



Hallinnon kehittämisosasto

4.11.2011

SADe –ohjelma

Kansalaisen yleisneuvontapalvelu

Hätäkeskuslaitos

Keskustelu hankejohtaja Johanna Hakalan kanssa

Lisätietopyyntö hätänumeroon tulevista kiireettömistä puheluista

Valtiovarainministeriössä valmistellaan tällä hetkellä yleisneuvontapalvelun esiselvitystä. Pää tavoitteena on luoda julkisen hallinnon palvelujen loppukäyttäjille keskitetty neuvontapalvelu. Neuvonta sisältää mm. informaation antamista julkisista palveluista ja ohjausta niiden käytöstä. Yleisneuvontapalvelun tavoitteena on myös vähentää hätänumeroon tulevia kiireettömiä neuvontapuheluja. Yleisneuvontapalvelu toteuttaa pääministeri Kataisen hallitusohjelman linjausta järjestää hätäkeskuksia kuormittavien kiireettömien puheluiden palveluneuvonta.

Yleisneuvontapalvelun selvitysvaiheen kustannus-hyötylaskelmia varten tarvitsemme konsulttiemme käyttöön tiedon siitä, kuinka kauan kestää keskimäärin hätäkeskuksiin tuleva neuvontatyyppinen puhelu (tai määrällisen jakauman eripituisista neuvontapuheluista). Tilastotietona meillä on, että neuvontapuheluja tulee hätäkeskuksiin 343 000 vuodessa. Voimme tämän tiedon avulla esittää sen aikaresurssin, joka olisi optimaalisessa tilanteessa mahdollista siirtää todellisten hätäpuheluiden käsittelyyn.

Tarvitsemme myös tiedon, kuinka kauan kestää keskimäärin muu kuin neuvontapuhelun tyyppinen kiireeton puhelu (tai määrällinen jakauma eripituisista puheluista). Toivomme saavamme keskimääräisen keston näiden puheluiden mahdollisen jaottelun mukaan eriteltynä. Mahdollisessa tilastollisessa jaottelussa yksi osa puheluista ovat mahdollisesti ilkivaltapuhelut.

Lisäksi tarvitsemme hätänumeroon tulevista kiireettömistä (neuvontatyyppiset ja muut kiireettömät puhelut erikseen) ja jollekin toiselle viranomaiselle kohdistuvista neuvontapuheluista seuraavia tietoja:



- Kuinka paljon määrällisesti tulee kiireettömiksi luokiteltuja puheluita (vuodessa ja, jos mahdollista, kuukaudessa sekä päivässä) niistä tehdyn tilastollisen jaottelun mukaisesti eriteltynä ja mitä asioita nämä tyypillisesti koskevat.
- Arvio em. puheluiden jakaumasta vuodenaikojen, vuorokauden aikojen ja viikonpäivien mukaan (myös kuukausien mukaan, mikäli mahdollista).

Edellä mainitut tilastot pyydetään kaikkia Suomen hätäkeskuksia koskevana yhteis-tilastona 2.12.2011 mennessä.

Mikäli jotain em. tietoa ei ole saatavilla, niin mikä tahansa tilastoihin perustuva vastaava tieto tai asiantuntijan arvio kuvatuista jakautumista on hyödyksi hyötylaskelmissa.

Ystävällisin terveisin

Marko Puttonen
kehittämisohtaja
Klusteriryhmän puheenjohtaja

Heli Sillanmikko
projektipäällikkö
Klusteriryhmän sihteeri