

## 4. HALLINNON TOIMIVUUS

### 4.1. Yhteispalvelu

Johtopäätökset	Toimenpide-ehdotukset
1. Palveluntuottajat ovat järjestämässä palvelujaan uudelleen. Yhteispalvelun tarve kasvaa, kun erillisiä palvelupisteitä vähennetään.	1. Yhteispalvelupisteiden määrää on lisättävä.
2. Yhteispalvelun palvelutaso on epäyhtenäinen.	2. Yhteispalvelupisteiden palveluvalikoimaa on laajennettava ja yhtenäistettävä.
3. Asiakaspäätteitä ei ole yhteispalvelupisteissä riittävästi.	3. Vähintään yksi internetpäätte tarvitaan yhteispalvelupistettä kohden.
4. Yhteispalvelun tietokannan tallennustieto on epäyhtenäistä ja puutteellista.	4. Yhteispalvelun tietokannan tietojen yhtenäistäminen.
5. Apudiaarin käyttö on hyvin vähäistä.	5. Apudiaarin käytön lisääminen erityisesti sen markkinointia lisäämällä.

### Arviointiasetelma

Arviointikysymykset	Indikaattorit	Palvelutasotavoitteet / hyvä palvelutaso
1. Kuinka monta yhteispalvelupistettä läänissä on ja missä ne sijaitsevat?	1. Yhteispalvelupisteiden määrä/sijainti	1. Kunnassa on yhteispalvelupiste tai paikallishallinnon keskeiset palvelut ovat muutoin saatavilla
2. Kuinka monta uuden lain mukaista yhteispalvelupistettä läänissä on ja missä ne sijaitsevat?	2. Uuden lain mukaisten yhteispalvelupisteiden määrä/sijainti	2. Yhteispalvelutoiminta on uuden lain mukaista
3. Minkä hallinnon alojen ja millaisia palveluja yhteispalvelupisteet tarjoavat?	3. Toimijat/ yhteispalvelupiste Tarjottavat palvelut/ yhteispalvelupiste	
4. Miten keskeiset palveluntuottajat tarjoavat palvelujaan yhteispalvelupisteissä?	4. Tarjolla olevat asiantuntijapalvelut ja palvelun taso	4. Yhteispalvelupisteessä tarjolla vähintään vakiopalveluvalikoima
5. Kuinka monta asiakaspäätettä yhteispalvelupisteissä on?	5. Asiakaspäätteiden määrä/lääni vv. 2007 ja 2008	5. Väh. 1 asiakaspäätte/ yhteispalvelupiste

Arviointikysymykset	Indikaattorit	Palvelutasotavoitteet / hyvä palvelutaso
6. Kuinka monta henkilöä yhteispalvelupisteissä työskentelee?	6. Palvelusihteerien lukumäärä yhteispalvelupisteissä vv. 2007 ja 2008	6. Tehostamishankkeen suositus: 4 palvelusihteeriä/ yhteispalvelupiste
7. Kuinka moni yhteispalvelupiste käyttää apudiaaria?	7. Apudiaarin käyttö/lääni	7. Apudiaari on käytössä kaikissa yhteispalvelupisteissä
8. Kuinka monessa yhteispalvelupisteissä on tehty uuden yhteispalvelulain mukainen sopimus?	8. Sopimusten lukumäärä vuosina 2007 ja 2008 Uuden lain mukaisten yhteispalvelusopimusten lukumäärä	8. Kaikissa yhteispalvelupisteissä on tehty uuden lain mukainen yhteispalvelusopimus
9. Kuinka paljon yhteispalvelupisteillä on asiakkaita?	9. Yhteispalvelupisteiden asiakkaat vuosina 2007 ja 2008	9.
10. Kuinka suuri osa väestöstä asuu 20 km:n säteellä verotoimistojen ja työvoimatoimistojen, Kelan ja poliisin palvelujen toimipaikoista, palvelupisteistä tai yhteispalvelupisteistä?	10. enintään 20 km:n etäisyydellä nykyisen työ- ja verohallinnon sekä Kelan ja poliisin toimipaikoista tai palvelupisteistä tai yhteispalvelupisteistä asuvien osuus väestöstä	10. Osuus vähintään samaa tasoa kuin vuonna 2007

## Johdanto

Valtiovarainministeriö velvoitti lääninhallitukset keräämään vuoden 2008 peruspalvelujen arvioinnin yhteydessä tietoja valtion alue- ja paikallishallinnon tiettyjen organisaatioiden sekä Kansaneläkelaitoksen alueellisen organisaation yhteispalveluna tuottamista toiminnoista. Arvioinnissa tarkasteltiin palvelun tarjontaa ja saavutettavuutta. Toimijoista otettiin mukaan poliisin lupapalvelut, työvoimahallinnon, verohallinnon ja Kelan palvelut.

Tarkastelun kohteena oli yhteispalvelupisteiden määrä, yhteispalvelupisteissä toimivat viranomaiset, tarjottavat palvelut ja palvelun taso, asiakaspäätteiden ja henkilöstön määrä sekä sopimusten saattaminen uuden lain mukaisiksi. Saavutettavuutta arvioitiin tutkimalla kuinka suuri osa väestöstä asui 20 km:n säteellä edellä mainittujen toimijoiden palveluja tarjoavista paikoista, palvelupisteistä tai yhteispalvelupisteistä. Yhteispalvelupisteiden asiakasmääriä ei suurimassa osassa pisteitä seurata, joten kysynnän selvittäminen oli hankalaa.

Jo olemassa olevat yhteispalvelusopimukset tuli saattaa uuden lain mukaisiksi vuoden 2007 loppuun mennessä. Länsi-Suomen läänissä oli vuonna 2008 uuden lain mukaisia sopimuksia 67 kappaletta. Uuden lain mukaisessa yhteispalvelussa toimeksi saajana on useimmiten kunta ja toimeksiantajana Kansaneläkelaitos. Kansaneläkelaitoksen palveluja antaa usein joko kunnan sosiaalitoimen toimistosihteri tai sosiaalityöntekijä.

Sisäasianministeriön vuonna 2006 asettamaan yhteispalvelun tehostamishankkeeseen liittyen toimintansa vuonna 2008 aloittivat Parkanon ja Virtojen yhteispalvelupisteet. Yhteispalvelun tehostamishankkeen yhteydessä perustettu Ähtärin yhteispalvelupiste

aloitti toimintansa jo vuonna 2007. Valtiovarainministeriö asetti 12.3.2008 paikallishallinnon ja palvelujen yhteistyöryhmän, jonka tavoitteena on koordinoida ja edistää paikallishallinnon yhteistyötä ja yhteispalvelua valtion paikallishallinnon, Kansaneläkelaitoksen ja kuntien kesken. Työryhmä on asetettu jatkamaan yhteispalvelun tehostamishankkeessa ehdotettuja jatkotoimia sekä hankkeen päättymisen jälkeistä kehittämistyötä.

## Ennakointi

Valtion jo käynnissä olevaa ja edelleen jatkuvaa toimipaikkaverkon uudistamista leimaa tarve tehokkuuden kasvattamiseen ja siksi muutos tarkoittaa hallinnonalakohtaisten toimipaikkojen vähentämistä. Tarve toisaalta yhteispalvelupisteverkoston kasvattamiseen ja toisaalta olemassa olevien yhteispalvelupisteiden palveluvalikoiman laajentamiseen on olemassa. Vuonna 2009 yhteispalvelun laajentamishankkeella pyritään yhteispalvelun laajentamiseen lisäämiseen sekä palveluvalikoiman laajentamiseen. Yhteispalvelupisteiden määrän voidaan siten ennustaa vuonna 2009 kasvavan. Sähköisen ajanvarausjärjestelmän käyttöönotto ja poliisin lupapalvelusalkut mahdollistavat yhteispalvelupisteissä tarjottavan poliisin palveluvalikoiman laajentumisen. Vuoden 2009 alusta Länsi-Suomen läänissä tuli voimaan 23 kuntaliitosta, joiden johdosta kuntien lukumäärä väheni 46:lla. Kuntaliitoksilla voi ennustaa olevan sekä yhteispalvelupisteiden lukumäärää vähentävää että lisäävää vaikutusta. Kuntaliitokset johtavat yhteispalvelun päättymiseen niissä lakkautetuissa kunnissa, joissa yhteispalvelu on ollut kunnan sosiaalitoimen ja Kansaneläkelaitoksen välistä yhteistyötä ja sosiaalitoimen palvelut uuden kunnan myötä keskitetään. Toisaalta lukuisissa kuntaliitoskunnissa vanhoihin kuntakeskuksiin perustetaan kunnan ylläpitämiä asiakaspalvelupisteitä, joissa edellytykset antaa yhteispalveluna myös valtionhallinnon ja Kansaneläkelaitoksen palveluja ovat hyvät.

## Yhteispalvelupisteiden määrä läänissä

Länsi-Suomen läänin alueella yhteispalvelupisteiden kokonaismäärä oli pysynyt lähes muuttumattomana, vaikka yhteispalvelupisteitä oli toisaalta lopetettu ja toisaalta perustettu uusia. Yhteispalvelupisteitä, joissa kävijämäärät ovat olleet hyvin pieniä tai joissa ei ole ollut muuta kuin lomakejakelua, on lakkautettu. Vuonna 2008 yhteispalvelupisteitä oli 81 kpl (79 kpl vuonna 2007).

## Uuden lain mukaiset yhteispalvelusopimukset

Uuden yhteispalvelulain mukainen sopimus oli tehty 67 yhteispalvelupisteessä. Kirjallinen yhteispalvelusopimus puuttui 7 yhteispalvelupisteestä. Vuonna 2007 uuden lain mukaisia yhteispalvelusopimuksia oli lääninhallituksen tietoon tulleet vain 4 kappaletta ja kirjallinen yhteispalvelusopimus puuttui 19 yhteispalvelupisteeltä. Tilanne parani huomattavasti vuoden 2008 aikana. Uuden yhteispalvelulain mukaisia yhteispalvelupisteitä oli seuraavilla paikkakunnilla: Halsua, Himanka, Isojoki, Joutsa, Jyväskylä, Jyväskylän mlk, Jämsä, Jämsänkoski, Kannonkoski, Karijoki, Kiikoinen, Kivijärvi, Konnevesi, Korttesjärvi, Kuhmalahti, Kuhmoinen, Kuortane, Kruunupyö, Kyyjärvi, Laitila, Laukaa, Lehtimäki, Lestijärvi, Lieto, Lievestuore, Lohtaja, Luhanka, Malax, Mouhijärvi, Multia, Muurame, Perho, Peräseinäjoki, Petäjävesi, Pirkkala, Punkalaidun, Pylkönmäki, Pälkäne, Raisio, Ruovesi, Soini, Toholampi, Toivakka, Töysä, Ullava, Uurainen, Vimpeli, Virrat, Vähäkyrö, Ylihärmä, Ylistaro, Ähtäri.

## Yhteispalvelupisteiden toimijat

Yhteispalvelupisteissä oli toimijoita seuraavasti: kunta 69, Kela 74, poliisin lupapalvelut 36, työvoimahallinto 17, verohallinto 15 ja maistraatti 18 yhteispalvelupisteessä. Laskua oli tapahtunut työvoimahallinnon, verohallinnon ja maistraatin kohdalla. Käytännössä loppunut palvelu on monissa tapauksissa ollut ilman yhteispalvelusopimusta tapahtunutta lomakejakelua. Myös yhteistoiminta, jossa toisen viranomaisen virkamies on käynyt toisen viraston toimitiloissa tapaamassa asiakkaita tietyinä ennalta määrättyinä harvoin toistuvana aikana, on vähentynyt.

**Taulukko 1. Keskeiset palveluntuottajat yhteispalvelupisteissä Länsi-Suomen läänissä**

	2006	2007	2008
Yhteispalvelupisteitä	82	79	81
Kunta	68	65	69
Kela	70	67	74
Poliisi	41	41	36
Työhallinto	28	32	17
Verohallinto	26	26	15
Maistraatti		28	18

## Tarjolla olevat asiantuntijapalvelut ja palvelun taso

Palvelun taso määriteltiin seuraavasti: täydet palvelut – oman hallinnon työntekijä tarjoaa hallinnon täydet asiakaspalvelut, vakiopalvelut – yhteispalvelun tehostamishankkeessa palveluntuottajien määrittelemät vakiopalvelut ([www.yhteispalvelut.fi](http://www.yhteispalvelut.fi)) ja ei palvelua – sarakkeessa ovat pisteet, joiden palveluvalikoimassa ei ole hallinnon palveluja.

**Taulukko 2. Yhteispalvelupisteiden keskeisten palveluntuottajien palvelun taso**

Palvelun taso	Kunta	Kela	Poliisi	Työvoima	Vero	Maistraatti
Palveluja yhteensä	69	74	36	17	15	18
Täydet palvelut	62	9	14	5	1	0
Vakiopalveluvalikoima	3	39	7	1	5	1
Ei palvelua	12	7	45	65	66	63

## Palvelusihteerien lukumäärä

Yhteispalvelusihteerien kokonaislukumäärä oli 83 ja yhteispalvelusihteeri oli 56 yhteispalvelupisteessä (vuonna 2007 luku oli 64). Yhteispalvelusihteerin määrittely oli hankalaa, koska osassa pisteistä palvelua antaa kunnan sosiaalityöntekijä yms. oman toimen ohella, ja nämä eivät ole mukana luvuissa. Yhteispalvelua on järjestetty hyvin moninaisin tavoin. Toisen viranomaisen palveluja antavan henkilön toimenkuva vaihtelee runsaasti.

## Asiakaspäätteiden määrä yhteispalvelupisteissä

Yhteispalvelupisteistä 26:ssa (29) oli Internet-asiakaspäätte. Asiakaspäätteiden lukumäärä oli 41 kappaletta. Asiakaspäätte puuttui vielä 54 yhteispalvelupisteestä (50). Vertailuluvut vuoteen 2007 suluissa. Länsi-Suomen läänissä keskeinen yhteispalvelun muoto on pienen kunnan isännöimä yhteispalvelu, jossa toimeksiantajana on Kela. Yhteispalvelu on usein tällaisissa tilanteissa järjestetty annettavaksi kunnan sosiaalitoimen tiloissa, joissa ei ole asiakaspäätteitä. Yleisön käyttöön tarkoitetut päätteet sijaitsevat usein kyseisen kunnan kirjastossa.

## Apudiaarin käyttö

Apudiaarin avulla yhteispalvelupisteissä pystyttäisiin seuraamaan asiakasmääriä. Diaarin käyttöä markkinoitiin loppuvuodesta 2008 yhteispalvelupisteille. Diaari on tarkasteluajankohtana ollut käytössä vain yhdessä yhteispalvelupisteessä, mutta apudiaarin käyttöön oton mahdollistamat tunnukset on lähetetty läänissä 52 yhteispalvelupisteelle.

## Yhteispalvelupisteiden asiakasmäärät

Vain 19 yhteispalvelupistettä ilmoitti seuranneensa asiakasmääriä. Asiakasmäärät vaihtelivat suuresti, pienemmät jopa alle 10 käyntiä/vuosi. Toisaalta päästiin lähes 30 000 asiakaseen/vuosi. Vertailua vuoteen 2007 ei ole mahdollista tehdä.

Kahdenkymmenen kilometrin säteellä palveluja tarjoavista paikoista, palvelupisteistä tai yhteispalvelupisteistä asuvien osuus väestöstä

Hyvän palvelutason tavoite oli, että 20 kilometrin säteellä asuvien osuus oli vähintään yhtä suuri kuin vuonna 2007. Palvelutaso on viime vuosina läänissä pysynyt hyvänä, vaikka prosenttiluvut hieman laskivat vuodesta 2007. 20 km:n etäisyydellä lähimmästä verohallinnon palvelupisteestä asui 84 (85) prosenttia, työvoimahallinnon palvelupisteestä 91 (93) prosenttia, Kelan palvelupisteestä 96 (97) prosenttia ja poliisin lupahallintopisteestä 95 (96) prosenttia väestöstä (vertailuluvut suluissa).

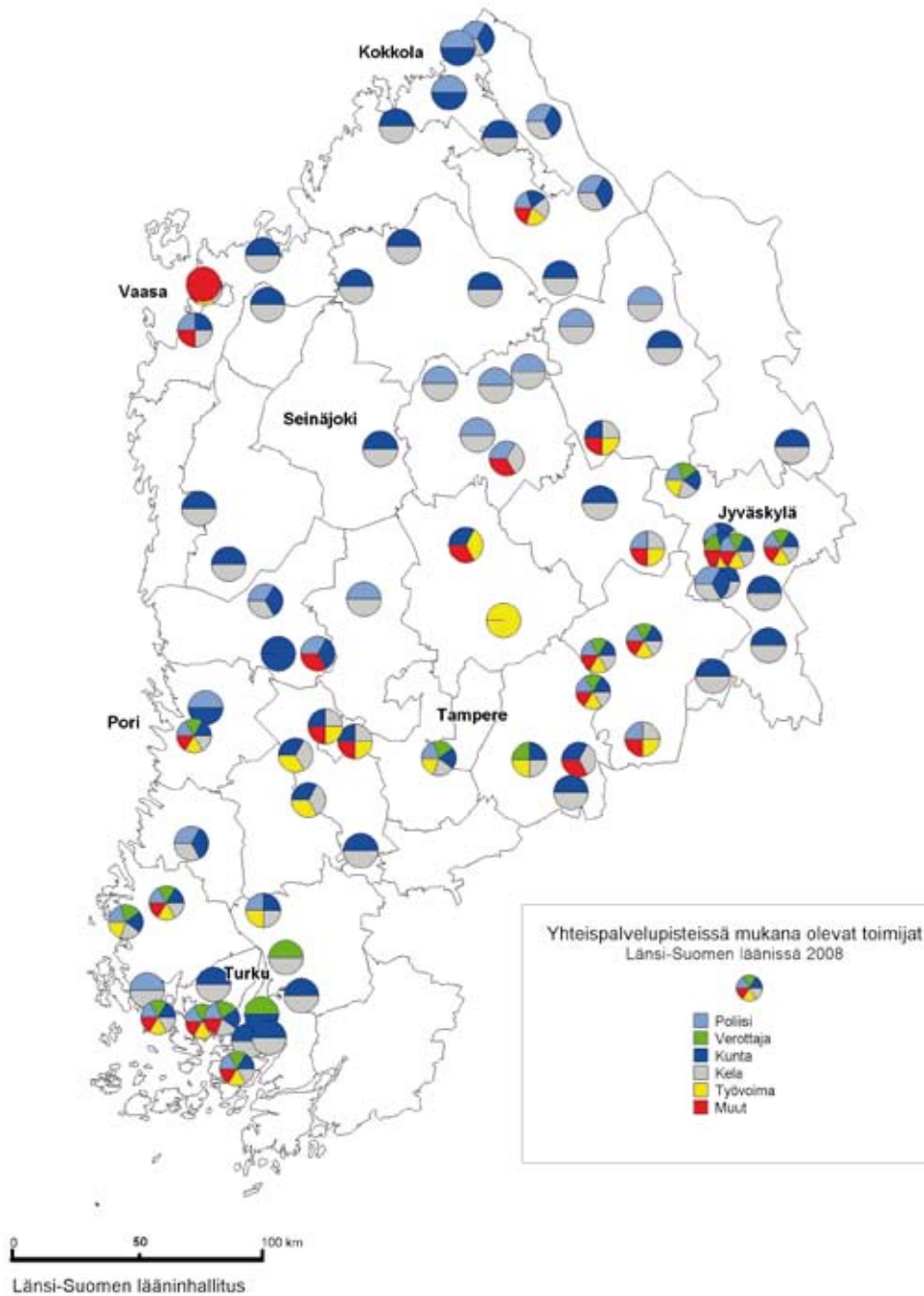
## Arviointiryhmä

Suunnittelija, yo-merkonomi Tuire Vuoristo (teemavastaava)  
Hallintoylitarkastaja, VT Sami Kouki  
Järjestelmäpäällikkö, VT Leena Mäkinen-Jaakkola (karttavastaava)

## Tietolähteet

Valtiovarainministeriön yhteispalvelun tietokanta  
Verohallinnon, työvoimahallinnon ja Kansaneläkelaitoksen internet-sivut  
Länsi-Suomen lääninhallitus, poliisiosasto

Kartta 1. Yhteispalvelupisteet ja niissä mukana olevat toimijat Länsi-Suomen läänissä vuonna 2008



Kartta 2. Palvelupisteet Länsi-Suomen läänissä vuonna 2008

