

Tuloksellisuustarkastus

Tarkastuskertomus 20/2016 Kanteluiden käsittelyn kustannustehokkuus (AVit)

## Yhteenveto kertomusluonnoksen lausunnoista

Valtiontalouden tarkastusvirasto on saanut viitekohdassa mainitun tarkastuskertomuksen luonnoksesta palautetta seuraavasti:

- Valtiovarainministeriö 27.9.2016
- Aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalvelut -vastuualue 13.10.2016, joka sisälsi myös aluehallintovirastoilta saadut palautteet

Lausunnonantajilla on ollut tilaisuus

- lausua näkemyksensä tarkastuskertomusluonnoksessa esitetyistä tarkastusviraston kannanotoista sekä
- esittää kertomusluonnoksen tekstiin korjaus- ja täsmennysehdotuksia.

Ennen lopullisen tarkastuskertomuksen antamista tarkastusvirasto on kertomusta viimeisteltäessä ottanut huomioon palautteen seuraavasti:

### 1. Lausunnonantajien näkemykset kannanotoista

Valtiovarainministeriön lausunnon mukaan tarkastuskertomusluonnokseen ei sisältynyt asia- tai tulokintavirheitä, joilla olisi voinut olla vaikutusta tarkastuksen kannanottoihin. Valtiovarainministeriön lausunnon mukaan kertomusluonnoksessa esitetyt alustavat kannanotot olivat perusteltuja ja ne pohjautuivat asianmukaiseen ja riittävään selvitykseen.

Aluehallintovirastot pitivät lausunnossaan tarkastusviraston johtopäätöksiä ja kannanottoja yleisesti ottaen oikeasuuntaisina, mutta totesivat, että luotettavien johtopäätösten vetäminen kyselyn tuloksista ei kaikilta osin ole mahdollista. Aluehallintovirastot yhtyivät myös tarkastusviraston suosituksiin, mutta totesivat samalla, että niiden toteuttaminen on jo osittain päässyt käyntiin ja kehittämistyöt ovat jo meneillään.

Lausuntojen perusteella kertomusluonnoksen kannanottoihin ja suosituksiin tehtiin seuraavat muutokset:

#### *Sähköinen kanteluiden käsittelyjärjestelmä*

Sekä valtiovarainministeriön kunta- ja aluehallinto-osasto, että aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalvelut -vastuualue totesivat lausunnoissaan, että sähköinen kanteluiden käsittelyn järjestelmä on ollut pysähdyksissä, koska palveluntarjoajalla (Valtori) ei ainakaan toistaiseksi ole ollut tarjota korotetun tietoturvatason ympäristöä kantelujen käyttöön. Valtiovarainministeriön lausunnossa todettiin lisäksi, että korotetun tietoturvatason työtilaratkaisun toteuttaminen pelkästään aluehallintovirastojen kanteluiden käyttöön, on kustannustehotonta. Jo aluehallintovirastojen valtakunnallisen kantelun käsittelyn sähköisen työympäristön kehittämissuunnitelman (AVIKaKe) loppuraportissa (18.6.2015, s. 15) oli todettu, että ”korotetun tietoturvatason ratkaisu yksistään AVIKaKelle tulee maksamaan niin paljon, että sillä rahalla ei saada samassa suhteessa hyötyä”.

Syksyllä 2015 aluehallintovirastoissa käynnistyi aluehallintovirastojen asiakaslähtöisen toiminnan kehittäminen (ATOMI-hanke), johon sisältyy muun muassa palvelujen ja toiminnan digitalisointi. ATOMI-

hankkeen tiekartassa todetaan vuonna 2016 toteutettavat ensimmäisen vaiheen projektit ja hankkeet. Kantelujen käsittelyn sähköinen työympäristö ei ole kyseisten hankkeiden joukossa.

Edellä kerrotun perusteella päädyttiin muotoilemaan suositus 1 seuraavasti (kursivoinnit lisäyksiä lausunnolle lähteneeseen verrattuna):

1. Kanteluiden sähköisen käsittelyn mahdollistavat ratkaisut tulee saada valmiiksi *osana palvelujen ja toiminnan digitalisointia*, mikä ensivaiheessa edellyttää sähköisen työtilan käyttöönottoa. Aluehallintovirastojen ydinprosessien omistajan (ylijohtajakokous) tulee varmistaa *kanteluiden sähköisen käsittelyn ottaminen huomioon osana palvelujen ja toiminnan digitalisointia sekä sen* toimivuus ja sen edellyttämä tietoturvasäilytys.

#### *Kantelu- ja valvonta-asioiden vireille tulon kirjaamiskäytäntöjen yhtenäistäminen*

Valtiovarainministeriö totesi lausunnossaan, että eri toimialojen kanteluprosessien (kirjaamisen tai muun) yhtenäinen ohjeistaminen ja vertailu taloudellisuuden ja tuottavuuden kannalta on tietyiltä osin haasteellista, koska eri toimialoilla kanteluilla on erilainen funktio. Tämä perustuu aluehallintoviraston toiminnan perustana olevassa lainsäädännössä oleviin eroihin. Osa kanteluprosesseista on osa valvontaprosessia (kuten terveydenhuollon kantelut), osa itsenäisiä kanteluprosesseja (kuten kunnalliskantelut). Tällöin kirjaamisen ja käsittelymenettelyn käytettävissä olevat vaihtoehdot voivat osin poiketa.

Yllä kerrotun johdosta katsottiin aiheelliseksi lisätä suositukseen neljä sana ”toimialoittain”.

#### *Substanssitoimintoihin liittyvien tukipalvelujen kohdentaminen työajanseurannassa*

Aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalvelut –vastuualueen lausunnosta ilmenee, että substanssitoimintoihin liittyvien tukipalvelujen kohdentamista työajanseurannassa on täsmennetty ja ohjeistettu. Tältä osin suositus 6 muutettiin muotoon: Aluehallintovirastojen tulee tiedottaa aktiivisemmin, miten substanssitoimintoihin liittyvät tukipalvelut kohdennetaan työajanseurannassa.

## **2. Teknisluonteiset täsmennys- ja korjausehdotukset**

Teknisinä muutosehdotuksina valtiovarainministeriö esitti lausunnossaan, että kuvioissa esitettyjen prosenttiosuuksia kuvaavien kuvioiden yhteydessä tulisi esittää myös tieto absoluuttisesta kokonaisvastaajamäärästä (kpl). Kuvioita muutettiin ehdotetulla tavalla.

Valtiovarainministeriö esitti lausunnossaan myös, että sivun 14 ensimmäisen kappaleen tekstiä ehdotetaan muutettavaksi seuraavasti (yliviitattuna poistettavaksi ehdotettava tekstiosuus ja sen jälkeen ehdotus korvaavaksi tekstiksi). ~~Tämä nähtiin kuitenkin ongelmalliseksi sen johdosta, että monet keskeisistä suoritteista tulevat aluehallintovirastojen tehtäväksi täysin aluehallintovirastojen toiminnasta riippumatta.~~ Tämä nähtiin kuitenkin ongelmalliseksi tilanteessa, jossa resurssit joka tapauksessa jatkuvasti vähenevät ja koska aluehallintovirastot eivät itse voi juurikaan vaikuttaa vireille tulevien asioiden määrään.

Ehdotuksen toteuttamisen ei katsottu tuovan kappaleen sisältöön varsinaisesti lisäarvoa, joten tätä ei toteutettu. Kappaleen tekstimuoto muuttui jonkin verran kielenhuollossa.

Kaikki aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalvelut –vastuualueen lausunnossa esitetyt teknisluonteiset korjaus- ja täsmennysehdotukset on otettu tekstimuutoksina huomioon lopullisessa tarkastuskertomuksessa.

Lisätietoja: Ylitarkastaja Olli-Pekka Luoto, p. 09 432 5865