

5. HALLINNON TOIMIVUUS

5.1. Hallinnonrajat ylittävä palvelujen tuottaminen

Yhteispalvelu

Johtopäätökset	Toimenpide-ehdotukset
<p>1. Yhteispalvelupisteiden lukumäärä Länsi-Suomen läänissä on pysynyt lähes samana vuoteen 2004 verrattuna. Mahdollinen kihlakuntaudistus ja maistraattien yhdistyminen tulevat todennäköisesti joltamaan varsinaisten palvelupisteiden määrän vähenemiseen ja yhteispalvelupisteiden tarpeen lisääntymiseen. Palvelupisteiden vähentymistä on jo tapahtunut verohallinnon alalla asioimisen siirryttyä entistä enemmän sähköiseen asioimiseen.</p> <p>2. Länsi-Suomen läänin alueella yhteispalvelupisteissä työskenteli 96 päätoimista palvelusihteeriä vuonna 2006. Käytännössä on tullut esille, että palvelusihteeri nimike pitää sisällään hyvin erilaista palvelua. Henkilöillä voi olla myös muita työtehtäviä ja yhteispalvelua tehdään oman toimen ohella. Palvelu vaihtelee lomakkeiden jakelusta asiantuntijatehtäviin.</p> <p>3. Internet-asiakaspääte puuttuu vielä 54 yhteispalvelupisteestä. Tältä osin palvelutasotavoitetta ei ole saavutettu.</p> <p>4. Kaikkien toimijoiden (poliisin lupapalvelut, työhallinnon, verohallinnon ja Kelan palvelut) saavutettavuus on hyvä. Mittarina käytettiin 20 km:n säteellä asuvien osuutta läänin väestöstä.</p>	<p>1. Kaikissa yhteispalvelupisteissä tulee saada henkilökohtaista palvelua niissä palveluissa, joita yhteispalvelupisteessä tarjotaan.</p> <p>2. Vähintään yksi internetpääte tarvitaan yhteispalvelupistettä kohden.</p> <p>3. Olemassa olevien yhteispalvelupisteet tulee saattaa sille tasolle, että ne täyttävät yhteispalvelulain yhteispalvelupisteille asetetut kriteerit.</p>

Arviointiasetelma

Arviointi-kysymykset	Arviointi-mittarit	Palvelutasotavoitteet/hyvä palvelutaso
1. Kuinka monta yhteispalvelupistettä läänin alueella on?	1. Yhteispalvelupisteiden määrä / lääni	1. Kunnassa on yhteispalvelupiste tai paikallishallinnon keskeiset palvelut, poliisin lupapalvelut, työvoima, verottaja ja Kela on muutoin saatavilla
2. Minkä hallinnon palveluja yhteispalvelupisteet tarjoavat?	2. Toimijat/yhteispalvelupiste (työvoima, kihlakunta, verottaja, kela, muut)	2. Kunnassa on yhteispalvelupiste tai paikallishallinnon keskeiset palvelut on muutoin saatavilla
3. Kuinka monta henkilöä yhteispalvelupisteissä työskentelee	3. Henkilömäärä/yhteispalvelupiste/lääni	3. 1 htv/yhteispalvelupiste
4. Kuinka monta asiakaspäätettä yhteispalvelupis-	4. Asiakaspäätteet/yhteispalvelupiste/lääni	4. 1 asiakaspäätte/yhteispalvelupista
5. Kuinka suuri osa väestöstä asuu 20 km:n säteellä verovirastojen, työvoimatoimistojen, Kelan ja kihlakunnanvirastojen palveluja tarjoavista paikoista, palvelupisteistä tai yhteispalvelupisteistä?	5. 20 km:n säteellä asuvien osuus läänin väestöstä	5. Hyvä palvelutaso: 20 km:n säteellä asuvien osuus on vähintään yhtä suuri kuin vuonna 2004

Johdanto

Sisäasiainministeriö velvoitti lääninhallitukset keräämään vuoden 2006 peruspalvelujen arvioinnin yhteydessä tietoja valtion alue- ja paikallishallinnon tiettyjen organisaatioiden sekä Kansaneläkelaitoksen alueellisen organisaation yhteispalveluna tuottamista toiminnoista. Arvioinnin kohteeksi rajattiin palvelun tarjonta ja saavutettavuus. Toimijoista otettiin mukaan poliisin lupapalvelut, työvoimahallinnon, verohallinnon ja Kelan palvelut. Tarkastelun kohteena oli palvelupisteiden määrä, palveluvalikoima, henkilöstömäärä ja asiakaspäätteiden määrä. Saavutettavuutta arvioitiin tutkimalla kuinka suuri osa väestöstä asui 20 km:n säteellä edellä mainittujen toimijoiden palveluja tarjoavista paikoista, palvelupisteistä tai yhteispalvelupisteistä. Sisäasiainministeriö asetti vuonna 2006 yhteispalvelun tehostamishankkeen, jonka tavoitteena on turvata palvelujen saatavuus ja tehostaa toimintaa siirtämällä asiakaspalvelut yhteisesti annettavaksi ja tehostamalla asiakaspalveluhenkilöstön käyttöä. Länsi-Suomen läänissä on käyty neuvotteluja tehostamishankkeeseen liittyen yhteispalvelupisteen perustamisesta Parkanoon, Virroille ja Ähtäriin.

Yhteispalvelupisteiden määrä läänissä

Länsi-Suomen läänin alueella oli 82 yhteispalvelupistettä. Toimipaikkojen lukumäärässä ei juuri ole tapahtunut muutosta Länsi-Suomen läänissä, vuonna 2004 yhteispalvelupisteitä oli 81 kpl. Vaikka lukumäärä oli pysynyt samana, muutosta oli tapahtunut siinä, että joitakin yhteispalvelupisteitä oli lopetettu ja vastaavasti oli perustettu uusia yhteispalvelupisteitä. Yhteispalvelupisteistä oli 69 avoinna joka päivä. Omia palvelupisteitä toimijoilla oli seuraavasti: poliisi 105 (poliisilaitosten keskuspaikat, palvelutoimistot ja -pisteet), työhallinto 92, verohallinto 57 ja Kela 102.

Yhteispalvelupisteiden palvelut

Yhteispalvelupisteistä saatavat eri toimijoiden palvelut olivat pysyneet lukumääräisesti lähes samana kuin vertailuvuonna 2004. Vertailuluku suluissa. Kunta 68 (65), Kela 70 (67), poliisin lupapalvelut 41 (46) työvoimahallinto 28 (35), verohallinto 26 (27).

Yhteispalvelupisteissä työskentelevien määrä

Ilmoitettujen palvelusihteerien lukumäärä läänin pisteissä oli yhteensä 96. Palvelupisteitä oli pyydetty ilmoittamaan myös henkilötyövuodet, mutta niistä ilmoitti vain 22 pistettä. Sisäasiainministeriön yhteispalvelun tietokannasta saadun tiedon mukaan yhteispalvelupisteistä yhden päätoimisen palvelusihteerin pisteitä oli 36 kpl, useamman palvelusihteerin pisteitä 27 kpl ja 19 yhteispalvelupisteessä ei ilmoitettu olevan palvelusihteerää. Vailla palvelusihteerää toimivaksi pisteeksi ilmoittautuminen ei välttämättä tarkoittanut, että yhteispalvelupisteessä ei ollut saatavilla henkilökohtaista palvelua, vaan apua esimerkiksi Kelan lomakkeiden täyttöön on voinut saada kunnan sosiaalityöntekijältä. Sisäasiainministeriön yhteispalvelun tietokannassa ei ole eritelty kuinka paljon työaikaä käytettiin varsinaiseen yhteispalvelutyöskentelyyn. Henkilöillä oli myös muita työtehtäviä ja yhteispalvelua tehtiin oman toimen ohella. Yhteispalvelupisteiden asiakaspalvelun kirjo vaihteli lomakkeiden ja kielusta asiantuntijapalveluihin, jolloin henkilömäärät eivät kuvanneet palvelun tasoa eivätkä pisteiden henkilömäärät olleet yhteismitallisia.

Asiakaspäätteiden määrä yhteispalvelupisteissä

Yhteispalvelupisteistä 28:ssa oli Internet-asiakaspääte. Lukumääräisesti päätteet jakautuivat niin, että 16 pisteessä oli 1 pääte ja 12 pisteessä useampia päätteitä. Asiakaspääte puuttui vielä 54 yhteispalvelupisteestä.

20 km:n säteellä palveluja tarjoavista paikoista, palvelupisteistä tai yhteispalvelupisteistä asuvien osuus väestöstä

Hyvän palvelutason tavoite oli, että 20 km:n säteellä asuvien osuus oli vähintään yhtä suuri kuin vuonna 2004. Hyvä palvelutaso saavutettiin läänissä. Tilanne oli parantunut, vuoden 2004 arvoja ylitettiin. 20 km:n etäisyydellä lähimmästä verohallinnon palvelupisteestä asui 86 (82) prosenttia, työvoimahallinnon palvelupisteestä 92 (89) prosenttia, Kelan palvelupisteestä 97 prosenttia ja poliisin lupahallintopisteestä 96 prosenttia väestöstä. Paras tilanne koko läänin alueella oli Vaasan kihlakunnassa, missä koko väestö asui 20 km:n säteen sisällä kaikkien mitattujen toimijoiden osalta. Verohallinnon osalta 100 prosenttiin päästiin myös Turun ja Raision kihlakuntien osalta. Alhaisin prosenttiluku 11 prosenttia saatiin Mustasaaren kihlakunnasta työvoimahallinnon osalta. Verohallinto on tarkastelu-

jakson (30.11.2006 asti) jälkeen sulkenut neljä toimipistettä. Verohallinnon strategiassa palveluja on siirretty sähköisiksi palveluiksi.

Arviointiryhmä

*Suunnittelija, yo-merkonomi Tuire Vuoristo, puhelin 0205 17 2258,
tuire.vuoristo@lsh.intermin.fi*

Ylitarkastaja, VT Sami Kouki, puhelin 0205 17 2047, sami.kouki@lsh.intermin.fi

*Erikoissuunnittelija, VT Leena Mäkinen-Jaakkola, puhelin 0205 17 2385,
leena.makinen-jaakkola@lsh.intermin.fi (karttavastaava)*

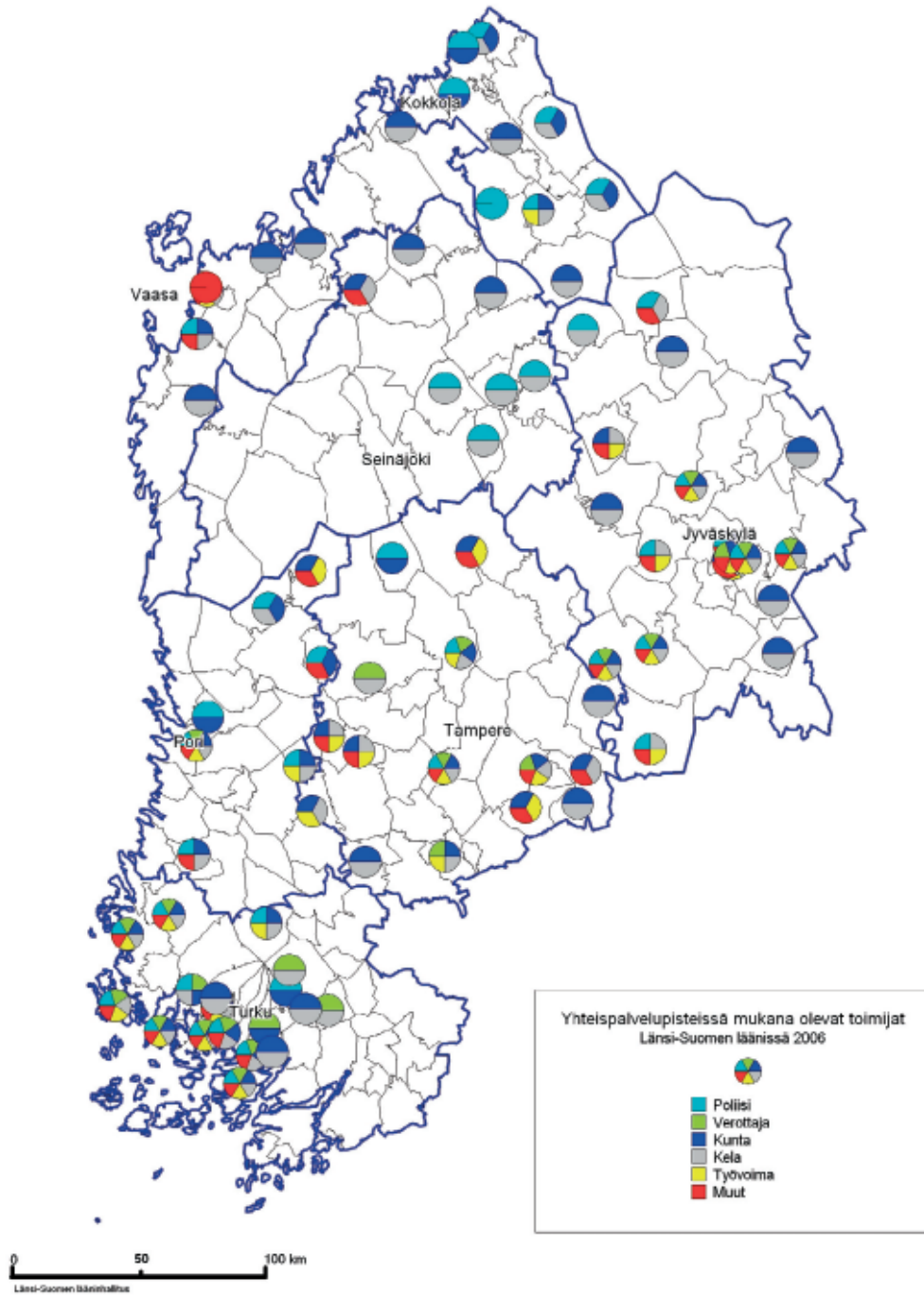
Tietolähteet

Sisäasiainministeriön yhteispalvelun tietokanta

Verohallinnon, työvoimahallinnon ja Kansaneläkelaitoksen internet-sivut

Länsi-Suomen lääninhallitus, poliisiosasto

Kartta 1. Yhteispalvelupisteet ja niissä mukana olevat toimijat Länsi-Suomen läänissä vuonna 2006



Kartta 2. Palvelupisteet Länsi-Suomen läänissä vuonna 2006

