muita kuin viranomaispalveluja toivotaan saatavan asiakaspalvelupisteestä tai samasta rakennuksesta. Postipalvelut mainitaan selvästi useimmin (66 %) ja pankkipalvelut toiseksi useimmin. Muita palveluja mainitaan jo selvästi harvemmin.

Suurin osa suomalaisista arvioi tarvitsevansa henkilökohtaista tukea tai neuvontaa vähintään silloin tällöin asioidessaan julkisen hallinnon viranomaisen kanssa. Useimmin tukea sanoo tarvitsevansa kohderyhmän nuorin (15-24v) ja vanhin (50-79v) joukko. Tämä saattaa selittyä sillä, että nuorin ja vanhin väestönosa joutuu käyttämään keskimääräistä enemmän sellaisia hallinnon palveluja, jotka vaativat neuvontaa ja tukea ainakin silloin, kun kyseistä palvelua käytetään ensimmäisen kerran. Verkkopalveluiden käytössä suomalaiset arvioivat tarvitsevansa henkilökohtaista tukea tai neuvontaa hieman käyntiasiointia harvemmin. Tosin on todettava, että 14 prosenttia vastaajista sanoo, ettei ole koskaan käyttänyt viranomaisten verkkopalveluja.

Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan, kuinka tärkeää heille on se, että viranomaiset tiedottavat asian käsittelyvaiheesta. Tästä asiasta tiedottamista pidetään tärkeänä. Kaksi kolmesta pitää sitä erittäin tärkeänä ja kolmannes melko tärkeänä. Vain neljälle prosentille asia ei ole kovinkaan tärkeä. Mitä vanhempi vastaaja on, sitä useammin asian käsittelyvaiheesta tiedottamista pidetään tärkeänä.

Asioidessaan julkisen hallinnon yhteisessä asiakaspalvelupisteessä suomalaiset olisivat valmiita käyttämään matka-aikaa yhteen suuntaan keskimäärin 29 minuuttia. Neljä viidestä vastaajasta ei haluaisi käyttää matka-aikaan yli puolta tuntia.

Puolet suomalaisista asioisi yhteisessä asiakaspalvelupisteessä mieluummin arkisin kello 8-16 välisenä aikana. Kolmannes asioisi arkisin kello 16-18 ja joka kymmenes arkisin kello 18 jälkeen. Mieluisimman asiointiajan suhteen on selviä ikäryhmäkohtaisia eroja: 50-79 -vuotiaista selvästi suurin osa asioisi arkisin klo 8-16, kun taas selvästi yli puolet 25-49 -vuotiaista asioisi mieluiten arkisin klo 16 jälkeen. Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä asioitaisiin selvästi mieluummin omalla asuinpaikkakunnalla.

Mieluisinta asiointiaikaa kysyttiin myös otakantaa.fi - palvelussa toteutetussa kyselyssä, ja tulokset olivat samansuuntaisia edellä kuvattujen asiakaskyselyn tulosten kanssa. Otakantaa-kyselyn vastaajista 43 % halusi asioida mieluiten arkisin kello 8-16 ja samansuuruinen joukko arkisin kello 16-18. Kolme mieluisinta asiointitapaa julkisen hallinnon kanssa ovat 1) käyntiasiointi viranomaisen omassa asiakaspalvelupisteessä, 2) puhelimen välityksellä ja 3) käyntiasiointi yhteispalvelupisteessä tai suunnitteilla olevassa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Tämä kolmikko erottuu selvästi muista kuten verkkopalvelu- tai sähköpostiasioinnista. Asioidessaan julkisen hallinnon viranomaisen kanssa suomalaiset arvostavat siten henkilökohtaista palvelua. Merkittävä havainto tutkimuksessa on se, että vain hyvin harva nostaa videoyhteyden kautta tapahtuvan etäpalvelun kolmen mieluisimman palvelun joukkoon. Tämä tutkimustulos viittaa siihen, että teknologiaa hyödyntäviin uusiin asiointitapoihin ei ainakaan vielä luoteta. Vastaajilla ei myöskään vielä ole kokemusta etäpalvelusta, jota vasta pilotoidaan Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan maakuntien 21 yhteispalvelupisteessä. Ensimmäiset tulokset piloteista kertovat, että asiakkaat pitävät asiointia etäpalveluna yhtä luontevana kuin henkilökohtaista käyntiasiointia. Asiakkaat ovat myös valmiita suosittelemaan ystävilleen ko. asiointin hoitamista etäpalveluna.

Yhdeksän kymmenestä suomalaisesta pitää suunnitteilla olevaa yhteistä asiakaspalvelupistejärjestelmää vähintään melko hyödyllisenä. Neljä kymmenestä pitää sitä erittäin hyödyllisenä. Yleisimmin annettu perustelu sille, miksi pitää järjestelmää hyödyllisenä on se, että kaikki asiat saa hoidettua samalla kertaa. Muita annettuja perusteluja olivat muun muassa ajan säästö ja asiointin helpottuminen. Ne, jotka eivät pitäneet järjestelmää hyödyllisenä, perustelivat kantaansa useimmin sillä, että asiat saa jo nyt hoidettua yhteispalvelupisteissä.

Yleistä suhtautumista suunnitteilla olevaan yhteiseen asiakaspalveluun kysyttiin hie- man eri muodossa myös hankkeen aluekierroksella sekä otakantaa.fi - palvelussa toteute- tussa kyselyssä. Otakantaa-kyselyn vastaajista yli puolet ilmoitti suhtautuvansa yhteiseen asiakaspalveluun myönteisesti tai erittäin myönteisesti. Noin neljäsosa suhtautui yhteiseen asiakaspalveluun neutraalisti ja noin viidesosa kielteisesti tai erittäin kielteisesti. Myös alue- kierrokselle osallistuneet eri sidosryhmien edustajat suhtautuivat yhteiseen asiakaspalve- luun hyvin myönteisesti. Järjestettyihin äänestyksiin osallistuneista 80-90 %:lla oli paik- kakunnasta riippuen positiivinen näkemys yhteisestä asiakaspalvelumallista.

### 4.3 Havaintoja muista asiakaskyselyistä

Toimintamallityöryhmä sai syyskuussa jäseniltään näiden organisaatioissa tehtyjä asiakaskyselyjä edellä selostetun tutkimuksen tausta-aineistoksi. Yksittäisten organisaatioiden teettämää kyselyä ei voi suoraan verrata toimintamallityöryhmän Asiakaspalvelu2014 -hankkeessa teettämään selvitykseen. Jäsenten toimittamissa kyselyissä on tutkittu lähinnä kunkin palveluntuottajan toiminnan laatua ja kysymykset ovat mitanneet pääosin eri asioita kuin hankkeessa teetetystä Asiakaspalvelu2014 -tutkimuksessa on kysytty. Yhtymäkohtia löytyy kuitenkin aukioloaikojen, palvelukanavien ja palvelun saavutettavuuden sekä palveluvalikoiman osalta.

Muiden asiakaskyselyjen tulokset, niiltä osin kuin ne ovat vertailukelpoisia, ovat suurelta osin samansuuntaisia kuin Asiakaspalvelu2014 -tutkimuksen tulokset. Joitakin mielenkiintoisia, erilaisia näkökulmia voidaan jäsenten toimittamista kyselyistä kuitenkin löytää.

Jyväskylän kaupungin vuoden 2012 asiakaspalvelukyselyn tuloksissa ilmeni ristiriita käytetyimmän ja mieluisimman palvelukanavan välillä. Jyväskylässä tutkittiin yleisnäkemyistä asiakaspalvelun nykytilasta ja toiveita sen kehittämiseksi internet- ja paperikyselynä sekä FeelGo-palautepäätteellä. Eroavuudet näiden kahden kyselymuodon vastaajajoukossa ja tuloksissa olivat sen verran suuret, että tuloksia tarkastellaan tässä erillisinä.

Internet- ja paperikyselyn kautta tutkimukseen osallistui 229 vastaajaa. Asiointiin kaupungin palveluissa he olivat käyttäneet eniten seuraavia kanavia luetellussa järjestyksessä: henkilökohtainen käyntiasiointi, puhelin, sähköiset kanavat. Kuitenkin, kun vastaajilta kysyttiin mieluisinta asiointitapaa, ykkössiijaa piti edelleen käyntiasiointi, mutta sähköinen asiointi ohitti puhelinyhteyden.

FeelGo-palautepäättekyselyn kautta kaupungin asiakaspalvelututkimukseen vastasi 171 henkilöä, joista selvä enemmistö kuului nuorimpiin ikäryhmiin. Heidän keskuudessaan käytetyimmät palvelukanavat olivat henkilökohtainen käyntiasiointi, heti sen kintereillä sähköinen asiointi, ja kolmanneksi käytetyimpänä puhelinasiointi, jonka osuus oli kuitenkin huomattavasti kahta ensimmäistä pienempi. Mieluisinta asiointitapaa kysyttäessä sähköinen asiointi ohitti käyntiasioinnin.

Myös Kelan vuoden 2012 asiakaskyselyssä käytetyimmän palvelukanavan sijan otti käyntiasiointi, toisena oli verkkopalvelu ja kolmantena kirjeenvaihto. Kelan tuloksissa on tosin huomioitava, että jotkin Kelan maksamat korvaukset saadaan suoraan palveluntarjoajalta kuten lääkäriasemalta tai apteekista. Suosituimmat palvelukanavat jatkossa, jos ne olisivat saatavilla, olivat henkilökohtainen asiointi toimistossa, verkkoasiointi ja puhelinasiointi. Kuitenkin lähes joka toinen vastaajista käyttäisi palvelupistettä kauppakeskuksessa, jos sellainen olisi tarjolla. Kiinnostus toimistossa tai puhelimesta tapahtuvaan palvelutapaamiseen ajanvarauksella oli paljon suurempaa kuin ajanvarausmahdollisuuden tosiasiallinen käyttö.

Kaikissa jäsenorganisaatioiden asiakaskyselyissä oli havaittavissa sama linja kuin Asiakaspalvelu2014 - tutkimuksen tuloksissa: Verkkopalveluiden käyttöön suhtautuvat myönteisemmin alle 45-vuotiaat ja sitä nuoremmat ikäluokat, mutta vanhemmissa ikäluokissa

verkkopalveluiden suosio on vähäisempää. Kuitenkin on huomioitava, että Asiakaspalvelu2014 – tutkimuksen mukaan nuorin ikäryhmä (15-24-vuotiaat) pitää käyntiasiointia keskimääräistä useammin tärkeänä. Kelan asiakaskunnan kahdessa nuorimmassa ikäryhmässä on verkkopalvelujen käyttö vuoden 2012 kyselyn mukaan lisääntynyt tuntuvasti.

Julkisen hallinnon verkkopalveluita on tutkittu erikseen valtiovarainministeriön vuonna 2011 tilaamassa julkisten palvelujen laatubarometrin ja verkkopalveluiden tutkimusraportissa, jonka tekijänä oli Innolink Research Oy. Tutkimuksen tiedot kerättiin puhelinhaastatteluiden avulla ja vastausmääränä oli 5 488 loppuunsaatettua haastattelua. Tutkimuksen mukaan julkishallinnon verkkopalveluista tunnetuimpia olivat Verohallinnon (vero.fi) ja Kelan (kela.fi) verkkopalvelut. Käytetyin sivusto julkishallinnon verkkosivuista oli oman asuinkunnan www-sivut (58 %). Toiseksi käytetyin sivusto oli Ilmatieteenlaitoksen (56 %) sivusto. Internetin merkitys on selvästi kasvanut vuodesta 2003 haluttuna palvelukanavana. Julkishallinnon verkkosivuja oli käytetty informaation ja tiedon hakemiseen (77 %). Tunnistautumista käyttäneistä vastaajista 57 % oli käyttänyt pankkitunnisteita.

Suomen Kuntaliitto toteutti vuosina 2008 ja 2011 osana Paras-arviointitutkimusohjelmaa ”Kuntalaiset kunnallisten palvelujen arvioitsijoina” – mielipidetutkimuksen tietyissä Paras-uudistuksen piiriin kuuluvissa tutkimuskunnissa. Vuoden 2011 tulosten palvelutyytyväisyyttä, tärkeyttä ja saavutettavuutta mittaavia indeksejä tarkasteltaessa todettiin, että mitä paremmin saavutettavissa oleviksi palvelut koetaan, sitä tyytyväisempiä ollaan palveluihin, ja sitä tärkeämmäksi ne yleensä ottaen koetaan.

Sekä Espoon että Jyväskylän yhteispalvelupisteissä toteutetuissa asiakaskyselyissä ja asiakasraadeissa toivottiin palvelupisteille laajempia aukioloaikoja. Muita avoimiin vastauksiin kirjoitettuja toiveita olivat Jyväskylässä poliisin lupapalvelut, kaikkien laskujen maksumahdollisuus ja yleinen neuvonta. Espoossa toivottiin maksullista matkapuhelimen käyttömahdollisuutta, suuremmalla tekstillä kirjoitettuja esitteitä heikkonäköisille ja näkövammaisille, yleisesitettä kuntapalveluista, tietoja ja neuvoja sosiaalietuuksista sekä kahvilaa ja WC:tä asiakkaiden käyttöön. Lisäksi toivottiin lisää asiakaspäätteitä ja niille pidempää käyttöaikaa.





# 5 Hankkeen ehdotukset

## 5.1 Hankkeen peruslinjaukset

Valtion paikallishallinnon rakenne on 2000-luvulla, erityisesti sen ensimmäisen vuosikymmenen loppupuolella, kokenut merkittäviä muutoksia. Valtion paikallisviranomaisten toimialueet ovat laajentuneet ja useiden perinteisesti selkeästi valtion paikallishallintoon kuuluviksi miellettyjen viranomaisten toimialueet noudattelevat nykyisin lähinnä maakuntien rajoja tai ovat yhtä maakuntaa laajempia. Rakennemuutokseen on liittynyt usealla hallinnonalalla palvelupisteverkon karsiminen, mutta kyseisestä kehityksestä huolimatta käyntiasiakaspalvelun näkökulmasta keskeisimmillä valtion toimijoilla eli poliisilla, maistraateilla, Verohallinnolla ja työ- ja elinkeinotoimistoilla oli edelleen vuonna 2011 lähes 700 palvelupistettä.

Asiakaspalvelurakenteen kehittäminen liittyy läheisesti myös kuntarakennemuutokseen. Kunnan oman asiakaspalvelurakenteen kehittäminen ja valtion asiakaspalvelurakenteen liittäminen siihen edesauttavat kuntarakenteen uudistamista turvaamalla asiakaspalvelun saatavuuden myös kuntaliitoksissa.

Julkisten palvelujen saatavuuden ja tehokkuuden turvaamiseksi palveluja tarjotaan perinteisten tapojen lisäksi yhä enenevässä määrin vaihtoehtoisten ja toimintaa tehostavien palvelukanavien kautta kuten asiointipalveluna yhteispalvelupisteissä tai puhelimitse, kokonaan sähköisenä palveluna, asiantuntijan videoyhteydellä antamana etäpalveluna sekä näiden kanavien erilaisina yhdistelminä. Perinteisten asiakaspalvelujen merkitys ja määrä on pienentynyt ja pienenee muiden palvelukanavien osuuden kasvaessa. Kun kysyntä toimijakohtaisissa palvelupisteissä vähenee, niitä lakkautetaan ja käyntiasioinnin saatavuus heikkenee ilman palvelun tarjoajien yhteistyötä. Ennakoarvio on, että yhteisen asiakaspalvelun kannalta keskeisten viranomaisten omien palvelupisteiden määrä vähenee edellä mainitusta vuoden 2011 määrästä yli 25 prosenttia vuoteen 2019 mennessä. Käyntiasioinnin saavutettavuuden turvaamiseksi ja alueellisen yhdenvertaisuuden takaamiseksi tarvitaan enenevässä määrin viranomaisten yhteistyötä asiakaspalveluiden tuottamisessa.

Yhteispalvelun perustana on laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007). Laissa säädetään yhteispalvelun perusteista ja siinä tarjottavista palveluista yleisellä tasolla. Lain mukaan yhteispalvelusta on tehtävä sopimus sitä järjestävien viranomaisten kesken. Pakkoa yhteispalvelupisteen perustamiselle ei käytännössä lainsäädännössä aseteta lukuun ottamatta tilannetta, jossa ministeriö voi velvoittaa hallinnonalansa viranomaisen tekemään yhteispalvelusopimuksen tietyin edellytyksin. Palveluvalikoimasta voidaan sopia vapaasti,

kunhan se pysyy lainsäädännön puitteissa. Yhteispalvelulain mukaan yhteispalveluna voidaan tarjota vain ns. avustavia asiakaspalveluita. Huhtikuussa 2013 yhteispalvelupisteitä oli 191 kappaletta. Niistä suurimmassa osassa toimeksisaajana toimii kunta ja niissä tarjotaan vaihtelevasti eri viranomaisten palveluja. Palveluvalikoiman vaihtelut johtuvat siitä, että toimijat eivät osallistu kaikkiin olemassa oleviin yhteispalvelupisteisiin ja että ne tarjoavat eri pisteissä erilaisia palveluvalikoimia. Vaikka kunnat toimivat useimmin yhteispalvelupisteiden ylläpitäjinä, niissä tarjotaan kuntien tai kuntayhtymien palveluja melko vähän. Kuntapalvelujen kysyntä on kuitenkin suurempaa kuin valtion hallintopalvelujen.

Yhteispalvelua on kehitetty viimeisten kymmenen vuoden aikana useilla erilaisilla toimenpiteillä. Yhteispalvelun ja yhteispalvelupisteiden kehittämisestä huolimatta puutteita on ollut palvelupisteiden lukumäärän lisäämisessä, sijoittumisessa palvelutarpeisiin ja asetettuihin tavoitteisiin nähden sekä niiden palveluvalikoiman laajentamisessa. Ongelmat ovat johtuneet osaltaan tai pääosin yhteispalvelulain perusratkaisusta, jonka mukaan palvelupisteiden olemassaolo ja palveluvalikoima perustuu aina palvelun järjestämiseen osallistuvien tahojen melko vapaaseen sopimiseen.

Hankkeen toimeksianto perustuu pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelun kehittämiseksi asetettuihin tavoitteisiin. Näiden tavoitteiden mukaan maassa tulee kuntatasolle luoda kattava yhteispalvelupisteiden verkko sekä määritellä jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut. Lisäksi tulee selvittää kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin. Hanke on työnsä aikana kiteyttänyt yhteisen asiakaspalvelun tavoitteiksi julkisen hallinnon asiakaspalvelun tarjoamisen asikkaille yhden luukun periaatteella kohtuuetäisyydellä asuinpaikasta ja siten, että asiakaspalvelua voidaan tuottaa taloudellisesti ja tehokkaasti.

Hallitusohjelman mukaiseen toimeksiantoon ja edellä mainittuihin tavoitteisiin vastaa- miseksi hanke määritteli vuoden 2012 keväällä seuraavat peruslinjaukset, jotka hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä kokouksessaan 20.6.2012 hyväksyi jatkovalmistelun pohjaksi. Linjauksia on jatkovalmistelun aikana täsmennetty.

### **1. Pääsääntönä yhteisen asiakaspalvelun järjestämisessä säädösperusteinen malli, jonka rinnalla täydentävänä sopimusperusteisuus**

Uuden yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen tapahtuu pääsääntöisesti säädösperusteisesti. Yhteisen asiakaspalvelun sisältö, yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvat julkisen hallinnon palveluntuottajat sekä yhteisessä asiakaspalvelussa aina annettavat palvelut määritetään lainsäädännössä.

Säädösperusteisen mallin rinnalle luodaan sopimusperusteinen järjestelmä.

Yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin osallistuminen yhteiseen asiakaspalveluun perustuu ns. toimitilayhteistyöhön.

### **2. Yhteisen asiakaspalvelun järjestämisvastuu säädetään kunnille**

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen säädetään kuntien tehtäväksi.

### 3. Yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvat viranomaiset

Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan aina poliisin, työ- ja elinkeinotoimistojen, verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten (ELY-keskus), työvoiman palvelukeskusten ja kuntien palveluja. Kelan palveluita tarjotaan laajasti sopimukseen perustuen.

Mahdollisuus asiantuntijan antamaan asiakaspalveluun on saatavilla vähintään virka-aikana.

### 4. Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat palvelut

Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan palveluja yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojien antamana sekä etäpalveluna.

Yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojat antavat seuraavia palveluja:

- Asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen kaikissa palveluissa (ml. etäpalvelu)
- Asiakirjojen vastaanottaminen
  - Asiakirjojen toimittamisella yhteiseen asiakaspalveluun on oikeudellisesti sama vaikutus kuin asiakirjan toimittamisella asian käsittelevälle viranomaiselle.
- Pisteessä palveluja tarjoavien viranomaisten verkkopalvelujen käytön tuki
- Maksujen vastaanottaminen
- Tietojen antaminen yleisellä tasolla palveluista ja viranomaisista
- Neuvontapalvelu asioissa, joissa otetaan vastaan asiakirjoja
- Ajanvarausten vastaanottaminen etäpalveluun ja muuhun asiantuntijapalveluun
- Pisteessä palveluja tarjoavien viranomaisten tuotteiden myynti

Tahot, joiden asiakaspalveluja tarjotaan lakisääteisesti yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, tarjoavat näissä pisteissä etäpalvelun välityksellä:

- asiantuntijan antamat asiakaspalvelut, joiden antaminen ei edellytä fyysistä kosketusta asiakkaaseen tai tämän hallussa olevaan esineeseen tai joihin ei liity erityisiä psykologisia henkilökohtaisemman tapaamisen vaatimuksia;
  - esimerkiksi neuvonta, asiakkaan hakemusten ja selvitysten vastaanottaminen, kuuleminen, konsultointi
- asiakaspalvelut, joita ei tällä hetkellä pidetä varsinaisina asiantuntijapalveluina, mutta jotka yhteisessä asiakaspalvelupisteessä on koko palveluvalikoiman laajuuden vuoksi jätettävä pois palveluneuvojien tehtävistä.

### 5. Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon luomista ja hallinnonalakohtaisten palvelupisteiden sopeuttamista koskevat linjaukset

Yhteinen asiakaspalvelu kattaa lakisääteisesti koko maan. Lainsäädännössä ei rajata muiden julkisen hallinnon asiakaspalvelupisteiden määrää. Jatkovalmistelussa selvitetään,

miten vältetään ne ongelmat, joita suurimmissa kaupungeissa voisi syntyä päällekkäisestä palvelupisteverkosta.

Kunnan velvoitteesta järjestää yhteistä asiakaspalvelua ja tarjota siinä omia palvelujaan säädetään laissa. Kunnat voivat sopia keskenään muiden kuntien kuin ylläpitäjäkunnan asiakaspalvelujen tarjoamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa. Lainsäädännössä määritellään kriteerit palvelupisteiden perustamiselle ja niiden sijoittamiselle kuntakohtaisesti. Asetuksella säädetään ne kunnat, joilla on velvollisuus järjestää yhteinen asiakaspalvelu.

Pisteiden sijoittamista varten määritellään yhteisen asiakaspalvelupisteen vaikutusalue, jonka asukkaiden arvioidaan käyttävän pisteessä tarjottavia valtion palveluja. Vaikutusalueen määrittelyssä otetaan huomioon toimintaan osallistuvien viranomaisten toimialueet sekä alueen kielellinen jakauma. Palvelujen antaminen suomen, ruotsin ja saamen kielellä varmistetaan kielilain ja saamen kielilain mukaisesti. Yksikielisissä kunnissa valtion viranomaisten toisenkielinen palvelu järjestetään etäpalveluna.

Yhteiselle asiakaspalvelupisteelle määritellään tarvittava asukas pohja, jotta toiminnan taloudellisuus ja tuottavuus sekä säännöllinen aukiolo voidaan taata. Minimi-asukas pohjasta voidaan tarvittaessa poiketa harvan asutuksen, vaikeiden kulkuyhteyksien tai muun erityisen seikan vuoksi.

Säädettäessä kunnan velvollisuudesta ylläpitää yhteistä palvelupistettä sovelletaan kriteerejä, joissa otetaan huomioon asiointi- ja työssäkäyntisuunnat, kulkuyhteydet vaikutusalueelta sijaintipaikalle (maanteitse ja rautateitse sekä matka-aika), olemassa oleva infrastruktuuri, henkilöstövaikutukset aloitusvaiheessa ja erityisolosuhteet kuten esimerkiksi asukastiheys, maantiede ja kielelliset suhteet. Vastaavia kriteerejä sovelletaan kunnan sisällä päätettäessä yhteisen asiakaspalvelupisteen sijoittamisesta.

Kansalaiset voivat käyttää yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjottavia valtion asiakaspalveluja valtion viranomaisten alueellisista toimivaltarajoista riippumatta – palvelupiste toimittaa asiakirjat oikealle viranomaiselle ja asiantuntijan palvelut tarjotaan etäpalveluna.

Jatkovalmistelussa hanke on päätyntä ehdottamaan edellä todetusta poiketen sääntelyratkaisua, jossa laissa säädetään ne kunnat, joita järjestämisvelvoite koskee. Jatkovalmistelussa on todettu, että järjestämisvelvollisiksi valikoituvia kuntia ei ole mahdollista johtaa riittävän täsmällisesti ja tarkkarajaisesti lailla säädettävistä kriteeristöistä. Kunnan valikoituminen järjestämisvelvolliseksi kunnaksi edellyttää alueellista tarkoituksenmukaisuusharkintaa, jossa joudutaan ottamaan huomioon muun muassa palvelujen saavutettavuuteen liittyviä seikkoja. Keskeistä myös on se, että kyse on kunnille annettavasta tehtävästä. Asiasta säättämisen on tällaisessa tilanteessa arvioitu kuuluvan perustuslain 80 ja 121§:stä johtuen lain alaan.

Perusteet kuntien valikoitumiselle järjestämisvelvollisiksi kunniksi ovat jatkovalmistelussa täsmentyneet siten, että merkittävimmäksi tekijäksi nousi käyntiasiakaspalveluiden yhdenvertaisen saavutettavuuden turvaaminen koko maassa. Saavutettavuuskriteeriksi valikoitui se, että 90 prosentilla yhteisen asiakaspalvelun vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen maanteitse tai rautateitse lyhyempi matka kuin 40 kilometriä. Jatkovalmistelussa pyrittiin myös määrittelemään vaikutusalueen vähimmäisasukasmäärä. Vähimmäisasukasmääräkriteerin soveltaminen johti kuitenkin hyvin monilla alueilla ristiriitaan saavutettavuuskriteerin kanssa. Tämän vuoksi varsinaista vähimmäisasukasmääräkriteeriä ei

määritelty, vaan asiakaspalvelupisteiden määrää arvioitiin siitä lähtökohdasta, että asiakaspalveluverkon tulee mahdollistaa asiakaspalvelun tuottava ja taloudellinen järjestäminen. Lisäksi kriteeriksi nostettiin se, että yhteiset asiakaspalvelupisteet sijoittuvat sellaisille paikoille, joille alueen asiointi ja työssäkäynti muutoinkin tavanomaisesti suuntautuu. Kunnan sisällä asiakaspalvelupiste tulee sijoittaa siten, että sijoittamisella voidaan edistää yhteisessä asiakaspalvelussa tuotettavien palvelujen kattavaa ja alueellista saatavuutta asiakaspalvelupisteen vaikutusalueella sekä palvelutoiminnan tuottavuutta ja tehokkuutta.

## 6. Yhteisen asiakaspalvelun ohjaus

Yhteisen asiakaspalvelun ohjaus koostuu normiohjauksesta, resurssiohjauksesta ja informaatio-ohjauksesta. Ohjausta toteutetaan poikkihallinnollisesti toimivaltaisten viranomaisten yhteistyönä.

Yhteisen asiakaspalvelun yleistä hallintoa ja järjestämistä koskevan informaatio-ohjauksen koordinointi säädetään valtiovarainministeriön tehtäväksi. Toimivaltaisten viranomaisten yhteistyöstä ja työnjaosta informaatio-ohjauksessa sekä toimivaltaisten viranomaisten yhteistyöstä yhteisen asiakaspalvelun järjestäjien kanssa säädetään. Yhteisen asiakaspalvelun laillisuusvalvonta säädetään aluehallintovirastojen tehtäväksi.

## 7. Yhteisen asiakaspalvelun rahoitusmalli

Yhteisen asiakaspalvelun tuottajana kunnalle korvataan omakustannuseriaa sille muiden tahojen palvelujen jakamisesta aiheutuvat kustannukset. Kustannusten jakamisen perusteena käytetään lakisääteisten palvelujen osalta asukasmääriä, mutta korvauksessa otetaan huomioon merkittävät vaihtelut asukkaiden herkkyydessä käyttäjäkäyntipalveluja.

Kun valtion viranomaisten asiakaspalvelua annetaan lakisääteisesti yhteisessä asiakaspalvelussa, järjestetään kustannusten korvaaminen valtionhallinnossa keskitetysti ja yhtenäisesti.

Jos viranomaisen asiakaspalvelua annetaan yhteisessä asiakaspalvelussa sopimusperusteisesti, määritellään kustannusten korvaaminen sopimuksessa. Jos sopiminen on hajautettu hallintoon, tulee kustannusten korvaamisesta olla keskitetysti hyväksytyt periaatteet, jotka ohjaavat riittävän täsmällisesti sopimista.

Yhteiseen asiakaspalveluun liittyvät tarkoituksenmukaiset perustamiskustannukset ja investoinnit korvataan pistettä ylläpitävälle kunnalle. Osuudet investoinneista jaetaan samojen periaatteiden mukaan kuin asiakaspalvelutoiminnasta aiheutuvat kustannukset.

Kustannusten korvaaminen kunnille toteutetaan joko valtiosuutena, joka määräytyy euroina asukasta kohden tai kustannusten korvaamisesta tehdään kuntakohtaisia päätöksiä esimerkiksi aluehallintovirastossa.

Jatkovalmistelussa hanke on päätynyt ehdottamaan edellä todettuja linjauksia edelleen täsmentäen rahoitusjärjestelmäksi ns. yhdistelmämallia. Malliin kuuluu perusosa ja suoritteiden perusteella maksettava korvaus. Lähtökohtaisesti perusosalla korvataan kiinteitä kustannuksia (vuokrat, tietoliikenne, varusteet, sähkö, koulutus yms. erii) ja suoriteosaan jää ainoastaan suoraan suoritteen antamiseen liittyvä muuttuva kustannus (palkat).

## 5.2 Ehdotus yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottaviksi palveluiksi

Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan lakisääteisesti poliisin lupahallinnon, työ- ja elinkeinotoimistojen, verohallinnon, maistraattien, ELY-keskusten, työvoiman palvelukeskusten ja kuntien palveluja. Kelan palveluita tarjotaan laajasti sopimukseen perustuen. Palveluja tarjotaan osittain palveluneuvojan antamana ja osittain asiantuntijan antamana joko etäpalveluna tai paikan päällä yhteisessä asiakaspalvelupisteessä.

Yhteisessä asiakaspalvelussa lakisääteisesti tarjottavat valtion palvelut ja sopimusperusteisesti tarjottavat Kelan palvelut on hyväksytty hankkeen jatkovalmistelun pohjaksi päätyöryhmän kokouksissa 17.10.2012 ja 17.11.2012 ja kuntien palvelut päätyöryhmän kokouksessa 28.11.2012. Edellä mainittuja päätöksiä tehtäessä jäi auki se, tarjotaanko yhteisessä asiakaspalvelussa myös ulkomaalaisten rekisteröintiin, veronumeroon ja matkustusasiakirjoihin liittyvää asiakaspalvelua. Hankkeen päätyöryhmä päätti 10.4.2013 pitämässään kokouksessa, että ulkomaalaisten rekisteröintiin liittyvää asiakaspalvelua annetaan paikan päällä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä maistraatin oman henkilökunnan toimesta. Veronumeroon liittyvää asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelussa ei anneta. Matkustusasiakirjoihin liittyvää asiakaspalvelua poliisi antaa 10.1.2013 hyväksytyyn hankkeen väliraporttiin kirjatun mukaisesti oman henkilöstönsä toimesta paikan päällä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

Hankkeen päätyöryhmä päätti lisäksi 2.5.2013 kokouksessaan, että Maanmittauslaitoksen palveluja tarjotaan yhteisessä asiakaspalvelussa sopimusperusteisesti. Työryhmän 22.5.2013 tekemän päätöksen mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa otetaan vastaan myös verojen käteismaksuja.

Seuraavissa alaluvuissa on kuvattu eri palveluntuottajien palveluvalikoimaa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä yleisellä tasolla. Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat palvelut on listattu palveluntuottajatahoittain yksityiskohtaisemmin liitteissä 1-7.

### 5.2.1 Poliisin lupa- ja löytötavarapalvelut

Poliisin palveluvalikoima yhteisessä asiakaspalvelussa on joko ns. peruspalveluvalikoiman tai laajan valikoiman mukainen. Peruspalveluvalikoima kattaa sähköisesti tarjottavat palvelut sekä yhteisessä asiakaspalvelussa palveluneuvojan antamana ja etäpalveluna tarjottavat yhteisen asiakaspalvelun palveluvalikoiman mukaiset palvelut.

Poliisin palveluista ajokorttiasiat tullaan mahdollisesti ainakin joltain osin siirtämään ennen yhteisten asiakaspalvelupisteiden aloittamista Liikenteen turvallisuusvirastolle (Trafi). Mahdollisen siirron yhteydessä arvioidaan uudestaan tarve näiden palveluiden tarjoamiseen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

Yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen voi tehdä ilmoituksen myös esimerkiksi yleisötilaisuudesta, ilotulitusnäytöksestä tai yleisestä kokouksesta ja pisteessä voi hoitaa arpajaisiin ja rahankeräykseen liittyviä lupa-asioita. Ulkomaalaislupiin liittyen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä voi hoitaa Euroopan unionin kansalaisen ja häneen rinnastettavan oleskelu-

oikeuden rekisteröintiasioita. Myös poliisin nykyisin hoitamia löytötavarapalveluita saa yhteisistä asiakaspalvelupisteistä. Kaikkiin mainittuihin palveluihin voi liittyä sekä palveluneuvojan antamaa että etäpalveluna annettavaa asiakaspalvelua.

Poliisin asiakaspalvelujen *laaja valikoima* kattaa edellä mainittujen palvelujen lisäksi poliisin lupapalvelut täysimääräisesti (ajanvarauksella) poliisin oman henkilöstön toimesta. Poliisin peruspalveluvalikoima sekä laaja valikoima ovat palveluvalikoimiltaan valtakunnallisesti yhdenmukaiset.

### 5.2.2 Työ- ja elinkeinotoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten palvelut

Työ- ja elinkeinotoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten palveluja tarjotaan yhteisessä asiakaspalvelussa pääosin asiantuntijan antamana etäpalveluna. Työ- ja elinkeinotoimistojen palvelut ovat myös saavutettavissa työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskuksen kautta puhelimitse ja sähköpostitse sekä lisääntyvästi verkkopalveluna. Etäpalveluna yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012) mukaisia palveluja, kuten työnvälityspalveluita, tieto- ja neuvontapalveluita, osaamisen kehittämisspalveluita sekä yritystoiminnan käynnistämisen- ja kehittämispalveluita. Julkiseen työvoima- ja yrityspalveluun kuuluvat myös henkilöasiakkaan palveluprosessiin liittyvät asiantuntija-arvioinnit sekä lain mukaiset tuet ja korvaukset. Etäpalveluna tarjotaan myös työttömyysturvaa koskevia palveluja sekä maahanmuuttajien kotoutumista edistäviä palveluja.

Yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojat muun muassa välittävät tietoa työ- ja elinkeinotoimiston kaikista palveluista, järjestävät etäyhteyden työ- ja elinkeinotoimiston asiantuntijaan, ohjaavat asiakasta työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskuksen tarjoamien Työlinja ja Yritys-Suomi –puhelinpalvelujen hyödyntämisessä sekä tukevat asiakasta verkkopalvelujen käytössä.

### 5.2.3 Verohallinnon palvelut

Verohallinnon palveluihin liittyen palveluneuvojat antavat yleisneuvontaa sekä hoitavat lomakejakelua ja ottavat vastaan asiakirjoja. He hoitavat myös otteisiin ja todistuksiin liittyviä asiakaspalvelutehtäviä. Verohallinnon palveluista yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan etäpalveluna maa- ja metsätalouden verotukseen, varainsiirtoverotukseen, henkilöverotuksen ennakkotietoihin ja ennakkoratkaisuihin sekä maatalouden sukupolvenvaihdokseen liittyvää asiakaspalvelua. Näihin kaikkiin liittyen yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan etäpalveluna asiantuntijapalvelua.

### 5.2.4 Maistraattien palvelut

Maistraatin palveluja tarjotaan yhteisessä asiakaspalvelussa muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Maistraatin antamiin tietopalveluihin liittyen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin voidaan jättää pyyntöjä muun muassa maistraatin ylläpitämistä rekistereistä annettavista otteista, todistuksista ja jäljennöksistä.

Maistraatin tarjoamista oikeusturvapalveluista yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan palveluneuvojan antamana ja asiantuntijana antamana etäpalveluna holhoustoimen edunvalvontapalveluja ja kuluttajaneuvontapalveluja. Yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen voi jättää myös kaupparekisteri- ja yhdistysrekisteri-ilmoituksia tai pyynnön avioliiton ja parisuhteen rekisteröinnin esteiden tutkimiseksi.

Maistraatin tarjoamiin henkilöoikeudellisiin palveluihin liittyen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä voi hoitaa kotipaikan ja henkilötietojen korjaamisen liittyviä asioita, jättää muuttoilmoituksia ja tehdä tietojen luovutuskiellon. Palvelupisteeseen voi jättää myös nimenmuutoshakemuksen. Perhe- ja perintöoikeudellisiin palveluihin liittyen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä annetaan puolestaan palveluneuvojan antamana perukirjan osaksluettelojen vahvistamiseen ja avioehtosopimusten rekisteröintiin liittyvää asiakaspalvelua.

Maistraatin palveluista julkisen notaarin ja kaupanvahvistajan palveluja sekä vihkimisiä ja parisuhteen rekisteröintejä voidaan antaa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ainoastaan maistraatin omien asiantuntijoiden toimesta paikan päällä. Yhteisessä asiakaspalvelussa tapahtuva vihkiminen tai parisuhteen rekisteröinti on asiakkaille maksullista.

### 5.2.5 Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palvelut

Yhteisessä asiakaspalvelussa voidaan tarjota kaikkiin ELY-keskusten tehtäviin liittyvää asiakaspalvelua. Käyntiasioinnin määrä ELY-keskuksissa on kuitenkin hyvin pieni, koska eri hallinnonalojen omat asiakaspalvelukeskukset hoitavat suurimman osan volyymiasiakaspalvelusta. Asiointi asiakaspalvelukeskusten kanssa tapahtuu puhelimitse ja sähköpostitse.

ELY-keskusten tehtäviin liittyen yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvoja ottaa vastaan ja välittää asiakirjoja, neuvoo verkko- ja puhelinpalvelujen käytössä, välittää tietoa ELY-keskuksen toimialaan kuuluvista palveluista ja järjestää etäpalveluyhteyden asiantuntijaan siinä tapauksessa, että asiakkaan hakeman palvelun antaminen ei kuulu ELY-keskusten asiakaspalvelukeskusten hoitamiin tehtäviin.

Yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan edellä kuvatulla tavalla ELY-keskuksista annetun lain 3 §:n mukaisten toimialojen palveluja

- Yrittäjyyden ja elinkeinotoiminnan edistäminen;
- Innovaatiot ja kansainvälistyvä liiketoiminta;
- Työmarkkinoiden toimivuus, työvoiman saatavuus ja työllisyys;
- Koulutus, osaaminen ja kulttuuri;
- Kirjasto-, liikunta- ja nuorisotoimi;
- Maahanmuutto, kotouttaminen ja hyvät etniset suhteet;
- Maatilatalous, kalatalous, maaseudun kehittäminen, eläintunnistusjärjestelmä sekä maa- ja metsätalouden tuotantotarvikkeiden turvallisuus ja kasvinterveys;
- Energia ja sen tuotanto;
- Liikennejärjestelmän toimivuus, liikenneturvallisuus, tie- ja liikenneolot, maanteiden pito sekä julkisen liikenteen järjestäminen;



- Ympäristönsuojelu, alueiden käyttö, rakentamisen ohjaus, kulttuuriympäristön hoito, luonnon monimuotoisuuden suojelu ja kestävä käyttö sekä vesivarojen käyttö ja hoito;
- Palkkaturva;
- Eräät edellä mainittuihin tehtäviin liittyvät rakennerahasto- ja aluekehitystehtävät.

### 5.2.6 Kuntien palvelut

Palveluneuvojan tehtäviin kuuluvien yleisten tehtävien lisäksi palveluneuvojien antamia palveluja voivat olla muun muassa

- esitteiden ja lomakkeiden jakaminen,
- matkailuneuvonta,
- myyntipalvelut (esim. esimerkiksi joukkoliikenneliput, kalastusluvut, liikuntakortit, tilaisuuksien liput, kartat, julkaisut),
- palvelupalautteiden vastaanotto,
- joukkoliikenteen neuvonta,
- tulkkauspalvelujen välittäminen,
- tilavaraukset esim. liikunta- ja kulttuuritiloihin,
- tarjouspyyntöasiakirjojen jakaminen,
- neuvonta vapaista toimitiloista,
- ilmoittautuminen kotiaänestykseen,
- virallisten ilmoitusten nähtävillä pito,
- kaavojen ja muiden suunnitelmien nähtävillä pito,
- aloitteiden vastaanotto ja
- pöytäkirjanotteen tilausten vastaanotto ja otteen luovutus.

Asiakkaat voivat myös palauttaa yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen apuvälineitä ja kirjastoaineistoa, noutaa varaamansa kirjastoaineiston, hakea kirjastokorttia, ostaa ateriapalvelulippuja tai hakea yritysneuvontaa tai matkailupalveluja. Asiakaspalvelupisteessä voidaan järjestää myös ennakköänestyksiä ja antaa terveysneuvontaa tai laajemmin terveyskioskipalveluja.

Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä voidaan myös ottaa vastaan esimerkiksi seuraaviin kunnan palveluihin liittyviä hakemuksia ja ilmoituksia:

- sosiaalipalvelut (esim. kotipalvelut, ateriapalveluiden tarve),
- päivähoitoon ja opetukseen liittyvät palvelut (esim. päivähoiton tarve, esiopetus, koulutus- ja ammattitutkintohakemukset),
- kulttuuripalvelut (esim. kirjaston aineistotoivomukset / hankintapyynnöt, tapahtumalupahakemukset),

- rakentamis-, ympäristö- ja jätehuolto palvelut (esim. rakentamisen luvat ja ilmoitukset, sähkö-, kaukolämpö-, vesi- ja viemäri liittymät),
- kaavoitukseen ja asumiseen liittyvät palvelut (esim. tonttivaraukset, vuokra-asuntohakemukset) ja liikenteeseen liittyvät palvelut (esim. asukaspysäköintilupahakemukset, venepaikkahakemukset).

Kansalaisille tarjottavien palvelujen lisäksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä voidaan kunnan sisäisinä palveluina esimerkiksi myydä tai jakaa lounasaseteleitä ja työmatkalippuja, tarjota postituspalveluja ja ottaa vastaan ilmoittautumisia henkilöstökoulutuksiin.

Osaan edellä mainituista palveluista on arvioitu voivan liittyä asiantuntija-avun tarvetta. Asiantuntijapalvelua voidaan antaa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä etäpalveluna tai paikan päällä tai vaihtoehtoisesti kunnan omissa tiloissa. Silloin kun yhteistä asiakaspalvelupistettä ylläpitävä kunta tarjoaa asiantuntijapalveluita palvelupisteen kanssa samassa taajamassa, kunnan ei ole hankkeen päälinjausten mukaan välttämätöntä tarjota niitä etäpalvelun välityksellä. Osan yhteisessä asiakaspalvelussa annettavaksi soveltuvista kunnan palveluista on myös arvioitu olevan sellaisia, että niiden tarjoaminen yhteisestä asiakaspalvelupisteestä voi edellyttää joissain kunnissa muutoksia nykyisiin palvelujen tuotantojärjestelyihin. Asiantuntijatuen tarvetta ja mahdollisia tuotantojärjestelyjen muutostarpeita on arvioitu palveluittain liitteessä 6 olevassa kuntien palvelulistauksessa.

### 5.2.7 Verojen käteismaksujen vastaanottaminen

Hanke ehdottaa, että tietyissä erikseen määritettävissä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä voitaisiin ottaa vastaan veronkantolaissa (609/2005) ja verotililaissa (604/2009) tarkoitettuja veroja, maksuja ja muita suorituksia sekä välittää ne edelleen veronkantoviranomaiselle. Niistä asiakaspalvelupisteistä, jotka ottaisivat vastaan edellä tarkoitettuja suorituksia, säädettäisiin valtioneuvoston asetuksella.

Asiakaspalvelupisteet ottaisivat vastaan suorituksia perimättä maksua suorittamisesta aiheutuvista kuluista. Tällä hetkellä veronkantolaissa tarkoitettut verot, maksut ja muut suoritukset voidaan veronkannosta annetun valtiovarainministeriön asetuksen (747/2005) 7 §:n mukaan maksaa ilman suorittamisesta aiheutuvia lisäkustannuksia tullilaitoksen neljääntoista asetuksessa nimettyyn toimipaikkaan. Valtioneuvoston asetuksella säädettävät yhteiset asiakaspalvelupisteet korvaisivat tullilaitosten toimipaikat suoritusten vastaanottajina. Ehdotus perustuu valtiovarainministeriön vero-osaston Asiakaspalvelu2014 – hankkeelle tekemään ehdotukseen.

### 5.2.8 Sopimusperusteisesti tarjottavat palvelut

Yhteinen asiakaspalvelu voidaan järjestää myös sopimusperusteisesti pääosin vastavalla tavalla, kuin se nyt on järjestetty julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (223/2007) nojalla. Sopimusperusteista järjestämistä koskisivat kuitenkin samat yleiset vaatimukset kuin järjestämisvelvoitteeseen perustuvaa yhteistä asiakaspalvelua. Näin ollen sopimusperusteisessa yhteisessä asiakaspalvelussa ei voitaisi hoitaa tehtäviä, jotka

edellyttävät julkisen vallan käyttöä tai asiakkaan henkilökohtaista läsnäoloa. Tavoitteena on, että sopimusperusteisella yhteisellä asiakaspalvelulla voitaisiin tarvittavin osin täydentää järjestämisveloitteeseen perustuvaa yhteistä asiakaspalvelua sisällöllisesti ja maantieteellisesti.

Sopimusperusteinen yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen voi perustua valtion viranomaisen, kunnan ja itsenäisen julkisoikeudellisen laitoksen väliseen sopimussuhteeseen. Näin ollen esimerkiksi julkisen hallinnon viranomaisten ja yksityisen sektorin organisaatioiden välisiä palvelutoimintoja koskevia sopimuksia ei olisi mahdollista tehdä hankkeessa valmistellun lakiehdotuksen nojalla, vaan tällaisen yhteistyön oikeudelliset edellytykset määräytyisivät muun lainsäädännön mukaisesti. Edellä mainitut tahot voisivat toimia sopimussuhteessa sekä toimeksiantajana että toimeksisaajana. Lähtökohtaisesti se seikka, perustuuko asiakaspalvelun järjestäminen sopimukseen vai järjestämisveloitteeseen, ei saisi aiheuttaa merkittäviä toiminnallisia, sisällöllisiä tai laadullisia eroja yhteisesti tuotettuihin palveluihin tai niiden järjestämiseen. Hankkeessa valmisteltu lakiehdotus sisältää perussäännökset sopimusperusteisestä yhteisestä asiakaspalvelusta.

Yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan sopimusperusteisesti hankkeen päätyöryhmän päätösten mukaisesti ainakin Kelan ja Maanmittauslaitoksen palveluja. Kelan palveluiden tarjoamisesta sopimusperusteisesti on päätetty jo hankkeen valmisteluvaiheessa Kelan suuren käyntiasiointimäärän (n. 2,8 miljoonaa vuonna 2011) takia. Kelan osallistuminen yhteiseen asiakaspalveluun sopimusperusteisesti, eikä lakisääteisesti, perustuu sen erityiseen valtiosääntöoikeudelliseen asemaan.

Maanmittauslaitoksen palvelujen osalta hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä edellytti 20.6.2012 pitämässään kokouksessa, että Maanmittauslaitoksen mahdollisuus olla mukana yhteisessä asiakaspalvelussa selvitetään. Myös maanmittaustoimistoissa kävi vuonna 2011 merkittävä määrä (n. 164 000) käyntiasiakkaita.

## Kelan palvelut

Kelan palveluja tarjotaan yhteisessä asiakaspalvelussa sopimusperusteisesti. Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan palveluneuvojan antamana avustavia asiakaspalvelutehtäviä ja asiantuntijan antamana etäpalveluna kaikkia muita Kelan nykyisin tarjoamia suoritteita paitsi työeläkehakemuksia ja työeläkelakien mukaisia kuntoutushakemuksia. Nämä perustuvat Kelan ja työeläkelaitosten välisiin palvelusopimuksiin, eivätkä ole siirrettävissä kolmannelle osapuolelle.

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toisin sanoen:

- tarjotaan asiakkaan kertoman mukaiseen elämäntilanteeseen liittyvää Kela-asoiden neuvontaa (mm. hakemuksen täyttö, etuuksista ja hakuajoista kertominen yleisellä tasolla),
- otetaan vastaan Kelan hakemuksia, liitteitä ja muita asiakirjoja, pois lukien työeläkehakemukset ja työeläkejärjestelmän kuntoutushakemukset,
- annetaan esitteitä, lomakkeita, palautuskuoria ja muuta Kelan materiaalia,
- opastetaan Kelan verkkopalveluiden käytössä,

- tehdään ajanvarauksia Kelan puhelinajanvarauspalveluun tai tapaamiseen,
- hoidetaan Kelan etäpalvelutilanteiden valmistelut ja tuetaan asiakasta tarvittaessa palvelutilanteessa,
- hoidetaan Kelan palveluiden etätulkkauksilanteiden valmistelut, yhteydenotot jne.,
- otetaan vastaan ja kirjataan Kelan asiakaspalautteita ja
- hoidetaan mahdollisia muita asiakaspalvelutilanteita Kela-asioissa.

### Maanmittauslaitoksen palvelut

Maanmittauslaitoksen keskeisiä tehtäviä ovat maanmittaustoimitukset, kiinteistöjen kirjaamisasiat ja kartastotehtävät. Kirjaamistehtävät sisältävät pääasiassa lainhuuto- ja kiinnityshakemusten käsittelyä ja maanmittaustoimitukset arkistotyötä sekä varsinaisia kentällä tehtäviä toimituksia. Maanmittaustoimitukset käynnistyvät pääasiassa automaattisesti lainhuudon myöntämisen jälkeen tai asianomaisen hakemuksesta. Monissa tapauksissa näihin prosesseihin liittyvä asiakaspalvelu on lähinnä tapauskohtaista asiantuntemusta vaativaa neuvontaa.

Maanmittauslaitoksen palveluja annetaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä sopimusperusteisesti. Palveluneuvojan antamana voidaan antaa yleistä neuvontaa Maanmittauslaitoksen palveluista ja tuotteista sekä tukea Maanmittauslaitoksen sähköisten palvelujen käytössä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä voidaan myös tulostaa ja jakaa asiakkaille Maanmittauslaitoksen nettisivuilla olevia esitteitä ja hakemuslomakkeita.

Yhteisistä asiakaspalvelupisteistä voidaan ottaa videoyhteys Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelun valtakunnalliseen Contact Centeriin (yhteyskeskukseen), josta asiantuntijapalvelua annetaan etäpalveluna. Palveluneuvoja avustaa asiakasta etäpalveluyhteyden muodostamisessa ja laitteiston käytössä sekä toteaa tarvittaessa asiakkaan henkilöllisyyden. Jatkossa asiakkaat voivat tehdä ajanvarauksia Maanmittauslaitoksen valtakunnalliseen asiakaspalvelun yhteyskeskukseen. Varsinainen asiantuntijapalvelu voitaisiin antaa tällöin asiakkaan tarpeen mukaan joko etäpalvelun välityksellä, puhelimitse tai paikan päällä Maanmittauslaitoksen toimipisteessä.

### 5.2.9 Yhteisen asiakaspalvelun yhteistyö yksityisten ja kolmannen sektorin palveluntuottajien kanssa

Hankkeessa valmistellun julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelua koskevan lain soveltamisalaan ei kuulu kuntien ja yksityisen tai kolmannen sektorin palveluntuottajien yhteistyö asiakaspalvelujen antamisessa. Laissa säädetään ainoastaan viranomaisten välisestä järjestämisvelvoitteeseen tai sopimukseen perustuvasta yhteisestä asiakaspalvelusta. Laissa edellytetään, että kunta hoitaa sille säädetyt valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävät omalla henkilöstöllään. Kunta ei siis voi tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvia valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtäviä hankkimalla palvelua yksityiseltä tai kolmannelta sektorilta.

Kunnat voisivat kuitenkin hyödyntää muun lainsäädännön asettamissa rajoissa ylläpitämäänsä yhteistä asiakaspalvelupistettä myös sellaisissa tilanteissa, joissa kunnalla on sopimukseen perustuvaa yhteistyötä yksityisen tai kolmannen sektorin palveluntuottajien kanssa ja yhteistyöhön liittyy asiakaspalvelujen antamista. Kunta voisi siten halutessaan hoitaa yhteisessä asiakaspalvelussa myös sellaisia asiakaspalvelutehtäviä, joita se mahdollisesti on sopimuksella ottanut itselleen hoidettavaksi muun kuin nyt säädettäväksi ehdotettavan lainsäädännön perusteella. Lisäksi kunnan ja yksityisen tai kolmannen sektorin palveluntuottajien yhteistyö voisi perustua yhteisessä asiakaspalvelussa harjoitettavaan toimitilayhteistyöhön, jossa yksityinen tai kolmannen sektorin palveluntuottaja tarjoaa omalla henkilöstöllään palveluitaan samassa toimitilassa yhteisen asiakaspalvelupisteen kanssa. Yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin osallistuminen yhteiseen asiakaspalveluun toimitilayhteistyöllä lisäisi asiakaspalvelupisteen palveluvalikoimaa ja siten edistäisi asiakaspalveluiden tarjoamista ns. yhden luukun periaatteella.

Asiakaspalvelu2014 – hankkeessa mukana ollut Itella Posti Oy on visioinut mahdollisia tapoja yhteisen asiakaspalvelun ja postipalvelujen yhteistyölle. Itella Posti Oy on arvioinut, että yhteistyö voisi mahdollisesti perustua malliin, jossa kunta tuottaisi postipalveluja kumppanimallilla yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Tässä mallissa vastuu postipalvelujen tuottamisesta olisi yhteistä asiakaspalvelua ylläpitävällä kunnalla. Yhteistyö perustuisi sopimukseen ja Posti maksaisi kunnalle palkkion postipalvelujen tuottamisesta. Mallissa ei ole kyse ehdotetun julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelua koskevan lain soveltamisalaan kuuluvasta yhteisestä asiakaspalvelusta.

Toinen visio perustuu ajatukseen, jossa yhteinen asiakaspalvelupiste sijaitsisi Postin tiloissa. Järjestely perustuisi Postin ja kunnan yhteistyösopimukseen, jossa sovittaisiin muun muassa tilojen käyttöä koskevasta korvauksesta. Tässä mallissa Postin ja kunnan palveluhenkilöstö hoitaisi lähtökohtaisesti oman työnantajansa tehtäviä, mutta yhteistyösopimuksella voitaisiin sopia, että Postin ja kunnan työntekijät tekisivät erillistä korvausta vastaan asiakaspalvelutilanteen salliessa myös erikseen sovittavia toisen palveluntuottajan tehtäviä. Ehdotettu yhteistä asiakaspalvelua koskeva laki ei sinänsä sulje pois mahdollisuutta edellä esitettyyn malliin sisältyvään myös toisen tehtävien hoitamismahdollisuuden sisältävään toimitilayhteistyöhön. Laissa ehdotetaan kuitenkin säädettäväksi, että kunnan tulee antaa valtion viranomaisten asiakaspalvelut omalla henkilöstöllään. Tämän palveluiden tuottamisen tapaa koskevan rajoituksen vuoksi ei ole mahdollista, että Postin työntekijä antaisi visiossa ajatelluin tavoin valtion viranomaisen asiakaspalveluita. Toimitilayhteistyö Postin tiloissa edellyttäisi myös, että tilat vastaisivat ehdotetussa laissa yhteiseltä asiakaspalvelupisteeltä edellytettäviä vaatimuksia. Mallissa ei ole kyse ehdotetun julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelua koskevan lain soveltamisalaan kuuluvasta yhteisestä asiakaspalvelusta.

Kolmannessa visiossa postin työntekijä työskentelisi yhteisessä asiakaspalvelupisteessä antaen siellä Postin palveluja. Malli perustuisi edellisen mallin tavoin yhteistyösopimukseen, jossa sovittaisiin myös tilojen käytöstä maksettavasta korvauksesta. Postin, työntekijä hoitaisivat lähtökohtaisesti oman työnantajansa tehtäviä, mutta yhteistyösopimuksella voitaisiin sopia, että Postin ja kunnan työntekijät tekisivät erillistä korvausta vastaan asiakaspalvelutilanteen salliessa myös erikseen sovittavia toisen palveluntuottajan tehtäviä. Ehdotettu yhteistä asiakaspalvelua koskeva laki ei sulje pois edellä esitettyyn malliin

sisältyvää kunnan tiloissa tapahtuvaa toimitilayhteistyötä, mutta kuten edellä on todettu, ei lakiluonnokseen sisältyvän valtion palveluiden tuottamisen tapaa koskevan rajoituksen vuoksi ei ole mahdollista, että Postin työntekijä antaisi valtion viranomaisen asiakaspalveluita. Myöskään tässä mallissa ei ole kyse ehdotetun julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelua koskevan lain soveltamisalaan kuuluvasta yhteisestä asiakaspalvelusta.

Hankkeessa on lähtökohdaksi otettu, että yhteisen asiakaspalvelun ja yksityisten tai kolmannen sektorin palveluntuottajien yhteistyö yhteisessä asiakaspalvelussa olisi toimitilayhteistyötä, jossa kunkin palveluntuottajan oma henkilöstö antaisi ainoastaan oman työnantajansa palvelua. Jos kunta muun lainsäädännön asettamissa rajoissa ottaisi hoitaakseen yksityisten tai kolmannen sektorin palveluntuottajien asiakaspalveluita, voisi kunta omilla ratkaisuillaan keskittää myös nämä asiakaspalvelutehtävät yhteiseen asiakaspalveluun. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden palveluvalikoimat ja toimintamallit eivät yksityisen ja kolmannen sektorin palvelujen osalta tulisi olemaan yhdenmukaisia, vaan yksityiset ja kolmannen sektorin palveluntuottajat osallistuisivat asiakaspalvelupisteen toimintaan aina paikallisten olosuhteiden sekä oman ja kunnan harkinnan mukaisesti. Hankkeen toimeenpanovaiheessa selvitetään tarkemmin ja laajemmin yksityisten ja kolmannen sektorin palveluntuottajien mahdollisuuksia osallistua yhteiseen asiakaspalveluun. Postin, pankin ja mahdollisesti vähittäiskaupan palvelujen tuomisella yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin edistettäisiin merkittävästi paitsi yhden luukun periaatteen toteutumista, myös kyseisten palvelujen saatavuutta erityisesti harvaan asutuilla alueilla. Kolmannen sektorin tarjoamat palvelut liittyvät usein niihin elämäntilanteisiin, joissa asiakas asioi yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ja tukevat mahdollisten ongelmatilanteiden laaja-alaista ratkaisua.

### 5.3 Ehdotukset palvelupisteverkoiksi

Hanke käsitteli palvelupisteverkon kriteerejä useaan kertaan sekä palveluverkkotyöryhmässä että hankkeen päätyöryhmässä. Hanke päätyi rakentamaan palveluverkkoehdotukset seuraavien kriteerien mukaisesti:

- Yhteisen asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen asukkaista 90 %:lla on pisteeseen maanteitse tai rautateitse lyhyempi matka kuin 40 km.
- Yhteisen asiakaspalveluverkon tulee mahdollistaa asiakaspalvelun tuottava ja taloudellinen järjestäminen.
- Yhteiset asiakaspalvelupisteet sijoittuvat sellaisille paikoille, joille alueen asiointi- ja työssäkäynti muutoinkin tavanomaisesti suuntautuu.

Näkemyks 40 kilometrin maksimietäisyydestä yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen sai kannatusta hankkeen aluekierroksella toteutetuissa äänestyksissä. Suurin osa kaikkien neljän aluetilaisuuden vastaajista piti etäisyyttä sopivana. Vaihteluväli paikkakuntien välillä oli 52 – 62 %. Liian pitkänä etäisyyttä piti paikkakunnasta riippuen 15 – 35 % vastaajista ja liian lyhyenä 8-23 % vastaajista. Otakantaa.fi -palvelussa toteutetussa kyselyssä valtaosa

(62 %) vastaajista piti sen sijaan 40 kilometrin etäisyyttä asiakaspalvelupisteisiin liian pitkänä. 24 % kyselyn vastaajista piti etäisyyttä sopivana ja 10 % liian lyhyenä.<sup>2</sup>

Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmän hankkeen väliraportin pohjalta 14.2.2013 tekemien linjausten jälkeen valmistelussa on ollut yhteiselle asiakaspalvelulle kaksi palveluverkkovaihtoehtoa. Ensimmäisessä vaihtoehdossa yhteinen asiakaspalvelu kattaisi koko maan ja yhteisiä asiakaspalvelupisteitä olisi 164 nykyisessä kunnassa. Toisessa vaihtoehdossa yhteinen asiakaspalvelu kattaisi alueet, joilta puuttuu yhteiseen asiakaspalveluun lakisääteisesti osallistuvista toimijoista kaksi tai useampi toimija. Tässä vaihtoehdossa yhteisiä asiakaspalvelupisteitä olisi 129 kunnassa.

Hankkeen otakantaa.fi – palvelussa toteuttamassa kyselyssä palveluverkkovaihtoehdoista enemmän kannatusta sai laajempi 164 kunnan vaihtoehto. Laajempaa palveluverkkovaihtoehtoa kannatti 56 % vastaajista, kun taas suppeampaa palveluverkkoa kannatti 17 % vastaajista.

Hankkeen aluekierroksella näkemykset palveluverkkovaihtoehtojen paremmuudesta jakaantuivat. Laajempi palveluverkkovaihtoehto sai enemmän kannatusta Joensuussa (37 %) ja Oulussa (52 %). Suppeampi vaihtoehto sai puolestaan enemmän kannatusta Tampereen (44 %) ja Helsingin (48 %) tilaisuuksissa. Eri paikkakuntien tulokset eivät ole kuitenkaan täysin vertailukelpoisia keskenään, koska Joensuun ja Tampereen aluetilaisuudet järjestettiin ennen hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmän 14.2.2013 tekemiä palveluverkkolinjauksia. Tästä syystä näillä paikkakunnalla kysyttiin näkemyksiä hankkeen väliraportin mukaisista 161 kunnan ja 131 kunnan palveluverkkovaihtoehdoista. Helsingin ja Oulun aluetilaisuuksissa pyydettiin näkemyksiä tässä luvussa esitettyihin 164 kunnan ja 129 kunnan palveluverkkovaihtoehtoihin.

Vaikka pisteen saavutettavuudelle asetettiin kriteeriksi maksimietäisyys, ei ehdotuksessa ole pyritty kriteerien sallimissa rajoissa mahdollisimman harvaan verkkoon, vaan asiakkaiden kannalta lyhyet asiointimatkat mahdollistavaan ehdotukseen. Ehdotus sisältää jonkin verran sellaisia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä, joissa arvioidaan työvoiman tarpeen jäävän yhtä henkilötöyvuotta pienemmäksi. Tällaisia pisteitä on arvioitu olevan kummassakin palveluverkkovaihtoehdossa 15 kappaletta silloin, jos käyntiasioinnin kysynnän oletetaan alenevan 30 %:lla vuodesta 2011 vuoteen 2019 mennessä. Pisteitä perustettaessa tuleekin mahdollistaa niiden aukioloajan supistaminen, jos siihen on tarvetta. Pienen asiakasmäärän pisteissä on myös tärkeää, että pisteen henkilöstö voi tehdä muitakin kunnan tehtäviä kuin asiakaspalvelua.

Koska nykyisen kuntarakenteen jokaisessa kunnassa ei taloudellisuuden ja tuottavuuden vaatimusten vuoksi voida yhteistä asiakaspalvelupistettä ylläpitää, sisältyy palveluverkkoehdotukseen ns. vaikutusalueen käsite. Ajatuksena on, että vaikutusalueen asukkaat käyttävät muita kuin kunnan palveluja käyttäessään kyseistä yhteistä asiakaspalvelupistettä. Osassa vaikutusalueiden kuntia asiointin arvioidaan siirtyvän useampaan kuin yhteen yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen. Tällaiset kunnat esiintyvät palvelupistelueteloissa useammassa kuin yhdessä vaikutusalueessa.

<sup>2</sup> Aluekierroksen ja otakantaa.fi – palvelussa toteutetun kyselyn tuloksia voidaan pitää lähinnä suuntaantavina kyselyiden melko pienistä vastaajamääristä johtuen. Kyselyiden toteuttamista ja vastaajamääriä on kuvattu tarkemmin luvussa 4.1.

**TAULUKKO 1. 164 kunnan palveluverkkovaihtoehtoon kuuluvat kunnat ja niiden vaikutusalueet**

| Kunta       | Vaikutusalue                                                     |
|-------------|------------------------------------------------------------------|
| Akaa        | Urpala                                                           |
| Alajärvi    | Soini, Vimpeli, Lappajärvi                                       |
| Alavus      | Kuortane                                                         |
| Asikkala    | Padasjoki                                                        |
| Askola      |                                                                  |
| Enontekiö   |                                                                  |
| Espoo       | Kauniainen                                                       |
| Eura        | Köyliö, Säkö                                                     |
| Forssa      | Humppila, Jokioinen, Ypäjä, Tammela                              |
| Haapajärvi  | Reisjärvi, Kärsämäki                                             |
| Hamina      | Virolahti, Miehikkälä                                            |
| Harjavalta  | Nakkila (*jaettu kahtia Harjavallan ja Porin kesken)             |
| Heinola     |                                                                  |
| Helsinki    |                                                                  |
| Huittinen   | Kokemäki                                                         |
| Hyvinkää    |                                                                  |
| Hämeenlinna | Hattula                                                          |
| Ii          |                                                                  |
| Iisalmi     | Vieremä, Sonkajärvi                                              |
| Ikaalinen   | Hämeenkyrö                                                       |
| Ilomantsi   |                                                                  |
| Imatra      | Ruokolahti, Rautjärvi                                            |
| Inari       |                                                                  |
| Janakkala   |                                                                  |
| Joensuu     |                                                                  |
| Joutsa      | Luhanka                                                          |
| Juankoski   | Kaavi, Tuusniemi                                                 |
| Juuka       |                                                                  |
| Juva        | Rantasalmi                                                       |
| Jyväskylä   | Uurainen, Muurame, Petäjävesi, Toivakka, Hankasalmi              |
| Jämsä       |                                                                  |
| Järvenpää   | Tuusula (*jaettu kahtia Järvenpään ja Keravan kesken), Pornainen |
| Kajaani     | Paltamo, Ristijärvi                                              |
| Kalajoki    |                                                                  |
| Kangasala   | Pälkäne                                                          |
| Kangasniemi |                                                                  |
| Kankaanpää  | Karvia, Honkajoki, Jämijärvi, Lavia, Pomarkku                    |
| Kannonkoski |                                                                  |
| Kannus      | Lestijärvi, Toholampi                                            |
| Karstula    | Kivijärvi, Kyyjärvi                                              |
| Kauhajoki   | Isojoki, Karjoki                                                 |
| Kauhava     | Evijärvi                                                         |
| Kaustinen   | Halsua, Veteli                                                   |
| Kemi        | Keminmaa, Simo                                                   |
| Kemijärvi   |                                                                  |

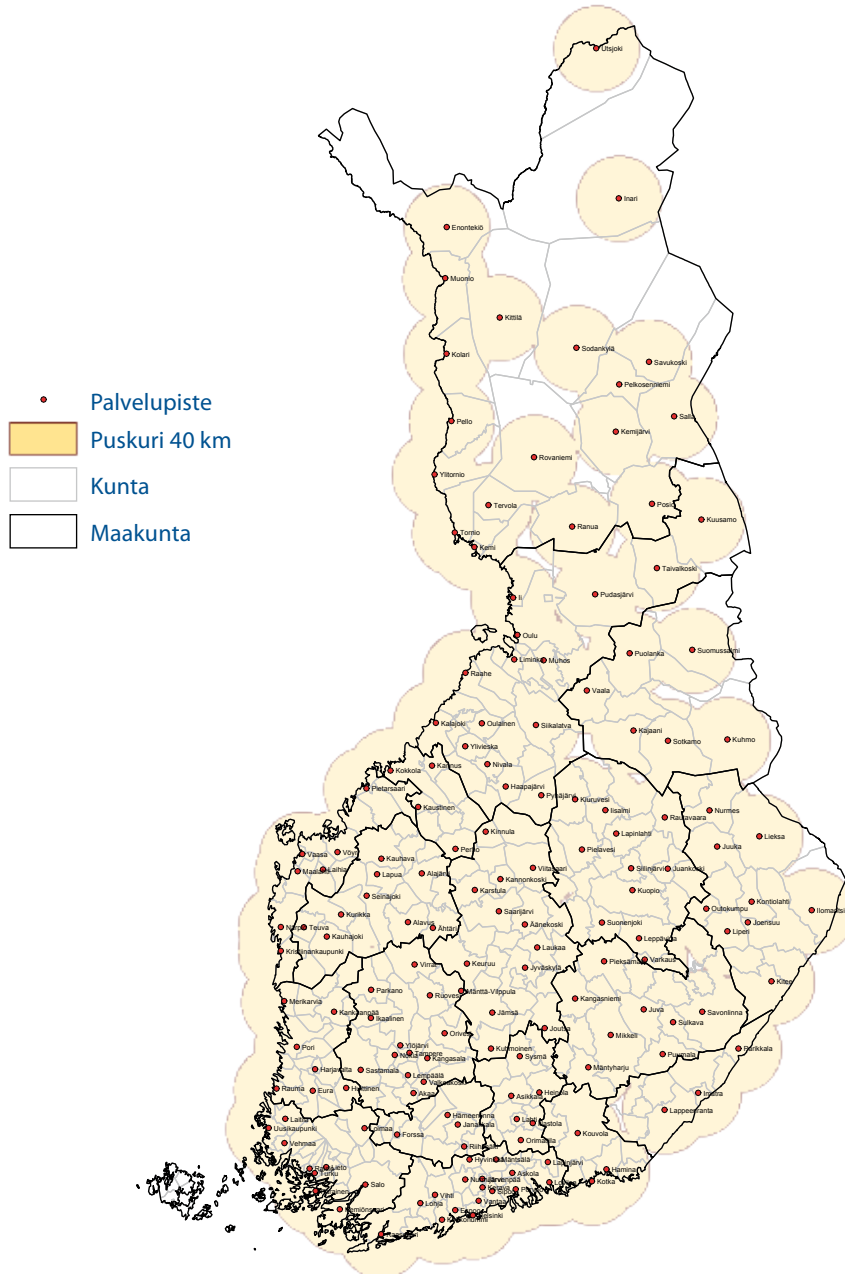


| Kunta              | Vaikutusalue                                               |
|--------------------|------------------------------------------------------------|
| Kemiönsaari        |                                                            |
| Kerava             | Tuusula (*jaettu kahtia Järvenpään ja Keravan kesken)      |
| Keuruu             | Multia                                                     |
| Kinnula            |                                                            |
| Kirkkonummi        | Siuntio, Inkoo                                             |
| Kitee              | Rääkkylä, Tohmajärvi                                       |
| Kittilä            |                                                            |
| Kiuruvesi          |                                                            |
| Kokkola            |                                                            |
| Kolari             |                                                            |
| Kontiolahti        |                                                            |
| Kotka              | Pyhtää (*ei ruotsinkieliset)                               |
| Kouvola            | Iitti                                                      |
| Kristiinankaupunki | Kaskinen                                                   |
| Kuhmo              |                                                            |
| Kuhmoinen          |                                                            |
| Kuopio             | Tervo, Vesanto                                             |
| Kurikka            | Jalasjärvi                                                 |
| Kuusamo            |                                                            |
| Lahti              | Hollola, Hämeenkoski, Kärkölä                              |
| Laihia             | Isokyrö                                                    |
| Laitila            |                                                            |
| Lapinjärvi         |                                                            |
| Lapinlahti         |                                                            |
| Lappeenranta       | Lemi, Luumäki, Savitaipale, Taipalsaari                    |
| Lapua              |                                                            |
| Laukaa             |                                                            |
| Lempäälä           | Vesilahti                                                  |
| Leppävirta         | Heinävesi (*jaettu kahtia Leppävirran ja Varkauden kesken) |
| Lieksa             |                                                            |
| Lieto              | Tarvasjoki, Marttila                                       |
| Liminka            | Lumijoki                                                   |
| Liperi             |                                                            |
| Lohja              |                                                            |
| Loimaa             | Oripää                                                     |
| Loviisa            | Pyhtää (*ruotsinkieliset)                                  |
| Maalahti           |                                                            |
| Merikarvia         | Siikainen                                                  |
| Mikkeli            |                                                            |
| Muhos              | Tyrnävä, Utajärvi                                          |
| Muonio             |                                                            |
| Mäntsälä           | Pukkila                                                    |
| Mänttä-Vilppula    |                                                            |
| Mäntyharju         | Hirvensalmi, Pertunmaa                                     |
| Nastola            |                                                            |
| Nivala             |                                                            |

| Kunta         | Vaikutusalue                                                        |
|---------------|---------------------------------------------------------------------|
| Nokia         |                                                                     |
| Nurmes        | Valtimo                                                             |
| Nurmijärvi    |                                                                     |
| Närpiö        |                                                                     |
| Orimattila    | Myrskylä                                                            |
| Orivesi       | Juupajoki                                                           |
| Oulainen      | Haapavesi, Merijärvi                                                |
| Oulu          | Kempele, Hailuoto                                                   |
| Outokumpu     | Polvijärvi                                                          |
| Parainen      |                                                                     |
| Parikkala     |                                                                     |
| Parkano       | Kihniö                                                              |
| Pelkosenniemi |                                                                     |
| Pello         |                                                                     |
| Perho         |                                                                     |
| Pieksämäki    |                                                                     |
| Pielavesi     | Keitele                                                             |
| Pietarsaari   | Pedersöre, Uusikaarlepyy, Luoto, Kruunupyö                          |
| Pori          | Luvia, Ulvila, Nakkila (*jaettu kahtia Harjavallan ja Porin kesken) |
| Porvoo        |                                                                     |
| Posio         |                                                                     |
| Pudasjärvi    |                                                                     |
| Puolanka      |                                                                     |
| Puumala       |                                                                     |
| Pyhäjärvi     |                                                                     |
| Raahe         | Pyhäjoki, Siikajoki                                                 |
| Raasepori     | Hanko                                                               |
| Raisio        | Naantali, Nousiainen, Masku, Kustavi, Taivassalo, Pöytyä, Mynämäki  |
| Ranua         |                                                                     |
| Rauma         | Eurajoki                                                            |
| Rautavaara    |                                                                     |
| Riihimäki     | Hausjärvi, Loppi                                                    |
| Rovaniemi     |                                                                     |
| Ruovesi       |                                                                     |
| Saarijärvi    |                                                                     |
| Salla         |                                                                     |
| Salo          | Somero, Koski t.l.                                                  |
| Sastamala     | Punkalaidun                                                         |
| Savonlinna    | Enonkoski                                                           |
| Savukoski     |                                                                     |
| Seinäjoki     | Ilmajoki                                                            |
| Siikalatva    | Pyhäntä                                                             |
| Siilinjärvi   | Maaninka                                                            |
| Sipoo         |                                                                     |
| Sodankylä     |                                                                     |
| Sotkamo       |                                                                     |

| Kunta        | Vaikutusalue                                                         |
|--------------|----------------------------------------------------------------------|
| Sulkava      |                                                                      |
| Suomussalmi  | Hyrnsalmi                                                            |
| Suonenjoki   | Rautalampi                                                           |
| Sysmä        | Hartola                                                              |
| Taivalkoski  |                                                                      |
| Tampere      | Pirkkala                                                             |
| Tervola      |                                                                      |
| Teuva        |                                                                      |
| Tornio       |                                                                      |
| Turku        | Rusko, Aura, Kaarina, Paimio, Sauvo                                  |
| Utsjoki      |                                                                      |
| Uusikaupunki | Pyhäranta                                                            |
| Vaala        |                                                                      |
| Vaasa        | Korsnäs, Mustasaari                                                  |
| Valkeakoski  |                                                                      |
| Vantaa       |                                                                      |
| Varkaus      | Joroinen, Heinävesi (*jaettu kahtia Leppävirran ja Varkauden kesken) |
| Vehmaa       |                                                                      |
| Vihti        | Karkkila                                                             |
| Viitasaari   | Pihtipudas                                                           |
| Virrat       |                                                                      |
| Vöyri        |                                                                      |
| Ylitornio    |                                                                      |
| Ylivieska    | Alavieska, Sievi                                                     |
| Ylöjärvi     |                                                                      |
| Ähtäri       |                                                                      |
| Äänekoski    | Konnevesi                                                            |

## KUVA 9. Kartta 164 kunnan palveluverkkovaihtoehdosta



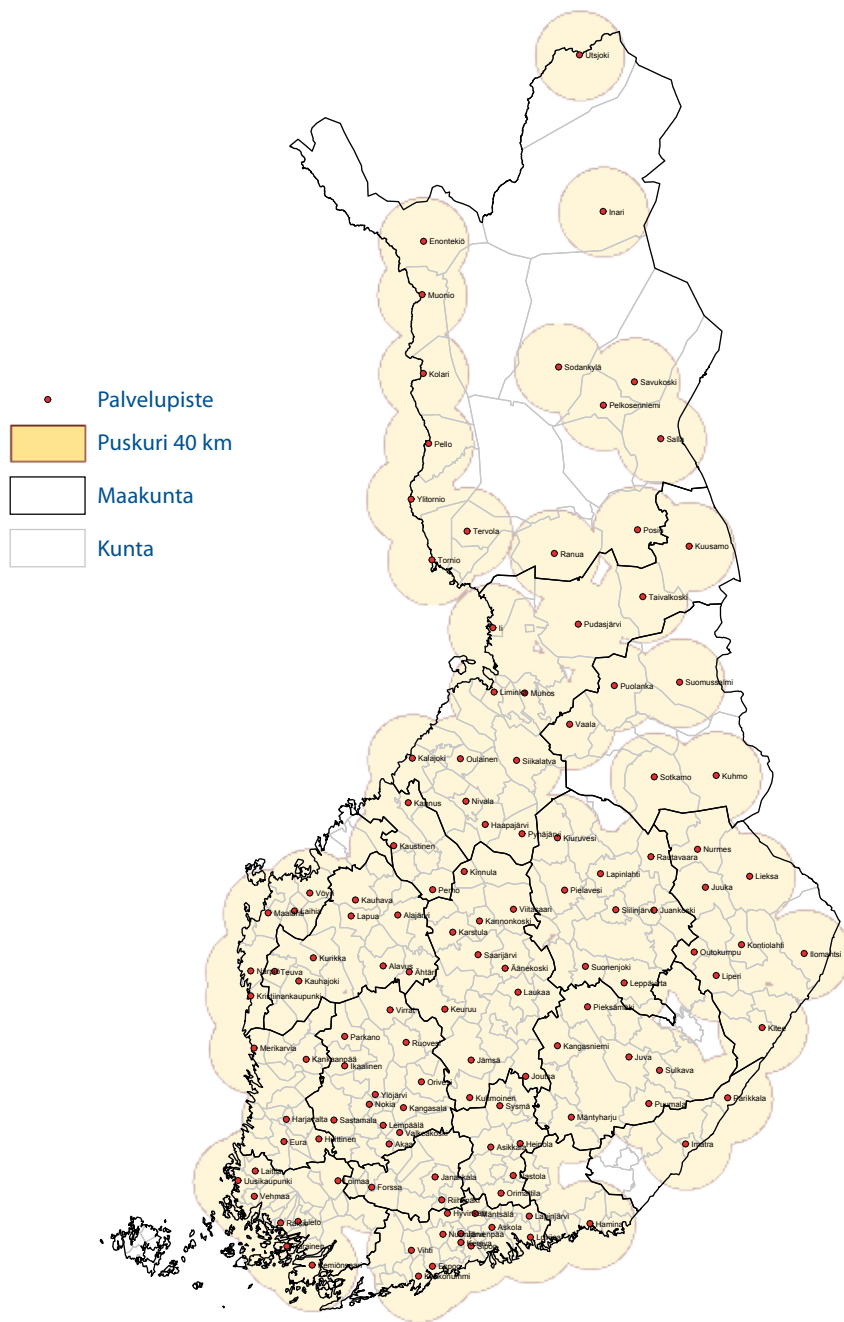
**TAULUKKO 2. 129 kunnan palveluverkkovaihtoehtoon kuuluvat kunnat ja niiden vaikutusalueet**

| Kunta       | Vaikutusalue                                                     |
|-------------|------------------------------------------------------------------|
| Akaa        | Urjala                                                           |
| Alajärvi    | Soini, Vimpeli, Lappajärvi                                       |
| Alavus      | Kuortane                                                         |
| Asikkala    | Padasjoki                                                        |
| Askola      |                                                                  |
| Enontekiö   |                                                                  |
| Espoo       | Kauniainen                                                       |
| Eura        | Köyliö, Säkyliä                                                  |
| Forssa      | Humppila, Jokioinen, Ypäjä, Tammela                              |
| Haapajärvi  | Reisjärvi, Kärsämäki                                             |
| Hamina      | Virolahti, Miehikkälä                                            |
| Harjavalta  | Nakkila (*jaettu kahtia Harjavallan ja Porin kesken)             |
| Heinola     |                                                                  |
| Huittinen   | Kokemäki                                                         |
| Hyvinkää    |                                                                  |
| Ii          |                                                                  |
| Ikaalinen   | Hämeenkyrö                                                       |
| Ilomantsi   |                                                                  |
| Imatra      | Ruokolahti, Rautjärvi                                            |
| Inari       |                                                                  |
| Janakkala   |                                                                  |
| Joutsa      | Luhanka                                                          |
| Juankoski   | Kaavi, Tuusniemi                                                 |
| Juuka       |                                                                  |
| Juva        | Rantasalmi                                                       |
| Jämsä       |                                                                  |
| Järvenpää   | Tuusula (*jaettu kahtia Järvenpään ja Keravan kesken), Pornainen |
| Kalajoki    |                                                                  |
| Kangasala   | Pälkäne                                                          |
| Kangasniemi |                                                                  |
| Kankaanpää  | Karvia, Honkajoki, Jämijärvi, Lavia, Pomarkku                    |
| Kannonkoski |                                                                  |
| Kannus      | Lestijärvi, Toholampi                                            |
| Karstula    | Kivijärvi, Kyyjärvi                                              |
| Kauhajoki   | Isojoki, Karijoki                                                |
| Kauhava     | Evijärvi                                                         |
| Kaustinen   | Halsua, Veteli                                                   |
| Kemiönsaari |                                                                  |
| Kerava      | Tuusula (*jaettu kahtia Järvenpään ja Keravan kesken)            |
| Keuruu      | Multia                                                           |
| Kinnula     |                                                                  |
| Kirkkonummi | Siuntio, Inkoo                                                   |
| Kitee       | Rääkkylä, Tohmajärvi                                             |
| Kiuruvesi   |                                                                  |
| Kolari      |                                                                  |

| Kunta              | Vaikutusalue                                               |
|--------------------|------------------------------------------------------------|
| Kontiolahti        |                                                            |
| Kristiinankaupunki | Kaskinen                                                   |
| Kuhmo              |                                                            |
| Kuhmoinen          |                                                            |
| Kurikka            | Jalasjärvi                                                 |
| Kuusamo            |                                                            |
| Laihia             | Isokyrö                                                    |
| Laitila            |                                                            |
| Lapinjärvi         |                                                            |
| Lapinlahti         |                                                            |
| Lapua              |                                                            |
| Laukaa             |                                                            |
| Lempäälä           | Vesilahti                                                  |
| Leppävirta         | Heinävesi (*jaettu kahtia Leppävirran ja Varkauden kesken) |
| Lieksa             |                                                            |
| Lieto              | Tarvasjoki, Marttila                                       |
| Liminka            | Lumijoki                                                   |
| Liperi             |                                                            |
| Loimaa             | Oripää                                                     |
| Loviisa            | Pyhtää (*ruotsinkieliset)                                  |
| Maalahti           |                                                            |
| Merikarvia         | Siikainen                                                  |
| Muhos              | Tyrnävä, Utajärvi                                          |
| Muonio             |                                                            |
| Mäntsälä           | Pukkila                                                    |
| Mäntyharju         | Hirvensalmi, Pertunmaa                                     |
| Nastola            |                                                            |
| Nivala             |                                                            |
| Nokia              |                                                            |
| Nurmes             | Valtimo                                                    |
| Nurmijärvi         |                                                            |
| Närpiö             |                                                            |
| Orimattila         | Myrskylä                                                   |
| Orivesi            | Juupajoki                                                  |
| Oulainen           | Haapavesi, Merijärvi                                       |
| Outokumpu          | Polvijärvi                                                 |
| Parainen           |                                                            |
| Parikkala          |                                                            |
| Parkano            | Kihniö                                                     |
| Pelkosenniemi      |                                                            |
| Pello              |                                                            |
| Perho              |                                                            |
| Pieksämäki         |                                                            |
| Pielavesi          | Keitele                                                    |
| Posio              |                                                            |
| Pudasjärvi         |                                                            |

| Kunta        | Vaikutusalue                                                       |
|--------------|--------------------------------------------------------------------|
| Puolanka     |                                                                    |
| Puumala      |                                                                    |
| Pyhäjärvi    |                                                                    |
| Raisio       | Naantali, Nousiainen, Masku, Kustavi, Taivassalo, Pöytyä, Mynämäki |
| Ranua        |                                                                    |
| Rautavaara   |                                                                    |
| Riihimäki    | Hausjärvi, Loppi                                                   |
| Ruovesi      |                                                                    |
| Saarjärvi    |                                                                    |
| Salla        |                                                                    |
| Sastamala    | Punkalaidun                                                        |
| Savukoski    |                                                                    |
| Siikalatva   | Pyhäntä                                                            |
| Siilinjärvi  | Maaninka                                                           |
| Sipoo        |                                                                    |
| Sodankylä    |                                                                    |
| Sotkamo      |                                                                    |
| Sulkava      |                                                                    |
| Suomussalmi  | Hyrynsalmi                                                         |
| Suonenjoki   | Rautalampi                                                         |
| Sysmä        | Hartola                                                            |
| Taivalkoski  |                                                                    |
| Tervola      |                                                                    |
| Teuva        |                                                                    |
| Tornio       |                                                                    |
| Utsjoki      |                                                                    |
| Uusikaupunki | Pyhärinta                                                          |
| Vaala        |                                                                    |
| Valkeakoski  |                                                                    |
| Vehmaa       |                                                                    |
| Vihti        | Karkkila                                                           |
| Viitasaari   | Pihtipudas                                                         |
| Virrat       |                                                                    |
| Vöyri        |                                                                    |
| Ylitornio    |                                                                    |
| Ylöjärvi     |                                                                    |
| Ähtäri       |                                                                    |
| Äänekoski    | Konnevesi                                                          |

## KUVA 10. Kartta 129 kunnan palveluverkkovaihtoehdosta





### Palvelupisteverkko kuntien yhdistyessä

Hankkeessa valmistellun julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta annettavan lain mukaan kuntien yhdistyessä järjestämisvelvoite siirtyisi kuntien yhdistymisen tuloksena syntyneelle uudelle kunnalle. Uudella kunnalla tarkoitetaan kuntajakolain käsitteistön mukaisesti kaikilla kuntajakolaissa mainitulla kolmella eri tavalla toteutettujen kuntien yhdistymisen tuloksena syntyneitä kuntia. Tilanteessa, jossa kunnan alue jaetaan kahden tai useamman kunnan kesken siten, että jaettava kunta lakkaa, siirtyisi järjestämisvelvoite sille uudelle kunnalle, jonka alueella järjestämisvelvoitteeseen perustuva uusi asiakaspalvelupiste sijaitsee.

Kuntien yhdistyessä järjestämisvelvoitteeseen perustuvat asiakaspalvelupisteet jatkaisivat suoraan lain nojalla toimintaansa uudessa kunnassa. Tällä pyritään takaamaan julkisen hallinnon asiakaspalveluiden kattava saatavuus myös tilanteissa, joissa kuntien koko kasvaa kuntajaon muuttuessa. Valtioneuvosto voisi kuitenkin päättää, että uuden kunnan järjestämisvelvoitteeseen ei kuulu kaikkien uuden kunnan alueella olevien järjestämisvelvoitteeseen perustuvien asiakaspalvelupisteiden ylläpitäminen, jos tämä on perusteltua ottaen huomioon asiakaspalvelun saatavuus asiakaspalvelupisteen vaikutusalueella sekä asiakaspalvelutoiminnan tuottavuus ja tehokkuus. Toimintaympäristössä tapahtuvien muutosten vuoksi on katsottu tärkeäksi mahdollistaa joustavuus asiakaspalvelupisteverkon ylläpitämisessä ja kehittämisessä.

## 5.4 Ehdotus toimintamalliksi

Yhteisen asiakaspalvelupisteen tärkeimmät menestystekijät ovat osaavat ja asiakaspalveluun sopivat palveluneuvojat, asiakaspalveluun ja asiakaspalvelupisteeseen sopivat toimitilat, palveluntuottajan sitoutuminen ja tuki palveluiden tarjoamiseen sekä asiakaspalvelupisteen strategia, joka tukee palveluntuottajan palvelujen kehittämisstrategiaa. Asiakaspalvelupisteessä noudatetaan seuraavia hyvän ja laadukkaan asiakaspalvelun periaatteita ja toimintatapoja:

- Asiakasta palvellaan yhtenäisellä toimintamallilla ja samojen periaatteiden mukaan jokaisessa asiakaspalvelupisteessä
- Asiakas saa asian vireille tai hoidettua ensi kontaktista
- Asiakas ohjataan sähköisten palveluiden käyttöön ja häntä opastetaan niiden käytössä
- Asiakas otetaan mukaan toiminnan kehittämiseen
- Palveluneuvojan antama palvelu ei vaadi toimialan asiantuntijan osaamista, mutta edellyttää monipuolisia tukijärjestelmiä
- Palveluneuvoja tuntee asiakaspalvelupisteen palveluprosessit
- Toimitilat luovat edellytyksiä hyvälle asiakaspalvelulle

### Toimintamalli

Asiakaspalvelupisteen keskeisin tehtävä on tarjota Asiakaspalvelu2014-hankkeessa määriteltyjen palveluntuottajien palveluita asiakaspalvelupisteestä. Tässä tehtävässä palveluneuvoja hyödyntää erilaisia palvelukanavia: sähköinen palvelu, etäpalvelu, palveluntuottajan tapaaminen asiakaspalvelupisteessä ja manuaalisen palvelutapahtuman toteuttaminen. Palvelutapahtuman toteuttamisessa palveluneuvoja toimii seuraavasti:

1. Palvelutarpeen kartoitus, jossa palveluneuvoja tunnistaa minkä viranomaisen palvelua asiakas tarvitsee
2. Palveluneuvoja saa asiakaspalvelujärjestelmän ohjeista (palvelukortista) tiedon palvelun ensisijaisesta palvelukanavasta, minkä jälkeen palveluneuvoja toimii palveluntuottajan antamien ohjeiden mukaisesti.
3. Palvelutapahtuma päätetään kun asiakkaalle on annettu palvelu.

Asiakaspalvelupistetoiminnassa voidaan asiakkaalle tarjota palveluita palvelukokonaisuuksina, jolloin viranomaisten yksittäiset palvelut muodostavat asiakkaalle palvelukokonaisuuden kyseiseen elämäntilanteeseen tai elämäntilanteen muutokseen.

Palvelutapahtumia kuvataan seuraavasti:

1. Palvelutapahtuma sähköisessä kanavassa  
Sähköisessä palvelutapahtumassa palveluntuottajalla on asiakkaan tarvitsemaan palveluun tarjolla sähköinen palvelukanava (verkkopalvelu tai puhelinpalvelu). Tässä tilanteessa palveluneuvoja opastaa asiakasta palveluntuottajan sähköisen palvelun käytössä sekä tarjoaa tarvittaessa skannauslaitteen käyttöön, jos esimerkiksi liitetiedostoja pitää pystyä liittämään sähköiseen palveluun.
2. Etäpalvelutapahtuma  
Jos palvelutapahtuma toteutetaan etäpalvelulaitteistolla, palveluneuvoja opastaa asiakasta etäpalvelulaitteiston käyttämisessä ja varmistaa, että tietoyhteys palveluntuottajaan toimii moitteettomasti. Palveluneuvojan on myös oltava saatavilla, jos laitteiston toiminnassa ilmenee ongelmia tai asiakas tarvitsee muuta tukea etäpalvelutapahtumaan. Etäpalvelu toteutetaan mahdollisuuksien mukaan joko online -palveluna tai ajanvarausmenettelyllä.
3. Manuaalinen palvelutapahtuma  
Jos asiakkaan tarvitsemassa palvelussa palveluntuottajalla ei ole sähköistä palvelua tarjolla, aloitetaan manuaalinen palvelutapahtuma. Manuaalisessa palvelutapahtumassa annetaan palvelun yleistä neuvontaa sekä avustetaan palvelun vireillepanossa esimerkiksi neuvomalla asiakasta paperilomakkeen täytössä.

Asiakaspalvelutapahtumaan kuuluu asiakaspalvelujärjestelmän hyödyntäminen ja käyttäminen. Asiakaspalvelutietojärjestelmään kirjataan palvelutapahtuman aloittamisen ja päättämisen. Palvelutapahtuman aloittamisen yhteydessä valitaan viranomainen

ja viranomaisen palvelu, jota asiakas tarvitsee. Palvelutapahtuman aloituksen kirjatessaan palveluneuvoja saa järjestelmästä nähtäväkseen asiakkaan tarvitsemaan palveluun liittyvät palvelukortin ja palvelutarjottimen, jotka ohjaavat häntä asiakaspalvelutapahtumassa. Asiakaspalvelujärjestelmää käytetään jokaisessa palvelutapahtumatyyppissä. Asiakaspalvelujärjestelmästä saadaan myös raportit palveluiden määristä sekä asiakaspalvelutapahtuman pituudesta.

Palvelukortin tarkoitus on kuvata asiakaspalvelupisteestä tarjottavat palvelut yhtenäisellä mallilla, jossa jokaisesta palvelusta on kuvattu perustiedot ja ohjeet palveluneuvojille palvelun antamiseen.

Tavoitteena on, että palvelukortin avulla palveluneuvoja pystyy toteuttamaan palvelutapahtuman mahdollisimman itsenäisesti sekä laadukkaasti.

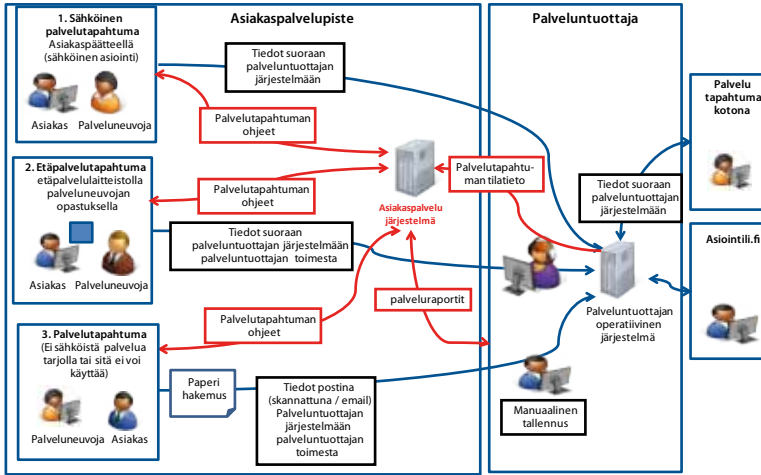
Palvelukortin tekee palveluntuottaja jokaisesta asiakaspisteestä tarjottavasta palvelusta ja se käydään läpi palveluneuvojen kanssa palvelukoulutuksissa. Jos palveluun tulee muutoksia, palveluntuottaja tekee muutokset palvelukorttiin ja julkaisee uuden palvelukortin.

Palveluneuvojat voivat tarvita palvelutapahtumaan neuvontaa palveluntuottajilta. Ensimmäisenä tavoitteena on, että asiakaspalvelutietojärjestelmän avulla voidaan tarjota mahdollisimman kattava tuki palveluneuvojille palvelutapahtumassa. Jos asiakaspalvelujärjestelmän tietojen ja ohjeiden avulla palvelutapahtumaa ei saada suoritettua, palveluntuottaja järjestää reaaliaikaisen tukipalvelun palveluilleen palveluntuottajan aukioloaikana, esimerkiksi puhelinneuvonta, chat, yms. Tavoitteena kuitenkin on, että palveluneuvojan ei tarvitse hakea tietoa omista muistiinpanoista tai asiakaspalvelupistekohtaisista palveluohjeista vaan kaikki tarvittava tieto löytyy asiakaspalvelutietojärjestelmästä.

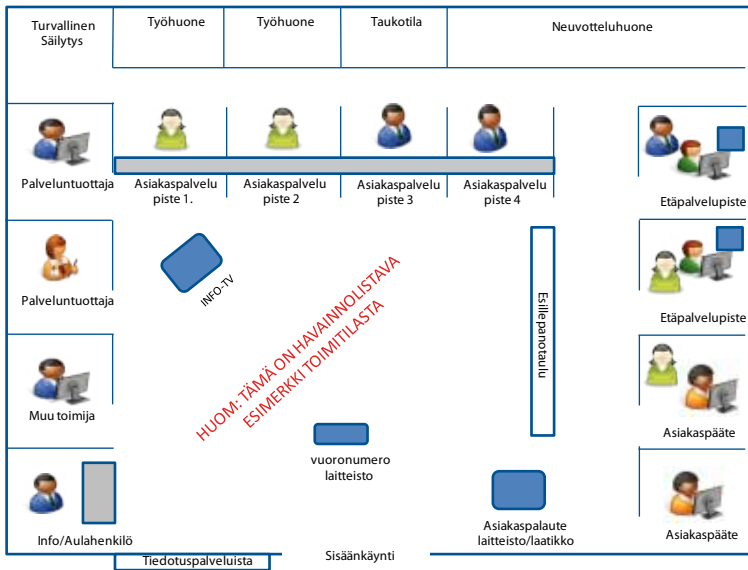
Palveluntuottajan tulee päästä itse ylläpitämään asiakaspalvelutietojärjestelmän palveluohjeita (palvelukorttia) tai ohjeiden päivittäminen tehdään muutoin keskitetysti. Palveluntuottajan tulee pystyä keskitetysti ilmoittamaan palveluihin liittyvistä häiriöistä tai muutosilmoituksista yms. (Huom. ero palvelun muutosten kuvaamiseen, joka tehdään aina palvelukorttiin.) Asiakaspalvelujärjestelmästä tulee nähdä ainakin verkkosivun osoite, jossa palveluntuottaja ilmoittaa palveluun liittyvistä häiriöistä tai muutoksista.

Seuraavassa kuvataan eri kanavia pitkin toteutettavia asiakaspalvelutapahtumia, joissa kaikissa hyödynnetään asiakaspalvelutietojärjestelmää:

**KUVA 11. Tietovirrat palvelutapahtumassa**



**KUVA 12. Toimitilan toiminnot**



### Toimintaympäristö

Palvelutapahtumien toteuttamiseen tarvitaan toimiva toimintaympäristö. Ensinnäkin toimitilan pitää täyttää tietyt vähimmäisvaatimukset kuten saavutettavuus, esteettömyys, turvallisuus sekä soveltuvuus asiakaspalveluun, etäpalveluun ja viranomaisten tapaamiseen. Vähimmäisvaatimusten tulee täytyä niin isoissa kuin pienissä asiakaspalvelupisteissä, mutta toimitilan komponenttien kuten palvelupisteiden ja asiakaspäätteiden määrä vaihtelee pisteiden koon mukaan. Asiakaspalvelupisteen tila tulee suhteuttaa asiakasmäärään niin normaali- kuin ruuhkatilanteissa.

Toiseksi asiakaspalvelupisteen toiminta edellyttää toimivia ICT-järjestelmiä. Julkaisujärjestelmä (internet,intra/extranet), asiakaspalvelujärjestelmä ja tilavarausjärjestelmä hankitaan keskitetysti toimeenpanohankkeessa. Valtakunnallisen ohjeistuksen mukaisesti kunnat hankkisivat yhteishankintaorganisaatioiden välityksellä etäpalvelulaitteiston, asiakaspäätteet, työasemat, infoTV-järjestelmän, kassajärjestelmän ja tarvittaessa vuoronumerolaitteiston. Seuraavassa kuvataan näitä järjestelmiä ja laitteita tarkemmin.

### Internet-sivustot

Julkiset internet-sivut ovat asiakaspalvelupisteiden sähköisen viestinnän ja informaation tärkein kanava ja tiedon lähde. Julkisilta internet-sivuilta on asiakkaan myös saatava tieto lähimmästä asiakaspalvelupisteestä sekä sen palveluista. Internet-sivustot järjestää keskitetysti toimeenpanohanke (valtiovarainministeriö).

### Intranet ja extranet -sivustot

Asiakaspalvelupisteiden intranet-sivusto on yleinen viestintä- ja informaatiokanava palveluneuvojille. Intranet-sivuilla on informaatio asiakaspalvelutyöhön, asiakaspalvelupistetoimintaan sekä henkilöstön tiedottamiseen. Intranet-sivuilla ei kuitenkaan ole yksittäisen palvelun tuottamiseen liittyviä ohjeita, vaan ne tarjotaan asiakaspalvelujärjestelmästä.

Extranet-sivuston avulla palveluntuottajat ja palveluneuvojat voivat jakaa informaatiota. Extranet-sivustojen kautta palveluntuottajat voivat jakaa muun muassa koulutusmateriaalia. Intranet- ja ekstranet- sivustot järjestää keskitetysti toimeenpanohanke (valtiovarainministeriö).

### InfoTV -järjestelmä

InfoTV -järjestelmän avulla voidaan tiedottaa ja informoida asiakaspalvelupisteessä oleville asiakkaille esimerkiksi asiakaspalvelupisteen uusista palveluista, palvelun käyttökatoista tai asiakaspalvelupisteen poikkeavista aukioloajoista. InfoTV -järjestelmän järjestää kunta.

### Kassajärjestelmä

Kassajärjestelmää tarvitaan maksujen vastaanottamiseen ja tilittämiseen, kun annetaan esimerkiksi maksullisia lupapalveluita. Maksut tilitetään palveluntuottajille. Kassajärjestelmän järjestää kunta.

### Asiakaspalvelujärjestelmä

Asiakaspalvelujärjestelmään kirjataan asiakaspalvelutapahtumat ja sen kautta palveluneuvoja saa ohjeet palvelutapahtumaan. Asiakaspalvelujärjestelmästä saadaan raportoitua asiakaspalvelutapahtumien määrät ja käsittelyajat. Asiakaspalvelujärjestelmää voidaan hyödyntää myös laadunseurannassa. Asiakaspalvelujärjestelmän toiminnallisuuden tarkempi määrittely tehdään erillisessä projektissa. Asiakaspalvelujärjestelmän järjestää keskitetysti toimeenpanohanke (valtiovarainministeriö).

### Etäpalvelulaitteisto

Asiakaspalvelupisteen etäpalvelulaitteisto on erityisen tärkeä niillä paikkakunnilla, joissa etäisyydet kohdeviranomaisiin ovat pitkät ja käytetyt palvelut vaativat substanssiosaimista ja asiakirjojen kommentointia, mikä voi olla tilanne esimerkiksi rakennuslupa- ja kaavoitusasioissa. Asiakirjojen jakaminen tapahtuu etäpalvelulaitteistolla, johon kuuluu dokumenttikamera. Etäpalvelulaitteiston tarkempi kuvaus on esitelty SADe -ohjelman etäpalveluprojektissa. Etäpalvelulaitteiston järjestää kunta.

### Tilavarausjärjestelmä ja ajanvarausjärjestelmä

Tilavarausjärjestelmän avulla voidaan hallinnoida asiakaspalvelupisteen resursseja, esimerkiksi etäpalvelulaitteistoa tai palveluntuottajalle varattua tilaa. Tilavarauuskäytänteet suunnitellaan etäpalveluprojektissa. Tilavarausjärjestelmä järjestetään keskitetysti asiakaspalvelupisteille. Muilta osin palveluntuottajat varaavat omia asiantuntija-aikojaan omilla ajanvarausjärjestelmillään. Asiakaspalvelupisteessä tarvittavan varausjärjestelmän järjestää keskitetysti toimeenpanohanke (valtiovarainministeriö).

### Vuoronumerolaitteisto

Mikäli asiakaspalvelupisteen asiakasmäärät ovat suuria ja yhtäaikaista asiointia on paljon, niin asiakaspalvelupisteessä tulisi olla vuoronumerolaitteisto. Laitteistolla tulee voida minimissään osoittaa asiakkaalle vapaa palveluneuvoja. Vuoronumerolaitteiston järjestää kunta.

### Puhelin

Palveluneuvojille on järjestetty puhelimet kunnan puhelinkäytännön mukaisesti. Asiakaspalvelupisteeseen puhelinnumero tulee kunnan puhelinnumeroavaruudesta. Puhelin-

numeroa ei ole tarkoitettu yleiseen palveluneuvontaan vaan puhelinpalveluna julkisiin palveluihin liittyvää yleisneuvontaa tarjoaa ensisijaisesti Kansalaisneuvonta, joka avataan vuoden 2013 syksyllä. Puhelimet ja liittymät järjestää kunta.

### Työasemat

Palveluneuvojilla on käytössään työasema, jonka avulla he käyttävät mm. asiakaspalvelujärjestelmää ja muita sovelluksia. Työasemassa on tietoliikenneyhteys ja sen hankinta toteutetaan kunnan omien hankintakäytäntöjen mukaan. Työasemassa tulee kuitenkin erityisesti huomioida palveluneuvojien asiakkaita opastava tehtävä, jolloin työaseman näyttö tulee olla tarvittaessa käännettävissä asiakkaalle tai asiakkaalle on oma näyttö, jolloin asiakkaan opastaminen on helpompaa. Työasemien hankinnan järjestää kunta.

### Muut järjestelmät ja niihin liittyvät palvelut

Asiakaspalvelupistetoiminnan muut tarvittavat järjestelmät ja laitteistot ovat talous- ja henkilöstöhallintojärjestelmät. Lisäksi toimintaan tarvitaan yllä olevien järjestelmien käyttöpalvelut, käyttötukipalvelut työasemapalvelut sekä tietoliikennepalvelut. Nämä järjestää kunta ja näissä käytetään kunnan järjestelmiä ja laitteistoja sekä niiden tukipalveluita.

### Asiakaspalvelupistetoiminnan testaaminen

Ennen asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistämistä on tärkeää pilotoida Asiakaspalvelu 2014 –konseptia. Pilotointi tehdään kahdella tapaa:

1. Muutetaan jokin yhteispalvelupiste asiakaspalvelupisteeksi
2. Perustetaan asiakaspalvelupiste alusta saakka

Pilotoinnin tavoitteena on saada esimerkki toimivasta asiakaspalvelupisteestä muille asiakaspalvelupisteen käynnistämiprojekteille sekä saada käytännön kokemustietoa asiakaspalvelupisteen käynnistämisestä ja sen projektoinnista. Pilotoinnin tavoitteena on myös testata soveltuvin osin toimintamalli ja toimintaympäristö (prosessit, käytänteet, laitteet sekä järjestelmät).

### Asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistäminen

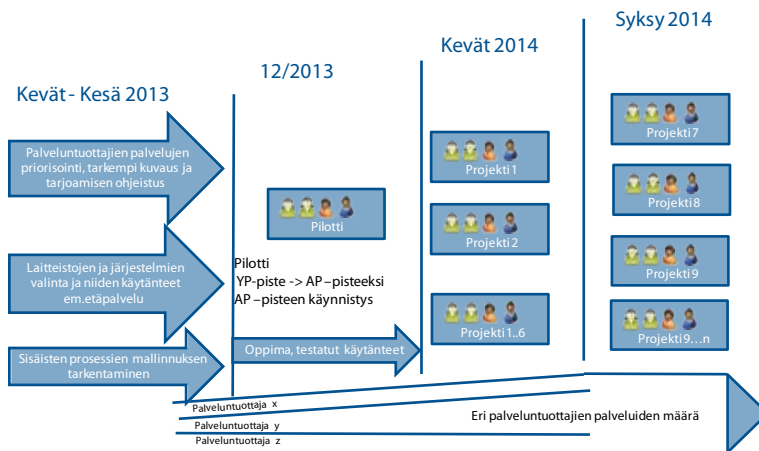
Asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistämisessä on kaksi tasoa: Asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistäminen ja yksittäisen asiakaspalvelupisteen käynnistäminen.

Ennen asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistämistä eri sidosryhmien (VM, kunta, palveluntuottajat) tulee perehtyä asiakaspalvelupistetoimintaan kokonaisuutena: mikä on asiakaspalvelupiste, mitkä ovat sen tehtävät, strategia ja tavoitteet sekä millaista sen joka-päiväinen toiminta on. Tärkeää on hahmottaa oikein myös asiakaspalvelupisteen käynnistämiseen kuuluvat vaiheet ja niihin tarvittavat resurssit.

Asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistäminen on projektoitava ja porrastettava sekä palveluiden että paikkakuntien osalta. Asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistäminen tulee organisoida siten, että valtiovarainministeriössä on projektitoimisto, joka tukee ja koordinoi asiakaspalvelupisteiden käynnistämistä eli asiakaspalvelupisteen käynnistämishankkeita kunnissa. Palveluntuottajat osallistuvat asiakaspalvelupisteiden käynnistämishankkeisiin kouluttamalla palveluneuvojat omien palveluidensa osalta.

Seuraava kuva esittää asiakaspalvelutoiminnan käynnistämisen vaiheistusta sekä toimintamallin testaamiseen liittyvää pilotointia.

**KUVA 13. Asiakaspalvelutoiminnan käynnistämisen vaiheistus**



Yksittäisen asiakaspalvelupisteen käynnistäminen on myös projektoitava. Projektioirgansaatioon kuuluvat: kunnan edustaja, asiakaspalvelupistepäällikkö ja palveluntuottajien edustajat. Palveluiden sisäänottoa on porrastettava, jotta palveluneuvojat voivat omaksua palveluntuottajien palvelut.

### Asiakaspalvelupistetoiminnan kehittäminen ja seuranta

Asiakaspalvelupistetoimintaa arvioidaan ja kehitetään sekä paikallisesti että valtakunnallisesti. Paikallisesti tulee seurata muun muassa palvelutoiminnan laatua, prosessien toimivuutta, palveluntuottajan ja asiakaspalvelupisteen yhteistyötä ja palveluneuvojien koulustarvetta. Laadun arviointimalli on yhteinen kaikille pisteille. Valtakunnallisesti valtiovarainministeriö vastaa julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun yleishallinnollisesta ohjauksesta. Lisäksi valtiovarainministeriö vastaa säädettävässä laissa tarkoitettuja valtion viranomaisia ohjaavien ministeriöiden ja keskushallinnon virastojen sekä kuntien kanssa yhteisen asiakaspalvelun yleisen ohjauksen ja seurannan yhteensovittamisesta. Valtiovarainministeriön tukena hallinnollisissa ohjauksessa ja sen yhteensovittamisessa toimii julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunta.



Toimintamallin ja toimintaympäristön toimivuuden seuraaminen ja kehittäminen tulee olemaan merkittävässä roolissa siirtymäkauden aikana ja muun muassa ICT-järjestelmät vaativat edelleen kehittämistä. Erityisesti asiakaspalvelujärjestelmän vaatimuksia ja toiminnallisuuksia pitää tarkastella toiminnassa kertyneiden kokemusten pohjalta. Hankittavan järjestelmän vaatimukseksi voidaan asettaa järjestelmän laajennettavuus ja avoimuus kehittää toiminnallisuuksia palvelun järjestäjän ja tarjoajien tarpeita vastaavaksi. Asiakaspalvelutoiminnasta vastaavien kuntien tarpeet ja odotukset kohdistuvat järjestelmän hyödyntämiseen kuntien asiakkuudenhallinnan ja palveluiden hallinnan välineenä sen lisäksi, että järjestelmä tukee palveluneuvojien työtä.

Merkittävänä kehittämisen kohteena on tunnistettu mahdollisuus välittää palvelupyynnöt (tiketit) sähköisesti asiakaspalvelupisteistä eri palveluntuottajille ja kunnissa eri toimialoille. Palvelupyynnöön voidaan kiinnittää käsiteltävä asia, siihen liittyvät toimenpiteet ja sen tulee ohjata (reitittää) palvelupyynnö oikealle viranomaiselle käsittelyyn. Asiakkaalle ja/tai palveluneuvojalle pitäisi luoda mahdollisuus seurata palvelupyynnön käsittelyä vaiheittain kohdeviranomaisessa. Asiakkaan tulee saada myös vastaus tai ratkaisu palvelupyynnönsä tietoturvallisesti haluamallaan tavalla. Valtiohallinnon tuottama asiointitili on yksi mahdollinen ratkaisu, jonne palvelupyynnön vastaus voidaan toimittaa.

Edellä kuvattu toiminnallisuus edellyttää laajaa eri viranomaisten yhteisen tavoitetilan muodostamista sekä tietojärjestelmien poikkihallinnollista kehitystyötä. Suunnitteilla oleva kansallinen palveluarkkitehtuuri ja tähän liittyvä palveluväylä ovat yksi mahdollisuus toteuttaa tulevaisuudessa avointa tietojen vaihtoa eri toimijoiden kesken.

Toinen kehityskohde on asiakaspalvelupistetoiminnan ja syksyllä 2013 aloittavan Kansalaisneuvonnan yhteistyö. Molemmissa palveluneuvojat antavat asiakkaille julkisia palveluita koskevaa yleisneuvontaa; asiakaspalvelupisteessä käyntiasioinnin yhteydessä ja Kansalaisneuvonnassa erityisesti puhelimen ja sähköpostin välityksellä. Yhteistyömahdollisuuksia on palveluneuvojien tukipalveluissa (järjestelmät, palvelukortit, palvelutarjottimet) ja työn organisoinnissa (palvelupyynnöiden jakaminen). Näitä yhteistyömahdollisuuksia tulisi selvittää tarkemmin jatkotyössä.

Asiakaspalvelupistetoiminnan toimintamallia, toimintaympäristöä ja kustannuksia on selvitetty yksityiskohtaisesti toimintamallityöryhmän loppuraportissa.

## 5.5 Ehdotus ohjaus-, seuranta- ja valvontamalliksi

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun ohjaus, seuranta ja valvonta jakautuisi kolmeen osaan: hallinnolliseen ohjaukseen, palvelujen ohjaukseen, seurantaan ja valvontaan sekä järjestämisvelvoitteen valvontaan. Ohjauksesta, seurannasta ja valvonnasta ehdotetaan otettavaksi säännökset julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta annettavaan lakiin.

Hallinnollisella ohjauksella tarkoitetaan yhteisen asiakaspalvelun normiohjausta sekä informaatio-ohjausta ja sen yhteensovittamista. Valtiovarainministeriö vastaisi julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun yleishallinnollisesta ohjauksesta, joka tarkoittaisi erityisesti sitä, että yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskeva säädösvalmistelu kuuluisi valtio-

varainministeriön vastuulle. Valtiovarainministeriö vastaisi lisäksi toimintaan osallistuvia valtion viranomaisia ohjaavien ministeriöiden ja keskushallinnon virastojen sekä kuntien kanssa yhteisen asiakaspalvelun yleisen ohjauksen ja seurannan yhteensovittamisesta. Kysymys olisi yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskevan informaatio-ohjauksen ja toiminnan seurannan yhteensovittamistehtävästä. Tässä tehtävässä valtiovarainministeriön tukena olisi yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunta, jonka valtioneuvoston asettaisi. Neuvottelukuntaa johtaisi valtiovarainministeriö ja sen lisäksi siinä tulisi olla tarvittava edustus ainakin yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan osallistuvista ja näitä ohjaavista valtion viranomaisista, kunnista sekä toiminnan keskeisistä sidosryhmistä.

Palvelun ohjauksella ja seurannalla tarkoitetaan yhteisen asiakaspalvelutoiminnan alue- ja paikallistasolla tapahtuvaa ohjaus- ja seurantatoimintaa. Poliisihallitus, Verohallinto, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, työ- ja elinkeinotoimistot, maistraattien ohjauksesta vastaava aluehallintovirasto ja maistraatit vastaisivat yhteistyössä kuntien kanssa toimialalleen kuuluvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen ja kehittämisen ohjauksesta ja seurannasta. Toiminta tulisi organisoida alueellisten tai paikallisten sekä toiminnallisten tarpeiden pohjalta tarkoituksenmukaisimmalla tavalla. Poliisin toimialan osalta ohjaukseen ja seurantaan osallistuisivat käytännössä myös poliisilaitokset. Toiminnan kautta huolehdittaisiin siitä, että asiakaspalvelupisteessä annettava asiakaspalvelu saadaan sovittua valtion viranomaisten palveluprosesseihin niin, että koko palveluprosessin ja siinä annettavien palvelujen laatu kyetään turvaamaan ja pitämään yhdenmukaisena ja hyvänä. Toisaalta myös valtion viranomaisten olisi kehittäessään palveluprosessejaan otettava huomioon yhteisen asiakaspalvelun tarpeet ja mahdollisuudet. Lisäksi Poliisihallitus, Verohallinto, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, työ- ja elinkeinotoimistot, maistraattien ohjauksesta vastaava aluehallintovirasto ja maistraatit vastaisivat toimialalleen kuuluvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen valvonnasta.

Aluehallintovirasto vastaisi toimialueellaan kunnille asetettavan yhteistä asiakaspalvelua koskevan järjestämisvelvoitteen valvonnasta. Aluehallintovirastojen suorittama valvonta olisi laillisuusvalvontaa ja se käsittäisi yksinomaan järjestämisvelvoitteen noudattamisen valvonnan. Aluehallintovirastojen tehtävänä olisi valvoa, että kunnat panisivat niille säädetystä järjestämisvelvoitteesta johtuvat ehdotettavassa laissa ja sen nojalla annettavissa säännöksissä tarkoitetut veloitteet täytäntöön ja noudattaisivat niitä toiminnassaan. Ehdotettu säännös mahdollistaisi sekä oma-aloitteisen että kanteluun perustuvan valvonnan. Aluehallintovirastojen valvonta ulottuisi yksinomaan kuntien toimintaan, vaikka myös valtion viranomaisille säädettyjen velvoitteiden noudattamisella on tosiasiallinen vaikutus siihen, pystyvätkö kunnat täyttämään niille säädetyn järjestämisvelvoitteen täysimääräisesti. Valtion viranomaisille asetettujen velvoitteiden noudattamista valvoisivat muualla säädetyn mukaisesti ministeriöt hallinnonalallaan. Lisäksi toiminta kuuluisi myös ylimpien laillisuusvalvojien valvonnan piiriin.

## 5.6 Ehdotus rahoitusjärjestelmäksi

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmäksi, jolla korvataan kunnille valtion palvelujen jakamisesta aiheutuvat kustannukset, otetaan ns. yhdistelmämalli. Malliin kuuluu perusosa ja suoritteiden perusteella maksettava korvaus. Lähtökohteisesti perusosalla korvataan kiinteitä kustannuksia (vuokrat, tietoliikenne, varusteet, sähkö, koulutus yms. eriä) ja suoriteosaan jää ainoastaan suoraan suoritteiden antamiseen liittyvä muuttuva kustannus (palkat).

Myös hankkeen aluekierroksella ja otakantaa.fi – palvelussa toteutettujen kyselyjen<sup>3</sup> tulokset puolsivat yhdistelmämallin valintaa. Aluekierroksen kaikissa tilaisuuksissa yli puolet vastaajista ja otakantaa-kyselyssäkin 39 % vastanneista kannatti yhdistelmämallia. Muut rahoitusmallivaihtoehdot saivat selvästi vähemmän kannatusta.

Rahoitusjärjestelmässä hinnoitellaan suoritteet, joita kunta antaa muiden toimijoiden puolesta. Suoritekorvaukseen hinnoitellaan ainoastaan suoritteiden antamiseen liittyvän työajan kustannus, johon sisällytetään tähän kohdistuvan välillisen työajan palkka.

Palveluneuvojan antamien suoritteiden hinnoittelu toteutetaan niin, että kullekin hinnoiteltavalle suoritteelle määritellään minuuttimäärä, jonka se tyypillisesti kuluttaa palveluneuvojan työaikaan ja tähän työaikaan lisätään siihen kohdistuva välillinen työ. Kulutettu työaika muutetaan rahaksi niin, että se kerrotaan palveluneuvojalle (kunnassa asiakaspalvelutyötä tekevän henkilön tyypipalkka) tyypillisesti maksettavalla palkalla.

Toinen yhteisesti hinnoiteltava suoriteryhmä, neuvontasuoritteet, hinnoitellaan kolmeen ryhmään, jotka perustuvat niihin kuluvaan työaikaan. Neuvontasuoritteet (ml. ajanvaraukset) sekä verkkopalvelujen ja etäpalvelun käytön tuki hinnoitellaan niihin käytetyn palveluneuvojan työajan mukaan alle 3 min, alle 8 min ja alle 13 min mittaisiksi tapahtumiksi. Kukin suorite kirjataan ryhmään, johon se tapahtumana mahtuu.

Mahdolliset oheispalvelut, kuten tulkkaus tai toimitilojen pitkäaikaisempi vuokraaminen omalle henkilökunnalle työtiloiksi korvataan kunnalle sopimuksen ja laskun mukaan, jos se tarjoaa tällaisia tuotannon tekijöitä.

Rahoitusjärjestelmän perusosaan sisältyy korvaus seuraavista kustannuksista lasketuna kuvatuin perustein:

- Toimitilojen vuokra siten, että määritellään pisteen henkilötyövuosimitoituksen perusteella kohtuullinen neliömäärä ja se kerrotaan kuntakoolle tyypillisellä vuokra hinnalla. Kohtuulliseen neliömäärään sisältyy huone tai pisteen koosta riippuen huoneita, jossa poliisin, maistraatin ja mahdollisesti muiden toimijoiden henkilöstö käy tarjoamassa palveluja sekä yksi tai useampi etäpalvelutila. Näin saadusta kohtuullisesta vuokrasta lasketaan valtion korvattava osuus niin, että kohdennetaan valtion palvelujen kysyntään koko vaikutusalueen asukkaiden kysyntä ja kuntapalvelujen kysyntään ainoastaan isäntäkunnan asukasluku, koska muiden kuntien asukkaat eivät lakisääteisesti käytä ko. pisteen kuntapalveluja. Lisäksi otetaan huomioon, onko kyseisen pisteen kustannuksia jakamassa myös Kela vai ei.

<sup>3</sup> Aluekierroksen ja otakantaa.fi – palvelussa toteutetun kyselyn tuloksia voidaan pitää lähinnä suuntaa-antavina kyselyiden melko pienistä vastaajamääristä johtuen. Kyselyiden toteuttamista ja vastaajamääriä on kuvattu tarkemmin luvussa 4.1.

- Etäpalvelulaitteiston ylläpitämisestä aiheutuu nykyhinnoin kustannuksia 4 500 euroa vuodessa laitetta kohden. Perusosaan varataan jokaista mitoituksen alkavaa 3 htv:ta kohden yksi etäpalvelulaite. Etäpalvelulaitteiden kustannuksista valtion perusosaan otetaan 65 %, jos Kela on pisteessä mukana ja ilman Kelaa olevissa pisteissä 90 %. Kun etäpalvelulaitteistosta maksettava korvaus on perushinnassa, etäpalvelusuoritteista korvataan suoritehintana ainoastaan palveluneuvojan työ.
- Asiakaspalvelujärjestelmän, ajanvarausjärjestelmän, kassajärjestelmän ja yleisten tietojärjestelmien käytöstä ja ylläpidosta arvioidaan olevan yhteensä tyyppitapauksena noin 10 000 euron kustannukset vuodessa htv:ta kohden. Pisteissä, joissa Kela on mukana, valtion korvaus laskennallisesta kustannuksesta on 3 100 euroa vuodessa alkavaa htv:ta kohden ja pisteessä, jossa Kela ei ole mukana 4 000 euroa vuodessa alkavaa htv:ta kohden.

Hankkeessa tehdyt laskelmat perusosan suuruudesta suoritettiin rahoitustyöryhmässä pistekohtaisena tarkasteluna, jossa toimitilakustannukset arvioitiin kuntakoon mukaan valtion toimijoiden toimipisteverkon toteutuneiden tilavuokrien perusteella. Tietojärjestelmä- ja koulutuskustannuksien taso määriteltiin pistekohtaisesti määritellyn arvioidun henkilöstötarpeen ja toimitilatarpeen suuruuden mukaan. Henkilöstökoulutukseen kuluva työaika ja viestinnästä aiheutuvia kustannuksia korvataan valtion perusosalla 550 euroa vuodessa jokaista alkavaa henkilötyövuotta kohden. Yhteisistä asiakaspalvelu-, ajanvaraus- ja julkaisujärjestelmistä aiheutuu 1,5 miljoonan euron kertaluonteinen investointikustannus ja 340 000 euron vuotuinen käyttökustannus.

Rahoitusjärjestelmään sisältyy riski, että vähäisen kysynnän pisteissä perusosasta huolimatta korvaukset jäävät pienemmiksi kuin siitä aiheutuvat kustannukset ovat. Tällaisissa tapauksissa tulisi olla mahdollista maksaa suoriteosuuksia tai perusosaa esimerkiksi 20 % korotettuna, lyhentää pisteen aukioloaikoja ja viime kädessä sulkea piste, jos sen asiakasmäärät eivät näilläkään toimenpiteillä riitä taloudelliseen toimintaan.

Valtion maksama perusosa määritellään ja maksetaan keskitetysti. Perusosaan tarvittavat määrärahat siirretään yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien viranomaisten toimintamenomomenteilta ja kootaan yhdelle momentille. Yhteisistä asiakaspalvelu-, ajanvaraus- ja julkaisujärjestelmistä aiheutuu 1,5 miljoonan euron kertaluonteinen investointikustannus ja 340 000 euron vuotuinen käyttökustannus. Perusosaan tarvittavan määrärahan kokonaisuuden edellyttää toimijakohtaisten osuuksien määrittelyä. Pelkästään vuoden 2011 tai 2012 suoritteiden suhteessa määrärahan kerääminen toimintamenomenteilta ei tuota oikeudenmukaisinta ratkaisua. Momentin valmistelua varten on määriteltävä periaatteet, joissa otetaan huomioon

- miten paljon toimija käyttää
  - yhteisen asiakaspalvelun tiloja, joista aiheutuvat kustannukset korvataan perusosassa,
  - etäpalvelua, johon tarvittava infrastruktuuri korvataan perusosassa,
- miten laajasti ja minkä laatuksena toimijan asiakaspalveluvalikoimaa pisteissä tarjotaan, sekä
- yhteisen palvelupisteverkon perustamisen aikataulu.

Kootusta määrärahasta maksetaan myös keskitetysti hoidettavien yhteisten tietojärjestelmien ja palvelujen kustannukset.

Asiakkailla maksullisten suoritteiden osalta myös perusosaan kuuluvat korvaukset tulee laskea mukaan suoritehintoihin, mikä edellyttää maksuttomiin neuvontasuoritteisiin kohdentuvien korvausten erottamista niistä. Tämä voidaan tehdä laskennallisesti niin, että koko korvaussummasta erotetaan suoritemäärien suhteessa maksuttomien suoritteiden osuus korvauksista.

Yhteisen asiakaspalvelun kustannuskehitystä tulee seurata aktiivisesti taloudellisuuden ja tuottavuuden varmistamiseksi. Valtiotoimijoiden rahoitusosuudet määräytyvät suurimalta osin suoriteperusteisesti ja ne seuraavat näin väheneviä tai kasvavia asiakaskäyntejä, esimerkiksi sähköisen asioinnin vähentäessä asiakaskäyntejä tai kun jostain toiminnoista luovutaan kokonaan.

Seurantajärjestelmässä tulee eritellä maksuttomaan neuvontaan ja maksullisiin suoritteisiin liittyvät kustannusten korvaukset. Erittely koskee perusosaa ja suoriteperusteisia korvauksia. Maksullisten suoritteiden ja kunnille maksettavien korvausten suhde koskee pääosin poliisin ja maistraattien suoritteita. Edellä mainittujen korvausten kustannusten vyöryttäminen asiakailta perittäviin suoritteiden hintoihin tulee varmistaa tarvittaessa säädösmuutoksien.

Suoritteiden hinnoittelu tulee tehdä ennen kuin yksikään piste voi aloittaa toimintaansa. Ensimmäistä hinnoittelua ei voida tehdä työajanseurantaan perustuvana, vaan prosessin mallintamisen avulla on pääteltävä, kuinka paljon aikaa palveluneuvojalta kuluu tietyn suoritteen antamiseen. Toiminnan alun jälkeen hinnoittelua voidaan perustaa myös toteutumatietoihin.

Suoritteiden hinnoittelun yhteydessä on myös tarkistettava, vaikuttaako järjestely asiakkailta perittäviin suoritehintoihin ja tehtävä niihin tarpeelliset tarkistukset.

Suoritehintojen ensimmäisen määrittämisen jälkeen on arvioitava, millaiseksi muodostuvat kullekin ylläpitäjäkunnalle maksettavat korvaukset ylläpidosta.

Siirtymäaikana on jatkuvasti tarvetta kahdelle erilaiselle rahoitukselle. Toisaalta korvataan kustannuksia jo toimivista yhteisistä asiakaspalvelupisteistä ja toisaalta perustetaan uusia pisteitä, joiden investointiin valtionkin tulee osallistua. Hankkeen aluekierroksella ja otakantaa.fi – palvelussa toteutettujen kyselyiden perusteella selvä enemmistö vastaajista katsoi, että uusi yhteisen asiakaspalvelun toimintamalli tulisi rahoittaa toiminnan tehostumisen ja nykyisten rakenteiden purkamisen myötä syntyvillä säästöillä. Tätä mieltä oli yli 70 % aluekierroksen ja 64 % otakantaa-kyselyn vastaajista. Paikkakunnasta riippuen 5-12 % aluekierroksen vastaajista katsoi, että toimintamalli tulisi rahoittaa taloudellisia panostuksia lisäämällä. Otakantaa-kyselyssä 13 %:n mielestä rahoituksen tulisi tapahtua julkisen talouden menoja kasvattamalla ja/tai joidenkin muiden julkisten tehtävien rahoituksesta leikkaamalla.

Perustamisvaiheessa on tarpeen korvata kunnille tilojen remontoinnista sekä henkilöstön osaamisen kehittämisen kustannuksia. Yhteisiä järjestelmiä, joiden kustannuksista vastataan keskitetysti, ei tarvitse korvata, mutta niiden laajentaminen voi olla vastaavanlainen kustannus kuin tila- ja henkilöstöinvestoinnit.

Investointien korvaamiseen käytettävät määrärahat on syytä budjetoida samalle momentille kuin toimivien pisteiden perusosan korvauksiin käytettävät määrärahat.

Investointeja voitaisiin korvata todellisia toteutuneita kustannuksia vastaan, mutta se edellyttäisi työpanoksen varaamista niin korvausten hakemiseen kuin niistä päättämiseen. Lisäksi tässä menettelyssä ei olisi kovin tehokasta ohjausta kustannustehokkuuteen. Investointien korvaaminen laskennallisina kustannuksina on työn määrän kannalta edullisempaa ja se kannustaa voimakkaasti pysymään laskennallisessa puitteessa. Sen etuna on myös, että kunta tietää laskelmien perusteella, minkä verran se korvauksia saa.

Laskennallisten korvausten pohjana tulisi käyttää samantyyppistä laskentaa kuin on käytetty perusosan määrittelyssä.

Yhteisen asiakaspalvelupisteen perustamisvuotena ylläpitäjäkunta saisi rahallisen korvauksen standardinmukaisen tilamäärän remontoinnista ja varustamisesta sekä standardinmukaisen henkilöstömäärän osaamisen kehittämistä. Kunta saisi maksutta käyttöönsä keskitetyt yhteiset palvelut.

Seuraavina vuosina kunta saisi perusosan rahoituksen valtiovarainministeriöltä ja toteutuneita suoritteita vastaavat suoritekorvaukset kultakin toimijalta erikseen. Perusosa voitaisiin maksaa yhtenä eränä esimerkiksi huhtikuussa ja suoritekorvaukset elokuussa ja tammikuussa.

Investointien osuus tulisi rahoittaa siihen erikseen osoitettavalla määrärahalla, ei yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien viranomaisten toimintamenomäärärahoilla. Investointikustannukset katetaan toiminnasta tulevina vuosina saatavilla säästöillä.

## 5.7 Ehdotus henkilöstön aseman järjestämiseksi ja henkilöstöpolitiikan periaatteiksi

### 5.7.1 Yleiset henkilöstön asemaa koskevat säännökset

Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaessa ja henkilöstön siirtymisissä valtiolta kuntien palvelukseen noudatetaan virkamies- ja työläinsäädäntöä, yhteistoimintalainsäädäntöä, voimassa olevia virka- ja työehtosopimuksia sekä valtionhallinnon henkilöstöpolitiikan ja johtamisen linjauksia yhteistoimintalainsäädännön ja –sopimusten mukaisesti. Muutoksissa noudatetaan myös valtioneuvoston periaatepäätöstä henkilöstön aseman järjestämisestä organisaation muutostilanteissa soveltamisohjeineen (26.1.2012 VM/201/00.00.00.02/2012) sekä valtiovarainministeriön päätöstä muutosten johtamisesta ja muutosturvasta valtionhallinnossa (15.2.2012 VM/305/00.00.00/2012).

### 5.7.2 Liikkeenluovutusta koskevien tunnusmerkkien täyttymisen arviointi

Hankkeen henkilöstötyöryhmän tehtävänä oli selvittää, tuleeko henkilöstön siirtyessä valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen noudattaa valtion virkamieslainsäädännön (750/1994, muutettu 1548/2011) liikkeenluovutusta koskevia säännöksiä (5 e ja 5 f §) vai tuleeko henkilöstön asemasta säätää lailla erikseen. Asian tarkastelu on tarpeen ainoastaan valtion henkilöstön osalta, koska kunnan asiakaspalveluhenkilön siirtymässä kunnan ylläpitämään yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen palveluneuvojan tehtävään, kyse on henkilöstön siirtymisestä kunnan sisällä uusiin tehtäviin.

## Liikkeenluovutusta koskeva sääntely

Liikkeenluovutusta koskevaa lainsäädäntöä on sekä EU-tasolla että kansallisella tasolla. EU-tasolla liikkeenluovutuksen vaikutuksista työsuhteesta johtuviin oikeuksiin ja velvollisuuksiin säännellään EU:n liikkeenluovutusdirektiivillä 2001/23/EY. Keskeinen tavoite jäsenvaltioissa vallitsevan oikeustilan osittaisessa harmonisoinnissa on suojella työntekijän etujen ja oikeuksien säilymistä yritystoiminnan muutostilanteissa, joissa työnantaja vaihtuu toiseksi liiketoimintakokonaisuuden kuitenkin säilyessä. Liikkeenluovutusdirektiiviä sovelletaan 1 artiklan 1 c kohdan mukaan taloudellista toimintaa harjoittaviin julkisiin tai yksityisiin yrityksiin riippumatta siitä, tavoittelevatko ne voittoa. Euroopan unionin tuomioistuimen vakiintuneen oikeuskäytännön mukaan liikkeenluovutuksena ei pidetä hallintoviranomaisen uudelleenorganisointia eikä hallinnollisten tehtävien siirtämistä julkisyhteisöltä toiselle (Henke EUT 298/94).

Kansallisella tasolla liikkeenluovutuksesta säädetään EU:n liikkeenluovutusdirektiiviä vastaavasti työsuhteisia työntekijöitä koskien työsopimuslain (55/2001) 1 luvun 10 §:ssä ja 7 luvun 5 §:ssä ja kunnallisia viranhaltijoita koskien kunnallisesta viranhaltijasta annetun lain (304/2003) 25 §:ssä. Valtion virkamieslakiin (750/1994, muutettu 1548/2011) säännökset liikkeenluovutuksesta on sisällytetty 1.1.2012 alkaen. Liikkeenluovutuksesta säädetään lain 5 e, 5 f, 29 a ja 32 §:issä.

Liikkeenluovutuksella tarkoitetaan edellä mainittujen säännösten mukaan organisaation toiminnallisen osan luovuttamista toiselle työnantajalle, jos luovutettava osa pysyy luovutuksen jälkeen samana tai samankaltaisena. Liikkeenluovutuksen edellytysten täyttyminen ratkaistaan kussakin yksittäistapauksessa kokonaisharkintaa käyttäen. Arvioitaessa, onko kyseessä liikkeenluovutus, tarkastellaan seuraavia tunnusmerkkejä:

- 1) Oikeudellinen yhteys tai työnantajan vaihtuminen oikeudellisesti  
Liikkeenluovutuksella tarkoitetaan toiminnallisen osan luovuttamista toiselle työnantajalle, jos luovutettava osa pysyy luovutuksen jälkeen samana tai samankaltaisena.
- 2) Toiminnallinen kokonaisuus  
Tarkastellaan seuraavia asioita:
  - Luovutetaanko omaisuutta (rakennuksia, irtaimistoa tai muuta senkaltaista omaisuutta)?
  - Minkä arvoista aineeton omaisuus on luovutushetkellä?
  - Otetaanko pääosa henkilöstöstä uuden toiminnan harjoittajan palvelukseen?
  - Siirtyykö asiakaskunta toiminnan mukana?
  - Jatkuuko toiminta samankaltaisena ennen ja jälkeen luovutuksen?
  - Onko toimintakokonaisuus pysyvä (ei tietty hanke)?
- 3) Toiminnan keskeytymättömyys  
Toiminnan tulee jatkua keskeytyksettä samana tai samankaltaisena. Lyhyttä toiminnan keskeytymistä esimerkiksi remontin vuoksi ei katsota toiminnan keskeyttämiseksi.

Huomiota tulee kiinnittää siihen, ottaako toiminnan uusi harjoittaja palvelukseensa lukumääräisesti ja pätevyydeltään olennaisen osan edeltäjän erityisesti juuri näihin työ-

tehtäviin osoittamasta henkilöstöstä. Toiminnallista kokonaisuutta arvioitaessa Euroopan unionin tuomioistuimen oikeuskäytännön mukaan kokonaisuus on sellainen henkilöiden ja muiden tekijöiden muodostama organisoitu yhdistelmä, jonka avulla on mahdollista harjoittaa omiin itsenäisiin tavoitteisiin tähtäävää toimintaa.

### Tunnusmerkkien täyttymisen arviointi

Alla olevassa taulukossa 3 on tarkasteltu, soveltuuko liikkeenluovutusta koskeva lainsäädäntö valtion palveluntuottajien asiakaspalvelutehtävien siirtämiseen kunnille.

**TAULUKKO 3. Liikkeenluovutusta koskevan lainsäädännön soveltamista puoltavat ja sen kannalta kielteiset seikat**

|                                           | Liikkeenluovutuslainsäädännön soveltamista puoltavat seikat                                                                                                                                                                    | Liikkeenluovutuslainsäädännön soveltamisen kannalta kielteiset seikat                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lainsäädäntö ja EU-direktiivi             | Valmiit ja yhtenäiset säädökset.<br>Palveluneuvojen tehtävät eivät sisällä julkisen vallan käyttöä.                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Työnantajan vaihtuminen                   | Osa valtion palveluntuottajien palveluksessa asiakaspalvelutehtäviä nykyisin hoitavasta henkilöstöstä voi siirtyä valtion palveluksesta kuntien ylläpitämiin yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.                               | Henkilöstöä siirtyy usean itsenäisen kunnan palvelukseen.<br>Henkilöstön siirtymiset tapahtuvat ainakin osittain eri aikaan siirtymäkauden aikana.                                                                                                                                            |
| Onko kyseessä toiminnallinen kokonaisuus? | Asiakaspalvelutehtävissä työskentelevät henkilöt hoitavat tällä hetkellä osittain palveluneuvojan toimenkuvaan kuuluvia asiakaspalvelutehtäviä. Tämä osuus henkilöiden työtehtävistä säilyisi siirron jälkeen samankaltaisena. | Asiakaspalvelutehtäviä hoitavien henkilöiden tehtävistä osa on tällä hetkellä asiantuntijatehtäviä. Henkilöstön tehtäväkuva tulisi tältä osin muuttumaan. Jatkossa he työskentelisivät vain palveluneuvojen toimenkuvan mukaisissa asiakaspalvelutehtävissä (asiakaspalvelun ammattilaisina). |
|                                           | Yhteistä asiakaspalvelua perustettaessa ei luovuteta aineellista omaisuutta.                                                                                                                                                   | Ainakin siirtymäkauden ajan valtion palveluntuottajien omista palvelupisteissä hoidetaan vastaavia asiakaspalvelutehtäviä kuin yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Erityisesti 129 kunnan palvelusteverkkovaihtoehdossa näin tapahtuu myös siirtymäkauden jälkeen (päällekkäinen toimivalta). |
|                                           |                                                                                                                                                                                                                                | Lukumäärältään olennainen osa nykyisestä henkilöstöstä ei siirry valtion palveluntuottajien palveluksesta yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.                                                                                                                                                 |
|                                           |                                                                                                                                                                                                                                | Työyksikön identiteetti (henkilökunnan kokonaisuus, toiminnan johto ja työn organisointi) muuttuu.<br>Palvelut, joihin liittyy asiakaspalvelua siirtyvät henkilöt antaisivat yhteisessä asiakaspalvelupisteessä, laajenevat ja monipuolistuvat.                                               |
| Asiakkaiden siirtyminen                   | Asiakaskunta siirtyy toiminnan siirron mukana: käyntiasiakkaat siirtyvät palveluntuottajien omista palvelupisteistä yhteisten asiakaspalvelupisteiden käyntiasiakkaiksi.                                                       | 129 kunnan palvelusteverkkovaihtoehdossa koko asiakaskunta ei siirry toiminnan siirron mukana.                                                                                                                                                                                                |
| Toiminnan keskeytymättömyys               | Asiakaspalvelu jatkuu keskeytyksettä.                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



Liikkeenluovutuksen tunnusmerkkien täyttymisen arviointi osoittaa, että tunnusmerkit täyttyvät yhteistä asiakaspalvelua muodostettaessa vain pieniltä osin. Suurimman ongelman liikkeenluovutuslainsäädännön soveltamisen näkökulmasta muodostaa se, ettei asiakaspalveluja hoitava henkilöstö muodosta nykyisin valtion palveluntuottajien palveluksessa selkeää toiminnallista kokonaisuutta. Henkilöstö toimii hajallaan valtion hallinnon eri organisaatioissa. He eivät myöskään hoida vain yhteiseen asiakaspalveluun siirtyviä asiakaspalvelutehtäviä, vaan heidän toimenkuvaansa sisältyy usein myös esimerkiksi substanssiasiantuntemusta vaativia tehtäviä.

Jotta käyntiasiakaspalvelutehtävien siirtyminen kunnille voitaisiin katsoa liikkeenluovutukseksi, asiakaspalvelutehtäviä hoitava henkilöstö tulisi ennen siirron toteuttamista koota valtion palveluntuottajien palveluksessa omaksi toiminnalliseksi kokonaisuudekseen (asiakaspalveluyksiköksi), joka siirrettäisiin tietyn kunnan palvelukseen. Tällaisten kokonaisuuksien muodostaminen olisi käytännössä erittäin hankalaa. Haasteita liikkeenluovutuksen näkökulmasta luovat myös muun muassa henkilöstöä vastaanottavien kuntien suuri määrä sekä se, että yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustetaan vaihteittain, jolloin myös henkilöstöä siirtyisi kuntien palvelukseen useammassa vaiheessa.

Edellä olevan tarkastelun pohjalta hanke katsoo, että henkilöstön siirtoon valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen ei voida soveltaa valtion virkamieslain liikkeenluovutusta koskevia säännöksiä, vaan henkilöstön asemasta tulee säätää erikseen laissa julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta. Henkilöstön asemasta säädettyä tulisi kuitenkin huolehtia siitä, että siirtyvien henkilöiden asema tulee turvattua mahdollisimman pitkälti samalla tavalla kuin liikkeenluovutustilanteissa.

### 5.7.3 Henkilöstön asema

Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaessa henkilöiden siirtyminen valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta. Yhteistä asiakaspalvelupistettä ylläpitävät kunnat vastaavat palveluneuvojen rekrytoinnista.

Poliisin ja maistraattien asiantuntija-asiakaspalvelua annetaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä osittain niiden oman henkilöstön toimesta. Poliisin palveluvalikoima yhteisessä asiakaspalvelussa on joko ns. peruspalveluvalikoiman tai laajan valikoiman mukainen. Laajan valikoiman mukaisia palveluja annetaan ainoastaan poliisin oman henkilöstön toimesta. Poliisin palvelujen jakaantumista peruspalveluvalikoiman ja laajan valikoiman mukaisiin palveluihin on kuvattu tarkemmin raportin luvussa 5.2.1.

### Ilmoittautumismenettely

Yhteiseen asiakaspalveluun lakisääteisesti osallistuvien valtion palveluntuottajien palveluksesta yhteiseen asiakaspalveluun siirtyviä asiakaspalvelutehtäviä hoitaville henkilöille annetaan mahdollisuus ilmoittautua niihin palveluneuvojan tehtäviin, jotka kunta ilmoittaa haettavaksi ilmoittautumismenettelyllä. Asiakaspalvelutehtävien hoitamisen ja tehtävään ilmoittautumisen lisäksi siirtymisen edellytyksenä on, että henkilöllä on kyky ja

taito hoitaa asiakaspalvelutehtäviä. Valtion palveluntuottajien tulee huolehtia siitä, että niiden henkilöstö saa tiedon ilmoittautumismenettelyn kautta haettavaksi ilmoitetuista palveluneuvojan tehtävistä.

Henkilö ilmoittautuu ilmoittautumismenettelyn kautta haettavaksi ilmoitettuun palveluneuvojan tehtävään asianomaiselle kunnalle kirjallisesti ja asetetussa määräajassa. Kunta tekee päätöksen valinnasta kahden kuukauden kuluessa määräajan päättymisestä ja ilmoittaa päätöksestä välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen asianomaisille henkilöille, valitun henkilön työnantajalle ja valtiovarainministeriölle. Kunnalla on harkintavaltaa edellä mainittujen siirtymisen edellytysten täyttymisen osalta erityisesti silloin, kun samaan tehtävään ilmoittautuneita henkilöitä on useampia kuin yksi. Ilmoittautumismenettelyssä kunta voi vain hyvin perustellusta syystä ja poikkeustapauksessa jättää henkilön rekrytoimatta. Ilmoittautumismenettelyn piiriin kuuluvat henkilöt hoitavat jo asiakaspalvelutehtäviä, joten lähtökohtaisesti he ovat kyvyiltään ja taidoiltaan asiakaspalvelutehtäviin sopivia.

Koska yhteisiä asiakaspalvelupisteitä tullaan perustamaan vaiheittain, myös ilmoittautumismenettely tullaan toteuttamaan useammassa vaiheessa. Jos henkilö ei ilmoittaudu palveluneuvojan tehtävään ensimmäisessä vaiheessa tai hän ei ilmoittautumisesta huolimatta tule valituksi, hänellä tulee olla mahdollisuus ilmoittautua myöhemmin ilmoittautumismenettelyn kautta haettavaksi ilmoitettaviin palveluneuvojan tehtäviin. Jos henkilö on tehnyt kunnan kanssa työsopimuksen palveluneuvojan tehtävän hoitamisesta, hänellä ei ole tämän jälkeen enää mahdollisuutta ilmoittautua muihin ilmoittautumismenettelyn kautta haettavaksi ilmoitettuihin tehtäviin.

Ilmoittautumismenettely koskee vain niitä palveluneuvojan tehtäviä, jotka vastaavat tämän raportin luvussa 6.4 kuvattua valtion osuutta yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarvittavasta työpanoksesta. Jos näihin palveluneuvojan tehtäviin ei ilmoittaudu määräajassa yhtään siirtymisen edellytykset täyttävää henkilöä, kunta voi tämän jälkeen täyttää nämä tehtävät muulla tavalla. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä kunnan ja sopimusperusteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien toimijoiden, kuten Kelan, asiakaspalvelutehtävien hoitamiseen tarvittavat palveluneuvojan tehtävät kunta voi täyttää esimerkiksi sisäisillä tehtäväsiirroilla tai palkkaamalla henkilön vapailta työmarkkinoilta. Myös tällöin palveluneuvojan tehtäviin tulisi valita sellaisia henkilöitä, jotka ovat kyvyiltään ja taidoiltaan kykeneviä hoitamaan tehtävää.

Valtiovarainministeriö koordinoi valtiolta siirtyvän henkilöstön rekrytointia. Ilmoittautumismenettely ja sen aikataulut kuvataan ja määritellään tarkemmin hankkeen toimeenpanovaiheessa noudattaen yhteistoimintaa koskevia säännöksiä.

### Palvelussuhteen ehdot

Henkilön siirryttyä kunnan palvelukseen hänen palvelussuhteensa ehdot määräytyvät voimassa olevan valtion virkaehtosopimuksen mukaisesti sopimuskauden päättymiseen saakka. Tämän jälkeen hänen palvelussuhteensa ehdot määräytyvät muiden yhteispalvelupisteissä työskentelevien palveluneuvojien tavoin kunnallisen yleisen virka- ja työehtosopimuksen (KVTES) mukaisesti.

Yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtäviin ei kuulu julkisen vallan käyttöä, jollei lailla toisin säädetä. Tämän vuoksi palveluneuvojat tulevat toimimaan työsuhteessa, elleivät he hoida palveluneuvojan tehtävien lisäksi myös muita, julkisen vallan käyttöä sisältäviä kunnan tehtäviä. Valtion virastoista siirtyville henkilöille siirtyminen kunnan palvelukseen merkitsee pääsääntöisesti siirtymistä virkasuhteesta työsuhteeseen. Myös kunnan sisällä siirtyville henkilöille siirtyminen voi joissain tapauksissa merkitä virkasuhteen muuttumista työsuhteeksi.

Palveluneuvojen palkkauksessa noudatetaan KVTES:n palkkausta koskevia määräyksiä<sup>4</sup>. Sopimusmääräykset muodostavat rungon palkkausjärjestelmälle, mutta mahdollistavat kuitenkin laajasti paikallisten tarpeiden ja erityispiirteiden huomioimisen. Kunnat ja kuntayhtymät ovat itsenäisiä työnantajia ja jokaisella niistä on oma palkkausjärjestelmänsä.

Kunnallisissa palkkausjärjestelmissä tehtävät sijoitetaan työnantajan sopivaksi katsomaan palkkahinnoittelukohtaan (esim. 01TOI010, 01TOI020). Jos sovellettavaa palkkahinnoittelukohtaa ei ole, tehtävä on palkkahinnoittelun ulkopuolinen. KVTES:ssa on määritelty palkkahinnoittelukohdan peruspalkka. Peruspalkalla tarkoitetaan ko. palkkahinnoittelukohdan mukaista tehtäväkohtaista vähimmäispalkkaa, jota vähemmän työnantaja saa maksaa ainoastaan sopimuksen mukaisissa erityistilanteissa. Tehtäväkohtaisen palkan määräytymisperusteena on ensisijaisesti tehtävien vaativuus. Tehtävien vaativuuden kohteena ovat samanaikaisesti saman työnantajan samaan palkkahinnoittelukohtaan kuuluvat tehtävät ja näiden tehtävien keskinäinen vertailu. Tehtävän vaativuuden arviointi perustuu tehtäväkuvaukseen ja paikalliseen tehtävien vaativuuden arviointijärjestelmään.

Palveluneuvojen tehtäväkokonaisuus on uusi, eikä kunnissa ole täysin samanlaisissa työtehtävissä työskenteleviä. Palveluneuvojen tehtäviä ei myöskään ole sijoitettu valmiiksi mihinkään palkkahinnoittelukohtaan. Kuntatyönantajat KT on alustavasti arvioinut tehtävien sijoittuvan KVTES:n palkkahinnoittelukohtaan 01TOI010. Hinnoittelukohdan tehtäväkohtainen vähimmäispalkka eli ns. peruspalkka oli helmikuun 2013 alussa 1860 euroa kuukaudessa. Vuoden 2011 lokakuun tilastotietojen perusteella (Tilastokeskus, kuntasektorin palkat) palkkahinnoittelukohdassa 01TOI010 oli yhteensä eri kunnissa ja kuntayhtymissä 15642 palkansaajaa. Heidän keskimääräinen tehtäväkohtainen palkkansa oli 2058 euroa, kun samaan aikaan sopimuksen mukainen alaraja oli 1767 euroa. Tässä palkkahinnoittelukohdassa 10 prosentilla palkansaajista tehtäväkohtainen palkka oli vuonna 2011 korkeintaan 1881 euroa. Toisaalta 10 prosentilla palkansaajista tehtäväkohtainen palkka oli vähintään 2299 euroa. Vuoden 2013 tehtäväkohtaisen palkan tasolle muutettuna hinnoittelukohdan keskimääräinen tehtäväkohtainen palkka olisi 2166 euroa. Vuoden 2013 tasolla 10 prosentilla palkansaajista palkka olisi korkeintaan 1979 euroa ja 10 prosentilla vähintään 2419 euroa.

Tilastokeskuksen vuoden 2011 kuntien kuukausipalkkatilaston mukaan kunnissa asiakasneuvojan, asiakaspalvelijan ja asiakaspalvelusihteerin tehtävissä toimivien keskimääräinen säännöllisen työajan ansio oli noin 2180–2200 euroa. Hallinto- ja toimistopalveluissa toimivien keskimääräinen säännöllisen työajan ansio oli tilaston mukaan 2344 euroa.

<sup>4</sup> KVTES:n palkkausjärjestelmää on kuvattu tarkemmin KT Kuntatyönantajien ja pääsopijajärjestöjen yhteisessä julkaisussa "Toimiva palkkaus on kaikkien etu - KVTES-palkkausjärjestelmäopas".

Valtion kuukausipalkkatilaston (Tilastokeskus, 2011) mukaan valtiolla toimisto- ja asiakaspalvelutehtävissä toimivien keskimääräinen säännöllisen työajan ansio oli 2561 euroa. Vuoden 2012 ansiotasolle muutettuna sama keskimääräinen ansio olisi noin 2663 euroa<sup>5</sup>. Se, miten valtion palveluntuottajien palveluksesta kunnan palvelukseen siirtyvien henkilöiden palkkaus tulee muuttumaan, riippuu muun muassa siirtyvien henkilöiden nykyisistä ja tulevista tehtävistä. Yleistä arviota uudistuksen vaikutuksista henkilöiden palkkaan ei voida siksi esittää.

KVTES:n vuosiloman pituus määräytyy muun muassa työkokemuksisään oikeuttavan palvelusajan (5 v., 10 v. ja 15 v.) perusteella. Palvelusaika vaikuttaa myös valtion vuosilomasta tehdyn virka- ja työehtosopimuksen mukaan vuosiloman pituuteen. Mikäli henkilöllä on 15 vuotta sopimuksen mukaista palvelusta, on hänellä oikeus pisimpään sopimuksen mukaiseen vuosilomaan. Vuosilomaan oikeuttavaa 15 vuoden palvelusaikaa laskettaessa otetaan huomioon kyseisen sopimuksen mukainen palvelus sekä palvelus muun työnantajan palveluksessa vastaavalla ammattialalla tai tehtävissä, joista on olennaista hyötyä tehtävien suorittamisessa.

Valtiolta kuntien palvelukseen siirtyville henkilöille kertynyt työkokemus luetaan hyväksi vuosiloman pituutta laskettaessa, jos kyseessä on sama ammattiala tai jos siitä on olennaista hyötyä palveluneuvojan tehtävässä.

Osalla valtion palveluksessa pitkään työskennelleillä henkilöillä on oikeus peruseläketurvaa korkeampaan lisäeläketurvaan ajalta ennen vuotta 1995. Lisäeläketurvan saamisen edellytyksenä on, että palvelus jatkuu valtion eläkejärjestelmän piirissä eläkkeelle jäämiseen saakka. Jottei niiden henkilöiden eläketurvan taso heikkenisi, jotka siirtyvät valtion palveluksesta kuntien palvelukseen, tulee säätää siitä, että siirtyvät henkilöt säilyttävät valtion eläkejärjestelmän mukaisen lisäeläketurvan, jos he jatkavat siirron jälkeen kunnan palveluksessa yhdenjaksoisesti vanhuuseläkeikään tai työkyvyttömyyseläkkeen alkamiseen saakka.

Kunnallisen eläkelain 14 §:n 1 momentin 2 kohdassa säädetään, että saadakseen oikeuden osa-aikaeläkkeeseen työntekijän on täytettävä palveluksen kestoja ja ansioita koskevat edellytykset kunnallisen eläkelain piirissä. Kun henkilöstö siirtyy valtion viranomaisten palveluksesta kuntien palvelukseen, he eivät voi täyttää näitä edellytyksiä alkuvuosina. Jotta siirtyvä henkilöstö voisi jäädä osa-aikaeläkkeelle muiden edellytysten täytyessä, tulee säätää siitä, että tämän henkilöstön kohdalla otetaan osa-aikaeläkkeen saamisedellytyksissä huomioon myös valtion eläkelain piiriin kuulunut palvelus.

Jos asiakaspalvelutehtävien siirtäminen kunnille vaikuttaa palveluntuottajien palvelukseen jäävän henkilöstön asemaan, henkilöstön asemaa järjestettäessä ja muutoksen johtamista ja muutosturvaa toteutettaessa noudatetaan valtioneuvoston periaatepäätöstä henkilöstön aseman järjestämisestä organisaation muutostilanteissa soveltamisohjeineen (26.1.2012 VM/201/00.00.00.02/2012) sekä valtiovarainministeriön päätöstä muutosten johtamisesta ja muutosturvasta valtionhallinnossa (15.2.2012 VM/305/00.00.00/2012).

<sup>5</sup> Vuoden 2011 keskimääräisen ansion muuttamiseen vuoden 2012 ansiotasolle on käytetty tilastokeskuksen ansiotasoindeksiä.

#### 5.7.4 Muutoksen johtaminen, viestintä ja yhteistoiminta

Muutoksissa keskeisiä asioita ovat muutoksen hallinta ja laadukas muutoksen johtaminen. Vastuu muutoksen johtamisesta ja organisoinnista on hallinnonalojen ministeriöillä ja valtion virastojen johdolla. Ministeriötasolla määritellään muun muassa muutosviestinnän hallinnonalakohtaiset päätavoitteet, jotka virastojen johto tarkentaa edelleen organisaatiokohtaisiksi tavoitteiksi. Ministeriöiden vastuulla on myös virastojen johdon ohjeistaminen. Virastojen johto vastaa koko muutosprosessin eteenpäin viemisestä, tavoitteiden toteuttamisesta ja seurannasta. Johdon tehtävänä on myös luoda suotuisat olosuhteet muutoksen toteuttamiselle muun muassa antamalla tukea ja resursseja. Myös niiden kuntien johto, joihin yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustetaan, vastaa omalta osaltaan muutosjohtamisesta, muutoksen eteenpäin viemisestä ja seurannasta.

Sekä valtion virastoissa että kunnissa henkilöstölle annetaan koko muutosprosessin ajan ajantasaista tietoa muutoksen syistä ja tavoitteista, sen aikataulusta ja välivaiheista sekä siitä, miten uudistus tulee vaikuttamaan henkilöstön asemaan. Muutosviestinnän sisältöjä ja keinoja suunniteltaessa ja toteutettaessa on tärkeä ottaa huomioon eri henkilöiden ja henkilöstöryhmien erilaiset viestintätarpeet ja odotukset. Muutosviestintää tulee jatkaa myös varsinaisen muutoksen jälkeen, jotta muutos ja uudet toimintatavat saadaan vakiinnutettua sekä virastojen omassa toiminnassa että yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

Yksi johdon ja esimiesten keskeisimmistä haasteista muutostilanteissa on luottamuksen säilyminen työyhteisössä läpi koko muutosprosessin. Esimiesten tulee myös huolehtia henkilöstön selviytymisestä ja hyvinvoinnista muutostilanteessa sekä varmistaa, ettei työyhteisön perustehtävän hoitaminen vaarannu muutoksen edetessä. Hallinnonalojen ministeriöt ja valtion virastojen sekä kuntien johto vastaavat yhdessä siitä, että henkilöstölle ja esimiehille järjestetään hankkeen toteutusvaiheessa riittävästi muutoksen hallintaan liittyvää tukea esimerkiksi koulutuksen muodossa. Hallinnonalojen ministeriöt huolehtivat lisäksi siitä, että valtion virastoissa hyödynnetään hallinnonaloille nimettyjä henkilöstökoordinaattoreita ja/tai virastokohtaisia henkilöstökoordinaattoreita<sup>6</sup>. Henkilöstökoordinaattorit tukevat muutosten toteuttamista, huolehtivat omalta osaltaan siitä, että heidän oman hallinnonalansa / virastonsa henkilöstö saa tiedon ilmoittautumismenettelyn kautta haettavaksi ilmoitetuista palveluneuvojan tehtävistä. He myös koordinoivat henkilöstön tukitoimien käytännön valmistelua ja toteuttamista omalla hallinnonalallaan / virastossaan sekä tuottavat johdolle muutosta koskevaa seurantatietoa.

Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaessa noudatetaan yhteistoimintalainsäädännön ja – sopimusten mukaisia menettelyjä kaikissa valmistelun vaiheissa sekä valtion virastoissa että kunnissa, joihin perustetaan yhteisiä asiakaspalvelupisteitä. Muutosprosessin aikana asioista neuvotellaan vaiheessa, jossa asioihin voi vielä aidosti vaikuttaa. Henkilöstö otetaan mukaan eri hallinnon tasoilla mahdollisesti perustettaviin muutosta valmisteleviin ryhmiin.

Työnantajan tulee hankkeen toimeenpanovaiheessa keskustella kaikkien niiden henkilöiden kanssa, joita työnantajan näkemyksen mukaan uudistus koskee ja jotka voivat julki-

<sup>6</sup> Ks. tarkemmin Valtiokonttorin nettisivut: [http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille\\_ja\\_laitoksille/Henkilostohallintoa\\_ja\\_johtamista\\_tukevat\\_palvelut/Uudelleensijoittaminen\\_ja\\_liikkuvuus/Henkilostokoordinaattorit\\_ja\\_verkostot\\_apuna\\_muutoksessa](http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Henkilostohallintoa_ja_johtamista_tukevat_palvelut/Uudelleensijoittaminen_ja_liikkuvuus/Henkilostokoordinaattorit_ja_verkostot_apuna_muutoksessa)

sen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta annettavan lain mukaan ilmoittautua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin perustettaviin palveluneuvojan tehtäviin. Nämä keskustelut voidaan toteuttaa myös henkilöstöryhmittäin.

Työnantajan tulee keskustella myös niiden työnantajan palvelukseen jäävien henkilöiden kanssa, joiden työtehtäviin tai työmenetelmiin uudistus aiheuttaa muutoksia. Keskustelujen tarkemmat menettelytavat ja aikataulut kuvataan ja määritetään tarkemmin hankkeen toimeenpanovaiheessa.

## 5.8 Ehdotus arviointimallista

Asiakaspalvelun arviointimallissa luodaan arvioinnin viitekehys suhteessa asiakaspalvelutoiminnalle asetettuihin tavoitteisiin (Asiakaspalvelu2014-hankkeen tavoitteet) ja asiakaspalvelupisteen menestystekijöihin painottuen asiakashyödyn, palvelun laadun sekä tuottavuuden ja taloudellisuuden arviointiin. Asiakaspalvelupisteen tavoitteiden toteutumista arvioidaan kolmesta näkökulmasta: asiakkaan, palveluntuottajien ja henkilöstön näkökulmasta. Arvioinnin avulla voidaan tarkastella sekä yksittäisten pisteiden että koko toimintamallin valtakunnallista toimivuutta.

Asiakashyödyn arvioinnissa mitataan asiakaskokemuksen kautta sitä, kuinka asiakaspalvelun palvelut vastaavat asiakkaan elämäntilannetta, sekä miten paljon aikaa asiakkaalta kuluu palvelun saamiseen eli hallinnollista taakkaa.

Asiakaspalvelutoiminnan laatu jaetaan kahteen osaan: asiakkaan kokemaan laatuun sekä palvelutoiminnan laatuun kunnan ja palveluntuottajan näkökulmasta.

- Asiakkaan kokema palvelun laadun arviointi suoritetaan asiakaskokemuksena - kuinka hyvin asiakas kokee saavansa palvelut asiakaspalvelupisteestä, sekä miten asiakaspalveluiden laatu ja saatavuus ovat kehittyneet asiakkaan näkökulmasta.
- Asiakaspalvelutoiminnan laatua arvioidaan henkilöstömäärän, henkilöstön osaamisen ja asiakaspalvelupisteessä tavoitellun toimintamallin onnistumisena.

Tuottavuuden ja taloudellisuuden perusseurantana tulisi laskea vuotuisesti pistekohdaisesti ja kokonaisuuden tasolla suoritteiden määrä suhteutettuna käytettyihin henkilötyövuosiin ja aiheutettuihin kustannuksiin tai käytettyihin määrärahoihin. Näiden lisäksi on tarpeen laskea yksikköhintoja ainakin keskeisille suoritteille. Infrastruktuurin tehokkuutta tulisi seurata muutenkin kuin pelkästään suoritteiden ja kustannusten suhdetta seuraamalla. Kiinteiden kustannusten ja muuttuvien kustannusten suhteen seuranta kertoo infrastruktuurin käyttöasteesta ja tämän tunnusluvun laskenta pistekohtaisesti ja järjestelmän tasolla antaisi kuvan tilanteen kehittymisestä. Tuottavuuden ja taloudellisuuden arviointia on kuvattu tarkemmin rahoitusryhmän loppuraportissa.

Näiden kolmen arviointiosa-alueen arvioinnin tuloksena syntyy myös kokonaisarvio asiakaspalvelupistetoiminnan tavoitteiden saavuttamisesta. Sen mukaan kuinka tavoitteet saavutetaan, voidaan arvioida asiakaspalvelutoiminnan yhteiskunnallista vaikuttavuutta.

Arvioinnilla tähdätään ensisijaisesti asiakaspalvelutoiminnan kehittämiseen. Tavoitearvojen avulla voidaan myös arvioida pisteiden toimintaa keskenään (esim. pisteiden

keskiarvo). Taloudellisuuden ja tuottavuuden tarkastelussa tehdään myös vertailua yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ja nykyisen sektorikohtaisen asiakaspalvelutoiminnan välillä.

## 5.9 Ehdotus toimeenpanosta

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun käynnistäminen ja toiminnan vakiinnuttaminen on mittava tehtävä, joka tulisi organisoida syksyllä 2013 työskentelynsä aloittavaksi toimeenpanohankkeeksi. Hankkeen keskeisimpiä tehtäviä ovat

- tarvittavien asetustasoisten säännösten valmistelu
- siirtymäkauden suunnittelu
- tarvittavien yhteisten järjestelmien suunnittelu ja hankinta
- yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimitilasuunnittelu
- toiminnan ohjauksen ja valvonnan käynnistäminen
- rahoitusmallin käyttöönotto
- henkilöstön asemaa ja osaamisen kehittämistä koskeva jatkovalmistelu
- markkinointiviestintä
- viranomaisten oman palvelupisteverkon uudistaminen ja asiantuntijahenkilöstön työn kehittäminen.

Hankkeen toimikausi on 1.9.2013 – 31.12.2015. Hankkeen päätyöryhmän kokoonpano vastaa Asiakaspalvelu2014 -hankkeen päätyöryhmän kokoonpanoa.

Hankkeen toimikaudeksi tehdään sopimus poikkihallinnollisen yhteistoiminnan toteuttamisesta.

### 5.9.1 Asetustasoisten säännösten valmistelu

Ehdotuksen mukaan valtioneuvoston asetuksella säädetään:

- niistä asiakaspalvelupisteistä, jotka ottavat vastaan 7 §:n 3 momentissa tarkoitettuja veroja, maksuja ja muita suorituksia (7 §:n 3 mom).
- asiakaspalvelupisteistä, joissa poliisin ja maistraatin henkilöstö hoitaa asiakaspalvelua 8 §:n 2 momentissa tarkoitetuin tavoin (9 §:n 3 mom. ja 11 §:n 3 mom.)
- yhteisen asiakaspalvelun rekisterin rekisterinpitäjänä toimivasta aluehallintovirastosta (26 § 3 mom.)
- kuntia koskevien velvoitteiden voimaantulon ajankohdasta (33 §:n 1 mom.).

Ehdotuksen mukaan valtioneuvoston asetuksella annetaan tarkempia säännöksiä:

- asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen määrittelystä ja muodostumisesta (5 §:n 2 mom.)

- yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavista poliisin, Verohallinnon, maistraatin, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen ja työ- ja elinkeinotoimiston tehtäväalueisiin kuuluvista palveluista (9 §:n 3 mom., 10 §:n 2 mom., 11 §:n 3 mom., 12 §:n 2 mom. ja 13 §:n 2 mom.)
- kunnalle maksettavan korvauksen perusteista ja maksamisessa noudatettavasta menettelystä (31 § 3 mom.)

Ehdotuksen mukaan valtioneuvoston asetuksella voidaan säätää:

- tarkemmin yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavien poliisin, Verohallinnon, maistraatin, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen ja työ- ja elinkeinotoimiston tehtäväalueisiin kuuluvien palveluiden antamisen järjestämisestä ja keinoista (9 §:n 3 mom., 10 §:n 2 mom., 11 §:n 3 mom., 12 §:n 2 mom. ja 13 §:n 2 mom.)
- asiakaspalvelupisteistä, joissa Verohallinnon, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen ja työ- ja elinkeinotoimiston henkilöstö hoitaa asiakaspalvelua 8 §:n 2 momentissa tarkoitettuun tavoin, sekä tällä tavoin annettavista edellä mainittujen valtion viranomaisten palveluista (10 §:n 2 mom., 12 §:n 2 mom. ja 13 §:n 2 mom.)
- tarkemmin asiakaspalvelupisteiden tiloja, työvälineitä ja laitteita koskevista yleisistä vaatimuksista (15 § 3 mom.)
- tarkemmin asiakaspalvelutehtävien hallinnollisen ohjauksen ja sen yhteensovittamisen menettelytavoista sekä julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunnan kokoonpanosta, toimikaudesta ja tehtävistä (18 § 3 mom.)
- tarkemmin yhteisen asiakaspalvelun rekisteriin talletettavista tiedoista ja rekisterin tietojen ylläpitomenettelystä (26 § 3 mom.)

Asetusluonnokset on tarpeen valmistella niin, että eduskunnalla on hallituksen esitystä käsitellessään käytössään luonnos asetukseksi ainakin kohdassa 1.1. todettujen asetuksella säädettävien asioiden osalta. Muiltakin osin tulee olla valmius täsmentää eduskunnalle asetuksella annettavien säännösten pääasiallinen sisältö. Asetusluonnokset tulee valmistella vuoden 2013 syksyllä tätä työtä varten asetettavassa alatyöryhmässä siten, että ehdotukset valmistuvat viimeistään joulukuussa 2013.

### 5.9.2 Siirtymäkauden suunnittelu

Siirtymäkauden suunnitelma sisältää kuntakohtaisen suunnitelman siitä, milloin yhteinen asiakaspalvelupiste käynnistää toimintansa, mihin piste sijoittuu ja poliisin laajaa valikoimaa koskien suunnitelman siitä, milloin tähän valikoimaan kuuluvat palvelut saadaan kyseisestä pisteestä. Suunnitelma sisältää lisäksi kunkin pisteen henkilöstömäärän ja aukioloaikaa koskevan alustavan suunnitelman. Palveluntuottajat valmistelevat yhteiseen asiakaspalveluun siirtymisestä johtuvat toimijakohtaiset suunnitelmat valtion viranomaisten oman palvelupisteverkon muutoksista. Toimijakohtaiset suunnitelmat käsitellään toimeenpanohankkeessa ja alueellistamisen koordinaatioryhmässä ennen niiden hyväksymistä.



Siirtymäkauden suunnitteluun sisältyvät myös kuntakohtaiset suunnitelmat kunkin kunnan oman asiakaspalvelun kokoamisesta yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tarjottavaksi.

Siirtymäkauden suunnittelu on laaja tehtävä, joka edellyttää yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien toimijoiden ml. Kela ja henkilöstöjärjestöjen edustajista koostuvan alatyöryhmän asettamista toimeenpanohankkeelle. Alatyöryhmän toimikausi on 1.9.2013 – 31.12.2014.

### 5.9.3 Toimintamallin testaaminen

Asiakaspalveluhankkeessa valmisteltua toimintamallia testataan soveltuvin osin toimeenpanohankkeen aikana. Testaaminen toteutetaan toisaalta muuttamalla jokin nykyinen yhteispalvelupiste asiakaspalvelupisteeksi ja toisaalta perustamalla kokonaan uusi asiakaspalvelupiste. Testaus aloitetaan vuoden 2013 lopulla.

### 5.9.4 Toimintamallin täsmentäminen ja yhteisten järjestelmien suunnittelu sekä hankinta

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimintatavat on tarkoitus rakentaa yhteneväisiksi ja sujuviksi. Yhteinen toimintamalli edellyttää seuraavien järjestelmien valtakunnallista hankintaa/rakentamista:

- internet-, extranet- ja intranet-sivut asiakkaiden, sidosryhmien ja palveluneuvojien käyttöön
- asiakaspalvelujärjestelmä asiakkaan asioinnin (palvelupyynnön) kirjaamiseksi
- varausjärjestelmä erityisesti etäpalvelua varten

Toimeenpanohankkeessa täsmennetään asiakaspalvelupisteen toimintamalli ja tehdään järjestelmien vaatimusmäärittely sekä suunnitellaan ja toteutetaan niiden hankinta, käyttöönotto ja koulutus. Tämän vaiheen arvioidaan kestävän 1½ - 2 vuotta. Tähän työhön tulisi varata varsinaisten hankintakustannusten lisäksi 500.000 euroa.

Valtakunnallisten järjestelmien lisäksi valmistellaan asiakaspalvelupisteille ohjeistus niiden vastuulla olevien laitteistojen hankinnoille, jotka koskevat palveluneuvojien työasemia, asiakaspäätteitä ja etäpalvelulaitteita sekä niihin liittyviä tietoliikenneyhteyksiä, käytöpalveluita ja sovellustukea. Nämä hankinnat tulee toteuttaa keskitetysti esim. KL-Kuntahankinnat Oy:n tai vastaavien yhteishankintaorganisaatioiden toimesta.

Toimintamallin täsmentäminen ja yhteisiä järjestelmiä koskeva suunnittelutyö tehdään toimeenpanohankkeelle asetettavassa alatyöryhmässä, jonka toimikausi on 1.9.2013 – 31.12.2015.

### 5.9.5 Toimitilasuunnittelu

Laajan yhteisen asiakaspalvelun myötä valtion palveluntuottajilta poistuu tarve ylläpitää maantieteellisesti kattavaa omaa käyntiasioinnin turvaavaa asiakaspalvelua tarjoavien toimipisteiden verkostoa. Tämä kehitys mahdollistaa toiminnan organisoinnin huomattavasti nykyistä paikkariippumattomammin sekä tätä kautta toimintamenosäästöjä, kun

omien toimipisteiden toimitiloja voidaan tiivistää tai niistä kokonaan luopua oman asiakaspalvelun lakkauttamisen myötä.

Toimitiloja koskien toimeenpanovaiheen haasteeksi muodostuvat kuitenkin voimassa olevat vuokrasopimukset, joihin on monissa tapauksissa sitouduttu hyvinkin pitkäksi aikaa. Pitkään voimassa olevien vuokrasopimusten taustalla ja käsittelyyn vaikuttavat niiden toteuttamiseksi tehdyt investoinnit ja pyrkimys niiden kuolettamiseen riippumatta siitä, onko investoija ollut Senaatti-kiinteistöt vai jokin muu vuokranantaja. Tästä johtuen kokonaistaloudellisuuden ja sulavan uuteen järjestelmään siirtymisen kannalta eduksi olisi, mikäli uuden yhteisen asiakaspalvelun piiriin tulevilla paikkakunnilla sijaitsevalle ja uuden järjestelmän myötä tarpeettomaksi muodostuvan valtion toimijoiden toimitilamassan käsittelylle voitaisiin linjata keskitetysti yhteisesti sovellettavat periaatteet. Periaatteiden tulisi mahdollistaa valtion toimijoita ja niiden toimitilakustannuksia koskien vähintään kustannusneutraali siirtyminen yhteiseen asiakaspalveluun ja ohjata mahdollisimman paljon olemassa olevan toimitilarakenteen hyödyntämiseen.

Näistä toimitilojen käsittelyä koskevista linjauksista tulisi neuvotella ja päättää valtion kiinteistöomaisuuden kannalta keskeisten tahojen kesken osana jatkovalmistelua vuoden 2014 aikana. Osaksi toimeenpano-organisaatiota tulisi asettaa koordinoiva työryhmä päätettävien toimitilalinjausten paikallistason toteutumisen varmistamiseksi. Työryhmässä tulisi olla edustettuna kaikkien keskeisten valtion toimijoiden ja Suomen kuntaliiton lisäksi myös Senaatti-kiinteistöt. Työryhmän tehtävänä olisi myös suunnitella toimitilakonsepti uudelle yhteiselle asiakaspalvelulle. Toimitilakonseptin pohjana toimivat toimintamallityöryhmän loppuraportissa esiin tuodut vähimmäisvaatimukset toimitilalle. Laadittavan konseptin tulee palvella sekä pienien että suurien asiakaspalvelupisteiden toimitilojen hankintaa, suunnittelua ja kalustamista.

### 5.9.6 Toiminnan ohjauksen, seurannan ja valvonnan käynnistäminen

Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun ohjaus, seuranta ja valvonta jakautuu kolmeen osaan: 1) hallinnolliseen ohjaukseen, 2) palvelujen ohjaukseen, seurantaan ja valvontaan sekä 3) järjestämisvelvoitteen valvontaan. Ohjauksesta, seurannasta ja valvonnasta ehdotetaan otettavaksi säännökset julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta annettavaan lakiin.

#### Hallinnollinen ohjaus

Hallinnollisella ohjauksella tarkoitetaan yhteisen asiakaspalvelun normiohjausta sekä informaatio-ohjausta ja sen yhteensovittamista. Valtiovarainministeriö vastaisi hallinnollisesta ohjauksesta yhteistyössä toimintaan osallistuvien valtion viranomaisia ohjaavien ministeriöiden ja keskushallinnon virastojen sekä kuntien kanssa. Tässä tehtävässä valtiovarainministeriön tukena olisi yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunta. Tarkoituksen on, että valtioneuvoston asetuksella voitaisiin säätää tarkemmin asiakaspalvelutehtävien hallinnollisen ohjauksen ja sen yhteensovittamisen menettelytavoista sekä jul-

kisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunnan kokoonpanosta, toimikaudesta ja tehtävistä.

Hallinnollisen ohjauksen käynnistäminen edellyttää ainakin seuraavia toimenpiteitä:

- ohjaustehtävän täsmentäminen,
- ohjaustehtävän organisoinnin suunnittelu valtiovarainministeriössä,
- hallinnollista ohjausta ja neuvottelukuntaa koskevan asetuksen valmistelu,
- neuvottelukunnan asettamisen valmistelu.

### Palvelun ohjaus, seuranta ja valvonta

Palvelun ohjauksella ja seurannalla tarkoitetaan yhteisen asiakaspalvelutoiminnan alue- ja paikallistasolla tapahtuvaa ohjaus- ja seurantatoimintaa. Poliisihallitus, Verohallinto, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, työ- ja elinkeinotoimistot, maistraattien ohjauksesta vastaava aluehallintovirasto ja maistraatit vastaavat yhteistyössä kuntien kanssa toimialalleen kuuluvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen ja kehittämisen ohjauksesta ja seurannasta. Tehtävässä hyödynnetään laadittua arviointimallia.

Lisäksi Poliisihallitus, Verohallinto, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, työ- ja elinkeinotoimistot, maistraattien ohjauksesta vastaava aluehallintovirasto ja maistraatit vastaavat toimialalleen kuuluvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen valvonnasta.

Palvelun ohjauksen, seurannan ja valvonnan käynnistäminen edellyttää ainakin seuraavia toimenpiteitä:

- ohjaus-, seuranta- ja valvontatehtävän ja sitä koskevien menettelytapojen täsmentäminen sekä ohjauksen ja seurannan yhteensovittaminen toimintaan osallistuvien viranomaisten palveluprosesseihin,
- ohjaus-, seuranta- ja valvontatehtävän alueellisen ja/tai paikallisen organisoinnin suunnittelu,
- yhteistä asiakaspalvelua koskevien yleisten laatukriteerien täsmentäminen.

### Järjestämisveloitteen valvonta

Aluehallintovirasto vastaisi toimialueellaan kunnille asetettavan yhteistä asiakaspalvelua koskevan järjestämisveloitteen valvonnasta. Aluehallintovirastojen suorittama valvonta olisi laillisuusvalvontaa ja se käsittäisi yksinomaan järjestämisveloitteen noudattamisen valvonnan. Aluehallinto-virastojen tehtävänä olisi valvoa, että kunnat panisivat niille säädetystä järjestämisveloitteesta johtuvat ehdotettavassa laissa ja sen nojalla annettavissa säännöksissä tarkoitetut veloitteet täytäntöön ja noudattaisivat niitä toiminnassaan.

Järjestämisveloitteen valvonnan käynnistäminen edellyttää ainakin seuraavia toimenpiteitä:

- valvontatehtävän organisointi aluehallintovirastoissa.

Toiminnan ohjauksen, seurannan ja valvonnan käynnistämisen suunnittelua ja valmistelua varten tulee valtiovarainministeriön asettaa työryhmä, jossa on edustus toimintaan osallistuvista viranomaisista.

### 5.9.7 Rahoitusmallin käyttöönotto

Rahoitusmallin käyttöönotto tapahtuu samassa rytmissä kuin pisteiden perustaminen. Koko rahoitusmallia koskevat valmistelut on kuitenkin tehtävä ennen ensimmäisen pisteen avaamista. Budjetointiin käyttöönotto vaikuttaa koko siirtymäkauden ajan.

Rahoitusmallin käyttöönotossa voidaan hyödyntää rahoitusryhmän tekemiä laskentamalleja, mutta itse laskelmat on päivitettävä ja sopeutettava ilmeneviin käytännön tilanteisiin.

Ennen järjestelmän käynnistymistä on hinnoiteltava kaikki suoritteet, joita yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan. Suoritteiden hinnoittelun yhteydessä on myös tarkistettava vaikuttaako järjestely asiakkailta perittäviin suoritehintoihin ja tehtävä niihin tarpeelliset tarkistukset. Suoritteiden perusteella maksettavia korvauksia varten on mukana olevien toimijoiden toimintamenomomentille määriteltävä käyttötarkoitus niin, että korvaukset voidaan momenteilta maksaa.

Rahoitusmallin perusosan valmistelu vaatii myös budjettimuutoksia ja taustalle laskelmia kunakin vuonna käynnistettävistä pisteistä.

Perusosaa varten määritellään kunkin kunnan yhteiseen asiakaspalveluun kohdistuva kysyntä ja sen perusteella laskennallisesti kunnalle vuosittain maksettavan perusosan suuruus. Jos toiminta käynnistyy kesken vuotta, maksetaan kyseisenä vuonna vain toiminta-aikaa vastaava osuus.

Käynnistyviä pisteitä varten tarvitaan myös laskennalliset investointikustannukset, jotka jaetaan kunnan ja valtion kesken. Valtion osuus investoinnista budjetoidaan samalle momentille kuin perusosakin ja korvaus kunnalle maksetaan laskennallisin perustein siinä vaiheessa, kun kunnan ylläpitämä ensimmäinen yhteinen asiakaspalvelupiste avataan.

Perusosan tarvittavat määrärahat tulee irrottaa järjestelmään osallistuvien valtion toimijoiden toimintamenomenteilta. Momentin kokoamista varten on määriteltävä periaatteet määrärahojen irrottamiselle.

Siirtymäaikana perusosaan tarvittava rahoitus kasvaa joka vuosi pisteiden määrän kasvaessa, minkä vuoksi siirtymäajan jokaisena vuotena on tehtävä budjettivalmistelua yhteisen asiakaspalvelun momentin ja toimijoiden toimintamenomomenttien välillä.

Pisteiden ensimmäisenä toimintavuotena on aloitettava rahoitusjärjestelmän seuranta, jossa on oltava ainakin seuraavat tekijät:

- seuranta rahoituksen määrän suhteesta todellisuudessa toteutuviin kustannuksiin,
- seuranta maksullisen toiminnan osuudesta kunnille maksettavista suoriteperusteisista korvauksista ja perusosasta, sekä
- koko toiminnan taloudellisuuden ja tuottavuuden seuranta.

Järjestelmän käynnistyessä sen toimintamenot on katettava kehyksien puitteissa ja kustannusten tulisi seurata kysynnän muutoksia. Investoinnin osuus on vaikeaa irrottaa toimintamenoista toiminnan vakavasti kärsimättä ja siksi investointimeno tulisi kattaa kehyksen ulkopuolisella rahoituksella. Investointihyöty tulisi palauttaa järjestelmän käyttöaikana tehtävillä säästöillä.

Järjestelmän käyttöönoton aikana jokaisessa pistettä tai pisteitä ylläpitävässä kunnassa on myös budjetoitava riittävä rahoitus pisteen vaatimiin investointeihin ja toimintakustannuksiin.

## 5.9.8 Henkilöstön asemaa ja osaamisen kehittämistä koskeva jatkovalmistelu

### Palveluneuvojen rekrytointi

Yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin siirtyä henkilöstöä sekä kunnan sisältä että lakisääteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien valtion palveluntuottajien palveluksesta. Osittain palveluneuvoja voidaan rekrytoida myös näiden työnantajien ulkopuolelta. Yhteistä asiakaspalvelupistettä ylläpitävä kunta vastaa palveluneuvojen rekrytoinnista. Valtion palveluntuottajien palveluksessa asiakaspalvelutehtävissä toimivilla henkilöillä on yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaessa mahdollisuus ilmoittautua palveluneuvojan tehtäviin sen mukaisesti, mitä laissa julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään.

### Henkilöstön asemaa koskeva jatkovalmistelu

Henkilöstön asemaa koskevaa jatkovalmistelua varten perustetaan hankkeen toimeenpanovaiheessa uusi henkilöstötyöryhmä, jossa ovat edustettuina palveluntuottajat (ml. kunta) ja palveluneuvojat sekä valtion ja kunta-alan henkilöstöjärjestöt. Työryhmän tehtävänä olisi muun muassa koordinoita ja seurata henkilöstön siirtymistä valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen, täsmentää ilmoittautumismenettelyä ja muutoskeskustelujen aikataulut ja toimintatavat, seurata muutosturvatoimenpiteiden ja yhteistoimintamenettelyn toteuttamista, suunnitella yhdenmukaiset käytännöt muutosviestinnälle sekä määritellä yleisellä tasolla palveluneuvojen ja yhteisestä asiakaspalvelusta vastaavien esimiesten tehtäväkuvat. Alatyöryhmän toimikausi on 1.9.2013 – 31.12.2015.

### Osaamisen kehittämistä koskeva jatkovalmistelu

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden palveluneuvojen ja esimiesten koulutusta varten asetetaan työryhmä, jonka tehtävänä on suunnitella koulutusohjelman sisältö sekä sen toteutus. Työryhmä vastaa sekä hankkeen käynnistysvaiheessa perehdyttämisohjelmasta että toiminnan vakiinnuttua ammatillisen osaamisen ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Työ-

ryhmä selvittää myös palveluneuvojen tarkemmat osaamisvaatimukset ja koulutustarpeet. Palveluntuottajien (ml. kunta), palveluneuvojen sekä valtion ja kunta-alan henkilöstöjärjestöjen edustajista koostuvan alatyöryhmän toimikausi on 1.9.2013 – 31.12.2015.

### 5.9.9 Markkinointiviestintä

Hankkeen alkuvaiheessa päätettiin, että suunnitteilla olevia yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ei nimitetä hankkeessa yhteispalvelupisteiksi. Tämä johtui siitä, että haluttiin erottaa nykyinen toiminta selvästi suunnitteilla olevasta. Nykyisten yhteispalvelupisteiden palveluvalikoimat vaihtelevat suuresti, kun taas suunnitteilla olevien lakisääteisten yhteisten asiakaspalvelupisteiden palveluvalikoimat ovat nykyistä huomattavasti laajemmat ja yhdenmukaiset. Uusien yhteisten asiakaspalvelupisteiden aloittaessa toimintansa on ajallisesti tarkoituksenmukaista luoda pisteille uusi brändi kuvaamaan muutosta uusien palvelupisteiden markkinoinnin tueksi.

Toimeenpanohankkeelle asetetaan markkinointiviestinnän suunnittelua ja yhteistyötä varten alatyöryhmä, jossa ovat edustettuna keskeiset yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvat toimijat. Työryhmän tehtävänä on

- tuottaa yhteisille asiakaspalvelupisteille brändi
- selvittää muutoksen vaikutukset nykyiseen yhteispalveluun
- laatia markkinointiviestintäsuunnitelma sekä huolehtia sen toteutuksesta
- ottaa suunnittelussa huomioon julkisen hallinnon asiakaspalvelut kokonaisuutena ja tuottaa tälle kokonaisuudelle ns. kattobrändi

Markkinointiviestinnän suunnitteluun ja toteutukseen tulee varata riittävät resurssit. Työryhmän toimikausi on 1.9.2013 – 31.12.2015.

### 5.9.10 Viranomaisten oman asiantuntija-asiakaspalvelua antavan henkilöstön työn kehittäminen

Yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen erottaa perustasoisen asiakaspalvelun asiantuntijatyöstä ja asiantuntija-asiakaspalvelusta, mikä antaa mahdollisuuden kehittää asiantuntijatyötä riippumatta asiakkaiden ja henkilöstön maantieteellisestä etäisyydestä. Asiantuntija-asiakaspalvelun osalta keskeinen rooli tässä on yhteisessä asiakaspalvelussa käytettävällä etäpalvelulla.

Asiakaspalvelun ja asiantuntijuuden eriyttäminen toisistaan mahdollistaa asiantuntijatyön organisoinnin uudella tavalla, koska käyntiasiointi ei enää määritä organisaatiota. Tämä mahdollistaa myös asiantuntijuuden vahvistamisen ja vaikuttavuuden lisäämisen sekä asiantuntijatyön kapasiteetin mitoittamisen muuttuvia tarpeita vastaavaksi.

Joissain tapauksissa perusasiakaspalvelutyön jäädessä kokonaan pois asiantuntijoilta, voidaan siirtää heidän työpanoksestaan suurempi osa varsinaiseen asiantuntijatyöhön. Yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojen tekemä asiakkaiden ohjaus ja palvelutarpeiden tunnistaminen tukee myös sitä tavoitetta, että asiantuntija-asiakaspalvelijoiden eivät tekisi perustason asiakaspalvelutyötä.

Asiantuntija-asiakaspalvelussa tarvittavat erityisosaamiset, kuten tavallisuudesta poikkeava kielitaito tai perehtyneisyys erityisen vaikeisiin asioihin, voidaan yhteisessä asiakaspalvelussa hyödyntää etäpalvelun välityksellä merkittävästi tehokkaammin kuin perinteisessä käyntiasioinnissa. Tällaisen asiantuntemuksen joustavampi käyttö mahdollistaa myös sen kehittämisen eri lähtökohdista kuin tilanne, jossa samaa asiantuntemusta joudutaan pitämään yllä hyvin monissa toimipaikoissa.

Etäpalveluna jaettavien asiantuntijapalveluiden organisoiminen voidaan yhteisen asiakaspalvelun tilanteessa tehdä myös ”call center” – tyyppisesti, jolloin etäpalvelun yhteydenotto menee aina seuraavalle vapaalle asiantuntijalle ilman ajanvarausta. Kokemuksen mukaan tällainen organisointi tehostaa asiantuntijaresurssin käyttöä merkittävästi. Kun etäpalveluna tehtävät yhteydenotot on vielä valmisteltu palveluneuvojan kanssa niin, että asiantuntijalle tulee vain asiakkaita, jotka aidosti tarvitsevat tämän palveluja, voidaan asiantuntijatyötä tehostaa nykyisestä palveluprosessin avulla.

Asiantuntijatyön kehittämiseen etäpalvelun avulla voidaan saada tukea etäpalveluhankkeelta, joka on osa SAdE – ohjelmaa. Vaikka eri toimijoilla on erilaisia tarpeita ja lähtökoh-  
tia, on työtä syytä koordinoida ja jakaa hyviä käytäntöjä. Tämä voi tapahtua etäpalveluhankkeessa vuoden 2015 loppuun asti. Sen jälkeen, jos tarvetta ilmenee, se voidaan hoitaa yhteisen asiakaspalvelun keskitetyissä yhteistyöelimissä.





## 6 Yhteisen asiakaspalvelun perustamisen vaikutukset

### 6.1 Yhteiskunnalliset vaikutukset

#### Asiakasvaikutukset

Tehdyn selvityksen mukaan toimijasta riippuen 95,2 % - 99,8 % Suomen väestöstä asui 40 kilometrin säteellä Kelan, Verohallinnon, Poliisin lupapalveluiden, TE-toimiston tai maistraatin toimipisteestä vuonna 2011. Kansalaisille suunnattujen edellä mainittujen toimijoiden käyntiasiointipalveluiden saavutettavuus olisi siirtymällä yhteiseen asiakaspalveluun mahdollista pitää kokonaisuutena kutakuinkin vuotta 2011 vastaavalla tasolla. Lisäksi yhteisen asiakaspalvelun toteuttaminen ehdotetussa laajuudessa merkitsisi, että lähes kaikki Suomessa asuvat voisivat saada useimmin tarvittavat hallinnolliset asiakaspalvelut yhdeltä luukulta. Asiainn laatuun tämä olisi merkittävä parannus, koska pisteestä saisi palvelut ja tarvittavan neuvonnan hallinnonalarajoista huolimatta.

164 kunnan palveluverkkovaihtoehdossa valtion käyntiasiointi tulisi jaettavaksi yhden luukun periaatteella koko Manner-Suomen väestölle ja kuntien palvelut saisi samalla periaatteella yli 4,6 miljoonaa asukasta. 129 kunnan palveluverkkovaihtoehdossa yhden luukun periaatteen piiriin tulisi valtion palveluissa 2,1 miljoonaa asukasta ja kuntien palveluissa 1,8 miljoonaa asukasta. 129 kunnan palveluverkkovaihtoehdossa ison kuntaliitoksen jo toteuttaneissa kunnissa, kuten Salossa ja Oulussa, ei olisi lakisääteistä asiakaspalvelupistettä. Jos kunnan pinta-ala on laaja ja valtion viranomaisten toimipisteet sijaitsevat kunnan keskustaajamassa, vaikutukset ovat erityisen merkittäviä palveluiden saavutettavuudelle uuden kunnan reuna-alueilla.

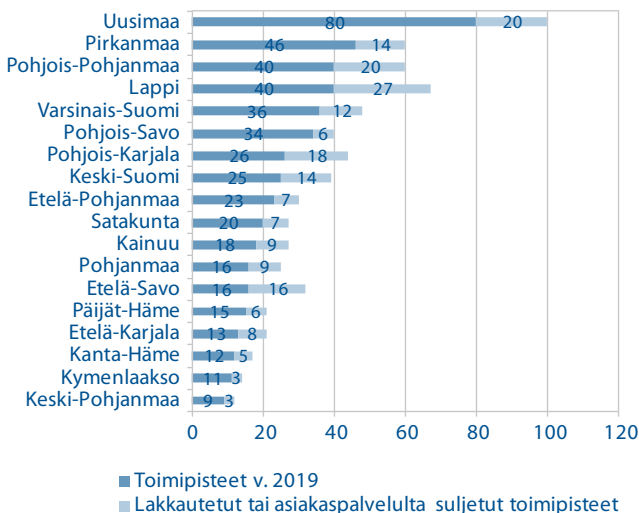
Palvelujen saavutettavuudessa palveluverkkovaihtoehtojen välillä ei ole suuria eroja, koska hallinnonalakohtaiset toimipisteverkot kattavat hyvin vaihtoehtojen välisenä erona olevan maantieteellisen alueen. Yhteisen asiakaspalvelun perustaminen ei siis 40 kilometrin palveluverkkokriteerin näkökulmasta muuttaisi palvelujen saatavuutta merkittävästi verrattuna vuoden 2011 tilanteeseen muiden toimijoiden paitsi ELY-keskusten osalta. ELY-keskusten palveluverkko laajenisi yhteisen asiakaspalvelun myötä 26 toimipaikasta 129 tai 164 toimipisteeseen. Myös maistraattien ja Verohallinnon osalta asiakaspalvelupisteiden määrä lisääntyy merkittävästi.

Palvelujen saatavuuden tulevaisuuskuva paranisi kuitenkin merkittävästi verrattuna tilanteeseen, jossa nykyisistä palveluntuottajien omista toimipisteistä lopetettaisiin tämänhetkisten suunnitelmien mukaiset 186 asiakaspalvelua tarjoavaa toimipistettä ja yhteistä asiakaspalvelua ei lainkaan järjestettäisi. Tässä tilanteessa toimijakohtainen palveluiden saatavuus eriytyisi voimakkaasti suhteessa toisiinsa. Toimijasta riippuen enää 54,2 % - 99,6 % Suomen väestöstä asuisi 40 kilometrin säteellä Kelan, Verohallinnon, poliisin lupapalveluiden, TE-toimiston tai maistraatin toimipisteestä. Ilman yhteiseen asiakaspalveluun siirtymistä käyntiasiointipalvelujen saavutettavuus tulee nykyisissä jatkuvan kysynnän pienenemisen ja toimijakohtaisten toimipisteverkkojen karsimisen oloissa väistämättä heikkenemään. Koko väestön tasolla tarkasteltuna tämän kehityksen vaikutusta tasaa osaltaan jatkuva muuttoliike kasvukeskuksiin. Toisaalta jäljelle jäävä ja jatkuvasti pienenevä haja-asutusalueiden väestö asetettaisiin toimipisteverkkojen karsinnan myötä samanaikaisesti väistämättä epätasa-arvoiseen asemaan kasvukeskusten väestön kanssa.

Tarkasteltaessa valtion toimijoiden toimipisteverkon suunniteltua kehitystä, käyntiasiakaspalvelua tarjoavien toimipisteiden määrä tulee vähenemään 686 toimipisteestä 500 toimipisteeseen vuodesta 2011 vuoteen 2019 mennessä, vähennysten keskittyessä pääosin vähäisen kysynnän toimipisteisiin. Tällä toimipisteverkon harvenemisella on merkittävä vaikutus hankkeen kyselyissä tärkeänä pidettyyn palveluiden saavutettavuuteen. Valtion budjettitalouden toimijoiden osalta käyntiasiointin toimipisteverkko tulee harvenemaan 39,8 %, joka väistämättä ja merkittävästi lisää asiakkaisiin kohdentuvaa hallinnollista taakkaa, ja heikentää täten olennaisesti palveluiden saatavuutta valtakunnallisesti.

Kokonaistaloudellisuutta arvioitaessa uuden järjestelmän valtakunnallinen kattavuus molemmissa malleissa tulee olemaan laajempi kuin valtion toimijoiden oma toimipisteverkko vuonna 2019.

**KUVA 14. Valtion toimijoiden toimipisteverkon tila vuonna 2019**



Yritysten uusien yhteisten asiakaspalvelupisteiden palveluihin kohdistuva asiointi on määrällisesti huomattavasti yksityishenkilöitä pienimuotoisempaa. Yritysten kannalta merkityksellisiä ovat kuitenkin erityisesti ELY-keskusten ja myös TE-toimistojen palvelut. Varsinkin ELY-keskusten palvelut tulisivat uuden yhteisen asiakaspalvelun myötä huomattavasti nykyistä tiheämpään jakeluverkkoon. Tämä ei kuitenkaan olisi merkittävät kysymys kokonaisasiointimäärien kannalta, sillä nykyiselläänkin ELY-keskusten käyntiasiointimäärät ovat varsin pieniä ja toisaalta yritysten edellytykset asioida sähköisesti ovat yleisesti ottaen yksityishenkilöitä paremmat.

Kansalaisille käyntiasioinnista koituvan hallinnollisen taakan näkökulmasta merkitystä on asiointitapahtuman kestolla ja asiointimatkaan kuluvalle ajalla. Tehtyjen selvitysten mukaan tilanne säilyisi tästä näkökulmasta tarkastellen pääosin ennallaan siirryttäessä uuden yhteisen asiakaspalvelun mukaiseen järjestelmään. Jokaisella Suomen kansalaisella kuluisi edelleen keskimäärin yhteensä noin tunnin verran aikaa Kelaan, Verohallintoon, Poliisin lupapalveluihin, TE-toimistoon ja maistraattiin kohdistuvaan käyntiasiointiin. Osalla toimijoista palvelut tulisivat uuden yhteisen asiakaspalvelun toimeenpanon loppuun mennessä merkittävästi laajempaan jakeluverkkoon, kun tilanne verrataan vuoteen 2011 (Verohallinto ja maistraatit). Osalla toimijoista palveluiden jakeluverkko säilyisi puolestaan kutakuinkin nykyistä vastaavassa muodossa asiaa puhtaasti palvelupisteiden maantieteellisen sijoittumisen näkökulmasta tarkastellen (Kela, TE-toimisto ja poliisin lupapalvelut). Kaikkein merkityksellisintä asiakkaiden hallinnollisen taakan kehittymisen kannalta onkin käyntiasiointiin kokonaiskysynnän mahdollinen väheneminen. Jos käyntiasiointi kaiken kaikkiaan vähenee merkittävästi (esimerkiksi -30 % tai -50 %) ja asiat voidaan hoitaa yhä automatisoidummin, vähenee kansalaisille asiointista koituva hallinnollinen taakka joka tapauksessa hyvinkin dramaattisesti.

Tilanteessa, jossa toimijakohtaisia pisteitä lakkautettaisiin vuoteen 2019 mennessä nykyisten suunnitelmien mukaisesti, mutta uutta yhteistä asiakaspalvelua ei toteutettaisi lainkaan, asiakkaiden hallinnollinen taakka kasvaisi pidentyvien asiointimatkojen myötä noin puolella vuoden 2011 tilanteeseen verrattuna. Kun vuonna 2011 käyntiasiointiin kului aikaa noin tunti, kuluisi vuonna 2019 asiointimäärien säilyessä samalla tasolla, käyntiasiointiin yli puolitoista tuntia. Tämä taakan kasvu jakautuisi lisäksi hyvin epätasaisesti, sillä kasvukeskuksissa asuvaan väestöön kohdistuva rasitus säilyisi kutakuinkin ennallaan, haja-asutusalueilla asuvan väestön rasituksen puolestaan kasvaessa merkittävästi. Edellä kuvattuja hallinnollisen taakan kehittymisen mahdollisia kehityspolkuja koskevien laskelmien tulokset on koottu oheiseen taulukkoon:

#### **TAULUKKO 4. Kansalaiselle koituvan hallinnollisen taakan arviointi eri skenaarioissa, kun kysyntä säilyy vuoden 2011 tasolla (minuuttia)<sup>1</sup>**

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| Tilanne vuonna 2011                                        | 61 |
| Skenaario: Palveluverkkovaihtoehto 1 vuonna 2019           | 60 |
| Skenaario: Palveluverkkovaihtoehto 2 vuonna 2019           | 60 |
| Skenaario: Palveluverkkoja karsitaan, Aspa 2014 ei toteudu | 98 |

<sup>1</sup> Laskelmissa on oletettu, että asiointitapahtuman keskimääräinen kesto on 10 minuuttia ja keskimääräinen matkanopeus asiointimatalla 30 kilometriä tunnissa. Laskentaperusteita on avattu tarkemmin hankkeen rahoitustyöryhmän loppuraportissa.

## 6.2 Taloudelliset vaikutukset

Hankkeelta edellytetty kokonaistaloudellisuuden arviointi toteutettiin selvittämällä ja arvioimalla valtion toimijoiden toimipisteverkon ja asiakaspalvelutoiminnan kustannukset, kuntien asiakaspalvelujen järjestämisestä aiheutuvat kustannukset sekä ehdotettavan uuden yhteisen asiakaspalvelun järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Kaikki arvioinnit tehtiin koskien vuosia 2011–2019. Kokonaistaloudellisuuden arviointi on tiivistetysti sen arviointia, mitkä edellä mainittujen kolmen kokonaisuuden – valtion toimijat, kunnat, uusi yhteinen asiakaspalvelu – kustannukset ovat vuosina 2011–2019 ja saavutetaanko vuosien välisessä vertailussa kokonaisuuden kannalta nettomääräisesti riittäviä säästöjä, kun otetaan huomioon laskeva kysyntä.

Nykyisen asiakaspalvelurakenteen kustannuksia selvitettiin rakennemuutoksen kannalta keskeisiksi katsottujen henkilöstö- ja toimitilakulujen osalta valtion toimijoille ja uuteen järjestelmään suunniteltuihin kuntiin tehdyillä kyselyillä, joista saatuja tietoja verrattiin aiempien selvityksien tuloksiin luotettavuuden varmistamiseksi. Valtion toimijoita pyydettiin myös arvioimaan oman toimipisteverkkonsa ja toimipistekohtaisten toiminnallisten tunnuslukujen kehittymistä vuosina 2011–2019.

Uuden yhteisen asiakaspalvelun kustannuksia arvioitiin sekä järjestelmän vaatimien vuosittaisten käyttökustannusten että kertaluonteisten investointikustannuksien osalta. Henkilöstökustannuksien laskemiseksi rahoitustyöryhmä määritteli laskelmien pohjaksi palveluneuvojen palkkatason tekemällä selvityksiä, hyödyntäen Tilastokeskuksen tilastoja ja verraten niistä saatuja tuloksia aiempien selvitysten tuloksiin. Näin saatuun laskennalliseen palkkatasoon lisättiin henkilösivukulut ja saatiin vuotuiseksi palveluneuvojen henkilötyövuoden kustannukseksi 40 920 euroa. Henkilötyövuoden kustannus kerrottiin laskennallisella pistekohtaisella henkilötyövuosimäärällä, josta saatiin uuden yhteisen asiakaspalvelun henkilöstökustannukset.

Toimitilakustannuksien laskentaperusteina käytettiin toimijoiden toteutuneita tilavuokria, joiden perusteella laskettiin kuntakoon mukaan korreloiva toimitilojen neliöhinta. Pistekohtaisen toimitilatarpeen määrittelyssä hyödynnettiin olemassa olevia toimitalausuoksia, jotka mitoitettiin pisteeseen arvioidun henkilöstömäärän mukaan. Samoin pisteeseen kohdistuvan kysynnän ja siten tarvittavan henkilöstömäärän perusteella määrittyivät käyttökustannuksiin myös tietojärjestelmäkustannukset ja vaadittavat vuotuiset koulutuskustannukset.

Investointikustannusten tason laskemisessa oletettiin toimitiloissa vaadittavan remontoinnin sisältävän väliseinien siirtelyä ja pintaremonttia, jolle saatiin keskiarvoinen tyypikustannus 2000€/m<sup>2</sup>. Toinen merkittävä kustannuserä investoinneissa on henkilöstön koulutuskustannusinvestointi, jonka tasoksi määriteltiin 15 päivän palkkakustannukset sekä 100€/pv lisäkustannus mahdollisiin muihin kuluihin.

Lisäksi laskelmiin sovellettiin kahta eri oletusta käyntiasioinnin vähenemisestä vuoden 2011 käyntiasiointimääriin verrattuna.

Tehtyjen laskelmien keskeiset tulokset uuden yhteisen asiakaspalvelun kustannuksista ovat, että kun käyntiasioinnin oletetaan vähenevän 30 %, uuden yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen aiheuttaisi 164 kunnan mallissa arvion mukaan enimmillään 70,6 miljoonan euron vuotuiset käyttökustannukset.

Jos asiointi puolestaan vähenisi 50 %, uuden yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen aiheuttaisi 164 kunnan mallissa 50,7 miljoonan euron vuotuiset käyttökustannukset. Kelan osallistuminen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin kasvattaisi kustannuksia laskennallisesti 15,3 - 10,9 miljoonalla eurolla.

Tarvittavan investoinnin enimmäismääräksi laskettiin 73,8 – 57,1 miljoonaa euroa. Kelan osallistumisen aiheuttama lisäys investointikustannuksiin olisi yhteensä 14,2 – 8,8 miljoonaa euroa.

Tällä hetkellä valtion toimijoiden asiakaspalvelun laskennalliset kustannukset ovat selvitysten mukaan 154,5 miljoonaa euroa vuosittain. Yhteisen uuden asiakaspalvelun piiriin tulevien kuntien laskennalliset kustannukset asiakaspalvelusta ovat 111,6 miljoonaa euroa. Laskennallisesti ja teoreettisesti voitaisiin siirtyä noin 266 miljoonan euron kokonaiskustannuksista alle 100 miljoonan euron tasoon, jos asiakaspalvelut yhdistettäisiin ja ne samalla mitoitettaisiin laskevaan kysyntään. Asiakaspalvelun kustannukset eivät käytännössä voi kuitenkaan vähentyä näin suuressa määrin, koska viranomaisten palvelukseen jää edelleen asiakaspalvelua antavia asiantuntijoita.

Edellä esitetyt laskelmat osoittavat, että siirtymällä uuden yhteisen asiakaspalvelun mukaiseen toimintamalliin asiakaspalvelut on mahdollista tuottaa nykyistä kustannustehokkaammin ja palveluiden saavutettavuus nykytasolla säilyttäen. Keskeinen edellytys kustannushyötyjen realisoinniseksi on uuden järjestelmän kanssa kilpailevan käyntiasiakaspalvelurakenteen supistaminen.

### 164 kunnan palveluverkkovaihtoehto

Tässä mallissa päällekkäisten rakenteiden purkaminen muodostuu keskeiseksi edellytykseksi kokonaistaloudellisuuden kannalta. Uusi yhteinen asiakaspalvelu on itsessään kustannustehokkaampi ratkaisu järjestää käyntiasiointipalvelut kuin nykyjärjestelmä. Jos uusi yhteinen asiakaspalvelu ei muodostu pääasialliseksi käyntiasiointikanavaksi ja toimijakohtaiset palvelupisteet säilytetään, ei säästöpotentiaali käytännössä realisoitu.

Keskeistä on paitsi uuden järjestelmän luominen, niin myös nykyisen käyntiasiakaspalvelurakenteen uudistaminen. Mikäli siirtyminen uuteen yhteiseen asiakaspalveluun on täysimääräistä, uudella järjestelmällä on mahdollisuus järjestää käyntiasiointi huomattavasti nykyistä kustannustehokkaammin. Alla on laskettu ja arvioitu raja-arvoja, joiden puitteissa uusi järjestelmä muodostuu kokonaistaloudellisesti kannattavaksi ratkaisuksi.

Valtion toimijoiden käyntiasiointipalvelua tarjoavan toimipisteverkon kokonaiskustannukset henkilöstö- ja toimitilakulujen osalta vuonna 2011 olivat 1,030 miljardia euroa. Jos asiakaspalvelun osuus kokonaiskustannuksista valtion hallinnossa määritellään henkilötövuosien kohdentumisen suhteessa, valtion toimijoiden asiakaspalveluun kohdentamien kustannusten lähtötaso on 154,5 miljoonaa euroa vuodessa.

Hankkeen tekemien selvitysten perusteella valtion toimijat keventävät toimipisteverkkojaan niin, että kokonaiskustannusten vuotuinen taso laskisi vuoteen 2019 mennessä hie- man yli 70 miljoonalla eurolla. Suunnitelmien perusteella voidaan arvioida, että yhteisen asiakaspalvelun piiriin tulevien valtion toimijoiden asiakaspalvelusta ja sen ylläpitämisestä aiheutuvat henkilöstökustannukset vähenevät tiedossa olevien suunnitelmien toteutuessa

137,8 miljoonasta eurosta 77,2 miljoonaan euroon vuositasolla. Valtion toimijoiden asiakaspalveluun sitoutuvien henkilötyövuosien määrä laskee samaan aikaan 2 951 htv:sta 1 623 htv:en, suunnitellun vähennyksen ollessa siten yhteensä 1 328 htv (45 % lähtötasosta).

Uuteen yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien kuntien kokonaiskustannuksien asiakaspalvelusta arvioidaan olevan 111,6 miljoonaa euroa vuodessa ja siihen sitoutuu 1 995 henkilötyövuotta.

Uuden yhteisen asiakaspalvelun vuotuisten käyttökustannuksien laskelmat suoritettiin käyttämällä kahta erillistä oletusta käyntiasioinnin vähenemisestä vuoden 2011 käyntiasiointimääriin verrattuna. Kun käyntiasioinnin oletetaan vähenevän 30 %, uuden yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen aiheuttaisi 164 kunnan mallissa arvion mukaan enimmillään 85,9 miljoonan euron vuotuiset käyttökustannukset.

Summasta kuntien palvelujen jakamisesta aiheutuvia kustannuksia olisi noin 42,7 miljoonaa euroa. Valtion budjettitalouden toimijoiden osuus olisi 27,8 miljoonaa euroa vuodessa ja loput 15,3 miljoonaa Kelan osuutta. Tämä edellyttäisi kaiken asioinnin siirtymistä yhteiseen asiakaspalveluun ja Kelan osallistumista kaikkiin yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Arvio on tämän vuoksi teoreettinen maksimikustannus.

Jos käyntiasioinnin vähenemisen olettamana käytetään 50 %:n tasoa verrattuna vuoden 2011, arvioidut yhteisen asiakaspalvelun enimmäiskustannukset olisivat 61,6 miljoonaa euroa vuodessa. Kuntien osuus olisi 30,6 miljoonaa euroa, valtion 30,9 miljoonaa euroa, jakautuen budjettitalouden 20,0 miljoonaan ja Kelan 10,9 miljoonaan euroon.

Uuteen järjestelmään siirtymiseen liittyvien investointikustannusten arvioidaan olevan 164 kunnan mallissa kokonaisuudessaan 87,0 – 57,1 miljoonaa euroa, riippuen käyntiasioinnin vähenemisestä ja Kelan osallistumisesta verkkoon. Kuntien osuus investoinnista olisi karkeasti ottaen puolet, jos se jaetaan suoritteiden suhteessa. Kun kokonaistaloudellisen arvioinnin laskennassa ei ole voitu näyttää kustannushyötyjä kuin valtion toimijoille, on arviolaskennassa periaatteessa koko investointikustannuksen takaisinmaksun tapahdutava valtion toimijoille uuden järjestelmän kustannushyödyistä syntyvällä edulla.

Mikäli valtion toimijoiden omien toimipisteverkkojen kehittämissuunnitelmat toteutuvat aiotulla tavalla, valtion toimijoiden oman käyntiasiointiverkoston vuotuisten ylläpito-kustannuksien arvioidaan vähenevän hieman yli 70 miljoonaa euroa vuotuisesti. Uudesta yhteisestä asiakaspalvelupisteverkosta syntyisi järjestelmätasolla kustannuksia 43,1 – 30,9 miljoonaa euroa vuodessa, jolloin kokonaiskustannusten alenemaksi jäisi ainoastaan 27 – 39 miljoonaa euroa vuodessa tilanteessa, jossa käyntiasiointi on 30 – 50 % alhaisemalla tasolla kuin vuonna 2011. Kustannusten alenema lähtötasosta olisi tällöin ainoastaan 17,5 – 25,2 %.

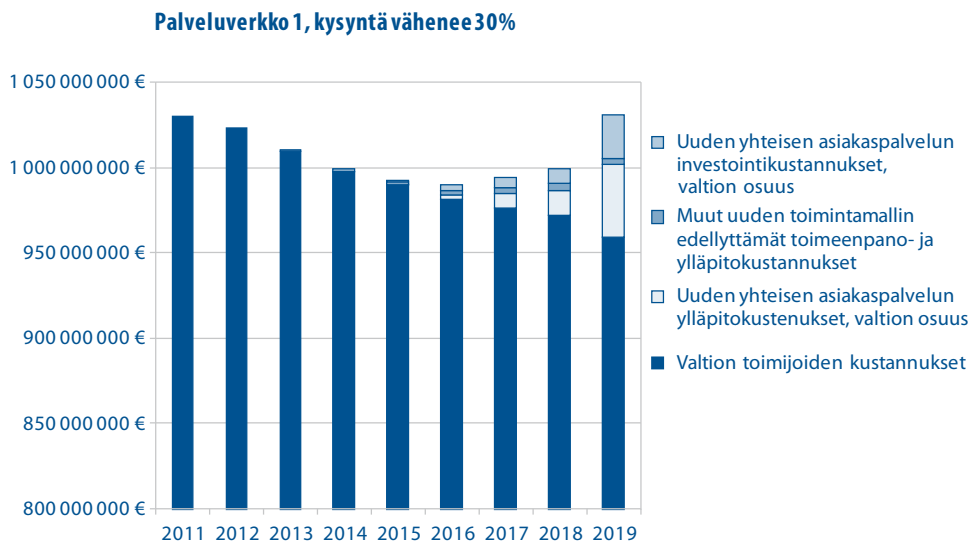
Pelkästään arvioituja kustannuksia ja suunniteltuja toimenpiteitä katsoen voidaan todeta, että vuonna 2019 tilanteessa, jossa yhteinen asiakaspalvelu on otettu käyttöön, asiakaspalvelun kustannukset olisivat jonkin verran pienemmät kuin vuonna 2011. Kun otetaan huomioon, että laskelmissa on oletettu melko voimakas käyntiasioinnin väheneminen (30 % tai 50 %), on todettava, että malli ei olisi taloudellinen tai tuottava tästä lähtökohdasta. Kustannukset eivät seuraisi kysynnän vähenemistä.

Mikäli toimijakohtaisia asiakaspalveluverkkoja lähdetäisiin purkamaan voimakkaammin päällekkäisyyksien välttämiseksi, voitaisiin saada realisoitua osa siitä säästöpotentiaalista, joka on yhteisen asiakaspalvelun kanssa päällekkäisissä, toimijoiden omissa toimipisteverkoissa. Näitä päällekkäisten rakenteiden kustannuksia on asiakaspalvelun henkilöstö- ja toimitilakustannuksissa yhteensä 22,2 miljoonaa euroa vuositasolla valtion toimijoiden toimipisteverkoissa vuonna 2019 ja siitä eteenpäin. Päällekkäisiin kustannuksiin sisältyy kuitenkin myös viranomaisten oman asiantuntijatyön kustannuksia, joiden täysimääräinen vähentyminen ei ole yhteiseen asiakaspalveluun siirryttäessä mahdollista.

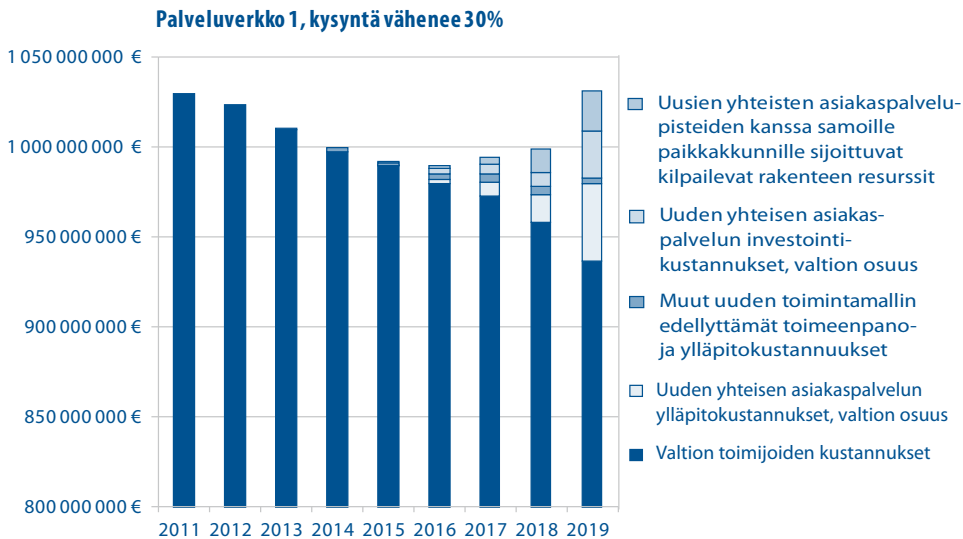
Mikäli päällekkäisten rakenteiden kustannuksien luomasta säästöpotentiaalista kyettäisiin toteuttamaan 15 %, olisi kustannusten alenema laskennallisesti 3,3 miljoonaa euroa enemmän kuin nykyisten suunnitelmien mukaan arvioitaessa. Neljänneksen toteuttaminen säästöpotentiaalista tuottaisi 5,55 miljoonan euron laskennallisen vuotuisen säästön.

Investoinnin takaisinmaksaminen 164 kunnan vaihtoehdossa edellyttää nykyisen toimipisteverkon ja uuden yhteisen toimipisteverkon päällekkäisyyksien melko laajaa purkamista. Voidaan lähteä ajatuksesta, että asiakaspalvelun kokonaiskustannusten tulisi pudota yli 30 %, jotta syntyy investointia vastaavaa hyötyä, kun käyntiasiointi vähenee 30 %. Tässä tapauksessa 164 kunnan vaihtoehto alkaa tuottaa vastinetta investoinnille ainoastaan, jos ns. päällekkäisten rakenteiden luomasta säästöpotentiaalista saadaan hyödynnettyä suurin osa. Jos käyntiasioinnin määrä laskee 50 %, voi tämä vaihtoehto olla taloudellinen ainoastaan, mikäli säästöpotentiaali pystytään hyödyntämään lähes kokonaan.

#### KUVA 15. Valtion toimijoiden kustannusten muodostumisen tarkastelu 164 kunnan palveluverkko vaihtoehdossa vuosittain aikavälillä 2011–2019



**KUVA 16. Valtion toimijoiden kustannusten muodostuminen päällekkäisistä rakenteista 164 kunnan palveluverkkovaihdossa.**



Koska laskelmien perusteisiin ei ole voitu löytää selkeää perustetta hyötyjen arvioimiseen kuntien asiakaspalvelun kokoamisesta, laskelma voi sisältää saatavaa hyötyä pienentävän virheen. Onkin huomioitava, että yksittäisissä tapauksissa kuntien asiakaspalvelujen kokoamisesta on saatu myös taloudellisuus- ja tuottavuushyötyjä, mutta palvelujen kokoamisen synnyttämien hyötyjen realisoiminen edellyttää kunnissa merkittävää henkilöstön ja toiminnan uudelleenorganisointia. Laskelmiin ei ole voitu tehdä olettaa kunnille systemaattisesti syntyvästä kustannussäästöstä, vaikka yksittäiset kunnat syntyvän potentiaalinen kykenisivätkin hyödyntämään.

Jos tehdään oletus, että asiakaspalvelun kokoaminen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin saisi aikaan kunnille 20 %:n kustannussäästön, syntyisi kunnissa yli 20 miljoonan euron vuotuinen kustannussäästö. Tämän suuruinen muutos on ollut perusoletuksena erilaisissa palvelukeskushankkeissa.

### 129 kunnan palveluverkkovaihtoehto

Tässä mallissa siirryttäisiin joka tapauksessa nykyistä tehokkaampaan tapaan tuottaa asiakaspalvelut. Kustannukset uuden yhteisen asiakaspalvelun järjestämisestä olisivat merkittävästi pienemmät kuin 164 kunnan mallissa, mutta samalla yhteisen palveluverkon väestöllinen kattavuus olisi merkittävästi pienempi. Uusi yhteinen asiakaspalvelu olisi siten tässäkin mallissa itsessään kustannustehokkaampi ratkaisu järjestää käyntiasiointipalvelut kuin nykyjärjestelmä. Kokonaistaloudellisen kannattavuuden saavuttaminen ei edellyttäisi yhtä merkittäviä päällekkäisten rakenteiden supistamisia, kuin 164 kunnan



mallissa, mutta samalla kokonaissästöpotentiaali olisi selvästi vähäisempi. Alla on laskettu ja arvioitu raja-arvoja, joiden puitteissa uusi järjestelmä muodostuu kokonaistaloudellisesti kannattavaksi ratkaisuksi.

Lähtökohtaisesti kokonaistaloudellisuuden ja tuottavuuden arviointi on suppeamman mallin osalta samanlainen kuin laajemman mallin arviointi. Tässäkin tapauksessa kuntien palvelujen jakamisesta aiheutuvat kustannukset ja asiakkaiden matkustuskustannukset ovat muuttumaton tekijä, toisaalta vertailuasetelmaan liittyvistä syistä ja toisaalta siksi, ettei kaikkia vaikutuksia ole voitu saada riittävän luotettavasti näkyviin.

Valtion toimijoiden suunnitelmat toimipisteverkkojen kehittämisestä ja kustannuskehityksestä eivät eroa toisistaan 164 tai 129 kunnan mallissa. Ainut erilainen tekijä arvioinnissa ovat uuden järjestelmän käyttö- ja perustamiskustannukset.

Uuden yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen 129 kunnan mallissa aiheuttaisi enimmillään 33,1 miljoonan euron kustannukset, jos käyntiasioinnin määrän arvioidaan vähenvän 30 %. Ne jakautuvat seuraavasti: kunnat 16 miljoonaa euroa, valtio 10,9 miljoonaa euroa ja Kela 6,2 miljoonaa euroa.

Suuremmalla asioinnin vähentymisoletuksella kustannukset olisivat 23,8 miljoonaa euroa jakautuen seuraavasti: kunnat 11,6 miljoonaa euroa, valtio 7,9 miljoonaa euroa ja Kela 4,4 miljoonaa euroa.

Molemmissa edellä olevissa arvioissa on oletuksena, että näillä alueilla asiointi siirtyy kokonaan yhteiseen asiakaspalveluun. Tämän vuoksi arviota on pidettävä teoreettisena maksimina, koska tämänhetkinen kokemus osoittaa asioinnin suuntautuvan jossain määrin etäämmälle toimijoiden omiin pisteisiin, vaikka lähempänä olisikin yhteinen asiakaspalvelupiste.

Kun valtion toimijoiden kustannuksien arvioidaan vähenevän hieman yli 70 miljoonaa euroa vuotuisesti ja uusia kustannuksia tulisi yhteisestä asiakaspalvelusta 17,1 – 12,3 miljoonaa euroa vuodessa, jäisi kustannusten alenemaksi 52,9 – 57,7 miljoonaa euroa vuodessa selvästi pienenevällä kysynnällä. Jos asiakaspalvelun osuus kokonaiskustannuksista valtion hallinnossa määritellään henkilötöyvuosien kohdentumisen suhteessa, asiakaspalveluun kohdennettujen henkilöstö- ja toimitilakustannuksien lähtötaso valtion toimijoissa on 154,5 miljoonaa euroa vuodessa. Alenema tästä lähtötasosta olisi täten 34,2 – 37,3 %.

Siirtymiseen liittyvien investointikustannusten arvioidaan olevan mallissa 2 kokonaisuudessaan 38,1 – 27,9 miljoonaa euroa. Kuntien osuus on tästä karkeasti arvioiden puolet. Kun kokonaistaloudellisen arvioinnin laskennassa ei ole voitu näyttää kustannushyötyjä kuin valtion toimijoille, on laskennassa periaatteessa koko investointikustannuksen takaisinmaksun tapahduttava valtion toimijoille syntyvällä edulla.

Tämä malli näyttäisi saavuttavan hyväksyttävän taloudellisuustason tiedossa olevilla palveluverkkosuunnitelmilla siinä tapauksessa, että käyntiasioinnin kysyntä vähenee 30 % tai vähemmän. Muussa tapauksessa näillä edellytyksillä ei järjestelmällä nykyistä taloudellisempaan toimintaan. Aloitusestoinnin takaisinmaksamiseen voidaan ajatella käytettävän kysynnän pienenemistä suurempia säästöjä, jotka tässä tapauksessa ovat noin neljä prosenttia lähtötason kustannuksista eli vuodessa noin 6,18 miljoonaa euroa. Kun investointikustannus on maksimissaan 38,1 miljoonaa euroa, kestäisi estoinnin saaminen takaisin noin 7 vuotta ilman koron vaikutusta. Hyödyn kasvattaminen edellyttäisi pääl-

lekkäisyyksien laajempaa purkamista.

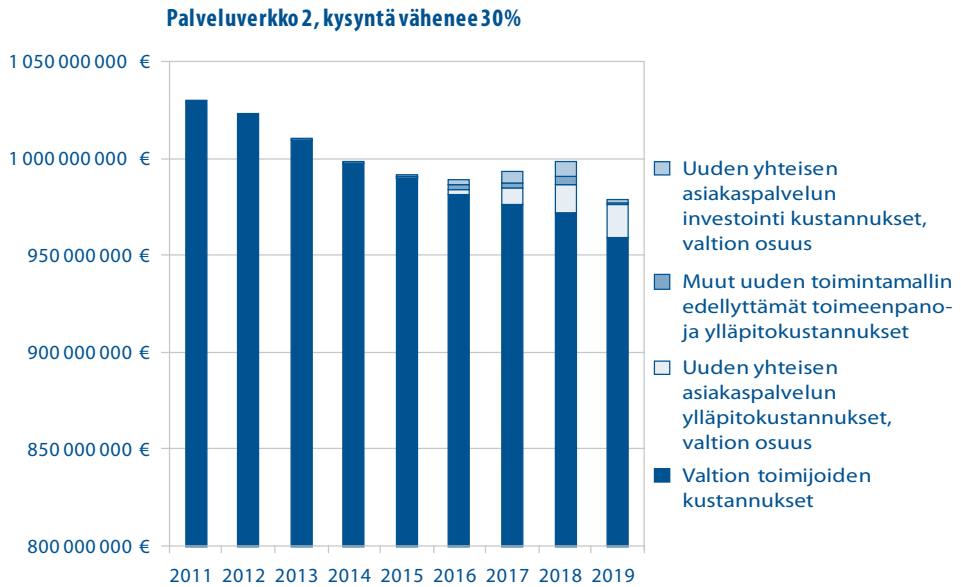
Jos toimijakohtaisia asiakaspalveluverkkoja lähdetäisiin purkamaan voimakkaammin päällekkäisyyksien välttämiseksi, voitaisiin saada realisoitua osa säästöpotentiaalista, joka on yhteisen asiakaspalvelun kanssa päällekkäisissä toimipaikoissa. Tätä päällekkäisten rakenteiden aiheuttamaa säästöpotentiaalia on 129 kunnan vaihtoehdossa arviolta 13,3 miljoonaa euroa vuodessa vuonna 2019 ja siitä eteenpäin. Päällekkäisiin kustannuksiin sisältyy kuitenkin myös viranomaisten oman asiantuntijatyön kustannuksia, joiden täysimääräinen vähentyminen ei ole yhteiseen asiakaspalveluun siirryttäessä mahdollista.

Jos em. potentiaalista saataisiin toteutettua 15 %, olisi kustannusten alenema laskennallisesti 2,0 miljoonaa euroa enemmän kuin nykyisten suunnitelmien mukaan arvioitaessa. Tällä tasolla järjestelmä olisi nykyistä taloudellisempi, jos käyntiasioinnin kysyntä alenee 30 % ja investoinnin takaisinmaksuaika lyhenisi. Se ei kuitenkaan vielä riittäisi taloudellisuuden parantamiseen nykyisestä, jos kysyntä putoaa 50 % vuoden 2011 tasosta.

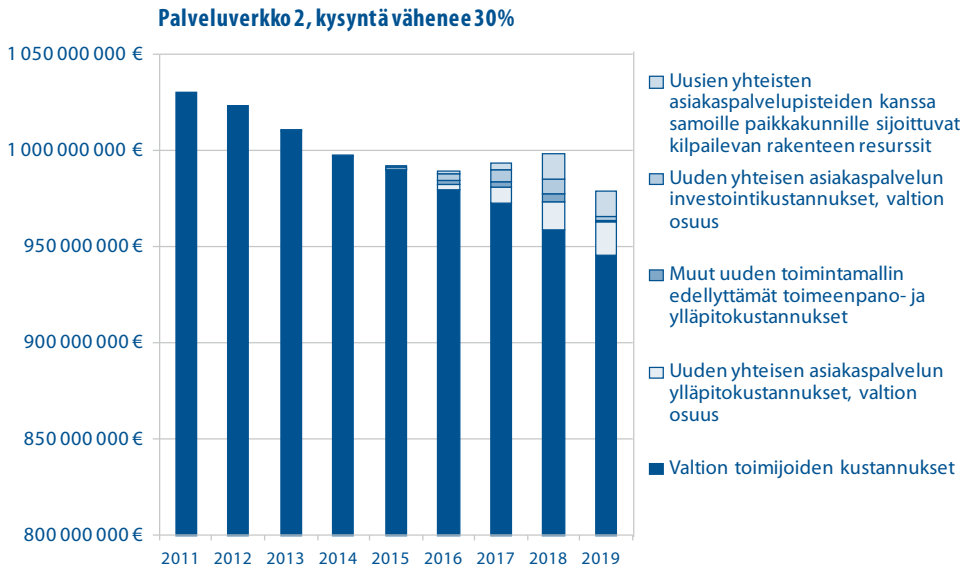
Neljänneksen toteuttaminen potentiaalista tuottaisi 3,3 miljoonan euron laskennallisen vuotuisen säästön.

Palveluverkkovaihtoehdossa 2 järjestelmän kaavaillulle vaikutusalueelle kohdentuvien valtion toimipisteverkon harvennuksien vaikutus palvelujen saavutettavuuteen olisi vielä merkittävämpi kuin palveluverkko 1:n tapauksessa. Valtion budjettitalouden toimijoiden toimipisteverkko harvenisi 280 käyntiasioinnin toimipisteestä 145:een, joka merkitsisi 48,4 % vähennystä. Tämä tarkoittaisi myös, että niistä 220 kunnasta, jotka sisältyvät palveluverkko 2:n vaikutusalueeseen, 93 kunnassa ei olisi lainkaan valtion toimijoiden toimipisteitä, joka on 42,3 % koko vaikutusalueen kunnista. Uusi yhteisten palvelupisteiden verkko tulisikin vaikutusalueellaan olemaan merkittävästi kattavampi kuin valtion toimijoiden oma toimipisteverkko.

**KUVA 17. Valtion toimijoiden kustannusten muodostumisen tarkastelu 129 kunnan palveluverkkovaihtoehdossa vuosittain aikavälillä 2011-2019**



**Kuva 18. Valtion toimijoiden kustannusten muodostuminen päällekkäisistä rakenteista 129 kunnan palveluverkkovaihdossa.**



Jos tehdään oletus, että asiakaspalvelun kokoaminen asiakaspalvelukeskukseen saisi aikaan kunnille 20 % kustannussäästön, syntyisi kunnissa yli 10 miljoonan euron vuotuinen kustannussäästö tässä suppeammassa mallissa. Tämän suuruinen muutos on ollut perusoletuksena erilaisissa palvelukeskushankkeissa.

## 6.3 Vaikutukset viranomaisten toimintaan

### 6.3.1 Vaikutukset palveluprosesseihin

Asiakaspalvelutehtävien kokoaminen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin vaikuttaisi viranomaisten palveluiden tuotantotapaan siten, että viranomaisen voisi keskittyä paremmin asiantuntijatehtäviin. Tämä edellyttää kuitenkin viranomaisilta palveluprosessien uudelleen organisointia asiakaspalvelun osalta. Keskittyminen asiantuntijatehtäviin antaa viranomaisille mahdollisuuden kehittää asiantuntijatyötä hyödyntäen esimerkiksi paikka-riippumatonta työskentelyä ja erikoistumismallia. Hyötyjen realisoimiseksi viranomaisten olisi käynnistettävä omaa suunnittelua ja toimeenpanoa asiantuntijatyön kehittämiseksi.

Asiakaspalvelupisteen keskeisin tehtävä on tarjota palveluntuottajien palveluita asiakaspalvelupisteestä. Palveluneuvojen toiminta liittyy seuraaviin palvelutapahtumiin: sähköinen palvelu, etäpalvelu, palveluntuottajan tapaaminen asiakaspalvelupisteessä sekä manuaalisen palvelutapahtuman toteuttaminen. Palveluneuvojat ohjaisivat asiakkaan ensisijaisesti pisteessä olevalle julkiselle asiakaspäätteelle, jos palvelu on saatavilla sähköisesti. Palveluneuvojat neuvoisivat tarvittaessa asiakasta siinä, kuinka sähköistä palvelua käytetään. Tällä toiminnalla olisi myönteiset vaikutukset viranomaisten sähköisten palvelujen käytön lisääntymiseen.

Etäpalvelun käyttö asiakaspalvelupisteissä edellyttäisi toimivaltaisen viranomaisen puolella etäpalvelun organisointia. Kyseeseen tulisi sekä etäpalvelulaitteiston hankintoja että neuvottelun järjestämisen organisointia on-line yhteytenä tai ajanvarauksella.

Asiakaspalvelupiste tarjoaisi toimivaltaiselle viranomaiselle mahdollisuuden antaa palveluitaan omalla henkilöstöllään asiakaspalvelupisteessä. Asiakastapaaminen voitaisiin organisoida esimerkiksi ajanvarauksella. Mahdollista myös olisi, että toimivaltaisen viranomaisen omaa henkilöstöä sijoitetaan pysyvästi työskentelemään asiakaspalvelupisteessä.

Jos palveluntuottajalla ei ole tarjota asiakkaalle sähköistä palvelua, asiakkaan asia hoidettaisiin manuaalisessa palvelutapahtumassa. Tässä tapauksessa asiakaspalvelupiste hoitaisi esimerkiksi sähköpostilla asiakkaan asiakirjat viranomaiselle valmistelua ja päätöksentekoa varten. Asiakaspalvelupisteen palveluneuvojat avustaisivat tarvittaessa asiakasta asiakirjan täyttämässä esimerkiksi skannaamalla liitteet, jolloin asiakirja liitteineen saapuu sähköisessä muodossa viranomaiselle.

### 6.3.2 Tietojärjestelmävaikutukset

Asiakaspalvelupisteen keskeinen tietojärjestelmä olisi asiakaspalvelujärjestelmä, johon kirjataan mm. palvelutapahtumat ja niitä koskevat ohjeet. Asiakaspalvelujärjestelmän perustoiminnallisuus ei edellytä mitään muutoksia viranomaisten omiin järjestelmiin. Jos asiakaspalvelujärjestelmän toiminnallisuutta laajennetaan esimerkiksi luomalla mahdollisuus integraatioihin, sillä on vaikutusta myös viranomaisten omiin järjestelmiin. Muuten ICT:n vaikutukset liittyisivät kunnan tehtävään järjestää asiakaspalvelupisteen toiminnan- ja palvelutuotantotuki esim. tietoliikennepalvelut ja käyttötukipalvelu.

### 6.3.3 Toimitilavaikutukset

Laajan yhteisen asiakaspalvelun myötä valtion palveluntuottajilta poistuisi tarve ylläpitää maantieteellisesti kattavaa omaa käyntiasioinnin turvaavaa toimipisteverkostoa. Tämä kehitys mahdollistaisi toiminnan organisoinnin huomattavasti nykyistä paikkariippumattomammin sekä tätä kautta toimintamenoja säästämään, kun omien toimipisteiden toimintiloja voitaisiin tiivistää tai niistä kokonaan luopua oman asiakaspalvelun lakkauttamisen myötä. Toimitiloja koskien haasteeksi muodostuisivat kuitenkin voimassa olevat vuokrasopimukset, joihin on monissa tapauksissa sitouduttu hyvinkin pitkäksi aikaa.

Toimitilavaikutukset täydentyvät jatkovalmistelussa sen jälkeen kun on selvitetty periaatteet yhteiseen asiakaspalveluun siirtymisen myötä tarpeettomaksi muodostuvalle valtion toimijoiden toimitilamassan käsittelylle.

## 6.4 Henkilöstövaikutukset

### 6.4.1 Arvio yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarvittavasta henkilöstömäärästä

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden henkilöstö eli palveluneuvojat tulevat koostumaan pääosin kuntien asiakaspalveluhenkilöstöstä, nykyisten yhteispalvelupisteiden palveluneuvojista ja valtion palveluntuottajien palveluksesta mahdollisesti siirtyvästä henkilöstöstä. Perustettavissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarvittava palveluneuvojen määrä on arvioitu hankkeen rahoitustyöryhmässä.

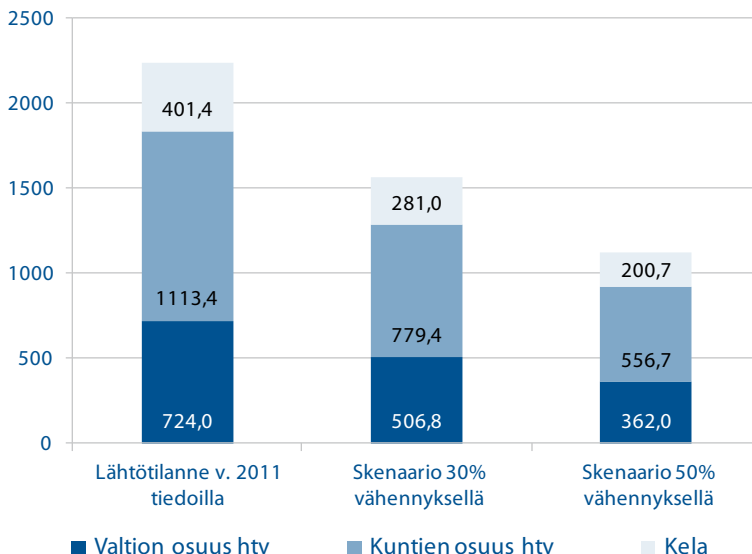
Yhteisessä asiakaspalvelussa tarvittava henkilötöyvuosimäärä on laskettu toimipistekohtaisesti kuhunkin asiakaspalvelupisteeseen kohdistuvan arvioitun käyntiasiointimäärän pohjalta. Henkilötöyvuosilaskennassa perusteena on pidetty sitä, että vuodessa on 251 työpäivää (vuoden 2013 taso) ja työpäivän pituus on 7 h 15 min. Näin henkilötöyvuoden vuosityöajaksi on saatu 1819 h 45 min. Tehollisen työajan tasona laskelmissa on käytetty 75 prosenttia, mikä on hieman alhaisempi kuin Elinkeinoelämän keskusliiton työaika-katsauksen (2011) palvelualojen keskiarvo 81,1 prosenttia. Rahoitustyöryhmä on päätenyt alempaan lukuun julkisen sektorin suuremman lomakertymän sekä yhteispalvelupisteiden toiminnasta saatujen kokemusten perusteella. Taustatyön osuutena laskelmissa on käytetty yhteispalvelupisteistä kerättyjen tietojen perusteella 15 prosenttia tehollisesta työ-

ajasta. Rahoitustyöryhmän tekemien selvitysten perusteella keskimääräiseksi asiakaskäynnin pituudeksi on asetettu 10 minuuttia. Ottaen huomioon tehollisen työajan ja taustatyön oletukset, yhden henkilön työpanoksella tulisi tällöin hoitaa vuodessa 6961 asiakaskäyntiä. Laskelmien perusteita on työn edetessä verrattu jatkuvasti eri toimijoille suunnattujen kyselyiden tuloksiin, käytettävissä olleisiin vertailuaineistoihin sekä Tilastokeskuksen tilastoihin. Laskentaperusteita on kuvattu tarkemmin rahoitustyöryhmän loppuraportissa.

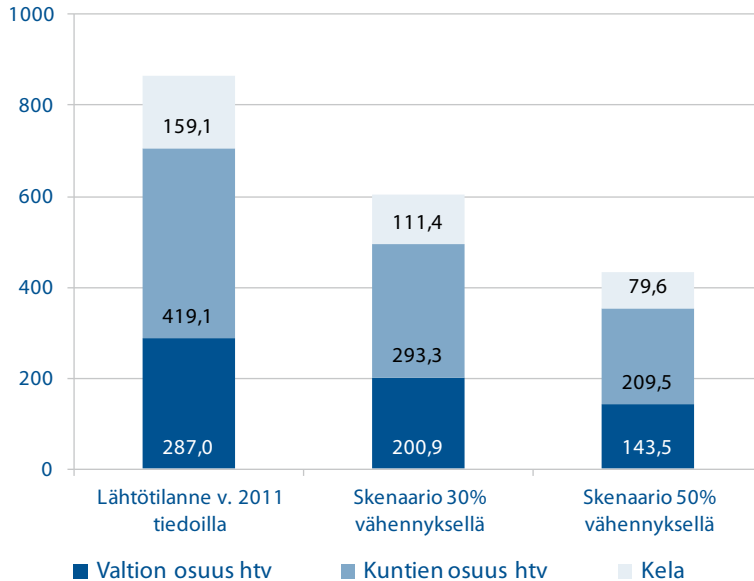
Tässä luvussa esitetyt henkilötyövuosimäärät kuvaavat tarvittavan henkilöstön enimmäismääriä eri palveluverkkovaihtoehdoissa ja erilaisilla käyntiasioinnin vähennysoletuksilla (30 %:n vähennys tai 50 %:n vähennys vuoteen 2019 mennessä). Laskelmissa on arvioitu ainoastaan palveluneuvojen työpanosta, joka tarvitaan käyntiasiakkaiden palvelemiseen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Etäpalveluna yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettavan asiakaspalvelun osalta laskelmassa on arvioitu vain siihen osaan palveluprosessia kuluva työpanosta, jonka palveluneuvoja antaa, eli esimerkiksi etäpalvelun ajanvarausten tekemiseen, etäpalveluasiakkaiden henkilöllisyyden toteamiseen ja etäpalvelulaitteiden käytön opastamiseen tarvittavaa työpanosta. Palveluntuottajien omien asiantuntijoiden työpanosta, jonka he käyttävät asiakkaan palvelemiseen esimerkiksi etäpalvelun välityksellä, ei ole sisällytetty laskelmiin.

Kuvissa 19 ja 20 on esitetty arviot 164 kunnan ja 129 kunnan palvelupisteverkkovaihtoehdojen mukaisissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarvittavasta palveluneuvojen henkilötyövuosimäärästä eri käyntiasiointimääräskenaarioissa.

**KUVA 19. Arvio valtion toimijoiden, kuntien ja Kelan osuudesta 164 kunnan palvelupisteverkkovaihtoehdon 1 mukaisissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarvittavasta laskennallisesta maksimityöpanoksesta (htv) eri skenaarioissa. Kela tulee toimintamalliin mukaan vapaaehtoisuuteen ja aluetasolla tehtävään harkintaan perustuen.**



**KUVA 20. Arvio valtion toimijoiden, kuntien ja Kelan osuudesta 129 kunnan palvelupisteverkkovaihtoehdon 2 mukaisissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarvittavasta laskennallisesta maksimityöpanoksesta (htv) eri skenaarioissa. Kela tulee toimintamalliin mukaan vapaaehtoisuuteen ja alueatasolla tehtävään harkintaan perustuen.**



Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarvittavaksi kokonaishenkilötyövuosimääräksi on arvioitu 164 kunnan palvelupisteverkkovaihtoehdossa 30 prosentin skenaariolla 1567,2 htv ja 50 prosentin skenaariolla 1119,4 htv. Lakisääteisesti asiakaspalvelupisteissä tarjottavien valtion palvelujen tuottamiseen tarvittavaksi työpanokseksi on arvioitu skenaariosta riippuen 506,8 htv tai 362 htv.

129 kunnan palvelupisteverkkovaihtoehdossa 2 tarvittava kokonaishenkilötyövuosimäärä on merkittävästi vaihtoehtoa 1 alhaisempi. Tarvittavaksi henkilötyövuosimääräksi on arvioitu tässä vaihtoehdossa 30 prosentin skenaariolla 605,6 htv ja 50 prosentin skenaariolla 432,6 htv. Valtion palvelujen tuottamiseen on arvioitu tarvittavan tällöin skenaariosta riippuen 200,9 htv tai 143,5 htv.

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarvittavien palveluneuvojen määrä vaihtelee tehtyjen paikkakuntaakohtaisten laskelmien mukaan paljon. Osassa asiakaspalvelupisteistä käyntiasiakaspalvelujen tarjoamiseen on arvioitu tarvittavan alle yhden henkilötyövuoden työpanos. Tällaisia asiakaspalvelupisteitä on arvioitu olevan esimerkiksi 30 prosentin skenaariolla kummassakin palvelupisteverkkovaihtoehdossa 15 kappaletta.

Alle yhden henkilötyövuoden asiakaspalvelupisteissä palveluneuvoja tulisi käytännössä tekemään palveluneuvojan tehtävien rinnalla myös esimerkiksi muita kunnan tehtäviä. Pienten yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimintakelpoisuutta mietittäessä tulee ottaa huomioon muun muassa sijaisjärjestelyt sekä työturvallisuus ja palveluneuvojen tarve kuulua työyhteisöön.

Mahdollista tarvetta henkilöstön siirtymiseen valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen olisi vain niillä paikkakunnilla, joihin perustettavissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarvitaan valtion asiakaspalvelujen tarjoamiseen yhteensä yli yhden henkilötyövuoden työpanos per asiakaspalvelupiste. Tehtyjen laskelmien mukaan valtion osuus jää alle yhden htv:n esimerkiksi 30 prosentin skenaariolla 164 kunnan palvelupisteverkkovaihtoehdossa 60 asiakaspalvelupisteessä ja 129 kunnan palvelupisteverkkovaihtoehdossa 58 asiakaspalvelupisteessä. Käytännössä tarvetta henkilöstön rekrytoimiseen olisi tällöin siis 104 kunnassa (vaihtoehto 1) tai 71 kunnassa (vaihtoehto 2).

Koska henkilöiden siirtymiset valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen tapahtuvat vapaaehtoisuuden pohjalta, ei pystytä arvioimaan kuinka paljon henkilöitä valtion palveluntuottajien palveluksesta tulee todellisuudessa siirtymään.

#### 6.4.2. Vaikutukset työhön, työtehtäviin ja osaamistarpeisiin

Henkilöiden siirtyessä valtion asiakaspalvelutehtävistä yhteisen asiakaspalvelupisteen palveluneuvojan tehtäviin, heidän työnsä tulee muuttumaan melko paljon. Valtion palveluntuottajien ilmoituksen mukaan iso osa niiden asiakaspalveluhenkilöstöstä hoitaa nykyisin yhteisen asiakaspalvelun piiriin kuuluvien tehtävien lisäksi runsaasti myös substanssiasiantuntemusta vaativia tehtäviä. Kun he siirtyvät yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen, nämä tehtävät jäävät pois ja he keskittyvät asiakkaiden palvelemiseen useiden eri hallinnonalojen palveluissa. Henkilöiden tehtävät muuttuvat syvempää osaamista edellyttävistä tehtävistä laaja-alaisiksi asiakaspalvelutehtäviksi. Myös kunnan sisällä palveluneuvojan tehtäviin siirtyvien henkilöiden näkökulmasta siirto merkitsee tarjottavien palveluiden laajenemista. Tarjottavien palveluiden monipuolistuminen vaikuttaa myös yhteiseen asiakaspalveluun siirtyvien nykyisten yhteispalvelupisteiden palveluneuvojien työhön.

Monipuolinen palvelutarjonta sekä yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin tuleva etäpalvelulaitteisto ja tietojärjestelmät aiheuttavat merkittäviä osaamis- ja koulutustarpeita henkilöstölle. Hankkeen henkilöstötyöryhmän palveluneuvojille lähettämän kyselyn mukaan palveluneuvojat pitävät tärkeimpinä osaamisalueina omassa työssään asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaitoja, tietoteknistä osaamista ja tarjottavien palvelujen ajantasaista tuntemusta. Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaessa tuleekin huolehtia palveluneuvojien ja heidän esimiestensä osaamisesta toteuttamalla koulutusohjelma, jossa sekä henkilöstön että esimiesten koulutustarpeisiin vastataan.

Yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin siirtyvien henkilöiden lisäksi yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustaminen vaikuttaa osittain myös palveluntuottajien omien asiantuntijoiden työhön erityisesti etäpalvelun yleistymisen kautta. Asiantuntijat tulevat jatkossa kohtaamaan asiakkaita yhä useammin videoyhteyden välityksellä ainakin alkuvaiheessa pääasiassa etukäteen varattuna aikana. Tämän on arvioitu muun muassa vähentävän asiantuntijoiden työn keskeytyksiä ja vapauttavan aikaa substanssitehtävien hoitamiseen. Käyntiasiakaspalvelun keskittämisen ansiosta palveluntuottajat voivat organisoida asiantuntijatyön tehokkaammin ja paikkariippumattomasti. Valtion palveluntuottajien asiakaspalveluhenkilöstön tarve vähenee, kun asiakaspalvelua siirretään yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Valtion palveluntuottajien mahdollisesti suorittamalla asiantuntijatyön uudelleen organisoinnilla voi olla lisäksi vaikutuksia substanssityötä tekevään henkilöstöön.



Osa palveluntuottajien omista asiantuntijoista tulee työskentelemään myös osan työajasta paikan päällä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Asiantuntijahenkilöstön kannalta tämä toimintamalli merkitsee muun muassa matkustamiseen käytettävän ajan lisääntymistä. Kuljettavat etäisyydet riippuvat valittavasta yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkosta sekä palveluntuottajien omien toimipisteiden sijainnista. Mahdollista myös on, että toimivaltaisen viranomaisen omaa henkilöstöä sijoitetaan pysyvästi työskentelemään asiakaspalvelupisteessä.

## 6.5 Kielelliset vaikutukset

Perustuslain 17 §:n 2 momentin mukaan jokaisen oikeus käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa asiassaan omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia, sekä saada toimituskirjansa tällä kielellä turvataan lailla. Pykälän 3 momentin mukaan saamelaiden oikeudesta käyttää saamen kieltä viranomaisessa säädetään lailla.

Hankkeessa valmisteltuun lakiehdotukseen sisältyy eräitä säännöksiä, joilla pyritään turvaamaan kielellisten oikeuksien toteutuminen sekä kieliryhmien tasapuolinen kohtelu. Lisäksi näiden säännösten tavoitteena on täydentää kielilain (423/2003) ja saamen kielilain (1086/2003) sääntelyä asiasta, joten lakiehdotus ei vähentäisi edellä mainittujen lakien mukaisia oikeuksia kansalaisille tai niiden asettamia velvoitteita viranomaisille.

Valtion viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on kielilain (10 §) mukaan oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Pykälän mukaan yksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa käytetään kuitenkin kunnan kieltä, jollei viranomainen pyynnöstä toisin päättä tai jollei muualla laissa toisin säädetä. Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidetaan valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtäviä, joissa asiakkaalla on aina oikeus käyttää omaa kieltään, suomea tai ruotsia. Tämä kieli ei kuitenkaan ole aina sama kuin asiakaspalvelua hoitavan yksikielisen kunnan kieli. Tämä johdosta saattaa syntyä tilanteita, ettei yhteisessä asiakaspalvelussa voitaisi täysimääräisesti täyttää kielilain asettamia velvoitteita. Tämän kielellisiä oikeuksia koskevan epäkohdan välttämiseksi ja korjaamiseksi sisältyy lakiehdotukseen kansalliskieliä (suomi ja ruotsi) koskeva erityissäännös.

Eräitä saamen kielilaissa säädettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta ovat saamen kielilaista johdettavat kielelliset oikeudet ja velvoitteet toteutettavissa ensisijaisesti vain saamelaiskäräjistä annetun lain (974/1995) tarkoitetulla saamelaiden kotiseutualueella. Saamen kielilaissa (2 §) luetellaan ne viranomaiset, joita kyseinen laki koskee. Näihin viranomaisiin kuuluu muun muassa Verohallinto, jonka toimialue on valtakunnallinen. Saamen kielilain (4 §) mukaan saamelaisella on oikeus omassa asiassaan tai asiassa, jossa häntä kuullaan, käyttää saamen kielilaissa tarkoitettua viranomaisessa saamen kieltä. Näin ollen saamelaisella on aina oikeus käyttää omassa asiassaan saamen kieltä asioidessaan Verohallinnon kanssa. Sen sijaan saamen kielilaki ei koske kaikkia yhteisen asiakaspalvelun järjestämisestä vastuussa olevia kuntia. Tämän kielellisiä oikeuksia koskevan epäkohdan välttämiseksi ja korjaamiseksi sisältyy lakiehdotukseen saamen kielen käyttöä Verohallinnon asioissa koskeva erityissäännös.



## LIITE 1 Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat poliisin lupa- ja löytötavarapalvelut

| Suoritteen nimi                                                                       | Palveluneuvojan antamana <sup>1</sup> | Asiantuntijan antamana etäpalveluna | Asiantuntijan antamana paikan päällä | Lisätietoja |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|-------------|
| <b>PERUSPALVELUVALIKOIMA</b>                                                          |                                       |                                     |                                      |             |
| <b>Ajo-oikeus ja liikenne</b>                                                         |                                       |                                     |                                      |             |
| Ajokortin kaksoiskappale ja muut ajokorttiasetuksen 11 § 3 mom. tarkoitetut ajokortit | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Lyhytaikainen ajokortti ja sitä seuraava luokaltaan vastaava pysyvä ajokortti         | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Uusi lyhytaikainen ajokortti                                                          | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Ajokorttiluvan myöntäminen muussa tapauksessa                                         | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Alkolukkokortti                                                                       | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Ammattipätevyys-erityisehdon lisääminen                                               | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Ajokorttilupahakemuksen hylkäävä päätös                                               | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Erytisehtojen muuttaminen tai ajoneuvoluokan muuttaminen                              | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Kansainvälinen ajokortti                                                              | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Tilapäinen ajokortti                                                                  | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Väliaikainen ajokortti                                                                | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Liikenneopettajalupa                                                                  | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Liikenneopettajaluvan kaksoiskappale                                                  | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Ajokorttilain 91 §:n mukainen sopivuslausunto                                         | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Moottoripyörän harjoituslupa                                                          | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Opetuslupa                                                                            | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Taksinkuljettajan ajolupa                                                             | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Henkilöauton ammattiajokortin kaksoiskappale                                          | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Tarkastuspassi                                                                        | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Lupa tien sulkemiseen                                                                 | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Päätös tien tilapäisestä sulkemisesta                                                 | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Vammaisen pysäköintilupa                                                              | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| <b>Arpajaiset ja rahankeräykset</b>                                                   |                                       |                                     |                                      |             |
| Arvauskilpailun toimeenpanoa koskeva ilmoitus                                         | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Arvauskilpailun toimeenpanoa koskeva muutos                                           | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Voittajan ilmoittamisesta poikkeamiseen annettava lupa                                | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Eräitä peliautomaatteja ja pelilaitteita koskeva lupa                                 | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Rahankeräyslupa                                                                       | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |

| Suoritteen nimi                                                                      | Palveluneuvojan antamana <sup>1</sup> | Asiantuntijan antamana etäpalveluna | Asiantuntijan antamana paikan päällä | Lisätietoja                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Rahankeräyslupa                                                                      | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                      |
| Tavara-arvajaislupa                                                                  | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                      |
| Tavara-arvajaislupan muutos                                                          | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                      |
| Arvonnan tuloksen ilmoittamisesta poikkeamiseen annettava lupa                       | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                      |
| Tavaravoittoautomaattilupa                                                           | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                      |
| Tavaravoittoautomaattiluvan muutos                                                   | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                      |
| <b>Ulkomaalaisluvut</b>                                                              |                                       |                                     |                                      |                                      |
| Unionin kansalaisen ja rinnastettavan oleskeluoikeuden rekisteröinti                 | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                      |
| <b>Yleisötilaisuudet ja ilmoitukset</b>                                              |                                       |                                     |                                      |                                      |
| Yleisötilaisuutta koskevan ilmoituksen käsittely                                     | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                      |
| Ilotulitusnäytöksen järjestämistä koskevan ilmoituksen käsittely                     | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                      |
| Majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annetun lain 4 §:n mukaisen ilmoituksen käsittely | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                      |
| Alkoholilain 59 §:ssä tarkoitetun ilmoituksen käsittely                              | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                      |
| Ilmoitukset yleisestä kokouksesta                                                    | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                      |
| <b>Löytötavarat</b>                                                                  | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                      |
| <b>Hallintolain mukaiset kuulemiset em. asian lisäselvittämisen yhteydessä</b>       | Ei                                    | Kyllä                               |                                      |                                      |
| <b>Verkkopalvelujen käytön tuki</b>                                                  | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                      |
| <b>Yleinen ohjaus ja neuvonta asioissa, jotka kuuluvat palveluvalikoimaan</b>        | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                      |
| <b>LAAJA PALVELUVALIKOIMA</b><br>(em. palvelujen lisäksi)                            |                                       |                                     |                                      | Poliisin oman henkilökunnan antamana |
| Passit                                                                               | Ei                                    | Ei                                  | Kyllä                                |                                      |
| Henkilökortit                                                                        | Ei                                    | Ei                                  | Kyllä                                |                                      |
| Ampuma-aseluvat                                                                      | Ei                                    | Ei                                  | Kyllä                                |                                      |
| Turva-alan luvat                                                                     | Ei                                    | Ei                                  | Kyllä                                |                                      |
| Ulkomaalaisluvut                                                                     | Ei                                    | Ei                                  | Kyllä                                |                                      |

<sup>1</sup> Yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan palveluneuvojan antamana seuraavia palveluja: asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen, asiakirjojen ja maksujen vastaanottaminen, verkkopalvelujen käytön tuki, yleisellä tasolla tapahtuva tietojen antaminen ja neuvonta, ajanvarauksen vastaanottaminen etäpalveluun ja muuhun asiantuntijapalveluun sekä pisteessä palveluja tarjoavien viranomaisten tuotteiden myynti.

## LIITE 2 Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat työ- ja elinkeinotoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten palvelut

| Palvelun nimi                                         | Palveluneuvojan antamana <sup>1</sup> | Asiantuntijan antamana etäpalveluna | Asiantuntijan antamana paikan päällä | Lisätietoja                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Työnvälityspalvelut                                   | Kyllä                                 | Kyllä                               | Kyllä                                | Joissakin yhteisissä asiakaspalveluissa ja joissakin tilanteissa palvelua voidaan tarjota TE-toimiston asiantuntijan antamana paikan päällä. |
| Tieto- ja neuvontapalvelut                            | Kyllä                                 | Kyllä                               | Kyllä                                |                                                                                                                                              |
| Osaamisen kehittämispalvelut                          | Kyllä                                 | Kyllä                               | Kyllä                                |                                                                                                                                              |
| Yritystoiminnan käynnistämisen- ja kehittämispalvelut | Kyllä                                 | Kyllä                               | Kyllä                                |                                                                                                                                              |
| Työttömyysturva                                       | Kyllä                                 | Kyllä                               | Kyllä                                |                                                                                                                                              |
| Maahanmuuttajien kotoutumista edistävät palvelut      | Kyllä                                 | Kyllä                               | Kyllä                                |                                                                                                                                              |
| Asiantuntija-arvioinnit                               | Kyllä                                 | Kyllä                               | Kyllä                                |                                                                                                                                              |
| Palveluihin liittyvät tuet ja korvaukset              | Kyllä                                 | Kyllä                               | Kyllä                                |                                                                                                                                              |

<sup>1</sup> Palveluneuvojan antama palvelu: Yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan palveluneuvojan antamana seuraavia palveluja: asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen, asiakirjojen ja maksujen vastaanottaminen, verkkopalvelujen käytön tuki, yleisellä tasolla tapahtuva tietojen antaminen ja neuvonta, ajanvarauksen vastaanottaminen etäpalveluun ja muuhun asiantuntijapalveluun sekä pisteessä palveluja tarjoavien viranomaisten tuotteiden myynti.

## LIITE 3 Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat Verohallinnon palvelut

| Suoritteen nimi                                      | Palveluneuvojan antamana <sup>1</sup> | Asiantuntijan antamana etäpalveluna | Asiantuntijan antamana paikan päällä | Lisätietoja                             |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| Yleisneuvonta                                        | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                         |
| Lomakejakelu                                         | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                         |
| Asiakirjojen vastaanotto                             | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                         |
| Todistukset ja otteet                                | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      | Palvelupiste voi ottaa vastaan pyynnön. |
| Maatalouden sukupolvenvaihdon yleisneuvonta          | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                         |
| Maatalouden sukupolvenvaihdon asiantuntijaneuvonta   | Ei                                    | Kyllä                               |                                      |                                         |
| Henkilöverotuksen ennakkotiedot yleisneuvonta        | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                         |
| Henkilöverotuksen ennakkotiedot asiantuntijaneuvonta | Ei                                    | Kyllä                               |                                      |                                         |
| Henkilöverotuksen ennakkoratkaisut                   | Ei                                    | Kyllä                               |                                      |                                         |
| Perintö ja lahjaverotuksen yleisneuvonta             | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                         |
| Perintö ja lahjaverotuksen asiantuntijapalvelu       | Ei                                    | Kyllä                               |                                      |                                         |
| Maa- ja metsätalouden yleisneuvonta                  | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                         |
| Maa- ja metsätalouden asiantuntijapalvelu            | Ei                                    | Kyllä                               |                                      |                                         |
| Varainsiirtoverotus yleisneuvonta                    | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                         |
| Varainsiirtoverotus asiantuntijapalvelu              | Ei                                    | Kyllä                               |                                      |                                         |

<sup>1</sup> Yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan palveluneuvojan antamana seuraavia palveluja: asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen, asiakirjojen ja maksujen vastaanottaminen, verkkopalvelujen käytön tuki, yleisellä tasolla tapahtuva tietojen antaminen ja neuvonta, ajanvarausten vastaanottaminen etäpalveluun ja muuhun asiantuntijapalveluun sekä pisteessä palveluja tarjoavien viranomaisten tuotteiden myynti.

## LIITE 4 Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat maistraattien palvelut

| Suoritteen nimi                                         | Palveluneuvojan antamana <sup>1</sup> | Asiantuntijan antamana etäpalveluna | Asiantuntijan antamana paikan päällä | Lisätietoja                                                                                   |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TIETOPALVELU</b>                                     |                                       |                                     |                                      |                                                                                               |
| <b>Kaupparekisterin tietopalvelu</b>                    |                                       |                                     |                                      |                                                                                               |
| diaritodistus kaupparekisteri                           | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                               |
| kaupparekisteriote                                      | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                               |
| oikeaksi todistettu jäljennös kaupparekisteri           | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      | Asiakirjatilaus voidaan tehdä palvelupisteessä. Asiakirja toimitetaan postitse maistraatista. |
| kaupparekisteri käännösite                              | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                               |
| sääntöjäljennös osuuskunta                              | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                               |
| yhtiöjärjestyksen jäljennös                             | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                               |
| yhtiösopimuksen jäljennös                               | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                               |
| <b>Yritys- ja yhteisötietojärjestelmän tietopalvelu</b> |                                       |                                     |                                      |                                                                                               |
| Yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä annettava ote     | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                               |
| <b>Yhdistysrekisterin tietopalvelu</b>                  |                                       |                                     |                                      |                                                                                               |
| diaritodistus yhdistysrekisteri                         | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                               |
| oikeaksi todistettu jäljennös yhdistysrekisteri         | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      | Asiakirjatilaus voidaan tehdä palvelupisteessä. Asiakirja toimitetaan postitse maistraatista. |
| yhdistysrekisterin sääntöjäljennös                      | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                               |
| yhdistysrekisteri luettelo                              | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                               |
| yhdistysrekisteriote                                    | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                               |
| <b>Kiinteistötietojärjestelmän tietopalvelu</b>         |                                       |                                     |                                      |                                                                                               |
| kiinteistötietojärjestelmästä annetut otteet ja tod.    | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                               |
| kiinteistörekisteriote (KTJ)                            | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                               |
| lainhuutotodistus                                       | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                               |
| rasitustodistus                                         | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                               |
| karttaote                                               | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                               |
| <b>Väesötietojärjestelmän (VTJ) tietopalvelu</b>        |                                       |                                     |                                      |                                                                                               |
| VTJ-ote                                                 | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                               |
| manuaalisesti laadittu VTJ-ote                          | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                                                                               |
| maksusta vapautettu VTJ-ote                             | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                               |
| maksusta vapautettu manuaalisesti laadittu VTJ-ote      | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                                                                               |
| jäljennöksen oikeaksi todistaminen VTJ                  | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      | Asiakirjatilaus voidaan tehdä palvelupisteessä. Asiakirja toimitetaan postitse maistraatista. |

| Suorituksen nimi                                                                                | Palveluneuvojan antamana <sup>1</sup> | Asiantuntijan antamana etäpalveluna | Asiantuntijan antamana paikan päällä | Lisätietoja                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Asukasluettelon ja sen muutostietojen toimitukset</b>                                        |                                       |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| Asukasluettelo                                                                                  | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| Tilastot ja lukumääräselvitykset                                                                | Ei                                    | Kyllä                               |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Uskonnollisia yhdyskuntia koskeva tietopalvelu</b>                                           |                                       |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| uskonnollisten yhdyskunnan ote                                                                  | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| oikeaksi todistettu jäljennös uskonnollisen yhdyskunnan yhdyskuntajärjestyksestä                | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Äänioikeusrekisterin tietopalvelu ote</b>                                                    |                                       |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| äänioikeusrekisteriote                                                                          | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Avio- ja lahjoitusasioiden ja avohtoasioiden rekisterien tietopalvelu</b>                    |                                       |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| ote avioehtoasioiden rekisteristä                                                               | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| ote lahjoitusasioiden rekisteristä                                                              | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| selvitys virallisen lehden vuosiluettelosta                                                     | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| ote avoliittoasiakirjojen rekisteristä                                                          | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Vihkimisoikeusrekisterin tietopalvelu</b>                                                    |                                       |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| vihkimisoikeusrekisteristä annetut otteet                                                       | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Holhousasioiden rekisterin tietopalvelu</b>                                                  |                                       |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| Holhousasioiden rekisteristä annettavat otteet                                                  | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Aikuisten kansainvälisestä suojelusta tehdyn sopimuksen mukainen todistus edunvalvojalle</b> | Ei                                    | Kyllä                               |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| <b>KaivosA todistus</b>                                                                         | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      | Tehtävä päättynyt 1.7.2011; 26 asiaa vielä avoimina vuonna 2012.                                                                                                                                   |
| <b>Vesikulkuneuvorekisterin tietopalvelu</b>                                                    | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      | Asiakirjojen vastaanotto. Maistraattien strategia-asiakirjan 2012–2015 mukaan vesikulkuneuvorekisteritehtävät ovat siirtymässä Liikenteen turvallisuusvirastolle (Trafi) vuonna 2014. <sup>2</sup> |
| ote vesikulkuneuvorekisteristä                                                                  | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| vesikulkuneuvorekisteritodistus                                                                 | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| vesikulkuneuvorekisteritodistus erikoistunnuksella                                              | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Kaupanvahvistajan palvelut</b>                                                               |                                       |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| luovutuskirjan tai muun asiakirjan jäljennös                                                    | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      | Asiakirjatilaus voidaan tehdä palvelupisteessä. Asiakirja toimitetaan postitse maistraatista.                                                                                                      |
| <b>Tietopalvelun maksulliset liiketaloudelliset tehtävät</b>                                    |                                       |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| asiakirjojen jäljennökset                                                                       | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      | Asiakirjatilaus voidaan tehdä palvelupisteessä. Asiakirja toimitetaan postitse maistraatista.                                                                                                      |
| <b>TIETOHUOLTO</b>                                                                              |                                       |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                                    |
| omien tietojen tarkastus                                                                        | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                                                                                                                                                                                    |



| Suoritteen nimi                                                   | Palveluneuvojan antamana <sup>1</sup> | Asiantuntijan antamana etäpalveluna | Asiantuntijan antamana paikan päällä | Lisätietoja                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <b>HOLHOUSTOIMEN EDUNVALVONTAPALVELUT</b>                         |                                       |                                     |                                      | Hakemusten ja asiakirjojen vastaanotto. Etäyhteydellä kuulemisia ja neuvontaa. |
| <i>Edunvalvojan määrääminen</i>                                   |                                       |                                     |                                      |                                                                                |
| edunvalvojan määrääminen                                          | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                |
| hakemus käräjäoikeudelle edunvalvojan määräämiseksi               | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                |
| edunvalvontavaltuutusta koskevat päätökset                        | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                |
| edunvalvontapäätös                                                | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                |
| <i>Tilintarkastukset</i>                                          | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                |
| <i>Edunvalvonnan lupa-asiat</i>                                   |                                       |                                     |                                      |                                                                                |
| lupapäätökset                                                     | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                |
| omaisuudenhoitosuunnitelman vahvistaminen                         | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                |
| <b>Holhoustoimen edunvalvontapalveluiden maksuttomat tehtävät</b> |                                       |                                     |                                      |                                                                                |
| alaikäisen rekisteröinti                                          | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                |
| omaisuusluettelo                                                  | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                |
| nelivuotisselvitys                                                | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                |
| <b>KULUTTAJANEUVONTAPALVELUT</b>                                  |                                       |                                     |                                      |                                                                                |
| valtakunnallinen puhelinneuvonta                                  | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                |
| muu oikeudellinen neuvonta                                        | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                |
| sovittelu                                                         | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                |
| muut maksuttomat tehtävät                                         | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                |
| <b>YHTEISÖOIKEUDELLISET PALVELUT</b>                              |                                       |                                     |                                      |                                                                                |
| <i>Kaupparekisterin ylläpito: kaupparekisteri-ilmoitus</i>        |                                       |                                     |                                      | Asiakirjojen vastaanotto.                                                      |
| Asunto-osakeyhtiön perus- ja yhtiöjärjestyksen muutosilmoitukset  | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                |
| Asunto-osakeyhtiön muut muutosilmoitukset                         | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                |
| muut maistraattiin jätetyt kaupparekisteri-ilmoitukset            | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                |
| <b>Yhdistysrekisterin ylläpito</b>                                |                                       |                                     |                                      |                                                                                |
| maistraattiin jätetyt yhdistysrekisteri-ilmoitukset               | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                                                |
| <b>TODISTAJAPALVELUT</b>                                          |                                       |                                     |                                      |                                                                                |
| <i>Julkisen notaarin suoritteet</i>                               |                                       |                                     |                                      |                                                                                |
| allekirjoituksen oikeaksi todistaminen                            | Ei                                    | Ei                                  | Kyllä                                |                                                                                |
| ansioluettelon todistaminen                                       | Ei                                    | Ei                                  | Kyllä                                |                                                                                |
| apostille                                                         | Ei                                    | Ei                                  | Kyllä                                |                                                                                |
| notaarin todistus                                                 | Ei                                    | Ei                                  | Kyllä                                |                                                                                |
| notaarin todistama jäljennös                                      | Ei                                    | Ei                                  | Kyllä                                |                                                                                |
| protesti                                                          | Ei                                    | Ei                                  | Kyllä                                |                                                                                |
| tallelokeron avaus/sulkeminen                                     | Ei                                    | Ei                                  | Kyllä                                |                                                                                |
| täysivaraistuodistus                                              | Ei                                    | Ei                                  | Kyllä                                |                                                                                |
| julkisen notaarin muu toimenpide                                  | Ei                                    | Ei                                  | Kyllä                                |                                                                                |

| Suoritteen nimi                                                                      | Palveluneuvojan antamana <sup>1</sup> | Asiantuntijan antamana etäpalveluna | Asiantuntijan antamana paikan päällä | Lisätietoja                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| elossaolotoditus, ulkomaat                                                           | Ei                                    | Ei                                  | Kyllä                                |                                                          |
| kompetenssitodistus                                                                  | Ei                                    | Ei                                  | Kyllä                                |                                                          |
| <b>Kaupanhahvistajan palvelu</b>                                                     | Ei                                    | Ei                                  | Kyllä                                |                                                          |
| <b>VIHKIMINEN JA PARISUHTEN REKISTERÖINTI</b>                                        |                                       |                                     |                                      |                                                          |
| päätös vihkimisoikeudesta                                                            | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                                          |
| maksullinen vihkiminen ja parisuhteen rekisteröinti virkapaikan / -ajan ulkopuolella | Kyllä                                 | Ei                                  | Kyllä                                | Vaatii vihkijän läsnäolon. Ajanvaraus asiakaspalvelussa. |
| avioliiton ja parisuhteen rekisteröinnin esteiden tutkimat                           | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                                          |
| <b>HENKILÖOIKEUDELLISET PALVELUT</b>                                                 |                                       |                                     |                                      | Hakemusten ja asiakirjojen vastaanotto.                  |
| päätös suku- tai etunimen muuttamista koskevaan hakemukseen                          | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                                          |
| nimenmuutosilmoituksen rekisteröinti                                                 | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                                          |
| nimenmuutosilmoitukset                                                               | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                          |
| tietojenluovutuskiellot                                                              | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                          |
| kotipaikan ja henkilötietojen korjaukset                                             | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                          |
| transseksuaalin sukupuolen vahvistaminen vastakkaiseen sukupuoleen kuuluvaksi        | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                          |
| uskontokunnasta eroaminen                                                            | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                          |
| nimenmuutoshakemukset                                                                | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                          |
| muuttoilmoitukset                                                                    | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |                                                          |
| <b>PERHE- JA PERINTÖOIKEUDELLISET PALVELUT</b>                                       |                                       |                                     |                                      |                                                          |
| perukirjan osakasluettelon vahvistukset                                              | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                                          |
| avioehtosopimusten rekisteröinnit                                                    | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                                          |
| avio-oikeudesta poistamista koskevan ilmoituksen rekisteröinti                       | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                                          |
| aviovarallisuussuhdetta koskevan sopimuksen rekisteröinti                            | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                                          |
| osituskirjan rekisteröinti                                                           | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                                          |
| lahjailmoituksen rekisteröinti                                                       | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                                          |
| perinnöstä luopumisilmoituksen tallettaminen                                         | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                                          |
| asiakirjan rekisteröinti avoliittoasioiden rekisteriin                               | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                                          |
| perukirjan osakasluettelon vahvistaminen                                             | Kyllä                                 | Ei                                  |                                      |                                                          |

<sup>1</sup> Yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan palveluneuvojan antamana seuraavia palveluja: asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen, asiakirjojen ja maksujen vastaanottaminen, verkkopalvelujen käytön tuki, yleisellä tasolla tapahtuva tietojen antaminen ja neuvonta, ajanvarausten vastaanottaminen etäpalveluun ja muuhun asiantuntijapalveluun sekä pisteessä palveluja tarjoavien viranomaisten tuotteiden myynti.

<sup>2</sup> Mahdollisen siirron yhteydessä arvioidaan tarve säätää vesikulkuneuvorekisteriin liittyvän asiakaspalvelun antamisesta yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

## LIITE 5 Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat ELY-keskusten palvelut

| Palvelun nimi                                                                                           | Palveluneuvojan antamana <sup>1</sup> | Asiantuntijan antamana etäpalveluna | Asiantuntijan antamana paikan päällä | Lisätietoja                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Yrittäjyyden ja elinkeinotoiminnan edistäminen                                                          | Kyllä                                 |                                     |                                      | Kaikkien ELY-keskusten tehtävien osalta palvelu on yleisellä tasolla tapahtuva tietojen antaminen ja neuvonta. Joissakin tilanteissa voidaan tarjota asiantuntijan antamana etäpalveluna. |
| Innovaatiot ja kansainvälistyvä liiketoiminta                                                           | Kyllä                                 |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                           |
| Työmarkkinoiden toimivuus, työvoiman saatavuus ja työllisyys                                            | Kyllä                                 |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                           |
| Koulutus, osaaminen ja kulttuuri                                                                        | Kyllä                                 |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                           |
| Kirjasto-, liikunta- ja nuorisotoimi                                                                    | Kyllä                                 |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                           |
| Maahanmuutto, kotouttaminen ja hyvät etniset suhteet                                                    | Kyllä                                 |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                           |
| Maatilatalous, kalatalous, maaseudun kehittäminen                                                       | Kyllä                                 |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                           |
| Eläintunnistusjärjestelmä sekä maa- ja metsätalouden tuotantotarvikkeiden turvallisuus ja kasvinterveys | Kyllä                                 |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                           |
| Energia ja sen tuotanto                                                                                 | Kyllä                                 |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                           |
| Liikennejärjestelmän toimivuus, liikenneturvallisuus                                                    | Kyllä                                 |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                           |
| Tie- ja liikenneolot, maanteiden pito                                                                   | Kyllä                                 |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                           |
| Julkisen liikenteen järjestäminen                                                                       | Kyllä                                 |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                           |
| Ympäristön suojelu                                                                                      | Kyllä                                 |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                           |
| Alueiden käyttö, rakentamisen ohjaus, kulttuuriympäristön hoito                                         | Kyllä                                 |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                           |
| Luonnon monimuotoisuuden suojelu ja kestävä käyttö                                                      | Kyllä                                 |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                           |
| Vesivarojen käyttö ja hoito                                                                             | Kyllä                                 |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                           |
| Palkkaturva                                                                                             | Kyllä                                 |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                           |
| Eräät edellä mainittuihin tehtäviin liittyvät rakennerahasto- ja aluekehitys-tehtävät                   | Kyllä                                 |                                     |                                      |                                                                                                                                                                                           |

<sup>1</sup> Palveluneuvojan antama palvelu: Yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan palveluneuvojan antamana seuraavia palveluja: asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen, asiakirjojen ja maksujen vastaanottaminen, verkkopalvelujen käytön tuki, yleisellä tasolla tapahtuva tietojen antaminen ja neuvonta, ajanvarauksen vastaanottaminen etäpalveluun ja muuhun asiantuntijapalveluun sekä pisteessä palveluja tarjoavien viranomaisten tuotteiden myynti.

## LIITE 6 Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat kuntien palvelut

| Suoritteen nimi                                                                                            | Palveluneuvojan antamana (tai itsepalveluna) <sup>1</sup> | Asiantuntijatuen tarve (1=mahdollisesti, 2= yleensä) | Edellyttää mahdollisesti muutoksia nykyisissä palvelujen tuotantojärjestelyissä |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>YLEISET</b>                                                                                             |                                                           |                                                      |                                                                                 |
| Neuvonta ja ohjaus kaikkiin julkisiin palveluihin                                                          | x                                                         | 1                                                    |                                                                                 |
| Neuvonta ja ohjaus muihin kuin julkisiin palveluihin                                                       | x                                                         | 1                                                    |                                                                                 |
| Kassapalvelut                                                                                              | x                                                         |                                                      | x                                                                               |
| Tuki sähköisten asiointipalvelujen käytölle                                                                | x                                                         |                                                      |                                                                                 |
| Ajanvaraus asiantuntijalle                                                                                 | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Esitteet ja lomakkeet                                                                                      | x                                                         |                                                      |                                                                                 |
| Palvelupalautteen vastaanottaminen                                                                         | x                                                         |                                                      |                                                                                 |
| Matkailuneuvonta                                                                                           | x                                                         | 1                                                    |                                                                                 |
| Myynti (esimerkiksi joukkoliikenne, kalastusluvut, liikuntakortit, tilaisuuksien liput, kartat, julkaisut) | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Joukkoliikenteen neuvonta                                                                                  | x                                                         | 1                                                    |                                                                                 |
| Tulkkauspalvelujen välittäminen                                                                            | x                                                         | 2                                                    | x                                                                               |
| Tilavaraukset (Liikunta, kulttuuri, matonpesupaikat jne.)                                                  | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Tarjouspyyntöasiakirjojen jakaminen                                                                        | x                                                         | 1                                                    |                                                                                 |
| Neuvonta vapaista toimitiloista                                                                            | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Virallisten ilmoitusten nähtävilläpito                                                                     | x                                                         |                                                      | x                                                                               |
| Kaavojen ja muiden suunnitelmien nähtävilläpito                                                            | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| <b>SISÄISET PROSESSIT</b>                                                                                  |                                                           |                                                      |                                                                                 |
| HR-palvelut                                                                                                | x                                                         | 1                                                    |                                                                                 |
| Lounassetelien yms. myynti                                                                                 | x                                                         |                                                      |                                                                                 |
| Postitus                                                                                                   | x                                                         |                                                      |                                                                                 |
| Työmatkaliput                                                                                              | x                                                         | 1                                                    |                                                                                 |
| Ilmoittautumiset henkilöstökoulutukseen                                                                    | x                                                         |                                                      |                                                                                 |
| Luottamushenkilöiden korvaukset                                                                            | x                                                         |                                                      |                                                                                 |
| <b>PALVELUT</b>                                                                                            |                                                           |                                                      |                                                                                 |
| Asiantuntijapalvelut etäyhteydellä                                                                         |                                                           | 2                                                    | x                                                                               |
| Ennakoäänestys                                                                                             |                                                           | 2                                                    | x                                                                               |
| Terveyskioski/terveysneuvonta tms.                                                                         |                                                           | 2                                                    | x                                                                               |
| Apuvälineiden palautus                                                                                     | x                                                         |                                                      | x                                                                               |
| Asiakkaan varaaman kirjastoaineiston luovutukset/Kirjastoaineiston palautukset                             | x                                                         |                                                      | x                                                                               |
| Ateriapalveluliput                                                                                         | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Yritysneuvonta                                                                                             |                                                           | 2                                                    | x                                                                               |
| Matkailupalvelut                                                                                           | x                                                         | 2                                                    | x                                                                               |

| Suoritteen nimi                                                                            | Palveluneuvojan antamana (tai itsepalveluna) <sup>1</sup> | Asiantuntijatuen tarve (1=mahdollisesti, 2= yleensä) | Edellyttää mahdollisesti muutoksia nykyisissä palvelujen tuotantjärjestelyissä |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Kirjastokortin myöntäminen                                                                 | x                                                         |                                                      | x                                                                              |
| <b>HAKEMUSTEN JA ILMOITUSTEN VASTAANOTTO</b>                                               |                                                           |                                                      |                                                                                |
| Viljelijätuet                                                                              | x                                                         | 2                                                    | x                                                                              |
| Maatalouden luopumistuet ja eläkkeet                                                       | x                                                         | 2                                                    | x                                                                              |
| Maatalouden vahinkohakemukset                                                              | x                                                         | 2                                                    | x                                                                              |
| Eläintenpitäjän rekisteröintiin liittyvät tehtävät                                         | x                                                         | 2                                                    | x                                                                              |
| Ilmoitus kuluttajapalveluiden tarjoamisesta                                                | x                                                         | 1                                                    | x                                                                              |
| Katselmuksen, tarkastuksen, vahinkoarvioinnin tms. tilaaminen                              | x                                                         | 1                                                    | x                                                                              |
| Elintarvikelain mukaisten ilmoitukset                                                      | x                                                         | 1                                                    | x                                                                              |
| Nikotiinivalmisteiden myyntilupa                                                           | x                                                         | 1                                                    | x                                                                              |
| Terveystietojen mukaiset ilmoitukset                                                       | x                                                         | 1                                                    | x                                                                              |
| Yritysten/yhdistyksen yhteystietojen muutos                                                | x                                                         |                                                      |                                                                                |
| Kunnan yritystuet                                                                          | x                                                         | 2                                                    | x                                                                              |
| Toimijan tiedotus liikkuvasta elintarvikeluoneistosta tapahtuvasta myynnistä / tarjoilusta | x                                                         | 1                                                    | x                                                                              |
| Vapaan sivistystyön ilmoittautumiset                                                       | x                                                         | 1                                                    | x                                                                              |
| Päivähoidon tarve                                                                          | x                                                         | 1                                                    | x                                                                              |
| Päivähoidon tarpeessa tapahtuneet muutokset                                                | x                                                         | 1                                                    | x                                                                              |
| Esiopetus                                                                                  | x                                                         | 1                                                    | x                                                                              |
| Taiteen perusopetus, ilmoittautuminen pääsykokeisiin                                       | x                                                         | 1                                                    | x                                                                              |
| Kirjaston aineistotoivomus/hankintapyyntö                                                  | x                                                         |                                                      | x                                                                              |
| Hakemus iltapäivätoimintaan                                                                | x                                                         | 1                                                    | x                                                                              |
| Hakemus koulukuljetukseen                                                                  | x                                                         | 1                                                    | x                                                                              |
| Ilmoitus erityisruokavaliosta                                                              | x                                                         | 1                                                    | x                                                                              |
| Koulutus- ja ammattitutkinto hakemukset                                                    | x                                                         | 1                                                    | x                                                                              |
| Yksityisen hoidon tuen kuntalisähakemus                                                    | x                                                         | 1                                                    | x                                                                              |
| Kotipalvelut                                                                               | x                                                         | 2                                                    | x                                                                              |
| Terveysaseman tai omalääkärin vaihto                                                       | x                                                         | 2                                                    | x                                                                              |
| Rintamaveteraanien kuntoutustukihakemus                                                    | x                                                         | 1                                                    | x                                                                              |
| Vammaispalvelujen hakemus                                                                  | x                                                         | 2                                                    | x                                                                              |
| Hakemus sosiaalihuoltolain mukaisiin asumispalveluihin                                     | x                                                         | 2                                                    | x                                                                              |
| Hakemus omaishoidon tuesta                                                                 | x                                                         | 2                                                    | x                                                                              |
| Ateriapalveluiden tarpeessa tapahtuneita muutoksia koskevien ilmoitusten vastaanotto       | x                                                         | 1                                                    | x                                                                              |

| Suorituksen nimi                                                                                         | Palveluneuvojan antamana (tai itsepalveluna) <sup>1</sup> | Asiantuntijatuen tarve (1=mahdollisesti, 2= yleensä) | Edellyttää mahdollisesti muutoksia nykyisissä palvelujen tuotantojärjestelyissä |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Sosiaalinen lomatoiminta                                                                                 | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Sosiaali- ja terveysalan tutkimuslupahakemus                                                             | x                                                         | 2                                                    | x                                                                               |
| Vauvarahan tms. hakeminen                                                                                | x                                                         | 1                                                    |                                                                                 |
| Hakemus työkokeiluun, työharjoitteluun ja työtoimintaan                                                  | x                                                         | 2                                                    | x                                                                               |
| Kuntalisähakemus                                                                                         | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Monikkotukihakemus                                                                                       | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Hakemus työnjohtajaksi                                                                                   | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Rakentamisen luvat ja ilmoitukset                                                                        | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Maa-ainesten ottamisen lupa ja ilmoitus                                                                  | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Maisematyölupahakemus                                                                                    | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Energiaselvitys                                                                                          | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Sähkö-, kaukolämpö-, vesi- ja viemäri-liittymät                                                          | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Sähkö-, kaukolämpö-, vesi- ja viemäri-liittymien käytön muutokset                                        | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Vapautuksen hakeminen vesilaitoksen verkostoon liittymisestä                                             | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Maalämpökaivon sijaintikatselmuksen tilaaminen                                                           | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Kulutuksen ilmoittaminen                                                                                 | x                                                         |                                                      | x                                                                               |
| Energia-, hissi- ja korjausavustukset                                                                    | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Teknistä infrastruktuuria koskevat vikailmoitukset                                                       | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Asuntoja koskevat vikailmoitukset                                                                        | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Ympäristöä koskevat ilmoitukset                                                                          | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Puunkaatohakemukset                                                                                      | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Kiinteistön muodostamista/muutosta koskevat toimenpiteet                                                 | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Tien nimeämistä koskevan hakemus                                                                         | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Yksityisteiden avustushakemukset                                                                         | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Kiinteistö- ja kaavaotteiden sekä lainhuuto- ja rasiustodistusten tilausten vastaanottaminen ja luovutus | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Kiinteistönmääritystoimituksen tilaaminen                                                                | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Asemakaavan laadintaa tai muuttamista koskeva hakemus                                                    | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Venepaikkoja koskevat hakemukset ja muutositmoitukset                                                    | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Asukaspysäköintilupahakemukset ja muutositmoitukset                                                      | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Katutyölupahakemukset                                                                                    | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Pysäköintivirhemaksun vastalauseet                                                                       | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Tapahtumalupahakemukset                                                                                  | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Kaavoja ja muita suunnitelmia koskevat huomautukset ja muistutukset                                      | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |

| Suoritteen nimi                                                           | Palveluneuvojan antamana (tai itsepalveluna) <sup>1</sup> | Asiantuntijatuen tarve (1=mahdollisesti, 2= yleensä) | Edellyttää mahdollisesti muutoksia nykyisissä palvelujen tuotantojärjestelyissä |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Vuokra-asuntohakemukset                                                   | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Asumisoikeusasuntojen haku                                                | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Viljelypalstoja koskevien hakemukset ja varaukset                         | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Mainosluvut                                                               | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Ilmoitus ympäristöä haittaavasta rakennustyöstä                           | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Lupahakemus maalämpökaivon poraamiseen                                    | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Lupahakemus moottorikäyttöisillä ajoneuvoilla ajoon maastossa             | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Muut ympäristönsuojelulain ja vesilain mukaiset hakemukset ja ilmoitukset | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Pöytäkirjanotteen tilausten vastaanotto ja otteen luovutus                | x                                                         | 1                                                    | x                                                                               |
| Tonttivaraukset                                                           | x                                                         | 1                                                    |                                                                                 |
| Ilmoittautuminen kotiaänestykseen                                         | x                                                         |                                                      |                                                                                 |
| Aloitteet                                                                 | x                                                         |                                                      |                                                                                 |
| Yleiset ja kohdeavustushakemukset                                         | x                                                         |                                                      |                                                                                 |
| Tilaisuuksiin yms. ilmoittautuminen                                       | x                                                         |                                                      |                                                                                 |
| Korvausvaatimus                                                           | x                                                         | 1                                                    |                                                                                 |

<sup>1</sup> Yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan palveluneuvojan antamina seuraavia palveluja: asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen, asiakirjojen ja maksujen vastaanottaminen, verkkopalvelujen käytön tuki, yleisellä tasolla tapahtuva tietojen antaminen ja neuvonta, ajanvarausten vastaanottaminen etäpalveluun ja muuhun asiantuntijapalveluun sekä pisteessä palveluja tarjoavien viranomaisten tuotteiden myynti.

## LIITE 7 Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat Kelan palvelut

| Suoritteen nimi                           | Palveluneuvojan antamana <sup>1</sup> | Asiantuntijan antamana etäpalveluna | Asiantuntijan antamana paikan päällä | Lisätietoja |
|-------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|-------------|
| Vanhuuseläke                              | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Työttömyyseläke                           | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Perhe-eläke                               | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Vammaisetuudet                            | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Eläkeläisen asumistuki                    | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Työkyvyttömyyseläke                       | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Työeläkepalvelu                           | Ei                                    | Kyllä                               |                                      |             |
| EU-eläkkeet                               | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Takuueläke                                | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Takuueläke (kv)                           | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Eläkeperinnät                             | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Vakuuttamisasiat                          | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Vajaakuntoisten ammatillinen kuntoutus    | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Vaikeavammaisten lääkinnällinen kuntoutus | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Kuntoutus (H ja P)                        | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Kuntoutusraha                             | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Kuntoutusmaksut                           | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Lastenhoidon tuki                         | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Lasten ht takaisinperintä                 | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Työttömyysetuudet                         | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| TT takaisinperintä                        | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Sairasvakuutuspäiväraha                   | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Vanhempainetuudet                         | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Lapsilisä                                 | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Elatustuki                                | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Sairaanhoidokorvaukset                    | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Matkakustannukset                         | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Apteekkitilitykset                        | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Lääkkeiden kattokorvaus                   | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Erityiskorvattavat lääkkeet               | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Työterveyshuolto                          | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Yleinen asumistuki                        | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| YLAT takaisinperintä                      | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Sotilasavustus                            | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Opintotuki                                | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Opintotuen takaisinperintä                | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |
| Koulumatkatuki                            | Kyllä                                 | Kyllä                               |                                      |             |

<sup>1</sup> Yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan palveluneuvojan antamana seuraavia palveluja: asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen, asiakirjojen ja maksujen vastaanottaminen, verkkopalvelujen käytön tuki, yleisellä tasolla tapahtuva tietojen antaminen ja neuvonta, ajanvarausten vastaanottaminen etäpalveluun ja muuhun asiantuntijapalveluun sekä pisteessä palveluja tarjoavien viranomaisten tuotteiden myynti.



**Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta sekä alueiden kehittämisestä annetun lain 10 §:n muuttamisesta**

**ESITYKSEN PÄÄASIAALLINEN SISÄLTÖ**

Esityksessä ehdotetaan säädettäväksi laki julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta, joka sisältäisi säännökset julkisen hallinnon asiakaspalvelujen antamisesta kuntien ylläpitämistä asiakaspalvelupisteistä sekä julkisen hallinnon asiakaspalvelun järjestämisestä ja tuottamisesta viranomaisten yhteistyönä. Ehdotettu laki korvaisi nykyisen julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain. Lisäksi esitykseen sisältyy alueiden kehittämisestä annetun lain muutosesitys, jossa maakunnan liitoilta ehdotetaan poistettavaksi yhteispalvelun edistämistehtävä.

Esityksen tavoitteena on edistää julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuutta sekä asiakaspalvelutoiminnan tuottavuutta ja tehokkuutta. Tavoitteena on koota eräiden valtion viranomaisten ja kuntien käyntiasiointipalvelut laajasti julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin siten, että asiakkaat saisivat hoidettua suuren osan asioinnistaan julkisen hallinnon viranomaisten kanssa yhdessä asiointipaikassa. Tarkoituksena on, että julkisen hallinnon asiakaspalvelut olisivat hallinnon asiakkaiden saata-villa nykyistä kattavammin ja alueellisesti yhdenvertaisemmin.

Esityksen lähtökohtana on, että viranomaisten yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen tapahtuu säädösperusteisesti. Yhteisen asiakaspalvelun sisältö, siihen aina osallistuvat julkisen hallinnon viranomaiset sekä siinä annettavat palvelut määriteltäisiin ehdotetussa laissa. Yhteisessä asiakaspalvelussa ehdotetaan annettavaksi aina poliisin, Verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten, työ- ja elinkeinotoimistojen ja kuntien tehtäviin liittyviä asiakaspalveluja.

Velvoite yhteisen asiakaspalvelun järjestämiseen ehdotetaan säädettäväksi sellaisille

laissa mainituille Manner-Suomen kunnille, joille alueen asiointi ja työssäkäynti tavanomaisesti suuntautuu. Järjestämisvelvoite edellyttäisi, että kunnan olisi järjestettävä edellä mainittujen valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitaminen siten kuin siitä ehdotetussa laissa ja sen nojalla annetuissa säännöksissä säädetään. Lisäksi näiden kuntien olisi luotava ja ylläpidettävä edellytykset sille, että edellä mainittujen valtion viranomaisten palveluita voidaan tarjota yhteisessä asiakaspalvelussa etäpalvelujärjestelmän avulla sekä siten, että näiden viranomaisen edustaja voi toimia asiakaspalvelupisteessä, hoitaa siellä toimivaltaisen viranomaisen tehtäviä ja antaa asiakkaalle näitä tehtäviä koskevaa henkilökohtaista asiakaspalvelua.

Järjestämisvelvoitteen piiriin kuuluvan kunnan olisi hoidettava itse sille ehdotetun lain mukaan kuuluvat valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävät ja perustettava tätä toimintaa varten asiakaspalvelupiste. Pääsäännön mukaan kunnan tulisi hoitaa asiakaspalvelupisteessä myös sille kuuluvia lakisääteisiä tehtäviä. Tämä ei kuitenkaan koskisi terveydenhuollon palveluja. Kuntien yhdistyessä järjestämisvelvoite siirtyisi kuntien yhdistymisen tuloksena syntyneelle uudelle kunnalle ja myös kaikki järjestämisvelvoitteeseen perustuvat asiakaspalvelupisteet jatkaisivat pääsääntöisesti toimintaansa uudessa kunnassa.

Laki sisältäisi säännökset myös sopimusperusteisesta yhteisestä asiakaspalvelusta. Sopimuksen osapuolina voisivat olla valtion viranomaiset, kunnat ja itsenäiset julkisoikeudelliset laitokset kuten esimerkiksi Kansaneläkelaitos. Osapuolten olisi tehtävä yhteistyötä palvelusopimus, jonka vähimmäissällöstä säädettäisiin ehdotetussa laissa. Lain

keskeiset säännökset tulisivat soveltuvin osin noudatettaviksi myös sopimusperusteisesti järjestetyssä yhteisessä asiakaspalvelussa.

Ehdotetun lain mukaan järjestämisveloitteeseen perustuvan yhteisen asiakaspalvelun ohjaus, seuranta ja valvonta jakautuisi kolmeen osaan, joita olisivat hallinnollinen ohjaus, palvelujen ohjaus, seuranta ja valvonta sekä järjestämisveloitteen valvonta. Hallinnollisesta ohjauksesta vastaisi valtiovarainministeriö. Palvelujen ohjaus ja seuranta tapahtuisi toimintaan osallistuvien valtion viranomaisten ja kuntien yhteistyönä. Palvelujen valvonnasta vastaisivat toimintaan osallistuvat valtion viranomaiset. Aluehallintovirastot valvoisivat, että kunnat täyttävät järjestämisveloitteen ja siitä niille johtuvat vaatimukset.

Valtion varoista maksettaisiin kunnalle korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Korvauksen suuruus määräytyisi niin sanotun kustannusvastaavuuden periaatteen eli rahoitusperiaatteen

mukaisesti. Korvauksen perusteena olisivat kunnalle aiheutuvat välittömät kustannukset.

Lisäksi laki julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta sisältäisi alueellista toimivaltaa, asian vireilletuloa, kielellisten oikeuksien turvaamista, vahingonkorvausvastuuta, toiminnallista tukea ja koulutusta, tietojärjestelmiä sekä suoritemaksuja koskevat säännökset.

Esitys liittyy valtion vuoden 201X talousarvioesitykseen ja se on tarkoitettu käsitellä sen yhteydessä.

Laki julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta on tarkoitettu tulemaan voimaan mahdollisimman pian sen jälkeen, kun se on hyväksytty ja vahvistettu. Laissa kunnille asetettu järjestämisveloite tulisi kuitenkin kunnissa vaiheittain voimaan niin, että laki olisi voimassa täysimääräisesti viimeistään 201X. Kuntia koskevien veloitteiden voimaan tulon ajankohdasta säädettäisiin valtioneuvoston asetuksella.

## YLEISPERUSTELUT

### 1 Johdanto

Valtion paikallishallinnon rakenne on 2000-luvulla, erityisesti sen ensimmäisen vuosikymmenen loppupuolella, kokenut merkittäviä muutoksia. Valtion paikallisviranomaisten toimialueet ovat laajentuneet ja useiden perinteisesti selkeästi valtion paikallishallintoon kuuluviksi miellettyjen viranomaisten toimialueet noudattelevat nykyään lähinnä maakuntien rajoja. Rakennemuutokseen on liittynyt usealla hallinnonalalla palvelupisteverkon karsiminen, mutta kyseisestä kehityksestä huolimatta yhteisen asiakaspalvelun näkökulmasta keskeisimmillä valtion toimijoilla eli poliisilla, maistraateilla, Verohallinnolla ja työ- ja elinkeinotoimistoilla oli edelleen vuonna 2011 lähes 700 palvelupistettä. Asiakaspalvelurakenteen kehittäminen liittyy läheisesti myös kuntarakennemuutokseen. Kunnan oman asiakaspalvelurakenteen kehittäminen ja valtion asiakaspalvelurakenteen liittäminen siihen edesauttavat kuntarakenteen uudistamista.

Julkisten palvelujen saatavuuden ja tehokkuuden turvaamiseksi palveluja tarjotaan perinteisten tapojen lisäksi yhä enenevässä määrin vaihtoehtoisten ja toimintaa tehostavien palvelukanavien kautta kuten asiointipalveluna yhteispalvelupisteissä tai puhelimitse, kokonaan sähköisenä palveluna, asiantuntijan etäpalveluna videoyhteydellä sekä näiden kanavien erilaisina yhdistelminä. Perinteisten asiakaspalvelujen merkitys ja määrä on pienentynyt ja pienenee muiden palvelukanavien osuuden kasvaessa. Kun kysyntä toimijakohtaisissa palvelupisteissä vähenee, niitä lakkautetaan ja käyntiasioinnin saatavuus heikkenee ilman palvelun tarjoajien yhteistyötä. Ennakoarvio on, että yhteisen asiakaspalvelun kannalta keskeisten viranomaisten omien palvelupisteiden määrä vähenee edellä mainitusta vuoden 2011 määrästä yli 25 prosenttia vuoteen 2019 mennessä. Käyntiasioinnin saavutettavuuden turvaamiseksi ja alueellisen yhdenvertaisuuden takaamiseksi tarvitaan enenevässä määrin viranomaisten yhteistyötä asiakaspalveluiden tuottamisessa.

Yhteispalvelun perustana on laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007). Laissa säädetään yhteispalvelun perusteista ja siinä tarjottavista palveluista yleisellä tasolla. Lain mukaan yhteispalvelusta on tehtävä sopimus sitä järjestävien viranomaisten kesken. Pakkoa yhteispalvelupisteen perustamiselle ei käytännössä lainsäädännössä aseteta lukuun ottamatta tilannetta, jossa ministeriö voi velvoittaa hallinnonalansa viranomaisen tekemään yhteispalvelusopimuksen tietyin edellytyksin. Palveluvalikoimasta voidaan sopia vapaasti, kunhan se pysyy lainsäädännön puitteissa. Yhteispalvelulain mukaan yhteispalveluna voidaan tarjota vain ns. avustavia asiakaspalveluita. Huhtikuussa 2013 yhteispalvelupisteitä oli 191 kappaletta. Niistä suurimmassa osassa toimeksisaajana toimii kunta ja niissä tarjotaan vaihtelevasti eri viranomaisten palveluja. Palveluvalikoiman vaihtelut johtuvat siitä syystä, että toimijat eivät osallistu kaikkiin olemassa oleviin yhteispalvelupisteisiin ja että ne tarjoavat eri pisteissä erilaisia palveluvalikoimia. Vaikka kunnat toimivat useimmin yhteispalvelupisteiden ylläpitäjinä, niissä tarjotaan kuntien tai kuntayhtymien palveluja melko vähän. Kuntapalvelujen kysyntä on kuitenkin suurempaa kuin valtion hallintopalvelujen.

Yhteispalvelua on kehitetty viimeisten kymmenen vuoden aikana useilla erilaisilla toimenpiteillä. Yhteispalvelun ja yhteispalvelupisteiden kehittämisestä huolimatta puutteita on ollut palvelupisteiden lukumäärän lisäämisessä, sijoittumisessa palvelutarpeisiin ja asetettuihin tavoitteisiin nähden sekä niiden palveluvalikoiman laajentamisessa. Ongelmat ovat johtuneet osaltaan tai pääosin yhteispalvelulain perusratkaisusta, jonka mukaan palvelupisteiden olemassaolo ja palveluvalikoima perustuu aina palvelun järjestämiseen osallistuvien tahojen melko vapaaseen sopimiseen.

Esityksen taustalla ovat edellä kuvatut julkisen hallinnon asiakaspalvelujen järjestämisestä saadut kokemukset. Esitys pohjautuu myös pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelun kehittämiselle asetettuihin tavoitteisiin. Näiden tavoitteiden mukaan koko maassa tuli kuntatasolle luoda kattava yhteispalvelupisteiden verkko sekä määritellä jokaisessa yhteispalvelupisteessä

vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut. Lisäksi tuli selvittää kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Uudistuksen valmistelua varten valtiovarainministeriö asetti tammikuussa 2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 -hanke) toimikaudelle 15.1.2012 – 31.5.2013. Hankkeen päätyöryhmän asetti puolestaan viisi alatyöryhmää valmistelemaan uudistukseen liittyviä henkilöstö-, palveluverkko-, rahoitusmalli-, toimintamalli- ja lainsäädäntöasioita. Sisällöllisesti esitys perustuu hankkeen päätyöryhmässä edellä mainittujen alatyöryhmien valmistelun pohjalta tehtyihin linjauksiin.

Esityksessä ehdotetaan säädettäväksi laki julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta. Laki sisältäisi säännökset julkisen hallinnon asiakaspalvelujen antamisesta kuntien ylläpitämistä asiakaspalvelupisteistä sekä julkisen hallinnon asiakaspalvelun järjestämisestä ja tuottamisesta viranomaisten yhteistyönä. Esityksessä ehdotetaan myös kumottavaksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annettu laki siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen. Lisäksi esitykseen sisältyy alueiden kehittämisestä annetun lain muutosesitys, jolla maakunnan liitoilta poistettaisiin yhteispalvelun edistämistehtävä.

## 2 Nykytila

### 2.1 Lainsäädäntö ja käytäntö

#### *Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta*

Nykymuotoinen yhteispalvelu perustuu lakiin julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007). Lain tarkoituksena on parantaa julkisen hallinnon asiakaspalvelun saatavuutta ja toiminnan tehokkuutta. Lain 2 §:n 1 momentin mukaan sitä sovelletaan valtion viranomaisille, kunnallisille viranomaisille ja Kansaneläkelaitokselle kuuluvien avustavien asiakaspalvelutehtävien järjestämiseen ja hoitamiseen viranomaisten yhteistyönä. Pykälän 2 momentin mukaan viranomainen ei yhteispalvelussa voi kuitenkaan hoitaa tehtäviä, joihin sisältyy päätöksentekovallan käyt-

töä tai jotka lain mukaan edellyttävät palvelun käyttäjän henkilökohtaista käyntiä toimivaltaisessa viranomaisessa. Kaikki sellaiset tehtävät, joissa tehdään kansalaisten oikeuksia ja velvollisuuksia koskevia päätöksiä tai ratkaisuja, jäisivät lain soveltamisalan ulkopuolelle. Yhteispalvelussa ei ole siten mahdollista hoitaa tehtäviä, jotka sisältävät julkisen vallan käyttöä. Laki on oikeudelliselta luonteeltaan yleislaki.

Julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 3 § sisältää lain keskeisten käsitteiden määritelmät, joita ovat yhteispalvelu, yhteispalvelun toimeksiantaja ja toimeksisaaja sekä yhteispalvelupiste. Lain 4 §:n mukaan yhteispalvelun järjestämisen edellytyksenä on, että avustavien asiakaspalvelutehtävien järjestäminen ja hoitaminen yhteistyönä on tarkoituksenmukaista ja tarpeellista palvelujen saatavuuden turvaamiseksi ja hallinnon toiminnan tehostamiseksi. Yhteispalvelun järjestämisen on lain 5 §:n mukaan perustuttava aina sopimussuhteeseen. Yhteispalvelusopimuksesta ja sen sisällöstä säädetään lain 8 §:ssä.

Yhteispalveluna hoidettavista avustavista asiakaspalvelutehtävistä säädetään lain 6 §:ssä. Pykälän 1 kohdan mukaan yhteispalveluna hoidettavat avustavat asiakaspalvelutehtävät voivat koskea palvelua käyttävän henkilön henkilöllisyyden toteamista ja varmentamista. Pykälän perustelujen mukaan (HE 207/2006) henkilöllisyyden toteaminen tapahtuu käytännössä tarkistamalla hallinnon asiakkaan henkilöllisyys voimassa olevasta henkilökortista, ajokortista tai passista. Henkilöllisyyden varmentaminen liittyy sähköiseen asiointiin ja sillä tarkoitetaan menettelyä, jossa virkailija todettuaan asiakkaan henkilöllisyyden voi hänen valtuuttamana omalla sähköisellä tunnisteellaan käyttää vuorovaikutteista sähköistä palvelua asiakkaan puolesta. Pykälän 2 kohdan mukaan yhteispalveluna hoidettavat avustavat asiakaspalvelutehtävät voivat koskea toimeksiantajana toimivalle viranomaiselle tarkoitettujen ilmoitusten, hakemusten ja muiden asiakirjojen vastaanottamista ja välittämistä edelleen toimeksiantajalle. Asiakirjojen vastaanottamisen vaikutuksista asian vireille tulemiseen säädetään lain 7 §:ssä. Pykälän 3 kohdan mukaan yhteispalveluna hoidettavat avusta-

vat asiakaspalvelutehtävät voivat koskea toimituskirjojen ja muiden asiakirjojen luovuttamista sekä hallintolain (434/2003) 59 §:ssä ja 60 §:n 1 ja 2 momentissa tarkoitettua tiedoksiantoa. Pykälän perustelujen mukaan kysymys on vaihtoehtoisesta toimitustavasta postituksen tai toimeksiantajan toimipisteestä tapahtuvan luovuttamisen ohella. Mahdollisuus helpottaa asiointia sellaisissa tapauksissa, joissa asiakas ei halua asiakirjoja toimitettavan postitse. Pykälän 4 kohdan mukaan yhteispalveluna hoidettavat avustavat asiakaspalvelutehtävät voivat koskea toimituskirjoista tai muista asiakirjoista perittävien maksujen vastaanottamista ja välittämistä edelleen toimeksiantajalle. Pykälän 5 kohdan mukaan yhteispalveluna hoidettavat avustavat asiakaspalvelutehtävät voivat koskea edellä kohdissa 1-4 mainittuihin tehtäviin liittyviä asiakaspalvelun tukitoimintoja sekä välittömästi näihin tehtäviin liittyvää teknistä ohjausta, tiedon välittämistä ja tiedottamista. Pykälän perustelujen mukaan asiakaspalvelun tukitoimia voivat olla esimerkiksi asiakirjojen muuttaminen sähköiseen muotoon, niiden postittaminen tai nähtävillä pitäminen. Asiakaspalvelun tukitoimena yhteispalvelussa voidaan myös tarjota käytettäväksi toimitilaa, jossa toimivaltaisen viranomaisen asiantuntija voisi tavata asiakkaita ja tällaiseen tapaamiseen järjestämiseen liittyvää ajanvarauspalvelua. Teknistä ohjausta on esimerkiksi avustaviin asiakaspalvelutehtäviin liittyvien teknisten ohjeiden ja neuvojen antaminen. Tiedon välittäminen voi koskea yhteispalvelussa annettavaksi sovittua asiakaspalvelutehtävää ja siihen liittyvän olemassa olevan tiedon välittämistä. Yhteispalvelussa tapahtuva tiedon välittämisen tulee pykälän perustelujen mukaan kuitenkin rajautua tunnistamista, asiakirjojen vastaanottamista, luovuttamista sekä niistä perittävien maksujen vastaanottamista ja edelleen välittämistä koskeviin seikkoihin. Pykälän 6 kohdan mukaan yhteispalveluna hoidettavat avustavat asiakaspalvelutehtävät voivat lisäksi koskea muuta asioiden vireillepanoon liittyvien tietojen välittämistä. Pykälän perustelujen mukaan asiakkaalle voidaan välittää tietoa esimerkiksi siitä, mille viranomaiselle jokin hakemus on jätettävä ja mitä liitteitä hakemuksessa tulee olla.

Lain 7 § sisältää hallintoasian vireille tuloa koskevan säännöksen. Pykälän mukaan asiakirja, jonka palvelun käyttäjä on toimittanut määräajassa yhteispalvelun toimeksisaajalle, katsotaan saapuneeksi määräajassa toimivaltaiseen viranomaiseen. Asiakirja, joka on annettu tiedoksi toimeksisaajan välityksellä palvelun käyttäjälle 6 §:n 3 kohdassa tarkoitettulla tavalla, katsotaan tiedoksiannetuksi hallintolaissa säädetyllä tavalla.

Julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 9 §:n mukaan ministeriön päätöksellä voidaan sen hallinnonalaan kuuluva viranomainen velvoittaa tekemään yhteispalvelusopimus tiettyjen edellytysten täytyessä. Lain voimassaolo aikana tätä mahdollisuutta ei ole käytetty hyväksi.

Lain 10 a § sisältää säännökset yhteispalvelun kehittämistä koskevista vastuista. Valtiovarainministeriön tehtävänä on pykälän 1 momentin mukaan johtaa yhteispalvelun valtakunnallista kehittämistä ja sovittaa yhteen viranomaisten yhteispalvelua koskevia toimenpiteitä. Pykälän 2 momentissa todetaan, että maakunnan liittojen yhteispalvelua koskevista tehtävistä säädetään alueiden kehittämisestä annetussa laissa (1651/2009). Viimeksi mainitun lain 10 §:n 1 momentin 9 kohdan mukaan maakunnan liiton tehtävänä on edistää julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetussa laissa tarkoitettua yhteispalvelua alueellaan.

Lisäksi lain 8 §:n 2 momenttiin sisältyy aluehallintovirastoille asetettu yhteispalvelusopimuksia koskeva rekisterinpitovelvoite ja lain 10 §:ään yhteispalvelun osapuolille asetettu tiedottamisvelvollisuus.

### *Kielilainsäädäntö*

Kielilain (423/2003) 5 §:n mukaan kielellisen jaotuksen perusyksikkö on kunta. Kunta on joko yksikielinen tai kaksikielinen. Lain 6 §:n 1 momentin 1 kohdan mukaan yksikielisellä viranomaisella tarkoitetaan valtion viranomaista, jonka virka-alueeseen kuuluu ainoastaan samankielisiä kuntia, sekä yksikielisen kunnan viranomaista samoin kuin kuntayhtymän viranomaista, jos kuntayhtymään kuuluu ainoastaan samankielisiä kuntia. Momentin 2 kohdan mukaan kaksikielisellä viranomaisella tarkoitetaan valtion kes-

kushallintoviranomaista ja muuta viranomaista, jonka virka-alueeseen kuuluu erikielisiä kuntia tai vähintään yksi kaksikielinen kunta, sekä kaksikielisen kunnan viranomaisesta samoin kuin kuntayhtymän viranomaista, jos kuntayhtymään kuuluu erikielisiä kuntia taikka vähintään yksi kaksikielinen kunta.

Kielilain 10 §:n 1 momentin mukaan valtion viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Viranomaisen on lisäksi järjestettävä asiassa kuultavalle mahdollisuus tulla kuulluksi omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi. Pykälän 2 momentin mukaan yksikielisessä 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.

Saamen kielilain (1086/2003) 1 §:n 2 momentin mukaan laissa säädetään saamelaisten oikeudesta käyttää omaa kieltään tuomioistuimissa ja muussa viranomaisessa sekä julkisen vallan velvollisuuksista toteuttaa ja edistää saamelaisten kielellisiä oikeuksia. Lain 2 §:ssä määritellään ne viranomaiset, joihin lakia sovelletaan. Näitä viranomaisia ovat säännöksen mukaan muun muassa Enontekiön, Inarin, Sodankylän ja Utsjoen kuntien toimielimet, ne valtion piiri- ja paikallishallinnon viranomaiset, joiden virka-alueeseen edellä mainitut kunnat kokonaan tai osittain kuuluvat, ne aluehallintovirastot, joiden toimialueeseen edellä mainitut kunnat kokonaan tai osittain kuuluvat sekä Verohallinto ja Kansaneläkelaitos. Saamelaisella tarkoitetaan lain 3 §:n 2 kohdan mukaan saamelaiskäräjistä annetun lain (974/1995) 3 §:ssä tarkoitettua saamelaista. Saamen kielilain 4 §:n 1 momentin mukaan saamelaisella on oikeus omassa asiassaan tai asiassa, jossa häntä kuullaan, käyttää tässä laissa tarkoitettussa viranomaisessa saamen kieltä.

### *Poliisia koskeva lainsäädäntö*



Poliisin tehtäviä, toimivaltaa, toiminnan järjestämistä ja toimialueita koskevat yleiset säännökset sisältyvät poliisilakiin (493/1995), poliisiasetukseen (1112/1995), poliisin hallinnosta annettuun lakiin (110/1992), poliisin hallinnosta annettuun asetukseen (158/1996), kihlakuntien poliisilaitosten toimialueista annettuun valtioneuvoston asetukseen (1031/2007) sekä poliisilaitosten ja niiden palvelutoimistojen sijaintipaikoista annettuun sisäasiainministeriön päätökseen (1038/2007). Lisäksi erityislainsäädäntöön sisältyy lukuisia poliisin tehtäviä ja toimivaltaa koskevia säännöksiä.

Poliisilain 1 §:n 1 momentin mukaan poliisin tehtävänä on oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ennalta estäminen, selvittäminen ja syyteharjintaan saattaminen. Pykälän 2 momentin mukaan poliisi toimii turvallisuuden ylläpitämiseksi yhteistyössä muiden viranomaisten sekä alueella olevien yhteisöjen ja alueen asukkaiden kanssa. Poliisin on pykälän 3 momentin mukaan suoritettava myös muut sille erikseen säädetyt tehtävät ja annettava jokaiselle tehtäväpiiriinsä kuuluvaa apua.

Poliisin tehtäviin kuuluvaan lupahallinto-toimintaan liittyviä erityissäädöksiä ovat esimerkiksi arpajaislaki (1047/2001), ajokorttilaki (386/2011), henkilökorttilaki (829/1999), kokoontumislaki (530/1999), löytötavaralaki (778/1988), passilaki (671/2006), tieliikennelaki (267/1981), laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (282/2002) ja ulkomaalaislaki (301/2004).

Poliisille on em. erityislaeissa säädetty toimi- ja päätösvaltaa lukuisissa erilaisissa lupa-asioissa. Poliisi käsittelee matkustusasiakirjoihin, ajokorttilupa-asioihin ja muihin yksityisten henkilöiden hakemiin liikenteeseen liittyviin lupiin, aseasioihin ja yksityisen turva-alan lupiin liittyviä asioita. Poliisi myöntää hakemuksesta henkilöllisyyttä ja matkustusoikeutta osoittavina asiakirjoina erilaisia henkilökortteja (mm. tavallinen henkilökortti, ulkomaalaisen henkilökortti, alaikäisen henkilökortti) ja erilaisia passeja (mm. tavallinen haltijansa biometriset tunnisteet sisältävä passi, väliaikainen passi, merimiespassi) sekä tekee niihin liittyviä muita tehtäviä (mm. biometrinen tunnisteiden ot-

taminen ja rekisteröinti, lukkiintuneen sähköisen henkilökortin avaamispyyntöjen vastaanotto). Lisäksi poliisi suorittaa henkilön ensitunnistamiseen liittyviä velvoitteita sähköisen tunnistuslain (617/2009) nojalla muun muassa pankkien ja vakuutusyhtiöiden pyynnöstä. Poliisi myöntää ajo-oikeusasioina muun muassa ajokortteja, liikenneopettajan lupia, opetuslupia ja taksin kuljettamiseen sekä vammaisen pysäköintilupaan liittyviä lupia. Yksityiseen turva-alaan liittyvinä lupina poliisi käsittelee järjestyksenvalvontaan, turvasuojaamiseen, turvatarkastuksiin ja vartijatoimintaan liittyviä asioita sekä tekee lupapäätöksiä vartioimisliikkeiden, järjestyksenvalvojen ja vartijoiden voimankäyttökouluttamisasioissa.

Edelleen poliisilla on lukuisia ampumaseisiin, niiden hankkimiseen, ampumatarvikkeisiin, asevastaavien hyväksyntään, ampumaseiden tarkastuksiin, asealan elinkeinolupiin ja mm. asekeräilyyn liittyviä päätösasioita sekä arpajaisiin ja rahankeräyksiin liittyviä lupa-asioita (mm. arvauskilpailut, rahankeräys, tavara-arpajaiset, tavaravoittoautomaatti, bingo). Lisäksi poliisilla on jaettava toimivaltaa maahanmuuttoon liittyvissä luvissa Maahanmuuttoviraston kanssa. Poliisi käsittelee muukalaispasseihin ja pakolaisen matkustusasiakirjoihin sekä oleskelulupiin liittyviä asioita ja tekee jatkopäätöksiä viisumeissa. Poliisi ratkaisee myös yleisötulaisuuden järjestämiseen liittyviä asioita, ilotulituksiin, teiden sulkemiseen rallikilpailun vuoksi ja moniin muihin yksittäisiin kysymyksiin liittyviä lupa- ja ilmoitusasioita.

Pääsääntöisesti toimivaltaisena viranomaisena poliisille säädettyissä lupa-asioissa toimivat paikalliset poliisilaitokset. Erityisesti ampumaseisiin, rahankeräykseen ja arpajaisiin sekä yksityiseen turva-alaan liittyvissä luvissa toimivaltaa erikseen säädettyjen lupapäätösten tekemiseen on myös Poliisihallituksella. Poliisin suorittama luvanhakijan tunnistaminen sekä luvan hakemiseen, sen myöntämiseen ja luvan peruuttamiseen liittyvä lupaharkinta toteuttavat osaltaan poliisille poliisilaissa säädettyä tehtävää rikosten ennalta ehkäisyssä. Poliisin ratkaistavaksi säädettyjen lupa-asioiden osalta huomionarvoista on myös luvan myöntämisen jälkeisen lupavalvonnan rooli poliisille poliisilaissa sää-

dettyjen tehtävien turvaamiseksi. Esimerkiksi aseiden hankkimis- ja hallussapitoluvan edellyttäminen ja sen peruuttaminen edellytysten täytyessä turvaa sekä rikosten ennalta estämistä että yleistä turvallisuutta. Liikenteeseen liittyvät luvat turvaavat liikenneturvallisuutta, joka voidaan nähdä osaksi ennalta estävyyttä. Oleskeluluvat turvaavat puolestaan laillista maahantuloa. Matkustusasiakirjoihin liittyvä erityinen velvoite tunnistaa hakija luotettavasti ehkäisee henkilöllisyyden väärinkäytöksiä ja turvaa osaltaan siis rikosten ennalta ehkäisemistä.

Poliisin hallinnosta annetun lain 1 §:n 1 momentin mukaan sisäasiainministeriö vastaa poliisin toimialan ohjauksesta ja valvonnasta sekä erikseen ministeriölle säädettävistä poliisin toimialan tehtävistä. Ministeriön alainen keskushallintoviranomainen on Poliisihallitus, joka toimii poliisin ylijohdona. Pykälän 2 momentin mukaan poliisihallinnon paikallishallintoviranomainen on poliisilaitos. Poliisitoimesta Ahvenanmaan maakunnassa säädetään pykälän 3 momentin mukaan erikseen. Lain 6 §:n mukaan paikallinen poliisitoimi järjestetään kihlakunnittain siten, että poliisilaitoksen toimialueena on yksi tai useampi kihlakunta. Poliisilaitos vastaa myös poliisin tehtäviin liittyvien kansalaisten palvelujen tasapuolisesta saatavuudesta ja laadusta toimialueellaan. Valtioneuvoston asetuksella säädetään poliisilaitoksista, joiden toimialueena on useampi kihlakunta. Poliisilaitoksella voi olla alueellisia yksiköitä. Valtioneuvoston asetuksella säädetään alueellisen yksikön toimialueesta. Sisäasiainministeriö päättää poliisilaitoksen toimipisteiden sijaintipaikoista. Poliisilaitokset ovat joko yksi- tai kaksikielisiä viranomaisia.

### *Työ- ja elinkeinotoimistoja koskeva lainsäädäntö*

Yleiset säännökset työ- ja elinkeinotoimistojen tehtävistä, toimivallasta, toiminnan järjestämisestä ja toimialueista sisältyvät julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annettuun lakiin (916/2012), julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annettuun valtioneuvoston asetukseen (1703/2012), elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annettuun lakiin (897/2009) ja elinkeino-, liikenne- ja ympä-

ristökeskuksista annettuun valtioneuvoston asetukseen (1539/2011). Lisäksi erityislainsäädäntöön sisältyy lukuisia toimistojen tehtäviä ja toimivaltaa koskevia säännöksiä.

Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain 2 §:n mukaan työ- ja elinkeinotoimisto, työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus tarjoavat julkisia työvoima- ja yrityspalveluja siten kuin tässä laissa säädetään. Julkisilla työvoima- ja yrityspalveluilla edistetään työmarkkinoiden toimivuutta turvaamalla osaavan työvoiman saatavuutta ja tarjoamalla työtä hakeville mahdollisuuksia saada työtä sekä edistetään uuden yritystoiminnan syntymistä ja kehitetään yritysten toimintaedellytyksiä ja työelämän laatua. Julkisenä työvoima- ja yrityspalveluna tarjotaan työnvälityspalveluita, tieto- ja neuvontapalveluita, osaamisen kehittämispalveluita sekä yritystoiminnan käynnistämisen- ja kehittämispalveluita. Julkiseen työvoima- ja yrityspalveluun kuuluvat myös henkilöasiakkaan palveluprosessiin liittyvät asiantuntija-arvioinnit sekä tämän lain mukaiset tuet ja korvaukset. Työttömän työnhakijan toimeentulon turvaamisesta työmarkkinatuella ja työttömyyspäivärahalla säädetään työttömyysturvalaissa (1290/2002). Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain 4 §:n 2 ja 3 momenttien mukaan Työ- ja elinkeinotoimisto, työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus tai elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus ja asiakas arvioivat yhdessä asiakkaan palvelutarpeen, jonka perusteella tarjotaan julkisia työvoima- ja yrityspalveluja, jotka parhaiten turvaavat osaavan työvoiman saatavuutta ja edistävät henkilöasiakkaan sijoittumista avoimille työmarkkinoille sekä edistävät yritystoiminnan käynnistymistä tai kehittymistä. Julkisia työvoima- ja yrityspalveluita tarjotaan asiakkaiden omatoimisesti käytettävänä palveluina ja henkilökohtaisena palveluna. Asiakkaan asiointitapa sekä yhteydenpito julkisia työvoima- ja yrityspalveluita tarjoavan viranomaisen ja asiakkaan välillä määräytyvät arvioitun palvelutarpeen perusteella.

Työllisyys, työttömyys ja julkinen työvoimapalvelu kuuluvat valtioneuvoston ohjesäännön (262/2003) 21 §:n mukaan työ- ja elinkeinoministeriön toimialaan. Elinkeino-,

liikenne- ja ympäristökeskuksista annetun lain 15 §:n mukaan työ- ja elinkeinotoimisto huolehtii sille säädettyjen tehtävien hoitamisesta toimialueellaan. Työ- ja elinkeinotoimisto voi hoitaa tehtäviä myös useamman kuin yhden toimiston toimialueella, jos järjestelyllä voidaan tehostaa toimistojen toimintaa ja resurssien käyttöä, parantaa palvelujen saatavuutta tai turvata tehtävissä tarvittavan erityisasiantuntemuksen saatavuus taikka järjestely on tarkoituksenmukainen muun vastaavan syyn vuoksi. Työ- ja elinkeinotoimistojen välisestä tehtäväjaosta ja sitä koskevasta alueellisen toimivallan järjestämisestä määrätään elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen päätöksellä, jos kyseessä on keskuksen toimialueen sisäinen järjestely. Muussa tapauksessa asiasta määrätään työ- ja elinkeinoministeriön päätöksellä. Työ- ja elinkeinotoimistot ovat joko yksi- tai kaksikielisiä viranomaisia.

*(Täydentyy jatkovalmistelussa ao. erityissäädösten ja niissä säädettyjen tehtävien yleiskuvauksella)*

#### *Verohallintoa koskeva lainsäädäntö*

Verohallinnon tehtäviä, toimivaltaa, toiminnan järjestämistä ja toimialuetta koskevat yleiset säännökset sisältyvät Verohallinnosta annettuun lakiin (503/2010). Veropolitiikka ja verotus kuuluvat valtioneuvoston ohjesäännön (262/2003) 17 §:n mukaan valtiovarainministeriön toimialaan.

Verohallinnosta annetun lain 1 §:n mukaan verotusta varten on valtiovarainministeriön alainen Verohallinto, jonka virka-alueena on koko maa. Lain 2 §:n 1 momentin mukaan Verohallinnon tehtävänä on verotuksen toimittaminen, verovalvonta, verojen ja maksujen kanto, perintä ja tilitys sekä veronsaajien oikeudenvallvonta sen mukaan kuin erikseen säädetään. Pykälän 3 momentin mukaan Verohallinnon tulee suorittaa ne selvitys-, kokeilu-, seuranta- ja suunnittelutehtävät sekä muut tehtävät, jotka valtiovarainministeriö sille antaa, tai jotka sille erikseen säädetään taikka määrätään.

Verohallinnon organisaatio sekä yksiköiden ja toimielimien tehtävät voivat Verohallinnosta annetun lain 3 §:n mukaan määräy-

tyä toiminto- tai aluejaon taikka vero- tai maksuvelvollisten ryhmittelyyn perusteella. Lain 4 §:n mukaan verohallinnossa on yksiköitä, joiden lukumäärästä, nimistä, toimialueista ja pääasiallisista tehtävistä säädetään valtioneuvoston asetuksella. Verohallinnon yksikössä voi olla paikallis-, tuki- ja muita toimintayksiköitä. Verohallinnossa on myös Ahvenanmaan verotoimisto. Verohallinnon on lain 7 §:n mukaan verotusta koskevassa asiassa velvollisen pyynnöstä ilmoitettava se Verohallinnon yksikkö tai toimintayksikkö, joka on vastuussa asiassa.

Verohallinnosta annetun lain 6 §:n mukaan Verohallinnon työjärjestyksessä annetaan tarkemmat määräykset Verohallinnon organisaatiosta, yksiköistä, tehtävistä ja niiden järjestämisestä sekä päätoimipaikoista. Verohallinnon työjärjestyksessä voidaan lisäksi antaa määräyksiä yksiköiden sisäisestä organisaatiosta, toimintayksiköistä, tehtävistä ja niiden järjestämisestä sekä toimialueista. Verohallinnon yksikön työjärjestyksessä annetaan tarkemmat määräykset yksikön sisäisestä organisaatiosta, toimintayksiköistä, tehtävistä ja niiden järjestämisestä sekä toimialueista.

Verohallintoa koskevaa sääntelyä sisältyy Verohallinnosta annettuun valtioneuvoston asetukseen (562/2010) ja Verohallinnon yksiköistä annettuun valtioneuvoston asetukseen (563/2010). Lisäksi erityislainsäädäntöön sisältyy lukuisia verohallinnon tehtäviä ja toimivaltaa koskevia säännöksiä.

Verohallinnon yksiköistä annetun valtioneuvoston asetuksen mukaan yksiköitä ovat muun muassa Yritysverotusyksikkö (2 §), Henkilöverotusyksikkö (3 §), Verotarkastusyksikkö (4 §), Veronkantoyksikkö (5 §) ja Veronsaajien oikeudenvallvontayksikkö (7 §). Kaikkien Verohallinnon yksiköiden toimialueena on koko maa. Verohallinto on kaksikielinen viranomainen.

*(Täydentyy jatkovalmistelussa ao. erityissäädösten ja niissä säädettyjen tehtävien yleiskuvauksella)*

#### *Maistraatteja koskeva lainsäädäntö*

Yleiset säännökset maistraattien tehtävistä, toimivallasta, toiminnan järjestämisestä ja toi-



mialueista sisältyvät rekisterihallintolakiin (166/1996) ja rekisterihallintoasetukseen (248/1996). Lisäksi erityislainsäädäntöön sisältyy lukuisia maistraatin tehtäviä ja toimivaltaa koskevia säännöksiä.

Rekisterihallintolain 1 §:n mukaan rekisterihallinnolle kuuluu rekisterinpitotehtäviä ja palvelutehtäviä siten kuin niistä erikseen säädetään. Keskeisin tällainen erityissäädos on väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista annettu laki (661/2009) ja väestötietojärjestelmästä annettu valtioneuvoston asetus (128/2010).

Rekisterihallinto ja väestökirjanpito kuuluvat valtioneuvoston ohjesäännön (262/2003) 17 §:n mukaan valtiovarainministeriön toimialaan. Rekisterihallintolain 2 §:n mukaan väestökirjanpidon keskusviranomaisena on Väestörekisterikeskus. Lain 3 §:n mukaan väestökirjanpidon sekä muun rekisterihallinnon paikallisviranomaisina, sen mukaan kuin erikseen säädetään, ovat maistraatit. Muista maistraatin tehtävistä säädetään erikseen. Maistraatin toimialueena on yksi tai useampi kihlakunta. Valtioneuvoston asetuksella annetaan tarkemmat säännökset maistraattien toimialueista. Valtiovarainministeriön asetuksella annetaan tarkemmat säännökset maistraattien sijaintipaikasta ja maistraattien yksiköistä. Ahvenanmaan maakunnassa maistraatille säädettyjä tehtäviä hoitaa Ahvenanmaan valtionvirasto, jollei erikseen toisin säädetä. Maistraatit ovat joko yksi- tai kaksikielisiä viranomaisia.

Rekisterihallintoasetuksen 1 §:n mukaan maistraatit ovat aluehallintoviraston alaisia rekisterihallinnon paikallisviranomaisia. Asetuksen 4 §:n mukaan maistraatin tehtävänä on vastata toimialueensa väestötiedoista ja hoitaa muita sille kuuluvia väestökirjanpito- ja vaaleihin ja kansanäänestyksiin liittyviä tehtäviä siten kuin niistä erikseen säädetään. Maistraatti toimii kaupparekisterin ja yhdistysrekisterin paikallisviranomaisena ja holhousviranomaisena sekä hoitaa kuluttajaneuvontatehtäviä ja yleishallinto- ja palvelutehtäviä siten kuin niistä erikseen säädetään. Maistraatin virkamiehellä voi olla vihkimisviranomaiselle, julkiselle notaarille sekä julkiselle kaupanvahvistajalle kuuluvia tehtäviä siten kuin niistä erikseen säädetään.

*(Täydentyä jatkovalmistelussa ao. erityissäädösten ja niissä säädettyjen tehtävien yleiskuvauksella)*

*Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksia koskeva lainsäädäntö*

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten tehtäviä, toimivaltaa, toiminnan järjestämistä ja toimialueita koskevat yleiset säännökset sisältyvät elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annettuun lakiin (897/2009) ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annettuun valtioneuvoston asetukseen (1539/2011). Lisäksi erityislainsäädäntöön sisältyy lukuisia keskusten tehtäviä ja toimivaltaa koskevia säännöksiä.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annetun lain 2 §:n mukaan keskukset edistävät alueellista kehittämistä hoitamalla valtionhallinnon toimeenpano- ja kehittämistehtäviä alueilla. Lain 3 §:n § 1 momentin mukaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset hoitavat niille erikseen säädettyjä tehtäviä seuraavilla toimialoilla: 1) yrittäjyyden ja elinkeinotoiminnan edistäminen; 2) innovaatiot ja kansainvälistyvä liiketoiminta; 3) työmarkkinoiden toimivuus, työvoiman saatavuus ja työllisyys; 4) koulutus, osaaminen ja kulttuuri; 5) kirjasto-, liikunta- ja nuorisotoimi; 6) maahanmuutto, kotouttaminen ja hyvät etniset suhteet; 7) maatilatalous, kalatalous, maaseudun kehittäminen, eläintuotusjärjestelmä sekä maa- ja metsätalouden tuotantotarvikkeiden turvallisuus ja kasvinterveys; 8) energia ja sen tuotanto; 9) liikennejärjestelmän toimivuus, liikenneturvallisuus, tie- ja liikenneolot, maanteiden pito sekä julkisen liikenteen järjestäminen; 10) ympäristönsuojelu, alueiden käyttö, rakentamisen ohjaus, kulttuuriympäristön hoito, luonnon monimuotoisuuden suojeleminen ja kestävä käyttö sekä vesivarojen käyttö ja hoito; 11) palkkaturva-asiat sekä 12) eräät edellä mainittuihin tehtäviin liittyvät rakennerahasto- ja aluekehitystehtävät. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten tehtävänä on pykälän 2 momentin mukaan lisäksi: 1) ohjata ja valvoa 3 luvussa tarkoitettuja työ- ja elinkeinotoimistoja; 2) valmistella liikenteen sekä kirjasto-, liikunta- ja nuorisotoimen peruspalvelujen alueellisen saatavuuden arviointia sekä 3)

valvoa yleistä etua ympäristö- ja vesiasioissa, tuottaa ja jakaa ympäristöä koskevaa tietoa sekä parantaa ympäristötietoutta, ehkäistä ja torjua ympäristövahinkoja ja -haittoja, huolehtia valtion vesitaloudellisista luvista ja yksityisoikeudellisista sopimuksista sekä huolehtia ympäristö-, vesihuolto- ja vesistöiden toteuttamisesta. Pykälän 3 momentin mukaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen muista tehtävistä säädetään erikseen.

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten yleishallinnollinen ohjaus kuuluu valtioneuvoston ohjesäännön (262/2003) 21 §:n mukaan työ- ja elinkeinoministeriön toimialaan. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annetun lain 4 §:n 1 momentin mukaan keskusten lukumäärästä, toimialueista, nimistä ja toimipaikoista säädetään valtioneuvoston asetuksella. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus huolehtii lain 5 §:n mukaan sille säädettyjen tehtävien hoitamisesta toimialueellaan ja käyttää sille kuuluvaa toimivaltaa siten kuin siitä tässä tai muussa laissa säädetään. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus voi kuitenkin pykälän mukaan hoitaa tehtäviä myös useamman kuin yhden keskuksen toimialueella, jos toimialueen laajentamisella voidaan tehostaa keskusten toimintaa ja valtion henkilöstö- ja muiden voimavarojen käyttöä, parantaa palvelujen saatavuutta, edistää alueen suomen- ja ruotsinkielisen sekä saamelaiskäräjistä annetussa laissa (974/1995) tarkoitettua saamelaisten kotiseutualueella saamenkielisen vähemmistön kielellisten oikeuksien toteutumista tai turvata tehtävissä tarvittavan erityisasiantuntemuksen saatavuus taikka toimialueen laajentaminen on tarkoituksenmukainen muun vastaavan syyn vuoksi. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset ovat joko yksi- tai kaksikielisiä viranomaisia.

*(Täydentyy jatkovalmistelussa ao. erityissäästösten ja niissä säädettyjen tehtävien yleiskuvauksella)*

*Työvoiman palvelukeskuksia koskeva lainsäädäntö*

Työvoiman palvelukeskukset ovat työ- ja elinkeinotoimistojen, kuntien ja Kelan yhtei-

siä palvelupisteitä, joihin on koottu vaikeimmin työllistyvien palvelut. Työvoiman palvelukeskusten organisoinnista, hallinnosta ja tehtävistä ei ole säädetty voimassa olevassa lainsäädännössä. Pääministeri Kataisen hallituksen ohjelman mukaan palvelukeskusten toimintamallista on tarkoitus säätää lailla ja ulottaa toimintamalli koko maahan.

Vuoden 2013 alusta jokaisen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen alueella on yksi hallinnollinen työ- ja elinkeinotoimisto ja sen alaisuudessa tarvittava määrä työ- ja elinkeinotoimiston toimipisteitä. Nämä muodostavat elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen toimialueen työ- ja elinkeinopalveluverkoston, jossa on myös työvoiman palvelukeskuksia, yhteispalvelupisteitä, seudullisia yrityspalveluja sekä muuta sidosryhmien kanssa toteutettavaa palveluyhteistyötä.

*Kuntia koskeva lainsäädäntö*

Yleiset säännökset kuntien tehtävistä, toimivallasta, toiminnan järjestämisestä ja kunta- jaosta sisältyvät kuntalakiin (365/1995) kunta- ja palvelurakennemuutuksesta annettuun lakiin (169/2007) ja kuntajakolakiin (1698/2009). Lisäksi erityislainsäädäntöön sisältyy lukuisia kuntien tehtäviä ja toimivaltaa koskevia säännöksiä. Kunnilla on lakisääteisiä tehtäviä yli 530.

Kuntalain 1 §:n mukaan Suomi jakautuu kuntiin, joiden asukkaiden itsehallinto on turvattu perustuslaissa. Kunnan päätösvaltaa käyttää asukkaiden valitsema valtuusto. Lain 2 §:n 1 momentin mukaan kunta hoitaa itsehallinnon nojalla itselleen ottamansa ja sille laissa säädettyt tehtävät. Kunnille ei saa antaa uusia tehtäviä tai velvollisuuksia taikka ottaa pois tehtäviä tai oikeuksia muuten kuin säätämällä siitä lailla. Pykälän 2 momentin mukaan kunta voi sopimuksen nojalla ottaa hoitaakseen muitakin kuin itsehallintoonsa kuuluvia julkisia tehtäviä. Kunta hoitaa pykälän 3 momentin mukaan sille laissa säädettyt tehtävät itse tai yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa. Tehtävien hoidon edellyttämiä palveluja kunta voi hankkia myös muilta palvelujen tuottajilta. Lain 3 §:n 2 momentin mukaan sen estämättä, mitä muualla laissa säädetään kuntien yhteistoiminnan muodosta,

asianomaisten kuntien perustama kuntayhtymä voi hoitaa lailla kunnalle tai kuntien yhteisesti hoidettaviksi säädettyjä tehtäviä. Samoin voidaan sopia, että tällaisista tehtävistä huolehtii toinen kunta tai toisten kuntien perustama kuntayhtymä.

Valtiovarainministeriö seuraa kuntalain 8 §:n 1 momentin mukaan yleisesti kuntien toimintaa ja taloutta sekä huolehtii, että kuntien itsehallinto otetaan huomioon kuntia koskevan lainsäädännön valmistelussa. Pykälän 2 momentin mukaan aluehallintovirasto voi kantelun johdosta tutkia, onko kunta toiminut voimassa olevien lakien mukaan. Pykälän 3 momentin mukaan kuntia koskevaa lainsäädäntöä, periaatteellisesti tärkeitä ja laajakantoisia kunnallishallinnon ja -talouden asioita sekä valtion- ja kunnallistalouden yhteensovittamista käsitellään valtion ja kuntien neuvottelumenettelyssä siten kuin kuntalaissa säädetään.

Kunta- ja palvelurakenneuudistuksesta annetun lain 1 §:n 1 momentin mukaan lain tarkoituksena on luoda edellytykset kunta- ja palvelurakenneuudistukselle. Uudistuksen tarkoituksena on kunnallisen kansanvallan lähtökohdista vahvistaa kunta- ja palvelurakennetta, kehittää palvelujen tuotantotapoja ja organisointia, uudistaa kuntien rahoitus- ja valtionosuusjärjestelmiä sekä tarkistaa kuntien ja valtion välistä tehtäväjakoja siten, että kuntien vastuulla olevien palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen sekä kuntien kehittämiseen on vahva rakenteellinen ja taloudellinen perusta. Tarkoituksena on parantaa tuottavuutta ja hillitä kuntien menojen kasvua sekä luoda edellytyksiä kuntien järjestämien palveluiden ohjauksen kehittämiseksi. Pykälän 2 momentin mukaan lain tavoitteena on elinvoimainen ja toimintakykyinen sekä eheä kuntarakenne. Lisäksi lain tavoitteena on varmistaa koko maassa laadukkaat ja asukkaiden saatavilla olevat palvelut. Palvelurakenteen on oltava kattava ja taloudellinen ja sen on mahdollistettava voimavarojen tehokas käyttö.

Kuntajakolain 1 §:n 1 momentin mukaan asukkaiden itsehallintoa, palvelujen järjestämistä ja yleistä hallintoa varten Suomi jakaantuu kuntiin. Kuntajaon muuttamisesta säädetään pykälän 2 momentin mukaan lailla tai siitä päättää, sen mukaan kuin tässä laissa

säädetään, valtioneuvosto tai valtiovarainministeriö. Lain 2 §:n mukaan kuntajaon kehittämisen tavoitteena on elinvoimainen, alueellisesti eheä ja yhdyskuntarakenteeltaan toimiva kuntarakenne. Tavoitteena on myös, että kunta muodostuu työssäkäyntialueesta tai muusta toiminnallisesta kokonaisuudesta, jolla on taloudelliset ja henkilöstövoimavaroihin perustuvat edellytykset vastata kunnan asukkaiden palvelujen järjestämisestä ja rahoituksesta. Kunnat ovat joko yksi- tai kaksikielisiä.

Kuntalain 13 §:n mukaan kunnanvaltuusto vastaa kunnan toiminnasta ja taloudesta. Lain 14 §:n 1 momentin mukaan valtuusto voi johtosäännössä siirtää toimivaltaansa kunnan muille toimielimille sekä luottamushenkilöille ja viranhaltijoille. Toimivaltaa ei kuitenkaan saa siirtää asioissa, joista valtuuston on kuntalaissa tai muussa laissa olevan nimenomaisen säännöksen mukaan päätettävä. Pykälän 2 momentin mukaan valtuusto voi johtosäännössä antaa kunnan muulle 1 momentissa tarkoitettulle viranomaiselle oikeuden siirtää sille siirrettyä toimivaltaa edelleen. Toimivalta sellaisessa asiassa, joka sisältää hallinnollisen pakon käyttämistä, voidaan siirtää pykälän 3 momentin mukaan vain toimielimelle.

*(Täydentyä jatkovalmistelussa ao. erityissäädösten ja niissä säädettyjen tehtävien yleiskuvauksella)*

#### *Kansaneläkelaitosta koskeva lainsäädäntö*

Kansaneläkelaitoksen tehtäviä, toimivaltaa ja toimialuetta koskevat yleiset säännökset sisältyvät kansaneläkelaitoksesta annettuun lakiin (731/2001). Lisäksi erityislainsäädäntöön sisältyy lukuisia Kansaneläkelaitoksen tehtäviä ja toimivaltaa koskevia säännöksiä.

Kansaneläkelaitoksesta annetun lain 1 §:n mukaan Kansaneläkelaitos on itsenäinen julkisoikeudellinen laitos, jonka hallintoa ja toimintaa valvovat eduskunnan valitsevat valtuutetut. Lain 2 §:n 1 momentin mukaan Kansaneläkelaitoksen sosiaaliturvaa koskevista tehtävistä säädetään etuuksia koskevissa eri laeissa, joita on noin 30. Kansaneläkelaitos voi pykälän 2 momentin mukaan sopimuksen perusteella hoitaa muutakin sosiaali-

turvan toimeenpanoa sekä muita palveluja. Tehtäviä koskevia erityissäädöksiä ovat esimerkiksi laki sähköisestä reseptistä ja laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta.

Kansaneläkelaitoksen toimielimiä ovat lain 3 §:n mukaan valtuutetut ja hallitus. Lain 9 §:n 1 momentin mukaan Kansaneläkelaitoksessa on pääjohtaja ja enintään viisi johtajaa, jotka tasavallan presidentti nimittää valtuutettujen esityksestä. Pykälän 3 momentin mukaan pääjohtaja vastaa Kansaneläkelaitoksen strategisesta suunnittelusta sekä operatiivisesta johtamisesta ja kehittämisestä, asioiden esittelystä hallitukselle ja hallituksen päätösten toimeenpanosta sekä valmistelee työjärjestyksen hallituksen päätettäväksi. Lain 10 §:n 1 momentin mukaan Kansaneläkelaitoksen keskushallinnossa voi olla osastoja ja muita toimintayksiköitä. Kansaneläkelaitoksessa on pykälän 2 momentin mukaan vakuutusalueita, joissa on Kansaneläkelaitoksen aluekeskus. Vakuutusalueet määrää Kansaneläkelaitos. Pykälän 3 momentin mukaan Kansaneläkelaitoksen paikallishallinnon muodostavat vakuutuspiirit. Vakuutuspiirit määrää Kansaneläkelaitos kuultuaan asianomaisia kunnanhallituksia. Kussakin vakuutuspiirissä on yksi tai useampia Kansaneläkelaitoksen toimistoja. Laitoksessa voi lisäksi olla muitakin paikallishallinnon yksiköitä.

*(Täydentyä jatkovalmistelussa ao. erityissäädösten ja niissä säädettyjen tehtävien yleiskuvauksella)*

#### *Valtion asiakaspalvelujen nykytila*

Julkisen hallinnon palveluiden tuottamisvoissa tapahtunut kehitys on johtanut perinteisen käyntiasiantuntijapalvelun tarpeen ja käytön vähentymiseen. Asiakaspalvelu 2014-hankkeen valtion palveluntuottajille ja Kansaneläkelaitokselle tekemän kyselyn mukaan vuonna 2011 keskimäärin noin 25 % asiakaspalveluhenkilöstön ja noin 40 % asiantuntijoiden antamasta asiakaspalvelusta on annettu käyntiasiantuntijapalveluntuottajien omissa toimipisteissä. Asiakaspalveluhenkilökunnan antamasta asiakaspalvelusta keskimäärin lähes puolet annetaan puhelimitse ja noin neljäsosa verkon kautta (ml. sähköposti). Asiantuntijoiden antamassa asiakas-

palvelussa puhelinpalvelun osuuden on arvioitu olevan keskimäärin noin 40 % ja verkon kautta tapahtuvan asioinnin osuus vajaa 20 %. Palvelutuotannon jakaantumisesta sekä palvelukanavittain että asiakassegmenteittäin on suuria eroja palveluntuottajien välillä.

Käynnissä olevissa valtion eri viranomaisen ja Kansaneläkelaitoksen palvelutuotannon kehittämishankkeissa palveluita pyritään yhä enenevästi kehittämään sellaisiksi, että asiakkaiden asiointitarve vähenee (esimerkiksi esitetyt veroilmoitus) tai että asiointi hoidetaan muuten kuin käymällä henkilökohtaisesti viranomaisen toimipisteessä (viranomaisten sähköiset palvelut, puhelinpalvelut ja postitse hoidettavat palvelut).

Valtionhallinnon viranomaiset ja Kela ovat kehittäneet viime vuosina omia palveluprosessejaan siihen suuntaan, että sähköinen asiointi olisi ensisijainen asiointimuoto. Useiden viranomaisten strategisena tavoitteena on lisätä verkkopalveluja ja kasvattaa niiden osuutta asioinneista.

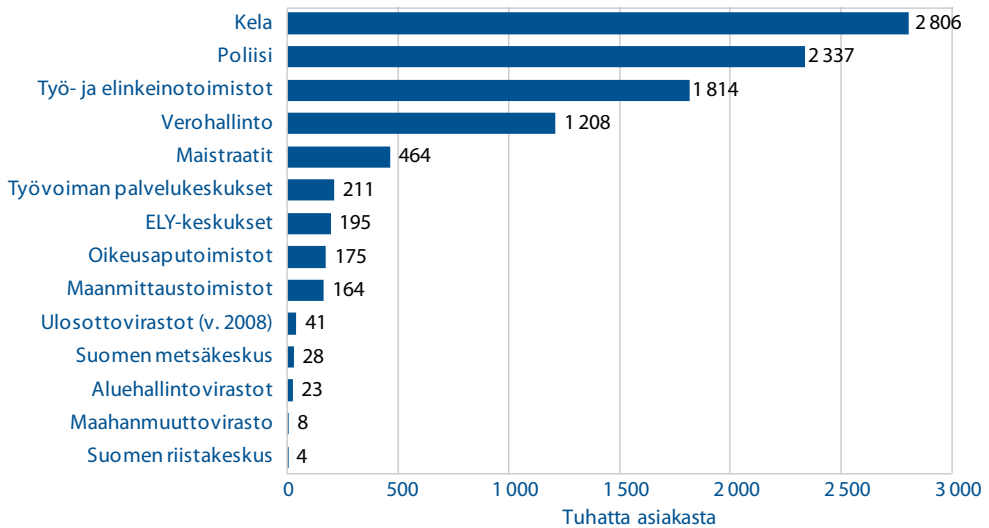
Samaan aikaan monet viranomaiset ovat myös keskittäneet omaa puhelinpalveluaan. Esimerkiksi ELY-keskuksissa ja työ- ja elinkeinotoimistoissa asiakaspalvelua on koottu työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskukseen (Työlinja) sekä valtakunnallisiin liikenteen asiakaspalvelukeskukseen ja ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskukseen (pilotti). Asiakas saa yhteyden asiakaspalvelukeskuksiin puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakaspalvelukeskukset auttavat, neuvovat ja opastavat asioiden vireillepanossa ja verkkopalvelujen käytössä sekä vastaavat asiakkaiden kysymyksiin ja palautteeseen. Myös Verohallinnolla ja Kelalla on käytössä valtakunnalliset asiakaspalvelunumerot.

Viranomaiset ovat kehittäneet myös yhteisiä puhelinpalveluja tietyille asiakasryhmille. Esimerkiksi ELY-keskusten, TE-toimistojen, Patentti- ja rekisterihallituksen, Verohallinnon, Tekesin ja Finnveran yhteisen Yritys-Suomi – puhelinpalvelun kohderyhmänä ovat toimintaansa aloittavat ja toimivat yritykset. Puhelinpalvelusta annetaan tietoa ja neuvontaa muun muassa yleisissä yrityksen perustamiseen liittyvissä asioissa, tietoa julkisista yritys- ja työnantajapalveluista sekä niihin liittyvistä sähköisistä palveluista ja ohjataan tarvittaessa muuhun asiantuntijapalveluun.

Käyntiasiointi on kuitenkin edelleen runsaasti käytetty asiointimuoto ja sen säilyttäminen on tärkeää muun muassa niiden asiakkaiden kannalta, jotka eivät halua tai joilla ei ole mahdollisuutta siirtyä uusiin sähköisen palvelun palvelumuotoihin tai jotka tarvitsevat neuvontaa julkisen hallinnon palveluista ja niiden käytöstä. Asiakaspalvelu 2014 – hankkeen teettämän asiakaskyselyn mukaan 77 % haastatelluista pitää henkilökohtaista käyntiasiointia tärkeänä asioinnin tapana. Käyntiasiakaspalvelut takaavat kaikille yhtäläiset mahdollisuudet hoitaa asiointiaan viranomaisten kanssa.

Asiakaspalvelu 2014-hankkeen valtion palveluntuottajille ja Kansaneläkelaitokselle tekemän kyselyn mukaan valtion palvelun-

tuottajien ja Kansaneläkelaitoksen omissa palvelupisteissä suoritettiin vuonna 2011 noin 9,4 miljoonaa asiakaskäyntiä. Suurimmat asiakaskäyntimäärät ovat Kelan, poliisin, työ- ja elinkeinotoimistojen ja Verohallinnon palveluissa. Sähköisten palveluiden kehityksen ja palvelun antamisen tavoissa tapahtuvien muutosten voidaan arvioida pienentävän asiakaskäyntien määrää merkittävästikin. Käyntiasioinnin suuntaa antavat määrät on kuvattu alla olevassa taulukossa.



Taulukko: Käyntiasioinnin määrä vuonna 2011.

Valtion paikallishallinnon rakenne on 2000-luvulla, erityisesti sen ensimmäisen vuosikymmenen loppupuolella, kokenut merkittäviä muutoksia. Valtion paikallisviranomaisten toimialueet ovat laajentuneet ja useiden perinteisesti selkeästi valtion paik-

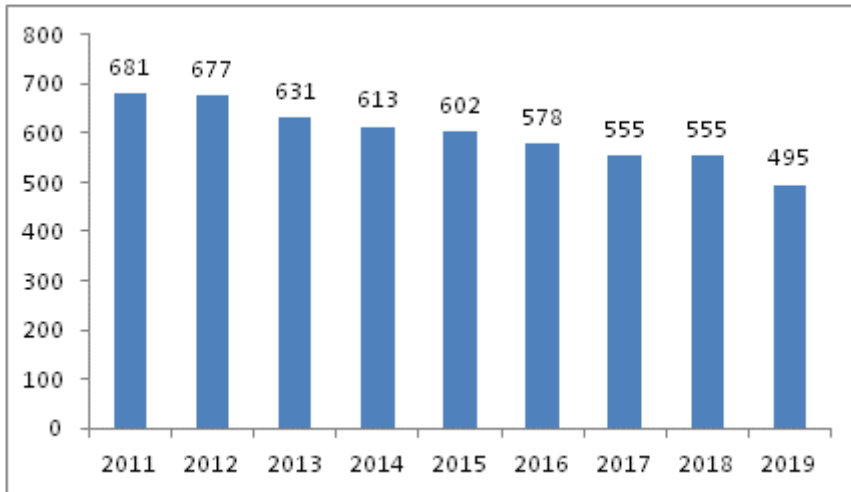
allishallintoon kuuluviksi miellettyjen viranomaisten toimialueet noudattelevat nykyään lähinnä maakuntien rajoja. Rakennemuutokseen on liittynyt usealla hallinnonalalla myös palvelupisteverkon karsiminen.

Käyntiasiointipalvelun tarpeen ja käytön väheneminen on osaltaan johtanut ja johtaa

myös jatkossa viranomaisten toimipisteiden lakkauttamisiin vähäisen kysynnän alueilla. Omien toimipisteiden ylläpitäminen on kysynnän laskiessa ollut taloudellisesti epätarpeellista. Tehdyn selvityksen mukaan yhä edelleen vuonna 2011 toimijasta riippuen 95,2 % - 99,8 % Suomen väestöstä asui 40 kilometrin säteellä Kelan, Verohallinnon, Poliisin lupapalveluiden, TE-toimiston tai maistraatin toimipisteestä. Vuoden 2013 alusta maistraateilla on yhteensä 41 toimipaikkaa, joista lakkautussuunnitelmia on tällä hetkellä 3 toimipaikan osalta. Laajempi maistraattien palvelupisteverkon tarkastelu on käynnistetty vuoden 2013 keväällä. Verohallinnolla on henkilöverotuksen palveluja antavia toimipaikkoja tällä hetkellä 64, joista 9 ollaan lakkauttamassa seuraavien kahden vuoden aikana. Poliisin palveluverkon kehittämistyö on tällä hetkellä käynnissä ja suunnitteilla on oman palvelupisteverkon supistaminen siten, että poliisilla olisi vastaisuudessa pääpoliisiasema tai poliisiasema 119 paikkakunnalla. Työ- ja elinkeinopalvelut uudistuvat vuosien 2013-2015 aikana. Vuoden 2013 alusta voimaan tulleessa uudistuksessa muodostettiin 15 TE-toimistoa, jot-

ka tarjoavat TE-palveluja tällä hetkellä 120 toimipaikassa. Näkyvissä oleva kehitys johtaa siihen, että käyntiasioinnin vähentyessä valtion viranomaisten ja Kansaneläkelaitoksen omat palvelupisteet vähenevät yhä edelleen ja keskittyvät alueille, joissa on tarpeeksi laaja väestöpohja takaamaan riittävän kysynnän oman palvelupisteen taloudelliselle ja tuottavalle ylläpitämiselle. Tämä merkitsisi käyntiasiakaspalveluiden saatavuuden heikentymistä harvemmin asutuilla alueilla ja alueellista eriarvoistumista hallinnon asiakkaiden kannalta.

Asiakaspalvelu2014 –hanke kokosi hankkeessa mukana olleilta valtion viranomaisilta ja Kansaneläkelaitokselta arvion viranomaisten toimipisteverkkojen kehityksestä vuosina 2011-2019. Kyselystä saatujen tulosten mukaan poliisin, maistraatin, Verohallinnon, TE-toimistojen ja Kansaneläkelaitoksen omaa asiakaspalvelua tarjoavien toimipisteiden määrä vähenisi hallinnonalojen omien ilmoitusten mukaan yhteensä 186 toimipisteellä vuosien 2011 ja 2019 väliin sijoittuvalla ajanjaksolla. Prosentuaalisesti tämä tarkoittaisi 27 % vähennystä.



Omien asiakaspalvelua tarjoavien toimipisteiden määrän ennakoitu kehitys vuosina 2011-2019

*Yhteispalvelupisteiden määrä*



Yhteispalvelupisteitä on vuoden 2013 huhtikuun lopussa 191 kappaletta. 1. huhtikuuta 2007 voimaan tulleen uuden yhteispalvelulain myötä yhteispalvelupisteiksi lakattiin laskemasta sellaisia palvelupisteitä, joissa ei tarjottu uuden lain määritelmän mukaista yhteispalvelua, mikä laski tilastoitua yhteispalvelupisteiden määrää parillakymmenellä pisteellä. Yhteispalvelupisteiden kokonaislukumäärä on tämän jälkeen hieman kasvanut. Olemassa olevien yhteispalvelupisteiden sopimusperusta on myös muuttunut vakaammaksi. Nykyisin kaikki yhteispalvelupisteet perustuvat yhteispalvelusopimukseen, kun vuoden 2008 lopussa lain mukainen sopimus oli solmittu ainoastaan 112 yhteispalvelupisteessä.

Yhteispalvelupisteiden toimeksisaajina eli isäntinä toimivat lähes yksinomaan kunnat. Kunta on toimeksisaaja 185 yhteispalvelupisteessä, Kansaneläkelaitos 4 yhteispalvelupisteessä ja TE-toimisto kahdessa yhteispalvelupisteessä.

Manner-Suomen 304 kunnasta 149 kunnassa on yhteispalvelupiste. Osassa kuntia yhteispalvelupisteitä on enemmän kuin yksi. Kuntia, joissa yhteispalvelupisteitä on neljä tai enemmän, ovat Espoo, Jyväskylä, Kauha-va, Mikkeli, Parainen ja Vantaa.

Yhteispalvelun kautta tapahtuvan asioinnin osuus palvelukanavana on palveluntuottajien omiin palveluverkkoihin nähden vaatimaton. Yhteispalvelun merkitys palvelukanavana on korostunut alueilla, joissa tai joiden lähistöllä ei sijaitse palveluntuottajien omia palvelupisteitä.

### *Yhteispalvelussa annettavat palvelut*

Yhteispalvelulain 8 §:n 2 momentin 2 kohdan mukaan yhteispalvelusopimuksessa on sovittava mitä avustavia asiakaspalvelutehtäviä sopimus koskee ja missä laajuudessa niitä hoidetaan yhteispalveluna.

Yhteispalveluun osallistuvat keskeiset palveluntuottajat määrittivät yhteispalvelun tehostamishankkeessa (2006-2008) hallinnonalansa vakiopalveluvalikoiman. Vakiopalveluvalikoiman palveluissa on kyse yhteispalveluna annettavaksi sopivista kunkin palveluntuottajan avustavista asiakaspalvelutehtävistä. Yhteispalvelun tehostamishank-

keen ohjausryhmä hyväksyi vakiopalveluvalikoimat ja suosittelee, että yhteispalvelusopimuksia tehtäessä kukin toimija yhteispalveluun osallistuessaan tarjoaisi yhteispalveluna aina vähintään vakiopalvelulistauksen mukaiset palvelut. Tavoitteena oli yhtenäistää eri yhteispalvelupisteiden palveluvalikoimaa ja helpottaa hallinnonaloilla palveluverkon todellisen merkityksen arviointia, kun yhteispalvelu tarkoittaa tiettyä palveluvalikoimaa paikkakunnalla. Vakiopalveluvalikoimailistauksia on sittemmin hankkeen päätyttyä päivitetty ja tällä hetkellä on määritetty Kansaneläkelaitoksen, poliisin lupapalvelujen, Verohallinnon, maistraattien, TE-toimistojen, ELY-keskusten ja aluehallintovirastojen vakiopalvelut.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston ylläpitämään yhteispalvelun tietokantaan kirjataan yhteispalveluun osallistuvien toimijoiden tarjolla olevien palveluiden laajuus vakiopalvelumäärittelyä hyväksi käyttäen. Vakiopalveluilla tarkoitetaan hyväksytyssä vakiopalveluvalikoimassa listattujen palvelujen saatavuutta yhteispalvelupisteestä. Vakiopalveluvalikoimaa laajemmat palvelut pitävät sisällään joissain tapauksissa myös ns. täydet palvelut eli tilanteet, joissa toimeksiantajan toimivaltainen virkamies käy tiettyinä säännönmukaisina tai ajanvarauksella erikseen sovittavina ajankohtina yhteispalvelupisteessä antamassa toimeksiantajan palveluita.

Kuntien asiakaspalveluita on tarjolla lähes kaikissa yhteispalvelupisteissä. Saatavilla olevien kunnan palveluiden vaihtelu on kuitenkin erittäin suurta, mikä osittain johtuu kuntien valitseman asiakaspalvelujen järjestämistavan perusrakenteen vaihtelevuudesta (hallinnonaloittain hajautettu malli vs. keskitetty asiakaspalvelumalli). Toisin kuin muilla keskeisillä yhteispalveluun osallistuvilla keskeisillä toimijoilla, ei kuntia koskien ole määritetty tarkkarajaista vakiopalveluvalikoiman määritelmää, vaan ainoastaan esimerkinomaisesti kartoitettu niitä kuntien eri hallinnonalojen asiakaspalveluita, jotka soveltuvat yhteispalveluna annettaviksi.

Suurin osa nykyisistä yhteispalvelupisteistä tarjoaa toimeksisaajan palveluiden lisäksi ainoastaan yhden toimeksiantajan (42 % yhteispalvelupisteistä) tai kahden toimeksiantajan palveluita (34 % yhteispalvelupisteistä).

Kolme toimeksiantajaa on noin 12 %:ssa, neljä toimeksiantajaa 7 %:ssa ja viisi toimeksiantajaa 5 %:ssa yhteispalvelupisteistä. Lähes 80 %:ssa yhteispalvelupisteistä yhteispalveluyhteistyö on siis enintään kolmen palveluntuottajan yhteistyötä.

Kansaneläkelaitos on mukana on mukana 161 yhteispalvelupisteessä eli Kelan palveluja saa 84 %:ssa yhteispalvelupisteistä. Kansaneläkelaitoksen vakiopalveluvalikoima kattaa hyvin laajasti Kelan palveluita. Asiakas voi panna yhteispalvelupisteessä vireille hakemusasiansa (pl. työeläkehakemukset ja työeläkejärjestelmän kuntoutushakemukset) ja saada niihin sekä muutoinkin elämäntilanteeseensa liittyvää Kela-asioiden neuvontaa. Vakiopalveluvalikoiman mukaisessa yhteispalvelussa myös esimerkiksi opastetaan Kelan verkkopalveluiden käytössä sekä hoidetaan ajanvarauksia Kelan puhelinajanvarauspalveluun tai tapaamiseen. Kansaneläkelaitoksen vakiopalveluvalikoiman mukaiset palvelut saa 87%:ssa pisteistä, vakiopalveluvalikoimaa laajemmat palvelut 11%:ssa pisteistä ja vakiopalveluvalikoimaa suppeammat palvelut on 2%:ssa pisteistä.

Poliisin lupapalveluita on saatavilla 81 yhteispalvelupisteestä eli 42 %:ssa yhteispalvelupisteistä. Poliisin vakiopalveluvalikoima kattaa useita poliisin lupapalveluita. Määrällisesti merkittävät passi-, henkilökortti- ja aselupa-asiat eivät kuitenkaan lukeudu poliisin vakiopalveluvalikoimaan, sillä niiden vireillepano edellyttää käyntiä toimivaltaisessa viranomaisessa. Poliisin vakiopalvelut sisältävät esimerkiksi hakemusten vireillepanoa, siihen liittyvää neuvontaa, maksujen vastaanottamista, sähköisen ajanvarauksen tekemistä sekä sähköisten hakemusten täyttämässä avustamista. Niistä yhteispalvelupisteistä, joihin poliisi osallistuu, on vakiopalvelut saatavilla noin 45 %:ssa pisteistä, vakiopalveluvalikoimaa laajemmat palvelut 6 %:ssa pisteistä ja vakiopalveluvalikoimaa suppeampi palveluvalikoima on 49 %:ssa pisteistä.

Verohallinto on toimeksiantajana 49 yhteispalvelupisteessä eli 26 %:ssa yhteispalvelupisteistä. Verohallinnon vakiopalveluvalikoimaan kuuluu Verohallinnon sähköisten palvelujen käytön opastaminen sekä sähköisessä muodossa olevien lomakkeiden, ohjei-

den ja esitteiden jakelu. Verohallinnon vakiopalveluihin ei kuulu verotusasioiden vastaanottaminen tai verotusasioiden vireille saattaminen. Verohallinnon vakiopalveluvalikoiman mukaiset palvelut on saatavilla noin 73 %:ssa niistä yhteispalvelupisteistä, joihin verohallinto osallistuu, 2 %:ssa on tarjolla vakiopalveluvalikoimaa laajemmat palvelut ja 25 %:ssa on vakiopalveluvalikoimaa suppeampi palveluvalikoima.

TE-toimistojen palveluita on saatavilla 57 yhteispalvelupisteessä, joten TE-toimistojen osallistuminen kattaa 30 % yhteispalvelupisteistä. TE-toimistojen vakiopalvelut sisältävät työ- ja elinkeinohallinnon nettipalveluiden yleisesittelyn asiakkaille sekä verkkopalvelujen käyttömahdollisuuden ja niissä opastamisen. Työ- ja elinkeinohallinnon lomakkeiden vastaanotto sekä asiantuntijapalvelut ajanvarauksella ovat paikallisesti tarkemmin sovittavia mahdollisia palveluita. TE-toimistojen vakiopalvelut on saatavilla 61 %:ssa niistä yhteispalvelupisteistä, joihin TE-toimistot osallistuvat, vakiopalveluvalikoimaa laajemmat palvelut 14 %:ssa pisteistä ja vakiopalveluvalikoimaa suppeammat palvelut 25 %:ssa pisteistä.

Maistraatti osallistuu yhteispalveluun 36 yhteispalvelupisteessä eli 19 %:ssa yhteispalvelupisteistä. Maistraattien vakiopalveluvalikoima sisältää lukuisia rekisteröinti- ja hakemusasioita, jotka asiakas voi panna vireille yhteispalvelupisteessä. Vakiopalvelut maistraatti tarjoaa 50 %:ssa niistä yhteispalvelupisteistä, joihin se osallistuu, vakiopalveluvalikoimaa laajemmat palvelut saa ainoastaan yhdestä pisteestä ja vähemmän kuin vakiopalvelut on saatavilla 47 %:ssa yhteispalvelupisteistä.

### *Kustannustenjako yhteispalvelussa*

Yhteispalvelulain mukaan yhteispalvelusopimuksessa on aina määriteltävä yhteispalveluun liittyvien kustannusten jakaminen tai jakamisperusteet. Keskeiset palveluntuottajat ovat yhteispalvelun tehostamishankkeessa sopineet kustannustenjaossa kullakin hallinnonalalla noudatettavista periaatteista. Kustannustenjako ei kuitenkaan kaikissa yhteispalvelupisteissä toteudu yhteisesti linjatulla tavalla.



Kansaneläkelaitoksella kustannustenjaon perustana ovat asiointivolyymit, joita seurataan apudiaarikirjausten perusteella. Kaikki Kelan vakio palveluvalikoimaan määritellyt palvelutehtävät oikeuttavat korvaukseen, edellyttäen että ne on kirjattu palvelutapahuman yhteydessä tai heti sen päätyttyä. Kela edellyttää palvelutapahumasta asiakaskohtamista ja asiakkaan asian edistämistä korvaukseen oikeuttavan merkinnän tekemiseksi. Kuukausikorvaussummasta on vakuutuspiirinjohtajalla käytettävissään koko Kelassa yhteisesti määritelty korvausperustevalikko. Kelan vakuutuspiirinjohtaja on tehdessään sopimuksen valtuutettu päättämään mahdollisista lisäperusteista, joilla korvausta voidaan lisätä 50-100 euroa/kk.

Myös poliisi sekä maistraatit perustavat kustannustenjaon suoritekohtaiseen hinnoitteluun ja siten asiointivolyymeihin. Yksittäisestä palvelutehtävästä yhteis palvelupisteelle maksettava maksu vaihtelee poliisilla 2,5 eurosta 4,5 euroon ja maistraateilla 4,5 eurosta 7,9 euroon.

Verohallinnon osalta jokaisen yhteis palvelupisteen palveluvalikoimaan kuuluu vakiona tekninen apu, joka mahdollistaa asiakkaan tuetun verkkoasioinnin. Verotuksen verkkoasioinnin (www.vero.fi) tukemisesta johtuvat kustannukset määritellään ja sovitaan esimerkiksi yhteis palvelupisteiden yhteenlasketun väestöpohjan (asiakaspohjan) oletetun teknisen palvelukysynnän perusteella. Verkoasioinnin tukemisesta johtuva osuus yhteis palveluiden vuotuisista kokonaiskustannuksista on sovittavan verohallinnon kustannusosuuden määrätymisperuste. Verohallinnon osuudeksi sovittu kustannusosuus (esim. 0,5 % x yhteis palvelupisteen kokonaiskustannukset) yhteis palveluiden vuotuisista kustannuksista laskutetaan asianomaiselta verovirastolta vuosittain jälkikäteen. Mikäli yhteis palvelupisteessä on sovittu myös muiden Verohallinnon palveluiden jakelusta kuin verkkoasioinnin teknisestä tuesta, on näistä lisäkustannuksista sovittava aina erikseen.

TE-toimistojen osalta kustannustenjako sovitaan paikallisesti kokonaissummana esimerkiksi vuoden määrääjäksi eteenpäin, mikäli kustannusten tarkempi aiheuttaminen ei ole tarkoituksenmukaisella tavalla selvittä-

vissä tai seurattavissa. Jos kustannusten aiheuttaminen on selvitettävissä tai seurattavissa tarkoituksenmukaisella tavalla, voivat jaon perusteena olla käytetty työaika (edellyttää työajan seuranta tai määrättyillä kriteereillä tapahtuvaa työajan kohdennuksen arviointia) ja/tai julkaisujen, esitteiden ja lomakkeiden jaettu määrä ja/tai asiakaskäyntien määrä ja/tai annettujen palvelujen laatu/määrä (edellyttää palvelujen tuotteistamista). Myös niissä tapauksissa, joissa kustannustenjako sovitaan kokonaissummana, tulee arvioinnissa noudattaa soveltuvin osin edellä mainittuja kriteereitä.

### *Yhteis palveluhenkilöstö*

Yhteis palvelupisteiden toimeksisaajat ovat ilmoittaneet puutteellisesti henkilöstön määrää koskevia tietoja Etelä-Suomen aluehallintoviraston ylläpitämään yhteis palvelutietokantaan. Ilmoitettujen tietojen mukaan yhteis palvelupisteissä työskentelee 263 koko-aikaista palveluneuvojaa ja 139 osa-aikaista palveluneuvojaa (179 pistettä ilmoittanut tiedon). Yhteis palvelutyöhön on ilmoitettu käytettävän henkilötyövuosia yhteensä 128 htv (vain 65% pisteistä on ilmoittanut htv-tiedon).

### *Yhteis palvelun ohjaus- ja kehittämisjärjestelmä*

Yhteis palvelulain 1.2.2011 voimaan tulleen muutoksen myötä valtiovarainministeriön tehtävänä on johtaa yhteis palvelun valtakunnallista kehittämistä ja sovittaa yhteen viranomaisten yhteis palvelua koskevia toimenpiteitä. Valtiovarainministeriö huolehtii, että tarvittavat kehittämistoimenpiteet käynnistetään ja toteutetaan. Valtiovarainministeriö vastaa toimenpiteiden valmistelusta ja niitä koskevista päätöksistä sekä toteutukseen saattamisesta.

Paikallishallinnon ja palveluiden yhteistyöryhmä on valtakunnan tason yhteistyöelin, jossa yhteis palvelun kehittämiseen kuuluvia asioita käsitellään. Yhteistyöryhmässä ovat edustettuna julkisen hallinnon keskeiset yhteis palveluun osallistuvat palveluntuottajat; (Kela, poliisi, Verohallinto, maistraatti sekä työ- ja elinkeinohallinto) sekä Suomen Kun-

taliitto, maakunnan liitot, aluehallintovirastot, henkilöstöjärjestöt, ja Yhteispalvelun edistäjät ry, joka edustaa palveluneuvojien näkökulmaa. Yhteistyöryhmässä käsitellään yhteisiä linjauksia, joihin edustettuina olevat tahot sitoutuvat.

Valtiovarainministeriön asettamassa Yhteispalvelun koulutuksen kehittämisen ja yhteistyöryhmässä kartoitetaan yhteispalvelun koulutustarpeita, joiden pohjalta laaditaan palveluneuvojien perehdyttämisen ja koulutus suunnitelmat sekä tuotetaan erilaisia oppaita ja muuta tukimateriaalia. Valtiovarainministeriö huolehtii yhdessä ao. toimijoiden kanssa suunnitelmien toteuttamisesta. Suunnitelmat päivitetään vuosittain tarvetta vastaavaksi.

Alueellinen yhteispalvelun edistämistä vastuu siirtyi maakunnan liitoille 1.1.2010 aluehallintouudistuksen myötä. Aiemmin tehtävä hoidettiin lääninhallituksissa. Valtiovarainministeriö ohjaa ja tukee maakunnan liittojen yhteispalvelun edistämistä välittämällä liitoille valtionhallinnon yhteiset ohjauslinjaukset, järjestämällä yhteisiä työkokouksia sekä osallistamalla maakuntien yhteispalvelua koskeviin tilaisuuksiin ja kokouksiin. Maakunnan liitot toimivat yhdessä kuntien, valtion viranomaisten, Kansaneläkelaitoksen ja muiden yhteispalvelun sidosryhmien kanssa.

Aluehallintovirastojen tehtäväksi tuli samassa uudistuksessa valtion palveluntuottajien yhteistyön edistäminen. Etelä-Suomen aluehallintovirastossa (ESAVI) oleva aluehallintovirastojen toiminnan kehittämissikööri vastaa yhteispalveluun liittyvistä erikoistumistehtävistä, joita ovat yhteispalvelun sopimusrekisterin/tietokannan ja apudiaarin sekä yhteispalvelun verkkosivuston kehittäminen ja ylläpitäminen sekä yhteispalvelun ja siihen osallistuvien valtion viranomaisten yhteistyön valtakunnallinen kehittäminen. ESAVI koordinoi kaikkien aluehallintovirastojen toimintaa em. yhteispalvelun edistämistyössä. Aluehallintovirastot toimivat tiiviissä yhteistyössä maakunnan liittojen kanssa.

Yhteispalveluun osallistuvat viranomaiset ja muut tahot voivat osallistua yhteispalvelun kehittämiseen tekemällä ehdotuksia ja tuomalla kehittämistarpeita esiin joko suoraan valtiovarainministeriölle tai edustajiensa kautta em. yhteistyöryhmässä käsiteltäväksi. Kehittämisehdotukset käsitellään ja hyväksy-

tyt ehdotukset viedään käytäntöön yhteispalvelupisteiden toiminnassa osallisten viranomaisten kanssa. Valtiovarainministeriö antaa yhteispalvelun osallisille informaatio-ohjausta kehittämisasioista.

Yhteispalvelu on palvelujen järjestämismuoto, jonka käyttöönotosta ja käytännön järjestelyistä päättävät tapauskohtaisesti paikallis- ja aluetason viranomaiset. Yhteispalvelun ohjaus on tämän vuoksi osa paikallis- ja aluehallinnon ohjausta.

Paikallistason ohjaus yhteispalvelussa perustuu suurimmalta osin keskushallinnon viranomaisten (ministeriöt ja Kelan keskushallinto) tulos- ja muuhun ohjaukseen sekä Kuntaliiton kuntiin suuntaamaan viestintään. Yhteispalvelua koskevat yhteiset linjaukset kulkevat osana hallinnonalojen omaa ohjausta alue- ja paikallistason viranomaisille, jotka ovat toimivaltaisia tekemään yhteispalvelusopimuksia.

## 2.2 Kansainvälinen kehitys sekä ulkomaiden ja EU lainsäädäntö

*(Täydentyä jatkovalmistelussa)*

## 2.3 Yhteispalvelun nykytilan arviointi

Hallintonselonteosta (VNS 2/2005 vp) antamassaan vastauksessa (HaVM 2/2006 vp) eduskunta on muun muassa katsonut, että julkisen sektorin toimijoiden yhteisellä palvelujen järjestämisellä on vastaisuudessa merkittävä rooli palvelujen saatavuuden turvaamisessa. Yhteispalvelun avulla voidaan ylläpitää alueellisesti riittävän kattavaa palveluverkkoa nykyistä tehokkaammin. Palvelupisteiden palveluvalikoimaa on kehitettävä keskeisten palvelujen osalta kattavaksi ja palvelujen saatavuuteen saman tasoisena kaikissa pisteissä on kiinnitettävä erityistä huomiota. Suuremmissa kuntakeskuksissa yhteispalvelu helpottaa asiantuntijaresurssien suuntaamista tehokkaammin niihin kohtiin, joissa niitä todella tarvitaan.

Samoin hallintovaliokunta on yhteispalvelulain muuttamiseen (1096/2010) johtaneesta hallituksen esityksestä (HE 230/2010 vp) antamassaan mietinnössä (HaVM 21/2010 vp) tähdentänyt yhteispalvelun kehittämisen merkitystä. Hallintovaliokunta on todennut,

että kuntien ja valtion palvelutuottajien yhteistyöllä tulee vahvistaa palvelutarjontaa siten, että laadukkaat ja monipuoliset palvelut ovat saatavilla niin haja-asutusalueilla kuin taajamissakin. Palvelujen sisällön osalta valtiokunta on kiinnittänyt huomiota siihen, että yhteispalvelussa tulee olla tarjolla nykyistä laajemmin esimerkiksi poliisin lupapalveluja.

Pääministeri Kataisen hallitusohjelmassa yhteispalvelun kehittämisen tavoitteeksi on asetettu, että koko maahan luodaan kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Hallitusohjelmassa on lisäksi annettu tehtäväksi selvittää kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisena.

Yhteispalvelu on käytännössä muotoutunut ilman normiohjaustakin toiminnaksi, jossa yhteispalvelun toimeksisaajina ovat muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta kunnat. Yhteispalvelun palveluverkosto ei kuitenkaan ole maantieteellisesti kattava ja se pikemminkin täydentää palvelutuottajien omia palvelupisteverkkoja. Yhteispalvelun osuus asiointikanavana sekä kunnissa että valtionhallinnossa on tällä hetkellä hyvin pieni. Yhteispalvelupiste sijaitsee nykyisin lähes joka toisessa Manner-Suomen kunnassa. Joissakin suurissa kaupungeissa kuten Espoossa, Vantaalla ja Jyväskylässä yhteispalvelupisteet ovat osa kaupungin käyntiasiakaspalvelukonseptia, mutta leimallisesti yhteispalvelu on pienempien paikkakuntien ja harvemman asutuksen seutujen palvelumuoto.

Nykyinen yhteispalvelujärjestelmä perustuu sopimuksenvaraisuuteen ja sopimukseen sitoutuminen on kunkin palveluntuottajan harkinnassa. Se organisatorinen taso (aluetai paikallistaso), joka päättää yhteispalveluun sitoutumisesta, vaihtelee palveluntuottajittain. Kuntien halu toimia yhteispalvelun toimeksisaajana vaihtelee, eivätkä myöskään valtiolliset toimijat ole muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta ryhtyneet yhteispalvelun toimeksisaajiksi niissä tilanteissa, joissa kunta ei ole ottanut tehtävää itselleen. Samoin valtion paikallisten palveluntuottajien tahtotilassa sitoutua yhteispalveluun toimeksiantajana on suuria eroja. Valtionhallinnon palveluntuottajat eivät ole osoittaneet laajamittaista kiinnostusta laajentaa yhteispalvelun avulla palvelutoimintaansa sellaisille paikkakunnille, joissa niillä ei ole aiemmin ollut omaa

palvelupistettä. Yhteispalvelupisteverkon laajeneminen on pääosin kytkeytynyt hallinnonalojen omien palvelupisteiden määrän vähentämiseen. Nykyisenkaltaisen sopimusperusteisen yhteispalvelupisteverkon kehitystä ei ole pystytty kokonaisvaltaisesti suunnittelemaan eikä ohjaamaan eikä sillä siten pystytty takaamaan palveluiden yhdenvertaista saatavuutta. Yhteispalvelupisteitä ei välttämättä synny nykyisellään tarveperusteisesti.

Yhteispalvelupisteen perustana olevassa yhteispalvelusopimuksessa sovitaan yhteispalvelun rahoittamisesta. Sopimusperusteinen yhteispalvelun ylläpitäminen ja rahoitus luo yhteispalvelun järjestämiselle ja yhteispalvelupisteverkolle järjestelyn lyhytjänteisyydestä johtuen epävakautta ja epävarmuutta. Kattavan yhteispalvelupisteverkon luominen ja pitkäjänteinen kehittäminen nykyisellä konseptilla, jossa yhteispalvelun ylläpitämisestä ja rahoituksesta päätetään paikallistasolla määräaikaaisella sopimuksella, ei ole onnistunut.

Yhteispalvelu ei ole myöskään palveluvalikoimaltaan kattavaa. Palveluntuottajien osallistumisessa yhteispalveluun on suuria eroja, mikä aiheuttaa palveluvalikoiman epäyhtenäisyyttä. Lähes 80 %:ssa yhteispalvelupisteistä tarjolla on toimeksisaajan palvelujen lisäksi ainoastaan yhden tai kahden muun palveluntuottajan palveluita. Yhteispalvelun palvelutarjonta on tästä johtuen usein suppeaa.

Aktiivisimmin yhteispalveluun toimeksiantajana osallistuu Kela, jonka palveluita on saatavilla jopa 84 %:ssa yhteispalvelupisteistä. Muut palveluntuottajat osallistuvat yhteispalveluun selvästi vähemmän: poliisin palveluita on saatavilla 42 %:ssa, verohallinnon 26 %:ssa, TE-toimistojen 30 %:ssa ja maistraattien 19 %:ssa yhteispalvelupisteistä.

Myös palveluntuottajien palveluvalikoima ja sen syvyys vaihtelee niissä yhteispalvelupisteissä, joihin palveluntuottajat osallistuvat. Vuonna 2007 voimaan tulleen uuden yhteispalvelulain, yhteispalvelun tehostamishankkeen ja yhteispalvelun laajentamishankkeen seurauksena yhteispalveluna saatavien avustavien asiakaspalvelujen syvyys on kuitenkin lisääntynyt merkittävästi. Vielä vuonna 2006 yhteispalvelu oli useimmissa tapauksissa lo-makejakelua sekä yleisneuvontaa. Saatavilla

oli usein tarvittavat lomakkeet, mutta yksityiskohtaisen neuvonnan saaminen ja asian vireillepaneminen edellyttivät muun palvelukanavan käyttöä. Tältä osin on tapahtunut merkittävää kehitystä ja nykyinen yhteispalvelu toimii aidosti vaihtoehtoisena palvelukanavana, jossa asiakas voi panna asiansa vireille ja saa asiansa vireillepanemiseksi tarvittavan neuvonnan.

Tavoitteena on ollut, että kukin valtion palveluntuottaja tarjoaisi yhteispalveluun osallistuessaan vähintään vakiopalveluvalikoiman mukaiset palvelut. Parhaiten palveluvalikoiman kattavuutta ja yhtenäisyyttä koskevan tavoitteen on saavuttanut Kela, jonka palvelut ovat vähintään vakiopalvelutasoiset 98 %:ssa niistä yhteispalvelupisteistä, joihin se osallistuu. Verohallinnon palvelut vastaavat 76 %:ssa tavoitetasoa, TE-toimistojen 75 %:ssa, maistraatin 53 %:ssa ja poliisin lupapalvelut 51 %:ssa niistä yhteispalvelupisteistä, joissa niiden palveluja on saatavilla. Tavoitetason toteutumisaste kertoo, että useilla valtion palveluntuottajilla palveluvalikoima vaihtelee runsaasti eikä vähintään vakiopalveluvalikoiman mukaisten palvelujen tavoitetasoa ole saavutettu.

Myös yhteispalvelupisteissä tarjolla olevien kunnallisten palveluiden vaihtelu on hyvin suurta. Siitä huolimatta, että kunnat ylläpitävät yhteispalvelupisteitä, eivät ne välttämättä ole keskittäneet omaa käyntiasiakaspalveluaan yhteispalvelupisteisiin. Kuntien ylläpitämät yhteispalvelupisteet eivät aina toimi keskeisenä asiakasrajapintana edes kunnan omiin asiakaspalveluihin.

Yhteispalveluun osallistuttaessa on annettavien palvelujen valikoima lain asettamissa rajoissa vapaasti sovittavissa. Sekä palveluntuottajien osallistumista yhteispalveluun että palveluvalikoiman laajentamista ja yhdenmukaistamista on edistetty koko 2000-luvun ajan hallinnonalojen yhteistyömenettelyin, kehittämishankkein, säädösmuutoksin, keskushallinnon suosituksin sekä tulohajauksen ja alueellisten edistäjäorganisaatioiden avulla. Kukin hallinnonala on itse määritellyt vakiopalvelunsa ja suosittanut sen noudattamista yhteispalvelusopimusta solmittaessa. Hallitusohjelmassa asetettua tavoitetta määritellä yhteispalvelupisteissä vähintään saatavilla olevat palvelut on pyritty tähän mennessä to-

teuttamaan suositus- ja ohjausluonteisten toimenpiteiden avulla. Toimivalta yhteispalveluun sitoutumisessa on kuitenkin ollut pääsääntöisesti paikallistasolla samoin kuin harjantavalta siinä, mitä palveluja kussakin yhteispalvelusopimuksessa on lopulta sovittu yhteispalveluna annettavaksi. Tästä on poikkeuksena Kansaneläkelaitos, joka on säännönmukaisesti keskushallintonsa linjaamin tavoin uusia sopimuksia solmiessaan määritellyt palveluvalikoimaksi vakiopalveluvalikoiman mukaiset palvelut. Muilta osin yhteispalvelun laajentamis- ja harmonisointipyrkimykset eivät ole toteutuneet kuin osaksi. Palveluvalikoiman yhdenmukaistaminen ja laajentaminen on edennyt melko hitaasti.

### **3 Esityksen tavoitteet ja keskeiset ehdotukset**

#### **3.1 Tavoitteet**

Esityksen tavoitteena on edistää julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuutta sekä asiakaspalvelutoiminnan tuottavuutta ja tehokkuutta. Tavoitteena on koota valtion viranomaisten, Kansaneläkelaitoksen ja kuntien käyntiasiakaspalvelut laajasti yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin siten, että asiakkaat saavat hoidettua suuren osan julkisen sektorin asiointiaan yhdessä paikassa ns. yhden luukun periaatteella. Pitkän aikavälin tavoitteena on, että asiakas saa koko julkisen hallinnon asiakaspalvelun yhden luukun periaatteella sähköisenä palveluna, puhelinpalveluna tai käyntiasiointina.

Asiakaspalveluiden tuottamisella viranomaisten yhteistyönä on tarkoitus turvata käyntiasiointipalvelujen laaja saatavuus sekä niiden tuottava ja tehokas tarjoaminen tilanteessa, jossa käyntiasiakaspalvelun kokonaiskysyntä vähenee ja viranomaiskohtainen palvelupisteverkko harvenee. Tavoitteena on niin ikään parantaa yhteisen asiakaspalvelun avulla viranomaispalveluiden saatavuutta alueellisesti siten, että valtion viranomaisten palvelut ovat nykyistä paremmin jokaisen käytettävissä asuinpaikasta riippumatta. Asiakaspalvelut olisivat saatavilla nykyistä kattavammin ja alueellisesti yhdenvertaisemmin. Lisäksi palveluiden yhdenvertainen ja yhtäläinen saatavuus paranee siten, että vi-

ranomaisten sähköisten palveluiden käyttö tulee mahdolliseksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä myös niille, joilla ei joko ole itsellään sähköisten palveluiden käyttöön vaadittavia tietoliikenneyhteyksiä tai riittävää tietoteknistä osaamista sähköisten palvelujen itenäiseen käyttöön. Yhteiseen asiakaspalveluun esitetään koottavaksi kattavasti ja mahdollisimman yhdenmukaisesti niiden valtion viranomaisten asiakaspalvelut, jotka ovat lakisääteisesti mukana yhteisessä asiakaspalvelussa. Tällä edistetään palveluiden saavutettavuuden lisäksi sitä, että asiakkaat voivat luottaa saavansa laajasti hallinnon palveluiden asiakaspalveluita yhteisistä asiakaspalvelupisteistä ja tietävät missä asioida tarvitessaan yhteisessä asiakaspalvelussa lakisääteisesti mukana olevien valtion viranomaisten palveluita. Erityisesti yhteisellä asiakaspalvelulla turvataan niiden henkilöiden viranomaisasioinnin tarpeet, jotka eivät voi tai halua hoitaa asiointiaan yksinomaan sähköisten palveluiden avulla tai eivät pysty hoitamaan sähköistä asiointia itsenäisesti ilman tukea.

### 3.2 Toteuttamisvaihtoehdot

#### 3.2.1 *Lakisääteisyys ja sopimuksenvaraisuus*

Esityksen valmistelun yhteydessä arvioitiin yhteisen asiakaspalvelun toteuttamistapana voimassa olevan yhteispalvelulain kaltaista sopimukseen perustuvaa yhteisen asiakaspalvelun järjestämistä sekä toisaalta esityksen mukaista lakisääteistä yhteisen asiakaspalvelun järjestämistä.

Pääministeri Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelun kehittämisen tavoitteeksi on asetettu koko maan kattavan kuntatasoisen yhteispalvelupisteiden verkon luominen. Lisäksi tavoitteeksi on asetettu jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevien valtion, kuntien ja eri viranomaisten palveluiden määrittely. Tavoitteeksi on asetettu myös selvittää kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Hallintonselonteosta (VNS 2/2005 vp) antamassaan vastauksessa (HaVM 2/2006 vp)

eduskunta on muun muassa katsonut, että julkisen sektorin toimijoiden yhteisellä palvelujen järjestämisellä on vastaisuudessa merkittävä rooli palvelujen saatavuuden turvaamisessa. Yhteispalvelun avulla voidaan ylläpitää alueellisesti riittävän kattavaa palveluverkkoa nykyistä tehokkaammin. Palvelupisteiden palveluvalikoimaa on kehitettävä keskeisten palvelujen osalta kattavaksi ja palvelujen saatavuuteen saman tasoisena kaikissa pisteissä on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Julkisen hallinnon yhteispalvelusta annettuun lakiin (223/2007) pohjautuva nykyinen yhteispalvelumalli samoin kuin sitä edeltänyt julkisen hallinnon asiakaspalvelujen järjestämisestä yhteisissä palveluyksiköissä annettuun lakiin (802/1993) pohjautunut yhteispalvelumalli ovat sopimusperusteisia yhteispalvelun järjestämismalleja. Kuten edellä luvussa 2.3 on todettu, ei vuodesta 1993 alkaen kehitetty sopimusperusteinen yhteispalvelumalli ole pyrkimyksistä huolimatta saavuttanut merkittävää asemaa julkisen hallinnon asiakaspalvelun palvelukanavana vaan sen rooli on ollut pikemminkin palveluntuottajien omia palvelupisteverkkoja täydentävä. Yhteispalvelun kautta tapahtuvan asioinnin osuus palvelukanavana on palveluntuottajien omiin palveluverkkoihin nähden hyvin vaatimaton. Yhteispalvelu ei ole myöskään palveluvalikoimaltaan kattavaa. Palveluntuottajien osallistumisessa yhteispalveluun on suuria eroja, mikä aiheuttaa palveluvalikoiman epäyhtenäisyyttä. Lähes 80 %:ssa yhteispalvelupisteistä tarjolla on toimeksisaajan palvelujen lisäksi ainoastaan yhden tai kahden muun palveluntuottajan palveluita, mistä johdun palveluiden perustarjonta on suppeaa. Myös palveluntuottajien palveluvalikoima ja sen syvyys vaihtelee niissä yhteispalvelupisteissä, joihin palveluntuottajat osallistuvat.

Nykyisessä sopimuksenvaraisessa yhteispalvelussa sopimukseen sitoutuminen on kunkin palveluntuottajan harkinnassa. Se organisatorinen taso (alue- tai paikallistaso), joka päättää yhteispalveluun sitoutumisesta, vaihtelee palveluntuottajittain. Käytännössä kunkin yhteispalvelupisteen perustaminen edellyttää paikallisia sopimusneuvotteluja kaikkien palveluntuottajien kesken. Kussakin yhteispalvelupisteessä annettavista palveluis-



ta sovitaan suositusluonteisesta vakiopalveluvalikoimasta huolimatta paikallisissa yhteis palveluneuvotteluissa samoin kuin yhteis palvelun rahoittamisesta. Sopimusperusteinen yhteis palvelun ylläpitäminen ja rahoitus on luonut yhteis palvelun järjestämislle ja yhteis palvelupisteverkolle järjestelyn lyhytjänteisyydestä johtuen epävakautta ja epävarmuutta. Kattavan yhteis palvelupisteverkon luominen ja pitkäjänteinen kehittäminen nykyisellä konseptilla, jossa yhteis palvelun ylläpitämisestä ja rahoituksesta päätetään paikallistasolla määräaikaaisella sopimuksella, ei ole onnistunut.

Uuden yhteisen asiakas palvelun järjestämismallin tulee johtaa merkittävään palveluvalikoiman laajentumiseen ja yhdenmukaistamiseen yhteisessä asiakas palvelussa. Asiakkaan tulee saada laajasti julkisen hallinnon palveluja yhteisestä asiakas palvelusta ja tietää millaisia palveluja palvelupisteessä on tarjolla. Uuden järjestämismallin tulee lisätä voimakkaasti yhteisen asiakas palvelun määrää sekä yhteisen asiakas palvelun merkittävyyttä ja tehokkuutta palvelukanavana luoden pitkällä tähtäimellä yhteisestä asiakas palvelusta ainoa keskeinen asiakas rajapinta julkisen hallinnon palveluihin. Ottaen huomioon sopimusperusteisesta yhteis palvelusta saadut kokemukset, on valmistelussa arvioitu, että ainoa tehokas tapa päästä näihin tavoitteisiin on säädösperusteisen yhteisen asiakas palvelun järjestämismallin luominen.

Säädösperusteisessa mallissa yhteisen asiakas palvelun sisältö, yhteiseen asiakas palveluun aina osallistuvat julkisen hallinnon palveluntuottajat sekä yhteisessä asiakas palvelussa aina annettavat palvelut määritettäisiin lailla sekä lain nojalla annettavalla valtioneuvoston asetuksella. Nykyiseen yhteis palvelun järjestämistapaan nähden säädösperusteisessa mallissa yhteisen asiakas palvelun palveluvalikoima laajenee, syvenee ja yhdenmukaistuu. Yhteisen asiakas palvelun järjestämisen perusta muuttuu nykyistä selvästi vakaammaksi. Yhteisen asiakas palvelun palveluvolyymien kasvaminen mahdollistaa kattavan palvelupisteverkoston luomisen sekä yhteisten palvelupisteiden ylläpitämisen sellaisilla alueilla, joilta palveluntuottajat joutuisivat lakkauttamaan omia vähäisen asioinnin palvelupisteitään.

Valmistelussa on myös arvioitu, että säädösperusteisen mallin rinnalla on tarpeen säilyttää sopimusperusteinen malli, joka mahdollistaa myös muiden kuin aina lakisääteisesti yhteiseen asiakas palveluun osallistuvien viranomaisten osallistumisen yhteiseen asiakas palveluun. Kansaneläkelaitoksen osallistuminen yhteiseen asiakas palveluun on Kansaneläkelaitoksen valtiosääntöoikeudellisesta asemasta johtuen katsottu perustelluksi järjestää sopimusperusteisesti.

Kuntien palveluiden osalta on tarkasteltu sitä, kuinka laajasti kuntien asiakas palvelut voidaan ja on perusteltua lakisääteisesti velvoittaa tarjottavaksi yhteisessä asiakas palvelussa. Lakiin perustuva velvollisuus kuntien asiakas palveluiden antamisesta yhteisessä asiakas palvelussa merkitsee puuttumista kunnan palveluiden järjestämisen tapaan. Tämän vuoksi on katsottu, että lakiin perustuva velvoite tarjota kunnan asiakas palveluita yhteisessä asiakas palvelussa koskisi ainoastaan kunnan lakisääteisten palveluiden asiakas palveluita, ei kunnan yleiseen toimialaan kuuluvien palveluiden asiakas palveluita. Kuntien lakisääteisten palveluiden tuottamisen tavan moninaisuudesta johtuen on lisäksi katsottu perustelluksi rajata velvoitetta niin, että yhteisessä asiakas palvelussa hoidettaisiin vähintään sellaisia kunnalle laissa säädettyihin tehtäviin kuuluvia asiakas palveluja, jotka kunta tuottaa itse. Yhteisessä asiakas palvelussa ei kuitenkaan olisi välttämätöntä hoitaa terveydenhuollon palveluihin kuuluvia asiakas palvelutehtäviä.

### 3.2.2 *Järjestämisvelvollinen viranomai- nen*

Yhteisen asiakas palvelun järjestämisestä vastaavan viranomaisen valikoitumista on valmistelussa tarkasteltu pitäen lähtökohtana pääministeri Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteis palvelun kehittämiselle asetettua tavoitetta luoda koko maassa kuntatasolle kattava yhteis palvelupisteiden verkko. Lisäksi tavoitteena on ollut hallitusohjelman mukaisesti jokaisessa yhteis palvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelujen määrittely sekä sen selvittäminen, voivatko kunnat toimia yhteis palvelupisteiden vastuuviranomai-

sina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Valmistelussa on tarkasteltu malleja, joissa vastuu yhteisen asiakaspalvelun ylläpitämisestä annettaisiin joko kunnille, jollekin valtion viranomaiselle tai Kansaneläkelaitokselle. Kussakin tapauksessa yhteisessä asiakaspalvelussa annettaisiin kuntien, valtion viranomaisten ja Kansaneläkelaitoksen palveluja. Lisäksi on tarkasteltu mallia, jossa valtion viranomaisten käyntiasiakaspalvelut keskitettäisiin yhden valtion viranomaisen hoidettavaksi. Viimeksi mainitun malli ei kuitenkaan toteuttaisi uudistuksen tavoitteita koota koko julkisen hallinnon käyntiasiakaspalveluita laajasti yhteen asiakaspalvelupisteeseen, minkä vuoksi malli ei ole ollut laajemman tarkastelun kohteena.

Siitä huolimatta, että kunnille asetettuja velvoitteita pyritään johdonmukaisesti vähentämään, on valmistelussa päädytty esittämään, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen tulisi säätää uudeksi tehtäväksi kunnille. Tälle arvioidaan olevan painavia palvelujen saavutettavuuden turvaamiseen sekä niiden tarkoituksenmukaiseen ja tehokkaaseen järjestämistapaan perustuvia perusteita.

Kunnat ovat alueyhteisöjä ja niiden nykyinen asiakaspalvelu on muita palveluntuottajia korostetummin lähipalvelua. Kunnille kuuluu muita viranomaisia luontevammin sellaisen palvelukokonaisuuden järjestäminen, joka tähtää asukkaiden hyvinvoinnista huolehtimiseen ja lähipalvelun ylläpitämiseen. Jo nyt ovat lähes yksinomaan kunnat ryhtyneet sopimusperusteisessa yhteispalvelussa yhteispalvelupisteiden toimeksisaajiksi. Nykyisistä yhteispalvelupisteistä 97 % on kuntien ylläpitämiä.

Kunnat tuottavat palvelun määrässä mitattuna arviolta puolet senkaltaisista hallinnollisista käyntiasiakaspalvelutehtävistä, joita yhteisestä asiakaspalvelusta voitaisiin tarjota. Koska kuntien käyntiasiakaspalvelu muodostaa niin merkittävän osan kaikesta julkisen hallinnon käyntiasiakaspalvelusta, on kuntien käyntiasiakaspalvelujen kokoaminen yhteiseen asiakaspalveluun keskeinen edellytys sille, että yhteinen asiakaspalvelu toimii tavoitteiden mukaisesti ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisen hallinnon käyntiasiakaspalveluihin.

Riittävän kattavan ja alueellisesti yhdenvertaisesti saavutettavissa olevan, mutta samalla tuottavan ja tehokkaan käyntiasiakaspalveluverkon luominen edellyttää, että käyntiasiakaspalvelupisteellä on myös tulevaisuudessa, käyntiasiakaspalveluiden kysynnän vähentyessä, riittävän laajan palvelukysynnän muodostava asiakaspohja. Kunnallisten palveluiden mukanaolo yhteisessä asiakaspalvelussa on välttämätöntä palveluverkon kattavuuden turvaamiseksi sekä tarkoituksenmukaisen ja toiminnallisesti ja taloudellisesti tehokkaan käyntiasiakaspalvelun järjestämistavan aikaansaamiseksi. Yksinomaan valtion palveluntuottajien palveluista koostuvien yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkostoa ei pystyittäisi tehokkaasti ja tuottavasti järjestämään hallitusohjelmassa asetetun tavoitteen mukaisesti kattavaksi, sillä yksinomaan valtion viranomaisten asiakaspalvelujen kysyntä harvemmin asutuilla alueilla ei ole riittävää palvelupisteverkoston ylläpitämiseksi.

Kuntien ja valtion käyntiasiakaspalveluiden tarjoaminen samasta asiakaspalvelupisteestä mahdollistaa sen, että tarjottavien palveluiden valikoimasta muodostuu niin laaja, että riittävä palvelukysyntä saadaan muodostettua pienemmällä asukas pohjalla kuin yksinomaan valtion viranomaisten palveluita tarjoamalla. Säätämällä kuntien ja valtion käyntiasiakaspalvelut lähtökohtaisesti yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottaviksi ja tuomalla yhteiseen asiakaspalveluun lisäksi sopimusperusteisesti Kansaneläkelaitoksen käyntiasiointia, on mahdollista luoda kattava ja samalla toiminnallisesti mahdollisimman tehokas palvelupisteverkosto tarjoamaan julkisen hallinnon asiakaspalveluita.

Vaihtoehto, jossa yhteisen asiakaspalvelun järjestäisi jokin muu viranomainen kuin kunta, edellyttäisi edellä todettujen asiakasrajapintaa ja kattavaa palvelupisteverkkoa koskevien tavoitteiden saavuttamiseksi, että myös kuntien erityiseen toimialaan eli lakisääteisiin tehtäviin kuuluvien palveluiden asiakaspalvelun järjestäminen siirrettäisiin kunnilta jollekin valtion viranomaiselle tai Kansaneläkelaitokselle, mikä merkitsisi puuttumista kunnallisten palvelujen järjestämiseen ja kunnallisen itsehallintoon. Käyntiasiakaspalvelun järjestäminen kunnan toi-

mesta toteuttaa myös subsidiariteettiperiaatetta, joka on todettu myös Suomea velvoittavassa Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan (SopS 66/1991) 4 artiklan 3 kohdassa. Peruskirjassa todetun periaatteen mukaan julkisista tehtävistä tulee yleensä ensisijaisesti huolehtia kansalaista lähinnä olevien viranomaisten.

### 3.2.3 *Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkosta säätäminen*

Esityksessä ehdotetaan, että yhteisen asiakaspalvelun järjestämismuoto säädetään ainoastaan osalle kuntia. Valmistelussa on ollut arvioitavana kysymys siitä, tulisiko laissa säätää kriteerit, joiden perusteella valtioneuvoston asetuksella määritettäisiin se, mille kunnille järjestämismuoto säädetään, vai tuleeko järjestämismuotoisista kunnissa säätää laissa.

Esityksessä on päädytty ehdottamaan sääntelyratkaisua, jossa laissa säädetään ne kunnat, joita järjestämismuoto koskee. Esityksen valmistelussa on todettu, että järjestämismuotoisiksi valikoituvia kuntia ei ole mahdollista johtaa riittävän täsmällisesti ja tarkkarajaisesti lailla säädettävistä kriteereistä. Kunnan valikoituminen järjestämismuotoiseksi kunnaksi edellyttää alueellista tarkoituksenmukaisuusharkintaa, jossa joudutaan ottamaan huomioon muun muassa palvelujen saavutettavuuteen liittyviä seikkoja. Hallitus tuo tällä esityksellään eduskunnalle ehdotuksensa esille tuotuihin tavoitteisiin nähden tarkoituksenmukaisesta yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkosta. Keskeistä myös on se, että kyse on kunnille annettavasta tehtävästä. Asiasta säätämisen on tällaisessa tilanteessa arvioitu kuuluvan perustuslain 80 ja 121 §:stä johtuen lain alaan.

### 3.3 **Keskeiset ehdotukset**

#### *Järjestämismuotoon perustuva yhteinen asiakaspalvelu*

Esityksessä on otettu lähtökohdaksi, että julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen tapahtuu pääsääntöisesti säädosperusteisesti. Yhteisen asiakaspalvelun sisältö, yhteiseen asiakaspalveluun aina osal-

listuvat julkisen hallinnon viranomaiset sekä yhteisessä asiakaspalvelussa aina annettavat palvelut ehdotetaan määritettäväksi lainsäädännössä. Yhteisessä asiakaspalvelussa ehdotetaan tarjottavaksi aina säädosperusteisesti poliisin, Verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten, työ- ja elinkeinotoimistojen ja kuntien palveluja. Yhteisen asiakaspalvelun järjestämismuoto säädetäisiin kuntien tehtäväksi. Järjestämismuotoon johtuen kunnan olisi järjestettävä edellä tarkoitettujen valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitaminen siten kuin siitä ehdotetussa laissa ja sen nojalla annetuissa säännöksissä säädetään. Lisäksi järjestämismuotoisista kuntien olisi luotava ja ylläpidettävä edellytykset sille, että edellä tarkoitettujen valtion viranomaisten palveluita voidaan tarjota yhteisessä asiakaspalvelussa etäpalvelujärjestelmän avulla sekä siten, että kyseisten toimivaltaisen viranomaisen edustaja voi toimia asiakaspalvelupisteessä, hoitaa siellä toimivaltaisen viranomaisen tehtäviä ja antaa asiakkaalle näitä tehtäviä koskevaa henkilökohtaista asiakaspalvelua. Kunnan olisi hoidettava sille ehdotetun lain mukaan kuuluvat valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävät itse. Järjestämismuotoisesta kunnan olisi perustettava asiakaspalvelupiste yhteisen asiakaspalvelun hoitamista varten. Kuntien yhdistyessä järjestämismuoto siirtyisi kuntien yhdistymisen tuloksena syntyneelle uudelle kunnalle. Lisäksi kaikki järjestämismuotoon perustuvat asiakaspalvelupisteet jatkaisivat toimintaansa uudessa kunnassa. Valtioneuvosto voisi kuitenkin päättää, että uuden kunnan järjestämismuotoon ei kuulu kaikkien uuden kunnan alueella olevien asiakaspalvelupisteiden ylläpitäminen.

#### *Järjestämismuoto vain osalle kunnista*

Järjestämismuoto annettaisiin ainoastaan osalle kunnista. Kunnat, joille järjestämismuoto annetaan, säädettäisiin laissa.

Ehdotetulla sääntelyratkaisulla pyritään siihen, että valtion käyntiasiakaspalvelut ovat saavutettavissa kattavasti ja yhdenvertaisesti koko maassa. Julkisen hallinnon taloudellisten voimavarojen tarkoituksenmukaisen käyttämisen on kuitenkin arvioitu asettavan



rajat sille, kuinka tiheä toimivaltaisten viranomaisten omien palvelupisteiden ja julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden palvelupisteverkkokokonaisuus voidaan maahan muodostaa. Tavoitteena on, että yhteinen asiakaspalvelupisteverkko takaa yhdessä valtion viranomaisten oman toimipisteverkon kanssa yhdenvertaisen asiakaspalveluiden saatavuuden koko maassa, mutta samalla palvelupisteverkon tulee olla sellainen, että se myös mahdollistaa asiakaspalvelutoiminnan tuottavan ja tehokkaan järjestämisen. Ehdotuksessa on päädytty arvioon, että julkisen hallinnon taloudellisten resurssien tarkoituksenmukaisen käytön kannalta ei ole perusteltua velvoittaa kaikkia kuntia ylläpitämään yhteistä asiakaspalvelua. Sijoitettaessa asiakaspalvelupiste jokaiseen Manner-Suomen kuntaan tulisi asiakaspalvelupisteverkosta asiakaspalvelupisteiden sijainnin kannalta epätasainen, palvelutarpeen kannalta arvioituna monilla alueilla epätarkoituksenmukaisen tiheä, runsaasti taloudellisia voimavaroja vievä sekä viranomaistoiminnan tehokkuuden kannalta arvioituna tuottamaton. Kunnan asukasluvuun pohjautuva yhteisen asiakaspalvelupisteen asiakaspohja vaihtelisi alle tuhannesta asiakkaasta noin 600 000 asiakkaaseen. Joka arkipäivä vuoden ympäri auki olevan asiakaspalvelupisteen ylläpitäminen edellyttää, että asiakaspalvelupisteessä työskentelee useampia henkilöitä, ja useamman palveluneuvojan kustannustehokas työllistäminen edellyttää riittävän laajaa kysyntäpohjaa.

Yhteisillä asiakaspalvelupisteillä ei lakiehdotuksen mukaan olisi valtion palveluiden osalta alueellista toimivaltaa. Näin ollen kuntarajat ja tietyn kunnan jäsenyys eivät muodostaisi rajoitusta valtion palvelun saamiselle yhteisestä asiakaspalvelupisteestä. Käyntiasiakaspalveluiden alueellisesti yhdenvertaisen saatavuuden toteuttaminen ei siten asiakkaan kannalta tarkasteltuna edellytä, että yhteinen asiakaspalvelupiste perustettaisiin jokaiseen kuntaan, vaan merkityksellistä on se, että palvelu on saatavilla kohtuullisella etäisyydellä ja saavutettavuudella henkilön asuinpaikasta. Alueellisesti yhdenvertaista julkisen hallinnon käyntiasiakaspalvelujen saatavuutta ehdotetaan tarkasteltavan yksittäistä kuntaa laajemmalla alueella, jota

kutsutaan esityksessä yhteisen asiakaspalvelun vaikutusalueeksi.

Kuntien valikoituminen järjestämisvelvoitteen piiriin on pyritty ehdotuksessa toteuttamaan siten, että yhteisen asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen asukkaista vähintään 90 %:lla on asiakaspalvelupisteeseen maanteitse tai rautateitse lyhyempi matka kuin 40 kilometriä. Tosiasiallisesti taajaan asutuilla alueilla asiointimatkat muodostuvat ehdotetulla palvelupisteverkolla huomattavasti tätä lyhyemmiksi. Vaikutusalue muodostuisi ehdotetun 5 §:n 3 momentin mukaan yhdestä tai useammasta kunnasta tai kunnan osasta. Vaikutusalueen määrittelyssä otettaisiin huomioon se, kuinka työssäkäynti ja asiointi alueella tavanomaisesti suuntautuu. Valtioneuvoston asetuksella annettaisiin tarkempia säännöksiä asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen määrittelystä ja muodostumisesta.

Ehdotetulla sääntelyratkaisulla ei kaikilta osin päästä edellä todettuun saavutettavuustavoitteeseen, sillä järjestämisvelvollisten kuntien ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden kokonaismäärää rajoittavana tekijänä on pyrkimys mahdollistaa käyntiasiakaspalveluiden tuottava, tehokas ja taloudellinen järjestäminen, mikä edellyttää riittävän laajaa kysyntää asiakaspalveluille. Harvaan asutuilla alueilla ja laajoissa kunnissa edellä todetun saavutettavuustavoitteen saavuttaminen edellyttäisi, että kuntaan tulisi perustaa yhtä useampia asiakaspalvelupisteitä. Esimerkiksi Lapin maakunnan pinta-alalta laajoissa kunnissa edellä todetun 40 kilometrin tavoitteen saavuttaminen edellyttäisi yhtä useampia asiakaspalvelupisteitä. Tällaisissa muutenkin asukasmäärältään pienissä kunnissa kuntakeskuksen ulkopuolelle perustettavissa asiakaspalvelupisteissä olisi kunnan ja valtion käyntiasiakaspalveluiden kysyntä hyvin vähäistä. Ehdotuksessa ei ole katsottu perusteluksi esittää, että kunnat veloitettaisiin tällaisessa tilanteessa perustamaan yhtä useampia asiakaspalvelupisteitä.

Ehdotuksessa on pidetty lähtökohtana lisäksi sitä, että järjestämisvelvoite osoitetaan sellaisille kunnille, joille alueen asiointi ja työssäkäynti muutoinkin tavanomaisesti suuntautuu. Tilanteissa, joissa saavutettavuustavoitteeseen voitaisiin päästä useamalla vaihtoehdoisella kuntaratkaisulla, ehdo-

tetaan järjestämisvelvoite annettavaksi sellaiselle kunnalle, jolla on muitakin vetovoimatekijöitä alueella ja joka siten luontevimmin toimii alueen asiointikeskuksena.

### *Sopimusperusteinen yhteinen asiakaspalvelu*

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen voisi järjestämisvelvoitteeseen perustuvan yhteisen asiakaspalvelun lisäksi perustua valtion viranomaisen, kunnan ja itsenäisen julkisoikeudellisen laitoksen väliseen sopimus-suhteeseen. Yhteisen asiakaspalvelun hoitamisesta on toimeksiantajan ja toimeksisaajan tehtävä kirjallinen, toistaiseksi tai määräajan voimassa oleva toimeksiantosopimus. Tarkoituksena on, että Kansaneläkelaitos osallistuu laajamittaisesti yhteiseen asiakaspalveluun sopimusperusteisesti.

### *Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat tehtävät*

Esityksessä ei ehdoteta annettavaksi yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavaksi tehtäviä, jotka sisältävät julkisen vallan käyttöä. Yhteisessä asiakaspalvelussa ei voitaisi hoitaa kunnan tai toimeksisaajan palveluksessa olevan palveluneuvojan antamina asiakaspalvelutehtäviä, jotka sisältävät julkisen vallan käyttöä tai jotka lain mukaan edellyttävät asiakkaan henkilökohtaista asiointia toimivaltaisessa viranomaisessa, jollei muulla laissa toisin säädetä. Julkisen vallan käyttöä koskeva rajausta koskee sekä järjestämisvelvoitteeseen perustuvaa yhteistä asiakaspalvelua että sopimukseen perustuvaa yhteistä asiakaspalvelua. Toimivaltainen viranomaisen voisi kuitenkin sekä järjestämisvelvoitteeseen että sopimukseen perustuvassa yhteisessä asiakaspalvelussa hoitaa yhteisessä asiakaspalvelussa omalla henkilöstöllään julkisen vallan käyttöä sisältäviä tehtäviä joko etäpalveluyhteyden kautta tai siten, että toimivaltaisen viranomaisen oma henkilöstö antaa palvelua paikan päällä asiakaspalvelupisteessä. Lisäksi asiakaspalvelupisteessä olisi käytössä etäpalvelujärjestelmä, jolla palvelupisteessä asioivalle voitaisiin palveluneuvojan avustuksella järjestää pääsy toimivaltaisen viranomaisen antamaan henkilökohtaiseen asiakaspalveluun. Etäpalvelujärjestel-

mällä tarkoitettaisiin tieto- ja viestintätekniistä järjestelmää, jolla asiakaspalvelupisteessä muodostetaan puhe- ja näköyhteys (etäyhteys) asiakkaan ja toimivaltaisen viranomaisen välille ja jolla voidaan näiden kesken välittää asiakirjoja.

Esityksellä ei olisi vaikutusta valtion viranomaiselle lain mukaan kuuluviin tehtäviin ja toimivaltaan tai näitä tehtäviä koskeviin valtion viranomaisen velvollisuuksiin. Valtion viranomaisten tehtävät, joihin liittyvää asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan, säilyvät myös jatkossa muussa lainsäädännössä säädetyin tavoin kyseisten valtion viranomaisten toimivaltaan kuuluvina tehtävinä. Päätösvalta säilyisi kyseisillä toimivaltaisilla viranomaisilla. Yhteinen asiakaspalvelu ei myöskään poistaisi asiakkaan oikeutta asioida myös suoraan toimivaltaisen viranomaisen kanssa asiassaan.

Poliisin, Verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen sekä työvoima- ja elinkeinotoimistojen palveluihin kuuluvat asiakaspalvelutehtävät, joita kunnat hoitaisivat järjestämisvelvoitteeseen perustuvassa yhteisessä asiakaspalvelussa, määriteltäisiin laissa. Yhteisessä asiakaspalvelussa otettaisiin vastaan toimivaltaiselle viranomaiselle tarkoitettuja ilmoituksia, hakeuksia ja muita asiakirjoja sekä toimivaltaisen viranomaisen suoritteista perittäviä maksuja ja välitettäisiin nämä toimivaltaiselle viranomaiselle, luovutettaisiin toimivaltaisen viranomaisen asiakirjoja ja hoidettaisiin hallintolain (434/2003) 60 §:n 2 momentissa tarkoitettuja tiedoksiantoja toimivaltaisen viranomaisen toimeksiannosta sekä hoidettaisiin edellä mainittuihin palvelutehtäviin liittyviä asiakaspalvelun tukitoimintoja sekä välittömästi näihin palvelutehtäviin liittyvää tekniistä ohjausta, tiedon välittämistä ja tiedottamista sekä asioiden vireillepanoon ja tiedoksiintoon liittyvien muiden tietojen välittämistä. Lisäksi yhteisessä asiakaspalvelussa annettaisiin toimivaltaisen viranomaisen verkkopalvelujen käytön tukea, otettaisiin vastaan etäpalvelua tai muulla tavalla järjestettävää toimivaltaisen viranomaisen antamaa asiakaspalvelua koskevia ajanvarauksia sekä luotaisiin etäpalvelua koskeva käyttöyhteys toimivaltaiseen viranomaiseen ja annettaisiin etäpalvelun käytön tukea. Edellä tarkoitettu

asiakaspalvelutehtävät hoidettaisiin asiakaspalvelupisteessä palveluneuvojan antamana henkilökohtaisena palveluna käyntiasiain yhteydessä taikka puhelimen tai muun tietojärjestelmän teknisen käyttöyhteyden avulla. Lisäksi tietyissä asetuksella erikseen valtioneuvoston asetuksella säädettävissä asiakaspalvelupisteissä otettaisiin vastaan veronkantolaisissa (609/2005) ja verotililaisissa (604/2009) tarkoitettuja veroja, maksuja ja muita suorituksia sekä välitettäisiin ne edelleen veronkantoviranomaiselle. Järjestämismallin perustuvassa asiakaspalvelupisteessä annettaisiin palveluneuvojan hoitamia valtion viranomaisten asiakaspalveluja valtakunnallisesti valtion viranomaisten alueellisesta toimivallasta annettujen säästöjen estämättä.

Yhteiseen asiakaspalveluun lakisääteisesti osallistuvien valtion viranomaisten osalta säädettäisiin laissa niistä kunkin viranomaisen tehtävälajeista, joihin kuuluvia asiakaspalveluja yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan palveluneuvojan antamana tai etäpalvelun avulla. Valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin tarkemmin kunkin viranomaisen osalta tehtävälajeisiin kuuluvista yhteisessä asiakaspalvelussa annettavista palveluista. Lakisääteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien valtion viranomaisten asiakaspalvelut saatettaisiin laajasti yhteisessä asiakaspalvelussa annettaviksi. Poliisin ja maistraatin osalta laissa säädettäisiin myös niitä palveluista, joita yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan viranomaisten oman henkilöstön antamana. Valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin niistä yhteisistä asiakaspalvelupisteistä, joissa poliisi ja maistraatti antavat palvelua omalla henkilöstöllään. Verohallinnon, ELY-keskusten ja työvoima- ja elinkeinotoimistojen osalta valtioneuvoston asetuksella voitaisiin säätää niistä asiakaspalvelupisteistä, joissa kyseiset viranomaiset antavat palvelua omalla henkilöstöllään, sekä tällä tavoin annettavista palveluista.

Järjestämismallin kuntien olisi hoidettava yhteisessä asiakaspalvelussa vähintään sellaisia kunnalle laissa säädettyihin tehtäviin kuuluvia asiakaspalveluja, jotka kunta tuottaa itse. Yhteisessä asiakaspalvelussa ei kuitenkaan olisi välttämätöntä hoitaa terveydenhuollon palveluihin kuuluvia asiakaspalvelu-

tehtäviä. Kunta voisi kuitenkin antaa edellä tarkoitettuihin tehtäviin kuuluvia asiakaspalveluja yhteisen asiakaspalvelun lisäksi muussa kunnan palveluyksikössä, yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa tai hankkia ne muilta palvelun tuottajilta.

Esitykseen sisältyy eräitä säännöksiä, joilla pyritään turvaamaan kielisten oikeuksien toteutuminen sekä kieliryhmien tasapuolinen kohtelu.

### *Yhteisen asiakaspalvelun ohjaus*

Valtiovarainministeriö vastaisi julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun yleishallinnollisesta ohjauksesta. Lisäksi valtiovarainministeriö vastaisi ehdotetussa laissa tarkoitettuja valtion viranomaisia ohjaavien ministeriöiden ja keskushallinnon virastojen sekä kuntien kanssa yhteisen asiakaspalvelun yleisen ohjauksen ja seurannan yhteensovittamisesta. Valtiovarainministeriön tukena hallinnollisessa ohjauksessa ja sen yhteensovittamisessa olisi julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunta.

Poliisihallitus, Verohallinto, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, työ- ja elinkeinotoimistot, maistraattien ohjauksesta vastaava aluehallintovirasto ja maistraatit vastaisivat toimialalleen kuuluvien järjestämismallin perustuvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen ja kehittämisen ohjauksesta ja seurannasta. Ohjaus ja seuranta olisi tehtävä yhteistyössä kuntien kanssa. Lisäksi edellä mainitut valtion viranomaiset vastaisivat toimialalleen kuuluvien järjestämismallin perustuvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen valvonnasta. Samoin mainitut viranomaiset vastaisivat toimialoiltaan palveluneuvojen perehdyttämisestä, koulutuksesta ja muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpitämisestä sekä huolehtisivat siitä, että palveluneuvojilla on mahdollisuus saada tarvittaessa asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi asiantuntijatukea. Valtio olisi, siten kuin vahingonkorvauslain (412/1974) 3 luvussa säädetään, velvollinen korvaamaan vahingon, joka on syntynyt asiakkaalle järjestämismallin perustuvassa yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavan lakisääteisesti yhteisessä asiakaspalvelussa mukana olevaan valtion palveluun liittyvän asiakaspalvelutehtä-

vän hoitamisessa. Kunnalle säädettävän järjestämisvelvoitteen noudattamista valvoisi aluehallintovirasto, jolla olisi toimivalta antaa kuntaa velvoittavia määräyksiä kunnan laiminlyödessä järjestämisvelvoitteen ja tehostaa antamiaan määräyksiä sakon uhalla.

### *Kustannusten korvaus kunnille*

Valtion varoista maksettaisiin järjestämisvelvollisille kunnille korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Korvauksen perusteena olisivat kunnalle tehtävän hoitamisesta aiheutuneet välittömät kustannukset. Korvaus muodostuisi perusosasta ja suoritteisiin perustuvasta korvauksesta. Lähtökohtana olisi, että korvaus maksettaisiin ainoastaan yhdessä asiakaspalvelupisteessä tapahtuvasta valtion palveluiden hoitamisesta kutakin järjestämisvelvollista kuntaa kohden. Jos kunta haluaisi perustaa alueelleen useamman kuin yhden asiakaspalvelupalvelupisteen, maksettaisiin valtion varoista kunnalle korvaus valtion viranomaisen asiakaspalvelutehtävien hoitamisen kustannuksista useammassa kuin yhdessä asiakaspalvelupisteessä edellyttäen, että valtiovarainministeriö valtion talousarvion puitteissa antaa etukäteen kunnalle luvan useamman kuin yhden asiakaspalvelupisteen perustamiselle. Jos kunnassa olisi kuntien yhdistymistilanteeseen liittyvästä edellä todetusta säännöksestä johtuen useampia asiakaspalvelupisteitä, maksettaisiin valtion varoista kunnalle korvaus valtion viranomaisen asiakaspalvelutehtävien hoitamisen kustannuksista kaikissa näissä asiakaspalvelupisteissä. Valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin tarkempia säännöksiä kunnalle maksettavan korvauksen perusteista ja maksamisesta noudatettavasta menettelystä. Korvaukseen noudatettaisiin tietyiltä osin kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain (1704/2009) säännöksiä.

## **4 Esityksen vaikutukset**

### **4.1 Taloudelliset vaikutukset**

#### *Rahoitusmalli*

Järjestämisvelvoitteeseen perustuvan yhteisen asiakaspalvelun rahoitusmalli perustuisi niin sanottuun kustannusvastaavuuden periaatteen eli rahoitusperiaatteen noudattamiseen. Tämä periaate edellyttää, että kun valtio antaa kunnille uusia tehtäviä, sen on samalla huolehdittava siitä, että kunnilla on taloudelliset edellytykset suoriutua niistä. Rahoitusperiaatteen merkitystä yhteisessä asiakaspalvelussa korostaa se, että arviolta noin puolet yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavista tehtävistä liittyy muihin kuin kunnallisiin palveluihin.

Valtion varoista maksettaisiin lain 4 §:ssä tarkoitetulle järjestämisvelvolliselle kunnalle korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Korvauksen perusteena olisivat kunnalle aiheutuvat välittömät kustannukset.

Yhteisen asiakaspalvelun kustannukset jaetaan asiakaspalvelupistettä ylläpitävän kunnan palveluiden antamisesta aiheutuviin kustannuksiin, toimintaan osallistuvien valtion viranomaisten palvelujen antamisesta aiheutuviin kustannuksiin sekä sopimusperusteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien tahojen palvelujen antamisesta aiheutuviin kustannuksiin. Lähtökohtana on, että kukin osapuoli vastaa niistä kustannuksista, jotka aiheutuvat sen palvelujen antamisesta. Yhteisen asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmä, jolla korvattaisiin kunnille valtion viranomaisten palvelujen antamisesta aiheutuneet kustannukset, muodostuisi perusosasta ja suoritteisiin perustuvista korvauksista. Perusosalla korvattaisiin lähtökohtaisesti asiakaspalvelun järjestämisen ja antamisen kiinteitä kustannuksia, kuten toimitiloista, tietotekniikasta ja henkilöstön koulutuksesta aiheutuvia kustannuksia. Suoritekorvauksilla katettaisiin asiakaspalvelutapahtumista suoraan aiheutuvia henkilöstökustannuksia.

Perusosa määriteltäisiin laskennallisesti niin, että asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen asukasmäärän aiheuttama käyntiasioinnin kysyntä määritellään yhtenäisin perustein koko maassa sekä tätä kysyntää vastaava henkilöstön tarve. Pisteen asiakas- ja henkilöstömäärän edellyttämät tilat ja tietotekniset varusteet laskettaisiin kustannustekijöinä kuntaryhmittäin siten, että toimitilojen erilaiset vuokratasot erilaisissa kunnissa voitaisiin

huomioida. Näin saataisiin perusosan laskennallinen määrä, joka maksettaisiin kultakin vuodelta asiakaspalvelupistettä ylläpitävälle kunnalle. Perusosan maksamiseen tarvittavat määrärahat olisi tarkoitus irrottaa poliisin, maistraattien, työ- ja elinkeinotoimistojen, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä Verohallinnon toimintamenomomentilta ja koota uudelle yhteisen asiakaspalvelun momentille, joka sijoitetaan valtiovarainministeriön pääluokkaan.

Suoritteisiin perustuvat korvaukset määriteltäisiin siten, että yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettavat valtion palvelusuoritteet hinnoiteltaisiin niiden antamiseen kuluvan tyypillisen työajan mukaan. Tähän työaikaan kiinnitettäisiin niin sanottu välillinen työaika ja näin saadulla käytettävän työajan arvolla kerrottaisiin tyypillinen asiakaspalveluhenkilön palkka. Näin saataisiin hinta kullekin suoritteella. Suoritteiden määrää seurattaisiin asiakaspalvelujärjestelmän kautta ja suoritteiden perusteella kunnille maksettavat korvaukset saataisiin yksinkertaisena laskentana. Suoritekorvaukset olisi tarkoitus maksaa kunkin yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvan valtion viranomaisen toimintamenomomentilta. Esityksen valmistelussa tehdyn arvion mukaan perusosa kattaisi noin neljäsosan maksettavista korvauksista ja suoritekorvaukset kolme neljäsosaa siinä tapauksessa, että käyntiasiointi suuntautuisi kokonaan tai lähes kokonaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.

Yhteiseen asiakaspalveluun liittyvät investoinnit siltä osin, kuin ne liittyvät valtion asiakaspalvelun hoitamiseen, olisi tarkoitus korvata toimintakulujen korvaamista koskevien periaatteiden mukaisesti. Tarvittavien investointien laskennallinen määrä määriteltäisiin samalla tavalla kuin rahoituksen perusosan määrä kullekin ylläpitäjäkunnalle ja näille korvattaisiin investointi laskennallisen määrän mukaan.

Rahoitusjärjestelmään on tarkoitus liittää seuranta, jonka avulla selvitetäisiin muun muassa se vastaavtko kertyvät korvaukset todellisuudessa pisteissä annettavista valtion asiakaspalveluista kunnille aiheutuvia välittömiä kustannuksia.

Esitys liittyy valtion vuoden 201X talousarvioesitykseen ja se on tarkoitus käsitellä

sen yhteydessä. Esityksen sisältämät ehdotukset toteutettaisiin valtion talouden kehyyksen puitteissa lukuun ottamatta investointien osuutta, joka tulisi rahoittaa siihen erikseen osoitettavalla määrärahalla, ei yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien viranomaisten toimintamenomäärärahoilla. Investointikustannukset on tarkoitus kattaa toiminnasta tulevina vuosina saatavilla säästöillä.

### *Taloudelliset vaikutukset*

Kokonaistaloudellisuuden arviointi on toteutettu selvittämällä ja arvioimalla valtion toimijoiden toimipisteverkon ja asiakaspalvelutoiminnan kustannukset, kuntien asiakaspalvelujen järjestämisestä aiheutuvat kustannukset sekä ehdotettavan uuden yhteisen asiakaspalvelun järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Kaikki arvioinnit on tehty vuosien 2011–2019. Kokonaistaloudellisuuden arvioinnissa on kyse siitä, mitkä edellä mainittujen kolmen kokonaisuuden – valtion toimijat, kunnat, uusi yhteinen asiakaspalvelu – kustannukset ovat vuosina 2011–2019 ja saavutetaanko vuosien välisessä vertailussa kokonaisuuden kannalta nettomääräisesti riittäviä säästöjä, kun otetaan huomioon laskeva kysyntä.

Kun käyntiasioinnin oletetaan vähenevän 30 %, aiheuttaisi uuden yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ehdotetussa 164 kunnan mallissa arvion mukaan enimmillään 85,9 miljoonan euron vuotuiset käyttökustannukset. Jos asiointi puolestaan vähenesi 50 %, uuden yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen aiheuttaisi 164 kunnan mallissa 61,5 miljoonan euron vuotuiset käyttökustannukset. Nämä arviot perustuvat siihen, että yhteinen asiakaspalvelu olisi keskeinen rajapinta julkisiin palveluihin ja että myös Kansaneläkelaitos olisi mukana sopimusperusteisesti kaikissa asiakaspalvelupisteissä.

Tällä hetkellä valtion toimijoiden asiakaspalvelun laskennalliset kustannukset ovat selvitysten mukaan 154,5 miljoonaa euroa vuosittain. Tässä arviossa eivät ole mukana elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten asiakaspalvelun kustannukset. Yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien kuntien laskennalliset kustannukset asiakaspalvelusta ovat 111,6 miljoonaa euroa. Laskennallisesti



ja teoreettisesti voitaisiin siirtyä noin 266 miljoonan euron kokonaiskustannuksista alle 100 miljoonan euron tasoon, jos asiakaspalvelut yhdistettäisiin ja ne samalla mitoitettaisiin laskevaan kysyntään. Asiakaspalvelun kustannukset eivät käytännössä voi kuitenkaan vähentyä näin suurella määrällä, koska viranomaisten palvelukseen jää edelleen asiakaspalvelua antavia asiantuntijoita.

Yhteisen asiakaspalvelun toimintamallissa asiakaspalvelut on mahdollista tuottaa nykyistä kustannustehokkaammin ja säilyttää palveluiden saavutettavuus nykytasolla. Keskeinen edellytys kustannushyötyjen realisoinniksi on uuden järjestelmän kanssa kilpailevan käyntiasiakaspalvelurakenteen supistaminen.

Ehdotetussa 164 kunnan palveluverkossa päällekkäisten rakenteiden purkaminen muodostuu keskeiseksi edellytykseksi kokonaistaloudellisuuden kannalta. Uusi yhteinen asiakaspalvelu on itsessään kustannustehokkaampi ratkaisu järjestää käyntiasiointipalvelut kuin nykyjärjestelmä. Jos uusi yhteinen asiakaspalvelu ei muodostuisi pääasialliseksi käyntiasiointikanavaksi ja toimijakohtaiset palvelupisteet säilytettäisiin, ei säästöpotentiaali käytännössä realisoituisi.

Keskeistä on paitsi uuden järjestelmän luominen, niin myös nykyisen käyntiasiakaspalvelurakenteen uudistaminen. Mikäli siirtyminen uuteen yhteiseen asiakaspalveluun on täysimääräistä, uudella järjestelmällä on mahdollisuus järjestää käyntiasiointi huomattavasti nykyistä kustannustehokkaammin. Alla on laskettu ja arvioitu raja-arvoja, joiden puitteissa uusi järjestelmä muodostuisi kokonaistaloudellisesti kannattavaksi ratkaisuksi.

Valtion toimijoiden käyntiasiointipalvelua tarjoavan toimipisteverkon kokonaiskustannukset henkilöstö- ja toimitilakulujen osalta vuonna 2011 olivat 1,030 miljardia euroa. Jos asiakaspalvelun osuus kokonaiskustannuksista valtion hallinnossa määritellään henkilötyövuosien kohdentumisen suhteessa, valtion toimijoiden asiakaspalveluun kohdentamien kustannusten lähtötaso on 154,5 miljoonaa euroa vuodessa.

Asiakaspalvelu2014 –hankkeessa tehtyjen selvitysten perusteella valtion toimijat suunnittelevat kevennyksiä toimipisteverkkoihin niin, että kokonaiskustannusten vuotuinen ta-

so laskisi vuoteen 2019 mennessä hieman yli 70 miljoonalla eurolla. Suunnitelmien perusteella voidaan arvioida, että yhteisen asiakaspalvelun piiriin tulevien valtion toimijoiden asiakaspalvelusta ja sen ylläpitämisestä aiheutuvat henkilöstökustannukset vähenevät tiedossa olevien suunnitelmien toteutuessa 137,8 miljoonasta eurosta 77,2 miljoonaan euroon vuositasolla. Valtion toimijoiden asiakaspalveluun sitoutuvien henkilötyövuosien määrä laskee samaan aikaan 2 951 htv:sta 1 623 htv:en, suunnitellun vähennyksen ollessa siten yhteensä 1 328 htv (45 % lähtötasosta).

Kuntien kokonaiskustannuksien asiakaspalvelusta arvioidaan olevan 111,6 miljoonaa euroa vuodessa ja siihen sitoutuu arviolta 1 995 henkilötyövuotta.

Kun käyntiasiointiin oletetaan vähenevän 30 %, aiheuttaisi uuden yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ehdotetussa 164 kunnan mallissa arvion mukaan enimmillään 85,9 miljoonan euron vuotuiset käyttökustannukset. Summasta kuntien palvelujen jakamisesta aiheutuvia kustannuksia olisi 42,7 miljoonaa euroa ja valtion 43,1 miljoonaa euroa. Valtion budjettitalouden toimijoiden osuus viimeksi mainitusta summasta olisi 27,8 miljoonaa euroa vuodessa ja loput 15,3 miljoonaa Kelan osuutta.

Jos käyntiasiointin vähenemisen olettamana käytetään 50 %:n tasoa verrattuna vuoteen 2011, arvioitujen yhteisen asiakaspalvelun enimmäiskustannukset olisivat 61,5 miljoonaa euroa vuodessa. Kuntien osuus olisi 30,6 miljoonaa euroa, valtion 30,9 miljoonaa euroa, jakautuen budjettitalouden 20,0 miljoonaa ja Kelan 10,9 miljoonaa euroon.

Edellä mainitut käyntiasiointia koskevat laskelmat perustuvat siihen oletukseen, että yhteiseen asiakaspalveluun lakisääteisesti osallistuvien valtion viranomaisten käyntiasiointi siirtyisi asiakaspalvelupisteisiin ja että Kela osallistuisi kaikkiin yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Arvio on tämän vuoksi teoreettinen maksimikustannus.

Uuteen järjestelmään siirtymiseen liittyvien investointikustannusten arvioidaan olevan ehdotetussa 164 kunnan mallissa kokonaisuudessaan 87,0 – 57,1 miljoonaa euroa, riippuen käyntiasiointin vähenemisestä ja Kelan osallistumisesta verkkoon. Kuntien

osuus investoinnista olisi noin puolet, jos se jaetaan suoritteiden suhteessa. Kun kokonaistaloudellisen arvioinnin laskennassa ei ole voitu näyttää kustannushyötyjä kuin valtion toimijoille, on arviolaskennassa periaatteessa koko investointikustannuksen takaisinmaksun tapahduttava valtion toimijoille uuden järjestelmän kustannushyödyistä syntyvällä edulla.

Mikäli valtion toimijoiden omien toimipisteverkkojen kehittämissuunnitelmat toteutuvat aiotulla tavalla, valtion toimijoiden oman käyntiasiointiverkoston vuotuisen ylläpito-kustannuksien arvioidaan vähenevän hieman yli 70 miljoonaa euroa vuotuisesti. Uudesta yhteisestä asiakaspalvelupisteverkosta syntyisi järjestelmätasolla kustannuksia 43,1 – 30,9 miljoonaa euroa vuodessa, jolloin kokonaiskustannusten alenemaksi jäisi ainoastaan 27 – 39 miljoonaa euroa vuodessa tilanteessa, jossa käyntiasiointi on 30 – 50 % alhaisemmalla tasolla kuin vuonna 2011. Kustannusten alenema lähtötasosta olisi tällöin ainoastaan 17,5 – 25,2 %.

Pelkästään arvioituja kustannuksia ja suunniteltuja toimenpiteitä katsoen voidaan todeta, että vuonna 2019 tilanteessa, jossa yhteinen asiakaspalvelu on otettu käyttöön, asiakaspalvelun kustannukset olisivat jonkin verran pienemmät kuin vuonna 2011. Kun otetaan huomioon, että laskelmissa on oletettu melko voimakas käyntiasioinnin väheneminen (30 % tai 50 %), on todettava, että malli ei olisi taloudellinen tai tuottava tästä lähtökohdasta. Kustannukset eivät seuraisi kysynnän vähenemistä.

Mikäli toimijakohtaisia asiakaspalveluverkkoja lähdetäisiin purkamaan voimakkaammin päällekkäisyyksien välttämiseksi, voitaisiin saada realisoitua osa siitä säästöpotentiaalista, joka on yhteisen asiakaspalvelun kanssa päällekkäisissä, toimijoiden omissa toimipisteverkoissa. Näitä päällekkäisten rakenteiden kustannuksia on asiakaspalvelun henkilöstö- ja toimitilakustannuksissa yhteensä 22,2 miljoonaa euroa vuositasolla valtion toimijoiden toimipisteverkoissa vuonna 2019 ja siitä eteenpäin. Asiakaspalvelun kustannukset eivät käytännössä voi kuitenkaan vähentyä näin suuressa määrin, koska viranomaisten palvelukseen jää edelleen asiakaspalvelua antavia asiantuntijoita.

Mikäli päällekkäisten rakenteiden kustannuksien luomasta säästöpotentiaalista kyettäisiin toteuttamaan 15 %, olisi kustannusten alenema laskennallisesti 3,3 miljoonaa euroa enemmän kuin nykyisten suunnitelmien mukaan arviotaessa. Neljänneksen toteuttaminen säästöpotentiaalista tuottaisi 5,55 miljoonan euron laskennallisen vuotuisen säästön.

Investoinnin takaisinmaksaminen 164 kunnan vaihtoehdossa edellyttää nykyisen toimipisteverkon ja uuden yhteisen toimipisteverkon päällekkäisyyksien melko laajaa purkamista. Lähtökohdaksi voidaan ottaa, että asiakaspalvelun kokonaiskustannusten tulisi pudota yli 30 %, jotta syntyy investointia vastaavaa hyötyä, kun käyntiasiointi vähenee 30 %. Tässä tapauksessa ehdotettu 164 kunnan palvelupisteverkko alkaa tuottaa vastinetta investoinnille ainoastaan, jos ns. päällekkäisten rakenteiden luomasta säästöpotentiaalista saadaan hyödynnettyä suurin osa. Jos käyntiasioinnin määrä laskee 50 %, voisi tämä vaihtoehto olla taloudellinen ainoastaan, mikäli säästöpotentiaali pystytään hyödyntämään lähes kokonaan.

Koska laskelmien perusteisiin ei ole voitu löytää selkeää perustetta hyötyjen arvioimiseen kuntien asiakaspalvelun kokoamisesta, laskelma voi sisältää saatavaa hyötyä pienentävän virheen. Yksittäisissä tapauksissa kuntien asiakaspalvelujen kokoamisesta on saatu myös taloudellisuus- ja tuottavuushyötyjä, mutta palvelujen kokoamisen synnyttämien hyötyjen realisoiminen edellyttää kunnissa merkittävää henkilöstön ja toiminnan uudelleenorganisointia. Laskelmiin ei ole voitu tehdä olettaa kunnille systemaattisesti syntyvästä kustannussäästöstä, vaikka yksittäiset kunnat syntyvän potentiaalinen kykenisivätkin hyödyntämään. Jos tehdään oletus, että asiakaspalvelun kokoaminen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin saisi aikaan kunnille 20 %:n kustannussäästön, syntyisi kunnissa yli 20 miljoonan euron vuotuinen kustannussäästö. Tämän suuruinen muutos on ollut perusoletuksena erilaisissa palvelukeskushankkeissa.

#### 4.2 Vaikutukset viranomaisten toimintaan

### *Vaikutukset palveluprosesseihin*

Asiakaspalvelutehtävien kokoaminen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin vaikuttaisi viranomaisten palveluiden tuotantotapaan siten, että viranomaisena voisi keskittyä paremmin asiantuntijatehtäviin. Tämä edellyttää kuitenkin viranomaisilta palveluprosessin uudelleen organisointia asiakaspalvelun osalta. Keskittyminen asiantuntijatehtäviin antaa viranomaisille mahdollisuuden kehittää asiantuntijatyötä hyödyntäen esimerkiksi paikkariippumatonta työskentelyä ja erikoistumismallia. Hyötyjen realisoinniseksi viranomaisten olisi käynnistettävä omaa suunniteltua ja toimeenpanoa asiantuntijatyön kehittämiseksi.

Asiakaspalvelupisteen keskeisin tehtävä on tarjota palveluntuottajien palveluita asiakaspalvelupisteestä. Palveluneuvojien toiminta liittyy seuraaviin palvelutapahtumiin: sähköinen palvelu, etäpalvelu, palveluntuottajan tapaaminen asiakaspalvelupisteessä sekä manuaalisen palvelutapahtuman toteuttaminen. Palveluneuvojat ohjaisivat asiakkaan ensisijaisesti pisteessä olevalle julkiselle asiakaspääteelle, jos palvelu on saatavilla sähköisesti. Palveluneuvojat neuvoisivat tarvittaessa asiakasta siinä, kuinka sähköistä palvelua käytetään. Tällä toiminnalla olisi myönteiset vaikutukset viranomaisten sähköisten palvelujen käytön lisääntymiseen.

Etäpalvelun käyttö asiakaspalvelupisteissä edellyttäisi toimivaltaisen viranomaisen puolella etäpalvelun organisointia. Kyseeseen tulisi sekä etäpalvelulaitteiston hankintoja että neuvottelun järjestämisen organisointia online yhteytenä tai ajanvarauksella.

Asiakaspalvelupiste tarjoaisi toimivaltaiselle viranomaiselle mahdollisuuden antaa palveluitaan omalla henkilöstöllään asiakaspalvelupisteessä. Asiakastapaaminen voitaisiin organisoida esimerkiksi ajanvarauksella. Mahdollista myös olisi, että toimivaltaisen viranomaisen omaa henkilöstöä sijoitetaan pysyvästi työskentelemään asiakaspalvelupisteessä.

Jos palveluntuottajalla ei ole tarjota asiakkaalle sähköistä palvelua, asiakkaan asia hoidettaisiin manuaalisessa palvelutapahtumassa. Tässä tapauksessa asiakaspalvelupiste

hoitaisi esimerkiksi sähköpostilla asiakkaan asiakirjat viranomaiselle valmistelua ja päätöksentekoa varten. Asiakaspalvelupisteen palveluneuvojat avustaisivat tarvittaessa asiakasta asiakirjan täyttämässä esimerkiksi skannaamalla liitteet, jolloin asiakirja liitteenä saapuu sähköisessä muodossa viranomaiselle.

### *Tietojärjestelmävaikutukset*

Asiakaspalvelupisteen keskeinen tietojärjestelmä olisi asiakaspalvelujärjestelmä, johon kirjataan mm. palvelutapahtumat ja niitä koskevat ohjeet. Asiakaspalvelujärjestelmän perustoiminnallisuus ei edellytä mitään muutoksia viranomaisten omiin järjestelmiin. Jos asiakaspalvelujärjestelmän toiminnallisuutta laajennetaan esimerkiksi luomalla mahdollisuus integraatioihin, sillä on vaikutusta myös viranomaisten omiin järjestelmiin. Muuten ICT:n vaikutukset liittyisivät kunnan tehtävään järjestää asiakaspalvelupisteen toiminnan- ja palvelutuotantotuki esim. tietoliikennepalvelut ja käyttötukipalvelu.

### *Toimitilavaikutukset*

Laajan yhteisen asiakaspalvelun myötä valtion palveluntuottajilta poistuisi tarve ylläpitää maantieteellisesti kattavaa omaa käyntiasioinnin turvaavaa toimipisteverkostoa. Tämä kehitys mahdollistaisi toiminnan organisoinnin huomattavasti nykyistä paikkariippumattomammin sekä tätä kautta toimintamenosäästöjä, kun omien toimipisteiden toimitiloja voitaisiin tiivistää tai niistä kokonaan luopua oman asiakaspalvelun lakkauttamisen myötä. Toimitiloja koskien haasteeksi muodostuisivat kuitenkin voimassa olevat vuokrasopimukset, joihin on monissa tapauksissa sitouduttu hyvinkin pitkäksi aikaa.

*(Täydentyä jatkovalmistelussa sen jälkeen kun on selvitetty periaatteet yhteiseen asiakaspalveluun siirtymisen myötä tarpeettomaksi muodostuvalle valtion toimijoiden toimitilamassan käsittelylle)*

### *Henkilöstövaikutukset*



Järjestämisvelvoitteeseen perustuvan yhteisten asiakaspalvelupisteiden henkilöstö eli kuntien palveluneuvojat tulisivat koostumaan pääosin nykyisestä kuntien asiakaspalveluhenkilöstöstä, nykyisten yhteispalvelupisteiden palveluneuvojista ja valtion palveluntuottajien palveluksesta mahdollisesti siirtävästä henkilöstöstä.

Hankkeessa tehtyjen kartoitusten mukaan niissä valtion viranomaisissa, joiden palveluja tarjottaisiin lakisääteisesti yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, asiakaspalvelutehtäviin sitoutui toimijoiden oman ilmoituksen mukaan vuonna 2011 yhteensä 2474 henkilötyövuotta. Ilmoitetuista henkilötyövuosista vain osa on käytetty niiden palveluiden tuottamiseen, joiden asiakaspalvelua tullaan tarjoamaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Valtion palveluntuottajien palveluksessa ei ole toimijoiden mukaan juurikaan päätoimisesti asiakaspalvelutehtäviä tekeviä henkilöitä, vaan henkilöt tekevät yleensä myös asiantuntijatehtäviä.

Kelalla asiakaspalveluun ilmoitettiin kohdistuneen vuonna 2011 yhteensä 477 henkilötyövuoden työpanos. Kunnissa asiakaspalveluun on arvioitu sitoutuneen vuonna 2012 yhteensä noin 2500 henkilötyövuotta, kun jätetään ulkopuolelle sosiaali- ja terveystoimen tehtävien sekä opetus- ja kulttuuritoimen tehtävien asiakaspalvelu.

Nykyisissä yhteispalvelupisteissä työskenteli Etelä-Suomen aluehallintoviraston ylläpitämän yhteispalvelutietokannan tietojen mukaan huhtikuun 2013 lopussa yhteensä 402 palveluneuvojaa, joista 263 työskenteli palveluneuvojan tehtävissä kokoaikaisesti ja 139 osa-aikaisesti. Palveluneuvojien todellinen määrä on jonkin verran näitä lukuja suurempi, koska palveluneuvojien määrä on ilmoitettu tietokantaan vain 179 yhteispalvelupisteestä, kun pisteitä on yhteensä 191. Palveluneuvojat ovat pääosin kuntien palveluksessa.

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on arvioitu tarvittavan 164 kunnan palvelupisteverkolla enintään noin 1119 henkilötyövuoden työpanos, jos käyntiasiakaspalvelun asiointimäärät vähenevät 50 prosentilla nykyisestä vuoteen 2019 mennessä. Valtion tehtävien hoitamiseksi tarvittava osuus olisi tästä noin 362 henkilötyövuotta. Jos käyntiasiointimäärät vähenisivät 30 prosentilla, tarvittaisiin

164 kunnan palvelupisteverkolla enintään noin 1567 henkilötyövuoden työpanos asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi. Tästä valtion osuus olisi noin 507 henkilötyövuotta. Mahdollista tarvetta henkilöstön siirtymiseen valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen olisi vain niillä paikkakunnilla, joihin perustettavissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarvitaan valtion asiakaspalvelujen tarjoamiseen yhteensä yli yhden henkilötyövuoden työpanos per asiakaspalvelupiste. Käytännössä tarvetta henkilöstön siirtymiseen valtiolta kuntien palvelukseen olisi tehtyjen arvioiden mukaan noin 104 kunnassa, jos asiakaskäyntien määrän arvioidaan alenevan 30 prosentilla vuoteen 2019 mennessä.

Tehtyjen selvitysten mukaan yhteisen asiakaspalvelun perustamisessa ei ole kysymys sellaisesta valtion virkamieslain (750/1994) 5 e ja 5 f §:ssä tarkoitetusta liikkeenluovutuksesta, jossa valtion viranomaisen selkeä toiminnallinen osa henkilöstöineen luovutettaisiin kunnalliselle työnantajalle samoihin tai samankaltaisiin tehtäviin. Tämän johdosta henkilöstön siirtymiseen ei voida soveltaa edellä mainittuja säännöksiä, vaan asiasta säädettäisiin ehdotetun lain 34 §:ssä tarkoitetun tavoin erityissääntelyllä.

Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustettaessa henkilöiden siirtyminen valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen tapahtuisi ehdotetun 34 §:n mukaan vapaaehtoisuuden pohjalta. Yhteiseen asiakaspalveluun lakisääteisesti osallistuvien valtion palveluntuottajien palveluksesta yhteiseen asiakaspalveluun siirtyviä asiakaspalvelutehtäviä hoitaville vakinaisessa palvelussuhteessa oleville henkilöille annettaisiin mahdollisuus ilmoittautua niihin palveluneuvojan tehtäviin, jotka kunta ilmoittaa haettavaksi ilmoittautumismenettelyllä. Kunnan olisi päätettävä, kuinka monta palveluneuvojan työ-sopimussuhteista tehtävää se ilmoittaa haettavaksi ilmoittautumismenettelyssä. Tehtävien määrän olisi vastattava valtion viranomaisilta kunnalle siirtyvää työmäärää.

Jos valtion palvelujen tuottamiseen tarvittaviin palveluneuvojan tehtäviin ei ilmoittautuisi määrääjassa yhtään siirtymisen edellytykset täyttävää henkilöä, kunta voisi tämän jälkeen täyttää nämä tehtävät muulla tavalla.

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä kunnan ja sopimusperusteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien toimijoiden, kuten esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen, asiakaspalvelutehtävien hoitamiseen tarvittavat palveluneuvojan tehtävät kunta voisi täyttää esimerkiksi sisäisillä tehtäväsiirroilla tai palkkaamalla henkilön vapailta työmarkkinoilta.

Koska henkilöiden siirtymiset valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen tapahtuisivat vapaaehtoisuuden pohjalta, ei pystytä arvioimaan kuinka paljon henkilöitä valtion palveluntuottajien palveluksesta tulisi todellisuudessa siirtymään.

Henkilön siirryttyä kunnan palvelukseen hänen palvelussuhteensa ehdot määräytyisivät voimassa olevan valtion virkaehtosopimuksen mukaisesti sopimuskauden päättymiseen saakka. Tämän jälkeen hänen palvelussuhteensa ehdot määräytyisivät muiden yhteispalvelupisteissä työskentelevien palveluneuvojien tavoin kunnallisen yleisen virka- ja työehtosopimuksen mukaisesti. Se, miten valtion palveluntuottajien palveluksesta kunnan palvelukseen siirtyvien henkilöiden palkkaus tulisi muuttumaan, riippuu muun muassa siirtyvien henkilöiden nykyisistä ja tulevista tehtävistä. Yleistä arviota uudistuksen vaikutuksista henkilöiden palkkaan ei voida siksi esittää.

Yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtäviin ei kuuluisi julkisen vallan käyttöä, jollei lailla toisin säädetä. Tämän vuoksi palveluneuvojat tulisivat toimimaan työsuhteessa, elleivät he hoida palveluneuvojan tehtävien lisäksi myös muita, julkisen vallan käyttöä sisältäviä kunnan tehtäviä. Valtion virastoista siirtyvien henkilöiden osalta siirtyminen kunnan palvelukseen merkitsisi pääsääntöisesti siirtymistä virkasuhteesta työsuhteeseen. Myös kunnan sisällä siirtyvien henkilöiden osalta siirtyminen voisi joissain tapauksissa merkitä virkasuhteen muuttumista työsuhteeksi.

Henkilöiden siirtyessä valtion asiakaspalvelutehtävistä yhteisen asiakaspalvelupisteen palveluneuvojan tehtäviin, heidän työnsä tulisi muuttumaan melko paljon. Valtion palveluntuottajien ilmoituksen mukaan iso osa niiden asiakaspalveluhenkilöstöstä hoitaa nykyisin yhteisen asiakaspalvelun piiriin kuuluvien tehtävien lisäksi runsaasti myös

substanssiasiantuntemusta vaativia tehtäviä. Kun he siirtyisivät yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen, nämä tehtävät jäisivät pois ja he keskittyisivät asiakkaiden palvelemiseen useiden eri hallinnonalojen palveluissa. Henkilöiden tehtävät muuttuisivat syvempää osaamista edellyttävistä tehtävistä laaja-alaisiksi asiakaspalvelutehtäviksi. Myös kunnan sisällä palveluneuvojan tehtäviin siirtyvän henkilöstön näkökulmasta siirto merkitsisi tarjottavien palveluiden laajenemista. Tarjottavien palveluiden monipuolistuminen vaikuttaisi myös yhteiseen asiakaspalveluun siirtyvien nykyisten yhteispalvelupisteiden palveluneuvojien työhön. Monipuolinen palvelutarjonta sekä yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin tuleva etäpalvelulaitteisto ja tietojärjestelmät aiheuttaisivat myös merkittäviä henkilöstön koulutustarpeita.

Yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin siirtyvien henkilöiden lisäksi yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustaminen vaikuttaisi osittain myös palveluntuottajien omien asiantuntijoiden työhön erityisesti etäpalvelun yleistymisen kautta. Asiantuntijat tulisivat jatkossa kohtaamaan asiakkaita yhä useammin videoyhteyden välityksellä ainakin alkuvaiheessa pääasiassa etukäteen varattuna aikana. Tämän on arvioitu muun muassa vähentävän asiantuntijoiden työn keskeytyksiä ja vapauttavan aikaa substanssitehtävien hoitamiseen. Käyntiasiakaspalvelun keskittämisen ansiosta palveluntuottajat voisivat organisoida asiantuntijatyön tehokkaammin ja paikkariippumattomasti. Valtion palveluntuottajien asiakaspalveluhenkilöstön tarve vähenee, kun asiakaspalvelua siirretään yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Valtion palveluntuottajien mahdollisesti suorittamalla asiantuntijatyön uudelleen organisoinnilla voi olla lisäksi vaikutuksia substanssityötä tekevään henkilöstöön.

Osa palveluntuottajien omista asiantuntijoista tulisi työskentelemään myös osan työajasta paikan päällä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Asiantuntijahenkilöstön kannalta tämä toimintamalli merkitsee muun muassa matkustamiseen käytettävän ajan lisääntymistä. Kuljettavat etäisyydet riippuvat yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkosta sekä palveluntuottajien omien toimipisteiden sijainnista. Mahdollista myös on, että toimi-

valtaisen viranomaisen omaa henkilöstöä sijoitetaan pysyvästi työskentelemään asiakaspalvelupisteessä.

### 4.3 Yhteiskunnalliset vaikutukset

#### *Asiakasvaikutukset*

Tehdyn selvityksen mukaan toimijasta riippuen 95,2 % - 99,8 % Suomen väestöstä asui 40 kilometrin säteellä Kelan, Verohallinnon, Poliisin lupapalveluiden, TE-toimiston tai maistraatin toimipisteestä vuonna 2011. Kansalaisille suunnattujen edellä mainittujen toimijoiden käyntiasiointipalveluiden saavutettavuus on siirtymällä yhteiseen asiakaspalveluun mahdollista pitää kokonaisuutena kutakuinkin vuotta 2011 vastaavalla tasolla. Asiakaspalvelua tarjoavien palvelupisteiden määrä kasvaisi yhteisen asiakaspalvelun myötä kaikilla lakisääteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvilla valtion viranomaisilla. Ilman yhteiseen asiakaspalveluun siirtymistä saavutettavuus nykyisissä jatkuvan kysynnän pienenemisen ja toimijakohtaisen palvelupisteverkkojen karsimisen oloissa tulee puolestaan väistämättä heikkenemään. Koko väestön tasolla tarkasteltuna tämän kehityksen vaikutusta osaltaan tasaa jatkuva muuttoliike kasvukeskuksiin. Toisaalta jäljelle jäävä ja jatkuvasti pienenevä haja-asutusalueiden väestö asetetaan palveluverkkojen karsinnan myötä samanaikaisesti väistämättä epätasa-arvoiseen asemaan kasvukeskusten väestön kanssa. Yhteisellä asiakaspalvelulla pystytään ylläpitämään käyntiasiakaspalvelut myös harvaan asutuilla asuvien saavutettavissa.

Yritysten uusien yhteisten asiakaspalvelupisteiden palveluihin kohdistuva asiointi on määrällisesti huomattavasti yksityishenkilöitä pienimuotoisempaa. Yritysten kannalta merkityksellisiä ovat kuitenkin erityisesti ELY-keskusten ja myös TE-toimistojen palvelut. Erityisesti ELY-keskusten palvelut tulisivat uuden yhteisen asiakaspalvelun myötä huomattavasti nykyistä tiheämpään jakeluverkkoon. Tämä ei kuitenkaan olisi merkittävät kysymys kokonasiointimäärien kannalta, sillä nykyiselläänkin ELY-keskusten käyntiasiointimäärät ovat varsin pieniä ja toisaalta

yritysten edellytykset asioida sähköisesti ovat yleisesti ottaen yksityishenkilöitä paremmat. Kansalaisille käyntiasiointinista koituvan hallinnollisen taakan näkökulmasta merkitystä on asiointitapahtuman kestolla ja asiointimatkaan kuluvalla ajalla. Tehtyjen selvitysten mukaan tilanne säilyisi tästä näkökulmasta tarkastellen pääosin ennallaan siirryttäessä uuden yhteisen asiakaspalvelun mukaiseen järjestelmään. Osalla toimijoista palvelut tulisivat uuden yhteisen asiakaspalvelun toimeenpanon loppuun mennessä merkittävästi laajempaan jakeluverkkoon kuin verrattaessa tilannetta vuoteen 2011. Osalla toimijoista palveluiden jakeluverkko säilyisi puolestaan kutakuinkin nykyistä vastaavassa muodossa asiaa puhtaasti palvelupisteiden maantieteellisen sijoittumisen näkökulmasta tarkastellen. Merkityksellisempää tässä suhteessa onkin käyntiasiointiin kokonaiskysynnän mahdollinen väheneminen. Jos käyntiasiointi kaiken kaikkiaan vähenee merkittävästi (esimerkiksi -30 % tai -50%) ja asiat voidaan hoitaa yhä automatisoidummin, vähenee kansalaisille asiointinista koitua hallinnollinen taakka hyvinkin merkittävästi. Esityksen vaikutuksia viranomaisten maksullisista suoritteista perittäviin maksuihin ei ole vielä selvitetty.

Tilanteessa, jossa toimijakohtaisia pisteitä lakkautettaisiin vuoteen 2019 mennessä nykyisten suunnitelmien mukaisesti, mutta uutta yhteistä asiakaspalvelua ei toteutettaisi lainkaan, asiakkaiden hallinnollinen taakka kasvaisi pidentyvien asiointimatkojen myötä noin puolella vuoden 2011 tilanteeseen verrattuna. Kun vuonna 2011 käyntiasiointiin kului aikaa noin tunti, kuluisi vuonna 2019 asiointimäärien säilyessä samalla tasolla käyntiasiointiin yli puolitoista tuntia. Tämä taakan kasvu jakautuisi lisäksi hyvin epätasaisesti, sillä kasvukeskuksissa asuvaan väestöön kohdistuva rasitus säilyisi kutakuinkin ennallaan, mutta haja-asutusalueilla asuvan väestön rasitus kasvaisi merkittävästi.

### 4.4 Kielelliset vaikutukset

Perustuslain 17 §:n 2 momentin mukaan jokaisen oikeus käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa asiassaan omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia, sekä saada toimituskirjansa tällä kielellä turvataan lailla.

Pykälän 3 momentin mukaan saamelaisten oikeudesta käyttää saamen kieltä viranomaisessa säädetään lailla.

Esitykseen sisältyy eräitä säännöksiä, joilla pyritään turvaamaan kielellisten oikeuksien toteutuminen sekä kieliryhmien tasapuolinen kohtelu. Lisäksi säännösten tavoitteena on täydentää kielilain (423/2003) ja saamen kielilain (1086/2003) sääntelyä asiasta, joten esitys ei vähennä edellä mainittujen lakien mukaisia oikeuksia kansalaisille tai niiden asettamia velvoitteita viranomaisille.

Lain 23 § sisältää yhteisen asiakaspalvelun asiakkaan kielellisten oikeuksien turvaamista koskevan erityissäännöksen. Säännös koski kielilaisissa ja saamen kielilaisissa tarkoitettujen kielellisten oikeuksien turvaamista järjestämisvelvoitteeseen perustuvassa yhteisessä asiakaspalvelussa. Ehdotetun lain 3 luvussa tarkoitettua sopimusperusteisessa yhteisessä asiakaspalvelussa olisi lain 17 §:ssä tarkoitettua palvelusopimuksessa sovitava muun muassa kielellisten oikeuksien turvaamisen käytännön järjestelyistä.

Valtion viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on kielilain 10 §:n mukaan oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Pykälän mukaan yksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa käytetään kuitenkin kunnan kieltä, jollei viranomainen pyynnöstä toisin päätä tai jollei muualla laissa toisin säädetä. Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidetaan valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtäviä, joissa asiakkaalla on aina oikeus käyttää omaa kieltään suomea tai ruotsia. Tämä kieli ei kuitenkaan ole aina sama kuin asiakaspalvelua hoitavan yksikielisen kunnan kieli. Tämä johdosta saattaa syntyä tilanteita, ettei yhteisessä asiakaspalvelussa voitaisi täysimääräisesti täyttää kielilain asettamia velvoitteita. Tämän kielellisiä oikeuksia koskevan epäkohdan välttämiseksi ja korjaamiseksi on lain 23 §:n 1 momenttiin otettu asiasta kansalliskieliä koskeva erityissäännös.

Eräitä saamen kielilaisissa säädettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta ovat edellä mainitusta laista johdettavat kielelliset oikeudet ja velvoitteet toteutettavissa ensisijaisesti vain saamelaiskäräjistä annetun lain (974/1995) 4 §:ssä tarkoitettulla saamelaisten kotiseutualueella. Saamen kielilain 2 §:ssä luetellaan ne

viranomaiset, joita kyseinen laki koskee. Näihin viranomaisiin kuuluu muun muassa Verohallinto, jonka toimialue on valtakunnallinen. Saamen kielilain 4 §:n mukaan saamelaisella on oikeus omassa asiassaan tai asiassa, jossa häntä kuullaan, käyttää saamen kielilaisissa tarkoitettua viranomaisessa saamen kieltä. Näin ollen saamelaisella on aina oikeus käyttää omassa asiassaan saamen kieltä asioidessaan Verohallinnon kanssa. Sen sijaan saamen kielilaki ei koske kaikkia yhteisen asiakaspalvelun järjestämisestä vastuussa olevia kuntia. Tämän kielellisiä oikeuksia koskevan epäkohdan välttämiseksi ja korjaamiseksi on lain 23 §:n 2 momenttiin otettu saamen kielen käyttöä Verohallinnon asioissa koskeva erityissäännös.

## 5 Asian valmistelu

### 5.1 Valmisteluvaiheet ja –aineisto

#### *Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke*

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen (Asiakaspalvelu2014 -hanke) kaudelle 15.1.2012 – 31.5.2013. Hankkeen perustana oli pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa yhteispalvelulle asetetut tavoitteet:

- Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.

- Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Hankkeen tavoitteena oli saada aikaan toimivat edellytykset julkisen hallinnon asiakaspalvelujen saatavuudelle siten, että asiakaspalvelut järjestetään asiakaslähtöisesti, tuottavasti ja taloudellisesti. Hankkeen tehtäväksi annettiin hallitusohjelman toteuttamiseksi:

- 1) kuvata julkisen hallinnon asiakaspalvelun, erityisesti yhteispalvelun nykytila hallitusohjelman tavoitteisiin nähden;

2) tehdä ehdotuksia julkisen hallinnon asiakaspalvelujen yhteisiksi kehittämisen- ja toteuttamisperiaatteiksi;

3) selvittää mahdollisuudet tehdä yhteis- palvelusta kuntien tai vaihtoehtoisesti muun viranomaisen vastuulla oleva tehtävä mukaan lukien oikeudelliset, taloudelliset ja muut edellytykset yhteis- palvelun säätämiseksi kunnan tai muun viranomaisen tehtäväksi;

4) tehdä ehdotus yhteis- palvelun uudesta järjestämistavasta sekä Kansaneläkelaitoksen liittymisestä uuteen yhteis- palveluun;

5) tehdä ehdotus valtion hallinnon ja kuntien asiakaspalveluista, jotka lakisääteisesti kuuluisivat yhteis- palvelussa annettaviksi mukaan lukien etä- palveluna tarjottavat palvelut;

6) tehdä ehdotus yhteisiksi yhteis- palvelun tietoteknisiksi ratkaisuksi sekä yhteis- palveluun ja etä- palveluun liittyväksi yhteiseksi palveluprosessin toimintamalliksi sekä tukea toimijoita yhteis- palveluun ja etä- palveluun liittyvien palvelustrategioiden valmistelussa;

7) tehdä ehdotus yhteis- palvelupisteiden sijoittamiskriteereiksi, yhteis- palvelupisteverkoksi ja toimenpiteiksi hallinnonalakohtaisten palvelupisteverkkojen sopeuttamiseksi siihen;

8) tehdä ehdotus henkilöstön aseman järjestämisestä muutoksessa; sekä

9) valmistella hallituksen esitysluonnos julkisen hallinnon yhteis- palvelulain uudistamiseksi.

Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmä (Halke) linjasi 20.6.2012 pitämässään kokouksessa Asiakaspalvelu2014 -hankkeen jatkovalmistelua. Halke puolsi jatkovalmistelua seuraavien periaatteiden mukaisesti: Yhteinen asiakaspalvelu kattaa lakisääteisesti koko maan. Lainsäädännössä ei rajata muiden julkisen hallinnon asiakaspalvelupisteiden määrää. Jatkovalmistelussa selvitetään, miten vältetään ne ongelmat, joita suurimmissa kaupungeissa voisi syntyä päällekkäisestä palvelupisteverkosta. Kunnan veloitteesta järjestää yhteistä asiakaspalvelua ja tarjota siinä omia palvelujaan säädetään laissa. Kunnat voivat sopia keskenään muiden kuntien kuin ylläpitäjäkunnan asiakaspalvelujen tarjoamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa. Lainsäädännössä määritellään kriteerit palvelupisteiden perustamiselle ja niiden si-

joittamiselle kuntakohtaisesti. Asetuksella säädetään ne kunnat, joilla on velvollisuus järjestää yhteinen asiakaspalvelu. Pisteiden sijoittamista varten määritellään yhteisen asiakaspalvelupisteen vaikutusalue, jonka asukkaiden arvioidaan käyttävän pisteessä tarjottavia valtion palveluja. Vaikutusalueen määrittelyssä otetaan huomioon toimintaan osallistuvien viranomaisten toimialueet sekä alueen kielellinen jakauma. Palvelujen antaminen suomen, ruotsin ja saamen kielellä varmistetaan kielilain ja saamen kielilain mukaisesti. Yksikielisissä kunnissa valtion viranomaisten toisenkielinen palvelu järjestetään etä- palveluna. Yhteiselle asiakaspalvelupisteelle määritellään tarvittava asukas- pohja, jotta toiminnan taloudellisuus ja tuottavuus sekä säännöllinen aukiolo voidaan taata. Minimi asukas- pohjasta voidaan tarvittaessa poiketa harvan asutuksen, vaikeiden kulkuyhteyksien tai muun erityisen seikan vuoksi. Säädettyä kunnan velvollisuudesta ylläpitää yhteistä palvelupistettä sovelletaan kriteerejä, joissa otetaan huomioon asiointi- ja työssä- käyntisuunnat, kulkuyhteydet vaikutusalueelta sijaintipaikalle (maanteitse ja rautateitse sekä matka- aika), olemassa oleva infrastruktuuri, henkilöstövaikutukset aloitusvaiheessa ja erityisolosuhteet kuten esimerkiksi asukas- tiheys, maantiede ja kielelliset suhteet. Vastaavia kriteerejä sovelletaan kunnan sisällä päätettäessä yhteisen asiakaspalvelupisteen sijoittamisesta. Kansalaiset voivat käyttää yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjottavia valtion asiakaspalveluja valtion viranomaisten alueellisista toimivaltarajoista riippumatta – palvelupiste toimittaa asiakirjat oikealle viranomaiselle ja asiantuntijan palvelut tarjotaan etä- palveluna.

Asiakaspalvelu2014 -hankkeen väliraportti käsiteltiin Halkessa 14.2.2013. Halke puolsi Asiakaspalvelu2014 -hankkeen ehdotuksia yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjottavista palveluista, palveluverkostosta ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimintamallista. Ministeriryhmä puolsi valmistelun jatkamista siten, että selvitetään kahden vaihtoehtoisen palvelupisteverkon taloudelliset ja muut vaikutukset. Toisessa vaihtoehdossa siirrytään täysimääräisesti yhteiseen asiakaspalveluun. Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä olisi tässä vaihtoehdossa 164 kunnassa. Siirtymäaika



olisi tässä vaihtoehdossa varsin pitkä, arviolta viisi vuotta. Toisessa vaihtoehdossa yhteiseen asiakaspalveluun siirryttäisiin aluksi alueilla, joilta puuttuu kahden tai kolmen järjestelmässä mukana olevan viranomaisen oma asiakaspalvelupiste. Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä olisi tässä vaihtoehdossa 129 kunnassa. Siirtymäaika olisi kaksi - kolme vuotta. Yhteisen asiakaspalvelun alue laajenisi sitä mukaa kuin toimijat vähentävät omia asiakaspalvelupisteitään.

*(Täydentyä jatkovalmistelussa ministerityöryhmän tekemien linjausten jälkeen)*

#### *Asiakaspalvelu2014 –hankkeen aluekierros*

Asiakaspalvelu2014 –hanke toteutti helmikuussa 2013 aluekierroksen, jonka tilaisuudet pidettiin Joensuussa, Tampereella, Helsingissä ja Oulussa. Tilaisuuksiin kutsuttiin kuntien, valtion keskus-, alue- ja paikallishallinnon edustajia sekä muiden viranomaistahojen kuten Kansaneläkelaitoksen edustajia. Aluetilaisuuksissa esitettiin äänestyslaitteiston avulla yleisölle kysymyksiä käyntiasiakaspalvelujen kannalta keskeisistä hankkeesta valmisteltavista asioista. Äänestyksiin osallistui yhteensä 221 aluetilaisuuksiin osallistunutta henkilöä. Helsingissä järjestettyä tilaisuutta lukuun ottamatta suurimman vastaajajoukon muodostivat kuntia edustavat osallistujat. Helsingin tilaisuudessa suurin osallistujaryhmä oli valtion keskushallinnon edustajat.

Tilaisuuksissa kysyttiin suhtautumista valmistelussa käytettyyn 40 kilometrin maksimietäisyyteen julkisen hallinnon yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen. Suurin osa kaikkien tilaisuuksien vastaajista (vaihteluväli tilaisuuksissa 52-62 %) katsoi etäisyyden olevan sopiva. Liian pitkänä etäisyyttä piti Joensuussa 26 % vastaajista, Tampereella 35 % vastaajista, Helsingissä 33 % vastaajista ja Oulussa 15 % vastaajista. Liian lyhyenä etäisyyttä taas piti Joensuussa ja Tampereella 13 % vastaajista, Helsingissä 8 % vastaajista ja Oulussa 23 % vastaajista.

Kahdesta esittelystä palvelupisteverkko-vaihtoehdosta (Joensuussa ja Tampereella 161 kuntaa tai 131 kuntaa, Helsingissä ja Oulussa 164 kuntaa tai 129 kuntaa) Joensuun ti-

laisuudessa eniten kannatusta sai laajempi palvelupisteverkko (37 %). Suppeampaa palvelupisteverkkoa kannatti 26 % vastaajista ja nykytilan säilyttämistä 23 % vastaajista. Vaihtoehdon jokin muu valitsi 14 % Joensuun tilaisuuden vastaajista. Tampereen tilaisuudessa eniten kannatusta sai suppeampi palvelupisteverkko (44 %). Laajempaa palvelupisteverkkoa kannatti 39 % vastaajista ja nykytilan säilyttämistä 8 % vastaajista. Myös Helsingin tilaisuudessa eniten kannatusta sai suppeampi palvelupisteverkko (48 %). Suppeampaa palvelupisteverkkoa kannatti 28 % vastaajista ja nykytilan säilyttämistä 12 % vastaajista. Oulussa kannatettiin eniten laajempaa palvelupisteverkkoa (52 %). Suppeampi palvelupisteverkko sai 24 % kannatuksen ja nykytilan säilyttäminen 12 % kannatuksen.

Vastaajia pyydettiin myös antamaan kouluarvosanoin 4-10 arvionsa asiakaspalveluiden järjestämisen nykytilalle asiakkaiden näkökulmasta. Nykytila sai arvosanan 4 tai 5 Joensuun tilaisuudessa 30 % vastaajista, Tampereella 43 % vastaajista, Helsingissä 15 % vastaajista ja Oulussa 23 % vastaajista. Kiihittävä arvosanan 9 tai 10 nykytilalle antoi Joensuussa 17 % vastaajista, Tampereella 14 % vastaajista, Helsingissä 7 % vastaajista ja Oulussa 0 % vastaajista.

Tampereen, Helsingin ja Oulun tilaisuuksissa vastaajilta kysyttiin lisäksi näkemystä siihen, voisiko yhteisellä asiakaspalvelulla korvata valtion viranomaisten omat palvelupisteet vastaajan kunnassa. Tampereen tilaisuudessa 42 %, Helsingissä 48 % ja Oulussa 39 % vastaajista katsoi, että viranomaisten omat toimipisteet omassa kunnassa voisi korvata yhteisellä asiakaspalvelulla. Tampereella 36 %, Helsingissä 39 % ja Oulussa 52 % oli sitä mieltä, että viranomaisten omia toimipisteitä ei voisi korvata yhteisellä asiakaspalvelulla. Lopuilla kysymyksiin vastanneilla ei omalla kotipaikkakunnalla ollut lainkaan valtion viranomaisten toimipaikkoja. Joensuussa kysymyksen vastausvaihtoehdot oli muotoiltu eri tavoin.

Vastaajilta kysyttiin lisäksi arviota valmistelussa olleisiin erilaisiin yhteisen asiakaspalvelun rahoitusmalleihin. Vaihtoehtoina olivat suoritteisiin perustuva rahoitusmalli, asukaslukuperusteinen rahoitusmalli sekä

edellisten yhdistelmä. Jokaisessa tilaisuudessa yli puolet vastaajista kannatti yhdistelmämallia. Kaikissa tilaisuuksissa yli 70 % vastaajista katsoi, että uusi yhteisen asiakaspalvelun toimintamalli tulisi rahoittaa toiminnan tehostumisen ja nykyisen rakenteen purkamisen myötä muodostuvilla säästöillä. Ainoastaan 5-12 % vastaajista katsoi, että toimintamalli tulisi rahoittaa taloudellisia panostuksia lisäämällä. Kysyttäessä sitä, minkä tulisi olla keskeisin prioriteetti yhteistä asiakaspalvelua rakennettaessa selvästi eniten kannatusta Joneuussa, Tampereella ja Oulussa sai julkisen hallinnon palvelutoiminnan järjeistäminen nykyisestä. Helsingin tilaisuudessa tärkeimmäksi nostettiin palveluiden saavutettavuuden parantaminen nykyisestä. Tämä oli toiseksi suosituin vastaus myös muissa tilaisuuksissa. Valmiista vastausvaihtoehdoista vähiten kannatusta sai prioriteettivaihtoehto, joka painotti nykyisen järjestelmän taloudellisempaa toimintaa.

### *Otakantaa.fi*

Asiakaspalvelu2014 –hanke oli 15.2.2013-30.4.2013 mukana otakantaa.fi –palvelussa. Palvelussa toteutettiin yhteisen asiakaspalvelun kehittämistä koskeva kysely, johon osallistui 79 vastaajaa. Vastaajista 39 % määritteli itsensä asiakkaksi, 31 % edusti kuntia, 21 % valtion alue- ja paikallishallintoa, 5 % Kansaneläkelaitosta ja 2 % keskushallinnon organisaatiota.

Valmistelussa lähtökohtana ollutta 40 kilometrin maksimietäisyyttä julkisen hallinnon yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen piti liian pitkänä 62 % vastaajista, sopivana 24 % vastaajista ja liian lyhyenä 10 % vastaajista. 3 % vastaajista ei osannut ottaa kantaa asiaan. Selvästi eniten kannatusta sai 164 kunnan palvelupisteverkkovaihtoehto, jota kannatti 56 % vastaajista. 17 % piti parhaana 129 kunnan palvelupisteverkkoa ja 16 % kannatti nykytilaa, jossa valtion palveluntuottajilla on vähenevä määrä omia asiakaspalvelupisteitä. Vastaajista 51 % katsoi, että yhteisellä asiakaspalvelulla voitaisiin korvata valtion viranomaisten omat palvelupisteet vastaajan omassa kunnassa. 39 % vastusti viranomaisten omien palvelupisteiden korvaamista yhteisellä asiakaspalvelulla ja 8 % vas-

taajista kertoi, että omassa kunnassa ei ole lainkaan valtion toimijoiden omia palvelupisteitä.

Kyselyssä haluttiin tietää myös vastaajien näkemyksiä siitä, mitä palveluita he haluaisivat saada yhteisestä asiakaspalvelusta. Vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme tärkeintä palvelukokonaisuutta kyselyssä esitetyltä listalta. Vastaukset jakautuivat melko tasaisesti, mutta kolme eniten kannatusta saanutta palvelukokonaisuutta olivat Kansaneläkelaitoksen palvelut (16 %), poliisin lupa- ja löytöta-varapalvelut (15 %) ja Verohallinnon palvelut (14 %). Seuraavaksi eniten kannatusta saivat kunnan palvelut (12 %), työ- ja elinkeinotoimistojen palvelut (11 %), maistraatin palvelut (10 %), työvoiman palvelukeskuksen palvelut (7 %) ja ELY-keskusten palvelut (6 %). 5 % kannatuksen sai vastaus, jonka mukaan vastaaja ei halua mitään edellä esitetyistä palveluista yhteiseen asiakaspalveluun.

Kyselyssä tiedusteltiin myös, mihin kellonaikaan vastaajat haluaisivat mieluiten asioida yhteisessä asiakaspalvelussa. Vastaajista 43 % halusi asioida mieluiten arkisin kello 8-16. Samansuuruinen joukko vastaajia halusi asioida yhteisessä asiakaspalvelussa mieluiten arkisin kello 16-18. Arkisin kello 18 jälkeen viranomaisasiointinsa yhteisessä asiakaspalvelussa halusi hoitaa 5 % vastaajista ja 5 % vastaajista asioisi mieluiten arkisin ennen kello 8. Lauantaita parhaana asiointiaikana piti 3 % vastaajista.

Yhteisen asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmävaihtoehdoista suurimman kannatuksen sai suoriteperusteisen ja asukaslukuperusteisen mallin yhdistelmämalli, jota kannatti 39 % vastaajista. Asukaslukuperusteista mallia kannatti 21 % ja suoriteperusteista mallia 12 % vastaajista. 20 % vastaajista ei osannut ottaa kantaa asiaan ja 6 % kannatti jotain muuta rahoitusmallia. Kun vastaajilta kysyttiin, millä tavalla yhteinen asiakaspalvelu tulisi rahoittaa, katsoi selvä enemmistö, 64 % vastaajista, että rahoituksen tulisi tapahtua toiminnan tehostumisen ja nykyisen rakenteen purkamisen myötä syntyvillä säästöillä. 13 % katsoi, että rahoituksen tulisi tapahtua julkisen talouden menoja kasvattamalla ja / tai joidenkin muiden julkisten tehtävien rahoituksesta leikkaamalla. Vastausvaihtoehdon

jollakin muulla tavoin valitsi 21 % vastaajista.

Kysyttäessä vastaajien suhtautumista suunnitteilla olevaan julkisen hallinnon yhteiseen asiakaspalveluun, ilmoitti 18 % vastaajista suhtautuvansa siihen erittäin positiivisesti, 36 % positiivisesti, 24 % neutraalisti, 6 % negatiivisesti ja 13 % erittäin negatiivisesti.

### *Asiakaspalvelu2014 –hankkeen teettämä asiakaskysely*

Asiakaspalvelu2014 -hanke teetti selvityksen kansalaisten mielipiteistä julkisen hallinnon kanssa asiomisesta. Erityisesti tutkittiin sitä, mitä mieltä kansalaiset ovat suunnitteilla olevasta yhteisestä asiakaspalvelupistejärjestelmästä. Tutkimuksen ovat suunnitelleet ja toteuttaneet Taloustutkimus Oy ja Recommended Finland Oy.

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Suomen 15–79 -vuotiaan asukkaat Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Tutkimus tehtiin henkilökohtaisina haastatteluinä osana Taloustutkimuksen Omnibus-tutkimusta. Tutkimuksessa haastateltiin 974 henkilöä. Otos muodostettiin kiintiöpöiminnalla, jossa kiintiöinä olivat kohderyhmän ikä-, sukupuoli-, alue- ja kuntatyyppijakautuma. Otos on painotettu kohderyhmää vastaavaksi. Tutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin 19.10–5.11.2012 välisenä aikana. Haastatteluja tehtiin 93 paikkakunnalla. Kokonaistuloksen keskimääräinen virhemarginaali on 95 %:n luotettavuustasolla keskimäärin noin  $\pm 2,5$  prosenttiyksikköä.

Selvä enemmistö suomalaisista pitää käyntiasiointia tärkeänä hoitaessaan asioita julkisen hallinnon kanssa. Kolmelle neljästä käyntiasiointi on vähintään melko tärkeää muihin asiointitapoihin verrattuna. Joka neljäs vastaaja ei kuitenkaan pidä käyntiasiointia tärkeänä. Käyntiasioinnin tärkeyttä perustellaan useimmin sillä, että asiat hoituvat tätä kautta parhaimmin ja helpoimmin.

Suunnitteilla olevasta yhteisestä asiakaspalvelupisteestä suomalaisista olisi tärkeintä saada Kelan ja verohallinnon palveluilta. Seuraavaksi halutuimpia ovat poliisin lupaja löytötavarapalvelut ja kunnan palvelut. Tämä nelikko erottuu selvästi muista palvelukokonaisuuksista. Näiden neljän viran-

omaisen palveluita suomalaiset ovat myös käyttäneet eniten viimeisen vuoden aikana.

Vastaajilta kysyttiin myös mitä muita kuin viranomaispalveluja toivotaan saatavan asiakaspalvelupisteestä tai samasta rakennuksesta. Postipalvelut mainitaan selvästi useimmin (66 %) ja pankkipalvelut toiseksi useimmin. Muita palveluja mainitaan jo selvästi harvemmin.

Suurin osa suomalaisista arvioi tarvitsevansa henkilökohtaista tukea tai neuvontaa vähintään silloin tällöin asioidessaan julkisen hallinnon viranomaisen kanssa. Useimmin tukea sanoo tarvitsevansa kohderyhmän nuorin (15–24v) ja vanhin (50–79v) joukko. Tämä saattaa selittyä sillä, että nuorin ja vanhin väestönosa joutuu käyttämään keskimääräistä enemmän sellaisia hallinnon palveluja, jotka vaativat neuvontaa ja tukea ainakin silloin, kun kyseistä palvelua käytetään ensimmäisen kerran. Verkkopalveluiden käytössä suomalaiset arvioivat tarvitsevansa henkilökohtaista tukea tai neuvontaa hieman käyntiasiointia harvemmin. Tosin on todettava, että 14 prosenttia vastaajista sanoo, ettei ole koskaan käyttänyt viranomaisten verkkopalveluja.

Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan, kuinka tärkeää heille on se, että viranomaiset tiedottavat asian käsittelyvaiheesta. Tästä asiasta tiedottamista pidetään tärkeänä. Kaksi kolmesta pitää sitä erittäin tärkeänä ja kolmannes melko tärkeänä. Vain neljälle prosentille asia ei ole kovinkaan tärkeä. Mitä vanhempi vastaaja on, sitä useammin asian käsittelyvaiheesta tiedottamista pidetään tärkeänä.

Asioidessaan julkisen hallinnon yhteisessä asiakaspalvelupisteessä suomalaiset olisivat valmiita käyttämään matka-aikaa yhteen suuntaan keskimäärin 29 minuuttia. Neljä viidestä vastaajasta ei haluaisi käyttää matka-aikaan yli puolta tuntia.

Puolet suomalaisista asioisi yhteisessä asiakaspalvelupisteessä mieluummin arkisin klo 8–16 välisenä aikana. Kolmannes asioisi arkisin klo 16–18 ja joka kymmenes arkisin klo 18 jälkeen. Mieluisimman asiointiajan suhteen on selviä ikäryhmäkohtaisia eroja: 50–79 -vuotiaista selvästi suurin osa asioisi arkisin klo 8–16, kun taas selvästi yli puolet 25–49 -vuotiaista asioisi mieluiten arkisin klo 16 jälkeen. Yhteisessä asiakaspalvelupis-



teessä asioitaisiin selvästi mieluummin omalla asuinpaikkakunnalla.

Kolme mieluisinta asiointitapaa julkisen hallinnon kanssa ovat 1) käyntiasiointi viranomaisen omassa asiakaspalvelupisteessä, 2) puhelimen välityksellä ja 3) käyntiasiointi yhteispalvelupisteessä tai suunnitteilla olevassa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Tämä kolmikko erottuu selvästi muista kuten verkkopalvelu- tai sähköpostiasiointista. Asioidessaan julkisen hallinnon viranomaisen kanssa suomalaiset arvostavat siten henkilökohtaista palvelua. Merkittävä havainto tutkimuksessa on se, että vain hyvin harva nostaa videoyhteyden kautta tapahtuvan etäpalvelun kolmen mieluisimman palvelun joukkoon. Tämä tutkimustulos viittaa siihen, että teknologiaa hyödyntäviin uusiin asiointitapoihin ei ainakaan vielä luoteta. Vastaajilla ei myöskään vielä ole kokemusta etäpalvelusta, jota vasta pilotoidaan Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan maakuntien 21 yhteispalvelupisteessä. Ensimmäiset tulokset piloteista kertovat, että asiakkaat pitävät asiointia etäpalveluna yhtä luontevana kuin henkilökohtaista käyntiasiointia. Asiakkaat ovat myös valmiita suosittelemaan ystävilleen ko. asiointin hoitamista etäpalveluna.

Yhdeksän kymmenestä suomalaisesta pitää suunnitteilla olevaa yhteistä asiakaspalvelupistejärjestelmää vähintään melko hyödyllisenä. Neljä kymmenestä pitää sitä erittäin hyödyllisenä. Yleisimmin annettu perustelu sille, miksi pitää järjestelmää hyödyllisenä on se, että kaikki asiat saa hoidettua samalla kertaa. Muita annettuja perusteluja olivat muun muassa ajan säästö ja asiointin helpottuminen. Ne, jotka eivät pitäneet järjestelmää hyödyllisenä, perustelivat kantaansa useimmin sillä, että asiat saa jo nyt hoidettua yhteispalvelupisteissä.

### *Havaintoja muista asiakaskyselyistä*

Asiakaspalveluhankkeeseen osallistuneet organisaatiot ovat myös toteuttaneet omia asiakaskyselyjään, jotka ovat olleet Asiakaspalvelu2014 -hankkeen tausta-aineistona. Yksittäisten organisaatioiden teettämiä kyselyjä ei voi suoraan verrata Asiakaspalvelu2014 -hankkeessa teetettyyn selvitykseen. Käytettävissä olleissa muissa kyselyissä on

tutkittu lähinnä kunkin palveluntuottajan toiminnan laatua ja kysymykset ovat mitanneet pääosin eri asioita kuin hankkeessa teetetyssä Asiakaspalvelu2014 -tutkimuksessa on kysytty. Yhtymäkohtia löytyy kuitenkin aukioloaikojen, palvelukanavien ja palvelun saavutettavuuden sekä palveluvalikoiman osalta.

Muiden asiakaskyselyjen tulokset, niiltä osin kuin ne ovat vertailukelpoisia, ovat suurelta osin samansuuntaisia kuin Asiakaspalvelu2014 -tutkimuksen tulokset. Havaittavissa on kuitenkin myös erilaisia näkökulmia.

Jyväskylän kaupungin vuoden 2012 asiakaspalvelukyselyn tuloksissa ilmeni ristiriitaa käytetyimmän ja mieluisimman palvelukanavan välillä. Jyväskylässä tutkittiin yleisnäkemystä asiakaspalvelun nykytilasta ja toiveita sen kehittämiseksi internet- ja paperikyselynä sekä FeelGo-palautepäätteellä. Eroavuudet näiden kahden kyselymuodon vastaajajoukossa ja tuloksissa olivat sen verran suuret, että tuloksia tarkastellaan tässä erillisinä.

Internet- ja paperikyselyn kautta tutkimukseen osallistui 229 vastaajaa. Asiointiin kaupungin palveluissa he olivat käyttäneet eniten seuraavia kanavia luetellussa järjestyksessä: henkilökohtainen käyntiasiointi, puhelin, sähköiset kanavat. Kuitenkin, kun vastaajilta kysyttiin mieluisinta asiointitapaa, ykkössijaa piti edelleen käyntiasiointi, mutta sähköinen asiointi ohitti puhelinyhteyden.

FeelGo-palautepäätökyselyn kautta kaupungin asiakaspalvelututkimukseen vastasi 171 henkilöä, joista selvä enemmistö kuului nuorimpiin ikäryhmiin. Heidän keskuudessaan käytetyimmät palvelukanavat olivat henkilökohtainen käyntiasiointi, heti sen kintereillä sähköinen asiointi, ja kolmanneksi käytetyimpänä puhelinasiointi, jonka osuus oli kuitenkin huomattavasti kahta ensimmäistä pienempi. Mieluisinta asiointitapaa kysyttäessä sähköinen asiointi ohitti käyntiasiointin.

Myös Kansaneläkelaitoksen vuoden 2012 asiakaskyselyssä käytetyimmän palvelukanavan sijaan otti käyntiasiointi, toisena oli verkkopalvelu ja kolmantena kirjeenvaihto. Kansaneläkelaitoksen tuloksissa on tosin huomioitava, että jotkin Kansaneläkelaitoksen maksamat korvaukset saadaan suoraan palve-

luntarjoajalta kuten lääkäriasemalta tai apteekista. Suosituimmat palvelukanavat jatkossa, jos ne olisivat saatavilla, olivat henkilökohtainen asiointi toimistossa, verkkoasiointi ja puhelinasiointi. Kuitenkin lähes joka toinen vastaajista käyttäisi palvelupistettä kauppakeskuksessa, jos sellainen olisi tarjolla. Kiinnostus toimistossa tai puhelimesta tapahtuvaan palvelutapaamiseen ajanvarauksella oli paljon suurempaa kuin ajanvarausmahdollisuuden tosiasiallinen käyttö.

Kaikissa jäsenorganisaatioiden asiakaskyselyissä oli havaittavissa sama linja kuin Asiakaspalvelu2014 – tutkimuksen tuloksissa: Verkkopalveluiden käyttöön suhtautuvat myönteisemmin alle 45-vuotiaat ja sitä nuoremmat ikäluokat, mutta vanhemmissa ikäluokissa verkkopalveluiden suosio on vähäisempää. Kuitenkin on huomioitava, että Asiakaspalvelu2014 – tutkimuksen mukaan nuorin ikäryhmä (15-24-vuotiaat) pitää käyntiasiointia keskimääräistä useammin tärkeänä. Kansaneläkelaitoksen asiakaskunnan kahdessa nuorimmassa ikäryhmässä on verkkopalvelujen käyttö vuoden 2012 kyselyn mukaan lisääntynyt tuntuvasti.

Julkisen hallinnon verkkopalveluita on tutkittu erikseen valtiovarainministeriön vuonna 2011 tilaamassa julkisten palvelujen laatubarometrin ja verkkopalveluiden tutkimusraportissa, jonka tekijänä oli Innolink Research Oy. Tutkimuksen tiedot kerättiin puhelinhaastatteluiden avulla ja vastausmääränä oli 5 488 loppuunsaatettua haastattelua. Tutkimuksen mukaan julkishallinnon verkkopalveluista tunnetuimpia olivat Verohallinnon (vero.fi) ja Kansaneläkelaitoksen (kela.fi) verkkopalvelut. Käytetyin sivusto julkishallinnon verkkosivuista oli oman asuinkunnan www-sivut (58 %). Toiseksi käytetyin sivusto oli Ilmatieteenlaitoksen (56 %) sivusto. Internetin merkitys on selvästi kasvanut vuodesta 2003 haluttuna palvelukanavana. Jul-

kishallinnon verkkosivuja oli käytetty informaation ja tiedon hakemiseen (77 %). Tunnistautumista käyttäneistä vastaajista 57 % oli käyttänyt pankkitunneiteita.

Suomen Kuntaliitto toteutti vuosina 2008 ja 2011 osana Parasarviointitutkimusohjelmaa ”Kuntalaiset kuntallisten palvelujen arvioitsijoina” – mielipidetutkimuksen tietyissä Parasuudistuksen piiriin kuuluvissa tutkimuskunnissa. Vuoden 2011 tulosten palvelutyytyväisyyttä, tärkeyttä ja saavutettavuutta mitaavia indeksejä tarkasteltaessa todettiin, että mitä paremmin saavutettavissa oleviksi palvelut koetaan, sitä tyytyväisempiä ollaan palveluihin, ja sitä tärkeämmäksi ne yleensä ottaen koetaan.

Sekä Espoon että Jyväskylän yhteispalveluisteissa toteutetuissa asiakaskyselyissä ja asiakasraadeissa toivottiin palvelupisteille laajempia aukioloaikoja. Muita avoimiin vastauksiin kirjoitettuja toiveita olivat Jyväskylässä poliisin lupapalvelut, kaikkien laskujen maksumahdollisuus ja yleinen neuvonta. Espoossa toivottiin maksullista matkapuhelimen käyttömahdollisuutta, suuremmalla tekstillä kirjoitettuja esitteitä heikkonäköisille ja näkövammaisille, yleisesitettä kuntapalveluista, tietoja ja neuvoja sosiaalietuuksista sekä kahvilaa ja WC:tä asiakkaiden käyttöön. Lisäksi toivottiin lisää asiakaspäätteitä ja niille pidempää käyttöaikaa.

## 5.2 Lausunnot ja niiden huomioon ottaminen

*(Täydentyä jatkovalmistelussa.)*

## 6 Riippuvuus muista esityksistä

*(Täydentyä jatkovalmistelussa.)*

## YKSITYISKOHTAISET PERUSTELUT

### 1 Lakiehdotusten perustelut

#### 1. Laki julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta

##### 1 Luku. Yleiset säännökset

**1 §. Lain tarkoitus.** Lakiin ehdotetaan otettavaksi sen tarkoitusta määrittävä säännös. Pykälän mukaan ehdotetun lain tarkoituksena olisi edistää julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuutta sekä asiakaspalvelutoiminnan tuottavuutta ja tehokkuutta. Lain tarkoituksen toteutumista tulisi siis aina arvioida sekä hallinnon asiakkaan näkökulmasta että viranomaisen näkökulmasta. Lähtökohtaisesti näkökulmat ovat painoarvoiltaan yhdenvertaiset. Yksittäisissä soveltamistilanteissa lain säännöksiä tulisi tulkita sen tarkoituksen suuntaisesti siten, ettei kumpikaan näkökulma jää kokonaan huomiotta. Säännös olisikin ymmärrettävä lain tulkintaa ja soveltamista yleisesti ohjaavaksi säännökseksi.

Hallinnon asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna lain tavoitteena on edistää julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuutta. Saatavuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä sekä palvelujen saatavuuden maantieteellistä kattavuutta että tarjottavien palvelujen sisällöllistä monipuolisuutta ja yhtenäisyyttä. Viranomaisen näkökulmasta tarkasteltuna tavoitteena on, että viranomaisen asiakaspalvelutoiminta olisi mahdollisimman tuottavaa ja tehokasta. Pyrkimyksenä on, että asiakaspalvelutoiminnassa olisi käytössä sellainen toimintamalli, jolla palvelut voidaan tuottaa nykyistä vähäisemmin resurssipanostuksin palvelun laatua heikentämättä.

**2 §. Soveltamisala.** Pykälä sisältäisi säännökset lain yleisestä soveltamisalasta ja sitä koskevista rajoituksista.

Pykälän 1 momentin mukaan ehdotettua lakia sovellettaisiin julkisen hallinnon asiakaspalvelujen antamiseen kuntien ylläpitämissä asiakaspalvelupisteissä sekä julkisen hallinnon asiakaspalvelun järjestämiseen ja tuottamiseen viranomaisten yhteistyönä.

Laissa säädettäisiin sekä lakiehdotuksen 2 luvussa tarkoitettusta järjestämisveloitteeseen perustuvasta yhteisestä asiakaspalvelusta että lain 3 luvussa tarkoitettusta sopimusperusteisesta yhteisestä asiakaspalvelusta.

Yhteisessä asiakaspalvelussa ei pykälän 2 momentin mukaan voitaisi hoitaa asiakaspalvelutehtäviä, jotka sisältävät julkisen vallan käyttöä tai jotka lain mukaan edellyttävät asiakkaan henkilökohtaista asiointia toimivaltaisessa viranomaisessa, jollei laissa toisin säädetä. Säännöksen mukaan näitä tehtäviä voisi yhteisessä asiakaspalvelussa kuitenkin hoitaa ehdotetussa laissa tarkoitettu toimivaltainen viranomainen.

Momentin ensimmäinen virke asettaisi rajoituksia yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettaville tehtäville ja rajoittaisi näin myös palveluneuvojan toimivaltaa. Tehtävistä säädetään tarkemmin lain 7 §:ssä ja niiden aineellinen ala täsmentyy lain 9-14 §:n perusteella. Palveluneuvoja ei voisi kuitenkaan tehdä esimerkiksi hallinnon asiakkaiden oikeuksia ja velvollisuuksia koskevia hallintopäätöksiä tai käyttää muullakaan tavoin julkista valtaa. Palveluneuvojan tehtävät olisivat luonteeltaan yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien viranomaisen tehtäviä ja toimintaa avustavia ja tukevia, asiakaspalveluosaamista edellyttäviä tehtäviä, jotka hoidettaisiin yhteistyössä toimivaltaisten viranomaisten kanssa ja näiden ohjauksen ja valvonnan alaisuudessa. Tehtäviin mahdollisesti liittyvästä julkisen vallan käytöstä vastaisivat aina toimivaltaiset viranomaiset. Ehdotetun säännöksen toisen virkkeen mukaan tällaisia tehtäviä voisi yhteisessä asiakaspalvelussa kuitenkin hoitaa toimivaltainen viranomainen. Asiasta säädettäisiin tarkemmin lain 8 §:ssä.

Momentin ensimmäisen virkkeen mukaan palveluneuvoja ei voisi myöskään hoitaa sellaisia tehtäviä, jotka lain mukaan edellyttävät palvelun käyttäjän henkilökohtaista asiointia toimivaltaisessa viranomaisessa. Tämä rajaus on katsottu tarpeelliseksi, koska näihin tehtäviin liittyy yleensä asian sisältöä koskeva erityisasiantuntemuksen tarve tai palvelun käyttäjän henkilökohtainen läsnäolo on ehdottoman tarpeellista esimerkiksi henkilön tunnis-

tamisen tai henkilöllisyyden luotettavan selvittämisen taikka muun vastaavan syyn vuoksi. Ehdotetun säännöksen toisen virkkeen mukaan tällaisia tehtäviä voisi yhteisessä asiakaspalvelussa kuitenkin hoitaa toimivaltainen viranomainen.

Säännös mahdollistaisi kuitenkin sen, että yhteisessä asiakaspalvelussa voitaisiin hoitaa myös julkisia hallintotehtäviä, joissa käyteen julkista valtaa, tai jotka lain mukaan edellyttävät palvelun käyttäjän henkilökohtaista asiointia toimivaltaisessa viranomaisessa, jos siitä laissa erikseen säädettäisiin. Säännöksellä on haluttu varautua siihen, että tällaisia tarpeita saattaa ilmeneä myöhemmin.

**3 §. Määritelmät.** Pykälä sisältäisi ehdotetussa laissa yleisesti käytettyjen keskeisten käsitteiden määritelmät.

Pykälän 1 kohdan mukaan ehdotetussa laissa tarkoitettaisiin toimivaltaisella viranomaisella sitä valtion viranomaista tai kuntaa taikka itsenäistä julkisoikeudellista laitosta, jonka toimialan asiakaspalvelutehtäviä tarjotaisiin yhteisessä asiakaspalvelussa. Asianomaiset valtion viranomaiset ilmenevät lähtökohtaisesti lain 6 §:stä. Sopimusperusteisessa yhteisessä asiakaspalvelussa voisi kysymykseen tulla myös muu valtion viranomainen sekä itsenäisistä julkisoikeudellisista laitoksista ainakin Kansaneläkelaitos. Ehdotetussa säännöksessä tarkoitettu kunta voisi olla mikä tahansa Suomen kunnista.

Pykälän 2 kohdan mukaan ehdotetussa laissa tarkoitettaisiin toimeksiantajalla sitä sopimusperusteisen yhteistyön osapuolta, jonka toimialan asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta sovittaisiin palvelusopimuksessa. Sopimusperusteisesta yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lain 3 luvussa. Kysymys on toimeksiantosopimuksesta. Toimeksiantajana voisi toimia mikä tahansa valtion viranomainen, kunta tai itsenäinen julkisoikeudellinen laitos.

Pykälän 3 kohdan mukaan ehdotetussa laissa tarkoitettaisiin toimeksisaajalla sitä sopimusperusteisen yhteistyön osapuolta, joka ottaisi palvelusopimuksessa määritellyt asiakaspalvelutehtävät hoitaakseen. Sopimusperusteisesta yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lain 3 luvussa. Kysymys on toimeksiantosopimuksesta. Toimeksisaajana voisi

toimia mikä tahansa valtion viranomainen, kunta tai itsenäinen julkisoikeudellinen laitos.

Pykälän 4 kohdan mukaan ehdotetussa laissa tarkoitettaisiin asiakaspalvelupisteellä kunnan tai toimeksisaajan hallitsemaa toimilataa, jossa hoidettaisiin ehdotetussa laissa tarkoitettuja asiakaspalvelutehtäviä. Asiakaspalvelupisteestä ja sitä koskevista yleisistä vaatimuksista säädetään lain 5 ja 15 §:ssä.

Pykälän 5 kohdan mukaan ehdotetussa laissa tarkoitettaisiin palveluneuvojalla kunnan tai toimeksisaajan palveluksessa olevaa henkilöä, joka työskentelee asiakaspalvelupisteessä ja hoitaa asiakaspalvelutehtäviä. Tarkoituksena on, että palveluneuvojat olisivat työsuhteessa kuntaan.

## **2 Luku. Järjestämisveloitteeseen perustuva yhteinen asiakaspalvelu.**

**4 §. Yhteistä asiakaspalvelua koskevat kunnan tehtävät.** Pykälässä säädettäisiin yhteistä asiakaspalvelua koskevasta kunnan järjestämisveloitteesta ja niistä kunnista, joita järjestämisveloitteeseen koskee, sekä järjestämisveloitteen siirtymisestä kuntien yhdistymistilanteissa.

Pykälän 1 momentissa säädettäisiin kunnalle kuuluvasta yhteistä asiakaspalvelua koskevasta järjestämisveloitteesta. Kyseessä on uusi kuntien lakisääteinen tehtävä, josta seuraisi kunnille kahdentyyppisiä veloitteita. Ensinnäkin kuntien tehtäväksi tulisi järjestää 6 §:ssä tarkoitettujen valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitaminen siten kuin siitä tässä laissa ja sen nojalla annettavissa säännöksissä säädetään. Tässä on kyse siitä, että kuntien palveluneuvojat hoitaisivat asianomaisten valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtäviä kuntien ylläpitämässä asiakaspalvelupisteissä. Niitä valtion viranomaisia, joiden asiakaspalvelutehtäviä kuntien tulisi järjestämisveloitteeseen perustuen hoitaa, olisivat ehdotuksen mukaan poliisilaitokset, Verohallinto, maistraatit, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset sekä työ- ja elinkeinotoimistot. Kuntien hoidettavaksi kuuluvien asiakaspalvelutehtävien sisältö määritettäisiin lain 7 §:ssä. Ne valtion viranomaisten tehtäväalueet, joihin kuuluvia palveluja kuntien tulisi antaa 7 §:n 1 momentis-

sa säädetyin tavoin, määritettäisiin lain 9-13 §:ssä. Valtioneuvoston asetuksella annettaisiin lisäksi tarkempia säännöksiä yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavista valtion viranomaisten tehtäväalueisiin kuuluvista palveluista sekä voitaisiin säätää tarkemmin niiden hoitamisen järjestämisestä ja keinoista.

Lisäksi järjestämisvelvoitteesta seuraisi kunnille velvollisuus luoda ja ylläpitää edellytykset sille, että edellä tarkoitettujen valtion viranomaisten palveluita voidaan tarjota yhteisessä asiakaspalvelussa lain 8 §:ssä tarkoitettu tavoin. Sen lisäksi, että yhteisen asiakaspalvelun toteuttamiseksi perustettavissa asiakaspalvelupisteissä hoidettaisiin edellä esitetyn mukaisesti valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtäviä kuntien palveluneuvojien antamana, voisi lain 8 §:n mukaan toimivaltainen viranomaisena antaa yhteisessä asiakaspalvelussa asiakaspalvelua joko 8 §:n 1 momentissa tarkoitettu tavoin etäpalvelujärjestelmän välityksellä tai 8 §:n 2 momentin mukaisesti siten, että toimivaltaisen viranomaisen henkilöstöön kuuluva hoitaa asiakaspalvelutehtäviä paikan päällä kunnan ylläpitämässä asiakaspalvelupisteessä. Etäpalvelujärjestelmällä tarkoitetaan sellaista yhteisessä asiakaspalvelussa käytettävää tieto- ja viestintäteknistä järjestelmää, jolla asiakaspalvelupisteessä muodostettaisiin puhe- ja näköyhteys (etäyhteys) asiakkaan ja toimivaltaisen viranomaisen välille ja jonka avulla näiden kesken voitaisiin välittää asiakirjoja. Säännösehdotuksen mukaan yhteisen asiakaspalvelun järjestämisvelvoitteesta seuraisi kunnille velvollisuus luoda ja ylläpitää edellytykset sille, että 6 §:ssä tarkoitettujen valtion viranomaisten palveluita voidaan tarjota asiakaspalvelupisteessä näillä 8 §:ssä säädettäväksi ehdotettavin tavoin. Lain 15 §:ään ehdotetut asiakaspalvelupisteen yleiset vaatimukset yhdessä 27 §:ssä säädettäväksi esitettyjen yhteisen asiakaspalvelun tietojärjestelmien kanssa muodostavat toiminnalliset vähimmäisedellytykset sille, että asiakaspalvelupisteessä on mahdollista tarjota toimivaltainen viranomaisten palveluita 8 §:n mukaisesti etäpalvelujärjestelmän välityksellä tai toimivaltaisen viranomaisen omalla henkilöstöllä. Valtioneuvoston asetuksella voitaisiin lain 9-13 §:iin ehdotettujen asetuksenantovaltuuksien nojalla säätää siitä, missä yksittäis-

sissä asiakaspalvelupisteissä toimivaltainen viranomaisena hoitaa asiakaspalvelua omalla henkilöstöllään.

Pykälän 2 momentissa säädettäisiin kunnan velvoitteesta hoitaa sille tämän lain mukaan kuuluvat valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävät itse. Tällä tarkoitetaan asiakaspalvelutehtävien hoitamista kunnan palveluksessa olevalla henkilöstöllä. Koska yhteisessä asiakaspalvelussa on kyse valtion viranomaisille kuuluvien tehtävien hoitamisesta, kunnalle ei ole asianmukaista antaa päätösvaltaa tehtävien edelleen delegoimiseksi. Tehtävän tuottamistapaa koskeva rajoitus muodostaa poikkeuksen kuntalain 2 §:n 3 momenttiin nähden, eivätkä kunnat voisi siten hoitaa järjestämisvelvoitteeseen perustuvaa asiakaspalvelutehtävää yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa tai hankkia tehtävien hoidon edellyttämiä palveluja muilta palvelujen tuottajilta. Tehtävien hoitamistapaa koskeva velvoite koskisi yksinomaan kunnille ehdotetussa 7 §:ssä säädettävien valtion asiakaspalvelutehtävien hoitamista eikä se estäisi asiakaspalvelupisteen tukitoimintojen kuten esimerkiksi ICT-tuen hankkimista muualta. Koska palveluneuvojat eivät hoitaisi yhteisessä asiakaspalvelussa sellaisia valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtäviä, jotka sisältävät julkisen vallan käyttöä, olisivat palveluneuvojat työsopimussuhteessa kuntaan.

Pykälän 3 momentissa ehdotetaan säädettäväksi niistä kunnista, joita järjestämisvelvoite koskee. Järjestämisvelvoite ei koskisi kaikkia Manner-Suomen kuntia, vaan siitä johtuva tehtävä annettaisiin ainoastaan tietyille laissa säädetyille kunnille. Ahvenanmaan itsehallintolaissa säädetyistä valtakunnan ja maakunnan välisestä toimivallan jaosta johtuvista syistä järjestämisvelvoite ei myöskään koskisi Ahvenanmaan maakunnan alueella olevia kuntia. Säätelyratkaisu poikkeaa tavanomaisesta ja säätely ehdotetaan toteutettavaksi lakitasoisena, sillä esityksen valmistelussa on todettu, että järjestämisvelvollisiksi valikoituvia kuntia ei ole mahdollista johtaa riittävän täsmällisesti ja tarkkarajaisesti lailla säädettävästä kriteeristöä. Kunnan määräytyminen järjestämisvelvolliseksi kunnaksi edellyttää alueellista tarkoituksenmukaisuusharkintaa, jossa joudutaan ottamaan huomioon muun muassa

palvelujen saavutettavuuteen liittyviä seikkoja. Lisäksi kyse on kunnille annettavasta tehtävästä. Asiasta säättämisen on tällaisessa tilanteessa arvioitu kuuluvan lain alaan. Lain 33 §:n 1 momentti sisältäisi lain voimaantulon vaiheittaisuutta koskevan säännöksen, jonka mukaan kuntia koskevien velvoitteiden voimaan tulon ajankohdasta säädettäisiin valtioneuvoston asetuksella.

Ehdotetulla sääntelyratkaisulla pyritään siihen, että valtion käyntiasiakaspalvelut ovat saavutettavissa kattavasti ja yhdenvertaisesti koko maassa. Julkisen hallinnon taloudellisten voimavarojen tarkoituksenmukaisen käyttämisen on kuitenkin arvioitu asettavan rajat sille, kuinka tiheä toimivaltaisten viranomaisten omien palvelupisteiden ja julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden palvelupisteverkkokokonaisuus voidaan maahan muodostaa. Tavoitteena on, että yhteinen asiakaspalvelupisteverkko takaa yhdessä valtion viranomaisten oman toimipisteverkon kanssa yhdenvertaisen asiakaspalveluiden saatavuuden koko maassa, mutta samalla palvelupisteverkon tulee olla sellainen, että se myös mahdollistaa asiakaspalvelutoiminnan tuottavan ja tehokkaan järjestämisen. Ehdotuksen mukaan julkisen hallinnon taloudellisten resurssien tarkoituksenmukaisen käytön kannalta ei ole perusteltua velvoittaa kaikkia kuntia ylläpitämään yhteistä asiakaspalvelua. Sijoitettaessa asiakaspalvelupiste jokaiseen Manner-Suomen kuntaan tulisi asiakaspalvelupisteverkosta asiakaspalvelupisteiden sijainnin kannalta epätasainen, palvelutarpeen kannalta arvioituna monilla alueilla epätarkoituksenmukaisen tiheä, runsaasti taloudellisia voimavaroja vievä sekä viranomaistoiminnan tehokkuuden kannalta arvioituna tuottamaton. Kunnan asukasluokun pohjautuva yhteisen asiakaspalvelupisteen asiakaspohja vaihtelisi alle tuhannesta asiakkaasta noin 600 000 asiakkaaseen. Joka arkipäivä vuoden ympäri auki olevan asiakaspalvelupisteen ylläpitäminen edellyttää, että asiakaspalvelupisteessä työskentelee useampia henkilöitä, ja useamman palveluneuvojan kustannustehokas työllistäminen edellyttää riittävän laajaa kysyntäpohjaa.

Koska yhteisillä asiakaspalvelupisteillä ei lakiehdotuksen mukaan olisi valtion palveluiden osalta alueellista toimivaltaa, eivät

kuntarajat ja tietyn kunnan jäsenyys muodostaisi rajoitusta valtion palvelun saamiselle yhteisestä asiakaspalvelupisteestä. Käyntiasiakaspalveluiden alueellisesti yhdenvertaisen saatavuuden toteuttaminen ei siten asiakkaan kannalta tarkasteltuna edellytä, että yhteinen asiakaspalvelupiste perustettaisiin jokaiseen kuntaan, vaan merkityksellistä on se, että palvelu on saatavilla kohtuullisella etäisyydellä ja saavutettavuudella henkilön asuinpaikasta. Alueellisesti yhdenvertaista julkisen hallinnon käyntiasiakaspalvelujen saatavuutta ehdotetaan tarkasteltavan yksittäistä kuntaa laajemmalla alueella, jota kutsutaan esityksessä yhteisen asiakaspalvelun vaikutusalueeksi.

Kuntien valikoituminen järjestämisveloitteen piiriin on pyritty ehdotuksessa toteuttamaan siten, että yhteisen asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen asukkaista vähintään 90 %:lla on asiakaspalvelupisteeseen maanteitse tai rautateitse lyhyempi matka kuin 40 kilometriä. Tosiasiassa taajaan asutuilla alueilla ehdotetulla palvelupisteverkolla asiointimatkat muodostuisivat selvästi tätä lyhyemmiksi. Vaikutusalue muodostuisi ehdotetun 5 §:n 3 momentin mukaan yhdestä tai useammasta kunnasta tai kunnan osasta. Vaikutusalueen määrittelyssä otettaisiin huomioon se, kuinka työssäkäynti ja asiointi alueella tavanomaisesti suuntautuu. Valtioneuvoston asetuksella annettaisiin tarkempia säännöksiä asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen määrittelystä ja muodostumisesta.

Ehdotetulla sääntelyratkaisulla ei kaikilta osin päästä edellä todettuun saavutettavuustavoitteeseen, sillä järjestämisvelvollisten kuntien ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden kokonaisuus rajoittavana tekijänä on pyrkimys mahdollistaa käyntiasiakaspalveluiden tuottava, tehokas ja taloudellinen järjestäminen, mikä edellyttää riittävän laajaa kysyntää asiakaspalveluille. Harvaan asutuilla alueilla ja laajoissa kunnissa edellä todetun saavutettavuustavoitteen saavuttaminen edellyttäisi, että kuntaan perustettaisiin yhtä useampia asiakaspalvelupisteitä. Esimerkiksi Lapin maakunnan pinta-alalta laajoissa kunnissa edellä todetun 40 kilometrin tavoitteen saavuttaminen edellyttäisi useampia asiakaspalvelupisteitä. Tällaisissa muutenkin asukasäärältään pienissä kunnissa kuntakeskuksen



ulkopuolelle perustettavissa asiakaspalvelupisteissä olisi kunnan ja valtion käyntiasiakaspalveluiden kysyntä hyvin vähäistä asukasmäärien vähäisyydestä johtuen. Ehdotuksessa ei ole katsottu perustelluksi esittää, että kunnat velvoitettaisiin tällaisessa tilanteessa perustamaan yhtä useampia asiakaspalvelupisteitä.

Ehdotuksessa on pidetty lähtökohtana lisäksi sitä, että järjestämisvelvoite osoitetaan sellaisille kunnille, joille alueen asiointi ja työssäkäynti muutoinkin tavanomaisesti suuntautuu. Tilanteissa, joissa saavutettavuustavoitteeseen voitaisiin päästä useammalla vaihtoehtoisella kuntaratkaisulla, ehdotetaan järjestämisvelvoite annettavaksi sellaiselle kunnalle, jolla on muitakin vetovoimajärjittäjiä alueella ja joka siten luontevimmin toimii alueen asiointikeskuksena.

Pykälän 3 momentissa säädettäisiin niistä kunnista, joita järjestämisvelvoite koskee. Säännös sisältäisi luettelon järjestämisvelvollisista kunnista.

Pykälän 4 momentissa säädettäisiin järjestämisvelvoitteen siirtymisestä tilanteissa, joissa kuntajako muuttuu kuntien yhdistyessä. Lain 4 §:n 3 momentin vuoksi ehdotetaan säädettäväksi järjestämisvelvoitteen seuraannosta kuntajaon muutostilanteissa. Lisäksi säännöksellä mahdollistettaisiin se, ettei 4 §:n 3 momentin kuntaluetteloa olisi välttämättömästi muututtava aina välittömästi kuntajaon muuttuessa, vaan järjestämisvelvoite siirtyisi uudelle kunnalle suoraan lain nojalla säännöksessä ehdotetuin tavoin.

Säännösehdotuksen mukaan kuntien yhdistyessä järjestämisvelvoite siirtyy kuntien yhdistymisen tuloksena syntyneelle uudelle kunnalle. Kuntien yhdistymisellä tarkoitetaan kuntajakolaissa säädetyn tavoin kuntajaon muuttamista, jossa yksi tai useampi kunta lakkaa ja yhdistyy olemassa olevaan kuntaan, kunnat lakkaavat ja ne yhdistetään perustamalla uusi kunta tai kunnan alue jaetaan kahden tai useamman kunnan kesken siten, että jaettava kunta lakkaa. Säännösehdotuksessa uudella kunnalla tarkoitettaisiin kuntajakolain käsitteistön tavoin kaikilla kuntajakolaisissa mainituilla kolmella eri tavalla toteutettujen kuntien yhdistymisten tuloksena syntyneitä kuntia.

Niitä tilanteita varten, joissa järjestämisvelvollisen kunnan alue jaetaan kahden tai useamman kunnan kesken siten, että jaettava kunta lakkaa, ehdotetaan säädettäväksi, että järjestämisvelvoite siirtyy sille uudelle kunnalle, jonka alueella 5 §:n 1 momentissa tarkoitettu järjestämisvelvoitteeseen perustuva asiakaspalvelupiste kuntajaon muutoksen jälkeen sijaitsee.

**5 §. Asiakaspalvelupiste.** Pykälässä säädettäisiin 4 §:n 3 momentissa tarkoitettun kunnan velvollisuudesta perustaa asiakaspalvelupiste yhteisen asiakaspalvelun hoitamista varten ja seikoista, jotka ohjaavat asiakaspalvelupisteen sijoittamista kunnan alueella. Lisäksi pykälässä säädettäisiin asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen muodostumisesta ja määrittelystä sekä annettaisiin valtioneuvostolle valtuus antaa asetuksella tarkempia säännöksiä asiasta. Pykälässä säädettäisiin myös asiakaspalvelupisteiden toiminnan jatkumisesta kuntien yhdistyessä.

Pykälän 1 momentin mukaan järjestämisvelvoitteen piiriin kuuluvan kunnan olisi perustettava asiakaspalvelupiste yhteisen asiakaspalvelun hoitamista varten. Asiakaspalvelupisteellä tarkoitetaan kunnan hallitsemaa toimitilaa, jossa hoidetaan tässä laissa tarkoitettuja asiakaspalvelutehtäviä. Asiakaspalvelupisteen perustamis- ja ylläpitovelvoite koski niitä kuntia, joita lain 4 §:n 3 momentin mukaan järjestämisvelvoite koskee. Kunnan tulisi perustaa asiakaspalvelupiste kunnan alueelle. Asiakaspalvelupisteessä hoidettaisiin kuntien omia asiakaspalveluja siten kuin siitä 14 §:ssä säädetään sekä 6 §:ssä säädettyjen valtion viranomaisten asiakaspalveluja siten kuin siitä 7 §:ssä ja 8 §:ssä säädetään. Tämän lisäksi asiakaspalvelupisteessä voisi kunnan omien päätösten mukaisesti antaa esimerkiksi muuta kunnan toimintoihin liittyvää asiakaspalvelua sekä 3 luvussa tarkoitettuna sopimusperusteisena yhteisenä asiakaspalveluna muiden valtion viranomaisten, itsenäisten julkisoikeudellisten laitosten sekä muiden kuntien tai kuntayhtymien asiakaspalveluja. Kunta voisi muun lainsäädännön mahdollistamin tavoin sopia myös yksityisten palveluntuottajien ja kolmannen sektorin kanssa asiakaspalvelupisteen toimitilan yhteiskäytöstä.

Kunnan velvollisuutena olisi perustaa yksi asiakaspalvelupiste, mutta kunta voisi omalla päätöksellään perustaa myös useampia asiakaspalvelupisteitä. Tällaiset kunnan omilla päätöksillään perustamat asiakaspalvelupisteet eivät olisi 4 §:ssä tarkoitettuun järjestämisvelvoitteeseen perustuvia asiakaspalvelupisteitä. Lain 31 §:n 2 momentin mukaan valtion varoista maksettaisiin kunnalle korvaus valtion viranomaisen asiakaspalvelutehtävien hoitamisen kustannuksista useammassa kuin yhdessä asiakaspalvelupisteessä edellyttäen, että valtiovarainministeriö valtion talousarvion puitteissa antaa kunnalle etukäteen luvan useamman kuin yhden asiakaspalvelupisteen perustamiselle. Pääsääntöisesti valtio osallistuisi siten ainoastaan yhden asiakaspalvelupisteen kustannuksiin. Kuitenkin tilanteissa, joissa kunnan velvollisuudeksi tulisi ehdotetun 5 §:n 3 momentin johdosta ylläpitää kuntajaon muutoksen jälkeen yhtä useampia asiakaspalvelupisteitä, osallistuisi valtio näiden kaikkien asiakaspalvelupisteiden ylläpitoon 31 §:n 2 momentissa säädettyin tavoin. Tarkoituksena on, että lain 18 §:n 2 momentissa tarkoitettu julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunta käsitelisi ja tarvittaessa vahvistaa yleiset periaatteet palvelupisteiden perustamiselle.

Pykälässä ehdotetaan lisäksi säädettäväksi kriteereistä, jotka ohjaavat asiakaspalvelupisteen sijoittamista kunnissa. Säännösehdotuksen mukaan kunnan on sijoitettava asiakaspalvelupiste alueellaan siten, että sijoittamisella voidaan edistää yhteisessä asiakaspalvelussa tuotettavien palvelujen kattavaa saatavuutta palvelupisteen vaikutusalueella sekä palvelutoiminnan tuottavuutta ja tehokkuutta. Sääntelyllä pyritään siihen, että 1 §:n mukainen lain tarkoitus toteutuisi myös yksittäisten asiakaspalvelupisteiden sijoittelun kautta. Asiakaspalvelupisteen sijoittamisesta päättäisi järjestämisvastuussa oleva kunta ja arvio siitä, miten asiakaspalvelupisteen sijoittamisella voidaan edistää säännösehdotuksessa mainittuja tavoitteita, tulisi tehdä kunkin alueen erityispiirteet huomioiden.

Palveluiden kattavaa saatavuutta voidaan edistää esimerkiksi sijoittamalla asiakaspalvelupiste siten, että asiakaspalvelupisteeseen on mahdollisimman lyhyt matka mahdollisimman suurella osalla vaikutusalueen asuk-

kaista, että asiakaspalvelupisteeseen on hyvät liikenneyhteydet tai että sijoituspaikan muista vetovoimatekijöistä, kuten esimerkiksi kaupan keskittymistä johtuen, vaikutusalueen tavanomainen asiointi suuntautuu muutoinkin asiakaspalvelupisteen sijoituspaikkaan. Palveluiden saatavuuden edistämiseen kuuluu myös se, että asiakaspalvelupisteen sijainnilla edistetään palveluiden saatavuutta yhdenvertaisesti eri asiakasryhmille. Erityisesti vanhusten ja nuorten osalta, joilla asiointi asiakaspalvelupisteessä on riippuvainen muuta väestöosaa useammin joukkoliikenteestä, on palveluiden tosiasiallisen saatavuuden kannalta tärkeää, että palveluihin pääsee mahdollisimman hyvin joukkoliikennettä käyttäen. Käyntiasiakaspalveluiden tosiasialliseen saatavuuteen liittyy myös asiakaspalvelupisteen sijoittaminen siten, että esteettömyyden vaatimukset toteutuvat.

Asiakaspalvelupisteen sijoittamisessa tulee ottaa huomioon palveluiden saatavuus koko palvelupisteen vaikutusalueella, ei yksinomaan asiakaspalvelupistettä ylläpitävässä kunnassa. Asiakaspalvelupisteen sijoittamisella tulee siis edistää kaikkien kyseisen asiakaspalvelupisteen vaikutusalueeseen kuuluvien kuntien tai kunnanosien asukkaiden palveluiden saatavuutta. Palvelupisteen vaikutusalueen muodostumisesta ja määrittelystä säädettäisiin pykälän 2 momentissa sekä tarkemmin valtioneuvoston asetuksella. Asiakaspalvelupisteen saavutettavuutta vaikutusalueella on perusteltua arvioida samoista lähtökohdista kuin ehdotetun 4 §:n 3 momentin taustalla on.

Säännösehdotuksen mukaan asiakaspalvelupisteen sijoittamisella tulee voida edistää myös palvelutoiminnan tuottavuutta ja tehokkuutta. Tarkastelukulmana tällöin on viranomaisten toiminnan tuottavuus ja tehokkuus. Tuottavuutta ja tehokkuutta tulisi tarkastella sekä kunnan toiminnan kannalta että 6 §:ssä säädettyjen valtion viranomaisten toiminnan kannalta. Edellä todetut seikat, jotka edistävät palvelujen saatavuutta, edistävät usein myös palvelutoiminnan tuottavuutta ja tehokkuutta. Lisäksi palvelutoiminnan tuottavuutta ja tehokkuutta saattaa edistää esimerkiksi se, että asiakaspalvelupisteen sijoittamisessa kyetään hyödyntämään olemassa olevia asiakaspalvelutiloja.



Pykälän 2 momentissa ehdotetaan säädettäväksi asiakaspalvelupisteiden vaikutusalueista. Ainoastaan osalle kunnista säädettävistä järjestämisvelvoitteesta johtuen joihinkin asiakaspalvelupisteisiin suuntautuu tavanomaisesti asiointia myös muista kunnista tai kuntien osista kuin asiakaspalvelupistettä ylläpitävästä kunnasta. Lakiehdotuksen 22 §:n 1 momentin mukaan valtion viranomaisten 7 §:ssä tarkoitettuja käyntiasiakaspalveluja hoidetaan yhteisessä asiakaspalvelussa ilman alueellisia toimivaltarajoja eli siten, että asiakas voi asioida missä tahansa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Valtakunnallisesta toimivallasta huolimatta kullekin järjestämisvelvoitteeseen perustuvalle asiakaspalvelupisteelle ehdotetaan määritettäväksi vaikutusalue, joka ensinnäkin vaikuttaisi ehdotetun 5 §:n 1 momentin mukaan siihen, millä tavoin järjestämisvastuussa olevan kunnan tulee sijoittaa asiakaspalvelupiste alueelleen. Lisäksi vaikutusalueen määrittely vaikuttaisi valtion varoista kunnalle maksettavan korvauksen suuruuteen.

Ehdotuksen mukaan asiakaspalvelupisteen vaikutusalueeseen voi 4 §:n 3 momentissa mainitun kunnan lisäksi kuulua muita kuntia tai muiden kuntien osia. Vaikutusalue voisi siten muodostua yksinomaan 4 §:n 3 momentissa tarkoitettusta järjestämisvelvollisesta kunnasta tai siihen voisi tällaisen kunnan lisäksi kuulua yksi tai useampia muita kuntia tai muiden kuntien osia. Vaikutusalueen määrittelyssä arvioitaisiin sitä, miltä alueelta asioidaan järjestämisvelvollisen kunnan ylläpitämässä asiakaspalvelupisteessä. Tämän vuoksi vaikutusalueen määrittelyssä esitetään otettavaksi huomioon se, kuinka työssäkäynti ja asiointi alueella tavanomaisesti suuntautuu. Asioinnin suuntautumisella tarkoitettaisiin asiointia sekä kaupallisiin palveluihin että julkisiin palveluihin. Joissain sellaisissa kunnissa, joissa ei ole yhteistä asiakaspalvelua, saattaa työssäkäynti ja asiointi suuntautua eri osista kuntaa merkittävässä määrin eri suuntiin. Tämän vuoksi ehdotetaan, että asiakaspalvelupisteen vaikutusalueeseen voisi kuulua kokonaisten kuntien lisäksi kuntien osia.

Momentti sisältäisi myös asetuksenantovaltuuden. Ehdotuksen mukaan valtioneuvoston asetuksella annetaan tarkempia säännöksiä asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen määrit-

telystä ja muodostumisesta. Valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin kunkin järjestämisvelvollisen kunnan osalta se, mitkä muut kunnat tai muiden kuntien osat kuuluvat järjestämisvelvollisessa kunnassa olevan asiakaspalvelupisteen vaikutusalueeseen. Jos kunta kuuluisi useamman kuin yhden asiakaspalvelupisteen vaikutusalueeseen, tulisi käytännössä kunnan asukasluku jakaa eri asiakaspalvelupisteiden vaikutusalueisiin.

Pykälän 3 momentissa ehdotetaan säädettäväksi, että kuntien yhdistyessä järjestämisvelvoitteeseen perustuvat asiakaspalvelupisteet jatkavat toimintaansa uudessa kunnassa. Säännöksessä kuntien yhdistymisellä ja uudella kunnalla tarkoitetaan mitä edellä 4 §:n 4 momentin perusteluissa on todettu. Pykälän 3 momentin säännöksellä pyritään takaamaan julkisen hallinnon käyntiasiakaspalveluiden kattava saatavuus myös tilanteissa, joissa kuntien koko kasvaa kuntajaon muuttuessa. Kun järjestämisvastuussa olevia kuntia yhdistyy, ei asukkaiden käyntiasiakaspalveluiden tarve lähtökohtaisesti muutu kuntarajojen muutoksen myötä. Tällöin on perusteltua, että asiakaspalvelupisteiden verkko säilyy kuntajaon muutoksesta huolimatta samanlaisena kuin se oli ennen kuntajaon muutosta.

Säännös olisi velvoittava ja asiakaspalvelupisteiden toiminnan jatkamisvelvoite koskisi kaikkia niitä asiakaspalvelupisteitä, jotka ovat olleet järjestämisvelvoitteeseen perustuen olemassa ennen kuntien yhdistymistä. Jos kunta olisi perustanut pykälän 1 momentissa tarkoitetuin tavoin omalla päätöksellään useampia asiakaspalvelupisteitä, ei jatkamisvelvoite koskisi näitä asiakaspalvelupisteitä, vaan ainoastaan yhtä asiakaspalvelupistettä kutakin yhdistymisessä mukana olevaa järjestämisvelvollista kuntaa kohden.

Pykälän 3 momentin toiseen virkkeeseen sisältyvä säännös mahdollistaisi poikkeusten tekemisen jatkamisvelvoitteeseen. Ehdotetun säännöksen mukaan valtioneuvosto voisi päättää, että uuden kunnan järjestämisvelvoitteeseen ei kuulu kaikkien uuden kunnan alueella olevien asiakaspalvelupisteiden ylläpitäminen, jos tämä on perusteltua ottaen huomioon asiakaspalvelun saatavuus asiakaspalvelupisteiden vaikutusalueella sekä asiakaspalvelutoiminnan tuottavuus ja tehokkuus. Toimintaympäristössä ja sähköisten

palveluiden kehityksessä tapahtuvien muutosten vuoksi on tarpeellista mahdollistaa joustavuus asiakaspalveluverkon ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Jos valtioneuvosto arvioi, että kunnan tai valtion viranomaisten asiakaspalvelutoiminnan tuottavuus ja tehokkuus puoltavat jonkin uuden kunnan alueella olevan asiakaspalvelupisteen lakkauttamista ja että asiakaspalvelun saatavuus vaikutusalueella voidaan riittävästi turvata asiakaspalvelupisteen lakkauttamisesta huolimatta, voisi se päättää, että uuden kunnan järjestämisvelvoitteeseen ei kuulu kaikkien sen alueella olevien asiakaspalvelupisteiden ylläpitäminen. Palveluiden saatavuuden arviointi tulisi tehdä ottaen huomioon koko asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen palveluiden saatavuus. Valtioneuvosto voisi päättää asiasta kuntajaon muutoksesta päättäessään tai myöhemmin. Muutoksenhakukiellosta valtioneuvoton päätökseen säädettäisiin 32 §:ssä.

**6 §. Yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvat valtion viranomaiset.** Pykälässä säädettäisiin niistä valtion viranomaisista, joiden palveluja hoidetaan lakisääteisesti yhteisessä asiakaspalvelussa. Kunkin valtion viranomaisen yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavista palveluista säädettäisiin 9-13§:ssä ja palveluiden antamisen tavoista 7 ja 8 §:ssä. Kunnan tulisi järjestämisvelvoitteestaan johdun järjestää tässä pykälässä säädettävien valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitaminen sekä luotava edellytykset sille, että tässä pykälässä säädettävien valtion viranomaisten palveluita voidaan tarjota asiakaspalvelupisteessä 8 §:ssä tarkoitettuun tavoin.

Pykälän 1 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettaisiin poliisin hallinnosta annetussa laissa (110/1992) tarkoitettujen poliisilaitosten asiakaspalvelutehtäviä. Yhteisessä asiakaspalvelussa annettavat asiakaspalvelutehtävät koskisivat erikseen säädettyjä poliisin lupa- ja löytötavarapalveluita. Poliisi käsittelee matkustusasiakirjoihin, ajolupa-asioihin ja muihin yksityisten henkilöiden hakemiin liikenteeseen liittyviin lupiin, ase-asioihin ja yksityisen turva-alan lupiin liittyviä asioita sekä arpajaisiin ja rahankeräyksiin liittyviä asioita. Lisäksi poliisilla on jaettua toimivaltaa maahanmuuttoon liittyvissä lu-

vissa Maahanmuuttoviraston kanssa. Poliisi käsittelee muukalaispasseihin ja pakolaisen matkustusasiakirjoihin sekä oleskelulupiin liittyviä asioita ja tekee jatkopäätöksiä viisumeissa. Poliisi ratkaisee myös yleisötilaisuuden järjestämiseen liittyviä asioita, ilotulituksiin, teiden sulkemiseen rallikilpailun vuoksi ja moniin muihin yksittäisiin kysymyksiin liittyviä lupa- ja ilmoitusasioita. Toimivaltaisena viranomaisena poliisille säädetyissä yhteisessä asiakaspalvelussa annettavissa lupa-asioissa toimivat paikalliset poliisilaitokset. Poliisin hallinnosta annetun lain 1 §:n 2 momentin mukaan poliisilaitokset ovat Poliisihallituksen alaisia paikallishallintoviranomaisia.

Pykälän 2 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettaisiin Verohallinnosta annetussa laissa (503/2010) tarkoitettun Verohallinnon asiakaspalvelutehtäviä. Verohallinnosta annetun lain 1 §:n mukaan verotusta varten on valtiovarainministeriön alainen Verohallinto, jonka virka-alueena on koko maa. Lain 2 §:n 1 momentin mukaan Verohallinnon tehtävänä on verotuksen toimittaminen, verovalvonta, verojen ja maksujen kanto, perintä ja tilitys sekä veronsaajien oikeudenvalvonta sen mukaan kuin erikseen säädetään. Verohallinnolla on myös muita erikseen säädettyjä tehtäviä.

Pykälän 3 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettaisiin rekisterihallintolaisissa (166/1996) tarkoitettujen maistraattien asiakaspalvelutehtäviä. Rekisterihallintolain 3 §:n mukaan väestökirjanpidon sekä muun rekisterihallinnon paikallisviranomaisina, sen mukaan kuin erikseen säädetään, ovat maistraatit. Rekisterihallintoasetuksen (248/1996) 1 §:n mukaan maistraatit ovat aluehallintoviraston alaisia rekisterihallinnon paikallisviranomaisia. Rekisterihallinto ja väestökirjanpito kuuluvat valtioneuvoston ohjesäännön (262/2003) 17 §:n mukaan valtiovarainministeriön toimialaan. Maistraatit vastaavat toimialueensa väestötiedoista ja hoitavat muita niille kuuluvia väestökirjanpitoitehtäviä sekä vaaleihin ja kansanäänestyksiin liittyviä tehtäviä. Maistraatit toimivat kaupparekisterin ja yhdistysrekisterin paikallisviranomaisina ja holhousviranomaisina sekä hoitavat kuluttajaneuvontatehtäviä sekä yleishallinto- ja palvelutehtäviä siten kuin niistä erikseen sääde-

tään. Maistraatin virkamiehellä voi myös olla vihkimisviranomaiselle, julkiselle notaarille sekä julkiselle kaupanvahvistajalle kuuluvia tehtäviä.

Pykälän 4 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettaisiin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annetussa laissa (897/2009) tarkoitettujen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten asiakaspalvelutehtäviä. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annetun lain 2 §:n mukaan keskuksat edistävät alueellista kehittämistä hoitamalla valtionhallinnon toimeenpano- ja kehittämistehtäviä alueilla. Lain 3 §:n § 1 momentin mukaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset hoitavat niille erikseen säädettyjä tehtäviä seuraavilla toimialoilla: 1) yrittäjyyden ja elinkeinotoiminnan edistäminen; 2) innovaatiot ja kansainvälistyvä liiketoiminta; 3) työmarkkinoiden toimivuus, työvoiman saatavuus ja työllisyys; 4) koulutus, osaaminen ja kulttuuri; 5) kirjasto-, liikunta- ja nuorisotoimi; 6) maahanmuutto, kotouttaminen ja hyvät etniset suhteet; 7) maatilatalous, kalatalous, maaseudun kehittäminen, eläintunnistusjärjestelmä sekä maa- ja metsätalouden tuotantotarvikkeiden turvallisuus ja kasvinterveys; 8) energia ja sen tuotanto; 9) liikennejärjestelmän toimivuus, liikenneturvallisuus, tie- ja liikenneolot, maanteiden pito sekä julkisen liikenteen järjestäminen; 10) ympäristönsuojelu, alueiden käyttö, rakentamisen ohjaus, kulttuuriympäristön hoito, luonnon monimuotoisuuden suojeleminen ja kestävä käyttö sekä vesivarojen käyttö ja hoito; 11) palkkaturva-asiat sekä 12) eräät edellä mainittuihin tehtäviin liittyvät rakennerrahasto- ja aluekehitystehtävät. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten tehtävänä on lisäksi muun muassa ohjata ja valvoa työ- ja elinkeinotoimistoja. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten yleishallinnollinen ohjaus kuuluu valtioneuvoston ohjesäännön 21 §:n mukaan työ- ja elinkeinoministeriön toimialaan.

Pykälän 5 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettaisiin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annetussa laissa tarkoitettujen työ- ja elinkeinotoimistojen asiakaspalvelutehtäviä. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksesta annetun lain 13 §:n 1 momentin mukaan elinkeino-, liikenne- ja

ympäristökeskusten alaisina paikallishallinnon viranomaisina toimii työ- ja elinkeinotoimistoja. Lain 14 §:n mukaan työ- ja elinkeinotoimistojen tehtävänä on edistää työvoiman saatavuuden turvaamista ja työllisyyden parantamista, toimeenpanna julkinen työvoimapalvelu, edistää maahanmuuttajien kotoutumista, tarjota yrityspalveluihin liittyvää neuvontaa sekä hoitaa muut sille säädetyt tai elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sille määräämät tehtävät.

**7 §. Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat asiakaspalvelutehtävät.** Pykälässä 1 momentissa ehdotetaan säädettäväksi palveluneuvojan yhteisessä asiakaspalvelussa hoitamista asiakaspalvelutehtävistä ja 2 momentissa asiakaspalvelutehtävien hoitamisen tavoista. Säännöksellä määritellään kattavasti ne asiakaspalvelutehtävät, joita palveluneuvojat voivat toimivaltaisen viranomaisen puolesta antaa. Ehdotetut palveluneuvojan tehtävät vastaavat sisällöllisesti 1-7 kohtien osalta niitä tehtäviä, joita kumottavaksi ehdotetun julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain nojalla voidaan yhteispalvelusopimuksella siirtää toimeksisaajan hoidettaviksi.

Ehdotetun pykälän 1 momentin 1 kohdassa tarkoitettu palvelua käyttävän henkilön henkilöllisyyden toteaminen tapahtuisi asiointin yhteydessä tarpeen vaatiessa. Toteaminen tapahtuu käytännössä tarkistamalla henkilöllisyys henkilöllisyyttä osoittavasta asiakirjasta. Henkilöllisyyden varmentaminen liittyy sähköiseen asiointiin ja sillä tarkoitetaan menettelyä, jossa virkailija todettuaan asiakkaan henkilöllisyyden voi hänen valtuuttamanaan omalla sähköisellä tunnisteellaan käyttää vuorovaikutteista sähköistä palvelua asiakkaan puolesta. Kunnan tai toimeksisaajan on huolehdittava, että valtuutus tulee dokumentoitua ja että se on tarvittaessa aina selvitetävissä myös jälkikäteen. Tällainen menettely tulee kysymykseen muun muassa tilanteissa, joissa asiakkaalla ei ole sähköistä tunnistetta, mutta palvelu on saatavana sähköisenä

Momentin 2 kohdassa ehdotetaan säädettäväksi, että yhteisessä asiakaspalvelussa otetaan vastaan toimivaltaiselle viranomaiselle tarkoitettuja ilmoituksia, hakemuksia ja muita asiakirjoja ja välitetään niitä toimivaltaiselle viranomaiselle. Asiakirjat tulisi välittää

yhteisestä asiakaspalvelupisteestä edelleen toimivaltaiselle viranomaiselle viipymättä ja noudattaen niitä menettelytapoja, joista on joko erikseen asetuksella 9-13 §:ssä olevan asetuksenantovaltuuden nojalla säädetty tai toimivaltaisten viranomaisten kanssa sovittu. Toimivaltaisten viranomaisten asiakirjojen vastaanottamismahdollisuus ei poistaisi asiakkaan mahdollisuutta toimittaa asiakirjoja suoraan toimivaltaiselle viranomaiselle muillakin tavoilla kuten postitse, sähköisesti tai asioimalla toimivaltaisen viranomaisen omassa toimipaikassa. Asiakirjojen vastaanottamisen vaikutuksesta asian vireille tulemiseen ehdotetaan säädeettäväksi 22 §:ssä. Ottaessaan vastaan toimivaltaiselle viranomaiselle toimitettavia asiakirjoja tai selvityksiä, yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tulisi pyrkiä varmistumaan asiakirjojen aitoudesta sekä hakemusten ja ilmoitusten täydellisyydestä toimivaltaisessa viranomaisessa tapahtuvaa käsittelyä varten.

Momentin 3 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa luovutettaisiin toimivaltaisen viranomaisen toimituskirjoja ja muita asiakirjoja. Yhteisessä asiakaspalvelussa voitaisiin suorittaa myös hallintolain (434/2003) 60 §:n 2 momentissa tarkoitettu asiakirjojen tiedoksianto. Asiakirjojen luovuttaminen tai tiedoksianto yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tapahtuisi toimivaltaisen viranomaisen tai toimeksiantajan toimeksiannosta. Toimivaltaisen viranomaisen tai sopimusperusteisessä yhteisessä asiakaspalvelussa toimeksiantaja päättäisi viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain tarkoittamien tavoin asiakirjojen luovuttamisesta tai tekisi ratkaisun hallintolain tarkoittamasta tiedoksiannon tavasta. Yhteinen asiakaspalvelu olisi ainoastaan tekninen toteuttaja asiakirjojen luovuttamisessa tai tiedoksiannossa. Yhteisessä asiakaspalvelussa tapahtuvan asiakirjan tiedoksiannon yhteydestä hallintolaissa tarkoitettuun tiedoksiantamiseen säädeettäisiin lain 22 §:ssä.

Momentin 4 kohdassa ehdotetaan säädeettäväksi, että yhteisessä asiakaspalvelussa vastaanotettaisiin toimivaltaisen viranomaisen suoritteista perittäviä maksuja ja välitettäisiin ne toimivaltaiselle viranomaiselle. Osa valtion viranomaisista edellyttää jo hakemusta vireille pantaessa suoritteesta perittävän mak-

sun maksamista, minkä vuoksi myös maksujen vastaanottamisen tulisi olla yhteisessä asiakaspalvelussa mahdollista. Samoin asiakaspalvelupisteessä voitaisiin luovuttaa asiakirjoja, joista peritään maksu. Palveluneuvot toimisivat ainoastaan maksun teknisinä vastaanottajina toimivaltaisen viranomaisen puolesta ja toimivaltaisen viranomaisen ohjeistuksen mukaisesti. Sillä, että maksut voisi maksaa yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen, ei olisi merkitystä maksujen määrään tai määräytymiseen, vaan valtion viranomaisten maksujen määrät määräytyisivät yhä edelleen muun lainsäädännön mukaisesti. Maksun määrästä päättäisi lopulta toimivaltaisen viranomaisen. Yhteistä asiakaspalvelua ylläpitävä kunta välittäisi vastaanottamansa muiden viranomaisten maksut edelleen toimivaltaiselle viranomaiselle.

Momentin 5 kohdassa ehdotetaan säädeettäväksi, että yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettaisiin myös pykälän edeltävissä kohdissa mainittuihin tehtäviin liittyviä asiakaspalvelun tukitoimintoja sekä niihin välittömästi liittyvää teknistä ohjausta, tiedon välittämistä ja tiedottamista. Asiakaspalvelun tukitoimia voisivat olla esimerkiksi asiakirjojen muuttaminen sähköiseen muotoon, niiden postittaminen ja nähtävillä pitäminen. Teknistä ohjausta olisi esimerkiksi asiakaspalvelutehtäviin liittyvien teknisten ohjeiden ja neuvojen antaminen. Tiedon välittäminen voisi koskea yhteisessä asiakaspalvelussa annettavaa asiakaspalvelutehtävää. Kyse ei olisi kuitenkaan asian aineelliseen sisältöön ulottuvasta neuvonnasta kuten esimerkiksi asian ratkaisuedellytysten tai -käytäntöjen selostamisesta, vaan yleisesti olemassa olevan tiedon perustua esimerkiksi toimivaltaisten viranomaisten palveluneuvojille tarkoittamien ohjeiden tietoihin tai viranomaisten verkkosivulta saataviin tietoihin. Yhteisessä asiakaspalvelussa tapahtuva tiedon välittäminen rajautuisi tunnistamista, asiakirjojen vastaanottamista, vireillepanoa, luovuttamista sekä niistä perittävien maksujen vastaanottamista ja edelleen välittämistä koskeviin seikkoihin.

Momentin 6 kohdan mukaan asiakaspalvelupisteessä voitaisiin välittää asiakkaille myös muuta asioiden vireillepanoon liittyvää tietoa. Asiakkaille voitaisiin välittää tietoa

esimerkiksi siitä, mille viranomaiselle jokin hakemus on jätettävä ja mitä liitteitä hakemuksessa tulee olla, vaikka itse hakemus ei olisikaan sellainen, että se voitaisiin lakiehdotuksen 9-13 §:ien mukaan ottaa vastaan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Kyse ei olisi kuitenkaan asian aineelliseen sisältöön ulottuvasta neuvonnasta, vaan yleisesti olemassa olevan tiedon kokoamisesta ja välittämisestä. Kysymys voisi olla esimerkiksi ohjauksesta viranomaisen verkkosivujen käytössä taikka näiltä verkkosivuilta tai viranomaisen muusta esitemateriaalista saatavan ohjeen tulostamisesta ja antamisesta asiakkaalle.

Momentin 7 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa annettaisiin toimivaltaisen viranomaisen verkkopalvelujen käytön tukea. Asiakaspalvelupisteessä tulee lakiehdotuksen 15 §:n 2 momentin mukaan olla asiakaspalvelutehtävien ja asioinnin hoitamiseksi tarkoituksenmukaiset tieto- ja viestintätekniset laitteet ja tietoliikenneyhteydet sekä asiakkaalle verkkopalvelujen käyttöä varten tarkoituksenmukaiset ja turvalliset tilat. Jotta asiakas pystyy käyttämään asianmukaisesti toimivaltaisen viranomaisten sähköisiä palveluita, saattaa hän näiden palvelun käyttämisen teknisten edellytysten lisäksi tarvita palveluneuvojien tukea verkkopalveluiden käyttöön. Tulevaisuudessa olisi tarkoituksena myös selvittää, millä teknisillä ja toiminnallisilla menetelmillä yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvoja voisi asiakkaan suostumuksella ja toimeksiannosta edustaa asiakasta sellaisten viranomaisten verkkopalvelujen käytössä, jotka edellyttää asiakkaan sähköistä tunnistautumista.

Momentin 8 kohdassa säädettäisiin siitä, että asiakaspalvelupisteessä otettaisiin vastaan etäpalvelua tai muulla tavalla järjestettävää toimivaltaisen viranomaisen antamaa asiakaspalvelua koskevia ajanvarauksia. Tämä tehtävä liittyy lakiehdotuksen 8 §:ään, jonka 1 momentin mukaan asiakaspalvelupisteessä olisi käytössä etäpalvelujärjestelmä, jolla palvelupisteessä asioivalle voidaan palveluneuvojan avustuksella järjestää pääsy toimivaltaisen viranomaisen antamaan henkilökohtaiseen asiakaspalveluun. Lisäksi 8 §:n 2 momentin mukaan toimivaltaisen viranomaisen edustaja voisi toimia asiakaspalvelupis-

teessä, hoitaa siellä toimivaltaisen viranomaisen tehtäviä ja antaa asiakkaalle näitä tehtäviä koskevaa henkilökohtaista asiakaspalvelua. Sekä etäpalvelun käyttö että toimivaltaisen viranomaisen henkilökohtaisen palvelun käyttö saattavat edellyttää, että asiakas varaa ajan palveluun viranomaisen ajanvarausjärjestelmästä. Näiden 8 §:ssä säädettyjen palvelujen antamisen tapojen mahdollistamiseksi asiakaspalvelupisteessä tulee voida tehdä ajanvarauksia toimivaltaisen viranomaisen asiakaspalveluun. Yhteisessä asiakaspalvelussa otettaisiin lisäksi vastaan ajanvarauksia toimivaltaisen viranomaisen omassa toimipisteessä annettaviin ajanvarausta edellyttäviin palveluihin.

Momentin 9 kohdassa ehdotetaan säädettäväksi siitä, että yhteisessä asiakaspalvelussa luodaan asiakkaalle etäpalvelua koskeva käyttöyhteys toimivaltaiseen viranomaiseen ja annetaan palvelujen käytön tukea. Yhteisen asiakaspalvelun tehtäviin kuuluisi käyttöyhteyden tekninen luominen siten, että asiakas pystyy hoitamaan asiaansa toimivaltaisen viranomaisen kanssa etäpalvelun välityksellä. Tarvittaessa asiakkaalle annettaisiin yhteyden avauduttuakin tukea etäpalvelun käytössä, jotta palvelutapahtuma toimivaltaisen viranomaisen kanssa onnistuu. Asiakas saattaa tarvita apua esimerkiksi dokumenttien sähköisessä siirrossa etäpalvelujärjestelmän avulla. Lisäksi 15 §:n 2 momentissa säädettäisiin, että asiakaspalvelupisteessä tulee olla etäpalvelujärjestelmän käyttöä varten tarkoituksenmukaiset ja turvalliset tilat.

Momentin 10 kohdassa ehdotetaan säädettäväksi, että yhteisessä asiakaspalvelussa voitaisiin myydä toimivaltaisen viranomaisen tuotteita, ottaa vastaan niistä kertyviä maksuja ja välittää maksut toimivaltaisille viranomaisille. Kyse olisi vastaavanlaisesta tehtävästä kuin ehdotetun pykälän 1 momentin 4 kohdassa, mutta kyse olisi toimivaltaisen viranomaisten liiketaloudellisten tuotteiden, kuten esimerkiksi karttojen, myynnistä ja niistä perittävien maksujen välittämisestä toimivaltaiselle viranomaiselle. Maksujen määrän määräisi valtion maksuperustelain (150/1992) mukaisesti toimivaltainen viranomaisen.

Lakiehdotuksen 9-13 §:ien 2 momenttien mukaan valtioneuvoston asetuksella voisi



säättää tarkemmin kunkin valtion viranomaisen palveluiden antamisen järjestämisestä ja keinoista. Asetuksella voisi siten täsmentää kunkin valtion viranomaisen palvelusuoritteen osalta esimerkiksi sitä, millä 7 §:ssä säädetyillä keinoin palvelua yhteisessä asiakaspalvelussa hoidetaan. Asetuksella voisi säätää esimerkiksi siitä, onko palvelussa käytössä ajanvarausjärjestelmä tai millä tavoin yhteisessä asiakaspalvelussa vastaanotetut asiakirjat tulee toimivaltaiselle viranomaiselle toimittaa.

Pykälän 2 momentissa ehdotetaan säädettäväksi, että edellä 1 momentissa tarkoitettujen asiakaspalvelutehtävien hoidetaan asiakaspalvelupisteessä palveluneuvojan antamana henkilökohtaisena palveluna käyntiasioinnin yhteydessä taikka puhelimen tai muun tietojen ja viestintäteknisen käyttöyhteyden avulla. Säännöksellä todettaisiin se, että käyntiasioinnin lisäksi yhteisessä asiakaspalvelussa tulee voida asioida myös puhelimen tai muun tietojen ja viestintäteknisen käyttöyhteyden kautta esimerkiksi sähköpostin tai faksin välityksellä aivan samoin kuin toimivaltaisten viranomaisten omissakin toimipisteissä.

Pykälän 3 momentin mukaan asiakaspalvelupisteessä voitaisiin ottaa vastaa veronkantolaissa (609/2005) ja verotililaissa (604/2009) tarkoitettuja veroja, maksuja ja muita suorituksia sekä välittää ne edelleen veronkantoviranomaiselle. Valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin niistä asiakaspalvelupisteistä, jotka ottavat vastaan edellä tarkoitettuja veroja, maksuja ja muita suorituksia. Veronkantolaissa tarkoitettujen suoritteiden maksupaikoista säädetään kyseisen lain 7 §:ssä. Säännöksen mukaan veronkantolaissa tarkoitettuja verot, maksut ja muut suoritukset maksetaan rahalaitoksiin. Maksaja vastaa maksamisesta aiheutuvista kuluista. Valtiovarainministeriön asetuksella säädetään niistä maksupaikoista, jotka ottavat suorituksia vastaan perimättä maksua suorittamisesta aiheutuvista kuluista. Verojen maksamisesta ulosottoviranomaiselle on voimassa, mitä siitä erikseen säädetään. Verotililain 12 §:n mukaan velvoitteet maksetaan rahalaitokseen tai valtiovarainministeriön asetuksella säädetyyn muuhun maksupaikkaan. Maksu katsotaan maksetuksi veronkantolain (609/2005) 9 §:ssä tarkoitettuna ajankohtana. Maksamis-

ta aiheutuvien kulujen osalta noudatetaan, mitä veronkantolain 7 §:ssä säädetään. Maksuliikkeessä, kirjanpidossa sekä kertyneiden varojen siirtämisessä rahalaitoksista ja muista maksupaikoista Verohallintoon noudatetaan, mitä veronkantolain 3, 5 ja 12-14 §:ssä säädetään. Verohallinto antaa tarkempia määräyksiä maksun yhteydessä ilmoitettavista tiedoista.

Veronkannosta annetun valtiovarainministeriön asetuksen (747/2005) 7 §:n mukaan veronkantolaissa tarkoitettuja verot, maksut ja muut suoritukset voidaan maksaa ilman suorittamisesta aiheutuvia lisäkustannuksia tullilaitoksen neljääntoista asetuksessa nimettyyn toimipaikkaan. Järjestelmää ehdotetaan muutettavaksi siten, että tullilaitoksen toimipaikkojen sijaan veronkantolain tarkoittamat verot, maksut ja muut suoritukset voisi ilman suorittamisesta aiheutuvia lisäkustannuksia maksaa valtioneuvoston asetuksella erikseen säädettäviin asiakaspalvelupisteisiin. Asiakaspalvelupisteet välittäisivät vastaanottamansa suoritukset edelleen veronkantoviranomaisille. Käytännössä kyse on Verohallinnon ja Liikenteen turvallisuusviraston veroista ja maksuista kuten ajoneuvoveroista, autoveroista, dieselveroista, polttoainemaksuista, traktorin päivämaksuista sekä erilaisista Verohallinnon keräämistä veroista. Veronkantolain tarkoittamien suoritusten maksaminen käteisellä on vähäistä ja käteismaksutapahtumien määrä on vähentynyt jatkuvasti. Vuonna 2005 maksutapahtumia oli lähes 10 000 ja vuonna 2012 tapahtumien määrä oli laskenut noin 1 500 maksutapahtumaan. Ottaen huomioon suoritteiden laatu on kuitenkin tärkeää, että suoritusten maksaminen kuluitta on mahdollista koko maan alueella. Maksutapahtumien vähäisestä ja jatkuvasti laskevasta määrästä johtuen ehdotetaan veronkantolain tarkoittamien suoritusten vastaanottaminen säädettäväksi ainoastaan joidenkin asiakaspalvelupisteiden tehtäväksi. Lisäksi vastaanotettujen suoritusten turvallinen käsittely olisi toteutettavissa paremmin silloin, kun tehtävää hoidetaan ainoastaan osassa asiakaspalvelupisteistä. Veronkantolain ja verotililain tarkoittamien suoritusten vastaanottaminen ja välittäminen edelleen toimivaltaiselle viranomaiselle säädettäisiin valtioneuvoston asetuksella noin neljääntoista

tasaisesti eri puolille maata sijoittuvan asiakaspalvelupisteen tehtäväksi. Ehdotetun lain 30 §:ssä säädettäisiin, että 7 §:n 3 momentin tarkoittamat asiakaspalvelupisteet ottavat vastaan veronkantolaissa tarkoitettuja veroja, maksuja ja muita suorituksia perimättä maksua suorittamisesta aiheutuvista kuluista.

Verohallinnon ja asiakkaan kannalta on tärkeää, että yhteiset asiakaspalvelupisteet pystyvät välittämään maksut maksutietoineen viivytyksettä Verohallinnolle, jotta suoritukset pystytään kohdentamaan asiakkaan hyväksi. Tämä on tärkeää etenkin verotiliverojen osalta. Rahalaitosten osalta maksutietojen siirtonopeus on tällä hetkellä säännelty maksupalvelulain (290/2019) 47 §:ssä, jonka mukaan maksajan palveluntarjoajan on maksettava maksutapahtuman rahamäärä maksunsaajan palveluntarjoajan tilille viimeistään maksutoimeksiannon vastaanottamista seuraavana työpäivänä tai, jos maksutapahtuma on käynnistetty paperilla, vastaanottamista seuraavana toisena työpäivänä. Veronkantoasetuksen 8 §:n mukaan muiden kuin rahalaitosten on siirrettävä vastaanottamansa maksut viivytyksettä.

*(Asian jatkovalmistelussa on selvitettävä veronkantolain ja verotililain muutostarve ja siitä mahdollisesti johtuvat muut vaikutukset esitykseen)*

**8 §.** *Toimivaltaisen viranomaisen palvelujen antaminen yhteisessä asiakaspalvelussa.* Pykälässä säädettäisiin toimivaltaisen viranomaisen palveluiden antamisen tavoista.

Pykälän 1 momentin säännösehdotuksen mukaan asiakaspalvelupisteessä on käytössä etäpalvelujärjestelmä, jolla palvelupisteessä asioivalle voidaan palveluneuvojan avustuksella järjestää pääsy toimivaltaisen viranomaisen antamaan henkilökohtaiseen asiakaspalveluun. Etäpalvelujärjestelmällä tarkoitettaisiin ehdotetussa laissa tieto- ja viestintätekniistä järjestelmää, jolla asiakaspalvelupisteessä muodostetaan puhe- ja näköyhteys (etäyhteys) asiakkaan ja toimivaltaisen viranomaisen välille ja jolla voidaan näiden kesken välittää asiakirjoja. Tässä yhteydessä asiakirjalla tarkoitettaisiin soveltuvin osin mitä asiakirjalla tarkoitetaan viranomaisten

toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 5 §:n 1 momentissa.

Ehdotus sisältäisi veloitteen siitä, että asiakaspalvelupisteessä tulee olla käytössä etäpalvelujärjestelmä. Säännös sisältäisi etäpalvelun käyttöön liittyen veloitteita sekä järjestämisvastuussa oleville kunnille että toimivaltaisille viranomaisille. Kuntien osalta lakiehdotuksen 4 §:n 1 momentissa esitettyn kunnan järjestämisveloitteeseen sisältyy kunnan velvollisuus luoda edellytykset sille, että toimivaltaisen viranomaisen palveluita voidaan tarjota asiakaspalvelupisteessä 8 §:ssä tarkoitettuun tavoin. Kunnan on siis mahdollistettava omalta osaltaan se, että palvelupisteessä asioivalle voidaan etäpalvelujärjestelmällä palveluneuvojan avustuksella järjestää pääsy toimivaltaisen viranomaisen antamaan henkilökohtaiseen asiakaspalveluun. Kunnan veloitetta on täsmennetty myös 7 §:n 1 momentin 10 kohdassa, jonka mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa palveluneuvojan toimesta hoidettaviin tehtäviin kuuluisi etäpalvelua koskevan käyttöyhteyden luominen toimivaltaiseen viranomaiseen sekä palvelujen käytön tuen antaminen. Samoin asiakaspalvelupisteen yleisiä vaatimuksia koskevassa 15 §:n 2 momentissa kunnalle on asetettu velvoite huolehtia, että asiakaspalvelupisteessä on asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi ja asioinnin järjestämiseksi tarvittavat tarkoituksenmukaiset ja turvalliset tilat, työvälineet ja laitteet. Vaatimus koskee myös etäpalveluyhteyden järjestämiseksi tarvittavia tarkoituksenmukaisia ja turvallisia tiloja, työvälineitä ja laitteita.

Toisaalta säännösehdotus sisältäisi veloitteen toimivaltaisille viranomaisille järjestää asiakaspalvelu omissa organisaatioissaan niin, että yhteisistä asiakaspalvelupisteistä voidaan järjestää etäpalveluyhteydessä asiakkaille pääsy toimivaltaisen viranomaisen henkilökohtaiseen asiakaspalveluun. Toimivaltaisella viranomaisella on siten oltava sekä tekniset että toiminnalliset edellytykset hoitaa asiakaspalvelupisteistä etäpalvelujärjestelmän kautta tulevia asiakaspalvelutehtäviä. Samoin toimivaltaisten viranomaisten on suunnattava riittävät resurssit etäpalveluna tapahtuvan asiakaspalvelun hoitamiseen.

Se, edellyttääkö asiakkaan palvelutapahtuma 7 §:ssä vai 8 §:n 1 momentissa säädettä-

väksi ehdotetun mukaisia palvelun antamisen tapoja, ratkeaisi tapauskohtaisesti. Ensi vaiheessa asiakkaan palvelutarve tulisi pyrkiä ratkaisemaan palveluneuvojan käytössä 7 §:n nojalla olevalla keinovalikoimalla. Jos asian laatu kuitenkin edellyttää toimivaltaisen viranomaisen antamaa syvällisempää henkilökohtaista asiakaspalvelua, tulisi asiakkaalle joko heti tai, mikäli kyseisen palvelun saaminen edellyttäisi ajanvarausta, ajanvarausta käyttäen myöhemmin muodostaa etäpalveluyhteys toimivaltaiseen viranomaiseen.

Lakiehdotuksen 9-13 §:ien mukaan valtioneuvoston asetuksella voisi säätää tarkemmin kunkin valtion viranomaisen palveluiden antamisen järjestämisestä ja keinoista. Asetuksella voisi siten tarvittaessa täsmentää kunkin palvelusuoritteen osalta esimerkiksi sen, annetaanko palvelua 7 §:n mukaisesti palveluneuvojan antamana vai 8 §:n 1 momentin mukaisesti etäpalvelun kautta toimivaltaisen viranomaisen henkilökohtaisena palveluna. Lisäksi lakiehdotuksen 21 §:n mukaan voisivat säännöksessä nimetyt toimivaltaiset viranomaiset ohjata yhteistyössä kuntien kanssa järjestämisvelvoitteeseen perustuvien asiakaspalvelutehtävien hoitamista ja kehittämistä toimialoillaan. Tämän säännöksen nojalla toimivaltaiset viranomaiset voisivat antaa yksityiskohtaisemmin ohjausta esimerkiksi sitä, millaisia palvelun antamisen tapoja kunkin palvelun osalta yhteisessä asiakaspalvelussa käytetään.

Pykälän 2 momentissa ehdotetaan säädettäväksi, että toimivaltaisen viranomaisen edustaja voi toimia asiakaspalvelupisteessä, hoitaa siellä toimivaltaisen viranomaisen tehtäviä ja antaa asiakkaalle näitä tehtäviä koskevaa henkilökohtaista asiakaspalvelua. Säännöksellä ehdotetaan mahdollistettavaksi se, että toimivaltainen viranomainen voisi antaa henkilökohtaista asiakaspalvelua oman henkilöstönsä toimesta yhteisessä asiakaspalvelussa. Palvelun antaminen voisi tapahtua esimerkiksi siten, että toimivaltaisen viranomaisen henkilöstöä on pysyvästi sijoitettu yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen tai niin, että toimivaltaisen viranomaisen henkilöstö saapuu yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen tiettyinä ennalta ilmoitettuina aikoina tai yksinomaan ajanvarauksella. Tämä säännös ei velvoittaisi toimivaltaista viranomaista jär-

jestämään yhteisessä asiakaspalvelupisteessä henkilökohtaista paikan päällä hoidettavaa asiakaspalvelua vaan ainoastaan mahdollistaisi palvelujen tarjoamisen tällä tavoin. Valtion viranomaisten velvollisuus tarjota palveluita tällä tavoin määräytyisi 9-13 §:ien perusteella. Säännös mahdollistaisi myös sen, että toimivaltainen viranomainen hoitaisi yhteisessä asiakaspalvelussa muitakin toimivaltaisen viranomaisen tehtäviä kuin yksinomaan asiakaspalvelutehtäviä. Mikäli toimivaltaisen viranomaisen henkilöstöä työskentelisi asiakaspalvelupisteeseen pysyvästi, hoitaisivat toimivaltaisen viranomaisen henkilöstöön kuuluvat asiakaspalvelun kysynnän vaihtelusta johtuen mahdollisesti ainoastaan osan työajastaan varsinaisia asiakaspalvelutehtäviä. Lopun osan työajastaan he voisivat hoitaa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä työnantajansa määrittelemiä muita toimivaltaisen viranomaisen tehtäviä. Toimivaltaisen viranomaisen omalta henkilöstöltä palveluiden antamisessa mahdollisesti edellytettävät kelpoisuusvaatimukset määräytyisivät muun lainsäädännön perusteella aivan samoin kuin annettaessa palvelua toimivaltaisen viranomaisen omassa toimipaikassa.

Kunnille ehdotettuun järjestämisvelvoitteeseen kuuluisi lakiehdotuksen 4 §:n 1 momentin mukaan edellytysten luominen sille, että toimivaltaisen viranomaisen palveluita voidaan tarjota asiakaspalvelupisteessä 8 §:ssä tarkoitettuun tavoin. Kunnan tulisi siten sallia ja omalta osaltaan aktiivisesti esimerkiksi toimitila- ja laiteratkaisuilla mahdollistaa se, että toimivaltaisen viranomaisen henkilöstö antaa asiakkaille henkilökohtaista asiakaspalvelua paikan päällä yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Kunnan tulisi 8 §:n mukaisten palveluiden antamisen tapojen mahdollistamiseksi jäljempänä 15 §:n 2 momentissa säädetyin tavoin huolehtia siitä, että asiakaspalvelupisteessä on asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi ja asioinnin järjestämiseksi tarvittavat tarkoituksenmukaiset ja turvalliset tilat, työvälineet ja laitteet.

Lain 9-13 §:iin ehdotettavien asetuksenantovaltuuksien nojalla valtioneuvoston asetuksella voitaisiin säätää kunkin mainituissa pykälissä tarkoitettun valtion viranomaisen osalta niistä asiakaspalvelupisteistä, joissa viranomainen hoitaa asiakaspalvelua omalla hen-



kilöstöllä sekä tällä tavoin annettavista viranomaisen palveluista.

**9 §. Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat poliisin palvelut.** Pykälän 1 momentissa säädettäisiin niistä poliisin tehtäväalueista, joihin kuuluvia palveluja yhteisessä asiakaspalvelussa annettaisiin palveluneuvojan toimesta ja etäpalvelun avulla (ns. peruspalveluvalikoima). Pykälän 2 momentissa säädettäisiin niistä poliisin tehtäväalueista, joihin kuuluvia palveluja annettaisiin 8 §:n 2 momentin tarkoittamalla tavalla poliisin oman henkilöstön antamana (ns. laaja palveluvalikoima). Pykälän 3 momentti sisältäisi asetustenantovaltuuden, jonka nojalla täsmennettäisiin 1 ja 2 momentissa tarkoitettuja palveluja sekä voitaisiin säätää tarkemmin niiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa. Lisäksi valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin niistä asiakaspalvelupisteistä, joissa poliisi hoitaa asiakaspalvelua oman henkilöstönsä toimesta 8 §:n 2 momentissa tarkoitetuin tavoin.

Pykälän 1 momentissa ehdotetaan säädettäväksi siitä, mihin poliisin tehtäväalueisiin kuuluvia palveluja yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan 7 §:ssä ja 8 §:n 1 momentissa tarkoitettulla tavalla ja mitkä palvelut näin ollen kuuluisivat poliisin tarjoamaan peruspalveluvalikoimaan. Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tarjottaisiin aina siis vähintään 1 momentissa määritetyt poliisin palvelut. Kyse on sellaisista poliisin palveluista, joita annetaan asiakaspalvelupisteessä joko kunnan palveluneuvojan antamana tai etäpalvelun välityksellä poliisin itse antamana. Poliisi voisi antaa etäpalveluna neuvontaa, jota yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojat eivät voisi antaa. Poliisi voisi antaa etäpalveluna myös palveluita, joita tarjotaan yleisesti käyntiasiointina tai jotka vaativat asiakkaalta sellaista henkilökohtaista käyntiä, joissa fyysinen kosketus henkilöön tai esineeseen ei kuitenkaan ole välttämätön kuten esimerkiksi hallinnolliset kuulemiset ja yleisötilaisuusasioihin liittyvät neuvottelut.

Pykälässä määritettävät tehtäväalueet olisivat laajempia palvelukokonaisuuksia, jotka koostuisivat yksittäisistä poliisille kuuluvista lakisääteisistä palvelutehtävistä. Järjestelmän dynaamisuuden säilyttämiseksi säännöksessä mainittuihin tehtäväalueisiin kuuluvista yk-

sittäisistä palveluista säädettäisiin valtioneuvoston asetuksella pykälän 3 momentin nojalla. Tehtäväalueet ehdotetaan määritettäväksi kuitenkin niin tarkasti, että niiden perusteella käy asiakkaalle ilmi se, millaisia poliisin palveluita hän yhteisestä asiakaspalvelusta aina saa. Lisäksi määrittelyistä ilmenee yhdessä 7 §:ään ehdotetun säännöksen kanssa se, millaisten poliisin palveluiden asiakaspalvelun hoito ehdotetulla lailla kunnille annetaan. Käytännössä yhteisessä asiakaspalvelupisteessä hoidettaisiin 1 momentissa tarkoitettuihin palveluihin liittyviä tehtäviä, jotka on määritelty 7 §:ssä, kuten esimerkiksi lupahakemuksen ja siihen liittyvien asiakirjojen sekä suoritmaksun vastaanottaminen ja lupa-asian vireillepanoon liittyvä yleinen neuvonta.

Momentin 1 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa annettaisiin poliisin ajo-oikeus- ja liikenneasioihin liittyviä palveluja. Kohdassa tarkoitettuja palveluja olisivat esimerkiksi useat ajokorttilaissa (386/2011) tarkoitettut ajokortit ja luvat kuten esimerkiksi liikenneopettajalupa, moottoripyörän harjoituslupa, opetuslupa ja vammaisen pysäköintilupa.

Momentin 1 kohdassa tarkoitettujen ajo-oikeuden ja liikenteen asiakasaloitteisiin lupa-asioihin liittyvä toimivalta on mahdollisesti siirtymässä poliisilta Liikenteen turvallisuusvirastolle (Trafi) noin vuonna 2015-2016. Mahdollisen siirron yhteydessä arvioidaan uudestaan tarve näiden palveluiden tarjoamiseen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

Momentin 2 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa annettaisiin poliisin arpajais- ja rahankeräysasioihin liittyviä palveluja. Kohdassa tarkoitettuja palveluja olisivat esimerkiksi eräät arpajaislain (1047/2001) mukaiset arvauskilpailuihin liittyvät ilmoitukset sekä rahankeräyksiin ja tavara-arpajaisiin liittyvät lupa-asiat.

Momentin 3 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa annettaisiin ulkomaalaislain (301/2004) 159 §:ssä tarkoitettut Euroopan unionin kansalaisen ja tällaiseen rinnastettavan henkilön oleskeluoikeuden rekisteröintipalvelut.

Momentin 4 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa annettaisiin poliisin yleisö-

tilaisuuksiin ja vastaaviin asioihin liittyviä palveluja. Kohdassa tarkoitettuja palveluja olisivat esimerkiksi eräät kokoontumislaissa (530/1999) ja alkoholilaisissa (1143/1994) tarkoitettut erilaiset ilmoitukset (mm. yleisötilaisuutta, yleistä kokousta tai yksityistilaisuutta koskeva ilmoitus).

Momentin 5 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa annettaisiin poliisiin löytötavaroihin liittyvää palvelua. Löytötaveralain (778/1988) mukaisesti löytäjän on toimitettava löytötavara poliisille. Löytäjä voisi toimittaa poliisiin sijasta löytötavaran myös yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen, joka kirjaa löytötavaran vastaanotetuksi ja toimittaa sen edelleen poliisiasemalle säilytettäväksi tiettyjä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden kannalta erityisessä asemassa olevia esineitä lukuun ottamatta. Tällaisia esineitä olisivat esimerkiksi ampuma-aseet.

*(Asian jatkovalmistelussa on selvitettävä löytötaveralain muutostarve ja siitä mahdollisesti johtuvat muut vaikutukset esitykseen)*

Pykälän 2 momentissa ehdotetaan säädettäväksi siitä, mihin poliisin tehtäväalueisiin kuuluvia palveluja yhteisessä asiakaspalvelussa annettaisiin 8 §:n 2 momentissa tarkoitettulla tavalla poliisiin oman henkilöstön antamana. Näitä ns. laajan palveluvalikoiman tuotteita ei annettaisi kaikissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä vaan ainoastaan osassa niistä. Valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin niistä asiakaspalvelupisteistä, joissa poliisi hoitaa asiakaspalvelua omalla henkilöstöllä 8 §:n 2 momentissa tarkoitettuun tavoin.

Pykälän 2 momentissa tarkoitettuja poliisin palveluita ei siis voitaisi tarjota asiakasneuvon toimesta tai edes etäpalveluna. Pykälän 2 momentissa määriteltyihin tehtäväalueisiin liittyvät asiat ovat sellaisia lupa-asioita, joissa lupaharkinta perustuu esimerkiksi henkilökohtaisten ominaisuuksien ja sopivuuden arviointiin tai tunnistamisen tekemiseen. Nämä palvelut edellyttävät pykälän 1 momentista poiketen asiakkaan henkilökohtaista käyntiä ja mm. fyysistä kosketusta henkilöön tai esineeseen, ja ne tulisi edelleen suorittaa poliisiin oman henkilökunnan toimesta. Laajan palvelun lupa-asioita voidaan yhteisessä asiakaspalvelussa käsitellä vastaavassa laa-

juudessa kuin poliisiasemallakin, koska laajaa palvelua antaa vain poliisin virkamies.

Momentin 1 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä voitaisiin antaa poliisiin passi- ja henkilökorttipalveluja. Poliisi myöntää hakemuksesta virallisina henkilöllisyyttä osoittavina asiakirjoina passilaissa (671/2006) tarkoitettuja passeja ja henkilökorttilaisissa (829/1999) tarkoitettuja henkilökortteja.

Momentin 2 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä voitaisiin antaa muita ulkomaalaisasioita kuin pykälän 1 momentin 3 kohdassa tarkoitettuja EU-kansalaisen ja tällaiseen rinnastettavan henkilön oleskelu oikeuden rekisteröintiasioita. Poliisi myöntää ulkomaalaiselle hakemuksesta ulkomaalaislaissa tarkoitettuja oleskelulupia, oleskelulupakortteja ja oleskelukortteja.

Momentin 3 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä voitaisiin antaa ampuma-aseita koskevia palveluja. Poliisi myöntää hakemuksesta ampuma-aseiden (1/1998) tarkoitettuja ampuma-aseiden ja aseiden osien hankkimiseen ja hallussapitoon oikeuttavia lupia eli hallussapito- ja rinnakkaislupia, asevastaavan lupia, aseenkäsittelylupia, kaasusumutinlupia, ampumatarvikelupia ja Euroopan ampuma-asepasseja. Aseen esittämistä koskevia palveluita yhteisessä asiakaspalvelussa ei pääsääntöisesti voitaisi antaa, ellei kunnalla ole osoittaa toimintaa varten turvallisuusvaatimukset täyttävää tilaa ja poliisi katsoo aseiden esittämisen yhteisessä asiakaspalvelussa muutenkin olevan asianmukaista ja turvallista.

Momentin 4 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä voitaisiin antaa yksityistä turvallisuusalaa koskeviin asioihin liittyviä palveluja. Poliisi myöntää hakemuksesta järjestyksenvalvojistat annettun lain (533/1999) mukaisia järjestyksenvalvojakortteja sekä yksityisistä turvallisuuspalveluista annettun lain (282/2002) mukaisia vartija- ja turvasuojaajakortteja.

Pykälän 3 momentin mukaan valtioneuvoston asetuksella annettaisiin tarkempia säännöksiä yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavista poliisiin tehtäväalueisiin kuuluvista palveluista. Pykälän 1 ja 2 momenteissa säädettäväksi ehdotettaviin tehtäväalueisiin kuuluvat palvelut täsmennettäisiin asetuksella si-

ten, että yhteisessä asiakaspalvelussa annettavat poliisiin yksittäiset palvelut kävisivät ilmi asetuksesta yksiselitteisesti ja määrittyisivät poliisiin lakiin perustuvien tehtävien kautta.

Lisäksi ehdotetaan, että valtioneuvoston asetuksella voitaisiin säätää tarkemmin palveluiden hoitamisen järjestämisestä ja keinoista. Tällä tarkoitetaan sitä, että asetuksella voitaisiin säätää esimerkiksi yksilöidysti siitä, mitä toimivaltaisen viranomaisen tehtäviä koskevia palveluita asiakaspalvelupisteessä annettaisiin 7 §:ssä tarkoitettuun tavoin palveluneuvojan toimesta ja mitä 8 §:n 1 momentissa tarkoitettuun tavoin etäpalveluna. Mahdollista olisi myös esimerkiksi joidenkin tehtävien osalta tarvittaessa yksilöidä millä 7 §:ssä tarkoitetuilla tavoilla asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan.

Valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin lisäksi niistä asiakaspalvelupisteistä, joissa poliisi hoitaa asiakaspalvelua omalla henkilöstöllä 8 §:n 2 momentissa tarkoitettuun tavoin. Esimerkiksi passi- ja henkilökorttiasiat sekä ampuma-aseita ja yksityistä turvallisuusalaa koskevat asiat ovat laadultaan sellaisia, että niiden antaminen edellyttää toimivaltaisen viranomaisen ja asiakkaan samanaikaista fyysistä läsnäoloa ja tällaisia palveluita voisi yhteisestä asiakaspalvelusta saada poliisiin oman henkilöstön antamana.

Poliisin palveluiden osalta tarkoituksena on, että pykälän 1 momentin mukaisten aina yhteisestä asiakaspalvelusta saatavilla olevien poliisin palveluiden lisäksi poliisi antaisi edellä todettuja toimivaltaisen viranomaisen henkilökohtaista läsnäoloa edellyttäviä lupapalveluita omalla henkilöstöllään sellaisilla paikkakunnilla, joilla poliisilla ei ole omaa lupapalveluja antavaa poliisiasemaa.

**10 §. Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat Verohallinnon palvelut.** Pykälän 1 momentissa säädettäisiin niistä Verohallinnon tehtävälajeista, joihin kuuluvia palveluja yhteisessä asiakaspalvelussa antaisivat palveluneuvojat ja etäpalveluna Verohallinnon henkilöstö. Pykälän 1 momentti vastaisi rakenteeltaan poliisin palveluita koskevaa 9 §:n 1 momenttia. Pykälän 1 momentin mukaiset palvelukokonaisuudet muodostaisivat yhteisessä asiakaspalvelussa aina annettavien Verohallinnon palveluiden vähimmäislaaju-

den. Pykälän 2 momentti sisältäisi asetukseenantovaltuuden, jonka nojalla täsmennettäisiin 1 momentissa tarkoitettuja palveluja sekä voitaisiin säätää tarkemmin niiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa. Lisäksi valtioneuvoston asetuksella voitaisiin säätää niistä asiakaspalvelupisteistä, joissa Verohallinto hoitaa asiakaspalvelua omalla henkilöstöllään 8 §:n 2 momentissa tarkoitettuun tavoin.

Pykälän 1 momentin 1 – 5 kohdissa lueteltaisiin Verohallinnon tehtävälajeet, joihin kuuluvia palveluja asiakaspalvelupisteissä hoidettaisiin 7 §:n ja 8 §:n 1 momentin edellyttämällä tavalla. Henkilöverotuksen asiakkaiden palvelujen kysynnän voidaan arvioida olevan selvästi suurin, mutta myös maa- ja metsätalouden palveluille on kysyntää.

Momentin 1 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettaisiin 7 §:n ja 8 §:n 1 momentin tarkoittamalla tavalla tietopalveluasioihin kuuluvia palveluja. Tietopalveluasioilla tarkoitetaan erilaisten verotukseen liittyvien todistusten sekä verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetussa laissa (1346/1999) säädettyjen verotuksen julkisten tietojen antamista asiakkaille. Kotitalousvähennyksen myöntämisen kannalta on tärkeä yritys- ja yhteisötietolaissa (244/2001) säädetyistä tietojärjestelmästä ilmenevä tieto siitä, onko työn suorittava yritys merkitty ennakkoperintärekiin.

Momentin 2 kohdan mukaisilla henkilöverotusasioilla tarkoitetaan tuloverolain (1535/1992) mukaiseen tuloverotukseen, ennakkoperintälain (1118/1996) perusteella toimitettuun ennakkoperintään ja kiinteistöverolain (654/1992) mukaiseen kiinteistöverotukseen liittyvien palvelujen asiakaspalveluja.

Momentin 3 kohdassa mainittaisiin perintö- ja lahjaverolaisissa (378/1940) säädettyä perintö- ja lahjaverotusta koskevat asiat. Näillä tarkoitettaisiin sekä palveluneuvojan antamaa asiakaspalvelua että yksityiskohtaisempaa, etäpalvelulla tarjottavaa ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi maatilalan sukupolvenvaihdosta koskevissa asioissa.

Momentin 4 kohdan mukaiset maatilatalouden tuloverolaisissa (543/1967) säädettyä maa- ja metsätalouden verotusta koskevat asiat käsittävät sekä palveluneuvojan anta-

maa asiakaspalvelua että Verohallinnon asiantuntijan etäpalvelun välityksellä antamaa yksityiskohtaisempaa ohjausta.

Momentin 5 kohdan mukaiset varainsiirtoverolaissa (931/1996) säädettyä varainsiirtoverotusta koskevat asiat käsittäisivät sekä palveluneuvojan antamaa asiakaspalvelua että Verohallinnon asiantuntijan etäpalvelun välityksellä antamaa yksityiskohtaista ohjausta.

Pykälän 2 momentti sisältäisi asetuksenantovaltuuksia. Säännösehdotuksen mukaan valtioneuvoston asetuksella annetaan tarkempia säännöksiä yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavista Verohallinnon tehtävälueisiin kuuluvista palveluista. Pykälän 1 momentissa säädettyihin tehtävälueisiin kuuluvat palvelut täsmennettäisiin asetuksella siten, että yhteisessä asiakaspalvelussa annettavat Verohallinnon yksittäiset palvelut kävisivät ilmi asetuksesta yksiselitteisesti ja määrittäisivät Verohallinnon lakiin perustuvien tehtävien kautta.

Lisäksi ehdotetaan, että valtioneuvoston asetuksella voitaisiin säätää tarkemmin palveluiden hoitamisen järjestämisestä ja keinoista. Tällä tarkoitetaan sitä, että asetuksella voitaisiin säätää esimerkiksi yksilöidysti siitä, mitä toimivaltaisen viranomaisen tehtäviä koskevia palveluita asiakaspalvelupisteessä annettaisiin 7 §:ssä tarkoitetuin tavoin palveluneuvojan toimesta ja mitä 8 §:n 1 momentissa tarkoitetuin tavoin etäpalveluna. Mahdollista olisi myös esimerkiksi joidenkin tehtävien osalta tarvittaessa yksilöidä millä 7 §:ssä tarkoitetuilla tavoilla asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan.

Ehdotuksen mukaan valtioneuvoston asetuksella voitaisiin lisäksi säätää niistä asiakaspalvelupisteistä, joissa Verohallinnon henkilöstö hoitaa asiakaspalvelua 8 §:n 2 momentissa tarkoitettu tavoin, sekä tällä tavoin annettavista Verohallinnon palveluista. Tällä hetkellä ei ole tarkoituksena, että Verohallinnon palveluita tarjottaisiin yhteisessä asiakaspalvelussa 8 §:n 2 momentin tarkoitamin tavoin siten, että Verohallinnon oma henkilöstö antaa palveluja yhteisistä asiakaspalvelupisteistä. Ehdotetulla asetuksenantovaltuussäännöksellä halutaan kuitenkin varautua palveluissa ja palveluiden antamisen tavoissa mahdollisesti tapahtuviin muutok-

siin ja mahdollistaa se, että tarvittaessa tulevaisuudessa myös Verohallinnon palveluita voitaisiin asetuksella säätää tarjottavaksi yhteisessä asiakaspalvelussa 8 §:n 2 momentissa tarkoitettulla tavalla.

**11 §. Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat maistraatin palvelut.** Pykälä vastaisi rakenteeltaan yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavia poliisin palveluja koskevaa 9 §:ää. Pykälän 1 momentissa säädettäisiin siitä, mihin maistraatin tehtävälueisiin kuuluvia palveluja yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan 7 §:ssä ja 8 §:n 1 momentissa tarkoitettulla tavalla. Pykälän 1 momentin mukaiset palvelukokonaisuudet muodostaisivat yhteisessä asiakaspalvelussa aina annettavien maistraatin palveluiden vähimmäislaajuuden. Pykälän 2 momentissa säädettäisiin niistä maistraatin tehtävälueista, joihin kuuluvia palveluja annettaisiin 8 §:n 2 momentin tarkoittamalla tavalla maistraatin oman henkilöstön antamana. Pykälän 3 momentti sisältäisi asetuksenantovaltuuden, jonka nojalla täsmennettäisiin 1 ja 2 momentissa tarkoitettuja palveluja sekä voitaisiin säätää tarkemmin niiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa. Lisäksi valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin niistä asiakaspalvelupisteistä, joissa maistraatti hoitaa asiakaspalvelua oman henkilöstönsä toimesta 8 §:n 2 momentissa tarkoitettu tavoin.

Pykälän 1 momentin 1 – 8 kohdissa lueteltaisiin maistraatin tehtävälueet, joihin kuuluvia palveluja asiakaspalvelupisteissä hoidettaisiin 7 §:n ja 8 §:n 1 momentin edellyttämällä tavalla.

Momentin 1 kohdan mukaisilla tietopalveluasioilla tarkoitettaisiin sellaisten tietojen luovuttamista asiakkaille maistraattien käytössä olevista rekistereistä ja tietojärjestelmistä, joiden luovuttaminen ei lain mukaan edellytä maistraatin tekemää tietojenluovutuslupaa. Tietoja voidaan luovuttaa asiakkaille esimerkiksi tulosteina, otteina tai todistuksina. Jos tietojen luovuttaminen edellyttää maistraatin laillisuusharkintaa, olisi tällaisissa tapauksissa asiakaspalvelupisteessä mahdollista ottaa vastaa tietojen luovutusta koskevia pyyntöjä tai hakemuksia sekä antaa asiakkaalle maistraatin tekemän päätöksen nojalla luovutettavat tiedot. Yhteisessä asiakaspalvelussa asiakkaan olisi myös mahdol-

lista saada apua tiedon hakemiseen itse esimerkiksi viranomaisen verkkopalvelujen kautta.

Momentin 2 kohdan mukaisia tietojen rekisteröintiä koskevilla asioilla tarkoitetaan maistraattien ylläpitämien rekistereiden tiedon ajan tasalla pitämistä. Maistraattien rekistereistä säädetään mm. maistraattien eräistä henkilörekistereistä annetussa laissa (58/2005). Lisäksi maistraatit ylläpitävät mm. väestötietojärjestelmää, holhousasioiden rekisteriä, äänioikeustietojärjestelmää ja vaalitietojärjestelmää. Rekistereihin ja järjestelmiin tehtäviä merkintöjä koskevat pyynnöt on useimmissa tapauksissa mahdollista jättää yhteiseen asiakaspalveluun.

Momentin 3 kohdan mukaiset holhoustoimen edunvalvontaa koskevat asiat ovat holhoustoimesta annetun lain (442/1999) sekä edunvalvontavaltuutuksesta annetun lain (648/2007) sekä näiden lakien nojalla annettujen asetusten nojalla maistraatille holhousviranomaisena kuuluvia tehtäviä. Näitä ovat mm. edunvalvojan määrääminen tietyissä tapauksissa, edunvalvontavaltuutuksen vahvistaminen, holhoustoimen lupa-asiat sekä edunvalvonnan valvontaan liittyvät asiat kuten mm. edunvalvojien antamien vuositilien tarkastus. Kaikki holhoustoimen edunvalvontaa koskevat asiat ovat sellaisia, että ne voidaan panna vireille yhteisessä asiakaspalvelussa. Näissä asioissa on mahdollista myös asioida maistraatin henkilöstön kanssa etäpalvelun välityksellä.

Momentin 4 kohdan mukaiset kuluttajaneuvontaa koskevat asiat perustuvat lakiin kuluttajaneuvonnasta (800/2008). Kuluttajaneuvonnan palveluita ovat kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan neuvonta, sovittelu ristiriitatilanteissa, koulutus ja kuluttajavalistus.

Momentin 5 kohdan mukaiset henkilöoikeudellisia asioita ovat mm. nimiasiat, joista säädetään nimilaissa (694/1985) sekä sen nojalla annetussa asetuksessa (254/1991), kotikunta- ja osoiteasiat, joista säädetään kotikuntalaissa (201/1994) sekä erilaisten henkilötietojen ja tietojen luovutuksen kieltämistä koskevien asioiden rekisteröinti, josta säädetään väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista annetussa laissa (661/2009) sekä väestötietojärjestelmästä annetussa valtioneuvoston asetuksessa

(128/2010). Ulkomaalaisen rekisteröinti ja kansalaisuuden rekisteröinti samoin kuin myös uskontokunnasta eroaminen kuuluvat myös henkilöoikeudellisiin asioihin. Ulkomaalaisen rekisteröinti edellyttää kuitenkin sellaista henkilön tunnistamista ja henkilöllisyyden luotettavaa selvittämistä, että tehtävässä vaadittavan erityisasiantuntemuksen vuoksi näitä palveluita tarjottaisiin yhteisessä asiakaspalvelussa ainoastaan maistraatin oman henkilöstön toimesta.

Momentin 6 kohdan mukaisia perhe- ja perintöoikeudellisia asioita ovat mm. avioehtosopimuksen tai avio-oikeuden poistamista koskevan sopimuksen rekisteröinti sekä osituskirjan tai lahjailmoituksen rekisteröinti, joista säädetään avioliittolaissa (234/1929) ja lahjanlupauslaissa (625/1947). Perhe- ja perintöoikeudellisiin palveluihin kuuluu myös avopuolisoiden omaisuuden erottelua tai hyvitystä koskevan sopimuksen tai muun asiakirjan rekisteröinti avopuolisoiden yhteistalouden purkamisesta annetun lain (26/2011) nojalla. Rekisteröivät asiakirjat voidaan jättää yhteiseen asiakaspalveluun, mistä ne toimitetaan edelleen maistraattiin rekisteröintiä varten.

Momentin 7 kohdan mukaisesta avioliiton tai parisuhteen rekisteröinnin esteiden tutkinnasta säädetään avioliittolaissa ja rekisteröidystä parisuhteesta annetussa laissa (950/2001). Esteiden tutkintapyyntö voidaan jättää yhteiseen asiakaspalveluun. Jos esteiden tutkinta poikkeuksellisesti suoritetaan vihkimisen yhteydessä, palvelu tarjotaan maistraatin oman henkilöstön toimesta.

Momentin 8 kohdan mukaisia yhteisöoikeudellisia palveluita ovat kauppa- ja yhdistysrekisterin palvelut, joista säädetään kaupparekisterilaissa (129/1979) sekä sen nojalla annetussa asetuksessa (208/1979), sekä yhdistyslaissa (503/1989) ja yhdistysrekisteriasetuksessa (506/1989). Asunto-osakeyhtiön perustamista tai yhtiöjärjestyksen muuttamista tai muita rekisteröitäviä tietoja koskeva ilmoitus voidaan jättää yhteiseen asiakaspalveluun ja toimittaa sieltä edelleen maistraattiin rekisteröitäväksi.

Pykälän 2 momentissa ehdotetaan säädetäväksi siitä, mihin maistraatin tehtävälueisiin kuuluvia palveluita yhteisessä asiakaspalvelussa annettaisiin 8 §:n 2 momentissa tar-



koitetulla tavalla maistraatin oman henkilöstön antamana.

Momentin 1 kohdan mukaan julkisen notaarin ja kaupanvahvistajan palveluita antaisi yhteisessä asiakaspalvelussa maistraatin oma henkilöstö. Näillä palveluilla tarkoitetaan julkisesta notaarista annetun lain (287/1960) mukaisia julkisen notaarin palveluita, tai muualla lainsäädännössä julkisen notaarin hoidettavaksi säädettyjä tehtäviä (esimerkiksi vekseli- ja shekkilaki) sekä kaupanvahvistajista annetun lain (573/2009) mukaisia kaupanvahvistajan palveluita. Sekä julkisen notaarin että kaupanvahvistajan palveluita voi edellä mainittujen lakien nojalla antaa vain henkilö, jolla on tähän oikeus.

Momentin 2 kohdan mukaisia muita kuin 1 momentissa tarkoitettuja avioliittoon vihkimistä ja parisuhteen rekisteröintiä koskevat asiat tarkoittavat nimenomaista vihkitoimitusta tai parisuhteen rekisteröintiä tai näihin liittyvää avioliiton tai parisuhteen rekisteröinnin esteiden tutkintaa, josta painavista syistä annetaan todistus ennen kuin esteiden tutkinnan pyytämisestä on kulunut seitsemän päivää avioliittolain 13 § 2 momentin mukaisesti. Vihkimisen tai parisuhteen rekisteröinti voi toimittaa ainoastaan henkilö tai viranhaltija, jolla on siihen oikeus. Lisäksi palvelu edellyttää sekä asiakkaan että vihkijän samanaikaista henkilökohtaista läsnäoloa.

Momentin 3 kohdan mukaan ulkomaalaisen rekisteröintiä koskeva palvelu annettaisiin yhteisessä asiakaspalvelussa maistraatin oman henkilöstön antamana. Ulkomaalaisen rekisteröinnistä säädetään väestötietojärjestelmästä ja väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista annetussa laissa ja väestötietojärjestelmästä annetussa asetuksessa. Ulkomaalaisen rekisteröinti edellyttää henkilökohtaista läsnäoloa ja rekisteröinnin suorittajan osalta erityisasiantuntemusta mm. henkilön tunnistamisen ja henkilöllisyyden luotettavan selvittämisen osalta. Tästä syystä on katsottu, että palvelua voidaan tarjota ainoastaan maistraatin oman henkilöstön antamana.

Pykälän 3 momentti sisältäisi vastaavanlaisen maistraatin palveluja koskevan asetuksenantovaltuuden kuin 9 §:n 3 momenttiin ehdotetaan poliisin palveluiden osalta. Valtioneuvoston asetuksella annettaisiin tarkempia säännöksiä yhteisessä asiakaspalvelussa

hoidettavista maistraatin tehtäväalueisiin kuuluvista palveluista sekä voitaisiin säätää tarkemmin niiden hoitamisen järjestämisestä ja keinoista. Valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin lisäksi niistä asiakaspalvelupisteistä, joissa maistraatin henkilöstö hoitaa asiakaspalvelua pykälän 2 momentissa tarkoitetuin tavoin eli maistraatin oman henkilöstön antamana. Pykälän 2 momentissa säädettäväksi ehdotettujen maistraatin palveluiden kysynnässä on merkittäviä alueellisia vaihteluja. Esimerkiksi ulkomaalaisten rekisteröintiä koskevien asioiden kysyntä luonnollisesti keskittyy paikkakunnille, joilla on ulkomaalaisia. Maistraatin oman henkilöstön antamien palveluiden osalta tarkoituksena on tarkastella pykälän 2 momentissa tarkoitettujen palveluiden kysyntää aluekohtaisesti ja kysynnän perusteella arvioida, ottaen myös huomioon palveluiden saatavuus sekä palvelutoiminnan tuottavuus ja tehokkuus, missä asiakaspalvelupisteissä pykälän 2 momentissa tarkoitettuja maistraatin palveluita on tarkoituksenmukaista tarjota maistraatin oman henkilöstön antamana.

**12 §.** *Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen palvelut.* Pykälän 1 momentin mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan 7:ssä ja 8 §:n 1 momentissa tarkoitettulla tavalla elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annetun lain (897/2009) 3 §:n 1 momentissa tarkoitettuihin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen tehtäväalueisiin kuuluvia palveluja. Momentissa viitatussa elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annetun lain säännöksessä on lueteltu 12 kohdan luettelossa toimialat, joihin kuuluvia tehtäviä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset hoitavat.

Pykälän 2 momentti sisältäisi vastaavanlaisen asetuksenantovaltuussäännöksen kuin edellä 10 §:n 2 momentissa on Verohallinnon osalta ehdotettu. Valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin siitä, mitä 1 momentissa viitatussa elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annetun lain 3 §:n 1 momentin sisältämien tehtäväalueiden palveluista yhteisessä asiakaspalvelussa annettaisiin sekä voitaisiin säätää tarkemmin palveluiden hoitamisen järjestämisestä ja keinoista.

Tällä hetkellä ei ole tarkoituksena, että elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen palveluita tarjottaisiin yhteisessä asiakaspalvelussa 8 §:n 2 momentin tarkoittamin tavoin siten, että elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen oma henkilöstö antaa palveluja yhteisistä asiakaspalvelupisteistä. Ehdotetulla asetuksenantovaltuussäännöksellä halutaan kuitenkin varautua palveluissa ja palveluiden antamisen tavoissa mahdollisesti tapahtuviin muutoksiin ja mahdollistaa se, että tarvittaessa tulevaisuudessa myös elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen palveluita voitaisiin asetuksella säätää tarjottavaksi yhteisessä asiakaspalvelussa 8 §:n 2 momentissa tarkoitettulla tavalla.

**13 §.** *Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat työ- ja elinkeinotoimiston palvelut.* Pykälä vastaisi rakenteeltaan yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavia Verohallinnon palveluita koskevaa 10 §:ää. Pykälän 1 momentissa säädettäisiin niistä työ- ja elinkeinotoimistojen tehtäväalueista, joihin kuuluvia palveluja yhteisessä asiakaspalvelussa annettaisiin palveluneuvojan toimesta ja etäpalvelun avulla. Pykälän 1 momentin mukaiset palvelukokonaisuudet muodostaisivat yhteisessä asiakaspalvelussa aina annettavien työ- ja elinkeinotoimistojen palveluiden vähimmäislaajuuden. Pykälän 2 momentti sisältäisi asetuksenantovaltuuden, jonka nojalla täsmennettäisiin 1 momentissa tarkoitettuja palveluja sekä voitaisiin säätää tarkemmin niiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa. Lisäksi valtioneuvoston asetuksella voitaisiin säätää niistä asiakaspalvelupisteistä, joissa työ- ja elinkeinotoimistot hoitavat asiakaspalvelua omalla henkilöstöllään 8 §:n 2 momentissa tarkoitettuihin tavoin.

Pykälän 1 momentin 1 – 3 kohdissa lueteltaisiin työ- ja elinkeinotoimistojen tehtäväalueet, joihin kuuluvia palveluja asiakaspalvelupisteissä hoidettaisiin 7 §:n ja 8 §:n 1 momentin edellyttämällä tavalla.

Pykälän 1 momentin 1 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettaisiin julkisesta työvoima- ja yrityspalvelulaissa (916/2012), 2 kohdan mukaan työttömyysturvallaissa (1290/2002) ja 3 kohdan mukaan kotouttamisen edistämisestä annetussa laissa (1386/2010) tarkoitettuja palveluja kuten työvälytysasioita, työantaja- ja yhteisöpalve-

luita, ammatillisen kehittymisen palveluita, työllistymisen tukemista koskevia palveluja, yrittäjän palveluja, työttömyysturvaa sekä maahanmuuttajia koskevia asioita ja palveluja siltä osin ja siten kuin asetuksella tarkemmin säädettäisiin.

Pykälän 2 momentti sisältäisi vastaavanlaisen asetuksenantovaltuussäännöksen kuin edellä 10 §:n 2 momentissa on Verohallinnon osalta ehdotettu. Tällä hetkellä ei ole tarkoituksena, että työ- ja elinkeinotoimistojen palveluita tarjottaisiin yhteisessä asiakaspalvelussa 8 §:n 2 momentin tarkoittamin tavoin siten, että työ- ja elinkeinotoimiston oma henkilöstö antaa palveluja yhteisistä asiakaspalvelupisteistä. Ehdotetulla asetuksenantovaltuussäännöksellä halutaan kuitenkin varautua palveluissa ja palveluiden antamisen tavoissa mahdollisesti tapahtuviin muutoksiin ja mahdollistaa se, että tarvittaessa tulevaisuudessa myös työ- ja elinkeinotoimistojen palveluita voitaisiin asetuksella säätää tarjottavaksi yhteisessä asiakaspalvelussa 8 §:n 2 momentissa tarkoitettulla tavalla.

**14 §.** *Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat kunnan palvelut.* Pykälässä säädettäisiin niistä kunnan asiakaspalveluista, joita yhteisessä asiakaspalvelussa hoidetaan. Säännös koskisi yksinomaan lain 4 §:ssä tarkoitettuja kuntia, joilla on lakiin perustuva velvoite ylläpitää yhteistä asiakaspalvelua. Säännöksellä määritettäisiin yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavien kunnan asiakaspalveluiden vähimmäislaajuus.

Pykälän 1 momentin mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettaisiin 7 §:ssä tarkoitettulla tavalla vähintään sellaisia 4 §:ssä tarkoitettulle kunnalle laissa säädettyihin tehtäviin kuuluvia asiakaspalveluja, jotka kunta tuottaa itse. Säännös olisi lain 4 §:n 3 momentissa säädettyjä järjestämisveloitteen saaneita kuntia velvoittava ja määrittää vähimmäislaajuuden niille kunnan omille palveluille, joita kunnan on yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen tuotava. Säännös myös määrittää viitattaessaan 7 §:ään ne palveluiden antamisen tavat, joilla kunnan asiakaspalveluita tulee vähimmillään yhteisessä asiakaspalvelussa hoitaa.

Palvelut, joiden asiakaspalvelut 4 §:n 3 momentissa tarkoitettuna kunnan tulisi vähimmillään hoitaa yhteisessä asiakaspalve-

lussa, määrittäisivät ensinnäkin sen mukaan, onko palvelussa kyse kunnan lakisääteisestä tehtävästä vai kunnan niin kutsuttuun yleiseen toimialaan kuuluvasta tehtävästä. Kunnan yleiseen toimialaan kuuluvilla tehtävillä tarkoitetaan kuntalain 2 §:n 1 momentissa tarkoitettuihin tavoin sellaisia kunnan tehtäviä, joita kunta on ottanut itselleen hoidettavaksi itsehallintonsa nojalla. Velvoite tuoda tehtävään kuuluva asiakaspalvelu yhteiseen asiakaspalveluun koskisi ainoastaan kunnan lakisääteisiä tehtäviä eli tehtäviä, joita kunnalle on lailla säädetty. Yhteisessä asiakaspalvelussa ei kuitenkaan olisi välttämätöntä hoitaa terveydenhuollon palveluihin kuuluvia asiakaspalvelutehtäviä, vaikka kyse olisikin lakisääteisistä terveydenhuollon palveluista, jotka kunta tuottaa itse. Terveyskeskuksiin organisoitua kunnallisen terveystoimen asiakaspalvelua ei ole katsottu tarkoituksenmukaiseksi sisällyttää yhteisen asiakaspalvelun lakisääteiseen palveluvalikoimaan, mutta kunta voisi itse päättää myös terveydenhuollon palveluihin liittyvien asiakaspalveluiden antamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa. Kunta voisi myös halutessaan tarjota yhteisen asiakaspalvelun yhteydessä 7 §:ssä tarkoitettuja asiakaspalveluja laajemmin terveydenhuollon palveluja ja järjestää siellä esimerkiksi terveysneuvontaa ja niin sanottuja terveystioskipalveluja.

Kunnilla on lakisääteisiä tehtäviä tällä hetkellä yli 530. Kuitenkin ainoastaan osaan tehtävistä liittyy sellaista käyntiasiakaspalvelua, jota annetaan lakiehdotuksen 7 §:ssä tarkoitettuihin tavoin. Kunnan lakisääteisistä tehtävistä 7 §:ssä tarkoitettuja asiakaspalvelutehtäviä liittyy erityisesti esimerkiksi rakentamis- ja ympäristöpalveluihin, kaavoituspalveluihin, päivähoitoon ja opetukseen liittyviin palveluihin sekä sosiaalihuollon palveluihin.

Velvoitetta hoitaa asiakaspalvelupisteessä lakisääteisiin tehtäviin kuuluvia asiakaspalveluja ehdotetaan rajoitettavaksi siten, että velvoite koskee ainoastaan niitä kunnalle laissa säädettyihin tehtäviin kuuluvia asiakaspalveluja, jotka kunta tuottaa itse. Itse tuottamisella tarkoitettaisiin sitä, että asiakaspalvelun tuottaminen tapahtuu kunnan organisaatioon kuuluvan osan toimesta. Esimerkiksi kuntalain 10 a luvussa tarkoitettu

kunnallinen liikelaitos ei ole itsenäinen oikeushenkilö vaan osa kuntaa ja siten kunnallisten liikelaitosten tuottamien lakisääteisten palveluiden asiakaspalvelut tulisi säännöksen mukaan tarjota yhteisestä asiakaspalvelusta.

Velvoitteen ulkopuolelle jäisivät sellaiset kunnan lakisääteisten tehtävien asiakaspalvelut, jotka kunta tuottaa muuna kuin kunnan omana toimintana. Jos kunnan lakisääteinen tehtävä on annettu kuntayhtymän hoidettavaksi joko vapaaehtoisuuteen perustuen tai sen vuoksi, että kunnalle on erikseen säädetty velvollisuus kuulua kuntayhtymään kyseisen lakisääteisen tehtävän hoitamiseksi, ei kunta tuottaisi säännöksessä tarkoitettulla tavalla itse tehtävään kuuluvaa asiakaspalvelua, eikä näihin tehtäviin kuuluvia asiakaspalvelutehtäviä olisi siten säännösehdotuksen mukaan hoidettava kunnan asiakaspalvelupisteessä. Myös tällaisten tehtävien asiakaspalvelut voitaisiin kuitenkin hoitaa yhteisessä asiakaspalvelussa, jos kunta ja kuntayhtymä sopisivat asiasta lakiehdotuksen 3 luvussa tarkoitettuihin tavoin.

Jos kunta hankkii lakisääteisten tehtävien hoidon edellyttämiä palveluita muilta palvelujen tuottajilta, esimerkiksi yksityisiltä toimijoilta, ei sellaisia hankittaviin palveluihin kuuluvia asiakaspalveluja, joiden antaminen kuuluu sopimuksen perusteella palvelun tuottajan vastuulle, annettaisi yhteisessä asiakaspalvelussa. Sen sijaan se osuus lakisääteisen tehtävän edellä 7 §:ssä tarkoitetuista asiakaspalveluista, joka olisi jäänyt edelleen kunnan hoidettavaksi, annettaisiin ehdotuksen mukaan asiakaspalvelupisteessä.

Vaikka velvoite antaa asiakaspalvelua yhteisestä asiakaspalvelupisteestä koskisi ainoastaan kunnan laissa säädettyihin tehtäviin kuuluvia asiakaspalveluita, ei säännöksellä rajoitettaisi kunnan mahdollisuutta hoitaa yhteisessä asiakaspalvelussa myös muita kunnan asiakaspalvelutehtäviä. Tavoiteltavaa on, että yhteisestä asiakaspalvelusta muodostuisi lähes yksinomainen asiakasrajapinta kunnan hoitamiin käyntiasiakaspalveluihin ja että kunta keskittäisi omilla päätöksillään ja toimenpiteillään myös kunnan yleiseen toimialaan kuuluvien palveluiden asiakaspalvelut yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen. Tämän lisäksi kunta voisi halutessaan hoitaa asiakaspalvelupisteessä esimerkiksi sellaisia



asiakaspalvelutehtäviä, joita se on ottanut muun lainsäädännön perusteella sopimuksella itselleen hoidettavaksi.

Estettä ei olisi sille, että kunta tarjoaisi yhteisessä asiakaspalvelussa omia palveluitaan laajemmalla keinovalikoimalla kuin edellä 7 §:ssä on tarkoitettu. Kunta voisi esimerkiksi tarjota yhteisessä asiakaspalvelussa omien asiantuntijoidensa, kuten vaikka kunnan rakennusvalvonnan, palvelua etäpalvelun välityksellä. Samoin kunta voisi omilla toimenpiteillään organisoida palvelutoimintaansa esimerkiksi niin, että asiakaspalvelupisteissä annetaan myös sellaisia kunnan omia palveluita, jotka sisältävät julkisen vallan käyttöä. Tällaisesta kunnan omiin päätöksiin perustuvasta kunnan palvelutoiminnan järjestämisestä ei ole kuitenkaan tarvetta erikseen säätää.

Pykälän 2 momentin mukaan kunta voisi antaa 1 momentissa tarkoitettuihin tehtäviin kuuluvia asiakaspalveluja järjestämisveloitteeseen perustuvan asiakaspalvelupisteen lisäksi muussa kunnan palveluyksikössä, yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa tai hankkia ne muilta palvelun tuottajilta. Säännöksellä todettaisiin se, että 1 momentin velvoittavalla sääntelyllä ei suljeta pois muita tapoja hoitaa kunnan lakisääteisten tehtävien asiakaspalveluja, vaan myös muut asiakaspalvelujen tuottamisen tavat ovat mahdollisia yhteisen asiakaspalvelun rinnalla. Jos kunta harkitsisi tarkoituksenmukaiseksi, voisi se esimerkiksi hoitaa jonkin toimialavirastonsa asiakaspalvelutehtäviä yhteisen asiakaspalvelupisteen lisäksi toimialaviraston omassa asiakaspalvelupisteessä.

**15 §. Asiakaspalvelupistettä koskevat yleiset vaatimukset.** Pykälässä määriteltäisiin asiakaspalvelupisteen henkilöstöä, aukioloaika, tiloja, työvälineitä ja laitteita koskevat yleiset vaatimukset, joista voitaisiin eräin osin antaa täsmentäviä säännöksiä pykälään sisältyvän asetuksenantovaltuuden nojalla.

Pykälän 1 momentissa säädettäisiin ensinnäkin henkilöstöä koskevista yleisistä vaatimuksista. Säännösehdotuksen mukaan asiakaspalvelupisteessä olisi lain 7 §:ssä tarkoitettujen asiakaspalvelutehtävien hoitamista varten työskenneltävä palveluiden saatavuuden kannalta riittävä määrä palveluneuvoja. Palveluneuvojien määrään vaikuttava keskeisin tekijä olisi siis asiakaspalvelun saatavuus

hallinnon asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Palvelujen tulisi olla kattavasti saavutettavissa alueellisesti. Lisäksi tarjottavien palvelujen tulisi olla sisällöltään yhtenäisiä ja monipuolisia. Palveluneuvojien lukumäärää arvioitaessa on syytä ottaa huomioon myös hallintolain (434/2003) 2 luvussa tarkoitettujen hyvän hallinnon periaatteet ja 5 luvussa tarkoitettujen asian käsittelyä koskevat yleiset vaatimukset. Koska asiakaspalvelupisteessä hoidetaan vain tietty osa koko asian käsittelyprosessista, ei osaprosessin hoitamisesta asiakaspalvelupisteessä saisi seurata negatiivisia laatuvaikutuksia koko asian käsittelylle. Käytännössä asiakaspalvelupisteissä työskentelevien palveluneuvojien määrä tulee vaihtelevaan pisteen vaikutusalueen koosta ja sen asukasmäärästä riippuen 1-3 palveluneuvojasta yli 20 palveluneuvojaan.

Momentissa säädettäisiin myös asiakaspalvelupisteen aukioloaika koskevista yleisistä vaatimuksista. Asiakaspalvelupisteen olisi ehdotetun säännöksen mukaan oltava avoinna ainakin arkipäivinä maanantaista perjantaihin virka-aikana. Virka-ajalla tarkoitettaisiin lähtökohtaisesti kyseisessä kunnassa yleisesti noudatettavaa virka-aikaa. Kunta voi kuitenkin pysyvästi tai määräaikaisesti laajentaa tai supistaa asiakaspalvelupisteen aukioloaika, jos se on asiakaspalvelupisteseen kohdistuvan säännöllisen asiointitarpeen ja asiakaskäyntimäärän johdosta taloudellisesti ja toiminnallisesti perusteltua. Aukioloaika koskevista poikkeuksista tulisi kunnan ilmoittaa aluehallintovirastolle, jotta tieto voidaan tallettaa lain 26 §:ssä tarkoitettuun rekisteriin. Tarkoituksena on, että aukioloaika koskevia rajoituksia tehtäisiin vain hyvin perustellusta syystä poikkeuksellisissa tapauksissa, koska yhteinen asiakaspalvelu olisi hallinnon asiakkaille tärkeä käyntiasiointiväylä valtion viranomaisten palveluihin. Aukioloaikoja koskevien poikkeusten edellytysten arvioinnin ja aukioloaikojen suunnittelun tulisi alue- ja paikallistasolla tapahtua kunnan ja toimivaltaisten valtion viranomaisten yhteistyössä. Aukioloaika koskevat yhtenäiset periaatteet tulisi käsitellä lain 18 §:n 2 momentissa tarkoitettussa yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunnassa.

Pykälän 2 momentin mukaan asiakaspalvelupisteessä olisi oltava asiakaspalvelutehtäviä

en hoitamiseksi ja asioinnin järjestämiseksi tarkoituksenmukaiset ja turvalliset tilat, työvälineet ja laitteet. Asiakaspalvelupisteen varustelutasoon vaikuttaa myös lain 27 §:n säännös yhteisen asiakaspalvelun tietojärjestelmistä. Käytännössä tämä tarkoittaisi sitä, että palveluneuvojen ja toimivaltaisen viranomaisen edustajien käytössä tulisi asiakaspalvelupisteessä olla asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi ainakin työskentely-, neuvottelu-, säilytys- ja sosiaaliset tilat. Asiakkaan käytössä tulisi olla etäpalvelujärjestelmän ja verkkopalvelujen käyttöä varten tilat. Lisäksi asiakaspalvelupisteessä tulisi olla asiakaspalvelutehtävien ja asioinnin hoitamiseksi tarpeelliset tieto- ja viestintätekniset laitteet ja tietoliikenneyhteydet sekä muut asiakaspalvelutehtävien ja asioinnin hoitamiseksi tarvittavat ja tarkoituksenmukaiset tilat, työvälineet ja varusteet. Tarkoituksenmukaisuus- ja turvallisuusvaatimus koskee näitä kaikkia. Turvallisuutta koskevien vaatimusten määrittelyssä tulee ottaa huomioon Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmän (VAHTI) antamat toimitila-, laite- ja henkilöstöturvallisuutta koskevat ohjeet ja suositukset sekä toimivaltainen viranomaisten tieto-, tila- ja henkilöturvallisuutta koskevat ohjeet ja määräykset siinä tapauksessa, että toimivaltaisen viranomaisen henkilöstö työskentelee yhteisen asiakaspalvelun tiloissa.

Pykälän 3 momentti sisältäisi asetuksenantovaltuuden. Sen mukaan valtioneuvoston asetuksella voitaisiin säätää tarkemmin asiakaspalvelupisteen tiloja, työvälineitä ja laitteita koskevista yleisistä vaatimuksista. Tarkoituksena on, että asetuksen valmistelu tapahtuisi yhteistyössä lain 18 §:n 2 momentissa tarkoitettun julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunnan kanssa.

### 3 Luku. Sopimusperusteinen yhteinen asiakaspalvelu

**16 §.** *Sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun edellytykset.* Yhteinen asiakaspalvelu voitaisiin järjestää myös sopimusperusteisesti pääosin vastaavalla tavalla, kuin siitä nykyisin säädetään julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetussa laissa (223/2007). Sopimusperusteista järjestämistä koskisivat kuitenkin samat yleiset vaatimukset kuin järjes-

tämisvelvoitteeseen perustuvaa yhteistä asiakaspalvelua. Näin ollen muun muassa lain 2 §:n 2 momentissa olevat yleiset rajoitukset koskisivat myös sopimusperusteista yhteistä asiakaspalvelua. Tavoitteena on, että sopimusperusteisella yhteisellä asiakaspalvelulla voitaisiin tarvittavin osin täydentää järjestämisvelvoitteeseen perustuvaa yhteistä asiakaspalvelua sisällöllisesti ja maantieteellisesti.

Pykälän 1 momentin mukaan yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen voisi järjestämisvelvoitteeseen perustuvan yhteisen asiakaspalvelun lisäksi perustua valtion viranomaisen, kunnan ja itsenäisen julkisoikeudellisen laitoksen väliseen sopimussuhteeseen. Säännös luettelee tyhjentävästi sopimussuhteen mahdolliset osapuolet. Näin ollen esimerkiksi julkisen hallinnon viranomaisten ja yksityisen sektorin organisaatioiden välisiä palvelutoimintoja koskevia sopimuksia ei olisi mahdollista tehdä ehdotetun lain nojalla, vaan tällaisen yhteistyön oikeudelliset edellytykset määräytyisivät muun lainsäädännön mukaisesti. Säännöksessä mainitut tahot voisivat toimia sopimussuhteessa sekä toimeksiantajana että toimeksisaajana. Itsenäisistä julkisoikeudellisista laitoksista kysymykseen tulisi erityisesti Kansaneläkelaitos, joka on osallistunut aktiivisesti jo voimassa olevan lainsäädännön mukaiseen yhteispalveluun.

Sopimusperusteisessa yhteisessä asiakaspalvelussa voitaisiin pykälän 2 momentin mukaan hoitaa asiakaspalvelutehtäviä siten, kuin 7 ja 8 §:ssä säädetään. Käytännössä kysymys on palvelussa hoidettavia tehtäviä ja niiden tuottamistapaa koskevista vaatimuksista. Palveluita voitaisiin siten antaa toimeksisaajan palveluksessa olevan palveluneuvojan antamana, etäyhteydellä toimeksiantajan henkilöstön antamana tai siten, että toimeksiantajan henkilöstö toimii asiakaspalvelupisteessä. Lähtökohtaisesti se, perustuuko asiakaspalvelun järjestäminen sopimukseen vai järjestämisvelvoitteeseen, ei saisi aiheuttaa merkittäviä toiminnallisia, sisällöllisiä tai laadullisia eroja yhteisesti tuotettuihin palveluihin tai niiden järjestämiseen.

**17 §.** *Palvelusopimus.* Pykälässä määriteltäisiin palvelusopimuksen sisältöä koskevat vaatimukset. Palvelusopimuksista pidettäisiin

lain 26 §:n nojalla yhteisen asiakaspalvelun rekisteriä.

Yhteisen asiakaspalvelun hoitamisesta olisi pykälän 1 momentin mukaan toimeksiantajan ja toimeksisaajan tehtävä kirjallinen, toistaiseksi tai määräajan voimassa oleva toimeksiantosopimus. Lain 3 §:n 2 ja 3 kohta sisältävät toimeksiantajaa ja toimeksisaajaa koskevat määrittelyt.

Pykälän 2 momentissa sisältäisi sopimuksen vähimmäissisältöä koskevat vaatimukset. Näin ollen sopimukseen olisi tapauskohtaisesti mahdollista ottaa myös esimerkiksi alueellisista tai paikallisista toiminnallisista erityistarpeista johtuvia muita määräyksiä. Sopimusmääräyksiä valmisteltaessa olisi risti-riitatilanteiden välttämiseksi otettava huomioon, että useat lain velvoittavat säännökset tulevat sovellettaviksi myös sopimusperusteisessa yhteisessä asiakaspalvelussa. Näiltä osin sopimusmääräyksiin olisi mahdollista asettaa vain täsmentäviä velvoitteita.

Momentin 1 kohdan mukaan sopimuksessa olisi sovittava mitä palveluja sopimus koskee ja missä laajuudessa niitä hoidetaan yhteisessä asiakaspalvelussa. Sopimuksessa olisi määriteltävä täsmällisesti, mihin toimeksiantajan tehtäviin liittyvää asiakaspalvelua annetaan yhteisessä asiakaspalvelussa kussakin tapauksessa. Palveluja määriteltäessä olisi otettava huomioon lain 16 §:n 2 momentin säännökset.

Sopimuksessa olisi momentin 2 kohdan mukaan sovittava asiakaspalvelutehtävien ohjauksen ja valvonnan käytännön järjestelyistä. Lain 18 §:ssä olevat säännökset hallinnollisesta ohjauksesta tulisivat sovellettaviksi myös sopimusperusteisessa yhteisessä asiakaspalvelussa. Muuten asiakaspalvelutehtävien ohjaus ja valvonta kuuluisivat työnantajan ja sopimusosapuolen roolissa toimeksisaajalle, mutta myös toimeksiantajalla on sille kuuluvien tehtävien asiasisältöä koskevan vastuun vuoksi tarvetta ohjata ja valvoa toimeksisaajan toimintaa sopimusosapuolena.

Momentin 3 kohdan mukaan sopimuksessa olisi sovittava asiakaspalvelupisteen toimitiloista, varustuksesta, aukioloajoista ja sijaintipaikasta. Vaikka lain 15 §:n säännökset asiakaspalvelupistettä koskevista yleisistä vaatimuksista sekä 27 §:n säännökset yhtei-

sen asiakaspalvelun tietojärjestelmistä eivät koskekaan sopimusperusteista yhteistä asiakaspalvelua, tulisi sopimusperusteisen asiakaspalvelupisteen toimitilojen, varustuksen ja aukioloaikojen määrittelyssä noudattaa mahdollisuuksien mukaan samoja periaatteita. Lähtökohtana on, että toimeksisaaja käyttää palvelun järjestämiseen omistamiaan tai hallitsemiaan toimitiloja. Toimitilojen osalta tulisi sopia ainakin, miltä osin toimeksisaajan toimitiloja käytetään sopimukseen perustuvien asiakaspalvelutehtävien hoitamiseen, jotta toiminnan kustannusten muodostuminen olisi selvää toimitilojen osalta. Asiakaspalvelupisteen varustuksella, aukioloajalla ja sijainnilla on merkitystä asiakaspalvelun antamiselle ja siksi niistä tulisi aina ottaa sopimukseen määräykset.

Sopimuksessa olisi momentin 4 kohdan mukaan sovittava henkilötietojen käsittelyyn liittyviä velvoitteita koskevista käytännön järjestelyistä. Henkilötietojen käsittelyn peruste yhteisessä palvelussa voisi olla esimerkiksi henkilötietolain (523/1999) 8 §:n 1 momentin 7 kohdassa tarkoitettu henkilötietojen käsittely toimeksiannosta. Myös palvelua käyttävän henkilön suostumus voisi esimerkiksi sähköisissä palveluissa tulla kysymykseen käsittelyn perusteena. Sopimuksessa olisi sovittava tällaisesta käsittelystä, jos se on tarpeen yhteisen asiakaspalvelun tehtävien hoitamiseksi. Tällöin vastuu henkilötietojen käsittelyn laillisuudesta kuuluu toimeksiantajalle ja toimeksisaaja vastaa siitä, että henkilötietoja käsitellään sopimuksen mukaisesti. Toisaalta tässä yhteydessä on otettava huomioon, että lain 30 §:n säännökset julkisen hallinnon perustietotietojärjestelmien tietojen käsittelystä koskevat myös sopimusperusteista yhteistä asiakaspalvelua.

Momentin 5 kohdan mukaan sopimuksessa olisi sovittava kielellisten oikeuksien turvaamisen järjestelyistä yhteisessä asiakaspalvelussa. Yhteistä asiakaspalvelua järjestettäessä tulee ottaa huomioon erityisesti kielilaisista (423/2003) ja saamen kielilaisista (1086/2003) viranomaisille aiheutuvat velvoitteet sekä ehdotetun lain 23 §:n säännökset.

Momentin 6 kohdan mukaan sopimuksessa olisi sovittava yhteisestä asiakaspalvelusta aiheutuvien kustannusten jakamisesta tai ja-

kamisperusteista. Kustannusten jakamisesta sopiminen on välttämätöntä, koska toiminta on taloudellisesti erillisten julkisen hallinnon yksiköiden yhteistyötä. Tämän vuoksi kustannusten jakamisen tulisi tapahtua mahdollisimman selkeästi ja yksiselitteisesti. Koska kysymyksessä on julkisten hallintotehtävien järjestäminen viranomaisten kesken, palvelusta perittävien maksujen tulisi määräytyä omakustannusarvoperiaatteen mukaisesti eikä toiminnasta siten saisi syntyä liiketaloudellista voittoa osapuolille.

Sopimuksessa olisi momentin 7 kohdan mukaan sovittava palvelua hoitavasta henkilöstöstä ja sille asetettavista vaatimuksista. Vaikka lain 15 §:n säännökset asiakaspalvelupistettä koskevista yleisistä vaatimuksista eivät koskekaan sopimusperusteista yhteistä asiakaspalvelua, tulisi sopimusperusteisen asiakaspalvelupisteen henkilöstömäärän määrittelyssä noudattaa mahdollisuuksien mukaan samoja periaatteita.

Momentin 8 kohdan mukaan sopimuksessa olisi sovittava henkilöstön koulutuksesta ja tehtävien vaatimasta tiedollisesta ja teknisestä tuesta. Koulutusta ja tukea koskevien sopimusmääräysten tulisi olla niiden periaatteiden mukaiset, jotka ilmenevät lain 25 §:n säännöksistä, vaikka pykälä ei koskekaan sopimusperusteista yhteistä asiakaspalvelua.

Sopimuksessa olisi momentin 9 kohdan mukaan sovittava sopimuksen voimassaolosta ja irtisanomisesta. Tarkoituksena on, että sopimukset olisivat pääsääntöisesti voimassa esimerkiksi neljä vuotta, jotta toimintamallia ja palvelujen järjestämistä yhteispalveluna voitaisiin arvioida riittävän tiheästi, mutta kuitenkin niin, että toiminta voidaan järjestää myös pitkäjänteisesti. Sopimusten tulisi olla irtisanottavissa esimerkiksi puolen vuoden irtisanomisajalla. Jos sopimuksen velvoitteiden täyttämässä ilmenisi puutteita, tulisi se olla irtisanottavissa tätäkin lyhyemmän ajan kuluessa.

Lisäksi momentin 10 kohdan mukaan sopimuksessa olisi sovittava muista mahdollisista yhteisen asiakaspalvelun järjestämiseen liittyvistä käytännön seikoista.

#### 4 Luku. Ohjaus ja valvonta

**18 §. Hallinnollinen ohjaus.** Pykälä sisältäisi säännökset yhteisen asiakaspalvelun normiohjauksesta ja informaatio-ohjauksen yhteensovittamisesta sekä ohjausta tukevasta toimielimestä.

Pykälän 1 momentin ensimmäisen virkkeen mukaan valtiovarainministeriö vastaisi julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun yleishallinnollisesta ohjauksesta. Yhteinen asiakaspalvelutoiminta kuuluisi valtiovarainministeriön toimialalle siinä merkityksessä kuin ministeriöiden välisestä toimialajaosta säädetään valtioneuvostosta annetussa laissa ja sen perusteella annetussa valtioneuvoston ohjesäännössä. Tämä tarkoittaisi erityisesti sitä, että yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskeva säädösvalmistelu kuuluisi valtiovarainministeriön vastuulle.

Momentin toisen virkkeen mukaan valtiovarainministeriö vastaisi lisäksi ehdotetussa laissa tarkoitettuja valtion viranomaisia ohjaavien ministeriöiden ja keskushallinnon virastojen sekä kuntien kanssa yhteisen asiakaspalvelun yleisen ohjauksen ja seurannan yhteensovittamisesta. Kysymys on yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskevan informaatio-ohjauksen ja toiminnan seurannan yhteensovittamistehtävästä. Tässä tehtävässä valtiovarainministeriön tukena olisi pykälän 2 momentissa tarkoitettu yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunta. Koska kysymys on informaatio-ohjauksesta ja sen yhteensovittamisesta, ei sen kautta olisi mahdollista antaa yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvia viranomaisia velvoittavia määräyksiä. Yhteensovittamistehtävän tavoitteena on edistää muun muassa yhdenmukaisten menettelytapojen käyttöä yhteisessä asiakaspalvelussa ja sen kehittämässä, toiminnan ja palvelun laatutason yhdenmukaisuutta sekä toimintaan osallistuvien viranomaisten ja sidosryhmien aktiivista ja ennakoivaa yhteistyötä.

Pykälän 2 momentin mukaan valtiovarainministeriön tukena hallinnollisessa ohjauksessa ja sen yhteensovittamisessa toimisi julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunta, jonka valtioneuvosto asettaisi määräajaksi. Neuvottelukuntaa johtaisi säännöksen mukaan valtiovarainministeriö ja sen lisäksi siinä tulisi olla tarvittava edustus ainakin yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan osallistuvista ja näitä ohjaavista valtion vi-

ranomaisista, kunnista sekä toiminnan keskeisistä sidosryhmistä. Neuvottelukunnan tehtävänä olisi osallistua ehdotetun lain säännösten perusteella annettavien asetusten sekä muiden toiminnan yleistä suunnittelua, ohjausta, järjestämistä ja kehittämistä koskevien asioiden valmisteluun. Sidoryhmien osalta neuvottelukunnassa tulisi olla esimerkiksi Suomen kuntaliiton ja asiakaspalvelutoimintaa hoitavia henkilöstöryhmiä edustavien järjestöjen edustus. Neuvottelukunnalla ei olisi päätöksentekotoimivaltaa, vaan se olisi oikeudelliselta luonteeltaan yhteistä asiakaspalvelua ja sen kehittämistä koskevia periaatteellisia ja yleisiä asioita suunnitteleva ja valmisteleva toimielin.

Pykälän 3 momentti sisältäisi asetuksenantovaltuuden. Sen mukaan valtioneuvoston asetuksella voitaisiin säätää tarkemmin asiakaspalvelutehtävien hallinnollisen ohjauksen ja sen yhteensovittamisen menettelytavoista sekä julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunnan kokoonpanosta, toimikaudesta ja tehtävistä.

**19 §. *Palvelun ohjaus, seuranta ja valvonta.*** Pykälässä säädettäisiin yhteisen asiakaspalvelutoiminnan alueellisesta ja paikallisesta ohjauksesta, seurannasta ja valvonnasta. Pykälän säännökset koskisivat vain järjestämisveloitteeseen perustuvaa yhteistä asiakaspalvelua. Sopimusperusteisessa yhteisessä asiakaspalvelussa olisi toimeksiantosopimukseen otettava tarvittavat määräykset asiakaspalvelutehtävien ohjauksesta ja valvonnasta. Koska säännös koskee vain yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavien valtion viranomaisten tehtävien hoitamisen ja kehittämisen ohjausta, seuranta- ja valvontaa, tulisi kunnan huolehtia yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavien kunnan omien tehtäviensä ohjauksesta, seurannasta ja valvonnasta itse. Ohjaus-, seuranta- ja valvontatoimintaan osallistuvilla viranomaisilla olisi luonnollisesti oikeus salassapitosäännösten estämättä saada toiminnan toteuttamisen kannalta tarvittavat omaa toimialaansa koskevat tiedot toisiltaan.

Pykälän 1 momentin mukaan Poliisihallitus, Verohallinto, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, työ- ja elinkeinotoimistot, maistraattien ohjauksesta vastaava aluehallintovirasto ja maistraatit vastaisivat toi-

miallalleen kuuluvien järjestämisveloitteeseen perustuvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen ja kehittämisen ohjauksesta ja seurannasta. Ohjaus ja seuranta olisi tehtävä yhteistyössä kuntien kanssa. Ohjaus- ja seurantatoiminta tulisi organisoida alueellisten tai paikallisten sekä toiminnallisten tarpeiden pohjalta tarkoituksenmukaisimmalla tavalla. Ohjaus- ja seurantatoiminnan kautta huolehdittaisiin siitä, että asiakaspalvelupisteessä annettava asiakaspalvelu saadaan sovitettua valtion viranomaisten palveluprosesseihin niin, että koko palveluprosessin ja siinä annettavien palvelujen laatu kyetään turvaamaan ja pitämään yhdenmukaisena ja hyvänä. Toisaalta myös valtion viranomaisten olisi kehittäessään palveluprosessejaan otettava huomioon yhteisen asiakaspalvelun tarpeet ja mahdollisuudet. Ohjaus- ja seurantatoimintaan liittyy läheisesti lain 25 §:ssä tarkoitettu toiminnallinen tuki ja koulutus.

Pykälän 2 momentin mukaan edellä 1 momentissa tarkoitettujen valtion viranomaisten vastaisivat toimialalleen kuuluvien järjestämisveloitteeseen perustuvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen valvonnasta. Kysymys on asiakaspalvelupisteessä hoidettavien lain 7 §:ssä tarkoitettujen asiakaspalvelutehtävien toiminnallisesta valvonnasta lain 9-13 §:ssä tarkoitettujen palvelujen tuottamisen näkökulmasta.

**20 §. *Järjestämisveloitteen valvonta.*** Pykälässä säädettäisiin 4 §:ssä tarkoitettujen järjestämisveloitteen valvonnasta sekä valvontaan liittyvästä valvojan viranomaisen tiedonsaantioikeudesta. Valvontatehtävä ehdotetaan säädettäväksi aluehallintovirastolle.

Pykälän 1 momentin mukaan aluehallintovirasto valvoisi 4 §:ssä tarkoitettujen kunnan järjestämisveloitteen noudattamista. Aluehallintovirasto valvoisi järjestämisveloitteen noudattamista toimialueellaan. Aluehallintovirastojen suorittama valvonta olisi laillisuusvalvontaa ja se käsittäisi yksinomaan järjestämisveloitteen noudattamisen valvonnan. Yhteisessä asiakaspalvelussa annettavaa valtion viranomaisen yksittäistä palvelua koskeva ohjaus ja valvonta kuuluisivat edellä 19 §:ssä esitetyin tavoin annettavan palvelun kautta määräytyvälle valtion viranomaisille.

Valvonta ehdotetaan säädettäväksi aluehallintovirastojen tehtäväksi, koska niille kuuluu



jo entuudestaan laajasti kuntien toiminnan laillisuuden valvonta. Aluehallintovirasto voi kuntalain 8 §:n 2 momentin mukaan kantelun johdosta tutkia, onko kunta toiminut voimassa olevien lakien mukaan. Lisäksi esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon sekä ympäristöterveydenhuollon lainsäädännössä aluehallintovirastoille on säädetty lukuisia kuntien toimintaan kohdistuvia valvontatehtäviä.

Aluehallintovirastojen tehtävänä olisi valvoa, että kunnat panisivat niille säädetystä järjestämisvelvoitteesta johtuvat ehdotetussa laissa ja sen nojalla annetuissa säännöksissä säädettyt velvoitteet täytäntöön ja noudattaisivat niitä toiminnassaan. Ehdotettu säännös mahdollistaisi sekä oma-aloitteisen että kanteluun perustuvan valvonnan. Aluehallintovirastojen valvontaan kuuluisi esimerkiksi lakiehdotuksen 4 §:n 1 ja 2 momenteista sekä 5 §:n 1 ja 3 momenteista kunnalle aiheutuvien velvoitteiden valvonta. Järjestämisvelvoitteen valvontaan sisältyisi sen valvominen, että kunnat hoitavat asiakaspalvelupisteissä niitä toimivaltaisten valtion viranomaisten palveluita, joita ehdotetussa laissa ja sen nojalla annettavissa säännöksissä edellytetään asiakaspalvelupisteissä kunnan antamina hoidettavaksi. Samoin 15 §:ssä säädettyä ehdotettavien asiakaspalvelupisteen yleisten vaatimusten ja niistä mahdollisesti annettavien asetustasoisten säännösten noudattamisen valvonta kuuluisi aluehallintovirastoille. Asiakaspalvelupisteissä annettavien valtion viranomaisten palveluiden laadullinen valvonta ja siihen liittyvä palvelutapahtuman asianmukaisuuden arviointi sen sijaan kuuluisi 19 §:ssä tarkoitetuille viranomaisille. Aluehallintoviraston toimivaltaan kuuluvasta järjestämisvelvoitteen laiminlyönnistä voisi kuitenkin poikkeuksellisesti olla kyse tilanteissa, joissa palveluiden antamisessa ilmenee toistuvasti ja jatkuvasti sellaisia kunnan menettelystä johtuvia vakavia puutteita, joita järjestämisvelvollinen kunta ei korjaa 19 §:ssä tarkoitettujen viranomaisten ohjauksesta huolimatta ja jotka johtavat siihen, etteivät asiakkaat tosiasiallisesti saa tässä laissa tarkoitettuja valtion viranomaisten palveluita yhteisestä asiakaspalvelusta. Käytännössä tällaisessa tilanteessa 19 §:ssä tarkoitettu viranomainen voisi pyytää aluehallintovirastoa

tutkimaan, onko kunta noudattanut toiminnassaan järjestämisvelvoitettaan.

Aluehallintovirastojen valvontaan ei ehdotetun säännöksen nojalla kuuluisi 14 §:n 1 momentin noudattamisen valvominen, koska kyseisessä säännöksessä ei ole kyse kunnalle 4 §:ssä tarkoitettusta järjestämisvelvoitteesta johtuvasta tehtävästä vaan muusta kunnalle tässä laissa säädetystä velvoitteesta. Aluehallintovirastolla olisi kuitenkin kuntalain 8 §:n 2 momentin nojalla kantelun johdosta toimivalta tutkia, hoitaako kunta 14 §:n 1 momentin edellyttämällä tavalla omat asiakaspalvelunsa yhteisessä asiakaspalvelussa. Myöskään silloin, kun arvioitavaksi tulisi asiakaspalvelupisteessä annetun kunnan omaa palvelua koskevan palvelutapahtuman asianmukaisuus, ei kyse olisi 20 §:ssä tarkoitettuihin tapauksiin järjestämisvelvoitteen valvonnasta. Aluehallintovirastoilla olisi myös tällaisessa tapauksessa kuntalain 8 §:n 2 momentin nojalla toimivalta tutkia kunnan menettelyn lainmukaisuus aluehallintovirastolle asiasta tehdyn kantelun johdosta.

Aluehallintovirastojen valvonta ulottuisi yksinomaan kuntien toimintaan, vaikka myös valtion viranomaisille säädettyjen velvoitteiden noudattamisella on tosiasiallinen vaikutus siihen, pystyvätkö kunnat täyttämään niille säädetyn järjestämisvelvoitteen täysimääräisesti. Ehdotuksessa ei kuitenkaan katsottu perustelluksi, että valtion aluehallintoviranomainen valvoisi sitä organisatorisesti ylempien valtion valtakunnallisten viranomaisten toiminnan lainmukaisuutta. Valtion viranomaisille asetettujen velvoitteiden noudattamista valvovat muualla säädetyn mukaisesti ministeriöt hallinnonalallaan ja lisäksi toiminta kuuluu ylimpien laillisuusvalvojen valvonnan piiriin sekä esimerkiksi poliisihallinnon osalta Poliisihallituksen ja poliisilaitosten laillisuusvalvonnan piiriin.

Pykälän 2 momenttiin ehdotetaan säädettyväksi tavanomainen säännös aluehallintoviraston valvontatehtävään liittyvästä tiedonsaantioikeudesta. Ehdotuksen mukaan aluehallintovirastolla olisi oikeus salassapitosäännösten estämättä saada kunnalta maksutta valvontatehtävän suorittamista varten tarvittavat tiedot ja selvitykset.

**21 §. Pakkokeinot.** Pykälässä säädetäisiin aluehallintovirastolle oikeus antaa kuntaa

velvoittava määräys järjestämisveloitteen noudattamisesta sekä oikeudesta tehostaa antamaansa määräystä sakon uhalla.

Ehdotuksen mukaan kunnan laiminlyödessä 4 §:ssä tarkoitetun järjestämisveloitteen noudattamisen, voisi aluehallintovirasto antaa kunnalle määräyksen veloitteen noudattamisesta. Määräystä annettaessa aluehallintoviraston olisi asetettava määräaika, jonka kuluessa tarpeelliset toimenpiteet on suoritettava. Määräajan pituutta arvioitaessa tulisi huomioitavaksi esimerkiksi se, kuinka merkittävästä lain noudattamisen laiminlyönnistä on kyse ja toisaalta millaisessa ajassa havaittu virhe voidaan kohtuudella edellyttää korjattavaksi ottaen huomioon laiminlyönnin korjaamisen kunnalta edellyttämät toimenpiteet. Muutosta aluehallintoviraston 21 §:n nojalla antamaan päätökseen haettaisiin siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) on säädetty. Aluehallintovirasto voisi säännösehdotuksen mukaan tehostaa antamaansa määräystä sakon uhalla. Sakon uhan käyttö olisi määräyksen antavan aluehallintoviraston harkinnassa ja määräys voitaisiin antaa myös ilman, että sitä tehostetaan uhkasakolla. Mitä merkittävämmällä tavalla järjestämisveloitetta on rikottu, sitä perustellumpaa olisi tehostaa määräystä uhkasakolla samalla kun määräys asetetaan. Säännöksen mukaan uhkasakkoon sovelletaan mitä uhkasakollaisissa (1113/1990) säädetään. Viittaus koskee myös esimerkiksi uhkasakon määrää. Uhkasakollain 8 §:n mukaan uhkasakon suuruutta harkittaessa on otettava huomioon pääveloitteen laatu ja laajuus, veloitettun maksukyky ja muut asiaan vaikuttavat seikat. Uhkasakon määrään voisivat vaikuttaa näin ollen ainakin se, millaisesta kunnasta on kysymys, kuinka merkittävä järjestämisveloitteen laiminlyönti on palveluiden tosiasiallisen saatavuuden kannalta ja miten kunta on suhtautunut valvontaviranomaisen kunnalle aiemmin ehdotetun lain nojalla antamiin kehotuksiin tai määräyksiin.

## 5 Luku. Erinäiset säännökset

**22 §.** *Alueellinen toimivalta ja yhteiseen asiakaspalveluun toimitettu asiakirja.* Pykälän 1 momentin mukaan järjestämisveloitteeseen perustuvassa asiakaspalvelupisteessä

annettaisiin valtion viranomaisten alueellisesta toimivallasta annettujen säädösten esitämättä valtakunnallisesti 9-13 §:ssä säädettyihin palveluihin liittyviä 7 §:ssä tarkoitettuja asiakaspalveluja. Osalla niistä valtion viranomaisista, joiden palveluita yhteisessä asiakaspalvelussa lakisääteisesti tarjotaan, on toimivalta määritetty alueellisesti. Toimivaltaisen viranomaisen käyntiasiakaspalvelut ovat saatavilla ainoastaan paikallisviranomaisen omissa, viranomaisen toimialueella sijaitsevilla palvelupisteissä. Yhteisellä asiakaspalvelulla ei olisi vastaavaa alueellista toimivaltaa, vaan asiakas voisi lain 9-13 §:ssä mainittujen palveluiden ollessa kyseessä asioida missä tahansa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä riippumatta siitä, mikä valtion paikallinen viranomainen on kyseisessä asiassa alueellisesti toimivaltainen viranomainen. Yhteisen asiakaspalvelun tehtävänä olisi toimittaa yhteiseen asiakaspalveluun jätetyt asiakirjat alueellisesti toimivaltaiselle valtion viranomaiselle. Säännös laajentaisi merkittävästi asiakkaiden asiointimahdollisuuksia julkisessa hallinnossa.

Pykälän 1 momentin säännös koskisi ainoastaan lakiehdotuksen 2 luvussa tarkoitettuja järjestämisveloitteeseen perustuvia asiakaspalvelupisteitä. Sopimusperusteisessa yhteisessä asiakaspalvelussa toimivalta antaa sopimuskumppanin palveluita määrittäisi sen mukaisesti, ketkä ovat sopimuksen osapuolia ja mitä palvelusopimuksessa on sovittu.

Pykälän 2 momentissa ehdotetaan, että asiakirja, jonka asiakas on toimittanut määräajassa järjestämisveloitteeseen perustuvaan asiakaspalvelupisteeseen, katsotaan saapuneeksi määräajassa 6 §:ssä tarkoitettulle toimivaltaiselle valtion viranomaiselle. Samoin asiakirja, jonka asiakas on toimittanut määräajassa sopimukseen perustuvaan asiakaspalvelupisteeseen, katsotaan saapuneeksi määräajassa 16 §:ssä tarkoitettulle toimeksiantajalle. Säännös vastaisi lähtökohdiltaan voimassa olevan julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 7 §:ää. Säännöksessä tarkoitettu vireilletulovaikutus koskisi ainoastaan ehdotetun lain alaan kuuluvia palveluita eli sellaisiin palveluihin liittyviä asiakirjoja, joita järjestämisveloitteeseen perustuvassa yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan tämän lain tai sen nojalla annettujen säännösten pe-

rusteella tai sopimusperusteisessa yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan palvelusopimuksen perusteella. Säännöksessä esitetty asiakirjan jättäminen yhteiseen asiakaspalveluun rinnastuisi oikeusvaikutuksiltaan asiakirjan jättämiseen toimivaltaiselle viranomaiselle. Asia tulisi siten vireille asiakirjojen saavuttua yhteiseen asiakaspalveluun. Säännös laajentaisi asioiden vireillepanomahdollisuuksia nykyiseen nähden. Säännös ei vaikuttaisi järjestämisvelvollisen kunnan tai toimeksisajan yleiseen hallintolaissa säädettyyn velvollisuuteen toimittaa sille virheellisesti toimitetut asiakirjat oikealle viranomaiselle. Se ei myöskään vaikuttaisi hallinnon asiakkaiden vastuuseen asiakirjojen toimittamisessa.

Pykälän 3 momentin mukaan asiakirja, joka on annettu tiedoksi asiakkaalle 7 §:n 1 momentin 3 kohdassa tarkoitetulla tavalla, katsotaan tiedoksi annetuksi hallintolaissa säädettyllä tavalla. Lakiehdotuksen 7 §:n 1 momentin 3 kohdan mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa voidaan luovuttaa toimivaltaisen viranomaisen toimituskirjoja ja muita asiakirjoja sekä hoitaa hallintolain (434/2003) 60 §:n 2 momentissa tarkoitettu asiakirjojen tiedoksianto. Säännöksessä viitattu asiakirjojen tiedoksiantotapa tarkoittaa sellaista todisteellista tiedoksiantoa, jossa asiakirja luovutetaan tiedoksiannon vastaanottajalle tai tämän edustajalle. Tiedoksiannosta on tällöin laadittava kirjallinen todistus, josta on käytävä ilmi tiedoksiannon toimittaja ja vastaanottaja sekä tiedoksiannon ajankohta. Tiedoksianto tällä tavoin tapahtuisi toimivaltaisen viranomaisen tai toimeksiantajan toimeksiantajasta. Tiedoksianto rinnastuisi oikeusvaikutuksiltaan toimivaltaisen viranomaisen tai toimeksiantajan itse suorittamaan vastaanavlanlaiseen todisteelliseen tiedoksiantoon. Toimivaltaisen viranomaisen tai toimeksiantajan vastuulle jäisi arvioida se, onko hallintolain 60 §:n 2 momentissa tarkoitettu todisteellinen tiedoksianto yksittäistapauksessa tarpeellinen.

**23 §. Asiakkaan kielellisten oikeuksien turvaaminen.** Säännös koskisi perustuslain 17 §:ssä sekä kielilaissa (423/2003) ja saamen kielilaissa (1086/2003) tarkoitettujen kielellisten oikeuksien turvaamista järjestämisvelvoitteeseen perustuvassa yhteisessä asiakaspalvelussa. Vastaavia periaatteita tulisi nou-

dattaa myös sopimusperusteisessä yhteisessä asiakaspalvelussa.

Valtion viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on kielilain 10 §:n 1 momentin mukaan oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Pykälän 2 momentin mukaan yksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa käytetään kuitenkin kunnan kieltä, jollei viranomaisen pyynnöstä toisin päätä tai jollei muualla laissa toisin säädetä. Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidetaan valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtäviä, joissa asiakkaalla on aina oikeus käyttää omaa kieltään. Koska tämä kieli ei kuitenkaan ole aina sama kuin asiakaspalvelua hoitavan yksikielisen kunnan kieli, saattaa syntyä tilanteita, ettei yhteisessä asiakaspalvelussa voitaisi täysimääräisesti täyttää kielilain asettamia velvoitteita. Tämän epäkohdan välttämiseksi ja ottaen huomioon myös edellä mainittu perustuslain säännös on yhteisen asiakaspalvelun asiakkaan kielellisten oikeuksien turvaamiseksi perusteltua ottaa ehdotettuun lakiin asiasta erityissäännös.

Jos lain 4 §:ssä tarkoitettun kunnan kielilain mukaan määräytyvä kieli on toinen kuin yhteisen asiakaspalvelun asiakkaan oma kieli, suomi tai ruotsi, olisi pykälän 1 momentin mukaan asiakaspalvelupisteessä järjestettävä asiakkaalle vähintään 8 §:ssä tarkoitettu tavoin oikeus käyttää asiassaan omaa kieltään. Käytännössä säännös tarkoittaisi sitä, että asiakkaan palvelu hänen omalla kielellään hoidettaisiin säännöksessä tarkoitetuissa tapauksissa valtion viranomaisen toimesta etäyhteyden avulla tai asiakaspalvelupisteessä toimivan valtion viranomaisen edustajan toimesta, jollei palvelua olisi mahdollista antaa asiakkaan omalla kielellä asiakaspalvelupisteessä sen oman henkilökunnan toimesta.

Eräitä laissa säädettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta saamen kieliläistä johdettavat kielelliset oikeudet ja velvoitteet ovat toteutettavissa ensisijaisesti vain saamelaiskäräjistä annetun lain (974/1995) 4 §:ssä tarkoitettulla saamelaisten kotiseutualueella. Saamen kielilain 2 §:ssä luetellaan ne viranomaiset, joita kyseinen laki koskee. Näihin viranomaisiin kuuluu muun muassa Verohallinto, jonka toimialue on valtakunnallinen. Saamen kielilain 4 §:n mukaan saamelaisella on oikeus omassa asiassaan tai asiassa, jossa häntä



kuullaan, käyttää saamen kielilaisissa tarkoite-  
tussa viranomaisessa saamen kieltä. Näin ol-  
len saamelaisella on aina oikeus käyttää  
omassa asiassaan saamen kieltä asioidessaan  
Verohallinnon kanssa. Sen sijaan saamen  
kielilaki ei koske kaikkia yhteisen asiakas-  
palvelun järjestämisestä lain 4 §:n mukaisesti  
vastuussa olevia kuntia. Tämän epäkohdan  
välttämiseksi ja ottaen huomioon myös edel-  
lä mainittu perustuslain säännös on yhteisen  
asiakaspalvelun saamelaisen asiakkaan kie-  
lillisten oikeuksien turvaamiseksi perusteltua  
ottaa ehdotettuun lakiin asiasta erityissään-  
nös. Ehdotetun lain 6 §:ssä tarkoitettujen  
muiden valtion viranomaisten osalta vastaa-  
vaa ongelmaa ei synny.

Asiakaspalvelupisteessä olisi pykälän 2  
momentin mukaan saamen kielilaisissa tarkoi-  
tetulle saamelaiselle järjestettävä 10 §:ssä tar-  
koitetuissa asioissa vähintään 8 §:n 1 mo-  
mentissa tarkoitettuin tavoin oikeus käyttää  
saamen kieltä. Käytännössä säännös tarkoita-  
isi sitä, että saamelaisen asiakkaan palvelu  
saamen kielellä verohallinnon asioissa hoi-  
dettaisiin säännöksessä tarkoitetuissa tapauk-  
sissa Verohallinnon virkamiesten toimesta  
etäyhteyden tai muun teknisen yhteyden  
avulla.

**24 §. Vahingonkorvausvastuu.** Pykälässä  
säädetäisiin vahingonkorvausvastuusta tilan-  
teissa, joissa asiakkaalle syntyy vahinkoa  
asiakaspalvelutehtävän virheellisen hoitamisen  
vuoksi.

Pykälän 1 momentissa säädetäisiin vahin-  
gonkorvausvastuusta järjestämisvelvoitteeseen  
perustuvassa yhteisessä asiakaspalvelus-  
sa. Ehdotuksen mukaan valtio on, siten  
kuin vahingonkorvauslain (412/1974) 3 lu-  
vussa säädetään, velvollinen korvaamaan vahin-  
gon, joka on syntynyt asiakkaalle järjes-  
tämisenvelvoitteeseen perustuvassa yhteisessä  
asiakaspalvelussa hoidettavan 9-13 §:ssä  
säädettyihin palveluihin liittyvän asiakaspal-  
velutehtävän hoitamisessa.

Pykälän 2 momentissa taas olisi säännös  
vahingonkorvausvastuusta sopimukseen pe-  
rustuvassa yhteisessä asiakaspalvelussa. Ehdotus  
vastaisi systematiikaltaan pykälän 1  
momenttia ja sen mukaan toimeksiantaja on,  
siten kuin vahingonkorvauslain (412/1974) 3  
luvussa säädetään, velvollinen korvaamaan  
vahingon, joka on syntynyt asiakkaalle sopi-

musperusteisessa yhteisessä asiakaspalvelus-  
sa hoidettavan toimeksiantajan palveluihin  
liittyvän asiakaspalvelutehtävän hoitamisessa.

Vastuun jakautuminen on haluttu tehdä  
molemmista yhteisen asiakaspalvelun järjes-  
tämistavoissa asiakkaiden kannalta mahdolli-  
simman selkeäksi. Asiakkaan kannalta arvi-  
oituna saattaa vahinkotilanteissa olla hanka-  
lasti määritettävissä, missä vaiheessa ja min-  
kä yhteisen asiakaspalvelun osapuolen tehtä-  
viin kuuluvassa osuudessa palveluprosessia  
vahinko on tapahtunut. Valtion viranomaisten  
9-13 §:ssä säädettyissä palveluissa vastuu  
asiakkaaseen nähden olisi ehdotuksen mu-  
kaan valtiolla, vaikka vahingon aiheuttaja  
olisikin kunnan palveluksessa olevan palve-  
luneuvoja, ja tilanteissa, joissa yhteinen asia-  
kaspalvelu perustuu sopimukseen, olisi vas-  
tuu toimeksiantajalla, vaikka vahingon aihe-  
uttaja olisi toimeksisaajan palveluksessa ole-  
van henkilö. Asiakas voisi näin ollen vaatia  
aina korvausta toimivaltaiselta viranomaiselta,  
kuten toimivaltaisen viranomaisen oman  
henkilöstön antaman palvelun ollessa kysy-  
myksessä. Ehdotuksella ei muutettaisi vahin-  
gonkorvausvastuun määräytymistä tilanteis-  
sa, joissa kunta tai toimeksisaaja hoitaa omia  
palveluitaan yhteisessä asiakaspalvelussa.  
Järjestämisvelvoitteeseen perustuvassa yhteis-  
essä asiakaspalvelussa valtion, kunnan ja  
virheen tehneen palveluneuvojan ja sopimuk-  
seen perustuvassa asiakaspalvelussa toimek-  
siantajan, toimeksisaajan ja virheen tehneen  
palveluneuvojan tehtävänä olisi selvittää  
mahdollinen toissijainen vastuu ja siitä aiheu-  
tuvat seuraamukset. Esityksellä ei olisi  
vaikutusta työnantajan direktio-oikeuteen,  
vaan kunta tai toimeksisaaja vastaisivat hen-  
kilöstönsä tavanomaisesta työnjohdosta nor-  
maalilla tavalla.

**25 §. Toiminnallinen tuki ja koulutus.** Yhteisessä  
asiakaspalvelussa toimivien palvelu-  
neuvojien tehtäväkuvan yksityiskohtaiseen  
määräytymiseen vaikuttavat useat oikeudelliset  
ja toiminnalliset seikat. Lain 7 § sisältää  
yksityiskohtaisen luettelon niistä asiakaspal-  
velutehtävistä, joiden pohjalta palveluneuvo-  
jan tehtäväkuva määräytyy. Tehtäväkuvan  
määräytymiseen vaikuttaa erityisen merkittä-  
västi myös se, että palveluneuvoja hoitaa  
asiakaspalvelutehtäviä usean julkisen hallin-

non viranomaisen toimialueella, jonka johdosta palveluneuvoja joutuu perehtymään ja osallistumaan näiden viranomaisten palveluprosesseihin. Näistä seikoista johtuen on erittäin tärkeää, että palveluneuvojien perehdyttämiseen ja koulutukseen sekä tarvittavan asiantuntijatuen tarjoamiseen osallistuvat kaikki ne viranomaiset, joiden tehtäviä yhteisessä asiakaspalvelussa on tarkoitus hoitaa.

Pykälän mukaan poliisihallitus, Verohallinto, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, työ- ja elinkeinotoimistot, maistraattien ohjauksesta vastaava aluehallintovirasto ja maistraatit vastaisivat toimialoillaan palveluneuvojien perehdyttämisestä, koulutuksesta ja muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpitämisestä sekä huolehtisivat siitä, että palveluneuvojilla olisi mahdollisuus saada tarvittaessa asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi asiantuntijatukea. Toiminnalla on liitymäkohta ehdotetun lain 19 §:n 1 momentissa tarkoitettuun ohjaus- ja seurantatoimintaan. Toiminnallinen tuki ja koulutus tulisi organisoida alueellisten tai paikallisten sekä toiminnallisten tarpeiden pohjalta tarkoituksenmukaisimmalla tavalla.

**26 §. Yhteisen asiakaspalvelun rekisteri.** Yhteis palvelusopimuksista on voimassa olevan julkisen hallinnon yhteis palvelusta annetun lain 8 §:n 3 momentin mukaan pidettävä rekisteriä, johon talletetaan tiedot sopimuksen osapuolista, yhteis palvelupisteen sijaintipaikasta, sen palveluvalikoimasta ja sopimuksen voimassaoloajasta sekä muut vastaavat sopimusten seurannan edellyttämät tiedot. Rekisterinpitäjänä toimivasta aluehallintovirastosta säädetään valtioneuvoston asetuksella. Yhteis palvelun toimeksisaajan on säännöksen mukaan ilmoitettava aluehallintovirastolle tiedot yhteis palvelusopimuksen tekemisestä, muuttamisesta ja päättymisestä kuukauden kuluessa edellä mainitusta tapahtumasta. Aluehallintovirastoista annetun valtioneuvoston asetuksen (906/2009) 9 §:n 2 momentin 5 kohdan mukaan Etelä-Suomen aluehallintovirasto pitää rekisteriä. Ehdotetun lain 36 §:n mukaan yhteis palvelurekisteristä muodostettaisiin nyt käsiteltävänä olevassa pykälässä tarkoitettu rekisteri.

Pykälän 1 momentin mukaan aluehallintoviraston tehtävänä olisi pitää yhteisen asiakaspalvelun rekisteriä. Momentissa säädetäisiin

myös rekisterin tietosisällöstä. Momentin 1 kohdan mukaan rekisteriin talletettaisiin asiakaspalvelupisteen sijaintipaikka- ja yhteystiedot sekä aukioloajat. Asiakaspalvelupisteen sijaintipaikka- ja yhteystiedolla tarkoitettaisiin ainakin pisteen osoitetta, puhelinnumeroa ja sähköpostiosoitetta. Aukioloajalla tarkoitettaisiin lain 15 §:n 1 momentin mukaan määräytyvää asiakaspalvelupisteen aukioloaikaa. Momentin 2 kohdan mukaan rekisteriin talletettaisiin lain 4 §:ssä tarkoitettut kunnat ja 14 §:ssä tarkoitettut kunnan palvelut. Momentin 3 kohdan mukaan rekisteriin talletettaisiin lain 17 §:ssä tarkoitettut sopimukset, sopimusten osapuolet, sovittu palveluvalikoima ja sopimusten voimassaoloaika. Lisäksi momentin 4 kohdan mukaan rekisteriin talletettaisiin muut vastaavat yhteisen asiakaspalvelun ohjauksen, seurannan, koulutuksen ja asiantuntijatuen edellyttämät tiedot. Rekisterin tiedot olisivat pykälän 4 momentin mukaan julkisia. Tämän vuoksi on tarkoituksena, että rekisteriin talletettaisiin vain sellaisia yhteisen asiakaspalvelun ohjausta ja seurantaa koskevia tietoja, jotka eivät olisi lain nojalla salassa pidettäviä. Rekisteriin ei olisi tarkoitus myöskään tallettaa sellaisia tietoja, joiden käsittelyssä on otettava huomioon henkilötietolain säännökset.

Pykälän 2 momentissa säädettäisiin rekisterin tietojen ylläpitoa koskevasta ilmoitusvelvollisuudesta. Säännöksen mukaan lain 4 §:ssä tarkoitettun kunnan olisi ilmoitettava aluehallintovirastolle 1 momentin 1, 2 ja 4 kohdassa tarkoitettut tiedot sekä niitä koskevat muutokset ja lisäykset. Säännöksen mukaan myös lain 17 §:ssä tarkoitettun toimeksisaajan olisi ilmoitettava aluehallintovirastolle 1 momentin 1, 3 ja 4 kohdassa tarkoitettut tiedot sekä niitä koskevat muutokset ja lisäykset. Tiedot olisi ilmoitettava aluehallintovirastolle viimeistään kuukauden kuluessa tiedon tai sitä koskevan muutoksen tai lisäyksen voimaantulohetkestä.

Pykälän 3 momentti sisältäisi asetuksen antovaltuuden, jonka mukaan valtioneuvoston asetuksella voitaisiin säätää tarkemmin rekisteriin tallettavista tiedoista ja rekisterin tietojen ylläpitomenettelystä. Rekisterinpitäjänä toimivasta aluehallintovirastosta säädettäisiin valtioneuvoston asetuksella. Ilmoitusvelvollisuus tulisi koskemaan useiden hallinnonalo-

jen viranomaisia. Tämän johdosta asetuk- senantovaltuuden säätäminen valtioneuvosto- tasolle olisi tässä tapauksessa perusteltua, koska asia on merkitykseltään laajakantoinen ja periaatteellisesti tärkeä. Tarkoituksena on, että rekisterinpitäjänä toimisi myös jatkossa Etelä-Suomen aluehallintovirasto.

Jokaisella olisi pykälän 4 momentin mu- kaan oikeus saada tietoja yhteisen asiakas- palvelun rekisteriin talletetuista tiedoista. Rekisteriin talletettuja tietoja voitaisiin luovuttaa kirjallisessa ja sähköisessä muodossa.

**27 §. Yhteisen asiakaspalvelun tietojärjes- telmät.** Tarkoituksena on, että yhteisessä asiakaspalvelussa olisi palveluneuvojen käy- tössä yhtenäiset asiakaspalvelu-, ajanvaraus- ja julkaisujärjestelmät. Nämä järjestelmät ja niiden käyttämiseksi tarvittavat laitteet han- kittaisiin keskitetysti asiakaspalvelupisteitä varten. Pykälän mukaan valtiovarainministe- riö vastaisi järjestämisvelvoitteeseen perus- tuvassa yhteisessä asiakaspalvelussa käytet- tävistä asiakaspalvelu-, ajanvaraus- ja julkai- sujärjestelmistä. Vaikka säännös ei koskisi- kaan sopimusperusteista yhteistä asiakaspal- velua, tulisi myös sopimusperusteisen asia- kaspalvelupisteen varustusta hankittaessa pyrkiä ehdotetussa säännöksessä tarkoitettu- kaltaiseen varustelutasoon. Valtiovarainmi- nisteriö voisi hankkia säännöksessä tarkoitettu- ja tietojärjestelmiä koskevat tekniset ylläpi- topalvelut esimerkiksi, joltakin valtionhallin- non tieto- ja viestintäteknistä palvelua tarjoa- valta yksiköltä.

**28 §. Julkisen hallinnon perustietotietojär- jestelmien tietojen käsittely.** Ehdotetussa lais- sa tarkoitettujen viranomaisten tehtävien hoit- aminen edellyttää usein julkisen hallinnon perustietojärjestelmiin talletettujen tietojen käsittelyä. Tämän johdosta tällainen tietojen käsittely saattaa olla tapauskohtaisesti tar- peellista myös yhteisessä asiakaspalvelussa esimerkiksi asiakkaan henkilöllisyyden to- teamista ja varmentamista varten tai asian vi- reillepanon tai tiedoksiannon yhteydessä. Lähtökohtaisesti julkisen hallinnon perustie- tojärjestelmien tietojen käsittely on henkilö- tietolain (523/1999) 3 §:ssä tarkoitettua hen- kilötietojen käsittelyä. Perustuslain 10 §:n 1 momentin mukaan henkilötietojen käsittelys- tä on säädettävä laissa. Henkilötietojen käsit- telyä koskevat yleissäännökset sisältyvät

henkilötietolakiin. Tämän lisäksi edellä mai- nittujen perustietojärjestelmien tietojen käsit- telystä säädetään pykälässä mainituissa tieto- järjestelmä- ja rekisterikohtaisissa erityisla- eissa. Henkilötietolain 8 §:n 1 momentin 4 kohdan mukaan henkilötietoja saa käsitellä, jos käsittelystä säädetään laissa tai jos käsit- tely johtuu rekisterinpitäjälle laissa säädety- tä tai sen nojalla määrätystä tehtävästä tai velvoitteesta. Näiden seikkojen johdosta la- kiin ehdotetaan otattavaksi säännökset, jotka tarvittaessa luovat oikeudellisen perustan pe- rustietojärjestelmiin talletettujen henkilö- ja muiden tietojen käsittelylle yhteisessä asia- kaspalvelussa. Säännös koskisi sekä järjes- tämisvelvoitteeseen että sopimusperusteisuu- teen perustuvaa yhteistä asiakaspalvelua. Ehd- otettu pykälä loisi vain oikeudellisen perus- tan säännöksessä tarkoitettuihin tietojärjes- telmiin talletettujen tietojen käsittelyyn. Näin ollen käyttöoikeuden myöntäminen palvelu- neuvojalle tapahtuisi kutakin perustietojärjes- telmää koskevan lainsäädännön mukaisesti.

Pykälän mukaan yhteisessä asiakaspalve- lussa voitaisiin käsitellä teknisen käyttöyh- teyden avulla säännöksessä tarkoitettuihin julkisen hallinnon tietojärjestelmiin talletet- tuja lain 7 §:ssä säädettyjen asiakaspalvelu- tehtävien hoitamiseksi tarpeellisia asiakkaan henkilöllisyyttä ja asumista koskevia henki- lötietoja sekä muita tietoja.

Näitä tietojärjestelmiä olisivat pykälän 1 kohdan mukaan väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalve- luista annetussa laissa (661/2009) tarkoitettu väestötietojärjestelmä, pykälän 2 kohdan mukaan yhdistyslaissa (503/1989) tarkoitettu yhdistysrekisteri, pykälän 3 kohdan mukaan kaupparekisterilaissa (129/1979) tarkoitettu kaupparekisteri, pykälän 4 kohdan mukaan säätiölaissa (109/1930) tarkoitettu säätiöre- kisteri, pykälän 5 kohdan mukaan kiinteistö- tietojärjestelmästä ja siitä tuotettavasta tieto- palvelusta annetussa laissa (453/2002) tarkoi- tettu kiinteistötietojärjestelmä sekä pykälän 6 kohdan mukaan yritys- ja yhteisötietolaissa (244/2001) tarkoitettu yritys- ja yhteisötieto- järjestelmä.

Tietojen käsittelyn käyttötarkoitus olisi eh- dotetussa säännöksessä rajattu vain lain 7 §:ssä säädettyjen asiakaspalvelutehtävien hoitamiseen. Tämän lisäksi vain käyttötar-

koituksen kannalta tarpeellisia tietoja olisi säännöksen mukaan mahdollista käsitellä yhteisessä asiakaspalvelussa. Nämä rajaukset johtuvat henkilötietolain 7 §:ssä tarkoitettusta käyttötarkoitussidonnaisuuden periaatteesta ja henkilötietolain 9 §:n 1 momentissa tarkoitettua tarpeellisuusvaatimuksesta. Henkilötietojen osalta käsittely olisi säännöksessä lisäksi rajattu ainoastaan yhteisen asiakaspalvelun asiakkaan henkilöllisyyttä ja asumista koskevien tietojen käsittelyyn. Asumista koskevilla tiedoilla tarkoitettaisiin säännöksessä esimerkiksi henkilön kotikuntaa ja siellä olevaa asuinpaikkaa koskevia tietoja sekä postiosoitetta. Muilla kuin henkilötiedoilla tarkoitettaisiin säännöksessä sellaisia perustietojärjestelmiin talletettuja tietoja, joiden käsittely ei edellyttäisi niihin liittyvää henkilötietojen käsittelyä. Tällaisia tietoja voisivat olla esimerkiksi yrityksen tai yhteisön nimeä ja kotipaikkaa, kiinteistön nimeä ja sijaintia sekä rakennuksen osoitetta koskevat tiedot.

**29 §. Tiedottamisvelvollisuus.** Pykälässä säädettäisiin yhteispalvelun osapuolten tiedottamisvelvollisuudesta yleisölle. Asiasta on selkeyden vuoksi perusteltua ottaa lakiin viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 20 §:n säännöksiä täydentävä erityissäännös, koska yhteisessä asiakaspalvelussa on kysymys usean eri viranomaisen yhteistyön tuloksena annettavasta palvelusta, jolla on laajaa yhteiskunnallista merkitystä. Erityisen tärkeää aktiivinen ja oikea-aikainen tiedottaminen on hallinnon asiakkaiden näkökulmasta. Säännös koskisi sekä järjestämisvelvoitteeseen että sopimusperusteisuuteen perustuvaa yhteistä asiakaspalvelua.

Pykälän mukaan lain 4 §:ssä tarkoitettujen kuntien, 6 §:ssä tarkoitettujen valtion viranomaisten ja 18 §:ssä tarkoitettujen sopimusosapuolten olisi tiedotettava yleisölle yhteisestä asiakaspalvelusta, sen palvelupisteistä ja niiden aukiolosta, palveluvalikoimasta ja muista yhteisen asiakaspalvelun saatavuuteen liittyvistä seikoista.

**30 §. Maksut.** Säännösehdotuksen 1 momentin mukaan ehdotettavan lain perusteella annetuista viranomaisen suoritteista ja palveluista peritään maksuja siten kuin siitä erikseen säädetään tai määrätään. Säännöksellä tarkoitettaisiin sitä, että maksut niille viranomaisten suoritteille tai palveluille, joiden

asiakaspalveluita yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan, määräytyisivät muun lainsäädännön tai muiden määräysten perusteella. Valtion viranomaisten suoritteiden maksut perustuvat valtion maksuperustelakiin (150/1992) tai muuhun lakiin ja niiden nojalla annettuihin säännöksiin. Maksu valtion viranomaisen suoritteesta, jonka asiakaspalvelu annetaan yhteisessä asiakaspalvelussa, määräytyisi samoin perustein kuin niissä tilanteissa, joissa asiakas asioi suoraan toimivaltaisen valtion viranomaisen kanssa. Kunnallisten maksujen osalta valtuuston tulee kuntalain 13 §:n 2 momentin 4 kohdan mukaan päättää kunnan palveluista ja muista suoritteista perittävien maksujen yleisistä perusteista.

Kunnalle ehdotetusta laista johtuva velvoite antaa valtion viranomaisten asiakaspalveluita on kunnan lakisääteinen tehtävä. Kunnalla ei ole oikeutta periä asiakkaalta maksuja valtion viranomaisten palveluita koskevien asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Kunta saisi korvauksen sille valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta aiheutuneista kuluista valtiolta lain 31 §:ssä säädettäväksi ehdotetuvin tavoin.

Pykälän 2 momentin mukaan lain 7 §:n 3 momentin tarkoittamat asiakaspalvelupisteet ottavat vastaan veronkantolaissa ja verotililaissa tarkoitettuja veroja, maksuja ja muita suorituksia perimättä maksua suorittamisesta aiheutuvista kuluista. Säännöksellä todettaisiin nimenomaisesti se kyseisiin lakeihin tällä hetkellä sisältyvä periaate, että asiakkaalle on järjestettävä mahdollisuus maksaa käteisellä veronkantolain ja verotililain tarkoittamat verot, maksut ja muut suoritukset ilman, että häneltä peritään maksu maksusuorituksesta aiheutuvista kuluista. Maksua ei siten saisi periä asiakaspalvelupistettä ylläpitävä kunta eikä maksunsaajana oleva viranomainen.

**31 §. Korvaus kunnille.** Pykälässä säädettäisiin niin sanotun kustannusvastaavuuden periaatteen eli rahoitusperiaatteen noudattamisesta yhteistä asiakaspalvelua järjestettäessä. Tämä periaate edellyttää, että kun valtio antaa kunnille uusia tehtäviä, sen on samalla huolehdittava siitä, että kunnilla on taloudelliset edellytykset suoriutua niistä. Rahoitusperiaatteen merkitystä yhteisessä asiakaspal-

velussa korostaa se, että arviolta noin puolet yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavista tehtävistä liittyy muihin kuin kunnallisiin palveluihin. Lisäksi pykälä sisältäisi yhtä useamman palvelupisteen perustamisen rahoitusta, eräiden kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain (1704/2009) säännösten soveltamista sekä korvauksen perusteita ja maksamismenettelyä koskevat säännökset. Ehdotetun lain 32 §:ssä olisi lisäksi korvausta koskevat muutoksenhaku-säännökset.

Pykälän 1 momentti sisältäisi rahoitusperiaatetta koskevan perussäännöksen, jota eräin osin täydentäisi pykälän 2 momentin säännökset. Momentin mukaan valtion varoista maksettaisiin 4 §:ssä tarkoitetulle kunnalle korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Korvauksen perusteena olisivat kunnalle aiheutuvat välittömät kustannukset. Kunnalle maksettava korvaus muodostuisi säännöksen mukaan perusosasta ja suoritteisiin perustuvasta korvauksesta.

Yhteisen asiakaspalvelun kustannukset jakautuvat asiakaspalvelupistettä ylläpitävän kunnan palveluiden antamisesta aiheutuviin kustannuksiin, toimintaan osallistuvien valtion viranomaisten palvelujen antamisesta aiheutuviin kustannuksiin sekä sopimusperusteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien tahojen palvelujen antamisesta aiheutuviin kustannuksiin. Lähtökohtana on, että kukin osapuoli vastaa niistä kustannuksista, jotka aiheutuvat sen palvelujen antamisesta. Yhteisen asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmä, jolla korvattaisiin kunnille valtion viranomaisten palvelujen antamisesta aiheutuneet kustannukset, muodostuisi perusosasta ja suoritteisiin perustuvista korvauksista. Perusosalla korvattaisiin lähtökohtaisesti asiakaspalvelun järjestämisen ja antamisen kiinteitä kustannuksia, kuten toimitiloista, tietotekniikasta ja henkilöstön koulutuksesta aiheutuvia kustannuksia. Suoritekorvauksilla katettaisiin asiakaspalvelutapahtumista suoraan aiheutuvia henkilöstökustannuksia.

Perusosa määriteltäisiin laskennallisesti niin, että asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen asukasmäärän aiheuttama käyntiasioinnin kysyntä määritellään yhtenäisin perustein koko maassa sekä tätä kysyntää vastaava henkilöstön tarve. Pisteiden asiakas- ja henki-

löstömäärän edellyttämät tilat ja tietotekniset varusteet laskettaisiin kustannustekijöinä kuntaryhmittäin siten, että toimitilojen erilaiset vuokratasot erilaisissa kunnissa voitaisiin huomioida. Näin saataisiin perusosan laskennallinen määrä, joka maksettaisiin kultakin vuodelta asiakaspalvelupistettä ylläpitävälle kunnalle. Perusosan maksamiseen tarvittavat määrärahat olisi tarkoitus irrottaa poliisin, maistraattien, työ- ja elinkeinotoimistojen, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä Verohallinnon toimintamenomenteilta ja koota uudelle yhteisen asiakaspalvelun momentille, joka sijoitetaan valtiovarainministeriön pääluokkaan.

Suoritteisiin perustuvat korvaukset määriteltäisiin siten, että yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettavat valtion palvelusuoritteet hinnoiteltaisiin niiden antamiseen kuluvaan tyypillisen työajan mukaan. Tähän työaikaan kiinnitettäisiin niin sanottu välillinen työaika ja näin saadulla käytettävän työajan arvolla kerrottaisiin tyypillinen asiakaspalveluhenkilön palkka. Näin saataisiin hinta kullekin suoritteella. Suoritteiden määrää seurattaisiin asiakaspalvelujärjestelmän kautta ja suoritteiden perusteella kunnille maksettavat korvaukset saataisiin yksinkertaisena laskentana. Suoritekorvaukset olisi tarkoitus maksaa kunkin yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvan valtion viranomaisen toimintamenomomentilta. Esityksen valmistelussa tehdyn arvioon mukaan perusosa kattaisi noin neljäsosan maksettavista korvauksista ja suoritekorvaukset kolme neljäsosaa siinä tapauksessa, että käyntiasiointi suuntautuisi kokonaan tai lähes kokonaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.

Yhteiseen asiakaspalveluun liittyvät investoinnit siltä osin, kuin ne liittyvät valtion asiakaspalvelun hoitamiseen, olisi tarkoitus korvata toimintakulujen korvaamista koskevien periaatteiden mukaisesti. Tarvittavien investointien laskennallinen määrä määriteltäisiin samalla tavalla kuin rahoituksen perusosan määrä kullekin ylläpitäjäkunnalle ja näille korvattaisiin investointi laskennallisen määrän mukaan.

Rahoitusjärjestelmään on tarkoitus liittää seuranta, jonka avulla selvitetäisiin muun muassa se vastaavatko kertyvät korvaukset todellisuudessa pisteissä annettavista valtion



asiakaspalveluista kunnille aiheutuvia välitömiä kustannuksia.

Pykälän 2 momentissa säädettäisiin tilanteista, joissa kunta katsoisi tarpeelliseksi perustaa yhtä useamman palvelupisteen. Tällaisessa tilanteessa tulisivat noudatettaviksi lain 5 ja 15 §:iin sisältyvät säännökset palvelupisteestä ja sitä koskevista yleisistä vaatimuksista. Perustaminen edellyttäisi säännöksen mukaan, että valtiovarainministeriö olisi valtion talousarvion puitteissa antanut kunnalle etukäteen luvan useamman kuin yhden asiakaspalvelupisteen perustamiseen. Valtiovarainministeriö voisi näin valvoa, että valtio maksettavaksi tulevat lisäkustannukset olisivat yhteisen asiakaspalvelun tavoitteiden ja yhteistä asiakaspalvelua koskevien yleisten kehittämislinjausten mukaiset. Tarkoituksena olisi, että valtiovarainministeriö voisi käyttää asiassa laajaa tarkoituksenmukaisuusharkintaa, eikä säännös antaisi kunnalle subjektiivista oikeutta perustaa sellaista asiakaspalvelupistettä, josta aiheutuisi valtiolle korvausvastuu.

Pykälän 3 momentin mukaan valtioneuvoston asetuksella annettaisiin tarkempia säännöksiä kunnalle maksettavan korvauksen perusteista ja maksamisessa noudatettavasta menettelystä. Tarkoituksena on, että asetuksen valmistelu tapahtuisi yhteistyössä lain 18 §:n 2 momentissa tarkoitettun julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunnan kanssa.

Pykälän 4 momentin mukaan korvaukseen sovellettaisiin soveltuvin osin eräitä kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain säännöksiä. Näitä säännöksiä olisivat 50 §:n säännös laskuvirheen oikaisusta, 51 §:n säännös saamatta jääneen etuuden suorittamisesta, 52 §:n säännös perusteettoman edun palauttamisesta sekä 53 §:n säännös suoritusvelvollisuuden raukeamisesta. Näissä pykälissä tarkoitettun päätöksen tekisi se viranomais, joka on tehnyt korvausta koskevan päätöksen. Säännösehdotuksessa tarkoitettulla säännösten soveltuvin osin soveltamisella viitataan erityisesti siihen, että sovellettaessa säännöksiä ehdotettun lain soveltamistilanteissa, olisi menettelyjen kohteena lakiehdotuksen 31 §:n mukainen korvaus eikä kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun

lain 50-53 §:n säännöksissä tarkoitettu valtionosuus.

Kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain 50 §:ssä tarkoitettussa menettelyssä on kyse laskuvirheen oikaisusta. Päätöksen tehnyt viranomais voisi itse tai hakemuksen perusteella oikaista korvausta koskevissa päätöksissä ja tiedoissa olevan laskuvirheen. Kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain 51 §:ssä tarkoitettun saamatta jääneen etuuden suorittamisessa olisi tässä laissa kyse siitä, että jos ehdotettun lain 32 §:ssä oikaisuvaatimuksen tekemiselle säädetyn määräajan kuluttua ilmenee tietoja, jotka eivät ole olleet aikaisemmin tiedossa ja kunnalta on tämän vuoksi jäänyt saamatta tämän lain tarkoittamaa korvausta, joka olisi lain mukaan kuulunut sille, on saamatta jäänyt euromäärä suoritettava kunnalle. Suoritettavalle määrälle olisi maksettava korkolain (633/1982) 3 §:n 2 momentin mukainen vuotuinen korko sen kuukauden alusta, jona valtionosuus olisi tullut maksaa. Jos saamatta jääneen etuuden merkitys olisi vähäinen ja sen maksamisesta aiheutuvat menot olisivat epäsuhteessa verrattuna asian taloudelliseen merkitykseen, ei etuutta kuitenkaan suoritettaisi. Päätöksen tehnyt viranomais voisi päättää, että saamatta jäänyt etuus maksetaan myöhemmin seuraavan korvauksen maksun yhteydessä. Kunnan peruspalvelupalvelujen valtionosuudesta annetun lain 53 §:ssä säädettyssä perusteettoman edun palauttamisessa olisi ehdotettussa laissa kyse siitä, että jos kunta on saanut perusteettomasti ehdotettussa laissa tarkoitettua korvausta, olisi päätöksen tehneen viranomaisen määrättävä liikaa saatu määrä palautettavaksi. Palautettavasta määrästä perittäisiin korkolain 3 §:n 2 momentin mukainen vuotuinen korko sen kuukauden alusta, jona korvaus on maksettu. Jos palautettava etuus on vähäinen taikka jos palauttamista tai koron perimistä on pidettävä kohtuuttomana, voisi korvausta koskevan päätöksen tehnyt viranomais jättää määräämättä etuuden palautettavaksi. Korvausta koskevan päätöksen tehnyt viranomais voisi päättää, että palautettava etuus vähennetään myöhemmin seuraavan korvauksen yhteydessä. Kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain 53 §:n mukaan velvollisuus suorittaa saamatta jäänyt etuus tai

palauttaa perusteetta saatu etuus raukeaa viiden vuoden kuluessa sen varainhoitovuoden päättymisestä, jona etuus olisi tullut suorittaa tai on suoritettu.

**32 §. Oikaisuvaatimus ja muutoksenhaku.** Pykälässä säädettäisiin kunnalle maksettavaa korvausta koskevasta oikaisuvaatimusmenettelystä ja muutoksenhausta sekä muutoksenhausta aluehallintoviraston päätökseen. Lisäksi pykälässä säädettäisiin muutoksenhakukiellosta valtioneuvoston päätökseen.

Pykälän 1 momentissa säädettäisiin kunnalle lain 31 §:n perusteella maksettavaa korvausta koskevasta oikaisuvaatimusmenettelystä ja muutoksenhausta. Oikaisuvaatimus- ja muutoksenhakuoikeus koskisi 31 §:n 1 ja 4 momentissa tarkoitettuja korvauspäätöksiä. Säännöksessä ehdotettu menettely vastaisi kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain 64 §:n ja 65 §:n 1 momentin mukaista menettelyä. Korvaukseen tyytymättömän kunnan tulisi tehdä kirjallinen oikaisuvaatimus päätöksen tehneelle viranomaiselle kolmen kuukauden kuluessa päätöksestä tiedon saatuaan. Viranomaisen on liitettävä päätökseensä oikaisuvaatimusosoitus. Oikaisuvaatimuksen johdosta annettuun päätökseen saisi ehdotuksen mukaan hakea muutosta valittamalla siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Jos oikaisuvaatimuksen johdosta annettavan päätöksen on tehnyt ministeriö, haettaisiin muutosta korkeimmalta hallinto-oikeudelta, ja jos sen on tehnyt esimerkiksi keskushallintoviranomainen, haettaisiin muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen.

Pykälän 2 momenttiin ehdotetaan otettavaksi tavanomainen säännös siitä, että aluehallintoviraston tämän lain nojalla antamaan päätökseen haetaan muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään. Aluehallintovirasto voisi ehdotetun lain 21 §:n nojalla antaa kunnalle määräyksiä, joihin voisi hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen.

Pykälän 3 momentissa ehdotetaan säädettäväksi muutoksenhakukiello valtioneuvoston ehdotetun lain 5 §:n 3 momentin nojalla antamaan päätökseen. Valtioneuvosto voisi lain 5 §:n 3 momentin nojalla päättää kuntien yhdistymistilanteeseen liittyen, että uuden kunnan järjestämisvelvoitteeseen ei kuulu kaikkien uuden kunnan alueella olevien asia-

kaspalvelupisteiden ylläpitäminen, jos tämä on perusteltua ottaen huomioon asiakaspalvelun saatavuus asiakaspalvelupisteiden vaikutusalueella sekä asiakaspalvelutoiminnan tuottavuus ja tehokkuus. Valtioneuvoston 5 §:n 3 momentin nojalla tekemä päätös olisi poikkeus säännöksen lähtökohdasta, jonka mukaan kuntien yhdistyessä järjestämisvelvoitteeseen perustuvat asiakaspalvelupisteet jatkavat suoraan lain nojalla toimintaansa uudessa kunnassa. Valtioneuvoston päätös kohdistuu kuntaan, vaikka sillä onkin välillisesti vaikutusta myös asiakaspalvelupisteiden asiakkaisiin. Perustuslain 21 §:ssä säädetty oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiinsa koskeva päätös tuomioistuimen käsiteltäväksi ei vakiintuneen käsityksen mukaan ulotu julkisoikeudellisiin oikeushenkilöihin, kuten kuntiin (HE 309/1993 vp). Koska valtioneuvoston päätöksessä on kyse kunnalle järjestämisvelvoitteesta johtuvien velvollisuuksien vähentämisestä, ei päätöksellä voida arvioida olevan myöskään sellaista kunnalliseen itsehallintoon liittyviä vaikutuksia, että kunnalle tulisi tästä syystä antaa valitusoikeus päätökseen.

## 6 Luku. Voimaantulo

**33 §. Voimaantulo.** Pykälässä sisältäisi säännökset lain voimaantuloajankohdasta, lain täytäntöönpanon vaiheittaisuuden toteuttamisesta sekä ehdotetulla lailla kumottavasta laista. Esitys liittyy valtion vuoden 201X talousarvioesitykseen ja on tarkoitus käsitellä sen yhteydessä.

Tarkoituksena on, että ehdotettu laki tulisi voimaan aikaisintaan vuoden 201X alusta lukien. Pykälän 1 momentin mukaan ehdotetun lain 2 luvussa tarkoitettut ja niistä johtuvat velvoitteet tulisivat kuitenkin voimaan 4 §:n 3 momentissa tarkoitetuissa kunnissa vaiheittain viimeistään 31 päivän joulukuuta 201X. Säännöksen mukaan kuntia koskevien velvoitteiden voimaan tulon ajankohdasta säädettäisiin valtioneuvoston asetuksella. Ennen asetuksen antamista olisi asianomaisia kuntia kuultava. Käytännössä vaiheittainen voimaantulo tarkoittaisi sitä, että lain 4 §:n 3 momentissa tarkoitetuista kunnista muodostettaisiin lain täytäntöönpanon kannalta toiminnallisesti tarkoituksenmukaisia ryhmiä,

joiden osalta ehdotetusta laista johtuvat velvoitteet saatettaisiin valtioneuvoston asetuksella voimaan ryhmäkohtaisesti. Säännöksen mukaan laki olisi siinä tarkoitettujen kaikkien kuntien osalta täysimääräisesti voimassa viimeistään 31 päivänä joulukuuta 201X.

Pykälän 2 momentin mukaan ehdotetulla lailla kumottaisiin julkisen hallinnon yhteispalvelusta annettu laki (223/2007) siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen. Julkisen hallinnon yhteispalvelusta annettu laki kävisi tarpeettomaksi, koska ehdotettu laki sisältäisi tarvittavat säännökset myös sopimukseen perustuvan viranomaisten yhteistyönä toteutetun asiakaspalvelun kannalta. Lisäksi lain 36 §:ssä sisältäisi nyt voimassa olevia yhteispalvelusopimuksia ja 37 § yhteispalvelun sopimusrekisteriä koskevat siirtymäsäännökset.

**34 §. Henkilöstöä koskeva siirtymäsäännös.** Pykälässä säädettäisiin yhteisessä asiakaspalvelussa tarvittavan uuden henkilöstön määräytymismenettelystä, valtiolta siirtyvän henkilöstön siirtymisen edellytyksistä ja henkilöstön valintamenettelystä sekä siirtyvän henkilöstön palvelussuhteen ehtojen turvaamisesta. Asian valmistelussa tehtyjen selvitysten mukaan yhteisen asiakaspalvelun perustamisessa ei ole kysymys sellaisesta valtion virkamieslain (750/1994) 5 e ja 5 f §:ssä tarkoitettua liikkeenluovutuksesta, jossa valtion viranomaisen selkeä toiminnallinen osa henkilöstöineen luovutettaisiin kunnalliselle työnantajalle samoihin tai samankaltaisiin tehtäviin. Tämän johdosta henkilöstön siirtymiseen ei voida soveltaa edellä mainittuja säännöksiä, vaan asiasta täytyy ottaa ehdotettuun lakiin erityissäännös. Henkilöstön asema on kuitenkin tarkoitus muuten järjestää siten, että siirtymisten toteuttamisessa noudatettaisiin mahdollisimman tarkoin valtion virkamieslain liikkeenluovutusta koskevia periaatteita.

Pykälän 1 momentissa säädettäisiin siitä, kuinka valtiolta kunnalle siirtyvää työmäärää vastaava henkilötyövuositarve määräytyisi. Säännöksen mukaan kunnan olisi päätettävä, kuinka monta palveluneuvojan työsopimus-suhteista tehtävää se ilmoittaa haettavaksi ehdotetun pykälän 2 ja 3 momentissa tarkoitettussa ilmoittautumismenettelyssä. Tehtävien määrän olisi säännöksen mukaan vastattava ehdotetun lain nojalla valtion viranomai-

silta kunnalle siirtyvää työmäärää. Asia olisi valmisteltava yhteistyössä valtiovarainministeriön kanssa. Päätöksen asiasta tekisi siis aina asianomainen kunta, mutta sen olisi asiaa valmisteltaessa selvitettävä ja otettava päätöksenteossa huomioon, että säännöksen perusteella muodostettavien palveluneuvojan työsopimus-suhteisten tehtävien määrän olisi oltava oikeassa suhteessa valtiolta siirtyvien tehtävien määrän kanssa. Koska kunnan olisi valmisteltava asia yhteistyössä valtiovarainministeriön kanssa, olisi myös ministeriöllä mahdollisuus arvioida vastaako uusien palveluneuvojan tehtävien määrä valtiolta siirtyvien tehtävien määrää. Ministeriö voisi samalla myös valvoa, että valtion vastuulle kuuluva osuus kunnalle aiheutuvista henkilöstön lisäkustannuksista on oikea. Ehdotetun säännöksen perusteella muodostettavien uusien palveluneuvojien tehtävien lisäksi kunnan tulisi luonnollisesti huolehtia myös siitä, että yhteisessä asiakaspalvelussa annettavien kunnan tehtävien hoitamiseksi on riittävä määrä kunnan omia palveluneuvojia.

Pykälän 2 momentissa säädettäisiin valtion viranomaisista siirtyvän henkilöstön siirtymisen edellytyksistä. Kaikkein säännöksessä tarkoitettujen edellytysten tulisi täytyä, jotta siirto voitaisiin toteuttaa. Lakiehdotuksen 6 §:ssä tarkoitettua valtion viranomaisen vakinaisessa palveluksessa oleva henkilö voisi säännöksen mukaan siirtyä kunnan palvelukseen hoitamaan asiakaspalvelutehtäviä. Siirtymisen edellytyksenä olisi säännöksen mukaan ensinnäkin, että henkilö hoitaa asianomaisen valtion viranomaisen ilmoituksen mukaan viranomaiselle kuuluvia tässä laissa tarkoitettuja tehtäviä. Asianomaisen valtion viranomaisen tulisi siis määritellä ne sen palveluksessa olevat henkilöt, jotka voisivat olla siirtymisen kohteena ja ilmoittaa tämä asianomaisen kunnan tai kuntien tietoon. Säännös edellyttäisi myös, että asianomainen henkilö työskentelisi vakinaisessa palvelussuhteessa valtioon. Toisena edellytyksenä olisi, että henkilö on ilmoittautunut pykälän 1 momentissa tarkoitettuun palveluneuvojan tehtävään. Tällä on haluttu turvata se, ettei ketään valtion palveluksessa olevaa henkilöä vastoin tämän omaan tahtoa pakotettaisi siirtymään kunnan palvelukseen. Ensimmäinen ja toinen edellytys olisivat oikeudelliselta luonteelta



objektiivisia edellytyksiä, joiden olemassa olo olisi yksinkertaisesti todettavissa. Kolmantena edellytyksen olisi, että henkilöllä on kyky ja taito hoitaa asiakaspalvelutehtäviä. Säännösehdotus antaa kunnalle harkintavalttaa siinä mainittujen vaatimusten täyttymisen osalta erityisesti silloin, kun samaan tehtävään ilmoittautuneita henkilöitä on useampia kuin yksi. Jos tehtävään ilmoittautuneita henkilöitä on vain yksi, olisi kunnan harkintavalta huomattavasti suppeampi. Tarkoituksena on, että kunta voisi vain hyvin perustellusta syystä ja poikkeuksellisissa tapauksissa katsoa, ettei henkilön kyky ja taito täytä palveluneuvojan tehtävän hoitamisen vaatimuksia, koska kysymys on julkisen viranomaisen palvelutehtäviä jo hoitavasta henkilöstä.

Pykälän 3 momentissa säädettäisiin henkilöstön valintamenettelystä. Henkilön olisi säännöksen mukaan ilmoitettava palveluneuvojan tehtävään kirjallisesti asianomaiselle kunnalle valtiovarainministeriön asettamassa määräajassa. Kunnan olisi säännöksen mukaan tehtävä päätös valinnasta kahden kuukauden kuluessa määräajan päättymisestä ja ilmoitettava päätöksestään välittömästi tämän jälkeen asianomaisille henkilöille, valitun henkilön työnantajalle ja valtiovarainministeriölle. Määräajan asettamista koskeva toimivalta on ehdotettu annettavaksi valtiovarainministeriölle siksi, että näin ministeriö voisi koordinoida valtiolta siirtyvän henkilöstön rekrytointia muiden täytäntöönpanotoimenpiteiden kanssa. Mahdollisessa muutoksenhakutilanteessa noudatettaisiin kuntalain (365/1995) 11 luvun oikaisuvaatimusta ja kunnallisvalitusta koskevia säännöksiä. Kunnalla ei olisi pykälän 6 momentin mukaan tässä tilanteessa mahdollisuutta käyttää koeaikaa.

Pykälän 4 momentin mukaan kunta voisi ottaa 1 momentissa tarkoitettuun palveluneuvojan tehtävään muun kuin ilmoittautuneen henkilön vasta sen jälkeen, kun olisi varmistunut, ettei tehtävään ole valtiovarainministeriön asettamassa määräajassa ilmoittautunut yhtään siirtymisen edellytykset täyttävää henkilöä. Näissä tilanteissa kunta voisi oman harkintansa mukaan valita palveluneuvojan tehtävään henkilön kunnan omasta organisaatiosta tai palkata henkilön vapailta työmarkkinoilta. Luonnollisesti näissäkin tilanteissa

tehtävään tulisi valita sellainen henkilö, joka on kyvyiltään ja taidoiltaan kykenevä hoitamaan palveluneuvojan tehtäviä.

Ehdotetun lain nojalla valtion palveluksesta kunnan palvelukseen siirtyvän henkilön palvelussuhteen ehdot säilyisivät pykälän 5 momentin mukaan siirtymishetkellä voimassa olevan valtion virka- ja työehtosopimuksen mukaisina sopimuskauden loppuun. Oikeuksien siirtyminen ei koskisi virkasuhteen oikeudelliseen luonteeseen sinänsä kuuluvia oikeuksia kuten esimerkiksi valtion virkamieslain 55 §:n 3 momentin jatkuvuusperiaatetta. Virkamiehet siirtyisivät ehdotetussa säännöksessä tarkoitettun menettelyn kautta valtion palveluksesta kunnan palvelukseen ja heidän virkasuhteeseensa sisältyneet ehdot säilyisivät entisinä siirtymisestä huolimatta sopimuskauden loppuun. Henkilön oikeudesta eläkkeeseen säädettäisiin pykälän 6 momentissa. Siirtymishetkellä tarkoitettaisiin säännöksessä ajankohtaa, jolloin kunta ryhtyy tosiasiallisesti käyttämään työnantajan määräysvaltaa ja harjoittamaan ehdotetussa laissa tarkoitettua asiakaspalvelutoimintaa.

Pykälän 6 momentin mukaan ehdotetun lain nojalla valtion palveluksesta kunnan palvelukseen siirtyvän henkilön kunnallista palvelussuhdetta koskevassa työ sopimuksessa ei voitaisi sopia työ sopimuslain 1 luvun 4 §:ssä tarkoitettua koeajasta. Pykälässä ehdotetun ilmoittautumismenettelyn tavoitteisiin palvelussuhteiden pysyvyyden turvaajana soveltuu koeaikamenettely huonosti. Lisäksi ilmoittautumismenettelyn piiriin kuuluvat ainoastaan valtion vakinaisessa palvelussuhteessa olevat henkilöt, jotka ovat jo valtion palvelussuhteessa hoitaneet ehdotetussa laissa tarkoitettuja tehtäviä. Tällaisessa tilanteessa ei myöskään tarpeen koeajan käytölle voida arvioida olevan suuri.

Pykälän 7 momentissa säädettäisiin siirtävien henkilöiden eläke-etuuksien turvaamisesta. Kun henkilö siirtyy valtion palveluksesta kunnalliseen palvelukseen, vaihtuu eläkejärjestelmä valtion eläkejärjestelmästä kunnalliseen eläkejärjestelmään. Eläkejärjestelmän vaihtuessa henkilö saa aikanaan eläkkeen valtion palvelusajan osalta valtion eläkejärjestelmästä ja kunnallisen palveluksen osalta kunnallisesta eläkejärjestelmästä. Oikeus valtion eläkejärjestelmän mukaiseen li-

säeläketurvaan ja henkilökohtaiseen eläkeikään säilyy, mikäli kyseinen palvelus jatkuu kunnallisessa eläkejärjestelmässä eläkeikään saakka. Kunnallisen eläkelain (549/2003) 12 §:ssä säädetään, että henkilöllä on oikeus kunnallisen eläkejärjestelmän mukaiseen eläkkeeseen samasta ajankohdasta, kuin aikaisempi julkinen eläkejärjestelmä on myöntänyt niin sanotun lisäeläketurvan mukaisen eläkkeen. Valtion palveluksesta kunnalliseen palvelukseen siirtyville henkilöille säädettäisiin vastaava eläketurva kuin valtion eläkelain voimaannpanosta annetun lain (1296/2006) 18 §:ssä säädetään kunnallistamistapauksissa.

Säännöksen mukaan valtion palveluksesta kunnan palvelukseen asiakaspalvelutehtäviin tämän lain nojalla siirtynyttä henkilöä pidettäisiin siirtoa edeltävän valtion palveluksen osalta valtion eläkelain (280/1966) 1 §:n 4 momentissa tarkoitettuna vanhana edunsaajana. Edellytyksenä olisi, että edellä tarkoitettu henkilö oli 31 päivänä joulukuuta 1992 yhdenjaksoisessa valtion eläketurvan piiriin kuuluvassa palveluksessa ja että hänen tällainen palveluksensa jatkuu yhdenjaksoisesti siirtymishetkeen saakka. Lisäksi valtion palveluksen jälkeisen kunnallisen eläkelain soveltamisalaan kuuluvan palveluksen tulisi jatkua kunnallisen eläkelain muuttamisesta annetun lain (713/2004) voimaantulosäännöksen 26 momentissa tarkoitettulla tavalla yhdenjaksoisesti valtion eläkelain muuttamisesta annetun lain (679/2004) voimaantulosäännöksen 15 momentissa tarkoitettua henkilökohtaista eläkeikää vastaavaan eläkeikään. Työkyvyttömyyseläketapauksessa palveluksen tulisi jatkua yhdenjaksoisesti työkyvyttömyyden alkamiseen asti.

Kunnallisen eläkelain 14 §:n 1 momentin 2 kohdassa säädetään, että saadakseen oikeuden osa-aikaeläkkeeseen, on työntekijän täytettävä palveluksen kesto ja ansioita koskevat edellytykset kunnallisen eläkelain piirissä. Kun henkilöstö siirtyy valtion viranomaisten palveluksesta kuntien palvelukseen, eivät he alkuvuosina voi näitä edellytyksiä täyttää. Jotta siirtyvä henkilöstö voisi jäädä osa-aikaeläkkeelle muiden edellytysten täytyessä, ehdotetaan pykälän 8 momentissa säädettäväksi, että osa-aikaeläkkeen saamisedellytyksissä otetaan tällä henkilöstöllä

huomioon myös valtion eläkelain piiriin kuulunut palvelus.

**35 §.** *Voimassa olevia yhteispalvelusopimuksia koskeva siirtymäsäännös.* Lain 33 §:n 2 momentin mukaan ehdotetulla lailla kumottaisiin laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen. Tämän johdosta lakiin on tarpeellista ottaa tarvittavat säännökset nyt voimassa olevien ja edellä mainitun lain nojalla tehtyjen yhteispalvelusopimusten sovittamisesta ehdotetun lain vaatimusten mukaisiksi. Sopimusperusteista yhteistä asiakaspalvelua koskevat keskeiset säännökset sisältyisivät ehdotetun lain 3 lukuun.

Pykälän mukaan ennen ehdotetun lain voimaantuloa tehty julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetussa laissa tarkoitettujen yhteispalvelusopimukset, joiden osapuolina on 4 ja 6 §:ssä tarkoitettuja julkisen hallinnon viranomaisia ja joiden perusteella hoidetaan 7 §:ssä tarkoitettuja tehtäviä, olisi saatettava ehdotetun lain mukaisiksi puolen vuoden kuluessa tämän lain voimaantulosta. Muut ennen ehdotetun lain voimaantuloa tehdyt määräaikaiset yhteispalvelusopimukset olisivat säännöksen mukaan voimassa niitä koskevan sopimuskauden loppuun saakka, ellei niitä sanottaisi irti ennen määräajan päättymistä. Vastaavat toistaiseksi voimassa olevat yhteispalvelusopimukset olisivat säännöksen mukaan voimassa puoli vuotta ehdotetun lain voimaantulosta, ellei niitä sanottaisi tätä ennen irti.

**36 §.** *Yhteispalvelun sopimusrekisteriä koskeva siirtymäsäännös.* Voimassa olevan julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 8 §:n 3 momentin mukaan yhteispalvelusopimuksista on pidettävä rekisteriä. Säännöksen mukaan rekisterinpitäjänä toimivasta aluehallintovirastosta säädetään valtioneuvoston asetuksella. Aluehallintovirastoista annetun valtioneuvoston asetuksen (906/2009) 9 §:n 2 momentin 5 kohdan mukaan Etelä-Suomen aluehallintovirasto huolehtii muun muassa julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetussa laissa tarkoitettuja yhteispalvelusopimuksia koskevan rekisterin pitämisestä. Koska ehdotetulla lailla kumottaisiin laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen, on ehdotettuun lakiin tarpeellista ottaa tarvit-

tavat säännökset yhteispalvelun sopimusrekisterin sovittamisesta ehdotetun lain vaatimusten mukaiseksi. Lain 26 §:ssä säädettäisiin yhteisen asiakaspalvelun rekisteristä. Tarkoituksena on, että Etelä-Suomen aluehallintovirasto jatkaisi myös ehdotetun lain mukaisena rekisterinpitäjänä.

Pykälän mukaan julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 8 §:n 3 momentissa tarkoitettua rekisteristä muodostetaan ehdotetun lain 26 §:ssä tarkoitettu rekisteri. Yhteispalvelun sopimusrekisteri olisi pykälän mukaan saatettava toiminnallisesti ja teknisesti ehdotetussa laissa tarkoitettua toimintaa tukevaksi viimeistään vuoden kuluessa ehdotetun lain voimaan tulosta.

-----

## 2. Laki alueiden kehittämisestä annetun lain 10 §:n muuttamisesta

Laki alueiden kehittämisestä

**10 §. Maakunnan liiton tehtävät.** Maakunnan liiton tehtäviä alueiden kehittämisestä annetun lain 10 §:ssä ehdotetaan muutettavaksi siten, että maakunnan liittojen tehtävistä poistetaan pykälän 1 momentin 9 kohdan mukainen julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain mukainen yhteispalvelun edistämistehtävä. Yhteispalvelulain mukainen yhteistoiminta perustuu viranomaisten väliseen sopimussuhteeseen ja maakunnan liitot ovat edistäneet näiden sopimusten syntymistä alueellaan. Ehdotettu yhteinen asiakaspalvelu taas perustuu pääosin laissa säädettävään järjestämisvelvoitteeseen ja sopimusperusteinen yhteinen asiakaspalvelu on lähinnä lakisääteistä yhteistä asiakaspalvelua täydentävä viranomaisten yhteistoiminnan muoto. Yhteisen asiakaspalvelun perustuessa lakiin ei alueiden kehittämislaisissa tarkoitettulle edistämistehtävälle ole enää tarvetta.

## 2 Tarkemmat säännökset

Esitys sisältää valtioneuvoston asetusenantovaltuuksia.

Ehdotuksen mukaan valtioneuvoston asetuksella säädetään:

- niistä asiakaspalvelupisteistä, jotka ottavat vastaan 7 §:n 3 momentissa tarkoitettuja veroja, maksuja ja muita suorituksia (7 §:n 3 mom.).
  - asiakaspalvelupisteistä, joissa poliisin ja maistraatin henkilöstö hoitaa asiakaspalvelua 8 §:n 2 momentissa tarkoitettuihin tavoin (9 §:n 3 mom. ja 11 §:n 3 mom.)
  - yhteisen asiakaspalvelun rekisterin rekisterinpitäjänä toimivasta aluehallintovirastosta (26 § 3 mom.)
  - kuntia koskevien velvoitteiden voimaan tulon ajankohdasta (33 §:n 1 mom.).
- Ehdotuksen mukaan valtioneuvoston asetuksella annetaan tarkempia säännöksiä:
- asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen määrittelystä ja muodostumisesta (5 §:n 2 mom.)
  - yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavista poliisin, Verohallinnon, maistraatin, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen ja työ- ja elinkeinotoimiston tehtäväalueisiin kuuluvista palveluista (9 §:n 3 mom., 10 §:n 2 mom., 11 §:n 3 mom., 12 §:n 2 mom. ja 13 §:n 2 mom.)
  - kunnalle maksettavan korvauksen perusteista ja maksamisessa noudatettavasta menettelystä (31 § 3 mom.)
- Ehdotuksen mukaan valtioneuvoston asetuksella voidaan säätää:
- tarkemmin yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavien poliisin, Verohallinnon, maistraatin, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen ja työ- ja elinkeinotoimiston tehtäväalueisiin kuuluvien palveluiden antamisen järjestämisestä ja keinoista (9 §:n 3 mom., 10 §:n 2 mom., 11 §:n 3 mom., 12 §:n 2 mom. ja 13 §:n 2 mom.)
  - asiakaspalvelupisteistä, joissa Verohallinnon, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen ja työ- ja elinkeinotoimiston henkilöstö hoitaa asiakaspalvelua 8 §:n 2 momentissa tarkoitettuihin tavoin, sekä tällä tavoin annettavista edellä mainittujen valtion viranomaisten palveluista (10 §:n 2 mom., 12 §:n 2 mom. ja 13 §:n 2 mom.)
  - tarkemmin asiakaspalvelupisteen tiloja, työvälineitä ja laitteita koskevista yleisistä vaatimuksista (15 § 3 mom.)
  - tarkemmin asiakaspalvelutehtävien hallinnollisen ohjauksen ja sen yhteensovittamisen

menettelytavoista sekä julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunnan kokoonpanosta, toimikaudesta ja tehtävistä (18 § 3 mom.)

- tarkemmin yhteisen asiakaspalvelun rekisteriin talletettavista tiedoista ja rekisterin tietojen ylläpitomenettelystä (26 § 3 mom.)

Asetuksenantovaltuuden säätäminen valtioneuvostotasolle on perusteltua, koska kyse on useaa hallinnonala koskevista periaatteellisesti merkittävistä ja laajakantoisista asioista.

### 3 Voimaantulo

Laki ehdotetaan tulevaksi voimaan mahdollisimman pian sen hyväksymisen ja vahvistamisen jälkeen. Ehdotetulla lailla kumotaisiin julkisen hallinnon yhteispalvelusta annettu laki siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen.

Voimaantulosäännöksen mukaan ehdotetun lain 2 luvussa tarkoitetut ja niistä johtuvat velvoitteet tulisivat kuitenkin voimaan 4 §:n 3 momentissa tarkoitetuissa kunnissa vaiheittain viimeistään 201X. Kuntia koskevien velvoitteiden voimaan tulosta säädettäisiin valtioneuvoston asetuksella.

Lisäksi laki sisältäisi henkilöstöä, voimassa olevia yhteispalvelusopimuksia ja yhteispalvelun sopimusrekisteriä koskevat siirtymäsäännökset.

Esitys liittyy valtion vuoden 201X talousarvioesitykseen ja se on tarkoitus käsitellä sen yhteydessä.

### 4 Suhde perustuslakiin ja säättämisjärjestys

Esitystä on tarkasteltu perustuslain 2 §:n 3 momentin tarkoittaman oikeusvaltioperiaatteen, 6 §:n suojaaman yhdenvertaisuuden, 10 §:n 1 momentissa tarkoitetun henkilötietojen suojan, 17 §:n suojaamien kielellisten oikeuksien, 21 §:n suojaaman hyvän hallinnon, 79 §:n mukaisen lain voimaantulosta säätämistä koskevan säännöksen, 80 §:n mukaisen asetuksen antamista koskevan säännöksen, 120 § tarkoitetun Ahvenanmaan erityisaseman ja 121 §:n tarkoittaman kunnallisen itsehallinnon kannalta.

### *Yhdenvertaisuus*

Perustuslain 6 §:n mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Perustuslain yhdenvertaisuussäännös edellyttää lähtökohtaisesti samanlaista kohtelua muun muassa asuinpaikkaan katsomatta (HE 309/1993 vp). Pelkkää maantieteellistä kriteeriä ei voida pitää perustuslain 6 §:n 2 momentissa tarkoitettuna hyväksyttävänä perusteena eri asemaan asettamiselle perusoikeusjärjestelmässä, jonka kokonaisuuteen kuuluu myös asuinpaikan valitsemisen vapaus (PeVL 59/2001 vp). Kuten perustuslakivaliokunnan lausuntokäytännössä on todettu, yhdenvertaisuuteen kuuluu myös alueellinen yhdenvertaisuus, ja sitä on tarkasteltava paitsi muodollis-oikeudellisena myös tosiasiallisena yhdenvertaisuutena.

Esityksen tarkoituksena on lain 1 §:ssä esitetyn tavoin edistää julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuutta sekä asiakaspalvelutoiminnan tuottavuutta ja tehokkuutta. Tavoitteena on koota valtion viranomaisten, Kansaneläkelaitoksen ja kuntien käyntiasiakaspalvelut yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin siten, että asiakkaat saavat hoidettua suuren osan julkisen sektorin asiointistaan yhdessä paikassa ns. yhden luokun periaatteella. Asiakaspalveluiden tuottamisella viranomaisten yhteistyönä on tarkoitus turvata käyntiasiointipalvelujen laaja saatavuus sekä niiden tuottava ja tehokas tarjoaminen tilanteessa, jossa käyntiasiakaspalvelun kokonaisuus vähenee ja viranomaiskohtainen palvelupisteverkko harvenee. Tavoitteena on niin ikään parantaa yhteisen asiakaspalvelun avulla viranomaispalveluiden saatavuutta alueellisesti siten, että valtion viranomaisten palvelut ovat nykyistä paremmin jokaisen käytettävissä asuinpaikasta riippumatta. Asiakaspalvelut olisivat siten saatavilla nykyistä kattavammin ja alueellisesti yhdenvertaisemmin. Lisäksi palveluiden yhdenvertainen ja yhtäläinen saatavuus parane siten, että viranomaisten sähköisten palveluiden käyttö tulee mahdolliseksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä myös niille, joilla

ei joko ole itsellään sähköisten palveluiden käyttöön vaadittavia tietoliikenneyhteyksiä tai riittävää tietoteknistä osaamista sähköisten palvelujen itsenäiseen käyttöön. Lain tavoitteet ovat siten sopusoinnussa perustuslain 6 §:ssä turvatun yhdenvertaisuuden kanssa.

### *Henkilötietojen suoja*

Perustuslain 10 §:n 1 momentissa turvataan jokaisen yksityiselämä ja edellytetään, että henkilötietojen suojasta säädetään lailla. Perustuslain lakiviittaus henkilötietojen suojasta edellyttää lain taseisia säännöksiä tästä oikeudesta, mutta se jättää sääntelyn yksityiskohdat lainsäätäjän harkintaan. Lailla säätämisen vaatimus ulottuu perustuslakivaliokunnan ratkaisukäytännön mukaan ainakin rekisteröinnin tavoitteeseen, rekisteröitävien henkilötietojen sisältöön, niiden sallittuihin käyttötarkoituksiin mukaan luettuna tietojen luovutettavuus, tietojen säilytysaikaan henkilörekistereissä, rekisteröidyn oikeusturvaan sekä mahdollisuuden luovuttaa henkilötietoja teknisen käyttöyhteyden avulla (PeVL 25/1998 vp 2/II, PeVL 12/2002 vp ja PeVL 14/2002 vp).

Esityksen 26 §:n mukaan aluehallintoviraston tehtävänä olisi pitää yhteisen asiakaspalvelun rekisteriä. Rekisteriin talletettaisiin asiakaspalvelupisteen sijaintipaikka- ja yhteystiedot sekä aukioloajat, lain 4 §:ssä tarkoitetut kunnat ja 14 §:ssä tarkoitetut kunnan palvelut, lain 17 §:ssä tarkoitetut sopimukset, sopimusten osapuolet, sovittu palveluvalikoima ja sopimusten voimassaoloaika sekä muut vastaavat yhteisen asiakaspalvelun ohjauksen, seurannan, koulutuksen ja asiantuntijatuen edellyttämät tiedot. Jokaisella olisi pykälän mukaan oikeus saada tietoja yhteisen asiakaspalvelun rekisteriin talletetuista tiedoista. Rekisteriin talletettuja tietoja voitaisiin luovuttaa kirjallisessa ja sähköisessä muodossa. Tarkoituksena on, että rekisteriin ei talletettaisi sellaisia tietoja, jotka olisivat lain nojalla salassa pidettäviä tai joiden käsittelyssä henkilötietolain säännökset tulisivat sovellettaviksi.

Esityksen 28 §:n mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa voitaisiin käsitellä teknisen käyttöyhteyden avulla eräisiin keskeisiin julkisen hallinnon tietojärjestelmiin talletettuja

lain 7 §:ssä säädettyjen asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi tarpeellisia asiakkaan henkilöllisyyttä ja asumista koskevia henkilötietoja ja sekä muita tietoja. Näitä tietojärjestelmiä olisivat esityksen mukaan väestötietojärjestelmä, kiinteistötietojärjestelmän, yritys- ja yhteisötietojärjestelmä, kaupparekisteri, yhdistysrekisteri ja säätiörekisteri.

Henkilötietojen käsittelyä koskevat yleissäännökset sisältyvät henkilötietolakiin. Tämän lisäksi edellä mainittujen perustietojärjestelmien tietojen käsittelystä säädetään pykälässä mainituissa tietojärjestelmä- ja rekisterikohtaisissa erityislaeissa. Henkilötietolain 8 §:n 1 momentin 4 kohdan mukaan henkilötietoja saa käsitellä, jos käsittelystä säädetään laissa tai jos käsittely johtuu rekisterinpitäjälle laissa säädetystä tai sen nojalla määrätystä tehtävästä tai veloitteesta. Näiden seikkojen johdosta lakiin ehdotetaan otettavaksi säännökset, jotka tarvittaessa luovat oikeudellisen perustan edellä mainittuihin perustietojärjestelmiin talletettujen henkilö- ja muiden tietojen käsittelylle yhteisessä asiakaspalvelussa. Tietojen käsittelyn käyttötarkoitus olisi ehdotuksessa säännöksessä rajattu vain lain 7 §:ssä säädettyjen asiakaspalvelutehtävien hoitamiseen. Tämän lisäksi vain käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia tietoja olisi säännöksen mukaan mahdollista käsitellä yhteisessä asiakaspalvelussa. Nämä rajaukset johtuvat henkilötietolain 7 §:ssä tarkoitettua käyttötarkoitussidonnaisuuden periaatteesta ja henkilötietolain 9 §:n 1 momentissa tarkoitettua tarpeellisuusvaatimuksesta. Henkilötietojen osalta käsittely olisi säännöksessä lisäksi rajattu ainoastaan yhteisen asiakaspalvelun asiakkaan henkilöllisyyttä ja asumista koskevien tietojen käsittelyyn.

Esityksessä on otettu huomioon henkilötietojen käsittelyä koskevat lainsäädännön asettamat yleiset veloitteet ja rajaukset sekä perustuslakivaliokunnan ratkaisukäytännöstä ilmenevät perustuslain 10 §:n 1 momentin tulkintaa koskevat oikeusohjeet.

### *Kielelliset oikeudet*

Perustuslain 17 §:n 2 momentin mukaan jokaisen oikeus käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa asiassaan omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia, sekä saada



toimituskirjansa tällä kielellä turvataan lailla. Pykälän 3 momentin mukaan saamelaisten oikeudesta käyttää saamen kieltä viranomaisessa säädetään lailla. Perustuslakivaliokunta on useassa yhteydessä korostanut (esim. PeVL 21/2009 vp.) edellä mainituissa säännöksissä säädettyä oikeutta käyttää omaa kieltään - suomea, ruotsia tai saamea - viranomaisessa sekä julkisen vallan velvoitetta huolehtia maan suomen- ja ruotsinkielisen väestön yhteiskunnallisista tarpeista samalaisten perusteiden mukaan.

Lain 23 § sisältää yhteisen asiakaspalvelun asiakkaan kielellisten oikeuksien turvaamista koskevan erityissäännöksen. Säännös koski kielilaissa (423/2003) ja saamen kielilaissa (1086/2003) tarkoitettujen kielellisten oikeuksien turvaamista järjestämisveloitteeseen perustuvassa yhteisessä asiakaspalvelussa. Ehdotetun lain 3 luvussa tarkoitettua sopimusperusteisessa yhteisessä asiakaspalvelussa olisi lain 17 §:ssä tarkoitettua palvelusopimuksessa sovittava muun muassa kielellisten oikeuksien turvaamisen käytännön järjestelyistä.

Valtion viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on kielilain 10 §:n mukaan oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Pykälän mukaan yksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa käytetään kuitenkin kunnan kieltä, jollei viranomainen pyynnöstä toisin päättä tai jollei muualla laissa toisin säädetä. Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidetaan valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtäviä, joissa asiakkaalla on aina oikeus käyttää omaa kieltään suomea tai ruotsia. Tämä kieli ei kuitenkaan ole aina sama kuin asiakaspalvelua hoitavan yksikielisen kunnan kieli. Tämän johdosta saattaa syntyä tilanteita, ettei yhteisessä asiakaspalvelussa voitaisi täysimääräisesti täyttää kielilain asettamia velvoitteita. Tämän kielellisiä oikeuksia koskevan epäkohdan välttämiseksi ja korjaamiseksi on lain 23 §:n 1 momenttiin otettu asiasta kansalliskieliä koskeva erityissäännös.

Eräitä saamen kielilaissa säädettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta ovat edellä mainitusta laista johdettavat kielelliset oikeudet ja velvoitteet toteutettavissa ensisijaisesti vain saamelaiskäräjistä annetun lain (974/1995) 4 §:ssä tarkoitettulla saamelaisten kotiseutualueella.

Saamen kielilain 2 §:ssä luetellaan ne viranomaiset, joita kyseinen laki koskee. Näihin viranomaisiin kuuluu muun muassa Verohallinto, jonka toimialue on valtakunnallinen. Saamen kielilain 4 §:n mukaan saamelaisella on oikeus omassa asiassaan tai asiassa, jossa häntä kuullaan, käyttää saamen kielilaissa tarkoitettua viranomaisessa saamen kieltä. Näin ollen saamelaisella on aina oikeus käyttää omassa asiassaan saamen kieltä asioidessaan Verohallinnon kanssa. Sen sijaan saamen kielilaki ei koske kaikkia yhteisen asiakaspalvelun järjestämisestä lain 4 §:n mukaisesti vastuussa olevia kuntia. Tämän kielellisiä oikeuksia koskevan epäkohdan välttämiseksi ja korjaamiseksi on lain 23 §:n 2 momenttiin otettu saamen kielen käyttöä Verohallinnon asioissa koskeva erityissäännös.

Esityksessä on edellä kuvatuin tavoin otettu huomioon kansalliskieliä ja saamen kieltä koskevat kielelliset oikeudet ja turvattu niiden toteutuminen. Tämän johdosta esitys ei ole ristiriidassa perustuslain 17 §:ssä tai kielilaissa ja saamen kielilaissa tarkoitettujen kielellisten oikeuksien turvaamiseksi asetettujen velvoitteiden kanssa.

#### *Hyvän hallinnon takeet*

Perustuslain 21 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa. Ehdotetulla lailla ei olisi vaikutusta valtion viranomaiselle säädettyihin tehtäviin ja toimivaltaan tai näitä koskeviin valtion viranomaisen velvollisuuksiin. Päätösvalta säilyisi edelleen toimivaltaisilla viranomaisilla ja asiakkaalla säilyisi yhteisen asiakaspalvelun rinnalla mahdollisuus asioida myös suoraan toimivaltaisen viranomaisen kanssa.

Perustuslain 21 §:n 2 momentin mukaan hyvän hallinnon takeet turvataan lailla. Perustuslain tarkoittamista hyvän hallinnon takeista on koottu säännöksiä hallintolakiin (434/2003). Lain 7 §:ssä on säädetty palveluperiaatteesta, jota nyt esitetty uudistus pyrkii toteuttamaan. Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa

asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hallintolain säätämiseen johdaneessa hallituksen esityksessä (HE 72/2002 vp) palveluperiaatteen ja viranomaisen tehtävien tuloksellisen hoitamisen on todettu merkitsevän sitä, että asioinnin tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti, yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen. Julkisia palveluja järjestettäessä tulisi erityisesti kiinnittää huomiota palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivien valinnanvapauteen. Palvelujen saatavuutta ei tulisi rajoittaa ilman asiallisesti hyväksyttäviä perusteita. Hallinnossa asioivien itsemääräämisoikeutta ja toimintaedellytyksiä viranomaisasioinnissa olisi mahdollisuuksien mukaan pyrittävä edistämään. Säännöksen perustelujen mukaan asioinnin järjestämisen keinoja ja laajuutta tulisi pyrkiä arvioimaan erityisesti palvelujen käyttäjinä olevien henkilöiden ja yhteisöjen tarpeiden kannalta. Kaikille palveluja tarvitseville olisi pyrittävä turvaamaan yhtäläinen mahdollisuus asiansa hoitamiseen palvelun laadusta riippumatta.

Edellä todetuin tavoin esityksellä pyritään edistämään julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuutta sekä asiakaspalvelutoiminnan tuottavuutta ja tehokkuutta. Yhteisellä asiakaspalvelulla mahdollistetaan kattavan käyntiasiakaspalvelupisteverkoston kustannustehokas ylläpitäminen kokoamalla valtion ja kuntien asiakaspalvelutehtäviä yhdestä asiakaspalvelupisteestä annettavaksi. Sääntelyllä huolehditaan julkisen hallinnon asiakkaiden oikeudesta saada valtion viranomaisten asiakaspalveluita kaikkialla maassa. Erityisesti yhteisellä asiakaspalvelulla turvataan niiden henkilöiden asioinnin tarpeet, jotka eivät voi tai halua hoitaa asiointiaan yksinomaan sähköisten palveluiden avulla. Esityksellä laajennetaan lisäksi ihmisten mahdollisuuksia käyttää viranomaisten sähköisiä palveluita.

Yhteiseen asiakaspalveluun esitetään koottavaksi kattavasti ja yhdenmukaisesti niiden valtion viranomaisten asiakaspalvelut, jotka ovat lakisääteisesti mukana yhteisessä asiakaspalvelussa. Tällä edistetään palveluiden saavutettavuuden lisäksi sitä, että asiakkaat

voivat luottaa saavansa laajasti hallinnon palveluiden asiakaspalveluita yhteisistä asiakaspalvelupisteistä ja tietävät missä asioida tarvittaessaan 6 §:ssä tarkoitettujen valtion viranomaisten palveluita. Yhteisen asiakaspalvelun lisäksi palveluita saa myös jatkossa toimivaltaisten viranomaisten omista palvelupisteistä. Esityksen tavoitteet vastaavat perustuslain 21 §:n säännöksiä hyvästä hallinnosta.

### *Viranomaisen toimivalta ja yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat tehtävät*

Esityksen mukaan 2 luvussa tarkoitettussa järjestämisveloitteeseen perustuvassa yhteisessä asiakaspalvelussa poliisin, Verohallinnon, maistraattien, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä työvoima- ja elinkeinotoimistojen tiettyjen palveluiden asiakaspalvelutehtäviä annettaisiin lailla kuntien hoidettaviksi. Lain 3 luvussa tarkoitettua sopimukseen perustuvassa yhteisessä asiakaspalvelussa toimeksiantaja voisi samaan tapaan kuin kumottavaksi ehdotetussa julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetussa laissa antaa sopimuksella sille kuuluvia asiakaspalvelutehtäviä toimeksisaajalle. Sopimusosapuolia voisivat olla valtion viranomaiset, kunnat ja itsenäiset julkisoikeudelliset laitokset. Hallintolain soveltamisala kattaisi siten kaikki mahdolliset yhteisen asiakaspalvelun sopimusosapuolet.

Perustuslakivaliokunta on useissa eri lausunnoissaan (esim. PeVL 18/2004 vp ja siinä viitatus seitsemän muuta lausuntoa) ottanut kantaa säännösehdotuksiin, jotka koskevat tehtävien siirtämistä viranomaisten välillä. Valiokunta on suhtautunut pidättyvästi sääntelyyn, joka mahdollistaa tehtävien rajoitettoman siirron toiselle viranomaiselle (esim. PeVL 52/2001 vp). Edellä mainitun perustuslakivaliokunnan lausunnon (PeVL 18/2004 vp) mukaan valiokunta on etenkin perusoikeuskytkentäisen sääntelyn yhteydessä pitänyt välttämättömänä, että toimivaltainen viranomainen ilmenee laista yksiselitteisesti (PeVL 21/2001 vp) tai muuten täsmällisesti (PeVL 47/2001 vp) tai että ainakin viranomaisten toimivaltasuhteiden lähtökohdat (PeVL 45/2001 vp) sekä toimivallan siirtämisen edellytykset ilmenevät laista riittävän

täsmällisesti (PeVL 17/2004 vp ja PeVL 7/2001 vp). Perustuslakivaliokunta on suhtautunut pidättyvästi sääntelyihin, jotka mahdollistavat julkista valtaa sisältävän toimivallan siirtämisen sopimusperusteisesti. Perustuslakivaliokunnan lausunnossa (PeVL 11/2004 vp) todetaan, että viranomaiselle kuuluvan hallintotehtävän siirtäminen sopimuksella toiselle viranomaiselle ei ole ongelmallista. Asian kannalta merkityksellisiä säännöksiä ovat perustuslain 21 §, jonka mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa sekä perustuslain 2 §:n 3 momentti, jonka mukaan julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin ja kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia (PeVL 14/2003 vp, PeVL 52/2001 vp, PeVL 11/2002 vp, PeVL 72/2002 vp).

Ehdotetulla lailla ei olisi vaikutusta valtion viranomaiselle lain mukaan kuuluviin tehtäviin ja toimivaltaan tai näitä tehtäviä koskeviin valtion viranomaisen velvollisuuksiin. Valtion viranomaisten tehtävät, joihin liittyy asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan, säilyvät myös jatkossa muussa lainsäädännössä säädetyin tavoin kyseisten valtion viranomaisten toimivaltaan kuuluvina tehtävinä. Päätösvalta säilyisi kyseisillä toimivaltaisilla viranomaisilla. Lailla ei esitetä siirrettäväksi valtion viranomaisille säädettyjä tehtäviä kunnille vaan yksinomaan näiden tehtävien asiakaspalvelujen antaminen ja yhteisen asiakaspalvelun lisäksi valtion viranomaisten asiakaspalveluita annettaisiin edelleen myös toimivaltaisten viranomaisten omista palvelupisteistä. Yhteinen asiakaspalvelu ei poistaisi asiakkaan oikeutta asioida myös suoraan toimivaltaisen viranomaisen kanssa asiassaan. Valtiolla olisi vastuu vahingosta, joka on syntynyt asiakkaalle järjestämisvelvoitteeseen perustuvassa yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavan 9-13 §:ssä säädettyihin palveluihin liittyvän asiakaspalvelutehtävän hoitamisessa. Samoin toimeksiantajalla olisi sopimusperusteisessa yhteisessä asiakaspalvelussa vastuu vahingosta, joka on syntynyt asiakkaalle toimeksiantajan palveluihin liittyvän asiakaspalvelutehtävän hoitamisessa. Järjestämisvelvoitteeseen perustuvassa yhteisessä asiakaspalvelussa annettavien valtion palveluiden ohjaus ja val-

vonta säädettäisiin toimivaltaisen valtion viranomaisten tehtäväksi. Järjestämisvelvoitteen noudattamista valvoisivat aluehallintovirastot, jotka tarvittaessa voisivat antaa kuntaa velvoittavia määräyksiä, mikäli kunta laiminlöisi järjestämisvelvoitteen. Lisäksi valtion viranomaiset vastaisivat toimialoillaan palveluneuvojen perehdyttämisestä, koulutuksesta ja muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpitämisestä sekä huolehtisivat siitä, että palveluneuvojilla on mahdollisuus saada tarvittaessa asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi asiantuntijatukea. Sopimusperusteisessa yhteisessä asiakaspalvelussa olisi toimeksiantosopimukseen otettava tarvittavat määräykset asiakaspalvelutehtävien ohjauksesta ja valvonnasta sekä henkilöstön koulutuksesta ja tehtävien vaatimasta tiedollisesta ja teknisestä tuesta.

Esityksessä ei ehdoteta siirrettäväksi yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavaksi tehtäviä, jotka sisältävät julkisen vallan käyttöä. Esityksen 2 §:n soveltamisalasäännöksen mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa ei voitaisi hoitaa asiakaspalvelutehtäviä, jotka sisältävät julkisen vallan käyttöä tai jotka lain mukaan edellyttävät asiakkaan henkilökohtaista asiointia toimivaltaisessa viranomaisessa, jollei laissa toisin säädetä. Säännös koskee sekä järjestämisvelvoitteeseen perustuvaa yhteistä asiakaspalvelua että sopimukseen perustuvaa yhteistä asiakaspalvelua. Toimivaltainen viranomainen voisi kuitenkin sekä järjestämisvelvoitteeseen että sopimukseen perustuvassa yhteisessä asiakaspalvelussa hoitaa yhteisessä asiakaspalvelussa 8 §:n tarkoittamin tavoin omalla henkilöstöllään julkisen vallan käyttöä sisältäviä tehtäviä joko etäpalveluyhteyden kautta tai paikan päällä asiakaspalvelupisteessä.

Valtion viranomaisten palveluihin kuuluvat asiakaspalvelutehtävät, joita kunnat hoitaisivat järjestämisvelvoitteeseen perustuvassa yhteisessä asiakaspalvelussa, määriteltäisiin laissa. Lakiehdotuksen 7 §:ssä esitetyt palveluneuvojan yhteisessä asiakaspalvelussa hoitamattomat tehtävät ovat luonteeltaan yksinomaan asiakaspalvelutehtäviä, joihin ei sisälly julkisen vallan käyttöä. Ehdotuksen 6 §:ssä tarkoitettulla viranomaisella ja toimeksiantajana toimivalla viranomaisella säilyisi edelleen asiaan liittyvä päätösvalta. Lain 7 §:n sään-



nös rajaa myös sitä, millaisia asiakaspalvelutehtäviä toimeksiantaja voi sopimuksen perusteella siirtää toimeksisaajan annettavaksi.

Laissa määriteltäisiin järjestämisveloitteen perustuvaa yhteistä asiakaspalvelua koskien myös se, mihin valtion viranomaisten tehtäväalueisiin kuuluvia palveluita yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan. Tehtäväalueita täsmennettäisiin valtioneuvoston asetuksella siten, että kunkin lakisääteisesti yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvan valtion viranomaisen yksittäiset tehtävät, joihin liittyvää asiakaspalvelua yhteisestä asiakaspalvelusta saa, kävisivät ilmi asetuksesta yksiselitteisesti ja määrittäisivät viranomaisten lakiin perustuvien tehtävien kautta. Sopimusperusteisessa yhteisessä asiakaspalvelussa toimeksiantosopimuksessa määritettäisiin se, mihin toimeksiantajan tehtäviin liittyviä asiakaspalvelutehtäviä yhteisessä asiakaspalvelussa annettaisiin sekä se, millä 7 §:ssä säädettyllä tavalla toimeksisaaja voisi näitä palveluita antaa.

Esitys ei ole ongelmallinen perustuslain 2 §:n 3 momentin tai 21 §:n 1 momentin kannalta arvioituna.

### *Kunnallinen itsehallinto*

#### Lailla säätämisen vaatimus

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ehdotetaan säädettäväksi kuntien tehtäväksi. Esityksen mukaan järjestämisveloite annettaisiin ainoastaan tietyille laissa nimetyille kunnille. Lisäksi 14 §:n 1 momentissa ehdotetaan säädettäväksi järjestämisvelvollisia kuntia velvoittavasti, että yhteisessä asiakaspalvelussa hoidetaan vähintään sellaisia kunnalle laissa säädettyihin tehtäviin kuuluvia asiakaspalveluja, jotka kunta hoitaa itse. Säännöksen mukaan yhteisessä asiakaspalvelussa ei kuitenkaan olisi välttämätöntä hoitaa terveydenhuollon palveluihin kuuluvia asiakaspalvelutehtäviä. Näiden lakiin sisältyvien ehdotusten vuoksi esitystä on tarkasteltava myös perustuslain 121 §:n suojaaman kunnallisen itsehallinnon kannalta.

Perustuslain 121 §:n 2 momentin mukaan kuntien hallinnon yleisistä perusteista ja kunnille annettavista tehtävistä tulee säätää lailla. Tavallisen lain tasoiset yleissäännökset

kuntien tehtävistä sisältyvät kuntalain 2 §:ään. Pykälän 1 momentin mukaan kunta hoitaa itsehallinnon nojalla itselleen ottamansa ja sille laissa säädetyt tehtävät. Kunnille ei saa antaa uusia tehtäviä tai velvollisuuksia taikka ottaa pois tehtäviä tai oikeuksia muuten kuin säätämällä siitä lailla. Pykälän 2 momentin mukaan kunta voi lisäksi sopimuksen nojalla ottaa hoitaakseen muitakin kuin itsehallintoonsa kuuluvia julkisia tehtäviä.

Järjestämisveloite annettaisiin kunnille perustuslain 121 §:n 2 momentin edellyttämien tavoin lailla. Kunnille annettavan tehtävän laatu ja laajuus ilmenisivät laista. Järjestämisveloitteen sisältöä määrittäisivät 4 §:n 1 ja 2 momentit, 5 §:n 1 momentti, 7 §, 9-13 §:ien 1 momentit ja 15 §. Lakiehdotuksen 9-13 §:ien 3 momenttiin sisältyvän asetuksenantovaltuuden nojalla täsmennettäisiin kyseisten pykälien 1 momenteissa säädettäviä annettavien palvelukokonaisuuksien määritelmää siten, että yksittäiset valtion viranomaisten lakisääteisten tehtävien kautta määritettävät palvelut, joita kunta antaisi 7 §:ssä tarkoitettuun tavoin, säädettäisiin asetuksella. Järjestelmän joustava ja hallinnollisesti tarkoituksenmukainen ylläpito ja kehittäminen puoltavat esitettyä sääntelyratkaisua.

#### Kuntien asukkaiden yhdenvertaisuus

Järjestämisveloite esitetään annettavaksi ainoastaan tietyille kunnille. Järjestämisvelvollisista kunnista säädettäisiin laissa. Pääsääntönä voimassa olevassa lainsäädännössä on, että lakisääteiset tehtävät säädetään pakollisiksi kaikille kunnille. Tällaista vaatimusta ei kuitenkaan voida perustaa perustuslain 121 §:n säännöksiin kunnallisesta itsehallinnosta. Sitä ei voida tukea myöskään perustuslain 6 §:n säännöksiin yhdenvertaisuudesta. Kunnat eivät ole yhdenvertaisuuden takaavan perusoikeuden subjekteja. Kuntien yhdenvertaisuudesta voidaan puhua ainoastaan niiden asukkaiden yhdenvertaisuuden merkityksessä. Yhdenvertaisuuden toteutumista tulee siten tarkastella arvioiden sitä, asettaako yhteisen asiakaspalvelun järjestämisveloitteen säätäminen vain osalle kuntia eri kunnissa asuvat eriarvoiseen asemaan viranomaisten asiakaspalvelujen saannissa.

Kuntiin julkisoikeudellisina oikeushenkilöinä kohdistuvan sääntelyn arvioinnissa on otettava huomioon myös se perustuslakivaliokunnan käytännössä vakiintuneesti korostettu seikka, ettei yleisestä yhdenvertaisuusperiaatteesta voi johtua tiukkoja rajoja lainsäätäjän harkinnalle pyrittäessä kulloisenkin yhteiskuntakehityksen vaatimaan sääntelyyn (esim. PeVL 11/2012 vp, PeVL 37/2010 vp). Erottelut eivät kuitenkaan tällöinkään saa olla mielivaltaisia, eivätkä erot saa muodostua kohtuuttomiksi (esim. PeVL 11/2012 vp, PeVL 37/2010 vp, PeVM 9/2010 vp).

Kuten esityksen yleisperusteluissa kohdassa 3.3 sekä 4 §:n yksityiskohtaisissa perusteluissa on tuotu esiin, on yhteisen asiakaspalvelun järjestämisvelvoitteen säätämällä ainoastaan joidenkin kuntien tehtäväksi hallinnon asiakkaiden kannalta hyväksyttäviä palvelujen yhdenvertaisen saavutettavuuden turvaamiseen sekä niiden tarkoituksenmukaiseen ja tehokkaaseen järjestämistapaan perustuvia perusteita. Sääntelyllä toteutetaan osaltaan perustuslain 6 §:n edellyttämää ihmisten alueellista yhdenvertaisuutta sekä perustuslain 21 §:ssä tarkoitettua hyvää hallintoa. Kunnat, joille järjestämisvelvoite esitetään säädettäväksi, on edellä esityksen perusteluissa todetu tavoin valittu sellaisten kriteerien perusteella, joilla pyritään takaamaan asiakaspalveluiden laaja ja yhdenvertainen saavutettavuus, asiakaspalveluiden asianmukainen toimivuus ja mahdollisuus tuottaa julkisen hallinnon asiakaspalvelut tehokkaasti ja tuloksellisesti. Kriteerien joutuessa erityisen harvaan asutuilla alueilla ristiriitaan on painotettu asiakaspalveluiden laajaa ja yhdenvertaista saavutettavuutta.

Lakiehdotuksen 22 §:n 1 momentin mukaan järjestämisvelvoitteeseen perustuvassa asiakaspalvelupisteessä annettaisiin valtion viranomaisten alueellisesta toimivallasta annettujen säädösten estämättä valtakunnallisesti 9-13 §:ssä säädettyihin valtion palveluihin liittyviä 7 §:ssä tarkoitettuja asiakaspalveluja. Kuntarajat, valtion viranomaisten alueellista toimivaltaa määrittävät rajat tai kunnan jäsenyys eivät siten muodostaisi esteitä valtion palveluita koskevien asiakaspalveluiden saamiselle yhteisestä asiakaspalvelusta. Ehdotetulla sääntelyratkaisulla turvataan se, että yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavat

asiakaspalvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien saatavilla, eivät ainoastaan järjestämisvelvollisen kunnan asukkaiden saatavilla. Perustuslain 6 §:n edellyttämän yhdenvertaisuuden vaatimuksen toteutuminen ei näin ollen eri kunnissa asuvien ihmisten palveluiden saatavuuden kannalta tarkasteltuna edellytä, että yhteinen asiakaspalvelupiste perustettaisiin jokaiseen kuntaan, vaan merkityksellistä on se, että palvelu on saatavilla kohtuullisella etäisyydellä ja saavutettavuudella henkilön asuinpaikasta. Lakiehdotuksen 5 §:n 1 momentin sääntelyllä turvataan se, että asiakaspalvelupisteen sijoittamisessa huomioidaan palveluiden saavutettavuus kaikkien asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen asukkaiden kannalta. Alueellisesti yhdenvertaista julkisen hallinnon käyntiasiakaspalvelujen saatavuutta voidaan esitettävästä sääntelyratkaisusta johtuen arvioida yksittäistä kuntaa laajemmalla alueella. Esitetty sääntelyratkaisu, jossa järjestämisvelvoite annetaan ainoastaan tietyille laissa säädetyille kunnille, perustuu hyväksyttäviin ja painaviin syihin, eikä se ole perustuslain 6 §:n tai 121 §:n kannalta arviotuna ongelmallinen.

#### Rahoitusperiaate

Säädettäessä kunnille tehtäviä on huolehdittava, että kunnilla on tosiasialliset edellytykset suoriutua tehtävistään (HE 309/1993 vp, PeVM 25/1994 vp, PeVM 25/1999 vp, PeVL 12/2011 vp). Koska kunnille esitetään säädettäväksi toimeksiantotyyppisesti valtion viranomaisen vastuulle kuuluvien viranomaispalveluiden asiakaspalvelujen antaminen, korostuu valtion vastuun valtion tehtävien hoitamisesta aiheutuvista kustannuksista. Ehdotuksessa on arvioitu, että noin 40 prosenttia yhteisessä asiakaspalvelussa lakisääteisesti hoidettavista tehtävistä tulisi olemaan valtion viranomaisten toimivaltaan kuuluvien palveluiden asiakaspalvelutehtäviä. Lakiin sisältyvässä yhteisen asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmäehdotuksessa valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta aiheutuvat välittömät kustannukset esitetään korvattavaksi kunnille täyden korvauksen periaatteen mukaisesti. Korvaus koostuisi perusosasta ja suoritteisiin perustuvasta korvauksesta. Valtioneuvoston asetuksella an-

nettaisiin tarkempia säännöksiä kunnalle maksettavan korvauksen perusteista ja maksamisessa noudatettavasta menettelystä. Valtion vastuulle jäisivät lain 27 §:n mukaan myös yhteisessä asiakaspalvelussa käytettävät asiakaspalvelu-, ajanvaraus- ja julkaisu-järjestelmät.

#### Palveluiden tuottamisen tavasta säättäminen

Esityksellä puututtaisiin osin myös kunnan lakisääteisten palveluiden tuottamisen tapaan. Lain 4 §:n 2 momentissa esitetään säädettäväksi, että kunnan on hoidettava sille tämän lain mukaan kuuluvat valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävät itse. Lisäksi lain 14 §:n 1 momentissa säädettäisiin kunnille velvollisuus hoitaa yhteisessä asiakaspalvelussa lain 7 §:ssä tarkoitettulla tavalla vähintään sellaisia kunnalle laissa säädettyihin tehtäviin kuuluvia asiakaspalveluja, jotka kunta hoitaa itse. Yhteisessä asiakaspalvelussa ei kuitenkaan olisi välttämätöntä hoitaa terveydenhuollon palveluihin kuuluvia asiakaspalvelutehtäviä. Arvioitavaksi tulee, puututaanko kunnan lakisääteisten tehtävien tuottamisen tapaa koskevalla sääntelyllä perustuslain 121 §:n suojaamaan kunnallisen itsehallinnon keskeisiin ominaispiirteisiin tavalla, joka tekisi itsehallinnon merkityksettömäksi.

Kuntalaissa on säännökset tavoista, joilla kunta voi hoitaa lakisääteiset tai vapaaehtoiset tehtävänsä mukaan lukien niihin liittyvät asiakaspalvelutehtävät. Kuntalain 2 §:n 3 momentin mukaan kunta hoitaa sille laissa säädetyt tehtävät itse tai yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa, minkä ohella kunta voi hankkia tehtävien hoidon edellyttämiä palveluja kunta myös muilta palvelujen tuottajilta. Kuntalaki jättää siten kunnan harkintaan, miten asiakaspalvelutehtävät järjestetään. Tästä lähtökohdasta poikettaisiin, jos kunta velvoitettaisiin hoitamaan itse omalla henkilöstöllään asiakaspalvelutehtävät itse ylläpitämässään yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Kuntalain 2 §:n 3 momentin säännöksen peruslähtökohdat perustuvat kunnalliseen itsehallintoon, mutta niistä voidaan perustelusta syystä myös poiketa. Normihierarkkisesti tavallisen lain tasoinen kuntalaki ei kuitenkaan sinänsä estä siitä poikkeavia lain-

tasoisia säännöksiä ja tällaisia erityissäännöksiä on kuntalain 3 §:n 1 momentin mukaan noudatettava kuntalain sijasta.

Perustuslakivaliokunta on lausunnossaan (PeVL 46/2010 vp) luonnehtinut perustuslain 121 §:n 1 momentin itsehallintosäännöksen merkitystä todeten, että säännös pohjautuu perustuslakivaliokunnan jo hallitusmuodon voimassa ollessa vakiintuneeseen käytäntöön, jonka mukaan perustuslainvoimaisesti suojattu kunnallinen itsehallinto merkitsee kuntalaisille kuuluvaa oikeutta päättää kuntansa hallinnosta ja taloudesta. Itsehallinto kattaa muun muassa kuntalaisten oikeuden itse valitsemiinsa hallintoelimiin (HE 1/1998 vp, s. 175/II). Tavallisella lailla ei voida puuttua itsehallinnon keskeisiin ominaispiirteisiin tavalla, joka asiallisesti ottaen tekisi itsehallinnon merkityksettömäksi (esim. PeVL 37/2006 vp, PeVL 22/2006 vp ja PeVL 65/2002 vp).

Koska kunnalle voidaan lailla säätää tehtäviä, on samalla katsottu mahdolliseksi säätää palvelujen tuottamisen järjestämistavasta. Itsehallintosäännöksen ei ole katsottu estävän säätämästä lailla kuntien hallinnosta perustuslain 121 §:n 2 momentissa tarkoitettuja yleisiä perusteita tarkempia säännöksiä esimerkiksi lautakunnista ja niiden tehtävistä. Ehdotetulle 14 §:n 1 momentin sääntelyratkaisuille on edellä yleisperustelujen kohdassa 3.2.2 todetuina tavoin viranomaispalveluiden alueellisesti yhdenvertaisen saatavuuden turvaamiseen ja palvelutoiminnan tarkoituksenmukaiseen ja tuottavaa järjestämiseen kiinnittyvät hyväksyttävät ja painavat perusteet. Säännöksellä tavoitellaan perustuslain 6 §:ssä suojatun yhdenvertaisuuden sekä perustuslain 21 §:n tarkoittaman hyvän hallinnon tosiasiallista toteutumista. Perustuslakivaliokunnan käytännön valossa voidaan arvioida, että kuntien lakisääteisiin tehtäviin liittyvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa voidaan säätää lailla järjestämisvelvollista kuntaa sitovasti ilman, että kyse olisi puuttumisesta kunnallisen itsehallinnon ominaispiirteisiin tavalla, joka tekisi asiallisesti ottaen itsehallinnon merkityksettömäksi. Kuntien itsehallinnon nojalla itselleen ottamien kunnan yleiseen toimialaan kuuluvien palveluiden asiakaspalvelut on sen

sijaan rajattu esityksessä 14 §:n velvoittavan sääntelyn ulkopuolelle.

Yhteisessä asiakaspalvelussa annettavat valtion viranomaisten asiakaspalvelut tulevat muodostamaan keskeisen asiakasrajapinnan julkisen hallinnon viranomaispalveluihin. Ehdotetun 4 §:n 2 momentin sääntelyratkaisun tavoitteena on turvata ja ylläpitää viranomaispalveluita kohtaan tunnettava luottamus estämällä tässä laissa tarkoitettujen valtion viranomaisten asiakaspalveluiden tuottaminen muun kuin viranomaisorganisaation toimesta. Syy rajata palveluiden tuottamisen tapaa perustuu siten asiakaspalvelupisteessä annettavien palveluiden luonteeseen. Peruste sääntelyratkaisulle on asianmukainen eikä sääntely rajoita palveluiden tuottamisen tapaa enempää kuin tavoitteen saavuttamiseksi on tarpeen. Sääntely koskee ainoastaan kunnalle lailla annettavien valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamista eikä sääntelyllä puututa kunnallisen itsehallinnon ominaispiirteisiin tavalla, joka tekisi itsehallinnon merkityksettömäksi.

## Ohjaus ja valvonta

Esitys sisältää kuntiin kohdistuvia ohjaus- ja valvontasäännöksiä. Lain 18 §:n 1 momentin mukaan valtiovarainministeriö vastaisi julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun yleishallinnollisesta ohjauksesta. Tällä tarkoitetaan sitä, että yhteinen asiakaspalvelutoiminta kuuluisi valtiovarainministeriön toimialalle siinä merkityksessä kuin ministeriöiden välisestä toimialajaosta säädetään valtioneuvostosta annetussa laissa ja sen perusteella annetussa valtioneuvoston ohjesäännössä. Tämä tarkoittaisi erityisesti sitä, että yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskeva säädösvalmistelu kuuluisi valtiovarainministeriön vastuulle. Esitykseen sisältyvissä asetusten antovaltuussäännöksissä asetusten antajaksi ehdotetaan valtioneuvostoa. Lisäksi valtiovarainministeriö vastaisi laissa tarkoitettuja valtion viranomaisia ohjaavien ministeriöiden ja keskushallinnon virastojen sekä kuntien kanssa yhteisen asiakaspalvelun yleisen ohjauksen ja seurannan yhteensovittamisesta. Valtiovarainministeriön tukena hallinnollisessa ohjauksessa ja sen yhteensovittamisessa olisi julkisen hallinnon yhteisen

asiakaspalvelun neuvottelukunta. Yhteisen asiakaspalvelun yleisellä ohjauksella tarkoitettaisiin informaatio-ohjausta, jonka kautta ei olisi mahdollista antaa yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvia kuntia ja muita viranomaisia velvoittavia määräyksiä.

Lain 19 §:n mukaan Poliisihallitus, Verohallinto, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, työ- ja elinkeinotoimistot, maistraattien ohjauksesta vastaava aluehallintovirasto ja maistraatit vastaisivat toimialalleen kuuluvien järjestämisvelvoitteeseen perustuvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen ja kehittämisen ohjaamisesta ja seuraamisesta. Ohjaus ja seuranta olisi tehtävä yhteistyössä kuntien kanssa. Lisäksi mainitut valtion viranomaiset vastaisivat toimialalleen kuuluvien järjestämisvelvoitteeseen perustuvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen valvonnasta. Ohjauksessa olisi kyse informaatio-ohjauksesta ja valvonnassa voitaisiin hallinnollisen ohjauksen keinoin puuttua toiminnassa tapahtuviin virheisiin. Ohjaus- ja seurantatoiminnan kautta huolehdittaisiin siitä, että asiakaspalvelupisteessä annettava asiakaspalvelu saadaan sovitettua valtion viranomaisten palveluprosesseihin niin, että koko palveluprosessin ja siinä annettavien palvelujen laatu kyetään turvaamaan ja pitämään yhdenmukaisena ja hyvänä. Valtion viranomaisten ohjaus- ja valvontatoimivallalla pyritään varmistamaan yhteisessä asiakaspalvelussa annettavien asiakaspalveluiden asianmukaisuus ja virheettömyys ja siten edistämään hyvän hallinnon tosiasiallista toteutumista. Lisäksi ohjauksella ja valvonnalla yhdessä lain 25 §:ssä tarkoitettun valtion viranomaisen antaman toiminnallisen tuen ja koulutuksen kanssa varmistetaan, että hallinnon asiakkaat saavat valtion viranomaistehtävien asiakaspalveluita yhdenmukaisin tavoin koko maassa.

Ehdotettu 20 §:n valvontasäännös antaisi aluehallintovirastoille toimivallan valvoa kunnille säädetyn järjestämisvelvoitteen noudattamista. Kyse olisi ainoastaan kunnan toiminnan laillisuuden valvonnasta eikä valvontaan sisältyisi järjestämisvelvoitteen toimeenpanoa koskevien kunnan päätösten tai toimenpiteiden tarkoituksenmukaisuuden arviointia ja valvontaa. Lain 21 §:n mukaan aluehallintovirastolla olisi oikeus antaa kun-

taa velvoittavia määräyksiä tilanteessa, jossa kunta laiminlyö järjestämisvelvoitteen noudattamisen, sekä tehostaa määräystä uhkasakolla. Valvontasäännöksellä sekä lain 21 §:n pakkokeinosäännöksellä varmistettaisiin osaltaan perustuslain 6 §:n ja 21 §:n tosiasiallinen toteutuminen yhteisessä asiakaspalvelussa tilanteissa, joissa laiminlyö sille säädetystä järjestämisvastuusta johtuvia velvoitteita. Lakiesitykseen sisältyvät ohjausta ja valvontaa koskevat säännökset eivät ole ongelmallisia perustuslain 121 §:n kannalta.

### *Asetuksenantovaltuudet*

Perustuslain 80 §:n 1 momentin mukaan valtioneuvosto voi antaa asetuksia perustuslaissa tai muussa laissa säädetyn valtuuden nojalla. Lailla on kuitenkin säädettävä yksilön oikeuksien ja velvollisuuksien perusteista sekä asioista, jotka perustuslain mukaan muuten kuuluvat lain alaan.

Asetuksenantovaltuus ehdotetaan annettavaksi kaikilta osin valtioneuvostotasolle, koska kyse on useaa hallinnonalaan koskevista periaatteellisesti merkittävistä ja laajakantoisista asioista.

Perustuslakivaliokunta on todennut, että kuntien taloudellisten velvoitteiden kannalta olennaisten kysymysten määrittelystä on perustuslain 121 §:n vuoksi säädettävä ainakin perusteiden osalta laissa (PeVL 36/2010 vp, PeVL 50/2001 vp, PeVL 41/2010 vp). Tällaisissa tapauksissa myös asetuksenantovaltuuden tarkkarajaisuuden vaatimus korostuu.

Kuntien taloudellisten velvoitteiden kannalta keskeinen asetuksenantovaltuussäännös on ehdotetun lain 5 §:n 2 momentti, jonka mukaan valtioneuvoston asetuksella annetaan tarkempia säännöksiä asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen määrittelystä ja muodostumisesta. Yhteisen asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmässä rahoituksen perusosan suuruuteen vaikuttaa asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen asukasmäärää, minkä vuoksi asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen määrittely on merkityksellistä kunnille annetusta järjestämisvelvoitteesta aiheutuvien kustannusten korvaamisen kannalta. Lain 5 §:n 2 momentin mukaan asiakaspalvelupisteen vaikutusalueeseen voi 4 §:n 3 momentissa mainitun kunnan lisäksi kuulua muita kuntia tai muiden

kuntien osia. Laissa asetuksenantajan harkintavaltaa on ehdotettu ohjattavaksi siten, että vaikutusalueen määrittelyssä otetaan huomioon se, kuinka työssäkäynti ja asiointi tavanomaisesti alueella suuntautuu. Valtioneuvoston harkintaa on siten sidottu todennettavissa oleviin seikkoihin.

Ehdotettujen 9-13 §:ien mukaan laissa säädetäisiin niistä poliisin, Verohallinnon, maistraatin, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen ja työ- ja elinkeinotoimiston tehtäväalueista, joihin kuuluvia palveluita yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan 7 §:ssä tai 8 §:n 1 momentissa tarkoitettulla tavalla. Poliisin ja maistraattien osalta laissa säädetäisiin myös siitä, mihin tehtäväalueisiin kuuluvia palveluita yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan 8 §:n 2 momentissa tarkoitettulla tavalla oman henkilöstön antamana. Tehtäväalueet olisivat luonnehdintoja laajemmista tehtäväkokonaisuuksista, jotka koostuisivat useammista viranomaisille säädetystä tehtävistä. Lain 9-13 §:iin sisältyvän delegointisäännöksen mukaan valtioneuvoston asetuksella annettaisiin tarkempia säännöksiä yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavista edellä tarkoitettujen viranomaisten tehtäväalueisiin kuuluvista palveluista. Lisäksi valtioneuvoston asetuksella voitaisiin säätää tarkemmin edellä tarkoitettujen viranomaisten tehtäväalueisiin kuuluvien palveluiden antamisen järjestämisestä ja keinoista. Tehtäväalueet ehdotetaan määritettäväksi niin tarkasti, että niiden perusteella käy asiakkaalle ilmi se, millaisia 9-13 §:ssä tarkoitettujen valtion viranomaisten palveluita hän yhteisestä asiakaspalvelusta saa. Lisäksi määrittelyistä ilmeni yhdessä palveluneuvojan tehtäviä koskevan 7 §:ään ehdotetun säännöksen kanssa se, millaisten poliisin palveluiden asiakaspalvelun hoito ehdotetulla lailla kunnille annetaan. Tehtäväalueisiin kuuluvat palvelut täsmennettäisiin asetuksella siten, että yhteisessä asiakaspalvelussa annettavat valtion viranomaisten yksittäiset palvelut kävisivät ilmi asetuksesta yksiselitteisesti ja määrittäisivät poliisin lakiin perustuvien tehtävien kautta. Delegointisääntelyn käyttöä ja sen tietynlaista väljyyttä edellä tarkoitetuissa 9-13 §:ien asetuksenantovaltuussäännöksissä puoltaa se, että kyse on varsin yksityiskohtaisesta sääntelystä ja yksittäisten valtion viran-



omaisten palveluiden osalta toimintaympäristö on jatkuvasti muuttuvaa. Viranomaisten tehtävien muuttuessa on tärkeää, että uusien tehtävien asiakaspalvelut saadaan vietyä välittömästi ja joustavasti yhteiseen asiakaspalveluun. Samoin palveluiden antamisen tapojen muutokset, kuten esimerkiksi palveluiden sähköistyminen, saattavat edellyttää, että palveluiden antamisen järjestämisestä ja keinoista annetaan asetuksella uuden palvelutilanteen edellyttämää lakia tarkempaa sääntelyä. Asetuksella annettavaa sääntelyä rajoittaisivat tältä osin lain 7 ja 8 §:ien palveluiden antamisen tapaa koskevat säännökset. Tämänkaltaista yksityiskohtaista sääntelyä ei ole tarkoituksenmukaista toteuttaa lailla.

### *Lain voimaantulosta säätäminen*

Laki ehdotetaan tulevaksi voimaan mahdollisimman pian sen hyväksymisen ja vahvistamisen jälkeen. Ehdotetun lain 33 §:n 1 momenttiin sisältyvän voimaantulosäännöksen mukaan lain 2 luvussa tarkoitettujen ja niistä johtuvat velvoitteet tulisivat kuitenkin voimaan 4 §:n 3 momentissa tarkoitetuissa kunnissa vaiheittain viimeistään 31 päivänä joulukuuta 201X. Ehdotetun säännöksen mukaan kuntia koskevien velvoitteiden voimaan tulosta säädettäisiin valtioneuvoston asetuksella. Lisäksi säännöksen mukaan ennen asetuksen antamista olisi asianomaisia kuntia kuultava.

Käytännössä lain vaiheittainen voimaantulo tarkoittaisi sitä, että ehdotetun lain 4 §:n 3 momentissa tarkoitetuista kunnista muodostettaisiin lain täytäntöönpanon kannalta toiminnallisesti tarkoituksenmukaisia ryhmiä, joiden osalta ehdotetusta laista johtuvat velvoitteet saatettaisiin valtioneuvoston asetuksella voimaan ryhmäkohtaisesti. Säännöksen mukaan laki olisi siinä tarkoitettujen kaikkien kuntien osalta täysimääräisesti voimassa viimeistään vuoden 201X loppuun mennessä.

Perustuslain 77 §:n 1 momentin mukaan eduskunnan hyväksymä laki on esiteltävä tasavallan presidentin vahvistettavaksi. Presidentin on päätettävä lain vahvistamisesta kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun laki on toimitettu vahvistettavaksi. Perustuslain 79 §:n 3 momentin mukaan laista tulee käydä ilmi, milloin se tulee voimaan. Erityisestä

syystä laissa voidaan säätää, että sen voimaantuloajankohdasta säädetään asetuksella.

Lain voimaantuloajankohdan tulee perustuslakiesityksen perustelujen (HE 1/1998 vp, s. 130/II) mukaan käydä ensisijaisesti ilmi itse laista. Voimaantuloajankohta voidaan jättää asetuksella säädettäväksi vain erityisestä syystä. Tästä voi esitöiden perusteella olla kysymys esimerkiksi silloin, kun suuren lainsäädäntökokonaisuuden eri osien on tultava voimaan samana ajankohtana eikä tuota ajankohtaa ole lakia säädettäessä tarkoituksenmukaista tai mahdollista vielä vahvistaa. Perustuslakivaliokunnan käytännössä erityisenä syynä on pidetty myös lain voimaantuloajankohdan sidonnaisuutta Suomen kansainvälisten velvoitteiden tai esimerkiksi Euroopan unionin lainsäädännön voimaantuloon (PeVL 43/2000 vp, PeVL 1/2004 vp, PeVL 5/2004 vp, PeVL 14/2004 vp.).

Sen sijaan valiokunnan ratkaisukäytännöstä ilmenee, että siltä osin kuin sääntelyssä on kysymys tarpeellisen ajan varaamisesta laista johtuville hallinnollisille toimenpiteille, käytännön järjestelyille ja tiedottamiselle ei voimaantuloajankohdasta ole mahdollista säätää asetuksella. Valiokunta on katsonut, että tällaiset toimet ovat tavanomaisia lähes kaikelle lainsäädännölle, ja tarvittava aika niille voidaan varata päätettäessä lain voimaantuloajankohdasta lakia vahvistettaessa (PeVL 2/2005 vp, PeVL 7/2005 vp.).

Vaikka perustuslakivaliokunta onkin ratkaisukäytännössään todennut, etteivät lain täytäntöönpanoon liittyvät hallinnolliset toimenpiteet ja käytännön järjestelyt ole sellaisia erityisiä syitä, joita tarkoitetaan perustuslain 79 §:n 3 momentissa ja joiden perusteella lain voimaantuloajankohdasta voitaisiin säätää asetuksella, on tässä tapauksessa kuitenkin olemassa sellaisia erityisiä oikeudellisia ja toiminnallisia syitä, joiden voidaan tulkita täyttävän edellä mainitussa perustuslain säännöksessä asetetut vaatimukset. Ensinnäkin säännöksessä asetettaisiin lain voimaantuloajankohdalle ehdoton takaraja, joka rajoittaisi täsmällisesti asetuksenantovaltuutta. Kysymys olisi siis siirtymäkauden järjestelystä ja sen täsmentämisestä asetustasoisella sääntelyllä. Toiseksi kysymys on laajaa viranomaisjoukkoa ja niiden tehtävien järjestämistä sekä lukuisia näissä viranomaisissa

työskenteleviä henkilöitä ja heidän työtehtävään välittömästi koskevasta asiasta, jossa lain täytäntöönpanon suunnitelmallisuudella ja hallittavuudella on erityinen painoarvo. Tässä suhteessa tulevat erityisesti huomioon otettaviksi perustuslain 21 §:n säännökset oikeusturvasta ja hyvästä hallinnosta. Kolmanneksi esitys aiheuttaa useille julkisen hallinnon viranomaisille merkittäviä taloudellisia seurauksia, joiden selvittäminen ja toteuttaminen - jo pelkästään valtion talousarvion tasolla - edellyttävät pitkäjänteistä ja tarkkaa suunnittelua. Edellä mainittujen seikkojen lisäksi keskeinen merkitys lain hallitun täytäntöönpanon kannalta on myös sillä, että täytäntöönpanotoimenpiteet tulisi olla mahdollista toteuttaa siirtymäkauden puitteissa ajallisesti riittävällä joustavuudella. Näistä seikoista johtuen ei ehdotettua lakia säädettäessä ole tarkoituksenmukaista eikä mahdollista vielä vahvistaa laissa täsmällisesti sitä ajankohtaa, jolloin laki tulisi ehdotetun siirtymäkauden aikana eri kuntakokonaisuuksissa voimaan. Edellä mainituista syistä lakiehdotus täyttää perustuslain 79 §:n 3 momentissa asetuksenantovaltuuden käytölle asetetut vaatimukset.

### *Ahvenanmaan erityisasema*

Perustuslain 120 §:ssä säädetään Ahvenanmaan erityisasemasta. Pykälän mukaan

Ahvenanmaan maakunnalla on itsehallinto sen mukaan kuin Ahvenanmaan itsehallintolaissa erikseen säädetään. Ahvenanmaan itsehallintolain (1144/1991) 18 §:n 4 kohdan mukaan maakunnalla on lainsäädäntövalta asioissa, jotka koskevat kuntajakoa, kunnallisvaaleja, kuntien hallintoa ja niiden viranhaltijoita, kuntien palveluksessa olevia viranhaltijoita koskevia virkaehtosopimuksia ja kurinpitorangeistuksen määräämistä kuntien viranhaltijoille. Ehdotetun lain 4 §:ssä asetetaan kunnalle yhteisen asiakaspalvelun järjestämisvelvoite. Lisäksi pykälässä määrätään tyhjentävästi ne kunnat, joita järjestämisvelvoite koskee. Esityksen mukaan järjestämisvelvoite ei koske Ahvenanmaan maakunnan alueella olevia kuntia. Tämän johdosta esitys ei ole ristiriidassa edellä mainittujen perustuslain ja Ahvenanmaan itsehallintolain säännösten kanssa.

Edellä kerrotun perusteella lakiehdotukset voidaan hallituksen käsityksen mukaan käsitellä tavallisessa lainsäätämisyjärjestyksessä. Koska esitys sisältää kuitenkin useita perustuslain säännösten soveltamista koskevia ehdotuksia, pitää hallitus suotavan, että esityksestä pyydetäisiin perustuslakivaliokunnan lausunto.

Edellä esitetyn perusteella annetaan eduskunnan hyväksyttäväksi seuraavat lakiehdotukset:

## **Laki**

### **julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta**

1 Luku.

#### **Yleiset säännökset**

1 §

#### *Lain tarkoitus*

Tämän lain tarkoituksena on edistää julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun

saatavuutta sekä asiakaspalvelutoiminnan tuottavuutta ja tehokkuutta.

2 §

#### *Soveltamisala*

Tätä lakia sovelletaan julkisen hallinnon asiakaspalvelujen antamiseen kuntien ylläpitämistä asiakaspalvelupisteistä sekä julkisen

hallinnon asiakaspalvelun järjestämiseen ja tuottamiseen viranomaisten yhteistyönä.

Yhteisessä asiakaspalvelussa ei voida hoitaa asiakaspalvelutehtäviä, jotka sisältävät julkisen vallan käyttöä tai jotka lain mukaan edellyttävät asiakkaan henkilökohtaista asiointia toimivaltaisessa viranomaisessa, jollei laissa toisin säädetä. Näitä tehtäviä voi yhteisessä asiakaspalvelussa kuitenkin hoitaa tässä laissa tarkoitettu toimivaltainen viranomainen.

### 3 §

#### *Määritelmät*

Tässä laissa tarkoitetaan:

1) *toimivaltaisella viranomaisella* sitä valtion viranomaista tai kuntaa taikka itsenäistä julkisoikeudellista laitosta, jonka toimialan asiakaspalvelutehtäviä tarjotaan yhteisessä asiakaspalvelussa;

2) *toimeksiantajalla* sitä sopimusperusteisen yhteistyön osapuolta, jonka toimialan asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta sovi-  
taan palvelusopimuksessa;

3) *toimeksisaajalla* sitä sopimusperusteisen yhteistyön osapuolta, joka ottaa palvelusopimuksessa määritellyt asiakaspalvelutehtävät hoitaakseen;

4) *asiakaspalvelupisteellä* kunnan tai toimeksisaajan hallitsemaa toimitilaa, jossa hoidetaan tässä laissa tarkoitettuja asiakaspalvelutehtäviä;

5) *palveluneuvojalla* kunnan tai toimeksisaajan palveluksessa olevaa henkilöä, joka työskentelee asiakaspalvelupisteessä ja hoitaa asiakaspalvelutehtäviä.

## 2 Luku

### **Järjestämisveloitteeseen perustuva yhteinen asiakaspalvelu**

### 4 §

*Yhteistä asiakaspalvelua koskevat kunnan tehtävät*

Kunnan on järjestettävä jäljempänä 6 §:ssä tarkoitettujen valtion viranomaisten asiakas-

palvelutehtävien hoitaminen siten kuin siitä tässä laissa ja sen nojalla annetuissa säännöksissä säädetään sekä luotava ja ylläpidettävä edellytykset sille, että edellä tarkoitettujen valtion viranomaisten palveluita voidaan tarjota yhteisessä asiakaspalvelussa 8 §:ssä tarkoitettuihin tavoin (järjestämisvelvoite).

Kunnan on hoidettava sille tämän lain mukaan kuuluvat valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävät itse.

Järjestämisvelvoite koskee seuraavia kuntia: Akaa, Alajärvi, Alavus, Asikkala, Askola, Enontekiö, Espoo, Eura, Forssa, Haapajärvi, Hamina, Harjavalta, Heinola, Helsinki, Huittinen, Hyvinkää, Hämeenlinna, Ii, Iisalmi, Ikaalinen, Ilomantsi, Imatra, Inari, Janakkala, Joensuu, Joutsa, Juankoski, Juuka, Juva, Jyväskylä, Jämsä, Järvenpää, Kajaani, Kalajoki, Kangasala, Kangasniemi, Kankaanpää, Kannonkoski, Kannus, Karstula, Kauhajoki, Kauhava, Kaustinen, Kemi, Kemijärvi, Kemiönsaari, Kerava, Keuruu, Kinula, Kirkkonummi, Kitee, Kittilä, Kiuruvesi, Kokkola, Kolari, Kontiolhti, Kotka, Kouvola, Kristiinankaupunki, Kuhmo, Kuhmoinen, Kuopio, Kurikka, Kuusamo, Lahti, Laihia, Laitila, Lapinjärvi, Lapinlahti, Lappeenranta, Lapua, Laukaa, Lempäälä, Leppävirta, Lieksa, Lieto, Liminka, Liperi, Lohja, Loimaa, Loviisa, Maalahti, Merikarvia, Mikeli, Muhos, Muonio, Mäntsälä, Mänttä-Vilppula, Mäntyharju, Nastola, Nivala, Nokia, Nurmes, Nurmijärvi, Närpiö, Orimattila, Orivesi, Oulainen, Oulu, Outokumpu, Parainen, Parikkala, Parkano, Pelkosenniemi, Pello, Perho, Pieksämäki, Pielavesi, Pietarsaari, Pori, Porvoo, Posio, Pudasjärvi, Puolanka, Puumala, Pyhäjärvi, Raahe, Raasepori, Raisio, Ranua, Rauma, Rautavaara, Riihimäki, Rovaniemi, Ruovesi, Saarijärvi, Salla, Salo, Sastamala, Savonlinna, Savukoski, Seinäjoki, Siikalatva, Siilinjärvi, Sipoo, Sodankylä, Sotkamo, Sulkava, Suomussalmi, Suonenjoki, Sysmä, Taivalkoski, Tampere, Tervola, Teuva, Tornio, Turku, Utsjoki, Uusikaupunki, Vaala, Vaasa, Valkeakoski, Vantaa, Varkaus, Vehmaa, Vihti, Viitasaari, Virrat, Vöyri, Ylitornio, Ylivieska, Ylöjärvi, Ähtäri, Äänekoski.

Kuntien yhdistyessä järjestämisvelvoite siirtyy kuntien yhdistymisen tuloksena syntyneelle uudelle kunnalle. Jos kunnan alue



jaetaan kahden tai useamman kunnan kesken siten, että jaettava kunta lakkaa, siirtyy järjestämisvelvoite sille uudelle kunnalle, jonka alueella järjestämisvelvoitteeseen perustuva asiakaspalvelupiste sijaitsee.

## 5 §

### *Asiakaspalvelupiste*

Kunnan on perustettava asiakaspalvelupiste yhteisen asiakaspalvelun hoitamista varten. Kunta voi perustaa alueelleen useamman kuin yhden asiakaspalvelupisteen. Kunnan on sijoitettava asiakaspalvelupiste alueellaan siten, että sijoittamisella voidaan edistää yhteisessä asiakaspalvelussa tuotettavien palvelujen kattavaa alueellista saatavuutta asiakaspalvelupisteen vaikutusalueella sekä palvelutoiminnan tuottavuutta ja tehokkuutta.

Asiakaspalvelupisteen vaikutusalueeseen voi 4 §:n 3 momentissa mainitun kunnan lisäksi kuulua muita kuntia tai muiden kuntien osia. Vaikutusalueen määrittelyssä otetaan huomioon se, kuinka työssäkäynti ja asiointi alueella tavanomaisesti suuntautuu. Valtioneuvoston asetuksella annetaan tarkempia säännöksiä asiakaspalvelupisteen vaikutusalueen määrittelystä ja muodostumisesta.

Kuntien yhdistyessä järjestämisvelvoitteeseen perustuvat asiakaspalvelupisteet jatkavat toimintaansa uudessa kunnassa. Valtioneuvosto voi kuitenkin päättää, että uuden kunnan järjestämisvelvoitteeseen ei kuulu kaikkien uuden kunnan alueella olevien asiakaspalvelupisteiden ylläpitäminen, jos tämä on perusteltua ottaen huomioon asiakaspalvelun saatavuus asiakaspalvelupisteiden vaikutusalueella sekä asiakaspalvelutoiminnan tuottavuus ja tehokkuus.

## 6 §

### *Yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvat valtion viranomaiset*

Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidetaan seuraavien valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtäviä:

1) poliisin hallinnosta annetussa laissa (110/1992) tarkoitetut poliisilaitokset;

2) Verohallinnosta annetussa laissa (503/2010) tarkoitettu Verohallinto;

3) rekisterihallintolaissa (166/1996) tarkoitetut maistraatit;

4) elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annetussa laissa (897/2009) tarkoitetut elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset;

5) elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annetussa laissa tarkoitetut työ- ja elinkeinotoimistot.

## 7 §

### *Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat asiakaspalvelutehtävät*

Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidetaan seuraavia asiakaspalvelutehtäviä:

1) asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen ja varmentaminen;

2) toimivaltaiselle viranomaiselle tarkoitettujen ilmoitusten, hakemusten ja muiden asiakirjojen vastaanottaminen ja välittäminen toimivaltaiselle viranomaiselle;

3) toimivaltaisen viranomaisen toimituskirjojen ja muiden asiakirjojen luovuttaminen sekä hallintolain (434/2003) 60 §:n 2 momentissa tarkoitettu asiakirjojen tiedoksianto;

4) toimivaltaisen viranomaisen suoritteista perittävien maksujen vastaanottaminen sekä niiden välittäminen toimivaltaiselle viranomaiselle;

5) edellä mainittuihin palvelutehtäviin liittyvät asiakaspalvelun tukitoiminnot sekä välittömästi näihin palvelutehtäviin liittyvää tekninen ohjaus, tiedon välittäminen ja tiedottaminen;

6) asioiden vireillepanoon ja tiedoksiantoon liittyvien muiden tietojen välittäminen;

7) toimivaltaisen viranomaisen verkkopalvelujen käytön tuki;

8) etäpalvelua tai muulla tavalla järjestettävää toimivaltaisen viranomaisen antamaa asiakaspalvelua koskevien ajanvarausten vastaanottaminen;

9) etäpalvelua koskevan käyttöyhteyden luominen toimivaltaiseen viranomaiseen ja palvelun käytön tuki;

10) toimivaltaisten viranomaisten tuotteiden myynti ja niistä kertyneiden maksujen

välittäminen edelleen toimivaltaiselle viranomaiselle.

Edellä 1 momentissa tarkoitetut asiakaspalvelutehtävät hoidetaan asiakaspalvelupisteessä palveluneuvojan antamana henkilökohtaisena palveluna käyntiasioinnin yhteydessä taikka puhelimen tai muun tieto- ja viestintäteknisen käyttöyhteyden avulla.

Asiakaspalvelupisteessä voidaan ottaa vastaan veronkantolaissa (609/2005) ja verotililaissa (604/2009) tarkoitettuja veroja, maksuja ja muita suorituksia sekä välittää ne edelleen veronkantoviranomaiselle. Valtioneuvoston asetuksella säädetään niistä asiakaspalvelupisteistä, jotka ottavat vastaan edellä tarkoitettuja veroja, maksuja ja muita suorituksia.

## 8 §

### *Toimivaltaisen viranomaisen palvelujen antaminen yhteisessä asiakaspalvelussa*

Asiakaspalvelupisteessä on käytössä etäpalvelujärjestelmä, jolla palvelupisteessä asioidulle voidaan palveluneuvojan avustuksella järjestää pääsy toimivaltaisen viranomaisen antamaan henkilökohtaiseen asiakaspalveluun.

Toimivaltaisen viranomaisen edustaja voi toimia asiakaspalvelupisteessä, hoitaa siellä toimivaltaisen viranomaisen tehtäviä ja antaa asiakkaalle näitä tehtäviä koskevaa henkilökohtaista asiakaspalvelua.

## 9 §

### *Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat poliisin palvelut*

Yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan 7 §:ssä ja 8 §:n 1 momentissa tarkoitettulla tavalla seuraaviin poliisin tehtäväalueisiin kuuluvia palveluja:

- 1) ajo-oikeus- ja liikenneasiat;
- 2) arpajais- ja rahankeräysasiat;
- 3) Euroopan unionin kansalaisen ja tällaiseen rinnastettavan henkilön oleskeluoikeuden rekisteröintiasiat;
- 4) yleisötilaisuuksia ja vastaavia koskevat asiat;
- 5) löytötavara-asiat.

Yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan 1 momentissa säädetyn lisäksi 8 §:n 2 momentissa tarkoitettulla tavalla seuraaviin poliisin tehtäväalueisiin kuuluvia palveluja:

- 1) passi- ja henkilökorttiasiat;
- 2) muut kuin 1 momentissa tarkoitettut ulkomaalaisasiat;
- 3) ampuma-aseita koskevat asiat;
- 4) yksityistä turvallisuusalaa koskevat asiat.

Valtioneuvoston asetuksella annetaan tarkempia säännöksiä yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavista poliisin tehtäväalueisiin kuuluvista palveluista sekä voidaan säätää tarkemmin niiden hoitamisen järjestämisestä ja keinoista. Valtioneuvoston asetuksella säädetään lisäksi niistä asiakaspalvelupisteistä, joissa poliisin henkilöstö hoitaa asiakaspalvelua 2 momentissa tarkoitetuilla tavoin.

## 10 §

### *Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat Verohallinnon palvelut*

Yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan 7:ssä ja 8 §:n 1 momentissa tarkoitettulla tavalla seuraaviin Verohallinnon tehtäväalueisiin kuuluvia palveluja:

- 1) tietopalveluasiant;
- 2) henkilöverotusasiat;
- 3) perintö- ja lahjaverotusasiat;
- 4) maa- ja metsätalouden verotusta koskevat asiat;
- 5) varainsiirtoverotusta koskevat asiat.

Valtioneuvoston asetuksella annetaan tarkempia säännöksiä yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavista Verohallinnon tehtäväalueisiin kuuluvista palveluista sekä voidaan säätää tarkemmin niiden hoitamisen järjestämisestä ja keinoista. Valtioneuvoston asetuksella voidaan lisäksi säätää niistä asiakaspalvelupisteistä, joissa Verohallinnon henkilöstö hoitaa asiakaspalvelua 8 §:n 2 momentissa tarkoitetuilla tavoin, sekä tällä tavoin annettavista Verohallinnon palveluista.

## 11 §

### *Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat maistraatin palvelut*

Yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan 7:ssä ja 8 §:n 1 momentissa tarkoitettulla tavalla seuraaviin maistraatin tehtävälajeihin kuuluvia palveluja:

- 1) tietopalveluasiat;
- 2) tietojen rekisteröintiä koskevat asiat;
- 3) holloustoimen edunvalvontaa koskevat asiat;
- 4) kuluttajaneuvonta-asiat;
- 5) henkilöoikeudelliset asiat;
- 6) perhe- ja perintöoikeudelliset asiat;
- 7) avioliiton ja parisuhteen rekisteröinnin esteiden tutkintaa koskevat asiat;
- 8) yhteisöoikeudelliset asiat.

Yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan 1 momentissa säädetyn lisäksi 8 §:n 2 momentissa tarkoitettulla tavalla seuraaviin maistraatin tehtävälajeihin kuuluvia palveluja:

- 1) julkisen notaarin ja kaupanvahvistajan palvelut;
- 2) muut kuin 1 momentissa tarkoitettut avioliittoon vihkimiseen ja parisuhteen rekisteröintiin liittyvät asiat;
- 3) ulkomaalaisten rekisteröintiä koskevat asiat.

Valtioneuvoston asetuksella annetaan tarkempia säännöksiä yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavista maistraatin tehtävälajeihin kuuluvista palveluista sekä voidaan säätää tarkemmin niiden hoitamisen järjestämisestä ja keinoista. Valtioneuvoston asetuksella säädetään lisäksi niistä asiakaspalvelupisteistä, joissa maistraatin henkilöstö hoitaa asiakaspalvelua 2 momentissa tarkoitettuun tavoin.

## 12 §

### *Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen palvelut*

Yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan 7:ssä ja 8 §:n 1 momentissa tarkoitettulla tavalla elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annetun lain (897/2009) 3 §:n 1 momentissa tarkoitettuihin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen tehtävälajeihin kuuluvia palveluja.

Valtioneuvoston asetuksella annetaan tarkempia säännöksiä yhteisessä asiakaspalve-

lussa hoidettavista elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen tehtävälajeihin kuuluvista palveluista sekä voidaan säätää tarkemmin niiden antamisen järjestämisestä ja keinoista. Valtioneuvoston asetuksella voidaan lisäksi säätää niistä asiakaspalvelupisteistä, joissa elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen henkilöstö hoitaa asiakaspalvelua 8 §:n 2 momentissa tarkoitettuun tavoin, sekä tällä tavoin annettavista elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen palveluista.

## 13 §

### *Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat työ- ja elinkeinotoimiston palvelut*

Yhteisessä asiakaspalvelussa annetaan 7:ssä ja 8 §:n 1 momentissa tarkoitettulla tavalla seuraaviin työ- ja elinkeinotoimiston tehtävälajeihin kuuluvia palveluja:

- 1) työvoima- ja yrityspalveluja;
- 2) työttömyysturvaa koskevia palveluja;
- 3) maahanmuuttajien kotoutumista edistäviä palveluja.

Valtioneuvoston asetuksella annetaan tarkempia säännöksiä yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavista työ- ja elinkeinotoimiston tehtävälajeihin kuuluvista palveluista sekä voidaan säätää tarkemmin niiden antamisen järjestämisestä ja keinoista. Valtioneuvoston asetuksella voidaan lisäksi säätää niistä asiakaspalvelupisteistä, joissa työ- ja elinkeinotoimiston henkilöstö hoitaa asiakaspalvelua 8 §:n 2 momentissa tarkoitettuun tavoin, sekä tällä tavoin annettavista työ- ja elinkeinotoimiston palveluista.

## 14 §

### *Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavat kunnan palvelut*

Yhteisessä asiakaspalvelussa hoidetaan 7 §:ssä tarkoitettulla tavalla vähintään sellaisia 4 §:ssä tarkoitettulle kunnalle laissa säädettyihin tehtäviin kuuluvia asiakaspalveluja, jotka kunta tuottaa itse. Yhteisessä asiakaspalvelussa ei kuitenkaan ole välttämätöntä hoitaa terveydenhuollon palveluihin kuuluvia asiakaspalvelutehtäviä.

Kunta voi antaa 1 momentissa tarkoitettuihin tehtäviin kuuluvia asiakaspalveluja lisäksi muussa kunnan palveluyksikössä, yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa tai hankkia ne muilta palvelun tuottajilta.

## 15 §

*Asiakaspalvelupistettä koskevat yleiset vaatimukset*

Asiakaspalvelupisteessä on 7 §:ssä tarkoitettujen asiakaspalvelutehtävien hoitamista varten työskenneltävä palveluiden saatavuuden kannalta riittävä määrä palveluneuvojia. Asiakaspalvelupisteen on oltava avoinna ainakin arkipäivinä maanantaista perjantaihin virka-aikana. Kunta voi kuitenkin pysyvästi tai määräaikaisesti laajentaa tai supistaa asiakaspalvelupisteen aukioloaikaa, jos se on asiakaspalvelupisteeseen kohdistuvan säännöllisen asiointitarpeen ja asiakaskäyntimäärän johdosta taloudellisesti ja toiminnallisesti perusteltua.

Asiakaspalvelupisteessä on oltava asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi ja asioinnin järjestämiseksi tarvittavat tarkoituksenmukaiset ja turvalliset tilat, työvälineet ja laitteet.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan säätää tarkemmin asiakaspalvelupisteen tiloja, työvälineitä ja laitteita koskevista yleisistä vaatimuksista.

## 3 Luku.

**Sopimusperusteinen yhteinen asiakaspalvelu**

## 16 §

*Sopimusperusteisen yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen*

Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen voi järjestämisveloitteeseen perustuvan yhteisen asiakaspalvelun lisäksi perustua valtion viranomaisen, kunnan ja itsenäisen julkisoikeudellisen laitoksen väliseen sopimussuhteeseen.

Sopimusperusteisessa yhteisessä asiakaspalvelussa voidaan hoitaa asiakaspalvelutehtäviä siten, kuin 7 ja 8 §:ssä säädetään.

## 17 §

*Palvelusopimus*

Yhteisen asiakaspalvelun hoitamisesta on toimeksiantajan ja toimeksisaajan tehtävä kirjallinen, toistaiseksi tai määräajan voimassa oleva toimeksiantosopimus.

Sopimuksessa on sovittava seuraavista asioista:

1) mitä palveluja sopimus koskee ja missä laajuudessa niitä hoidetaan yhteisessä asiakaspalvelussa;

2) asiakaspalvelutehtävien ohjauksen ja valvonnan käytännön järjestelyistä;

3) asiakaspalvelupisteen toimitiloista, varustuksesta, aukioloajoista ja sijaintipaikasta;

4) henkilötietojen käsittelyyn liittyviä velvoitteita koskevista käytännön järjestelyistä;

5) kielellisten oikeuksien turvaamisen käytännön järjestelyistä;

6) yhteisestä asiakaspalvelusta aiheutuvien kustannusten jakamisesta tai jakamisperusteista;

7) palvelua hoitavasta henkilöstöstä ja sille asetettavista vaatimuksista;

8) henkilöstön koulutuksesta ja tehtävien vaatimasta tiedollisesta ja teknisestä tuesta;

9) sopimuksen voimassaolosta ja irtisanomisesta; sekä

10) muista mahdollisista yhteisen asiakaspalvelun järjestämiseen liittyvistä käytännön seikoista.

## 4 Luku.

**Ohjaus ja valvonta**

## 18 §

*Hallinnollinen ohjaus*

Valtiovarainministeriö vastaa julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun yleishallinnollisesta ohjauksesta. Lisäksi valtiovarainministeriö vastaa tässä laissa tarkoitettuja valtion viranomaisia ohjaavien ministeriöiden ja keskushallinnon virastojen sekä kunti-

en kanssa yhteisen asiakaspalvelun yleisen ohjauksen ja seurannan yhteensovittamisesta.

Valtiovarainministeriön tukena hallinnollisessa ohjauksessa ja sen yhteensovittamisessa toimii julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunta, jonka valtioneuvosto asettaa määräajaksi. Neuvottelukuntaa johtaa valtiovarainministeriö ja sen lisäksi siinä tulee olla tarvittava edustus ainakin yhteiseen asiakaspalvelutoimintaa osallistuvista ja näitä ohjaavista valtion viranomaisista, kunnista sekä toiminnan keskeisistä sidosryhmistä. Neuvottelukunnan tehtävänä on osallistua tämän lain säännösten perusteella annettavien asetusten sekä muiden toiminnan yleistä suunnittelua, ohjausta, järjestämistä ja kehittämistä koskevien asioiden valmisteluun.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan säätää tarkemmin asiakaspalvelutehtävien hallinnollisen ohjauksen ja sen yhteensovittamisen menettelytavoista sekä julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunnan kokoonpanosta, toimikaudesta ja tehtävistä.

## 19 §

### *Palvelun ohjaus, seuranta ja valvonta*

Poliisihallitus, Verohallinto, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, työ- ja elinkeinotoimistot, maistraattien ohjauksesta vastaava aluehallintovirasto ja maistraatit vastaavat toimialalleen kuuluvien järjestämisvelvoitteeseen perustuvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen ja kehittämisen ohjauksesta ja seurannasta. Ohjaus ja seuranta on tehtävä yhteistyössä kuntien kanssa.

Edellä 1 momentissa tarkoitettujen valtion viranomaisten vastaavat toimialalleen kuuluvien järjestämisvelvoitteeseen perustuvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen valvonnasta.

## 20 §

### *Järjestämisvelvoitteen valvonta*

Aluehallintovirasto valvoo 4 §:ssä tarkoitettujen kunnan järjestämisvelvoitteen noudattamista.

Aluehallintovirastolla on oikeus salassapitosäännösten estämättä saada kunnalta mak-

sutta valvontatehtävän suorittamista varten tarvittavat tiedot ja selvitykset.

## 21 §

### *Pakkokeinot*

Jos kunta laiminlyö 4 §:ssä tarkoitetun järjestämisvelvoitteen noudattamisen, voi aluehallintovirasto antaa kunnalle määräyksen velvoitteen noudattamisesta. Määräystä annettaessa on asetettava määräaika, jonka kuussa tarpeelliset toimenpiteet on suoritettava. Aluehallintovirasto voi tehostaa antamaansa määräystä sakon uhalla. Uhkasakkoon sovelletaan mitä uhkasakkolaissa (1113/1990) säädetään.

## 5 Luku.

### **Erinäiset säännökset**

## 22 §

### *Alueellinen toimivalta ja yhteiseen asiakaspalveluun toimitettu asiakirja*

Järjestämisvelvoitteeseen perustuvassa asiakaspalvelupisteessä annetaan valtion viranomaisten alueellisesta toimivallasta annettujen säädösten estämättä valtakunnallisesti 9-13 §:ssä säädettyihin palveluihin liittyviä 7 §:ssä tarkoitettuja asiakaspalveluja.

Asiakirja, jonka asiakas on toimittanut määräajassa järjestämisvelvoitteeseen perustuvaan asiakaspalvelupisteeseen, katsotaan saapuneeksi määräajassa 6 §:ssä tarkoitettulle toimivaltaiselle valtion viranomaiselle. Samoin asiakirja, jonka asiakas on toimittanut määräajassa sopimukseen perustuvaan asiakaspalvelupisteeseen, katsotaan saapuneeksi määräajassa 16 §:ssä tarkoitettulle toimeksiantajalle.

Asiakirja, joka on annettu tiedoksi asiakkaalle 7 §:n 1 momentin 3 kohdassa tarkoitettulla tavalla, katsotaan tiedoksi annetuksi hallintolaissa säädetyllä tavalla.

## 23 §

### *Asiakkaan kielellisten oikeuksien turvaaminen*

Jos 4 §:ssä tarkoitetun kunnan kielilain (423/2003) mukaan määräytyvä kieli on toinen kuin yhteisen asiakaspalvelun asiakkaan oma kieli, suomi tai ruotsi, on asiakaspalvelupisteessä järjestettävä asiakkaalle vähintään 8 §:ssä tarkoitettu tavoin oikeus käyttää asiassaan omaa kieltään.

Asiakaspalvelupisteessä on saamen kieli-laissa (1086/2003) tarkoitetulle saamelaiselle järjestettävä 10 §:ssä tarkoitetuissa asioissa vähintään 8 §:n 1 momentissa tarkoitettu tavoin tai muun teknisen käyttöyhteyden avulla oikeus käyttää saamen kieltä.

#### 24 §

##### *Vahingonkorvausvastuu*

Valtio on, siten kuin vahingonkorvauslain (412/1974) 3 luvussa säädetään, velvollinen korvaamaan vahingon, joka on syntynyt asiakkaalle järjestämisveloitteeseen perustuvassa yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavan 9-13 §:ssä säädettyihin palveluihin liittyvän asiakaspalvelutehtävän hoitamisessa.

Toimeksiantaja on, siten kuin vahingonkorvauslain (412/1974) 3 luvussa säädetään, velvollinen korvaamaan vahingon, joka on syntynyt asiakkaalle sopimusperusteisessa yhteisessä asiakaspalvelussa hoidettavan toimeksiantajan palveluihin liittyvän asiakaspalvelutehtävän hoitamisessa.

#### 25 §

##### *Toiminnallinen tuki ja koulutus*

Poliisihallitus, Verohallinto, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, työ- ja elinkeinotoimistot, maistraattien ohjauksesta vastaava aluehallintovirasto ja maistraatit vastaavat toimialoillaan palveluneuvojien perehdyttämisestä, koulutuksesta ja muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpitämisestä sekä huolehtivat siitä, että palveluneuvojilla on mahdollisuus saada tarvittaessa asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi asian-tuntijatukea.

#### 26 §

##### *Yhteisen asiakaspalvelun rekisteri*

Aluehallintoviraston tehtävänä on pitää yhteisen asiakaspalvelun rekisteriä. Rekisteriin talletetaan seuraavat tiedot:

1) asiakaspalvelupisteiden sijaintipaikka- ja yhteystiedot sekä aukioloajat;

2) 4 §:ssä tarkoitetut kunnat ja 14 §:ssä tarkoitetut kunnan palvelut;

3) 17 §:ssä tarkoitetut sopimukset, sopimusten osapuolet, sovittu palveluvalikoima ja sopimusten voimassaoloaika;

4) muut vastaavat yhteisen asiakaspalvelun ohjauksen, seurannan, koulutuksen ja asian-tuntijatuen edellyttämät tiedot.

Edellä 4 §:ssä tarkoitetun kunnan on ilmoitettava aluehallintovirastolle 1 momentin 1, 2 ja 4 kohdassa tarkoitetut tiedot sekä niitä koskevat muutokset ja lisäykset. Edellä 17 §:ssä tarkoitetun toimeksisaajan on ilmoitettava aluehallintovirastolle 1 momentin 1, 3 ja 4 kohdassa tarkoitetut tiedot sekä niitä koskevat muutokset ja lisäykset. Tiedot on ilmoitettava aluehallintovirastolle viimeistään kuukauden kuluessa tiedon tai sitä koskevan muutoksen tai lisäyksen voimaantulohetkestä.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan säätää tarkemmin rekisteriin talletettavista tiedoista ja rekisterin tietojen ylläpitomenettelystä. Rekisterinpitäjänä toimivasta aluehallintovirastosta säädetään valtioneuvoston asetuksella.

Jokaisella on oikeus saada tietoja yhteisen asiakaspalvelun rekisteriin talletetuista tiedoista. Rekisteriin talletettuja tietoja voidaan luovuttaa kirjallisessa ja sähköisessä muodossa.

#### 27 §

##### *Yhteisen asiakaspalvelun tietojärjestelmät*

Valtiovainministeriö vastaa järjestämisveloitteeseen perustuvassa yhteisessä asiakaspalvelussa käytettävistä asiakaspalvelu-, ajanvaraus- ja julkaisujärjestelmistä.

#### 28 §

##### *Julkisen hallinnon perustietotietojärjestelmien tietojen käsittely*



Yhteisessä asiakaspalvelussa voidaan käsitellä teknisen käyttöyhteyden avulla seuraaviin julkisen hallinnon tietojärjestelmiin talletettuja 7 §:ssä säädettyjen asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi tarpeellisia asiakkaan henkilöllisyyttä ja asumista koskevia henkilötietoja sekä muita tietoja:

1) väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista annetussa laissa (661/2009) tarkoitettu väestötietojärjestelmä;

2) yhdistyslaissa (503/1989) tarkoitettu yhdistysrekisteri;

3) kaupparekisterilaissa (129/1979) tarkoitettu kaupparekisteri;

4) säätiölaissa (109/1930) tarkoitettu säätiörekisteri;

5) kiinteistötietojärjestelmästä ja siitä tuotettavasta tietopalvelusta annetussa laissa (453/2002) tarkoitettu kiinteistötietojärjestelmä;

6) yritys- ja yhteisötietolaissa (244/2001) tarkoitettu yritys- ja yhteisötietojärjestelmä.

## 29 §

### *Tiedottamisvelvollisuus*

Edellä 4 §:ssä tarkoitettujen kuntien, 6 §:ssä tarkoitettujen valtion viranomaisten ja 17 §:ssä tarkoitettujen sopimusosapuolten on tiedotettava yleisölle yhteisestä asiakaspalvelusta, sen asiakaspalvelupisteistä ja niiden aukiolosta, palveluvalikoimasta ja muista yhteisen asiakaspalvelun saatavuuteen liittyvistä seikoista.

## 30 §

### *Maksut*

Tämän lain perusteella annetuista viranomaisen suoritteista ja palveluista peritään maksuja siten kuin siitä erikseen säädetään tai määrätään.

Lain 7 §:n 3 momentin tarkoittamat asiakaspalvelupisteet ottavat vastaan veronkanto-laissa ja verotililaissa tarkoitettuja veroja, maksuja ja muita suorituksia perimättä maksua suorittamisesta aiheutuvista kuluista.

## 31 §

### *Korvaus kunnille*

Valtion varoista maksetaan 4 §:ssä tarkoitetulle kunnalle korvaus valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Korvauksen perusteena ovat kunnalle aiheutuvat välittömät kustannukset. Kunnalle maksettava korvaus muodostuu perusosasta ja suoritteisiin perustuvasta korvauksesta.

Jos kunta haluaa perustaa alueelleen useamman kuin yhden asiakaspalvelupalvelupisteen, maksetaan valtion varoista kunnalle korvaus valtion viranomaisen asiakaspalvelutehtävien hoitamisen kustannuksista useammassa kuin yhdessä asiakaspalvelupisteessä edellyttäen, että valtiovarainministeriö valtion talousarvion puitteissa antaa kunnalle etukäteen luvan useamman kuin yhden asiakaspalvelupisteen perustamiseen. Jos kunnassa on 5 §:n 3 momentista johtuen useampia asiakaspalvelupisteitä, maksetaan valtion varoista kunnalle korvaus valtion viranomaisen asiakaspalvelutehtävien hoitamisen kustannuksista kaikissa näissä asiakaspalvelupisteissä.

Valtioneuvoston asetuksella annetaan tarkempia säännöksiä kunnalle maksettavan korvauksen perusteista ja maksamisesta noudatettavasta menettelystä.

Korvauksesta on soveltuvin osin voimassa mitä kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain (1704/2009) 50 §:ssä säädetään laskuvirheen oikaisusta, 51 §:ssä säädetään saamatta jääneen etuuden suorittamisesta, 52 §:ssä säädetään perusteettoman edun palauttamisesta ja 53 §:ssä säädetään suoritusvelvollisuuden raukeamisesta. Näissä pykälissä tarkoitettun päätöksen tekee se viranomainen, joka on tehnyt korvausta koskevan päätöksen.

## 32 §

### *Oikaisuvaatimus ja muutoksenhaku*

Jos kunta on tyytymätön 31 §:ssä tarkoitettua korvausta koskevaan päätökseen, kunnalla on oikeus kolmen kuukauden kuluessa päätöksestä tiedon saatuaan tehdä päätöksen tehneelle viranomaiselle kirjallinen vaatimus päätöksen oikaisemisesta. Päätökseen on liitettävä oikaisuvaatimusosoitus. Oikaisuvaat-

timuksen johdosta annettuun päätökseen saa hakea muutosta valittamalla siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään.

Aluehallintoviraston tämän lain nojalla antamaan päätökseen haetaan muutosta siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään.

Valtioneuvoston 5 §:n 3 momentin nojalla antamaan päätökseen ei saa hakea valittamalla muutosta.

## 6 Luku.

### **Voimaantulo**

#### 33 §

##### *Voimaantulo*

Tämä laki tulee voimaan X päivänä xxxkuuta 201X. Tämän lain 2 luvussa tarkoitettujen ja niistä johtuvien velvoitteiden tulevat kuitenkin voimaan 4 §:n 3 momentissa tarkoitetuissa kunnissa vaiheittain viimeistään 31 päivänä joulukuuta 201X. Kuntia koskevien velvoitteiden voimaan tulon ajankohdasta säädetään valtioneuvoston asetuksella. Ennen asetuksen antamista on asianomaisia kuntia kuultava.

Tällä lailla kumotaan julkisen hallinnon yhteispalvelusta annettu laki (223/2007) siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen.

#### 34 §

##### *Henkilöstöä koskeva siirtymäsäännös*

Kunnan on päätettävä, kuinka monta palveluneuvojan työsopimussuhteista tehtävää se ilmoittaa haettavaksi tässä pykälässä tarkoitettua ilmoittautumismenettelyssä. Tehtävien määrän on vastattava tämän lain nojalla valtion viranomaisilta kunnalle siirtyvää työmäärää. Asia on valmistettava yhteistyössä valtiovarainministeriön kanssa.

Edellä 6 §:ssä tarkoitettujen valtion viranomaisen vakinaisessa palveluksessa oleva henkilö voi siirtyä kunnan palvelukseen hoitamaan asiakaspalvelutehtäviä. Siirtymisen edellytyksenä on, että:

1) henkilö hoitaa asianomaisen valtion viranomaisen ilmoituksen mukaan viranomaiselle kuuluvia tässä laissa tarkoitettuja tehtäviä;

2) henkilö on ilmoittautunut 1 momentissa tarkoitettuun palveluneuvojan tehtävään; sekä

3) henkilöllä on kyky ja taito hoitaa asiakaspalvelutehtäviä.

Henkilön on ilmoitettava palveluneuvojan tehtävään kirjallisesti asianomaiselle kunnalle valtiovarainministeriön asettamassa määräajassa. Kunnan on tehtävä päätös valinnasta kahden kuukauden kuluessa määräajan päättymisestä ja ilmoitettava päätöksensä välittömästi tämän jälkeen asianomaisille henkilöille, valitun henkilön työnantajalle ja valtiovarainministeriölle.

Kunta voi ottaa 1 momentissa tarkoitettuun palveluneuvojan tehtävään muun kuin ilmoitautuneen henkilön vasta sen jälkeen, kun on varmistunut, ettei tehtävään ole valtiovarainministeriön asettamassa määräajassa ilmoittautunut yhtään siirtymisen edellytykset täyttävää henkilöä.

Tämän lain nojalla valtion palveluksesta kunnan palvelukseen siirtyvän henkilön palvelussuhteen ehdot säilyvät siirtymishetkellä voimassa olevan valtion virka- ja työehtosopimuksen mukaisina sopimuskauden loppuun.

Tämän lain nojalla valtion palveluksesta kunnan palvelukseen siirtyvän henkilön kunnallista palvelussuhdetta koskevassa työsuopimuksessa ei voida sopia työsuopimuslain 1 luvun 4 §:ssä tarkoitettua koeajasta.

Valtion palveluksesta kunnan palvelukseen asiakaspalvelutehtäviin tämän lain nojalla siirtynyttä henkilöä pidetään siirtoa edeltävän valtion palveluksen osalta valtion eläkelain (280/1966) 1 §:n 4 momentissa tarkoitettuna vanhana edunsaajana. Edellytyksenä on, että edellä tarkoitettu henkilö oli 31 päivänä joulukuuta 1992 yhdenjaksoisessa valtion eläketurvan piiriin kuuluvassa palveluksessa ja että hänen tällainen palveluksensa jatkuu yhdenjaksoisesti siirtymishetkeen saakka. Lisäksi valtion palveluksen jälkeisen kunnallisen eläkelain (549/2003) soveltamisalaan kuuluvan palveluksen tulee jatkua kunnallisen eläkelain muuttamisesta annetun lain (713/2004) voimaantulosäännöksen 26 mo-



mentissa tarkoitettulla tavalla yhdenjaksoisesti valtion eläkelain muuttamisesta annetun lain (679/2004) voimaantulosäännöksen 15 momentissa tarkoitettua henkilökohtaista eläkeikää vastaavaan eläkeikään. Työkyvyttömyyseläketapauksessa palveluksen tulee jatkua yhdenjaksoisesti työkyvyttömyyden alkamiseen asti.

Valtion palveluksesta kunnan palvelukseen tämän lain nojalla siirtynen henkilön kunnallisen eläkelain 14 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisissa osa-aikaeläkkeen saamisen edellytyksissä otetaan huomioon myös valtion eläkelain piiriin kuulunut palvelus.

### 35 §

#### *Voimassa olevia yhteispalvelusopimuksia koskeva siirtymäsäännös*

Ennen tämän lain voimaantuloa tehdyt julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetussa laissa tarkoitettut yhteispalvelusopimukset, joiden osapuolina on 4 ja 6 §:ssä tarkoitettuja julkisen hallinnon viranomaisia ja joiden perusteella hoidetaan 7 §:ssä tarkoitettuja teh-

täviä, on saatettava tämän lain mukaisiksi puolen vuoden kuluessa tämän lain voimaantulosta. Muut ennen tämän lain voimaantuloa tehdyt määräaikaiset yhteispalvelusopimukset ovat voimassa niitä koskevan sopimuskauden loppuun saakka, ellei niitä sanota irti ennen määräajan päättymistä. Vastaavat toistaiseksi voimassa olevat yhteispalvelusopimukset ovat voimassa puoli vuotta tämän lain voimaantulosta, ellei niitä sanota tätä ennen irti.

### 36 §

#### *Yhteispalvelun sopimusrekisteriä koskeva siirtymäsäännös*

Julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 8 §:n 3 momentissa tarkoitettu rekisteri muodostetaan 26 §:ssä tarkoitettu rekisteri. Yhteispalvelun sopimusrekisteri on saatettava toiminnallisesti ja teknisesti tässä laissa tarkoitettua toimintaa tukevaksi viimeistään vuoden kuluessa tämän lain voimaantulosta.

## Laki

### **alueiden kehittämistä annetun lain 10 §:n muuttamisesta**

Eduskunnan päätöksen mukaisesti muutetaan alueiden kehittämistä annetun lain (1651/2009) 10 §:n 1 momentti, sellaisena kuin se on laissa 659/2012, seuraavasti:

### 10 §

#### *Maakunnan liiton tehtävät*

Maakunnan liitto:

- 1) vastaa maakunnan yleisestä kehittämisestä ja toimii tällöin yhteistyössä valtion viranomaisten kanssa;
- 2) vastaa maakuntasuunnitelman ja maakuntaohjelman laatimisesta ja hyväksyy ne;
- 3) valmistelee maakuntaohjelman perusteella vuosittain maakuntaohjelman toteutta-

missuunnitelman yhteistyössä valtion viranomaisten, kuntien ja muiden maakuntaohjelman rahoittamiseen osallistuvien kanssa, hyväksyy sen sekä neuvottelee suunnitelman toteuttamiseen liittyvien toimenpiteiden ja määrärahojen kohdentamisesta toimeenpääntöön osallistuvien aluehallintoviranomaisten tulosohjauksen ja muiden tahojen vastaavien menettelyjen yhteydessä;

- 4) osallistuu valtion aluehallintoviranomaisten strategiseen suunnitteluun ja ohja-

ukseen alueen kehittämistavoitteiden huomi-  
oon ottamiseksi;

5) vastaa alueellisia rakennerahasto-  
ohjelmia koskevien ohjelmaehdotusten laa-  
timisesta maakuntaa varten;

6) vastaa alueellisen pitkän ja keskipitkän  
aikavälin koulutustarpeiden ennakoinnin yh-  
teensovittamisesta ja alueellisten koulutusta-  
voitteiden valmistelusta osana koulutuksen ja  
tutkimuksen kehittämissuunnittelua, vastaa  
liikennejärjestelmäsuunnitelman, lukuun ot-  
tamatta Helsingin seudun liikennejärjestel-  
mäsuunnitelmaa, sekä alueellisten laaja-  
alaisten luonnonvarojen ja ympäristöä koske-  
vien suunnitelmien osalta suunnitteluproses-  
sin käynnistämisestä, siihen liittyvän yhteis-  
työn johtamisesta ja kyseisen suunnittelun  
yhteensovittamisesta maakunnan suunnitte-  
lun kanssa;

7) laatii kuntien ja muiden koulutuksen jär-  
jestäjien hanke-esitysten kiireellisyysjärjes-  
tyksen;

8) asettaa liikuntaneuvostot;

9) edistää kuntien ja maakuntien välistä yh-  
teistyötä;

10) edistää yhteistyötä elinkeino-, liikenne-  
ja ympäristökeskusten ja alueiden kehittämi-  
sen kannalta keskeisten julkis- ja yksityisoi-  
keudellisten oikeushenkilöiden kanssa;

11) vastaa ennakoinnin yhteensovittamisesta  
maakunnassa, arvioi ja seuraa maakunnan  
ja sen osien kehitystä;

12) hoitaa tehtäviinsä liittyviä kansainväli-  
siä asioita ja yhteyksiä;

13) hoitaa muut sille tässä laissa säädetyt  
tehtävät.

-----



Valtiovarainministeriö  
Asiakaspalvelu 2014-hanke

## POLIISIHALLITUKSEN ERIÄVÄ MIELIPIDEN ASIAKASPALVELU 2014-HANKKEEN LOPPURAPORTTIIN

Poliisihallitus jättää eriävän mielipiteen Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen loppuraportista. Eriävä mielipide koskee yhteisen asiakaspalvelupisteverkoston laajuutta ja sitä, että valtioneuvoston asetuksella valtiovarainministeriön esittelystä päätettäisiin niistä yhteisistä asiakaspalvelupisteistä, joissa poliisin henkilöstö antaa laajoja poliisin palveluita.

Asiakaspalveluhankkeen rahoitustyöryhmä esitti omassa loppuraportissaan, että yhteisen asiakaspalvelupisteverkoston taloudellisesti kannattavin ja tuottavin laajuus olisi 129 asiakaspalvelupisteen malli. Hankkeen loppuraportissa tasavertaisina arvioidaan sekä 129 pisteen että 164 pisteen mallia, asettamatta näitä malleja paremmuusjärjestykseen ainakaan vielä 30.5. pidetyssä kokouksessa. Lainsäädäntötyöryhmän valmistelussa oleva koko kokonaisuutta koskevan hallituksen esityksen lähtökohtana on kuitenkin 164 pisteen malli. Näiden mallien erot muun muassa toimijoille koituvien kustannusten kannalta on merkittävät.

Lisäksi eri asiakirjoihin sisältyy ristiriitaisia kirjauksia siitä, miten poliisiin tulisi jatkossa osallistua yhteiseen asiakaspalveluun. Poliisi tarkastelee omaa palveluverkostoaan osana PORA III -hanketta. Poliisihallituksen käsityksen mukaan poliisin hallintorakenteen uudistamisen yhteydessä vahvistettava palveluverkosto täydennettynä yhteisen asiakaspalvelun laajoilla poliisin palveluilla niillä paikkakunnilla, joilla poliisi on supistamassa palveluitaan, on riittävä poliisin asiakaspalvelun turvaamiseksi. Sitä vastoin esitykset siitä, että poliisi tarjoaisi laajoja palveluita kaikissa niissä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, joiden kanssa samalla paikkakunnalla ei ole poliisin palvelupistettä, on asiointitarpeen kannalta katsottuna ylimitoitettua. Lisäksi tämä ratkaisu laajentaisi poliisin asiakaspalvelua sellaisille paikkakunnille, joilla poliisilla ei ole aiemminkaan ollut asiakaspalvelua palvelun tarpeen vähäisyyden vuoksi.

Esitetyistä ratkaisuista koituu väistämättä päällekkäisiä toimitilakustannuksia. Koska poliisin palveluverkoston sijainnin ratkaisevat pääosin muut poliisitoiminnalliset tarpeet kuin lupapalvelut, on palveluiden laajentamisesta uusille paikkakunnille vaikeaa todeta kustannusten säästöä. Tästä johtuen poliisille ei synny esimerkiksi toimitilasäästöjä, vaikka lupahallinnon palveluita tietyillä paikkakunnilla tarjottaisiinkin pelkästään yhteisen asiakaspalvelupisteen tiloista, koska poliisi tarvitsee toimitilat käyttöönsä riippumatta siitä, tarjotaanko toimitilasta lupapalveluja vai eikö tarjota.





Poliisihallitus vastustaa lisäksi esitystä siitä, että niistä yhteisistä asiakaspalvelupisteistä, joissa poliisi tarjoaisi laajoja palveluita, säädettäisiin valtioneuvoston asetuksella valtiovarainministeriön esittelystä. Poliisihallituksen käsityksen mukaan kyseisellä asetuksella päätettäisiin asiallisesti poliisin resurssien käytöstä ja poliisin palveluverkostosta, jolloin tämä päätös pitäisi tehdä poliisin osalta sisäministeriössä osana muun poliisin palveluverkoston vahvistamista. Nykyinen ehdotus yhdistettynä epäselvyyteen palveluverkoston laajuudesta on merkittävä kustannusriski poliisin toiminnalle riippumatta siitä, voidaanko kaikki kustannukset vyöryttää suoritemaksujen hintoihin.

Yhteisen asiakaspalvelun kansalaisille aiheutuvien vaikutusten arvioinnissa tulisi arvioida myös vaikutukset suoritemaksujen hintoihin. Lisäksi viranomaisille aiheutuviin vaikutuksiin ei ole lainkaan arvioitu väistämättä aiheutuvia muutuskustannuksia.

Poliisiyljohtaja

Mikko Paatero

Lupahallintojohtaja

Anne Aaltonen

Automaattisesti päivittyvä allekirjoitusfraasi. Älä poista tätä kenttää, jos allekirjoitat asiakirjan sähköisesti.

## Eriävä mielipide Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen loppuraporttiin

Eriävää mielipidettä tehtäessä ei ole ollut käytettävissä viimeisintä luonnosta Hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta.

### Toimintamalli

Asiakaspalveluhankkeen ehdotukset eivät tue verohallintojen kansainvälisiä kehitystrendejä ja Suomen Verohallinnon strategisia tavoitteita asiakkaiden palvelutarpeiden ja hallinnollisen taakan vähentämisen eikä ennakoivan ohjauksen lisäämisen osalta.

Ehdotettu toimintamalli johtaa siihen, että asiakkaan hallinnollinen taakka verotuksen substanssikysymysten neuvontatilanteissa kasvaa, koska kerralla kuntoon periaate ei läheskään aina toteudu. Asiakas joutuu usein etäpalvelutilanteessa tulemaan palvelupisteeseen uudelleen ja yleensä myös selvittämään asiansa kahteen kertaan sekä asiakaspalvelupisteen virkailijalle että veroviranomaiselle. Tämä heikentää myös palveluprosessin tehokkuutta ja asiakkaan tietosuojaa.

Verohallinnon strategia painottaa ennakoivaa ohjausta, jolla tarkoitetaan Verohallinnon aloitteesta tapahtuvaa vaikuttamista asiakkaan verokäyttäytymiseen. Tämä edellyttää hyvää ja monipuolista verotuksen osaamista sekä asiakkaan verotustilanteen kokonaisvaltaista ymmärtämistä. Asiakaspalvelupisteissä ei voida huolehtia ennakoivasta ohjauksesta. Näin ollen esitetty toimintamalli ei edistä Verohallinnon toimintatapaa, vaan pikemminkin estää strategisten tavoitteiden toteutumista.

Verohallinto on tunnettu hyvästä ja asiantuntevasta asiakaspalvelusta. Palvelun pirstoutuminen ei saa johtaa tason laskuun, vaan Verohallinnon maine hyvänä asiakaspalvelijana täytyy myös uudessa tilanteessa turvata. Jos maine vaarantuu, niin se heikentää veronmaksuymonteisyyttä ja sitä kautta kasvattaa verovajetta.

### Menovaikutus

Verohallinto on vuodesta 2003 vähentänyt henkilöstön määrää 1.167 henkilötyövuodella ja aleneva kehitys jatkuu. Henkilöstövoimavarojen vähentäminen on perustunut pitkäjänteiselle prosessien ja palvelujen kehittämistyölle.

Verohallinto on hankkeen edetessä johdonmukaisesti esittänyt, että nykyisin yleisneuvontaan ja -palveluun käytetään 24 henkilötyövuotta, mikä vastaa n. 1.2 m€. Verohallinto on varautunut muutoksen toteutuessa vähentämään tämän määrän edelleen kehiksestään. Mikäli tämä määrä ylittyy, niin kyse on ylimääräisistä lisäkustannuksista, jotka eivät perustu todelliseen työmäärän alenemiseen.

Loppuraportin sekä siihen liitetyn hallituksen esitysluonnoksen perusteella on pääteltävissä että näin tulisi käymään. Rahoitustyöryhmän loppuraportin perusteella Verohallinnon enimmäismenot jo pelkästään perusosan osalta olisivat noin 1,7 m€. Suoriteperusteisen osan arvioiminen esitettyjen tietojen perusteella on vaikeaa. Jos esimerkiksi käytetään rahoitustyöryhmässä esitettyä arviota, jonka mukaan suoriteperusteinen osa on  $\frac{3}{4}$  ja perusosa  $\frac{1}{4}$  kokonaiskustannuksista, niin Verohallinnon osuus suoritekustannuksista olisi noin 5,1 m€ eli yhteensä menot olisivat 6,8 m€. Tällainen kustannusosuus vähennettynä Verohallinnon toimintamenoista ilman vastaavaa toiminnallista säästöä, heikentäisi merkittävästi Verohallinnon mahdollisuuksia huolehtia verotulojen kertymisestä.

Verohallinto ei voi juurikaan purkaa omaa asiakaspalvelukapasiteettiaan, koska valtaosa tapauksista päättyy kuitenkin Verohallinnon virkailijoille. Lisäksi henkilöstöpoliittiset periaatteet rajoittavat toimipisteverkoston nopeaa alasajoa. Näistä syistä johtuen ei voida saavuttaa sellaisia rationalisointihyötyjä, joilla voitaisiin rahoittaa uutta asiakaspalvelujärjestelmää loppuraportissa esitetyllä tavalla.

### Vastuukysymykset

Asiakkaan tulee aina olla tietoinen siitä, milloin hän asioi veroasioissa toimivaltaisen viranomaisen kanssa. Jos asia on tulkinnanvarainen tai epäselvä, virkamiehen antama virheellinen ohjaus sitoo tietyin edellytyksin Verohallintoa (verotusmenettelystä annetun lain 26§:n 2 momentin mukainen luottamuksen suoja). Jos asiakas saa luottamuksen suojaa, asia on yleensä ratkaistava verotuksessa hänen edukseen annetun ohjauksen mukaisesti.

Asiakaspalveluhankkeen ehdotusten mukaan vastuu lopputuotteen sisällöstä ja laadusta säilyy sillä viranomaisella, jonka lakisääteisestä tehtävästä on kyse. Jos asiakaspalvelupisteessä hoidetaan vain rutiininluonteisia ja selviä asioita, luottamuksen suojan antaminen virheellisen neuvonnan perusteella tulee harvemmin kysymykseen. Mutta odotettavaa on, että esimerkiksi neuvontatilanteissa tullaan liikkumaan myös sellaisilla alueilla, joissa luottamuksen suojalla on merkitystä.

Lisäksi on huomattava, että luottamuksen suojasta riippumatta asiakaspalvelupisteen työntekijän antama virheellinen neuvonta ja ohjaus voi aiheuttaa Verohallinnolle vahingonkorvauslain 3 luvun mukaisen korvausvelvollisuuden, jos asiakas on toiminut saamansa virheellisen ohjauksen perusteella ja tästä on hänelle aiheutunut taloudellista vahinkoa.

Uusi asiakaspalvelujärjestelmä lisäisi todennäköisesti edellä mainittujen tapausten määrää ja heikentäisi siten Verohallinnon mainetta luotettavana palveluntuottajana.

### Etenemisehdotus

Asiakkaan ja palvelun laadun kannalta parhaaseen lopputulokseen päästäisiin täydentämällä Verohallinnon tarjoamia asiointipalveluja siten, että Verohallinto olisi mukana sopimusperusteisesti aluksi noin 50–70 yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Tässä voitaisiin edetä melko ripeästi, mikäli rahoituskysymys saataisiin ratkaistua Verohallintoa tyydyttävällä tavalla.

Mikäli vapaaehtoisuuteen perustuva ratkaisu ei tule kysymykseen, niin tällöin Verohallinnolle tulisi varata riittävän pitkä ja takapainotteinen siirtymäaika.

Siirtymäajan tulisi olla 7-10 vuotta. Tämä mahdollistaisi esitetyjä vaihtoehtoja paremmin Verohallinnon oman asiakaspalvelukonseptin ja toimipisteverkoston sopeuttamisen uuteen tilanteeseen.

Työryhmän varsinaisen jäsenen  
estyneenä ollessa, varajäsen

Heli Lähteenmäki  
Ylijohtaja



**JUKO ry****JUKO ry:n kannanotto ja eriävä mielipide Asiakaspalvelu2014-hankkeeseen**

Juko ry pitää hyvänä sitä, että julkisia palveluja tarkastellaan asiakas- ja saatavuusnäkökulmasta. Valtion palveluverkko on viime vuosina supistunut, ja julkisen hallinnon palveluverkko on ylipäänsä hajanainen ja asiakkaille osin vaikeaselkoinen.

Juko ry pitää tärkeänä, että julkisen hallinnon palvelut tarjotaan tehokkaasti ja tuottavasti. Käyntiasiakaspalvelu on vain yksi palvelukanava eikä perusteita sen erityiseen korostamiseen muiden kanavien kustannuksella ole. Toisaalta käyntiasioinnin määrä julkishallinnossa vähenee ripeästi.

Tämän vuoksi Juko ry katsoo, että olemassa olevia palvelurakenteita pitäisi hyödyntää hankkeessa suunniteltua enemmän.

Tässä hankkeessa on kuitenkin valmisteltu mittavaa kokonaisuudistusta, jota on mahdollista kritisoida myös hallinnolliseksi himmeliksi. Riittävän vakuuttavasti ei ole voitu selvittää, että suunnitellulla kokonaisuudistuksella olisi niin runsaita hyötyjä, että sen edellyttämät investoinnit ja mm. tietojärjestelmäkustannukset voitaisiin kohtuullisessa ajassa kattaa.

Juko ry esittää, että kun hankkeen valmistelussa ei ole löytynyt ratkaisevasti tehokkaampaa ja taloudellisempaa vaihtoehtoa, julkisen hallinnon käyntiasiakaspalvelun tarjontaa laajennetaan tukeutumalla kirjastoverkkoon. Tätä on esittänyt aikanaan jo Asiakaspäätetyöryhmä vuonna 2004. Tuolloin työryhmän selvityksen mukaan oli käytettävissä noin 700 kirjaston ja yli 15.000 kirjastoautopysäkin verkko sekä miltei 6.000 asiakaspäätettä.

Kirjastoissa ollaan tottuneita tiedonhakuun ja henkilöstö taitaa asiakaspalvelun. Käytettävissä olisi laaja palveluverkko, jossa väestö on tottunut asioimaan. Riittävästä henkilöstöresurssista ja osaamisen resurssoinnista uusien tehtävien hoitamiselle on kuitenkin huolehdittava. Tällöin joka tapauksessa vältyttäisiin suurilta investoinneilta ja tietojärjestelmien uudistamiskustannuksilta.

Käyntiasioinnin vähentyminen ei kuitenkaan sinänsä mahdollista julkisen hallinnon henkilöstön vähentämistä. Asiat ovat edelleen ratkaistavina, mutta henkilöstön työn luonne muuttuu. Osaltaan työ muuttuu ja on jo muuttunut asiakaspalvelusta entistä vaativammaksi lainsäädännön monimutkaistumisen ja yhteiskunnan suuremman monimuotoisuuden vuoksi.

Helsinki 31.5.2013

***Antero Rytkölä***  
Antero Rytkölä  
Työryhmän jäsen

***Sisko Riihonen***  
Sisko Riikonen  
varajäsen



## ERIÄVÄ MIELIPIIDE ASIAKASPALVELU 2014-HANKKEEN LOPPURAPORTTIIN

En voi yhtyä Asiakaspalvelu2014 – hankkeen loppuraportissa esitettyihin julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun toteuttamista koskeviin ehdotuksiin seuraavin perustein:

Vastikään valmistuneeseen julkisen hallinnon asiakkuusstrategiaan ”Yhteistyössä palvelut pelaa” on kirjattu asiakaspalvelun kehittämisen periaatteet. Sähköisistä palveluista halutaan tehdä houkuttelevin palvelukanava. Käyntiasiointi turvataan palveluissa, joissa kasvokkain kohtaaminen on palvelun luonteen tai asiakkaan tarpeiden vuoksi välttämätöntä. Asiakkaiden asiointi- ja palvelutarvetta halutaan määrätietoisesti vähentää ja samalla hallinnollista taakkaa keventää.

Asiakaspalvelu2014-hankkeen käyntiasiointin palveluverkkoa koskevat ehdotukset eivät tue asiakkuusstrategian toteuttamista. Osa valtion viranomaisista joutuisi investoimaan ja ylläpitämään olennaisesti laajempaa palveluverkkoa, kun käyntiasiointitarve edellyttää. Erityisesti palveluverkkovaihtoehto, jossa järjestämisvelvoite annettaisiin 164 kunnalle, johtaisi supistuvien taloudellisten voimavarojen kohdentumiseen epätarkoituksenmukaiseen rakenteeseen. Uusi asiakaspalvelu on tarkoitus rahoittaa ajamalla alas valtion toimijoiden oma palvelupisteverkko. Valtion viranomaisten oman palveluverkon laajuutta ei määritä yksinomaan käyntiasiointi, vaan viranomaisten tehtävien ja toiminnan luonne. Tämä tosiasia on tunnistettava ja tunnustettava paitsi poliisihallinnon myös muiden valtion toimijoiden osalta.

Hankkeen loppuraportissa on henkilöstövaikutusten arviointi täysin puutteellinen. Koska ehdotettu rahoitusmalli pakottaisi valtion viranomaiset karsimaan omaa palveluverkkoaan, ovat vaikutukset henkilöstön asemaan olennaisesti esitettyä suuremmat. Kyse ei ole pelkästään mallista tai skenaariosta riippuen 506,8 -143,5 henkilötyövuoden siirtymisestä valtiolta kuntien palvelukseen, vaan vaikutuksista tuhansien valtion alue- ja paikallishallinnossa työskentelevien virkamiesten asemaan. Konsernitasolla tehtyjen ratkaisujen vaikutusten seurauksia ei voi jättää yksittäisten viranomaisten hoitovastuulle.

Hallitusohjelman keskeisin talouspoliittinen tavoite on turvata julkisen talouden kestävyys ja vakaus. Yhteisen asiakaspalveluun siirtymisen investointikustannusten on arvioitu palvelupistevaihtoehdosta, käyntiasiointin vähenemisskenaariosta ja Kelan osallistumisesta riippuen olevan 87–27,9 miljoonaa euroa. Hallitusohjelman 200 miljoonan euron vuosittaisesta lisäbudjettivarasta leijonanosa käytettäisiin uuden rakenteen synnyttämiseen. Lisäksi väistyvän palvelumuodon perusrahoitusosuus rasittaisi pysyvästi valtion viranomaisten menokehkyksiä. Loppuraportissa ei ole myöskään kyetty millään tavoin todentamaan mallin taloudellisia hyötyjä kunnille.

Yhteiset asiakaspalvelupisteet eivät ole julkisen talouden kannalta järkevä sijoitus ja jokaiselle konseptiin investoidulle eurolle löytyy tehokkaampi käyttötarkoitus Suomen talouden kasvupotentiaalin parantamisessa.



Sari Jokikallas  
Varapuheenjohtaja  
Palkansaajajärjestö Pardia ry:n edustaja työryhmässä

## Lausuma

Viite: Asiakaspalvelu 2014 –hankkeen loppuraportti

Hallitusohjelman mukaan luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut.

Asiakaspalvelu 2014 –hanke pyrkii toteuttamaan hallitusohjelman tavoitteita. Liikenne- ja viestintäministeriö kiinnittää kuitenkin huomiota siihen, että ELY-keskusten tehtävät ja palvelut ovat luonteeltaan sellaisia, ettei niiden tarjoaminen yhteispalvelussa ole valtiontoimijan näkökulmasta tarkoituksenmukaista ja tuo lisäarvoa hyvin harvoille asiakkaille. Esimerkiksi Liikenne ja infratruktuuri-vastuualueen vastuulla olevat lupa-asiat koskevat yrityksiä. Ne myös vaativat asiantuntemusta ja kokonaisuuden hallintaa, kuten taksiliikenteeseen liittyvät luvat.

Lisäksi ministeriö toteaa, että yhteispalvelupisteiden kehittämällä esitetystä muodosta ja lakisääteisesti ilman alueellisen ja paikallisen harkinnan mahdollisuutta saattaisi olla negatiivisia vaikutuksia ELY-keskusten toiminnan ja asiakaspalvelun kehittämiseen, kun ELY-keskusten kannalta merkittävä rahoitus suunnattaisiin yhteispalvelupisteiden kehittämiseen ja ylläpitoon ja tämä rahoitus olisi poissa muusta toiminnasta ja mm. sähköisen asioinnin kehittämisestä.



Työ- ja elinkeinoministeriö

5.6.2013

Valtiovarainministeriö  
Asiakaspalvelu 2014 –hanke  
Päätöryhmä

Viite: Asiakaspalvelu 2014 –hankkeen loppuraporttiluonnos

### **Työ- ja elinkeinoministeriön varauksena Asiakaspalvelu 2014 –hankkeen loppuraporttiin**

Työ- ja elinkeinoministeriö toteaa Asiakaspalvelu 2014 –hankkeen loppuraportin osalta seuraavaa:

- 1) Hankkeen perustana ovat olleet hallitusohjelmaan kirjatut tavoitteet luoda koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko, joka tarjoaa vähintään etäpalveluna valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut. Hankkeen tavoitteena on hallitusohjelman mukaisesti myös ollut selvittää kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisina ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.
- 2) Hankkeen lähtökohtana on vahvasti ollut valtakunnallisen kattavan käyntiasiointipalvelun järjestäminen ja asiakkaiden oikeus käyntiasiointiin. Työssä on kuitenkin tunnistettu se, että kaikki valtiotoimijoiden strategiset valinnat tähtäävät entistä voimakkaammin sähköisen asioinnin hyödyntämiseen asiakaspalvelussa ja käyntiasioinnin odotetaan vähenevän jatkossa voimakkaasti. Valtiotoimijat pyrkivät järjestämään asiakkaan palvelut niin, että tarvetta käyntiasiointiin on entistä harvemmin ja erikseen arvioitujen palvelutarpeiden mukaisesti. Tavoiteltuun kehityskuvaan ei lainkaan sovi se, että virastojen niukoista menokehyksistä kohdennettaisiin määrärahoja täysin uuden palveluverkoston infrastruktuurin rahoittamiseen. Yhteispalveluinvestointi olisi suoraan pois palvelujen sähköistämiseen ja muihin toimintatapamuutoksiin käytettävistä resursseista ja mahdollisesti palauttaisi juuri kehyspääöksellä ratkaistun toimintamenojen sopeuttamisen ongelman uudelleen pöytäan. Hankkeeseen osallistuvat toimijat ovat toistuvasti tuoneet esiin käyntiasioinnin vahvistamisen ja sähköiseen asiointiin panostamisen ristiriidan, erityisesti tiedossa olevien niukkojen menokehysten puitteissa.
- 3) Käyntiasioinnin turvaaminen ja sähköisen asioinnin samanaikainen kehittäminen ovat erittäin vaikeita toteuttaa, koska valtiotoimijoiden taloudelliset edellytykset ylläpitää vahvaa ja tiuhaa käyntiasiointiverkkoa ovat heikentyneet. Hankkeen aikana rahoitusryhmässä tehdyt laskelmat osoittavat, että yhteispalvelukonseptin taloudelliset vaikutukset eivät ainakaan lyhyellä aikajännteellä ole kustannuksia alentavia. Käytännössä yhteispalvelukonseptin mukainen käyntiasiointivalinta pakottaa valtiotoimijat ajamaan alas omat palveluverkkonsa, arvioimaan uudelleen sähköisen palvelun kehittämisen strategian ja aikataulun sekä suuntaamaan taloudellisia panostuksia pysyvästi kuntien isännöimään yhteiseen asiakaspalveluun.
- 4) Työ- ja elinkeinoministeriö toteaa, että ELY-keskusten monet tehtävät ja palvelut ovat luonteeltaan sellaisia, ettei niiden tarjoaminen yhteispalvelussa ole tarkoituksenmukaista ja tuo lisäar-

voa varsin harvalle asiakkaalle. Yhteiseen asiakaspalveluun osallistumisen investointi- ja ylläpitokustannukset ovat kuitenkin ELY-keskuksille ja niitä ohjaaville tahoille merkittävät.

- 5) Hankkeessa toistaiseksi tehdyt taloudellisten vaikutusten, hallinnollisen taakan ja henkilöstövaikutusten arvioinnit eivät työ- ja elinkeinoministeriön näkemyksen mukaan ole riittäviä päätöksenteon pohjaksi.

ELY-keskusten osalta työ- ja elinkeinoministeriön varaukseen yhtyvät ohjaavina tahoina myös maa- ja metsätalousministeriö ja ympäristöministeriö.





VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
Snellmaninkatu 1 A  
PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO  
Puhelin 0295 16001  
Telefaksi 09 160 33123  
[www.vm.fi](http://www.vm.fi)

14/2013  
Valtiovarainministeriön julkaisuja  
Kesäkuu 2013

ISSN 1459-3394 (nid.)  
ISBN 978-952-251-466-0 (nid.)  
ISSN 1797-9714 (pdf)  
ISBN 978-952-251-467-7 (pdf)

VM:N  
JULKAISUSARJAN  
TEEMAT:

Budjetti  
Hallinnon kehittäminen  
ICT-toiminta  
Kunnat  
Ohjaus ja tilivelvollisuus  
Rahoitusmarkkinat  
Taloudelliset ja  
talouspoliittiset  
katsaukset  
Valtion työmarkkinalaitos  
Verotus