



Kertomusluonnoksesta annetut lausunnot

Julkishallinnon asiakasneuvonta- ja puhelinpalvelut (5/2016) 009/54/2015

Hätäkeskuslaitos, 24.2.2016, HAK-2016-280.

Valtiovarainministeriö, 25.2.2016, VM/294/00.05.00/2016.

Poliisihallitus, 26.2.2016, POL-2016-2212. (uusi julkaistava versio lähetetty 14.3.2016)

Sisäministeriö, 29.2.2016, SMDno-2016-290.

Valtiokonttori, 1.3.2016, VK/159/00.02.04/2016.



Valtiontalouden tarkastusvirasto
tuloksellisuustarkastus@vtv.fi

Lausuntopyyntö 12.2.2016, Dnro 009/54/2015

HAK; Häätäkeskuslaitoksen lausunto tarkastuskertomusluonnokseen Julkishallinnon asiakasneuvonta- ja puhelinpalvelut

Viitekohdan lausuntopyyntöön viitaten Häätäkeskuslaitos täsmentää seuraavia asiakirjojen tekstikohtia.

Tarkastuskertomuksen sivulla 25 kuvataan kansalaisneuvonnan yksikkökustannuksia: Kansalaisneuvonnan yksikkökustannukset olivat vuonna 2015 noin 25 euroa suoritetta kohti, kun esimerkiksi Häätäkeskuslaitoksella kustannus oli noin 16 euroa/suorite ja verohallinnolla vajaa 7 euroa/suorite.

Häätäkeskuslaitoksen kohdalla on huomioitava, että tuo yksikköhinta on laskettu viraston kokonaismäärärahoista ja laskennassa ei ole huomioitu n. 1,7 miljoonaa tehtävän välitystä häätäkeskustoimintaan osallistuville viranomaisille tai näiden hälytystehtäviä suorittaville yksiköille annettuja tukipalveluja kuten tiedonhakuja, lisähälytyksiä tai tiedottamisen tukitehtäviä, vaan ainoastaan vastaanotetut ilmoitukset. Häätäkeskuslaitoksen tehtäviin kuuluu myös mm. häätäkeskuspalvelujen kehittäminen ja valvonta. Kriittinen yhteiskunnan kriisinsietokykyyn liittyvä rooli tarkoittaa myös panostuksia varautumiseen ja erilaisiin varajärjestelmiin, mikä osaltaan nostaa yksikkökustannuksia, jos niihin lasketaan mukaan kaikki häätäkeskustoimintaan liittyvien tehtävien kustannukset. Yhden häätäilmoituksen hinta, kun mukaan lasketaan vain häätäkeskuksen kustannukset, vaihtelee häätäkeskuksittain 8,2 - 10,1 € välillä, joka on vertailukelpoisempi luku varsinaisiin puhelinpalveluorganisaatioihin nähden, vaikka päivystyshenkilöstön työstä siis huomattava osa kuluu muuhun kuin pelkkään häätäilmoitusten käsittelyyn.

Tarkastuskertomuksessa viimeinen kappale ennen taulukkoa 5 (sivu 28) on maininta ”Häätäkeskuslaitoksessa häätätilanteisiin liittyvien vastaanotettujen ilmoitusten määrä...” Lauseesta puuttuu, että kyse on häätätilanteisiin liittyvästä neuvonnasta. Taulukko 5:n tekstissä asia käy kyllä ilmi.

Häätäkeskustoimintaa koskevan lain mukaan häätäkeskuspäivystäjän tehtävänä on antaa mahdollisuuksien mukaan ilmoituksen tekijälle häätäilmoituksen käsittelyn yhteydessä häätätilanteeseen liittyen neuvontaa ja ohjausta. Hallintolain (434/2003) 8 §:ää ei sovelleta kuitenkaan muissa tilanteissa eli jos puhelu osoittautuu häätäkeskukseen kuulumattomaksi, häätäkeskuspäivystäjän tehtävänä ei ole antaa ilmoittajalle neuvontaa.





Tarkastusmuistion luvussa 2, Hätäkeskuslaitos (sivu 3) on teksti *"Hätäkeskuslaitoksen sopeuttamistoimien vuoksi henkilöstön määrä vähenee tulevina vuosina ja tavoitteena on hätäilmoitusten määrän kasvu hätäkeskuspäivystäjää kohti siten, että se olisi vuonna 2018 noin 9 800 puhelua yhtä päivystäjää kohti."*

Tähän tarkennuksena, että 9800 ilmoitusta / hätäkeskuspäivystäjä vuonna 2018 ei ole Hätäkeskuslaitoksen tavoite. Päivystäjäkohtaisen ilmoitusmäärän kasvu on seurausta siitä, että sopeuttamistoimien vuoksi henkilöstön määrä vähenee. Tämä tarkoittaisi toteutuessaan vastausaikojen merkittävää pidennystä nykyiseen verrattuna.

Meripelastuskeskukset ja meripelastuksen hätänumero eivät olleet raportissa mukana. Numeron heikko tunnettavuus on johtanut osaltaan siihen, että hyvin merkittävä osa merellisiä hätätilanteita koskevista ilmoituksista tehdään numeroon 112, eikä meripelastuksen hälytysnumeroon 0294 1000, jonne ne kuuluisi tehdä. Meripelastustoimea koskevien suoritteiden määrä Hätäkeskuslaitoksen puolella on kuitenkin vuodessa erittäin vähäinen. Meripelastuksen hätänumero olisi loogista olla tässä raportissa mukana.

Tarkastuskertomuksessa ei myöskään ollut mainintaa poliisin perusteilla olevasta neuvontanumerosta: <http://www.hs.fi/kotimaa/a1397013860901>

Myös terveystoimen puolella on olemassa erilaisia alueellisesti järjestettyjä neuvontanumeroita, joiden toimintakyky vaihtelee merkittävästi.

Hätäkeskuslaitoksen johtaja

Martti Kunnasvuori

Kehityspäällikkö

Heikki Uusitalo

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä.
Hätäkeskuslaitos 24.02.2016 klo 16:02. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.





25.2.2016

Valtiontalouden tarkastusvirasto

Kirjeenne 12.2.2016 Dnro 009/54/2015

Tarkastuskertomusluonnos julkishallinnon asiakasneuvonta- ja puhelinpalvelut

Valtiovarainministeriö lausuu tarkastuskertomusluonnoksesta seuraavaa:

Suoritemäärälaskelmat ja resurssien mitoitus:

Tarkastuskertomusluonnos:

Esisuunnittelu- ja esiselvitysvaiheessa tehtyjä suoritelaskelmia on useassa kohdassa arvioitu ylioptimistisiksi, ilman realistista pohjaa oleviksi laskelmiksi, josta johtuen Kansalaisneuvonnan henkilöstöresurssit olisivat selkeästi ylimitoitettuja.

Valtiovarainministeriö:

Tarkastuksessa on jäänyt huomioimatta kaksi asiaa:

Ensinnäkin esisuunnittelu- ja esiselvitysvaiheessa tehtyjen laskelmien aikana Kansalaisneuvonnan tehtäviin oli suunniteltu kuuluvaksi kansalaisen ilmoituspalvelu, johon liittyvien palvelupyyntöjen käsittely on huomattavasti nopeampaa kuin neuvontapalveluissa. Tämä tehtävä kuitenkin rajattiin pois Kansalaisneuvonnan tehtävistä, kun poliittista linjausta perustamisesta tehtiin (Hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmän, HALKEN, linjaus 1.6.2012).

Toiseksi Kansalaisneuvonnan henkilöstömäärä oli laskelmissa paljon suurempi kuin toteutunut. Henkilöstömäärä oli 30-32 (esiselvityksen loppuraportti 29.2.2012 luku 3.4), kun HALKEN linjaus oli 12 henkilöä (Halken pöytäkirja 1.6.2012).

Kansalaisneuvonta on saavuttanut jo toisena toimintavuonna 80 prosentin käyttöasteen (hankkeen loppuraportti luku 2.3) ja kun huomioidaan se, että Kansalaisneuvonta tulee olemaan Kansalaisen palvelunäkymän tukioorganisaatio, on odotettavaa, että käyttöaste nousee lähivuosina 100 prosenttiin.

Edellä mainitun perusteella VM esittää, että nämä suoritelaskelmia koskevat arviot on joko poistettava virheellisinä luonnoksesta tai sitten mainittava selkeästi, että suoritelaskelmien taustalla oli Kansalaisneuvonnan toteutunutta laajempi tehtäväkenttä ja henkilöresursseilta lähes kolme kertaa suurempi palvelu kuin toteutunut. Lisäksi jo toteutunut käyttöaste osoittaa, että henkilöstöresurssit eivät ole ylimitoitettuja.

Kansalaisneuvonnan perustehtävä

Tarkastuskertomusluonnos:

Kertomusluonnoksessa todetaan, että Kansalaisneuvonta ei ole onnistunut alkuperäisessä tehtävässään vähentää Hätäkeskuslaitokseen tulevien kiireettömien puheluiden määrää.

Valtiovarainministeriö:

Tarkastuskertomuksessa tulisi selkeästi erottaa mikä on Kansalaisneuvonnan perustehtävä ja mitkä ovat sen tavoitteet. Kansalaisneuvonnan perustehtävä määriteltiin hallinnon ja aluekehityksen ministerityöryhmän käsittelyssä 1.6.2012. Pöytäkirjassa todetaan: ”Neuvontapiste ottaa vastaan kansalaisen puheluita, ohjaa ja opastaa viranomaisten palveluiden löytämisessä, sähköisten palveluiden käytössä ja antaa tietoja viranomaisten toiminnasta.” Kansalaisneuvonta on toiminut tämän perustehtävän mukaisesti ja onnistunut siinä erinomaisesti. Läpi palvelun olemassaolon ajan keskimäärin yli 90 prosenttia sinne tulevista yhteydenotoista on koskenut julkisia palveluita, mikä vastaa tarkoitettua tehtävää.

Kansalaisneuvonnan tavoitteena oli vähentää Hätäkeskuslaitoksen kiireettömien puheluiden määrää. Valtiovarainministeriö on samaa mieltä kuin tarkastuskertomusluonnoksessa kohdassa 4.4 oleva maininta, että Kansalaisneuvonta ei ole kuitenkaan oleellisesti vähentänyt Hätäkeskukseen tulevien kiireettömien puheluiden määrää. Tämän takia hankkeen loppuraportissa toimijat kuten valtiovarainministeriön, sisäministeriön ja Hätäkeskuslaitoksen edustajat totesivat yksimielisesti seuraavaa:

”Hätäkeskuksiin soitettavien kiireettömien puheluiden määrä on vähentynyt hankkeen käynnissä olon aikana. Kansalaisneuvonnan pienistä resursseista johtuen sen vaikutus vähentymiseen on ollut rajallinen.”

Edellä mainitun perusteella ja väärinkäsitysten välttämiseksi olisi hyvä mainita myös syy, miksi vaikutus on ollut rajallinen kuten loppuraportissa osapuolet itsekin toteavat.

Asiakaskeskeisyys ja tietoteknologia

Tarkastuskertomusluonnos:

Kertomusluonnoksessa on arvioitu, että palvelun kehittäminen ei ole ollut asiakaskeskeistä eikä siinä ole hyödynnetty tehokkaasti tietoteknologiaa

Valtiovarainministeriö:

Palvelun kehittäminen asiakaslähtöisesti lähti jo esisuunnitteluvaiheessa käyntiin. Suunnittelun pohjaksi kartoitettiin laajasti kokemuksia neuvontapalveluista erityisesti Suomessa, Pohjoismaissa ja Euroopassa. Varsinaisen suunnittelun aluksi valtiovarainministeriö teetti kansalaisille suunnatun tutkimuksen, jonka tavoitteena oli selvittää kansalaisten mielipiteitä ja odotuksia kansalaisneuvonnasta. Tämä laaja 1 000 henkilön otoksella toteutettu tutkimus antoi hyvän perustan asiakaslähtöiselle palvelun suunnittelulle. Tämän Taloustutkimuksen tekemän tutkimuksen mukaan kansalaiset ottavat ajatuksen uudesta yleisneuvontapalvelusta vastaan varsin myönteisesti: Yli puolet (52 prosenttia) käyttäisi yleisneuvontapalvelua todennäköisesti haikessaan tietoa valtion ja kuntien palveluista. 16 prosenttia käyttäisi palvelua erittäin todennäköisesti. Reilu kolmannes (35 prosenttia) ilmoittaa, että ehkä käyttäisi yleisneuvontapalvelua. Vain 12 prosenttia arvioi tässä vaiheessa, ettei käyttäisi palvelua lainkaan.

Tutkimuksen lisäksi kuultiin monia erityisryhmiä kuten Invalidiliittoa, Kuurojen liittoa, Näkövammaisten keskusliittoa ja Suomen Senioriliikettä. Palvelu rakentui monikanavaisesti palvelumaan asiakkaita ja asiakastytyväisyyskyselyt otettiin heti käyttöön. Tyytyväisyys palveluun on ollut korkealla tasolla suoritetuissa kyselyissä. Valtiovarainministeriö ei voi siten yhtyä kertomusluonnoksessa esitettyyn näkemykseen, että palvelua ei olisi kehitetty asiakaslähtöisesti. Valtiovarainministeriö ei myöskään voi yhtyä näkemykseen, että puhelu Kansalaisneuvontaan on lähtökohtaisesti väärään paikkaan soitettu puhelu, koska neuvontapalvelu vain oh-

jaa soittajan ottamaan yhteyttä oikeaan viranomaiseen. Ohjauksen lisäksi asiakkaat ovat saaneet tarvitsemaansa neuvontaa ja tukea julkisen hallinnon palveluihin ja sähköisen asiointiin.

Tietoteknologian osalta on todettava, että Kansalaisneuvonnan tarvitsemat järjestelmät (contact center ja raportointijärjestelmä) hankittiin Hanselin kilpailutuksen kautta käytettävissä olevista järjestelmistä. Kansalaisneuvonnasta ei haluttu toiminnaltaan puhelinvaihteen kaltaista, koska se olisi vaatinut toiminnallisesti ja teknisesti laajempia resursseja ja olisi asiakashyödyttään kyseenalainen. Tarkoituksena on kertoa asiakkaalle, mikä viranomainen voi auttaa häntä ja saattaa asiakas sekä oikea viranomainen suoraan yhteyteen, jolloin yhdistämisen sijasta asiakas tarvitsee yhteystiedon uusiutuvia kontaktitarpeita varten. Muilta osin teknologiavalinnat saneli tarve saada työjononhallinnan lisäksi kontaktien kirjaamisella riittävä tietopohja palvelun kehittämiseksi. Palvelukanavien valinnassa on hyödynnetty teknologisia mahdollisuuksia laajasti videokuvaa myöten. Sosiaalisen median käyttöön yhteydenottokanavana vaikuttaa vastausten julkisuusvaatimus sekä hankaluus saada yhteydenotot kirjaamisen ja työjononhallinnan piiriin. Kansalaisneuvonta käyttääkin sosiaalista mediaa tiedotuskanavana.

Huomioitavaa on myös Hätäkeskuslaitoksen linjaus, että jos Kansalaisneuvontaan tulisi kii-reellisiä hätäpuheluita, niitä ei saa yhdistää suoraan hätänumeroon, vaan asiakkaalle on annettava hätänumero ja pyydettyä soittamaan siihen. Näin varmistetaan puhelimen paikannus-tietojen saaminen.

Sijoittamispäätös ja sijoittuminen Valtiokonttoriin

Tarkastuskertomusluonnos:

Luonnoksessa todetaan, että alueellistamisen koordinaatioryhmän sijoittamispäätöksen tausta-aineistona olisi pitänyt olla sijoittamisselvitys. Lisäksi on todettu, että tarkastuksessa ei ilmennyt aineistoa, jossa olisi perusteltu taloudellisesti ja toiminnallisesti, miksi Kansalaisneuvonta organisoitiin omaksi pieneksi yksiköksi Valtiokonttoriin, jonka ydintehtäviin ei kuulu kansalaispalveluiden tarjoaminen.

Valtiovarainministeriö:

Menettelystä valmisteltaessa valtion yksikköjen ja toimintojen sijoittamista koskevasta toimivallasta annetun lain (362/2002) 1 §:ssä tarkoitettuja päätöksiä säädetään valtioneuvoston asetuksessa valtion yksikköjen ja toimintojen sijoittamista koskevavasta toimivallasta (567/2002). Asetuksen 6 §:n 5 momentin mukaan ” Sijoittamisselvitys voidaan erityisestä syystä jättää laatimatta ja lakkauttamis- tai supistamissuunnitelma toimittamatta koordinaatioryhmälle, jos ministeriö on tehnyt asiaa koskevan esityksen alueellistamisen koordinaatioryhmälle ja koordinaatioryhmä on hyväksynyt esityksen.”

Lain valtion yksikköjen ja toimintojen sijoittamista koskevasta toimivallasta tavoitteena on valtion keskushallinnon yksikköjen ja valtakunnallisten tai keskitetysti hoidettavien valtion toimintojen sijoittamista koskevan toimivallan järjestäminen siten, että sijoittamispäätökset:

1. turvaavat valtion tehtävien tuloksellisen hoitamisen;
2. edistävät maan tasapainoista alueellista kehitystä, tukevat työllisyyttä maan eri osissa ja turvaavat työvoiman saantia valtion tehtäviin; sekä
3. perustuvat kaikkia hallinnonaloja koskevaan yhtenäiseen käytäntöön ja kansanvaltaiseen päätöksentekoon.

Kansalaisneuvonnan sijoittamiskysymystä käsiteltiin alueellistamisen koordinaatioryhmän vuoden 2011 kolmannessa kokouksessa 5.4.2011, jossa käsiteltiin asiakohtana 3 *Valtiovarainministeriön esitys sijoittamisselvityksen laatimatta jättämisestä Kansalaisen yleisneuvontapalvelun asiakaspalvelun sijoittamisesta ja lausuntopyyntö sijoituspaikkaehdotuksesta*. Kokouksen pöytäkirjaan kirjattiin koordinaatioryhmän lausuntona, että koordinaatioryhmä hyväksyi

valtiovarainministeriön esityksen sijoittamisselvityksen laatimatta jättämisestä ja puolsi Kansalaisen yleisneuvontapalvelun asiakaspalvelun sijoittamista Kouvolaan.

Tarkastuskertomusluonnoksesta on jätetty kokonaan pois keskeinen syy sille, että alueellistamisen koordinaatioryhmä puolsi neuvontapalvelun sijoittamista Kouvolaan. Taustalla oli meillä oleva hätäkeskusuudistus Itä- ja Kaakkois-Suomen alueella. Uudistuksessa Kuopion hätäkeskus tuli vastaamaan Itä- ja Kaakkois-Suomen hätäkeskustoiminnasta ja siten Kouvola ei enää vastannut Hätäkeskuslaitoksen ydintehtävistä. Kansalaisneuvonnan suunnitteluvaiheessa eri hallinalojen edustajista koottu työryhmä ehdotti loppuraportissaan kansalaisille suunnattavan julkisen hallinnon yleisneuvontapalvelun (sittemmin Kansalaisneuvonnan) perustamista siten, että siinä hyödynnettäisiin hätäkeskusten uudelleenorganisoinnissa vapautuvia resursseja. Sisäasiainministeriön, Hätäkeskuslaitoksen ja yleisneuvontapalvelun loppuraportin arvion mukaan hätäkeskusuudistuksen myötä vapautui Kouvolan toimipisteessä sellaisia resursseja, joiden avulla voitaisiin rakentaa kansalaisen yleisneuvontapalvelu.

Muodostuneessa tilanteessa voitiin perustellusti arvioida, että Kansalaisneuvonnan sijoittaminen juuri Kouvolaan oli perusteltua ilman sijoittamisselvitystä, sillä saatavilla oli aikaisemmista tehtävistään vapautuvaa henkilöstöä, joka oli tottunut antamaan puhelinpalvelua ja siten pystyttiin turvaamaan valtion tehtävien tulokellinen hoitaminen ja turvaamaan työvoiman saantia valtion tehtäviin. Ratkaisu myös edisti maan tasapainoista alueellista kehitystä ja työllisyyttä maan eri osissa korvaamalla välittömästi työpaikkamenetyksiä, jotka Hätäkeskustoimintojen lakkauttaminen olisi Kouvolaan muutoin aiheuttanut.

Valtiovarainministeriön menettely asiassa oli lain ja asetuksen mukainen. Alueellistamisen koordinaatioryhmälle tehty ehdotus perustui perusteellisiin ja laajapohjaisiin taustaselvityksiin sekä hallinnonalojen väliseen yhteistyöhön ja oli alueellistamiselle lainsäädännössä asetettujen tavoitteiden mukainen. Alueellistamisen koordinaatioryhmä puolsi lausunnossaan valtiovarainministeriön tekemää valtion yksikköjen ja toimintojen sijoittamista koskevasta toimivallasta annetun valtioneuvoston asetuksen 6 §:n 5 momentin mukaista ehdotusta. Valtiovarainministeriö on toiminut asiaa valmistellessaan tavalla, jota asian huolellinen valmistelu on edellyttänyt.

Hankkeen esiselvitysvaiheessa toimi syksystä 2011 alkaen erillinen organisaatio- ja henkilöstöryhmä, joka selvitti valtiovarainministeriön hallinnonalalla toimivien virastojen tehtäviä. Voimassa olevien säädösten perusteella todettiin, että yleisneuvontapalvelun tehtävät soveltuvat parhaiten Valtiokonttorille. VM:n hallinnonalan virastoja koskeva selvitys löytyy esiselvitysvaiheen loppuraportista 29.2.2012 luku 2.5 ja raportin liitteestä 2.

Valtiovarainministeriö haluaa korostaa, että yksi keskeinen syy palvelun sijoittamiseksi Valtiokonttoriin oli Suomi.fi-ryhmän oleminen Valtiokonttorissa. Tämän asian huomioiminen puuttuu kokonaan kertomusluonnoksesta. Kansalaisneuvonnan ja Suomi.fi yhteistyö tukee molempien palvelujen toimintaa.

Luonnoksessa todetaan virheellisesti, että Valtiokonttorin ydintehtäviin ei kuuluisi kansalaispalvelut. Valtiokonttorissa on tällä hetkellä oma Kansalaispalvelu-toimiala, jonka tehtävänä on juuri kansalaispalvelujen antaminen. Palveluja tuotetaan mm. rikosvahinkolain (1204/2005), lain valtion vahingonkorvaustoiminnasta (978/2014), lain oikeudenkäynnin viivästymisen hyvittämisestä (362/2009), liikennevakuutuslain (279/1959) ja lain syyttömästi vangitulle tai tuomitulle valtion varoista vapauden menetyksen johdosta maksettavasta korvauksesta (422/1974) nojalla.

Luonnoksessa todetaan myös virheellisesti, että Kansalaisneuvonta sijoitettiin omaksi yksiköksi Valtiokonttoriin. Kansalaisneuvonta sijoitettiin samaan yksikköön Suomi.fi-ryhmän kanssa, jolloin oli saatavissa parhaimmat synergiaedut.

Lisäksi valtiovarainministeriö kiinnittää huomiota siihen, että Hätäkeskuslaitos ei ole organisaatio, jonka tehtäviin kuuluisi julkisen hallinnon neuvontapalvelu ja sähköisen asiainnoinnin tuki. Hätäkeskuslaitos keskittyy ydintehtäviinsä strategiansa ja lainsäädännön mukaisesti. Tämän vuoksi sisäministeriö ei ole esittänyt yleisneuvontapalvelun sijoittamista Hätäkeskuslaitokseen.

Hätäkeskuslaitoksella ei myöskään ollut sellaisia järjestelmiä, jotka olisivat soveltuneet Kansalaisneuvonnan tarpeisiin.

Lisäselvitykset palvelusta

Tarkastuskertomusluonnos:

Kertomusluonnoksessa on todettu, että palvelun sisältöä, henkilöresursseja ja palveluaikoja koskevaa selvitystä ei ole tehty 1.6.2012 jälkeen.

Valtiovarainministeriö:

Alkuvuoden 2013 aikana palvelulle luotiin toimintakonsepti, jossa tarkasteltiin mm. palvelukuvausta, palveluprosesseja, palvelukanavia, palvelulupauksia mukaan lukien aukioloajat, palvelukielet ja laatuavoitteet. Konsepti käsiteltiin ja hyväksyttiin hankkeen klusteriryhmässä 9.4.2013. Lisäksi on huomioitava, että Kansalaisneuvonnassa on käytössä hyvin kehittynyt raportointijärjestelmä, jonka avulla kyetään seuraamaan palvelutapahtumien kehitystä ja tekemään tarvittaessa muutoksia palvelukonseptiin.

Toinen merkittävä selvitys oli v. 2015 tehty kuormituskykyä selvittävä työ. Siinä tarkasteltiin seikkaperäisesti palvelutapahtumia ja niiden sijoittumista aukioloaikoihin, työvuorolistoja ja keinoja, joilla Kansalaisneuvonnan kapasiteettia voitaisiin lähivuosina nostaa, koska on odotettavissa, että nykyinen kapasiteetti on lähestymässä 100 prosenttia lähivuosina.

Toimitilakysymys

Tarkastuskertomusluonnos:

Kertomusluonnoksessa viitataan HALKEN linjaukseen 15.11.2011, jonka mukaan Hätäkeskuslaitokselta vapautuvat toimitilat oli tarkoitus ottaa Kansalaisneuvonnan käyttöön.

Valtiovarainministeriö:

HALKE teki 1.6.2012 uuden linjauksen toimitilakysymyksestä, koska Kansalaisneuvonta linjattiin poliittisen valmistelun tuloksena käynnistettäväksi huomattavasti pienemmällä henkilöstömäärällä kuin oli hankkeen esiselvityksessä esitetty. HALKEN linjaus toimitilan osalta oli "Nykyinen SM:n Hätäkeskuslaitoksen toimitila jää SM:n hallinnonalalle ja yleisneuvontapalvelulle hankitaan toiminnan tarvetta vastaava edullisempi tila Kouvolasta. Luolatilat eivät muutenkaan olisi olleet käytettävissä Kansalaisneuvonnan toimitiloina, koska ne ensinnäkin olivat edelleen HÄKEllä vuokralla ja toiseksi 12 henkilön tarpeisiin aivan liian laajat ja tarvittavat muutostyöt liian kalliita.

Valtiovarainministeriö ja Valtiokonttori ovat toimineet toimitilakysymyksessä HALKEN voimassa olevan 1.6.2012 linjauksen mukaisesti.

Budjetin alittaminen

Tarkastuskertomusluonnos:

Hanke alitti noin 15 prosentilla talousarvion, joka luonnoksen mukaan osoittaa, että tietopohja rahoituksen osalta oli riittämätön

Valtiovarainministeriö:

Hanke pyrki toimimaan koko ajan taloudellisesti ja siten, että mahdolliset säästökohteet hyödynnetään. Hankinnoissa onnistuttiin synergiaetujen ja prosessien kehittämisen johdosta

säästämään. Valtiovarainministeriön näkemyksen mukaan toiminta rahoituksen osalta oli valtiontalouden näkökulmasta hyvin perusteltua ja noin 350 000 euron alitus budjetissa ei osoita, että tietopohja olisi ollut riittämätöntä.

Kustannus-hyötyanalyysi

Tarkastuskertomusluonnos:

Kertomusluonnoksessa todetaan, että valtiovarainministeriö on esittänyt kustannus-hyötyanalyysissään, että Kansalaisneuvonnan perustaminen on näkynyt säästönä Hätäkeskuslaitoksen budjetin pienenemisenä. Luonnoksen mukaan on kyseenalaista laskea tätä mukaan hankkeen säästöihin. Kertomusluonnoksessa on liitetty myös Kouvolan hätäkeskuksen toimitilasta luopuminen Kansalaisneuvonnan kustannus-hyötyanalyysiin.

Lisäksi luonnoksessa todetaan, että yleisneuvontapalveluhankkeen rahoitus tuli SADe-ohjelmasta kesäkuuhun 2015 saakka.

Valtiovarainministeriö:

Tämä määrärahan siirto näkyy laskelmissa Hätäkeskuslaitoksen hyötynä eli säästönä, mutta sama summa löytyy laskelmista myös Kansalaisneuvonnan osalta kustannuksena. Kannattavuuden osalta tämä on siis plus-miinus-nolla –tilanne. Tätä jälkimmäistä kirjausta ei ole luonnoksessa huomioitu olleenkaan.

Kertomusluonnoksessa on virheellisesti liitetty Kouvolan hätäkeskustiloista luopuminen Kansalaisneuvontaan. Syy, miksi Hätäkeskuslaitos luopui toimitilasta, oli hätäkeskusuudistus, jonka seurauksena Kouvolan hätäkeskus lakkautettiin.

Lisäksi pienenä tarkennuksena todetaan, että yleisneuvontapalveluhankkeen rahoitus tuli SADe-ohjelmasta 31.12.2015 asti.

Käyttöaste ja palvelun käytön odotukset

Tarkastuskertomusluonnos:

Kertomusluonnoksessa viitataan SADe-ohjelman arvioinnin väliraporttiin (joulukuu 2014), josta on lainattu teksti, jossa todetaan käyttöasteen olevan edelleen hyvin matala.

Lisäksi luonnoksessa todetaan, että palvelun käyttö on jäänyt odotuksiin nähden vähäiseksi.

Valtiovarainministeriö:

Luonnoksessa pitäisi käyttää SADe-ohjelman arvioinnin loppuraporttia eikä enää vanhentunutta väliraporttia. Arvioinnin loppuraportin mukaan:

”Palvelulle on asetettu 50 000 käyttäjän vuosittain tavoite. Ensimmäisenä toimintavuonna kävijöitä oli noin 12 000. Toisen toimintavuoden tavoitteena oli tuplata ensimmäisen vuoden yhteydenottomäärät. Ensimmäisen vuoden jälkeen palvelu on lähes nelinkertaistanut kävijämääränsä. Vuoden 2015 aikana käyttäjiä on ollut 3000-4000 kuukaudessa, eli pidemmän tähtäimen käyttäjätavoite tullaan lähes saavuttamaan nyt toisena toimintavuonna.”

Odotuksilla ilmeisesti viitataan palvelun esisuunnitteluvaiheessa esitettyihin lukuihin. Tässä yhteydessä pitäisi todeta, että käyttäjämääräodotukset liittyivät suunniteltuun yleisneuvontapalveluun, jonka tehtäväkenttä oli laajempi ja resurssit lähes kolmenkertaiset. Kansalaisneuvonta ei kuitenkaan toteutunut tässä laajuudessa, joten myöskään vertailu silloisiin odotuksiin ei ole oikeudenmukaista.

Lisäksi valtiovarainministeriö kiinnittää huomiota siihen, että Kansalaisneuvonta on saavuttanut jo toisena toimintavuonna 80 prosentin käyttöasteen (hankkeen loppuraportti luku 2.3).

Kun huomioidaan se, että Kansalaisneuvonta tulee olemaan Kansalaisen palvelunäkymän tu-kiorganisaatio, on odotettavaa, että käyttöaste nousee lähivuosina 100 prosenttiin.

Vertailut muihin viranomaisiin

Tarkastuskertomusluonnos:

Luonnoksessa vertaillaan kuinka monta tehtävää asiakaspalvelija käsitteli vuodessa eri viran-omaisissa. Lisäksi vertailua viranomaisten kesken tehtiin yksikkökustannukset/suorite

Valtiovarainministeriö:

Puhelumäärien vertailu/neuvoja ei anna oikeata kuvaa, koska palvelut ovat hyvin erilaisia. Jul-kisia palveluita koskeva yleisneuvontatilanne on aivan erilainen palvelutilanne kuin esim. hä-täpuhelun vastaanotto. Lisäksi palveluiden kehitysasteet ovat aivan eri tasoilla. Kansalais-neuvonnan vertailuluvuksi tulisi kertomusluonnoksen eri kohdissa ottaa viimeisin saatavilla oleva luku eli vuoden 2015 luku eikä vertailla vanhoilla luvuilla eikä varsinkaan ensimmäisen toimintavuoden luvuilla, koska muiltakaan palveluntuottajilta ei ole otettu ensimmäisen toimin-tavuoden lukuja.

Tarkastuskertomusluonnoksessa todetaan (s.14), että yksikkökustannusten vertaileminen pal-veluntuottajien kesken on vaikeaa palveluiden erilaisuudesta johtuen, mutta kuitenkin vertailua tehdään eri kohdassa sivulla 25.

Kansalaisneuvonnan ja Häätäkeskuslaitoksen yhteistyö

Tarkastuskertomusluonnos:

Kertomusluonnoksessa todetaan, että Kansalaisneuvonnan ja Häätäkeskuslaitoksen yhteistyö on vähäistä.

Valtiovarainministeriö:

Yhteistyö Häätäkeskuslaitoksen kanssa on Kansalaisneuvonnan rakentamisvaiheessa ollut tii-vistä, jota osoittaa se, että HÄKEN edustaja oli mukana kaikissa seuraavissa hankkeen ohja-us- ja valmisteluryhmissä: klusteriryhmä, organisaatio- ja henkilöstöryhmä, koulutusryhmä ja markkinointiviestintäryhmä. Lisäksi HÄKEN edustaja on ollut mukana Valtiokonttorin asetta-massa ohjausryhmässä, joka osaltaan ohjasi Valtiokonttorissa tapahtunut valmistelutyötä. Näiden virallisten yhteistyöryhmien lisäksi on ollut useita yhteisiä tapaamisia HÄKEN edustaji-en kanssa eri kokoonpanoilla. Kansalaisneuvontapalvelua on myös esitelty HÄKEN yhteistyö-ryhmässä ja vuoromestaripäivillä.

HÄKEN johdon kanssa sovittiin henkilöstöpoliittisista linjauksista ml. rekrytointikäytännöistä ja niitä esiteltiin yhdessä HÄKEN Kouvolan henkilöstölle ennen suunnitelmien toteutusta. Henki-löstöpoliittisesti siirto onnistui kaikin puolin esimerkillisesti niin aikataulun kuin sisällönkin suh-teen

Tapaamisia on ollut myös vuosittain palvelun käynnistymisen jälkeen. Kansalaisneuvonta on ollut mukana 112-päivän tapahtumissa Kouvolassa, laajempaa osallistumista eivät resurssit mahdollista. Lisäksi Kansalaisneuvonta ehdotti markkinointiyhteistyötä, mutta Häätäkeskuslai-tos ei nähnyt sitä mahdollisena.

Poliisin ajanvarausjärjestelmä

Tarkastuskertomusluonnos:

Luonnoksessa todetaan, että poliisin ajanvarausjärjestelmän hoitamista ei voida pitää pysyvästi Kansalaisneuvonnan yleisneuvontatehtäviin kuuluvana toimintona.

Valtiovarainministeriö:

Tässä yhteydessä kertomusluonnoksessa on unohdettu Kansalaisneuvonnan toinen perustettava, joka sille osoitettiin perustamisen yhteydessä. Julkisen hallinnon yleisneuvonnan lisäksi tehtäviin kuuluu sähköisten palveluiden tuki. Poliisin ajanvarausjärjestelmä on sähköinen palvelu, jolloin ajanvarausjärjestelmän tuki on samalla sähköisten palveluiden tukea.

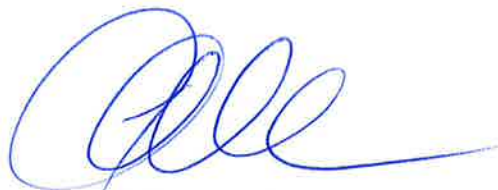
Hankkeen klusteriryhmä käsitteli asiaa kokouksessaan 1.10.2014 ja linjasi, että poliisin ajanvarausjärjestelmän tuki on Kansalaisneuvonnan konseptin mukaisia tehtäviä ja ne kuuluvat jatkossa Kansalaisneuvonnan palveluvalikoimaan.

Tarkastusmuistio: kohta 9 Hallinnon tietotekniikkakeskus (Poliisin yhteyspalvelukeskus)

Valtiovarainministeriö:

Hallinnon tietotekniikkakeskuksesta on siirretty 1.11.2015 TORI-lain mukaiset palvelut Valtooriin. Osana tätä siirtoa siirtyi myös muistiossa mainittu muuttoilmoituspuhelinpalvelu. Tämän muuttoilmoituspuhelinpalvelun merkitys on vähentynyt viime vuosina ja tavoitteena on lakkauttaa palvelu vuoden 2016 aikana Väestörekisterikeskuksen esityksen mukaisesti.

Ylijohtaja,
osastopäällikkö



Päivi Laajala

Kehittämisohtaja



Marko Puttonen

14.03.2016

POL-2016-2212

Valtiontalouden tarkastusvirasto
tuloksellisuustarkastus@vtv.fi

Valtiontalouden tarkastusviraston lausuntopyyntö 12.2.2016 Dnro 0009/54/2015

Julkishallinnon asiakasneuvonta- ja puhelinpalveluiden tarkastuskertomusluonnos

Poliisihallitus lähettää uudestaan alla olevan lausunnon Valtiontalouden tarkastusvirastolle harkittuaan yhteistyössä tarkastusviraston kanssa lausunnon julkisuutta. Alkuperäinen lausunto on päivätty 26.2.2016 ja se oli määritelty salassa pidettäväksi samalla perusteella kuin tarkastuskertomuksen luonnos oli.

Poliisihallitus pitää hyvänä, että tarkastusvirasto on valinnut tarkastuskohteeksi viranomaisten neuvonta- ja puhelinpalvelut sekä erityisesti Kansalaisneuvonnan perustamisen valmistelun ja alkuvuosien toiminnan. Tarkastaminen ja neuvonnan järjestämisen arviointi on tarpeellista valtiontalouden kokonaisedun kannalta.

Poliisin ajanvaraustoiminto ja sen tuki

Tarkastuskertomusluonnoksessa todetaan pariin otteeseen yleistäen, että poliisin ajanvaraustoiminto on toimimatonta. Arviota ei ole sen enempää perusteltu. Poliisihallituksen käsityksen mukaan ajanvaraustoiminto toimii sujuvasti ja tehokkaasti. Asiakkaat tekivät vuonna 2015 poliisin ajanvarausjärjestelmään 598 895 varausta. Tarkastuskertomusluonnoksen mukaan poliisia koskevia yhteydenottoja vuonna 2015 oli kokonaisuudessaan hieman yli 20 000 kappaletta. Luonnoksen mukaan poliisia koskevat yhteydenotot koskivat sekä poliisin toimialan yleisneuvontaa että ajanvarauksen tukea. Näiden keskinäinen suhde ei käy ilmi luonnoksesta, mutta jos oletetaan, että puolet poliisia koskevista yhteydenotoista olisi koskenut ajanvarauksista, määrä olisi noin 10 000 kappaletta, joka on 1,6 % kaikista ajanvarausjärjestelmän varauksista.

Poliisihallitus on sopinut Kansalaisneuvonnan, valtiovarainministeriön ja valtiokonttorin kanssa käydyissä neuvotteluissa, että kansalaisneuvonta antaa sekä teknistä tukea poliisin ajanvarauksen tekijöille ja lisäksi tekee asiakkaan puolesta ajanvarauksen, jos asiakkaalla ei esimerkiksi ole itsellään teknisiä välineitä käytössään. Yhteydenotot kansalaisneuvontaan eivät siis ole johtuneet järjestelmän toimimattomuudesta, vaan Poliisihallituksen ja kansalaisneuvonnan välillä sovitusta toimintamallista. Yhteisesti on myös sovittu tapa, jolla poliisi ohjaa asiakkaita ottamaan yhteyttä Kansalaisneuvontaan. Ilman poliisin ajanvarauspuheluita Kansalaisneuvontaan olisi tullut vieläkin vähemmän asiakkaiden yhteydenottoja ja yksi palvelutapahtuma olisi tullut vielä nykyistäkin kalliimmaksi.

Keväällä 2014 käyttöön otetulla uudella ja nykyaikaisella ajanvarausjärjestelmällä hallitaan aiempaa paremmin asiakaspalvelun ruuhkautumista, jolloin asiakkaat saavat palvelua sovittuna aikana. Järjestelmä on asiakas- ja toimihenkilöpalautteen mukaan käyttäjäystävällinen sekä virkailija- että asiakaspuolella. Erityisesti asiakkaat ovat kiittäneet sitä, että ajanvarausajat pitävät täsmällisesti ja se on järjestelmänä helppokäyttöinen. Lisäksi järjestelmä tarjoaa asiakkaalle automaattisesti ensimmäistä vapaata aikaa lähimmältä poliisiasemalta. Asiakas voi myös itse valita jonkun muun vapaana olevan itselleen sopivimman ajan haluamastaan poliisin palvelupisteestä.

Poliisihallitus antoi kesäkuussa 2014 poliisilaitoksille ohjeen ajanvarauskäytäntöjen yhdenmukaistamisesta. Ohjeen mukaan ajanvarauksen tuki asiakkaalle tulee järjestää poliisilaitoksella pääsääntöisesti keskitetysti puhelinpalveluna. Pääsäännöstä voidaan poiketa esimerkiksi kielikysymyksen tai muun erityisen syyn vuoksi. Puhelinpalveluaika tulee järjestää palveluntarpeen mukaan niin, että puhelinpalvelu tukee ajanvarauksen käyttämistä pääasiallisena henkilökohtaisen asioinnin muotona.

Suurin osa poliisilaitoksista (seitsemän yhdestätoista) onkin järjestänyt ajanvarauksen tuen asiakkaille keskitettynä ajanvarauspuhelinpalveluna koko laitoksen alueella. Loput neljä laitoksista tarjoaa ajanvarauksen tukea joko poliisiasemakohtaisena puhelinpalveluna tai kyseinen tuki annetaan koko laitoksen alueen keskitetyn lupaneuvontapuhelimen kautta. Toisin kuin tarkastuskertomusluonnoksessa väitetään, kukin poliisilaitos ilmoittaa poliisiin julkisilla verkkosivuilla omat asiakaspalvelun puhelinnumeronsa. Yhteistä koko poliisihallinnon asiakaspalvelunumeroa ei poliisilla kuitenkaan vielä tällä hetkellä ole.

Tarkastuskertomuksen luonnoksessa mainitaan myös Yhteyspalvelukeskus poliisin neuvontapalveluita tuottavana tahona. Ensi sijassa Yhteyspalvelukeskus tuottaa poliisille puhelunvälityspalvelut. Poliisihallitus on Yhteyspalvelukeskuksen saaman palautteen perusteella toimittanut keskukselle ns. vastauksia yleisimpiin kysymyksiin. Yhteyspalvelukeskuksen neuvontatehtävä ulottuu ainoastaan näihin yksinkertaisiin rutiiniluonteisiin neuvontatilanteisiin, mutta neuvonta ei ole Yhteyspalvelukeskuksen pääasiallinen tehtävä.

Kansalaisneuvonnan rooli sähköisen asioinnin tukena

Poliisin uudistettu sähköinen ajanvarausjärjestelmä otettiin käyttöön keväällä 2014. Koska kyse oli uudenaikaisesta toimintatavasta ja uusista ominaisuuksista, ajanvarausjärjestelmän neuvontapalvelu ja asiakaskäytöntuki oli varmistettava asianmukaisesti. Poliisihallitus oli tuolloin jo käynnistänyt poliisin oman, ei-kiireellisiin asioihin liittyvän neuvontapalvelun kehittämishankkeen. Hankkeen toteutusaikataulu asettui vuosille 2015-16, joten sitä ei voitu hyödyntää sähköisen ajanvarausjärjestelmän alkuvaiheen tukitoiminnoissa.

Kansalaisneuvonta-palvelun käyttöaste oli vuonna 2014 erittäin alhainen, noin 1100 puhelua/kk/11(+1) palveluneuvojaa. Samaan aikaan poliisilla oli tarve varmistaa uuden ajanvarausjärjestelmän neuvontapalvelu kustannusvastaavasti. Näistä syistä johtuen käynnistettiin poliisihallituksen taholta keskustelu VM:n, VNK:n ja Kansalaisneuvonnan edustajien kesken Kansalaisneuvonnan hyödyntämisestä poliisin ajanvarausjärjestelmän neuvontapalvelua antavana tahona. Poliisin näkemyksen mukaan kyseinen neuvontapalvelu on osa Kansalaisneuvonnan palvelukonseptia. Poliisin ehdotus käsiteltiin Kansalaisen yleisneuvontapalvelun klusterityöryhmässä, jossa edustettuina olivat kaikki palvelutuottajat, VM, VNK sekä Kansalaisneuvontapalvelu. Klusterityöryhmän kokouksen päätös oli yksimielinen siitä, että poliisin ajanvarauksen liittyvä neuvontapalvelu on yleisluonteista neuvontaa ja on Kansalaisneuvonnan palvelukonseptin mukaista.

Poliisin oman neuvontapalvelun toteuttaminen

Kansalaisilta saadun palautteen ja poliisin omien havaintojen perusteella puhelinneuvontapalvelun saaminen poliisin asioihin liittyen on ollut hankalaa ja joissakin tapauksissa lähes mahdotonta. Osa poliisilaitoksista on resurssisyistä johtuen joutunut rajaamaan puhelimeen vastaamista tiettyihin kelloaikoihin virka-aikana. Poliisin tavoitteena on turvata neuvontapalveluiden saaminen kattavasti virka-aikana ja kohtuullisella tasolla virka-ajan ulkopuolella. Poliisin tavoitettavuuden ja kansalaisten asiakaskokemuksen parantaminen edellyttää osaavaa ja ammattitaitoista palveluhenkilöstöä jolla on käytettävissään mahdollisimman hyvät työvälineet etsiessään vastausta kansalaisten kysymyksiin.

Poliisiin liittyvää yleisneuvontaa on pyritty kanavoimaan tietoisesti julkisen hallinnon yhteishankkeiden myötä syntyneisiin palveluihin, joista keskeisimmät ovat Asiakaspalvelu-hanke ja sen myötä syntyneet yhteispalvelupisteet, Kansalaisneuvonta sekä Etäpalvelu-hanke.

Edellä mainitut yhteishankkeiden tuottamat palvelut sekä tähän asti käytössä ollut poliisin oma laitospohjainen palvelumalli eivät kuitenkaan yksinään vastaa siihen kokonaistarpeeseen, joka poliisin palveluihin liittyy.

Poliisille on suunniteltu vuoden 2015 aikana oma neuvontapalvelukonsepti, joka toteutetaan vuoden 2016 aikana vastaamaan valtakunnallisesti ja yhdenmukaisesti virka-aikana kansalaisten palvelutarpeisiin. Pilottikäyttö aloitetaan huhtikuussa 2016 pääkaupunkiseudulla. Puhelinneuvontapalvelulle on asetettu selkeät laatutavoitteet ja se tulee parantamaan merkittävästi poliisin tavoitettavuutta ei-kiireellisissä asioissa.

On mahdollista, että poliisin oman neuvontapalvelun käyttöönoton myötä poliisin tarve Kansalaisneuvonnan tuottamille palveluille vähenee merkittävästi tai jopa poistuu kokonaan.

Muita huomioita

Tarkastuskertomusluonnoksesta käy ilmi, että Kansalaisneuvonnan suoritekustannus yhtä neuvontatapahtumaa kohti on huomattavan korkea muiden vertailussa olevien viranomaisten suoritteiden hintaan nähden. Näyttää siltä, että Kansalaisneuvonta ei ole pystynyt tarjoamaan muille viranomaisille ja asiakkaille sitä palvelua, johon näillä on todellisuudessa tarve. Kansalaisneuvonnan roolia neuvontapalvelukentässä tulisikin arvioida uudelleen.

Poliisihallituksen käsityksen mukaan Kansalaisneuvonnasta saatuja kokemuksia tulisi arvioida huolellisesti erityisesti siitä näkökulmasta, onko neuvontapalveluita tarkoituksenmukaista järjestää julkishallinnolle yhteisesti. Neuvontatarpeet koskevat usein muuta kuin rutiiniluonteista asiaa ja neuvontaan vastaaminen edellyttää syvää asiantuntemusta. Neuvon kysyjällä on oikeus luottaa saamaansa neuvoon. Viranomaisten tehtävälätkä ovat siinä määrin eriytyneet, että kattavan ja asiantuntevan valtionhallinnon yhteisen neuvontapalvelun luominen on erittäin haasteellista. On riskinä, että keskitetystä neuvonnasta muodostuu käytännössä puhelunvälityspalvelu, joka ohjaa neuvoa kysyvän ainoastaan oikean viranomaisen pakeille. Tällöin vaarana on päällekkäisten toimintojen muodostuminen viranomaisille itselleen valtion yhteisen toiminnon lisäksi. On huomattava, että viranomaisella on neuvontavelvollisuus.

Lisäksi tulisi arvioida sitä, mikä on julkishallinnon neuvontavelvollisuuden laajuus. Ulottuuko neuvontavelvollisuus kaikkiin mahdollisiin asioihin, vai ainoastaan viranomaisten toimialaa koskeviin kysymyksiin. Nykyisessä julkishallinnon taloudellisessa tilanteessa tulisi tarkkaan harkita sitä, tarjoaako julkinen hallinto sille säädetyt tehtäviä laajempia palveluita ja sitä, mikä olisi taloudellisesti tehokkain tapa antaa tämä palvelu laadukkaasti. Tarkastuskertomuksen luonnos antaa viitteitä siitä, että viranomaisten järjestävät neuvontapalvelut itse yhteistä palvelua tehokkaammin.

Poliisijohtaja

Timo Saarinen

Lupahallintopäällikkö

Minna Gråsten

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Aspo-asianhallintajärjestelmässä. Poliisihallitus 14.03.2016 klo 13.51. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Liitteet

Jakelu

Tiedoksi

29.02.2016

Valtiontalouden tarkastusvirasto

*Ei salassa
pidettävä.
11.3.2016
Hanne Juvita*

SALASSA PIDETTÄVÄ
Suojautaso IV
Julkl 24:1 § 6 kohta
L (1) §:nk

Lausuntopyyntö Dnro 009/54/2015

Sisäministeriön lausunto; VTV:n tarkastuskertomusluonnos julkishallinnon asiakasneuvonta- ja puhelinpalveluista

Valtiontalouden tarkastusvirasto on pyytänyt sisäministeriöltä lausuntoa luonnoksesta tarkastuskertomuksesta julkishallinnon asiakasneuvonta- ja puhelinpalveluista sekä siihen liittyvästä tarkastusmuistiosta. Lausuntopyynnön tarkoituksena on erityisesti varmistaa, että kertomukseen ei sisälly asia- tai tulkintavirheitä, joilla olisi vaikutusta tarkastuksen kannanottoihin, sekä kuulla lausunnonantajien näkemys tarkastusviraston alustavista kannanotoista. Lausuntonaan sisäministeriö toteaa seuraavaa.

Poliisitoimi

Lausuntopyyntö on toimitettu suoraan myös Poliisihallitukselle, joka vastaa poliisin operatiivisesta toiminnasta. Poliisia koskevat tarkastuskertomusluonnoksen kohdat ovat juurikin operatiivista toimintaa, joihin vastataan liitteenä olevassa Poliisihallituksen lausunnossa. Erityisesti nämä kohdat olivat poliisin neuvontapalvelut Kansalaisneuvonnassa, poliisin asiakaspalvelun puhelinnumerot poliisin julkisella verkkosivustolla sekä Poliisin yhteyspalvelukeskuksen toiminta.

Tarkastusvirasto on suosittanut, että

- 1) Hallinnonaloistaan vastaavat ministeriöt selvittävät kattavasti asiakasneuvonta- ja puhelinpalveluiden välisen työnjaon sekä luovat strategisen tahtotilan arkkitehtuurikuvauksineen sille, miten puhelinpalvelut voidaan hoitaa kustannustehokkaasti.
- 2) Asiakasneuvonta- ja puhelinpalveluiden välistä työnjakoa selvittäessä on ministeriöiden kiinnitettävä erityistä huomiota kustannushyötylaskelmien realismiin. Palveluiden jatkokehittämisessä on otettava huomioon kaikki asiaan vaikuttavat olennaiset kustannukset.
- 3) Valtiovarainministeriön on selvitettävä, onko tarvetta yhteiselle asiakaspalvelukeskukselle tai nykyisen Kansalaisneuvonnan kaltaiselle toimijalle ja miten tällainen toiminta tulisi organisoida.

Sisäministeriön poliisiosasto pitää suosituksia 1-3 hyvinä. Suositusten 1 osalta sisäministeriön poliisiosasto viittaa Poliisihallituksen lausuntoon ja toteaa, että poliisin oma neuvontapalvelukonseptin pilotointi aloitetaan huhtikuussa 2016 pääkaupunkiseudulla. Poliisin puhelinneuvontapalvelu tulee Poliisihallituksen arvion mukaan parantamaan poliisin tavoitettavuutta merkittävästi ei-kiireellisissä asioissa. Suositusten 1 osalta sisäministeriön poliisiosasto katsoo, että se on ehkä sisäministeriön poliisiosaston ja Poliisihallituksen (poliisin) osalta jo tehtyjen kehittämistoimien ja Poliisihallituksen lausunnosta ilmenevien tietotarkennusten jälkeen tarpeeton.

Sisäministeriössä valmistellaan juuri lisäksi uutta lupahallintostrategiaa, jossa myös pyritään strategisesti kehittämään asiakaspalvelua entistä paremmaksi.

29.02.2016

Pelastustoimi

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa oli linjaus hätäkeskuksia kuormittavien kiireettömien puheluiden palveluneuvonnan järjestämisestä.

Kansalaisen yleisneuvontapalvelun organisoinnin taustalla oli muun muassa tavoite saada vähennettyä hätäkeskuksiin tulevien kiireettömien puheluiden määrää.

Hätäkeskustoiminnan uudistamiseen liittyen sisäasiainministeriö päätti 15.5.2009 hätäkeskustoiminnan kehittämisen strategiset linjaukset valtioneuvoston selonteon (VNS 3/2007) pohjalta. Tavoitteena oli Hätäkeskuslaitoksen keskittyminen ydintehtäviinsä - hätäilmoitusten vastaanottamiseen ja arviointiin sekä ilmoituksen tai tehtävän välittämiseen poliisille, sosiaali- ja terveystoimelle sekä pelastustoimelle. Ydintehtäviin sisältyvät myös tukipalveluiden antaminen viranomaisille erityisesti kiireellisissä tilanteissa. Keskeisenä yhteistyökumppanina on myös Rajavartiolaitos.

Hätäkeskusuudistukseen liittyen sisäasiainministeriö teki hätäkeskusten sijoituspaikkapäätökset 9.3.2010 ja 7.12.2011. Näiden päätösten mukaisesti tuli vuoden 2012 loppuun mennessä Itä- ja Kaakkois-Suomen alueella lakkauttaa Kouvolassa, Mikkelissä ja Joensuussa sijaitsevat hätäkeskukset ja keskittää toiminta Kuopiossa sijaitsevaan keskukseseen. Perusteet olivat toiminnalliset ja riskien hallintaan liittyviä, sillä vielä 9.3.2010 päätöksessä Itä- ja Kaakkois-Suomen alueella oli kaksi hätäkeskusta - Kuopio ja Kouvola. Ennen toimintojen keskittämistä Kuopioon arvioitiin mahdollisuuksia kehittää Kouvolassa toimivasta keskuksesta valtakunnallisia erityistehtäviä hoitava yksikkö, joka olisi huolehtinut muun muassa sellaisista neuvonta- ja tukipalvelutehtävistä, joita Hätäkeskuslaitoksessa olisi pystytty hyödyntämään ydintoimintaan liittyen. Tavoitteena ei ollut yleisen kansalaisneuvonta -tyyppisen toiminnon sijoittaminen Hätäkeskuslaitoksen organisaatioon.

Hätäkeskuslaitoksen rakenteita uudistettaessa lakkautettujen hätäkeskusten henkilöstölle tarjottiin työtehtävää uudessa toimipaikassa. Mikäli henkilö ei vastaanottanut uudella paikkakunnalla työtehtävää, sovellettiin virkamiehiä koskevaa lainsäädäntöä ja valtion muutostilanteita koskevia linjauksia. Muun muassa Kansalaisneuvonnan aloittaminen mahdollisti sen, että henkilö sijoittui uuteen työpaikkaan.

Sisäministeriön pelastusosasto toteaa, että Hätäkeskuslaitos sai vuoden IV LTA 2013:ssa määrärahan Kouvolassa sijaitsevan hätäkeskuksen tilojen vuokrasopimuksesta irtautumiseen. Senaatti-kiinteistölle maksettiin kertakorvaus ja vuokrasopimus päätettiin. Tätä ei ole raportissa tuotu esiin. Irtautumisasiaa käsiteltiin Talouspoliittisen ministerivaliokunnan vuonna 2012 tekemien linjausten pohjalta tarpeettomista toimitiloista irtautumiseksi.

Sisäministeriön pelastusosasto toteaa yleisesti, että ministeriö tekee esityksiä Hätäkeskuslaitoksen määräraha-kehityksen pitämiseksi asianmukaisella tasolla toiminnan luonne huomioon ottaen. Kehyksiin vaikuttavat yhtäältä valtionhallinnon yleiset säästöt ja siirrot muihin tarkoituksiin, toisaalta määrärahaa on saatu eri tarkoituksiin.

Sisäministeriön pelastusosasto katsoo, että Hätäkeskuslaitoksen ja hätäkeskustoiminnan kannalta oleellista on, että muiden viranomaisten palvelunumerot olisivat toimivia. Tapauksissa, joissa on epäselvää, onko kysymys hätätilanteesta vai ei, on syytä soittaa hätänumeroon.

Sisäministeriön pelastusosaston käsityksen mukaan Kansalaisneuvonnan oman toiminnan kannalta olisi tärkeää, että viranomaistahojen, jonne Kansalaisneuvonta neuvoo ottamaan yhteyttä, neuvontapalvelut ovat toimivat. Tärkeää olisi myös, että näiden tahojen ja Kansalaisneuvonnan prosessit ovat yhteen sovitettuja. Tavoitteena on väestön saama hyvä palvelu ja viranomaisten resurssien tarkoituksenmukainen käyttäminen.

29.02.2016

Pelastusosasto lausuu tarkastusmuistio -luonnoksesta seuraavaa:

Otsikon 2 "Hätäkeskuslaitos" alla olevan tekstin kohdalla pelastusosasto ehdottaa, että teksti

"Hätäkeskuslaitoksen sopeuttamistoimien vuoksi henkilöstön määrä vähenee tulevana vuosina ja tavoitteena on hätäilmoitusten määrän kasvu hätäkeskuspäivystäjää kohden siten, että se olisi vuonna 2018 noin 9800 puhelua yhtä päivystäjää kohti. Tämä tarkoittaisi toteutuessaan kuitenkin vastausaikojen merkittävää pidentymistä nykyiseen verrattuna"

korvattaisiin seuraavasti:

Julkisen talouden sopeuttamisohjelmien vaikutuksesta Hätäkeskuslaitoksen henkilöstömäärää on vähennetty vuosien 2011–2015 välisenä aikana. Toteutettu Hätäkeskuslaitoksen rakenneuudistus ei ollut kuitenkaan henkilöstön vähentämishjelma. Vuonna 2018 tulevat arvioitavaksi vuonna 2017 valtakunnallisesti käyttöönotettavan uuden hätäkeskustietojärjestelmän vaikutukset toiminnan tehostumiseen.

Pelastusosasto toteaa, että yllä mainitun otsikon alla olevan tekstin viimeisessä kappaleessa todetut hätäpuhelujen vastausaika koskevat tiedot ovat vuodelta 2014. Vuonna 2015 vastaavat prosenttiluvut olivat 92 (10 sek.) ja 94 (30 sek.- tavoite oli 95 %).

Muuta

Lisätietoja sisäministeriön lausunnosta antaa poliisitoimen osalta neuvotteleva virkamies Johanna Kari ja pelastustoimen osalta neuvotteleva virkamies Johanna Hakala.

Kansliapäällikkö Päivi Nerg

Ylitarkastaja Hanne Huvila

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Sisäministeriö SM 29.02.2016 klo 11:57. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Liitteet Poliisihallituksen lausunto

Tiedoksi Sisäministeri Orpo
Erityisavustajat Kortelainen ja Valkonen
Neuvotteleva virkamies Kari
Neuvotteleva virkamies Hakala

Hannu Korkeala

1.3.2016

Valtiontalouden tarkastusvirasto

Annankatu 1, PL 1119
00101 Helsinki

Valtiokonttorin lausunto tarkastuskertomusluonnokseen julkishallinnon asiakasneuvonta- ja puhelinpalveluista

Valtiokonttori toteaa valtiovarainministeriön lausunnon todentavan keskeiset huomiot ja yhtyy sen kannanottoihin.

Helsinki, 1.3.2016

Toimialajohtaja


Jyri Tapper

Apulaisjohtaja


Hannu Korkeala

