



Tarkastusmuistio
Tietoja viranomaisten
neuvonta- ja puhelinpalveluista

Liittyy tarkastukseen:
5/2016 Julkishallinnon asiakasneuvonta- ja puhelinpalvelut
Tekijä: Esko Ollakka
Päivämäärä: 8.3.2016
Diaarinumero: 009/54/2015

Sisällys

1	Johdanto.....	4
2	Hätäkeskuslaitos.....	4
3	Verohallinto.....	5
4	Liikenteen turvallisuusvirasto (Trafi)	7
5	Liikennevirasto	8
6	Tulli	9
7	Työ- ja elinkeinohallinnon neuvontapalvelut.....	10
8	Opetushallitus	14
9	Poliisin yhteyspalvelukeskus.....	16
10	Julkisten hankintojen neuvontayksikkö	18
	Viitteet.....	20

1 Johdanto

Kansalaisneuvontaa, sen perustamista, palvelutoiminnan muotoja ja kehittämistä on käsitelty tarkastuskertomuksen luvussa 4. Tässä muistiossa on kuvattu muiden tarkastuskohteena olleiden viranomaisorganisaatioiden puhelin- ja neuvontapalveluiden organisointia ja tehtäviä.

2 Hätäkeskuslaitos

Hätäkeskuslaitos tuottaa hätäkeskuspalvelut koko Suomessa Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Hätäkeskuslaitoksen tehtävänä on eri puolilla maata ottaa vastaan pelastus-, poliisi-, sosiaali- ja terveystoimen toimialaan kuuluvia hätäilmoituksia sekä muita ihmisten, ympäristön ja omaisuuden turvallisuuteen liittyviä ilmoituksia sekä välittää ne edelleen auttaville eri viranomaisille ja yhteistyökumppaneille. Kansalaiset tuntevat ja tietävät hätänumeron 112 hyvin. Hätäkeskuksen numeroon voi soittaa vuorokauden ajasta riippumatta.

Hätäkeskuslaitoksen toiminnan keskeinen tavoite on, että päivystyshenkilöstön määrä on oikein mitoitettu ja kohdennettu työtehtävien mukaan. Hätäkeskuslaitoksen henkilöstön määrä oli vuonna 2014 yhteensä 664 henkilötyövuotta (vuonna 2013 määrä oli 684). Hätäkeskuslaitoksen vuoden 2014 toimintakertomuksen mukaan yksi hätäkeskuspäivystäjä käsitteli vuodessa noin 7 700 hätäilmoitustehtävää. Kustannukset yhtä hätäilmoitusta kohti olivat noin 15,9 euroa. Hätäkeskuslaitoksen sopeuttamistoimien vuoksi henkilöstön määrä vähenee tulevana vuosina ja hätäilmoitusten määrä kasvaa hätäkeskuspäivystäjää kohden siten, että se olisi vuonna 2018 noin 9 800 puhelua yhtä päivystäjää kohti. Tämä tarkoittaisi toteutuessaan kuitenkin vastausaikojen merkittävää pidennystä nykyiseen verrattuna.

Hätäkeskuslaitoksen vastaanottamat ilmoitukset on esitetty seuraavassa taulukossa.

Hätäkeskuslaitokselle kuulumattomien puheluiden määrä on laskenut

Taulukko 1: Hätäkeskuslaitoksen vastaanottamat ilmoitukset vuosina 2010–2015.

Lähde: Hätäkeskuslaitos.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Kaikki vastaanotetut ilmoitukset	4 205 000	4 239 000	4 136 000	4 049 000	3 889 000	3 689 000
Hätäpuhelut	3 120 000	3 165 000	3 144 000	2 981 000	2 818 000	2 780 000
Varsinaiset hätäpuhelut	1 895 000	1 903 000	1 934 000	1 888 000	1 899 000	2 025 000
Hätätilanteisiin liittyvä neuvonta	312 000	273 000	235 000	194 000	151 000	117 000
Poliisitoimi	206 000	180 000	154 000	123 000	93 000	68 000
Pelastustoimi	9 000	9 000	8 000	8 000	7 000	6 000
Terveystoimi	61 000	53 000	44 000	39 000	30 000	23 000
Sosiaalitoimi	3 000	3 000	2 000	2 000	2 000	2 000
Muut toimialat	33 000	28 000	27 000	22 000	19 000	18 000
Hätäkeskukseen kuulumattomat puhelut	913 000	989 000	975 000	899 000	768 000	638 000
Virhe tai tahaton soitto	741 000	796 000	814 000	762 000	654 000	538 000
Asiaton tai ilkeäsoitto	172 000	193 000	161 000	137 000	114 000	100 000
Ilmoitinlaiteilmoitukset	40 000	37 000	34 000	32 000	30 000	29 000
Muut ilmoitukset	1 045 000	1 037 000	958 000	1 036 000	1 041 000	880 000
Sairaalasierrot	186 000	176 000	147 000	111 000	91 000	78 000
Laitteen testaus yms.	409 000	481 000	444 000	555 000	514 000	355 000
Viranomaisten oma-aloitteiset yms.	450 000	380 000	367 000	370 000	436 000	447 000

Vuonna 2015 Hätäkeskuslaitokseen kuulumattomia puheluita tuli yhteensä 638 000, joista virheellisiä tai tahattomia soittoja oli noin 538 000 ja asiattomia tai ilkeämielisiä soittoja noin 100 000. Edellisvuosista Hätäkeskuslaitokseen kuulumattomien puheluiden määrä on viime vuosina vähentynyt jonkin verran. Vuonna 2015 eri viranomaisten neuvonta ja opastus -tehtävälajeille kirjattiin 117 000 ilmoitusta, mikä on noin 22 prosenttia vähemmän kuin vuonna 2014. Hätäkeskuslaitoksen mukaan tämä johtuu osaltaan ilmoitusmäärän pienestä laskusta, mutta myös riskiarvioinnin yhdenmukaistumisesta ohjeistusten ja koulutusten myötä.

Hätäkeskuslaitos vastaa hätäpuheluun 92 prosentissa tapauksista alle 10 sekunnissa ja 94 prosentissa alle 30 sekunnissa. Hätäkeskuslaitos seuraa tarkasti toimialoitteiden määriteltävien tehtävien hälytysaika. Jokaiselle seurattavalle tehtävälle on asetettu hälytysviiveen optimaika. Tiedot kerätään hätäkeskustietojärjestelmästä ja raportoidaan neljä kertaa vuodessa.

3 Verohallinto

Verohallinnon tehtävänä on kerätä oikea määrä veroja oikeaan aikaan yhteiskunnan toiminnan rahoittamiseksi. Tämän tehtävän hoitamiseksi Verohallinto turvaa verojen kertymisen antamalla ennakoivaa ohjausta ja palvelua sekä valvoo verojen kertymistä. Tavoitteena on myös auttaa asiakkaita toimimaan omatoimisesti ja oikein.

Verohallinto on laatinut asiakaspalveluita koskevan kanavastrategian, jonka keskeisenä tavoitteena on asiointin siirtäminen palvelupisteistä ja kirjeitse asiointista verkon ja puhelinpalvelujen käyttöön. Verohallinnon asiantuntijapalveluissa asiakkaille tarjotaan ensisijaisesti palvelukanavaksi puhelinpalvelua valtakunnallisten palvelunumeroiden kautta. Puhelinpalvelussa tarjotaan muun muassa verokorttipalvelua, veroneuvontaa ja verkkopalvelujen asiakastukea.

Verohallinnon valtakunnallisiin palvelunumeroihin saapui vuonna 2014 yhteensä noin 2,8 miljoonaa puhelua, joista pystyttiin vastaamaan noin 2,4 miljoonaan puheluu. Vuosina 2012 ja 2013 puheluita tuli enemmän, joten suunta on laskeva samoin kuin puheluiden menetysprosentti. Verohallintoon saapuneet puhelut on verohallinnon raportoinnissa luokiteltu useisiin asiakokonaisuuksiin, jotka jakaantuvat henkilöverotukseen, yritysverotukseen sekä veronkantoon ja perintään.

Suurimman yksittäisen kokonaisuuden muodostavat henkilöverotukseen liittyvät puhelut, joita on noin 68 prosenttia kaikista puheluiden puheluista. Verohallinto seuraa saapuneiden ja vastattujen puheluiden määrää kuukausitasolla, samoin menetettyjen puheluiden määrää. Saapuneet puhelut on luokiteltu palvelutasoihin 1 ja 2 sekä edelleen keskimääräisen odotusajan ja käsittelyajan suhteen.

Verohallinnon puhelut luokitellaan 60 asiakokonaisuuteen eli puheluiden seuranta on puheluiden luokittelun osalta verohallinnossa erittäin kattavasti järjestetty. Tarkka seuranta on mahdollinen siksi, että verohallinnolla on useita valtakunnallisia palvelunumeroita, jotka palvelevat maanantaista perjantaihin klo 09:15–16:15 välisenä aikana. Verohallinnon sivustoilla palvelunumeroita on vuoden 2015 puolivälissä yhteensä 25. Kustakin numerosta saa sivustolta myös lisätietoa niiden käytöstä.

Kaikkien valtakunnallisten puhelinsarjojen tilastoista on laadittu seuranta-tilastot myös tulossopimusseuranta varten, josta nähdään

vastattujen puheluiden palvelutasoittain (60 sekunnissa ja 120 sekunnissa) vastatut suhteessa tavoitteisiin sekä puheluiden menetyksprosentit kussakin luokassa. Useista puhelintilastoista on laadittu myös graafiset esitykset. Verohallinnon palvelunumeroiden puheluraportointi hoidetaan keskitetysti palveluyksikössä, jossa työskentelee kolme henkilöä.

Henkilöstökulut henkilötyövuotta kohden vaihtelevat neuvontapisteissä ollen keskimäärin noin 40 000 euroa työntekijää kohden sisältäen lomat, poissaolot ja kohdentumattoman työajan. Vaikka vastattujen puheluiden määrä vaihtelee eri yksiköissä, on 2,4 miljoonan puhelun määrään suhteutettuna yhtä henkilötyövuotta kohti vastaanotettu keskimäärin noin 7 000 puhelua vuodessa.

Puhelumäärissä kuukausittain tarkasteltuna suurimmat huiput sattuivat vuosina 2012–2014 tammikuulle, huhtikuulle, lokakuulle ja joulukuulle. Vuoden 2014 tammikuussa saapuneita puheluita on vuosien 2012 ja 2013 tammikuihin verrattuna tullut huomattavasti vähemmän, mutta vastattujen puheluiden määrät ovat pysyneet kuukausitasolla tasaisena vuodesta toiseen.

Verohallinnon puhelinpalveluita koskeva sopimus perustuu Hansel Oy:n ja Soneran väliseen valtioneuvoston puheliittymiä ja palveluita koskevaan luottamukselliseen puitesopimukseen (22.5.2006), johon myös verohallinto on liittynyt. Sopimus oli voimassa 31.5.2015 saakka. Järjestelmän kokonaiskustannus on noin 2,48 miljoonaa euroa vuodessa.

Verohallinto on uudistamassa verkkopalveluaan VERO24-hankkeessa, joka asetettiin 2.12.2014. Vero24-verkkoasiakaspalvelu on uusi kanava, joka sisältää vuorovaikutteisen chat-palvelun virka-aikana. Vastauksen kysymykseen asiakas saa seuraavana työpäivänä ja palvelu on avoinna 24/7. Palvelu sisältää vastauspankin asiakkaiden autenttisine kysymyksineen tai asiakas voi jättää sinne tarvittaessa oman kysymyksensä. Chat-kanavalla yksi virkailija voi samanaikaisesti hoitaa 2–5 asiakaspalvelutehtävää eli se on huomattavasti tehokkaampi puhelinpalveluun nähden. Vastauspankissa yhdellä vastauksella voidaan tavoittaa jopa 250 asiakasta. Verohallinnon mukaan koko palvelu on tarkoitus ottaa varsinaiseen käyttöön vaiheittain syksyllä 2015. Puhelinpalvelun resurssien säästö käytetään Vero24-palveluun. Henkilöstöresurssien nettosäästö on noin 26 henkilötyövuotta.

Verohallinto teki vuoden 2015 alkupuolella sisäisen tarkastuksen¹ koskien verohallinnon puhelinpalveluita. Verohallinnon puhelinpalveluita koskeva ohjaus on sisäisen tarkastuskertomuksen mukaan hajautunut. Puhelinpalveluiden ja asiakaspalvelun järjestäminen ei myöskään ole selkeästi yhden keskitetyn tahon vastuulla. Puhelinpalveluiden ohjauksen ja johtamisen tukena toimii useita ryhmiä, joiden mandaatti poikkeaa toisistaan. Puhelinpalveluista ei Verohallinnossa ole sisäinen tarkastuksen mukaan tehty erillistä riskianalyysiä. Verohallinnon kullekin yksikölle on määritelty omat puhelinpalvelua koskevat tavoitteet osana yksikkökohtaisia tulossopimuksia. Sisäisen tarkastuksen kertomuksessa todetaan olevan tarvetta puhelinpalveluita koskevien tavoitteiden yhdenmukaistamiseen eri yksikköjen välillä.

Verohallinto jatkaa verkkopalvelujensa uudistamista VERO24 -hankkeessa

4 Liikenteen turvallisuusvirasto (Trafi)

Liikenteen turvallisuusvirasto (Trafi) kehittää liikennejärjestelmän turvallisuutta, edistää liikenteen ympäristöystävällisyyttä ja vastaa liikennejärjestelmään liittyvistä viranomaistehtävistä. Trafiin tulee arkipäivisin klo 08:00–16:15 vastattavia neuvontapuheluja keskimäärin 107 000 puhelua vuodessa ja Trafin puheluiden välityspalveluun noin 165 000 puhelua vuodessa. Tilastojen perusteella neuvontapuhelun keskimääräinen käsittelyaika on noin 3–3,5 minuuttia ja välityspalvelun kesto noin 35 sekuntia. Vuoden kaikkina päivinä klo 8–20 palvelevassa ajoneuvoveron avustavassa neuvonnassa vastataan noin 335 000 puheluuun vuodessa.

Liikenteen turvallisuusvirastosta annetun lain (863/2009) 5 §:n mukaan virasto voi tehdä sopimuksen neuvontapalvelutehtävien, asiakaspalvelutehtävien, asiakirjapalvelutehtävien ja muiden vastaavien hallintopalvelutehtävien, joihin ei sisälly merkittävää julkisen vallan käyttöä, siirtämisestä muun kuin viranomaisen hoidettavaksi.

Avustavassa neuvontapalvelussa ei siis hoideta tehtäviä, jotka ovat merkittävää julkisen vallan käyttöä, esimerkiksi verotusta koskevaa päätöksentekovaltaa. Päätöksentekovaltaa ei kuulu tehtävään silloinkaan, kun kyse on neuvonnasta tulkinnanvaraisesta asiasta. Jos säännökset ja ohjeet olisivat jossakin tapauksessa tulkinnanvaraisia, asiakas ohjataan kääntymään tällaisissa kysymyksissä Liikenteen turvallisuusviraston virkamiesten puoleen. Avustavan neuvontapalvelun käyttö tarkoittaa, että viranomaisen on mahdollista paremmin keskittyä viranomaistehtäviin ja vaativiin neuvontatehtäviin.

Liikenteen turvallisuusvirasto on tehnyt sopimuksen Liikenteen turvallisuusviraston neuvontapalveluista Henkilöstöpalvelut Argenta Oy:n kanssa. Neuvontapalvelut siirtyivät Argentalle kahdessa vaiheessa. Avustava rekisteröinti- ja tietopalveluneuvonta sekä Trafin vaihdopalvelut siirtyivät Argentalle 1.11.2012. Avustava vero- ja ammattiliikenneneuvonta siirtyivät Argentalle 1.2.2013 alkaen. Argenta on neuvonut Trafin asiakkaita pääasiassa Espanjasta käsin. Kilpailutusta koskevassa hankintailmoituksessa ei ollut erityismainintaa siitä, että työ olisi tehtävä Suomessa. Lainsäädännön mukaan palveluiden tuottamista muissa EU-maissa ei voida estää, jos palveluntarjoaja täyttää tilaajan asettamat vaatimukset. Trafin verkkosivustoilta ei käy millään tavoin ilmi, että palvelu toimii Espanjasta käsin, koska sillä ei ole merkitystä myöskään asiakkaan kannalta.

Palvelusopimus on kilpailutettu Trafin toimesta vuonna 2012. Sopimus sisältää Trafin avustavan neuvontapalvelun ja tietojen päivitysten hoitamisen sekä puheluiden ja sähköpostien välittämisen oikealle taholle. Palvelukuvaus on sopimuksen liitteenä. Hankintapäätöksestä tehtiin valitus, jonka Markkinaoikeus 1.3.2013 päivityssä päätöksessään (MAO 70/2013) hylkäsi. Trafin kilpailuttama neuvontapalvelu on kokonaisvaltainen hankinta, joten puhelinpalveluihin ei ole kohdistunut muita hankintoja sopimuksen voimassaoloaikana.

Trafilla ei ole loogisen tason kokonaisarkkitehtuurikuvausta puhelinpalveluista, mutta neuvontapalvelun toimintamalli on kuvattu palvelukuvausten liitteenä. Teknisen tason arkkitehtuurikuvaus on laadittu vuonna 2012.

Sopimuksen mukaisia palveluja ovat puheluiden välityspalvelu, joka toimii välityspalvelussa arkipäivisin klo 08:00–16:15 (Suomen aikaa), ajoneuvoverotuksen neuvontapalvelu klo 08:00–18:00 (Suomen aikaa),

Trafi on ulkoistanut
neuvontapalvelunsa

rekisteröinti- ja tietopalveluneuvonta sekä muun neuvonnan neuvontapalvelu klo 08:00–16:15. Rekisteröinti ja tietopalvelu palvelevat numerossa 029 534 5100, ajoneuvoverotus numerossa 029 534 5125 ja muissa asioissa numerossa 029 534 5000.

Tilaja ja Toimittaja ovat perustaneet yhteistyöorganisaation seuraamaan palvelun toimintaa ja sen laatua. Organisaatio koostuu seurantaryhmistä ja koko palvelua koskevasta valvontaryhmästä. Valvontaryhmä kokoontuu noin neljä kertaa vuodessa ja se käsittelee sopimuksen toteutumiseen liittyviä asioita muun muassa palvelun laatuun ja kehittämiseen liittyen. Seurantaryhmä kokoontuu noin kuusi kertaa vuodessa, tarvittaessa useamminkin. Palvelun toimittaja raportoi osana palvelua tilaajalle kuukausittain.

Toimittaja veloittaa Tilajalta neuvontapuheluista ja välityspalvelussa vastatuista puheluista kappalehinnalla, välityspalvelussa vastatuista puheluista ja päivystyspuheluista, päivitystehtävissä neuvontapalveluissa vastattuihin sähköposteihin sekä sähköposteista ja eteenpäin välitetyistä sähköposteista samoin kappalehinnoin. Kyseinen hinnasto oli voimassa 3.4.2013–31.12.2014 välisenä aikana. Nykyinen palveluntuottaja on irtisanonut sopimuksen päättymään 31.12.2015. Uuden neuvontapalvelun kilpailutuksen valmistelu on aloitettu ja suoritetaan vuoden 2015 aikana.

Trafin neuvontapalvelun kustannukset olivat vuonna 2011 noin 1 434 000 euroa (vaihdopalvelun osuus ei eroteltavissa), vuonna 2012 noin 1 459 000 euroa (vaihdopalvelun osuus noin 253 000 euroa), vuonna 2013 noin 972 000 euroa (vaihdopalvelun osuus noin 83 000 euroa) ja vuonna 2014 noin 955 000 euroa (vaihdopalvelun osuus noin 37 000 euroa). Neuvontapalvelun vaihdopalvelujen yksikkökustannuksiksi tulee keskimäärin vuosina 2012–2014 noin 0,75 euroa/puhelu ja neuvontapalvelulle laskettuna noin 9,39 euroa/puhelu. Välityspalvelun puhelu kestää keskimäärin 35 sekuntia ja neuvontapalvelun puhelu keskimäärin 3–3,5 minuuttia.

Trafin tulossopimuksissa ei suoranaisesti käsitellä neuvontapalveluita. Palvelukuvauksessa mainitut volyympalvelut vaativat asianmukaisen neuvontapalvelun, jota ei viraston omin resurssein pystytä hoitamaan tehokkaasti ja tuottavasti ilman ulkopuolista neuvontapalvelutoimittajaa.

5 Liikennevirasto

Liikennevirastosta annetun lain (862/2009) nojalla Liikennevirasto vastaa muun muassa valtion tie- ja rataverkosta sekä hallinnoimistaan vesiväylistä. ELY-keskukset hoitavat valtion tieverkkoon (maanteihin) liittyviä tehtäviä maantielain (503/2005) ja ELY-lain (897/2009) perusteella. Liikennevirasto hoitaa itse ratoihin ja vesiväyliin liittyvät tehtävät.

Liikenneviraston ja Pirkanmaan ELY-keskuksen palvelusopimuksen (PIRELY/1275/00.04.00/2013, Liikennevirasto 40001/1000/2013, 30.8.2013) mukaan ELY-keskuksissa on käytössä toimintamalli, jossa valtakunnallinen liikenteen asiakaspalvelukeskus (PIR ELY) käsittelee pääosan asiakkaiden tienpitoon liittyvistä yhteydenotoista. Liikennevirastossa vastaavaa keskitettyä toimintamallia ei ole ollut vaan Liikenneviraston asiantuntijat ovat vastanneet heille ohjautuneisiin asiakasyhteydenottoihin. Vuonna 2012 tehtiin liikennevirastossa selvitys ”Liikenneviraston asiakasyhteydenottojen hoito Liikenteen asiakaspalvelukeskukseen”. Selvityksessä arvioitiin, että

asiakaspalvelukeskuksen hyödyntäminen Liikenneviraston rata- ja vesiväyliin liittyvien yhteydenottojen hoitamisessa parantaisi palvelua, vapauttaisi asiantuntijoiden aikaa asiantuntijatehtäviin ja varmistaisi yhteydenotoista saatavien tietojen käyttöä toiminnan kehittämisessä. Liikenneviraston johtoryhmä teki 22.10.2012 periaatepäätöksen siirtää meri- ja ratapuolen asiakasyhteydenotot pysyvästi asiakaspalvelukeskuksen hoidettavaksi. Asia käsiteltiin myös ja periaate hyväksyttiin Liikennevirasto-johtajien kokouksessa 26.10.2012 sekä ELY-keskusten johtoryhmässä 22.11.2012.

Liikennevirastolla ei siten ole käytössä varsinaista puhelinpalvelua (Contact Center-palvelua). Oman puhelinpalvelun perustamiselle ei virastossa ole nähty tarvetta. Liikenneviraston käytössä on Hansel-puitesopimuksen (Puheratkaisut 2014–2018) mukainen ulkoistettu puhelinvaihteenhoitopalvelu, joka on otettu käyttöön kesäkuussa 2013. Vaihtepalvelu hoidetaan Turusta käsin. Vaihteen kautta tulevien puheluiden määrä on pysynyt tasaisena, joka on noin 1 000 puhelua kuukaudessa. Se tarkoittaa vuositasolla noin 12 000 puhelua. Osa tulevista puheluista ohjataan vaihteesta edelleen ELY-liikenteen asiakaspalvelukeskukseen (L-ASPA) Tampereelle. Palvelusopimuksissa on määriteltävä tarvittava toimintamalli ja ohjeistus. Vaihteenhoitopalvelun budjetoidut kustannukset ovat Liikennevirastolle noin 15 000 euroa vuodessa. Liikenneviraston ja Pirkanmaan ELY-keskuksen edellä todetun palvelusopimuksen perusteella on ratoihin ja vesiväyliin liittyvät asiakasyhteydenotot siirretty pysyvästi Liikennevirastosta Pirkanmaan ELY-keskuksen hoidettaviksi.

Liikenneviraston
asiakasyhteydenotot
hoidetaan Pirkanmaan
ELY-keskuksessa

6 Tulli

Suomen tulli huolehtii tulliverotuksesta, valmiste- ja autoverotuksesta, maahantuonnin arvonlisäverosta, maahan tuotavien ja maasta vietävien tavaroiden ja ulkomaanliikenteen tullivalvonnasta ja muista tullitoimenpiteistä sekä ulkomaankaupan tilastoinnista. Suomen tullilla on ollut CC-palvelutyypistä palvelua vasta vuodesta 2014 alkaen. Tuolloin Tullissa otettiin käyttöön Elisa Oy:n Elisa Orange Contact Center-järjestelmä (yhteyskeskusjärjestelmä). Tätä aiemmin puhelinpalveluja tuotettiin erilaisin vastausrunkityyppisin ratkaisuin. Tullin nykyisistä CC-palveluista kontaktivolyymeiltään merkittävimmät ovat tullineuvonnan ja tullilmoittamisen asiakaspalvelut. Tullineuvonnan palveluja ovat henkilö- sekä yritysasiakkaille annettava yleinen ja menettelykohtainen tullineuvonta, erityisneuvonta Tulli+-asiakkaille sekä yleinen autoveroneuvonta.

Tullin puhelinpalvelujen tekninen ratkaisu on kuvattu. CC-järjestelmällä toteutetut palvelut nykyisine aukioloaikoineen, puhelinnumeroineen sekä palvelua tuottavine toimintoineen on myös kuvattu. Tarkemmat määrittelyt ja tekniset kuvaukset asiakaspalveluittain eli miten palvelut on toteutettu yhteyskeskusjärjestelmää hyväksikäyttäen, on dokumentoitu. Kuvauksista ilmenevät muun muassa perustiedot palvelusta, palvelussa käytettävät kielet valikkoineen, jonotukset ja palvelun tekninen toiminta.

Tullissa CC-palvelujen tulostavoitteita on käsitelty Tullin ja valtiovarainministeriön välisessä vuoden 2014 tulostavoitesopimuksessa. Sopimuksessa neuvonta-asiakastukipalveluiden odotusajaksi on sovittu enintään 3 minuuttia.

Tulli on vasta vuonna
2014 aloittanut CC-
tyyppisen palvelun

Tulostavoitteiden saavuttamiseksi vuonna 2014 toimeenpantiin hanke Asiakastukipalveluiden kontaktienhallinta.

Erillistä CC-palveluiden kehittämissuunnitelmaa ei Tullissa ole laadittu, mutta kontaktienhallinta, jonka yhtenä osana ovat CC-palvelut, sisältyy Sähköisen asioinnin ja asiakaspalvelun kuvaukseen (roadmappiin). CC-palveluiden osalta Tullin harkinnassa on palvelukanavien laajentaminen myös chat-toiminnolla.

CC-palveluiden toteutuneet kustannukset olivat Tullissa vuonna 2014 vähäiset, koska Contact Center -ratkaisu otettiin käyttöön vaiheittain kyseisen vuoden aikana. Vuonna 2014 toteutuneita kertamaksuja oli 33 126 euroa ja jatkuvia maksuja 54 216 euroa. Vuonna 2015 kustannusten määrän arvioidaan olevan yhteensä noin 129 000 euroa.

Tullissa on edellä esitettyjen CC-palvelujen lisäksi käytössä edelleen myös rinkytyppisiä puhelinpalveluja. Vastausringeillä toteutetaan määrältään pieniä erityispalveluja sekä tullitoimipaikkojen asiakaspalvelutarpeita.

7 Työ- ja elinkeinohallinnon neuvontapalvelut

Työ- ja elinkeinohallinnon valtakunnallisia Contact Center -palveluja (Työlinja- ja Yritys-Suomi -puhelinpalvelu) on kehitetty yhtenäisenä ja integroituna kokonaisuutena. Tavoitteena on sähköisiin palveluihin siirtymisen vahvistaminen ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavan henkilökohtaisen ja asiantuntevan palvelukanavan rakentaminen. Palvelun tuottavat ELY-keskusten ja TE-toimistojen verkosto.

Yritys-Suomi

Yritys-Suomi -puhelinpalvelu käynnistyi virallisesti tammikuussa 2010. Puhelinpalvelu on valtakunnallinen Contact Center, joka toimii palvelukanavana yrityksille ja yrittäjiksi aikoville. Toiminnan alkuvaiheessa Yritys-Suomi -puhelinpalvelu kohdistui lähinnä yritystoiminnan aloittamisesta kiinnostuneille ja alkaville yrittäjille. Puhelinpalvelusta asiakkaat saavat yleistä alkavan yrittäjän yritysneuvontaa, tietoa ja neuvontaa TEM-konsernin sekä tärkeimpien yhteistyökumppaneiden yrityspalveluista sekä opastusta niihin liittyvissä sähköisissä palveluissa. Tarpeen vaatiessa asiakas ohjataan julkiseen yrityspalveluun tai henkilökohtaiseen palveluun. Puhelinpalvelu täydentää Yritys-Suomen monikanavaista palvelujärjestelmää. Asiakasyhteydenottoja palveluun tulee noin 17 000 vuodessa. Puheluiden kesto on palvelussa keskimäärin 7 minuuttia.

Yritys-Suomi -puhelinpalvelussa toimiva puhelinpalvelu antaa tietoa ja neuvontaa yleisissä yrityksen perustamiseen liittyvissä asioissa. Se antaa tietoa julkisista yritys- ja työnantajapalveluista, muun muassa ELY-keskusten, TE-toimistojen, Patentti- ja rekisterihallituksen, Verohallinnon, Tekesin ja Finnveran palveluista sekä niihin liittyvistä palveluista. Tarvittaessa sieltä ohjataan muuhun asiantuntijapalveluun. Puhelinpalvelun numero on 0295 020 500 ja palvelu on avoinna maanantaista torstaihin klo 09.00–17.00 ja perjantaisin klo 09.00–16.15. Puhelun hinta on paikallisverkkomaksu tai matkapuhelinmaksu soittotavasta riippuen.

Puhelinpalvelu täydentää Yritys-Suomen monikanavaista palvelujärjestelmää

Yritys-Suomi -puhelinpalvelua voi hyödyntää joko soittamalla tai lähettämällä kysymyksen sähköisellä lomakkeella. Sivustolla on tätä varten Webropol-palvelupyyntölomake. Lomakkeelle merkitään kysyjän perustiedot, kysymyksen aihepiiri ja varsinainen kysymys vapaamuotoisena. Yritysneuvojat vastaavat yritystoimintaan sekä julkisiin yrityspalveluihin liittyviin kysymyksiin myös Facebook-sivulla arkisin työaikana.

Työlinja

Työlinja perustettiin Mikkeliin jo vuonna 1994. Kahdessakymmenessä vuodessa Työlinjasta on kehittynyt monipuolisesti työnhakijoita ja työnantajia palveleva sekä työvoimatoimistoja päivittäisessä asiakastyössä tukeva yhteyskeskus. Työlinja palvelee henkilöasiakkaita, yrityksiä ja muita työnantajia sekä työ- ja elinkeinotoimistoja sähköisten kanavien kautta (puhelin, sähköposti ja verkkopalvelut). Työlinja antaa tietoa muun muassa avoimista työpaikoista, työttömyysturvasta, muutosturvasta sekä koulutusmahdollisuuksista ja opintojen rahoituksesta. Työnantajat voivat ilmoittaa avoimen työpaikan ja työpaikkoihin liittyvät muutostiedot Työlinjan kautta. Lisäksi Työlinja opastaa sähköisten palvelujen käytössä sekä antaa tietoa työ- ja elinkeinotoimistojen palveluista. Työlinjan palvelut ovat saatavilla myös ruotsin, englannin ja venäjän kielellä. Työlinjalle tulee asiakasyhteydenottoja noin 740 000 vuodessa. Puheluiden kesto on keskimäärin noin 4 minuuttia.

Työlinja neuvoo TE-palvelujen henkilöasiakkaita 9 eri palvelunumeron kautta. Lisäksi viranomaisia varten (Kela, työttömyyskassat, kuntien sosiaalitoimi) on oma palvelunumero, samoin kuin siviilipalvelusneuvontaa varten. Työlinjan palvelukokonaisuudessa tavoitteena on, että vuonna 2020 asiakkaiden asiointi hoidetaan saumattomina palveluketjuina. TE-palvelujen palvelukonseptin kehittämistyö on paraikaa meneillään. Vaihdepalvelun kysyntä on jo vähentynyt. Tavoitteena on sen vähentäminen edelleen ja jossain vaiheessa siitä on tarkoitus luopua ehkä kokonaan. TE-puhelinpalvelujen organisointivaihtoehtoja ei ollut kesään 2015 mennessä ratkaistu.

TE-asiakaspalvelukeskus

Yritys-Suomen ja Työlinjan palveluiden tuottamiseksi perustettiin vuonna 2012 TE-asiakaspalvelukeskus. Keskus antaa neuvontaa ja ohjausta puhelimen, sähköpostin, verkon ja sosiaalisen median (some) välityksellä. Henkilökuntaa keskuksessa on yhteensä 88 henkilöä. Lisäksi keskus toimii 19 muulla paikkakunnalla eri puolilla maata.

TE-asiakaspalvelukeskuksen yhteisinä resursseina ovat 3 henkilötyövuotta vastaava henkilökunta sekä lisäksi 4 TE-toimistojen OC-pääkäyttäjää henkilökierrossa TE-asiakaspalvelukeskuksessa vuonna 2015. Työlinjan henkilöstön kokonaismäärä on 75 htv, Yritys-Suomen puhelinpalvelun 9 htv (lisäksi osa-aikainen yritysneuvoja) ja Talousapu neuvontapalvelussa työskentelee lisäksi 1 kokoaikainen henkilö. Talousapu neuvontapalvelu tuotetaan ostopalveluna 20 eri TMC-koulutuksen suorittaneelta konsultilta. Vuonna 2015 asiakaspalvelukeskuksen kokonaisbudjetti on yhteensä 4,4 miljoonaa euroa. TE-asiakaspalvelukeskuksen suoritteiden määrä oli 411 800 vuonna 2014, henkilökunnan määrän toteuma 85,7 htv ja suoritteiden määrä/htv 4800 suoritetta.

TE-asiakaspalvelukeskuksen toiminta on hallinnollisesti keskitetty, mutta fyysisesti hajautettu. Vuodesta 1994 vuoteen 2012 saakka Työlinjan henkilöstö kuului oman TE-toimiston henkilöstöön. Yritys-

Työlinjan puhelinpalvelu on toiminut jo yli 20 vuotta

Työlinjalla ja Yritys-Suomella on yhteinen asiakaspalvelukeskus

Suomi puhelinpalvelu aloitti vuonna 2010 ja sen henkilöstö kuuluu oman TE-toimistonsa tai ELY-keskuksen henkilöstöön. Kun vuoden 2012 alusta perustettiin TE-asiakaspalvelukeskus, sen yhteyteen koottiin em. henkilöstöstä kaikki ne, joiden työaika valtakunnallisissa puhelinpalveluissa oli yli 50 prosenttia työajasta. Henkilöstön fyysiseksi sijaintipaikaksi jäi se toimisto, jossa kukin henkilö tuolloin toimi. TE-asiakaspalvelukeskukseen siirtyi hallinnollisesti tuolloin yhteensä 60 henkilöä. Työlinjan fyysiset pääpaikat ovat Mikkeli, Kuusamo ja Kristiinankaupunki. Työlinjan henkilöstöä on lisäksi 11 muulla paikkakunnalla. Yritys-Suomi puhelinpalvelun henkilöstö toimii 10 eri paikkakunnalla.

Tarkastuksessa saadun tiedon mukaan hajautetun toimintamallin etuna on osaavan ja asiakaspalveluun soveltuvimman henkilöstön saanti palveluun. Etuna pidetään myös alueellisten erojen tuntemusta, jota voidaan hyödyntää palvelussa. Myös riskien pienentäminen teknisissä toimintahäiriöissä on hajautetun mallin etu, koska tekniset häiriöt ovat monesti paikallisia tai alueellisia ja tällöin valtakunnallista palvelua voidaan kuitenkin jatkaa häiriöttömien paikkakuntien toimesta. Etuihin lasketaan myös, että hallinnon sisällä valtakunnallisuus mielletään paremmin, kun toiminta ei ole keskittynyt vain yhdelle paikkakunnalle. TE-asiakaspalvelukeskuksessa työtä tehdään sähköisillä välineillä, jolloin ei ole suurta merkitystä sijainnilla (käyntiasiointia ei ole, puhelinjärjestelmän avulla nähdään virkailijan tilanne puhelujen vastaanottamisessa, tauoissa jne. kokoukset ja sisäinen yhteydenpito tapahtuu videoneuvottelulla jne.).

TE-asiakaspalvelulle on asetettu määrällisiä tulostavoitteita sekä kehittämistavoitteita. Lisäksi seurataan säännöllisesti muun muassa seuraavia asioita: Yhteydenottojen-, vastattujen puhelujen-, takaisinsoittojen-, ulossoitettujen puhelujen- ja luopuneiden puhelujen määriä. Samoin seurattavia ovat puheluiden kestot, jonotusajat, jälkikäsitteilyajat, kokonaisajat, palvelukyky (60 sekunnissa vastattujen puhelujen osuus), sähköpostien määrät, muistilistojen määrät sekä some -tilastot. Syykoodistojen avulla seurataan puhelujen sisältöjä, loppuun hoidettujen ja eteenpäin ohjattujen puheluiden osuutta sekä tulleiden puhelujen maantieteellistä jakaumaa (YSpp), virkailijakohtaisesti seurataan työajan käyttöä, puhelumääriä sekä niiden kestoa.

Neuvontapalveluille on asetettu erilaisia tavoitteita johtamisen, henkilöstön ja palvelukyvyn osalta sekä Yritys-Suomea että Työlinjaa koskien. Muutoin tavoitteet ovat kummassakin samat, mutta Yritys-Suomen puhelinpalvelujen palvelutason puheluiden vastausprosentti on Työlinjan vastaavaa hieman korkeampi (80 % / 70 %). Vuonna 2014 tavoitteet toteutuivat muutoin verraten hyvin, paitsi että työlinjan vastausprosentti jäi kauas tavoitteesta (tavoite 70 %, toteuma 46,17 %).

TE-asiakaspalvelukeskuksen yhteisiä kehittämisen painopisteitä vuonna 2014 olivat palvelujen laadun kehittäminen, sosiaalinen media henkilöasiakkaiden ja yritysten palvelukanavana sekä asiakaspalvelun toimintamalli -hankkeeseen osallistuminen. Nämä kaikki tavoitteet ovat jo kohteelta saadun tiedon mukaan melko hyvin toteutuneet tai toteutumassa.

Työlinjalla kehittämisen painopisteitä vuonna 2014 olivat uuden TE-palvelumallin haltuunotto ja palvelukyvyn parantaminen, numeroavaruuden uudistaminen, nuorten palvelujen kehittäminen ml. some-palvelut sekä työlinjan palvelujen jatkokehitystyön käynnistäminen.

Yritys-Suomi puhelinpalvelun kehittämisen painopisteitä olivat vastaavasti Talousapu -neuvontapalvelun käynnistäminen, uusien

Yhteinen
asiakaspalvelukeskus
on hallinnollisesti
keskitetty ja fyysisesti
hajautettu

sähköisten palvelujen haltuunotto ja some-pilotointi, palvelukuvausten tarkentaminen Yritys-Suomi cc-verkoston kuuluvien toimijoiden kanssa sekä ELY-keskusten uudistuneiden yrityspalvelujen haltuunotto. Myös nämä tavoitteet ovat myös joko toteutuneet tai toteutumassa.

Yritys-Suomen ja Työlinjan palveluista kerätään jatkuvasti palautetta käyttäjiltään. Suoraa palautetta erilaisten kyselyjen lisäksi saadaan sähköpostin ja puhelimen välityksellä. TE-asiakaspalvelukeskuksen laadun kehittämisen osalta on toteutettu asiakaspalvelukoulutuksia sekä laatukriteereihin liittyviä koulutuksia sekä toteutettu puhelutallenteiden itsearviointia. Jatkossa tavoitteena on laadun arviointijoiden koulutus sekä puhelutallenteiden arviointi ja sitä kautta asiakaspalvelun laadun kehittäminen. Osana TE-asiakaspalvelukeskuksen laadun kehittämistä on työn alla asiakaspalautekyselyn tekeminen puhelinpalveluasiakkaille (Webropol-kyselynä).

Asiakaskokemuksista kohde totesi, että Työlinjalla ongelmana ovat puheluruuhkat linjoilla. Ura-ohjauksen asiakkaista suurin osa (88 %) oli sitä mieltä, että palvelu vastasi heidän tarpeisiinsa melko tai erittäin hyvin. Yritys-Suomi puhelinpalvelun tunnettuus on kohdehaastattelun mukaan edelleen heikohko (vain 4-5 % yrityksistä tuntee palvelun). Spontaanina positiivista palautetta tulee kuitenkin molemmista palveluista.

Puhelinpalveluissa on edelleen myös ongelmia, kuten Työlinjan puhelumäärät suhteessa resursseihin (vastaustaso toukokuussa 2015 oli 48 %). Vuoden 2016 aikana asia yritetään saada hoidettua kuntoon. Tilanteeseen vaikuttavia tunnistettuja tekijöitä ovat muun muassa sähköisten palvelujen keskeneräisyys (lisäävät ns. turhia puheluja), TE-toimistojen resurssitilanne (lisäävät puheluja kun toimistot eivät pysty sovituksessa ajassa hoitamaan asiakkaan asiaa), häiriöt ja katkot teknisissä järjestelmissä (URA, OC-puhelinjärjestelmä) sekä TE-toimistojen erilaiset toimintatavat ja työkäytännöt.

Yritys-Suomi puhelinpalvelussa ongelmat johtuvat Yritys-Suomi -palvelukokonaisuuden monitahoisuudesta, joka vaikuttaa muun muassa siihen, että virkailijoiden hallittavan osaamiskokonaisuuden laajuus on valtaisa, uusia toiveita ja aloitteita palveluun mukaan otettavaksi tulee useilta tahoilta, ohjausjärjestelmä on hajanainen ja sähköisten palvelujen keskeneräisyys lisää ns. turhia puheluja.

Yhteisiä haasteita koskien molempia puhelinpalveluita ovat, että TE-asiakaspalvelukeskuksella ei ole ns. joustoresurssia ruuhkatilanteita varten, osaamisen ylläpitoon ja kehittämiseen käytettävän ajan riittämättömyys, koska palvelun on oltava toiminnassa klo 9-17 ja yhtä palvelukanavaa (puhelinpalvelua) ei voida kehittää irrallaan muista kanavista.

Tarkastuksessa selvitettiin myös Yritys-Suomi ja Työlinja -palveluiden kehittämis- ja ylläpitokustannuksia viime vuosien ajalta. Vuonna 2012 palveluita koskevat toimintamenot olivat 2,8 miljoonaa euroa, vuonna 2013 3,65 miljoonaa euroa, vuonna 2014 4,57 miljoonaa euroa ja vuoden 2015 arvio aiheutuvista kustannuksista on 4,4 miljoonaa euroa. Kehittämisrahaa (tuottavuusraha) palveluiden kehittämiseen on saatu vuosina 2012–2014 yhteensä 313 700 euroa. Vuonna 2015 kehittämisrahaa ei ole ollut enää saatavissa. Yritys-Suomen puhelinpalvelun jatkokehittämishanke (2013–2015) on toteutettu työ- ja elinkeinoministeriön ESR-hankkeena.

TE-asiakaspalvelun kehittämisellä tähdätään siihen, että vuonna 2020 asiakkaiden asiointi hoidetaan saumattomina palveluketjuina. Yhteinen asiakastieto ja lisääntynyt asiakasyymmärrys auttavat ohjaamaan asiakkaat kulloinkin oikeaan kanavaan. Sähköisessä

asioiden verkossa saatavissa tarvelähtöiset palvelukokonaisuudet ja yhdenmukaiset sähköiset asiointipalvelut (asiointitili). Yhteisessä asiakaspalvelukeskuksessa tavoitteena on, että asiakas saa yhdellä kontaktilla tukea kaikkeen ELY- ja TE-palveluja koskevaan asiointiin. Asiakaspalvelussa on kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta ja asiointitapahtumista. Palvelussa on myös syvennetty neuvonta ja ratkaisuvälit sovitussa asioissa. Asiantuntijapalveluissa asiantuntijoilla on mahdollisuus keskittyä asiantuntijatyöhön sekä vaativampien asioiden ratkaisuun ja vakioasiakkaiden hoitoon. Palvelussa asiantuntijat ottavat tarvittaessa yhteyttä asiakkaaseen ja voivat kokonaistilanteen nähdessään ohjata asiakasta eteenpäin.

Hanketta on uudelleenarvioitu osaksi ELY-keskusten IE2-ohjelmaa. Vuosien 2015–2016 aikana keskeistä on ELY-palvelujen määrittelytyö sekä TE-puhelinpalvelujen kehittämistyö. Hallinnolliset organisointiratkaisut on tarkoitus tehdä niin, että uusia asiakaspalvelukeskuksia aloitetaan vuonna 2017.

Talousapu-neuvontapalvelu

Yritys-Suomi -puhelinpalveluihin liittyy uutena myös Talousapu neuvontapalvelu, joka on tässä tarkoituksessa ainoa valtakunnallinen maksuton puhelinpalvelu. Sen tarkoituksena on auttaa varsinkin (yksin)yrittäjiä sekä mikro- ja pk-yrityksiä niiden talous- ja maksuvaikeuksissa. Neuvoksi on kilpailutettu yrityksen kehittämisen, talouden ja liiketoiminnan terveyttämisen asiantuntijoita. Neuvojan tehtävänä on soittajalta saatujen tietojen pohjalta arvioida yrittäjän/yrityksen tilanne, antaa riippumattomia neuvoja ja ohjeita sekä tarvittaessa ohjata muihin palveluihin. Neuvontapalvelua täydentää www.yrityssuomi.fi/yrityksen-maksuvaikeudet -sivusto. Talousapu neuvontapalvelusta saa alustavan arvion siitä, onko yrityksellä mahdollisuuksia velkasaneeraukseen, jonka lakimuutos vuoden 2015 alusta on mahdollistanut.

Vuonna 2014 palveluun tuli kaikkiaan 1 636 yhteydenottoa, vuoden 2015 aikana toukokuun loppuun mennessä noin 1 200. Puheluiden keskimääräinen pituus on noin 14 minuuttia, pitkien puheluiden osuuden ollessa koko ajan kasvussa. Soitoista entistä suurempi osa on muiden tahojen (Yritys-Suomi puhelinpalvelu, Finnvera, verottaja, Takuu-Säätiö, Talous- ja velkaneuvonta) palveluun ohjaamia. Palvelun vuotuiset ylläpitokustannukset ovat noin 250 000 euroa sisältäen vetäjän ja konsulttien kulut. Konsulteille maksetaan kiinteän päivähinnan mukaan. Talousapu neuvontapalvelun tukena on laaja sidosryhmiä edustava neuvottelukunta.

Talousvaikeuksissa
oleville yrittäjillä oma
neuvontapalvelu

8 Opetushallitus

Oppijan verkkopalvelut -hanke on opetustoimen sähköisen asioinnin verkkopalvelukokonaisuus, jossa on tarkoitus tuottaa opiskelua ja siihen hakeutumista sekä oppimista ja urasuunnittelua tukevia palveluita elinikäisen oppimisen periaatteella. Palvelu on tarkoitettu muun muassa koulutukseen hakeutujille, opiskelijoille, oppilaitoksille ja koulutuksen järjestäjille.

Oppijan verkkopalvelu toteutettiin valtiovarainministeriön koordinoiman sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe) hankkeena vuosina 2011–2015. Oppijan verkkopalvelu -hankekokonaisuuden tavoitteena on tuottaa kattavasti

opiskelua ja siihen hakeutumista, oppimista ja urasuunnittelua tukevia palveluita elinikäisen oppimisen perusteella. Verkkopalvelukokonaisuutta koskeva käynnistyspäätös tehtiin vuonna 2010 (VM/2577/02.02).

Opetushallituksen asiakaspalveluratkaisun päätavoite oli hanketta käynnistettäessä, että Opetushallitus, CIMO ja UAF saavat yhteisen sähköisen työkalun palvelupyyntöjen käsittelyyn ja viestien lähettämiseen. Ratkaisun tavoitteina olivat, että asiakaspalvelun palvelulupaus on määritelty, asiakaspalveluprosessi on selkeä, asiakkaan asioinnista voi muodostaa kokonaiskuvan, palvelupyyntöjä ja palautteita hyödynnetään neuvonnassa ja palvelun kehittämisessä, yhteistyö tarjoaa mahdollisuuden asiakaspalvelun pitkäjänteiseen laadulliseen kehittämiseen ja että resurssien käyttö on tehokasta.

Tavoiteratkaisussa OPH, CIMO ja UAF ovat asettaneet yhteisten ratkaisujen lisäksi myös omia, organisaatiokohtaisia tavoitteita. Opetushallituksen näkökulmasta asiakaspalveluratkaisu on osa Oppijan verkkopalvelut -hanketta, jota ohjaa SADe-ohjelman kansalliset tavoitteet. CIMOn ja UAF:n näkökulmasta projektissa on kyse olemassa olevan palvelutarjonnan kehittämisestä.

Oppijan verkkopalvelussa asiakaspalvelu on jaettu asiakasryhmien perusteella kansalaisneuvontaan (hakemiseen liittyvä neuvonta) ja viranomaisneuvontaan (virkailijatoimintojen käyttäjät). Ohjaajat toimivat siten palvelussa sekä hakijan puolesta että virkailijana, joten heille pitää olla tarjolla heidän kulloiseenkin tilanteeseen sopivin yhteydenottokanava. Asiakaspalveluratkaisussa kummankin ryhmän asiakaspalvelu jaetaan kolmeen tasoon niin, että tasolla 1 tapahtuu neuvonta, jossa tieto on helposti löydettävissä eikä vaadi soveltamista eikä päätöksentekoa. Toisin sanoen neuvonta on ns. yleisneuvontaa. Tasolla 2 neuvottava asia vaatii jo tulkintaa, päätöksentekoa tai soveltamista. Tällaista neuvontaa on esimerkiksi hakutoimiston/hakijapalveluiden antama neuvonta. Tasolla 3 neuvonnassa, ohjaamisessa tai asian käsittelemisessä edellytetään syvällistä erityisosaamista, jota ei ole aiemmin linjattu. Tällaista on yksittäisen asiantuntijan antama ohjaus.

Käytännössä Oppijan verkkopalvelun asiakaspalveluratkaisu toimii siten, että Opintopolku.fi -etusivulla ”kysy neuvoa – anna palautetta” tapahtuu ohjaus kohderyhmittäiseen verkko-ohjaukseen. Osa kysymyksistä ohjautuu Opetushallituksen asiantuntijoiden ja Opetushallituksen verkkotoimituksen kautta ja on tarkoitettu lähinnä kansalaisille. Virkailijapalveluissa asiakaspalvelu ja neuvonta tapahtuvat käyttäen virkailijapöytää. Hankkeen ajaksi on perustettu myös hankesivusto, jonka tavoitteena on palvella asiakkaita vaihteittain käyttöön otettavien palveluiden kehittämistiedon ja käyttöönoton keskitettynä tietolähteenä. Oppijan verkkopalvelu tuottaa palveluiden käyttäjille kuukausittain myös Opintopolun uutiskirjeen. Help desk toimii kahdessa osoitteessa suomen- ja ruotsinkielisenä palveluna (neuvonta@opintopolku.fi ja info@studieinfo.fi).

Opintopolun puhelinpalvelut on toteutettu asiakaspalveluratkaisussa siten, että Opintopolun hakuneuvonta vastaa puhelimitse numerossa 029 533 1010 ja se on avoinna arkisin klo 09:00–13:00 ja oppilaitosten hakuaikojen viimeisenä päivänä klo 09:00–15:00. Puhelun hinta on kaikkialta Suomesta paikallisverkkomaksu tai matkapuhelinmaksu. Palvelu toimii myös ruotsinkielisenä eli asiakas saa palvelun kohdennetusti kielen mukaan. Valtakunnalliset puhelinnumerot on tarkoitettu sekä hakijoille että virkailijoille. Puhelinnumeron takana ovat palveluneuvojat, jotka voivat liittyä puhelinrinkiin itsenäisesti. Opintopolun puhelinneuvonnasta vastaavat yksikön

Oppijan verkkopalvelu
tarjoaa neuvontaa
kansalaisille ja
viranomaisille

substanssiasiantuntijat, joiden tehtävän kuvat vaihtelevat erityisasiantuntijoista sovellusneuvojiin.

Opintopolun puhelinpalveluiden henkilöresurssit jakaantuvat kolmeen ryhmään, joita ovat ryhmässä 1 ammatillisen koulutuksen, lukiokoulutuksen ja perusopetuksen jälkeisten muiden koulutusten neuvonta, ryhmässä 2 korkeakoulujen neuvonta ja ryhmässä 3 aikuiskoulutusneuvonta. Henkilöstöresurssien kohdentaminen tapahtuu asiakkuuden ja substanssiosaamisen mukaisesti. Yksikön henkilöstön lisäksi kehittämistyön aikana sovellusneuvonnassa on ollut ylimääräinen 1-2 henkilötyövuotta vastaava resurssi. Opintopolun puhelinpalveluista syntyi vuonna 2014 kustannuksia ns. puhelinrinkimaksuna, joka oli 14 964 euroa.

Oppijan verkkopalveluhankkeen puhelinratkaisuun ei ole käytetty SADe-rahoitusta. Puhelinratkaisu on hankittu osana Opetushallituksen toimintamenomomenttia. Puhelinratkaisua ei myöskään ole hankittu pelkästään Oppijan verkkopalveluhankkeen tarpeita varten. Verkkopalveluhankkeen Help Desk -ratkaisu on hankittu SADe-ohjelman rahoituksella yhdessä CIMOn ja UAF:n kanssa, mutta ao. virastot ovat maksaneet oman osuutensa itse. Help Desk -ratkaisun ylläpito maksetaan opiskelijavalintojen ylläpitomomentilta.

9 Poliisin yhteyspalvelukeskus

Haltikin yhteydessä toimiva Poliisin yhteyspalvelukeskus (YPA) oli aluksi osa Sisäasiainhallinnon palvelukeskusta (Palke). Yhteyspalvelukeskus siirtyi osaksi Haltikia 1.1.2010 alkaen niin palveluiden, asiakkuuksien kuin henkilöstön osalta. Toiminta perustuu sisäministeriön puhelinvälytystä koskevaan keskittämispäätökseen. Yhteyspalvelukeskuksen organisaatorakenne ja prosessirakenne on dokumentoitu. Palvelukeskuksessa työskenteli 45 henkilöä vuonna 2014 ja henkilöstömäärä on pysynyt kutakuinkin samana viimeisen viiden vuoden ajan.

Yhteyskeskuspalveluita ovat yhteyspalvelut, joita ovat asiakaspalvelu, ylläpitopalvelut (tietokanta) sekä raporttien ja tilastojen tuottaminen. Lisäksi tehtäviin kuuluu lupaohjeistustoiminta Poliisihallinnolle. Muita palveluita ovat Mobiilihallintapalvelu (MHP) sekä Muuttoilmoituspuhelinpalvelu (MIPp).

Yhteyspalvelukeskus tuottaa myös nk. lisäarvopalveluita, jotka ovat luonteeltaan hallinnon tukitoimitehtäviä ja kansalaisille tuotettavia helpdesk-tyyppisiä palveluita. Tällaisia palveluita ovat rekisterien ylläpitotehtävät, ajanvaraustoiminnot, muut spesifiset toiminnot ja erilaiset neuvontapalvelut.

Mobiilihallintapalvelu (MHP) tarkoittaa mobiilipäätelaitteiden elinkaarihallintapalvelua, joka käsittää toiminnan aina laitteiden tilauksesta huoltojen kautta tuhoamiseen saakka. Kyseinen palvelutoiminta on käynnistynyt vuonna 2013. Pilotoinnin jälkeen se otettiin Haltikin palvelutuotantoon 1.1.2014. Palvelun asiakkaina ovat Rajavartiolaitos, Poliisihallinto, sisäministeriö ja Haltik. Puolustusvoimien MHP-palvelupilotointi alkoi maaliskuussa 2015.

Muuttoilmoituspuhelinpalvelu (MIPp) on valtakunnallinen muuttopuhelinpalvelu, joka toimii suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Palvelussa otetaan vastaan muuttoilmoituksia ja tallennetaan tiedot, tehdään postin osoitteenmuutoksia, annetaan neuvoja muuttoihin sekä osoiteasioihin liittyen. Muuttoilmoituspalvelutoiminta on käynnistynyt 17.4.2014 ja sopimuskumppanina on Väestörekisterikeskus.

Hallinnon tietotekniikkakeskuksesta on siirretty 1.1.2015 TORI-lain mukaiset palvelut Valtoriin. Osana tätä siirtoa siirtyi myös muuttoilmoituspuhelinpalvelu. Valtiovarainministeriön mukaan tavoitteena on lakkauttaa palvelu vuoden 2016 aikana Väestörekisterikeskuksen esityksen mukaisesti.

Poliisin yhteyspalvelukeskus hoitaa siten myös valtiovarainministeriön hallinnonalaan kuuluvia tehtäviä. Poliisin yhteyspalvelukeskus on ottanut tehtäviä hoidettavakseen, jotka eivät varsinaisesti kuulu poliisille. Poliisin ajanvarauspalvelun tukitehtäviä on puolestaan siirretty valtiovarainministeriön hallinnonalalle Kansalaisneuvontaan. Toteutettua palvelujen järjestämismallia ei voida pitää perusteltuna, koska poliisin yhteyspalvelukeskuksessa on käyttämättömiä resursseja, jolle on annettu poliisitoiminnan ulkopuolisia tehtäviä. Ajanvarauspalvelun tukitoimintojen sijoittaminen Kansalaisneuvontaan ei näytä perustellulta, koska poliisilla on yhteyspalvelukeskuksessa vapaita resursseja hoitaa ko. palvelua. Poliisin julkisilla verkkosivuilla ei ole poliisin asiakaspalvelun puhelimen yhteystietoja, joka myös on vaikuttamassa siihen, että yhteydenottoja tehdään tarpeettomasti Kansalaisneuvontaan. Mikäli poliisi tiedottaisi omista yhteystiedoistaan selkeämmin, yhteydenottojen määrä Kansalaisneuvontaan vähenisi entisestään.

Yhteyspalvelukeskukseen soittavia asiakkaita ovat asiakasvirastojen henkilöstö, yritykset, järjestöt sekä virastojen yksilöasiakkaat eli kansalaiset. Noin 85–90 prosenttia puhelusta on kansalaisten puheluita. Yhteyspalvelukeskuksella on huomattava määrä myös virastoasiakkaita, jotka toimivat sisäministeriön ja valtiovarainministeriön hallinnonaloilla.

Yhteyskeskuspalvelun puheluvolyymit ovat suuria. Käsiteltyjä puheluita on noin 1,8 miljoonaa per vuosi, joka tarkoittaa noin 8000 puhelua päivässä ja noin 300 puhelua yhtä palveluasiantuntijaa kohti.

Muuttoilmoituspalvelun (MIPp) osalta vuoden 2014 puheluiden määrä oli noin 123 000 puhelua.

Yhteyspalvelukeskuksen vuosikustannukset olivat vuosina 2011 ja 2012 noin 2,1 miljoonaa euroa ja vuosina 2013 ja 2014 noin 2,3 miljoonaa euroa. Kustannuksista noin kolme neljäsosaa muodostuu henkilöstökustannuksista.

Yhteyspalvelukeskuksen numeerisia tulostavoitteita vuodelle 2015 on asetettu taloudellisuuden, tuottavuuden, asiakastyytyväisyyden ja suoritteiden osalta. Taloudellisuutta mitataan käsitellyn puhelun kustannuksella, joka sisäministeriön osalta on 1,00 euroa/puhelu ja valtiovarainministeriön osalta 1,25 euroa/puhelu. Muuttoilmoituspalvelun tavoitehintaa on 0,9 euroa/minuutti ja Mobiilihallintapalvelun 30 euroa/tunti.

Tuottavuutta mitataan käsiteltyinä puheluita/htv, joka kaikkien puheluiden osalta on 55 000 puhelua/htv. Tavoitetta mitataan myös ministeriökohtaisesti (SM/VM). Muuttoilmoituspalvelun tavoite on 16 000 puhelua/htv. Tavoitteiden ja toteutumien välillä ei ole suurta eroa vuosien 2013 ja 2014 toteumiin verrattuna, joskin trendi on määrällisesti hieman kasvusuunnassa. Yhteyspalvelussa käsiteltyjen puheluiden määrä oli vuonna 2013 yhteensä 1 621 000 puhelua, vuonna 2014 1 841 000 puhelua ja vuoden 2015 tavoite on 1 800 000 puhelua. Tavoitteena on vastata yhteyspalveluun (SM) alle viidessätoista sekunnissa 75 prosentissa puhelusta (toteuma 2014/73 %) ja VM-puheluihin aina alle 30 sekunnissa (toteuma 2014/91 %). MIPp puheluihin vastataan alle 20 sekunnissa (toteuma 2014/67 %).

Yhteyspalvelukeskus
hoitaa monia eri
palvelutehtäviä

10 Julkisten hankintojen neuvontayksikkö

Suomen Kuntaliitossa toimiva Julkisten hankintojen neuvontayksikkö on Kuntaliiton organisaatiossa toimiva asiantuntijaverkosto, joka tarjoaa maksuttomia neuvontapalveluja kuntien ja valtion hankintayksiköille. Julkisten hankintojen neuvontayksikkö perustettiin vuonna 2004 silloisen kauppaja- ja teollisuusministeriön (nyk. työ- ja elinkeinoministeriö) ja Suomen Kuntaliiton yhteisenä hankkeena. Neuvontayksikön perustamisvaiheessa tavoitteena oli toteuttaa Matti Vanhasen I hallituksen yrittäjyyden politiikkaohjelman tavoitteita.

Neuvontayksikön toiminnan rahoituksesta vastaavat puoliksi työ- ja elinkeinoministeriö ja Suomen Kuntaliitto. Neuvontatehtävää hoitavat henkilöt ovat liiton palveluksessa ja työskentelevät sen tiloissa.

Neuvontayksikön perustehtävä on neuvoa hankintayksiköitä hankintalainsäädännön ja hankintatointa sääntelevän muun lainsäädännön soveltamisessa sekä kehittää julkisen sektorin kykyä hyödyntää erityisesti palvelumarkkinoita. Neuvontayksikkö palvelee maksutta valtion ja kuntien hankintayksiköitä.

Neuvontapalvelu ylläpitää myös www.hankinnat.fi -sivustoa, joka on kaikkien käytössä oleva hankintalainsäädännön tietopankki. Neuvontayksikössä eniten henkilöstöresursseja vaatii yksittäistapauksittainen sähköposti- ja puhelinneuvonta. Sähköpostikysymysten lukumäärää seurataan säännöllisesti ja kaikki vastaukset tallennetaan. Sähköpostitse saapuneiden kyselyiden määrä on seurattu toiminnan alusta saakka kuukausitasolla. Keskimäärin vuodessa tulee noin 1560 kysymystä, joihin kaikkiin vastataan. Vuonna 2014 vastattiin 1343 kysymykseen. Kysymyksiä tulee tasaisesti ympäri vuoden heinäkuuta lukuun ottamatta.

Puhelinneuvonnan suoritemääriä seurataan otantojen perusteella. Puhelinneuvonnan määrissä esiintyy vaihtelua ajankohdan mukaan, mutta yhteydenottoja tulee keskimäärin 400–500 kuukaudessa. Vuositasolla se merkitsee noin 5000–6000 yhteydenottoa.

Palvelusuoritteiden määrät ovat kuitenkin laskeneet vuoden 2014 aikana, johtuen ilmeisesti siitä, että vuonna 2007 voimaan tulleen ja 2010 muutetun hankintalain tulkinnat ovat vakiintuneet. Palvelusuoritteiden määrissä on todennäköisesti odotettavissa kasvua vuoden 2016 aikana, koska uudet hankintalait tulevat viimeistään voimaan keväällä 2016. Työryhmän esitys hankintalain uudistamiseksi annettiin 13.5.2015. Neuvontayksikkö järjestää myös maksuttomia seminaareja ja neuvontayksikön henkilöstö käy myös kouluttamassa koulutuksen järjestäjien tilaisuuksissa. Yksikkö ei järjestä kuitenkaan kaupallista koulutusta. Lisäksi yksikkö osallistuu erilaisiin työryhmiin, kuulemisiin sekä verkostoihin.

Neuvontayksikön rahoituksesta on sovittu käytännössä työ- ja elinkeinoministeriön ja Suomen Kuntaliiton johdon välisissä neuvotteluissa neljäksi vuodeksi kerrallaan hallituskauden vaihteessa. Suomen Kuntaliiton mukaan Kataisen hallituksen hallitusohjelman mukaan valtion ja kuntien julkisten hankintojen neuvontayksikkö vakinaistetaan ja sen resurssit turvataan osapuolten sopimuksella. Kirjaus ei ole kuitenkaan toteutunut. Toiminnan kannalta tarkastuksessa saadun tiedon mukaan määräaikainen rahoitus on ollut toiminnan kannalta hankala. Se on johtanut siihen, että yksikössä työskentelevillä henkilöillä oli vuoteen 2011 saakka vuoden mittaiset työsopimukset ja vaihtuvuutta oli siitä johtuen paljon. Kun Kataisen

Neuvontayksikkö
palvelee valtion
ja kuntien
hankintayksiköitä

hallitusohjelman mukaisesti työsopimukset alettiin tehdä neljäksi vuodeksi kerrallaan, on henkilöstön vaihtuvuus vähentynyt. Kuntaliitossa tulkittiin, että hallitusohjelmakirjauksen vuoksi ei ollut enää muuta vaihtoehtoa kuin tehdä pysyvät työsopimukset.

Valtio rahoitti vuonna 2014 ja vuonna 2015 neuvontatoiminnasta puolet, kuitenkin enintään 220 000 euroa.

Työ- ja elinkeinoministeriö myöntää tuen yleisavustuksena, jonka tarkoituksena on rahoittaa yhdessä Suomen Kuntaliitto ry:n rahoitusosuuden kanssa julkisten hankintojen neuvontayksikön toiminta.

Neuvontayksikön resurssit muodostuvat lähinnä Kuntaliiton lakiyksikön osana toimivasta neljän henkilön yksiköstä. Resursseja on vuoden 2014 alkuun verrattuna vähennetty neuvontatoiminnasta noin puolen henkilötyövuoden verran.

Neuvontayksikön toiminnasta raportoidaan ministeriölle kirjallisesti kaksi kertaa vuodessa. Raportointi on edellytyksenä myöhempien maksujen suorittamiselle. Hankintatoimen tilasta keskustellaan ohjaavan ministeriön kanssa vuosittain tulossopimuksen laatimisen yhteydessä.

Käytännössä neuvonnan palvelutoiminta tapahtuu siten, että yhteydenotot asiantuntijalle jätetään palvelusähköpostiin eli ”luukkuun”. Luukusta asiantuntijat poimivat yhteydenotot ja vastaavat niihin. Luukun tilannetta seurataan ja tarvittaessa asia käydään ensin läpi asiantuntijoiden kesken ja jaetaan jonkun asiantuntijan vastattavaksi. Puhelinpalvelua ei seurata säännöllisesti. Neuvonnan palvelulupaus on, että kyselyihin vastataan kolmen päivän kuluessa, käytännössä yleensä 1–2 päivää. Tiettyjen henkilöiden tavoittaminen puhelimitse on vaikeampaa kuin sähköisen yhteydenoton avulla.

Palvelua käyttäviä hankintayksiköitä ovat valtio, kunnat ja muut tukea saavat yksiköt. Käytännössä ongelmallista on sekä toimittajien että hankintayksiköiden neuvonta. Palvelutoiminta on ensisijaisesti oikeudellista neuvontaa. Yksittäisten tapausten konsultointi alusta loppuun ei ole mahdollista. Myös hankintayksiköiden omissa valmiuksissa on suuria eroja. Hankintaosaaminen on parantunut hankintayksiköissä yleisellä tasolla, toisaalta myös vaatimukset ovat tiukentuneet. Eniten kysytään palveluhankinnoista ja rakentamisesta. ICT-hankinnat eivät nouse erityisemmin esille, koska kunnilla on oma ICT-yhtiö Kuntien Tiera Oy. Kun tietty volyymitaso hankinnoissa ylittyy, syntyy rutiineja ja osaamista.

Viitteet

¹ Verohallinto (2015): Tarkastuskertomus 4.2.2015. Sisäinen tarkastus.