

Kansalaisten asiointi- ja julkisen palveluverkoston kehittäminen

Tuottavuus- ja digitalisaatioanalyysi

Julkaisija ja julkaisuaika

Valtiovarainministeriö, maaliskuu 2019

Tekijät

Sofigate Oy/BroadScope Management Consulting Oy/ Jukka Kallio, Jussi Kleemola, Ulla Suomela ja Markku Tinnilä

Julkaisun nimi

Kansalaisten asiointi- ja julkisen palveluverkoston kehittäminen - Tuottavuus- ja digitalisaatioanalyysi

Asiasanat

asiointi, käyntiasiointi, asiakaspalvelu, palveluverkko, asiointipisteet, tuottavuus- ja hyötypotentiaali

Julkaisun jakelu

Julkaisu on saatavissa pdf-tiedostona osoitteesta www.vm.fi

TIIVISTELMÄ

Työn peruskysymyksenä on selvittää, miten julkiset palvelut voitaisiin tuottaa 2020-luvun lopussa kansalaisille laadukkaammin ja tehokkaammin digitaalisia palveluja ja kanavia mahdollisimman suuressa määrin hyödyntäen. Pääosa kansalaisista on myös tottunut käyttämään digipalveluja sekä mobiililaitteilla että tietokoneilla, ja lisäksi nuoriso pitää sähköisiä palveluja selvästi perinteisiä parempina. Digitaalinen kanava ja sen palvelut ovat huomattavasti kustannustehokkaampia kuin perinteinen käyntiasiointi erityisesti suuren volyymin palveluissa. Koska käyntiasiointien määrä on digipalvelujen käytön kasvun myötä pienentynyt ja pienenee edelleen, voidaan palveluverkostoa tiivistää merkittävästi palvelutasoa ja palvelujen saatavuutta heikentämättä tai niitä jopa parantaen.

Tehtyjen tutkimusten perusteella sähköisten palvelujen vähäisemmän käytön merkittävimpiä tekijöitä ovat ikä, koulutus ja asuinpaikka. Palveluverkon kehittämisen kannalta ikääntyvän väestön palvelujen varmistaminen on haaste. Heidän osuutensa koko väestöstä ja erityisesti harvaan asutuilla alueilla on kasvamassa. Kuitenkin palvelupisteiden kokonaisasiointimäärät ovat jatkuvasti pienenevässä. Pääasiassa tästä syystä valtion viranomaisten asiointipisteiden on sijoitettava harvaan asutuille alueille paikallisen väestön luonnollisille asiointipaikoille kuten kuntien sote-keskusten, kirjastojen ja kauppakeskusten yhteyteen. Myös muiden erityisryhmien kuten esimerkiksi liikunta- ja näkövammaisten sekä suomen, ruotsin ja englannin kieltä taitamattomien asiakkaiden tarpeet on huomioitava sekä fyysisiä että sähköisiä palveluja kehitettäessä.

Väestö myös keskittyy entistä voimakkaammin kaupunkeihin ja maaseudullakin kyläkeskuksiin. Kaupungistumiskehitys jatkuu ennusteiden mukaan voimakkaana, mikä vaikuttaa palvelutarpeisiin ja palveluverkkoon. Kaupunkialueilla käyntiasioinnin järjestämisen haasteena ovat lähinnä palvelupisteiden suuret asiakasvolyymit. Sen sijaan tiheästi asuttujen alueiden ulkopuolella käyntiasiointipalvelujen turvaaminen kohtuullisen matkan päässä ja tarkoituksenmukaisina edellyttää valtion palvelujen tarjoamista yhteisissä palvelupisteissä, joissa kansalaiset saavat kuntien tarjoamien palvelujen lisäksi valtion viranomaisten palveluja.

Viranomaisten yhteisistä asiakaspalvelupisteistä on saatu kokemusta yli 20 vuoden ajalta. Niiden toiminnassa on ollut paljon eroja. On laajaa palveluvalikoimaa tarjoavia aktiivisia pisteitä mutta myös pisteitä, joiden toiminta on ollut hyvin suppeata ja joiden tulokset eivät ole aina olleet kannustavia. Asiakaskyselyt osoittavat kuitenkin, että asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimintaan.

Yhteisille asiakaspalvelupisteille on suunniteltu uusi palvelukonsepti asiointipisteiden pilottien toiminnasta vuosina 2014–2015 saatujen kokemusten perusteella. Uuden konseptin periaatteet on viety uudistettuun yhteispalvelulakiin vuonna 2017 (5.5.2017/247). Konseptissa korostetaan sähköisen asioinnin neuvontaa ja asiantuntijapalvelun tarjoamista etäpalveluna. Palvelukonseptin jatkosuunnittelussa ja toimeenpanossa on syytä käyttää tässä vaiheessa riittävästi resursseja ja hyödyntää uusia menetelmiä kuten palvelumuotoilun keinoja teknisen suunnittelun rinnalla.

Julkisen palveluverkoston tavoitetila perustuu seuraaville lähtökohdille ja periaatteille: Kansalaisella on mahdollisuus asioida viranomaisen kanssa kaikissa asioissa sähköisen kanavan välityksellä kaikkina vuorokauden aikoina vaivattomasti. Sähköinen palvelukanava on ensisijainen asiointikanava, koska se on helppokäyttöinen. Palveluneuvonta keskittyy sähköiseen kanavaan, jota viranomaisten valtakunnalliset puhelinpalvelut

tukevat. Asiointipisteissä tarjotaan pääasiassa asiantuntijapalveluja. Siirtymäaikana paperimuotoisia hakemuksia voidaan jättää asiointipisteeseen. Seuraavan kymmenen vuoden aikana asiointipisteiden tehtävänä on tukea kansalaisia sähköisten palvelujen käyttöönotossa. Siirtymää sähköisiin viranomaispalveluihin tuetaan myös valtakunnallisilla asiakaslähtöisillä neuvonta- ja tukipalveluilla sekä kannusteilla.

Tavoitteena on siirtyminen valtionhallinnon yhteiseen palvelupisteverkkoon vuosien 2019–2029 välillä. Päällekkäisyydet karsitaan muutosajanjakson aikana suunnitelmallisesti mahdolliset alueelliset tarpeet ja tiloihin liittyvät kustannukset huomioiden. Tavoitetilassa käyntiasioinnin palvelupisteverkon runkona ovat alueellisten keskuskau-punkien kampusmalliset asiointikeskukset, joissa kaikki valtion viranomaiset ovat edustettuina jossakin muodossa. Harvaan asutuilla alueilla palvelupisteverkko toteutetaan yhdessä kuntien palveluverkoston kanssa riittävän volyymin aikaansaamiseksi ja toisaalta kohtuullisen käyntiasiointimatkan mahdollistamiseksi.

Käyntiasiointien määrä on pudonnut viimeisen kymmenen vuoden aikana noin puoleen, mutta asiakaspalvelupisteiden määrä on laskenut vain noin 10 %. Voidaankin todeta, että palvelupisteverkosto on jäänyt kehityksestä jälkeen. Lisäksi käyntiasiointimäärien arvioidaan putoavan nykyisestä noin viidestä miljoonasta noin kolmeen miljoonaan vuoteen 2029 mennessä. Käyntiasioinnin määrän merkittävästä vähentymisestä johtuen ei yksittäisiin palvelupisteisiin yksinkertaisesti riitä asiakkaita. Nykytilassa valtion viranomaiset tarjoavat asiointipalvelujaan noin 615 viranomaiskohtaisessa palvelupisteessä. Viranomaisilla on myös toimitiloja, jotka eivät ole varsinaisia palvelupisteitä mutta joissa asiantuntijat tapaavat asiakkaita ajanvarauksella. Palvelupisteiden määrää voidaan vähentää noin neljännekseen nykyisestä pelkästään yhdistämällä samoilla paikkakunnalla toimivat eri viranomaisten palvelupisteet yhteen osoitteeseen. Muutoksen rahoitus ja toimintakustannusten jakomalli eivät saa olla esteinä muutoksessa viranomaisten yhteisiin palvelupisteisiin. Kustannusten on kannustettava kaikkien julkisten toimijoiden kannalta yhteisiin tiloihin.

Pelkästään valtion toimijoiden arvioidaan säästävän tavoitetilassa palvelupisteverkon tarvepohjaisen muutoksen ja käyntiasiointipalvelutapahtumien määrän pienenemisen myötä asiakaspalveluissa suoraan noin 30–40 miljoonaa euroa. Näiden lisäksi säästöjä voidaan saavuttaa toimintatapamuutoksilla ja automaatiolla asioiden käsittelyssä, kun valtaosa asiakkaan asioinnista syntyvästä aineistosta siirtyy viranomaiselle digitaalisena.

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	6
1.1	HANKETAUSTA.....	6
1.2	LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET	6
2	ARVIOITU ASIOINNIN KEHITYS VUOTEEN 2029 ASIAKASPALVELUN NÄKÖKULMASTA	8
2.1	KANSALAISTEN VALMIUDET SÄHKÖISEEN ASIOINTIIN	8
2.2	VIRANOMAISTEN VALMIUDET TARJOTA SÄHKÖISTÄ ASIOINTIA	10
2.3	SÄHKÖINEN VIRANOMASASIOINTI MUISSA POHJOISMAISSA JA VIROSSA	11
2.4	KÄYNTIASIOINTI JA ARVIO SEN KEHITTÄMISESTÄ VIRANOMASASIOINNISSA SUOMESSA	12
2.5	VÄESTÖ- JA ASIAKASTIEDOT JA NIIDEN ENNUSTETTU KEHITYS	14
2.6	VALTIONHALLINNON PALVELUPISTEVERKON NYKYTILA JA KEHITTÄMINEN	15
2.7	JOHTOPÄÄTÖKSET ASIOINNIN NYKYTILASTA JA KEHITTÄMISESTÄ	17
3	ASIAKASPALVELUVERKOSTON KUSTANNUSTARKASTELU.....	19
3.1	PALVELUVERKKO JA TOIMITILAKUSTANNUKSET	19
3.2	RESURSOINTI	22
4	KANSALAISTEN JULKISEN PALVELUVERKOSTON TAVOITETILA 2029	25
4.1	TAVOITETILAN MALLI JA SEN KESKEISET ELEMENTIT	25
4.2	ALUEELLISTEN KESKUSKAUPUNKIEN ASIOINTIKESKUKSET	26
4.3	YHTEINEN ASIOINTIPISTEVERKKO HARVAANASUTUIILLA ALUEILLA.....	26
5	TAVOITETILAN HYÖTYARVIO.....	28

LIITE 1: VIRANOMAISTEN PALVELUT JA NIIDEN KEHITTÄMINEN

1 JOHDANTO

1.1 Hanketausta

Hallitus päätti julkisen talouden suunnitelman 2019–2022 yhteydessä valtion toiminnan digitalisaatiolle ja tuottavuuden kehittämiseksi asetettavasta tuottavuustavoitteesta. Valtion toiminnan digitalisaation ja aidon tuottavuuden kehittymisen tueksi ja varmistamiseksi toteutetaan vuoden 2021 alkuun mennessä kaikki hallinnonalat sekä niiden tehtävät ja organisaatiot kattavat tuottavuus- ja digitalisaatiopotentialianalyysit.

Tavoitteina on parantaa valtionhallinnon toiminnan tuottavuutta, säästää valtionhallinnossa vähintään 10 % vuodessa ja kasvattaa yhteiskunnan kokonaishyötyä 20–40 % vuoteen 2029 mennessä digitalisaatiota hyödyntämällä ja toimintaa kehittämällä.

Tuottavuus- ja digitalisaatioanalyysien tavoitteena on

- kehittää julkisia prosesseja ja toimintamalleja siten, että prosessit nopeutuvat, henkilöstön työaikaa säästyy ja toiminnan laatu, tuloksellisuus ja asiakasvaikeuttavuus paranevat
- tukea virastoja niiden palvelujen kehittämisessä ja digitalisoimisessa
- karsia tekemistä, joka ei ole viraston ydintoiminnan kannalta tärkeää tai joka voitaisiin hoitaa julkisen sektorin ulkopuolella
- hakea synergiaetuja ja karsia päällekkäistä tekemistä eri hallinnonalojen ja/tai toimijoiden välillä
- varmistaa, että johtamis- ja ohjausrakenteet tukevat tuloksellista toimintaa.

Kansalaisten asiointi- ja julkinen palveluverkoston kehittämistarpeiden analyysi on yksi laajan hankekokonaisuuden osa-alueista. Analyysin peruskysymyksenä on selvittää, miten julkiset palvelut voitaisiin tuottaa 2020-luvun lopussa kansalaisille nykyistä mallia tehokkaammin uusia toimintamalleja, digitaalisia palveluja ja sähköisiä kanavia mahdollisimman suurella määrällä hyödyntäen.

Analyysin lähtöoletuksena on, että digitaaliset palvelut ja niiden tueksi liitetty tekoälypohjainen automatiikka ovat huomattavasti kustannustehokkaampia kuin perinteiset käyntiasiointiin ja manuaaliprosesseihin pohjautuvat palvelut. Tehokkuusero korostuu suuren volyymin rutiinipalveluissa, mutta älykkäät ratkaisut sopivat hyvin myös asiantuntijapalvelujen tueksi.

1.2 Lähtökohdat ja tavoitteet

Selvitys lähtee liikkeelle kysymyksestä:

Miten julkiset palvelut voitaisiin tuottaa 2020-luvun lopussa kansalaisille nykyistä kustannustehokkaammin palveluverkostoa tiivistämällä ja digitalisaation mahdollisuudet nykyistä paremmin hyödyntäen?

Digitalisaation laajempi ja tehokkaampi hyödyntäminen pohjautuu lakiin julkisen hallinnon yhteispalvelusta, joka tuo yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin uuden toimintamallin, jossa korostuu sähköinen asiointi. Siihen voidaan liittää tuki- sekä etäpalveluja. Olennaista on, että asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään erilaisia sähköisiä pal-

veluja. Uuden toimintamallin tavoitteena onkin, että asiakas saa yhteisestä asiointipalvelupisteestä palvelua tarpeidensa mukaan usean palvelukanavan välityksellä. Näitä ovat sähköiset palvelut asiakaspääteellä, kuvayhteyden avulla toteutettu etäpalvelu asiantuntijoihin ja viranomaisiin, asiointi palveluneuvojan kanssa ja asiointi paikan päälle tulevan viranomaisen kanssa.

Selvityksen lähtökohtina oli toteuttaa asiakkaille relevantteja kokonaispalvelukokemuksia yli sektorirajojen. Palvelujen sähköistämispotentiaalin tunnistaminen on olennaista, koska monissa palveluissa käyntiasioinnin volyymit ovat pieniä ja vähenevät edelleen. Tällöin eri viranomaiset yhdistävät ja sulkevat käyntiasiointipisteitä tehokkuuden saavuttamiseksi. Yhteisten palvelupisteiden potentiaalin tunnistaminen kuntien palvelut mukaan lukien on olennaista.

Sähköisten palvelujen ja käyntiasioinnin taustalla vaikuttavat monet kehityssuunnat, joista osa edistää sähköisiä palveluja, osa taas asettaa niille erilaisia haasteita. Alueellinen väestökehitys, erityisesti kaupungistuminen, vaikuttaa palvelujen volyymeihin ja asiakkaiden asiointietäisyyksiin. Fyysisten toimitilojen määrää voidaan digitalisaation avulla vähentää merkittävästi käyntiasioinnin siirtyessä digitaalisiin kanaviin. Eri viranomaisten ja hallinnonalojen yhteisen asiakaspalvelun lisääminen nostaa jäljelle jäävien palvelupisteiden asiakasmääriä. On myös huomioitava, että osalla viranomaisista (mm. Traficom) suuri osa käyntiasioinnista tapahtuu kumppaniverkoston tiloissa ja toimesta tiedon siirtyessä valmiiksi digitaalisessa muodossa viranomaiselle.

Palveluja ja asiointia tulee kehittää asiakasnäkökulmasta ottaen huomioon eri asiakasryhmien tarpeet ja osaaminen kanavien, palvelujen, digitalisoinnin ja henkilökohtaisen neuvonnan suhteen. Tilojen tarpeen muutos johtuu palvelukanavien muutoksista eikä päinvastoin, joten säästöpotentiaalia syntyy sähköisten palvelujen käytön lisäyksestä ja niiden toiminnan onnistumisesta.

Selvityksen *tavoitteena on* tunnistaa kohteita, joita kehittämällä organisaation on mahdollista päästä vähintään noin 10 %:n vuosittaiseen säästöön, ja kehittää julkisia prosesseja ja toimintamalleja siten, että prosessit nopeutuvat, henkilöstön työaikaa säästyy ja toiminnan laatu ja asiakasvaikuttavuus paranevat. Lisäksi virastoja tuetaan palvelujen kehittämisessä ja digitalisoinnissa ja asioiden nostamisessa poliittiseen päätöksentekoon sekä etsitään synergiaetuja eri hallinnonalojen ja toimijoiden välillä.

2 ARVIOITU ASIOINNIN KEHITYS VUOTEEN 2029 ASIAKASPALVELUN NÄKÖKULMASTA

Asiakkaiden käyntiasioinnin kehittymiseen vaikuttavat monet tekijät. Keskeisiä tekijöitä ovat sähköisen asioinnin mahdollisuuksien laajeneminen, käyntiasiointia edellyttävien toimintamallien väheneminen, alueellinen väestökehitys ja asiakkaiden sähköisen asioinnin kyvykkyyksien paraneminen.

2.1 Kansalaisten valmiudet sähköiseen asiointiin

Tekniset valmiudet

Suomi sijoittuu erilaisissa digitaalisen yhteiskunnan ja sähköisten palvelujen mittaristoissa kärkijoukkoon. Voidaan todeta, että digitaaliset valmiudet ja infrastruktuuri ovat huipputasoa. Palvelujen käyttö sen sijaan ei aivan yllä samaan.

Digitaalitalouden Desi-indeksissä (Desi 2018) Suomi on kolmas Tanskan ja Ruotsin jälkeen. Tilastojen (Desi, Tilastokeskus) mukaan kotitalouksista 97 % on kiinteiden laajakaistayhteyksien ja 98 % 4G-verkkojen päässä. Internetin käyttäjiä koko väestöstä on 92 %, ja palveluista pankkipalvelut ovat eniten ja pisimpään käytettyjä 93 %:n osuudellaan. Digitaaliset perustaidot on kuitenkin vain 76 %:lla väestöstä, ja lähes saman verran (75 %) on tehnyt ostoksia internetissä kolmen viime kuukauden aikana.

Osaaminen

Sähköisten palvelujen käyttöön vaikuttavia tekijöitä on useita. Merkittävimpiä ovat ikä, koulutus ja asuinpaikka. Nuoremmilla ikäryhmillä on yleensä sekä tekniset valmiudet että tottumus sähköisten palvelujen käyttöön. Erityisesti mobiilipalvelujen käyttö on nuorille tuttua, mutta alle 25-vuotiaat eivät tunne eivätkä osaa käyttää julkisia palveluja yhtä hyvin kuin vanhemmat ikäryhmät, koska he eivät välttämättä edes tunne viranomaisia ja niiden tarjoamaa palvelukenttää, koska viranomaisasioinnin sanasto on heille vierasta, koska palvelut eivät ole nuorten mentaalimallin mukaisia ja koska he eivät ole vielä tottuneet viranomaisasioinnin vaatimuksiin. He eivät ole joutuneet tekemisiin kyseisten palvelujen kanssa kovinkaan usein. Tämäkin muuttunee jatkossa, kun oppilaitosten palvelut toimivat nykyisin suurelta osin verkossa. Lomakkeiden täyttö (76 %) tai hakemuksen lähettäminen (70 %) sujuu heiltä jatkossa entistä tottuneemmin.

Vanhemmat ikäryhmät koetaan digitaalisten palvelujen käyttäjinä haasteellisiksi. Mielikuva "Pihtiputaan mummosta" on kuitenkin vanhentunut. Tilastojen mukaan lähes puolet 65–74-vuotiaista (48 %) osaa käyttää internetiä erilaisiin palveluihin, ja samoin mobiilipuhelimen käyttö on heille tuttua. Sen sijaan yli 75-vuotiailla sähköisten palvelujen käytön osaamisessa on puutteita, ja vain 17 % on hakenut tietoja verkosta. Eläkkeelle siirtyvillä ikäluokilla sen sijaan on ainakin riittävät perustaidot sähköisiin palveluihin.

Koulutus vaikuttaa merkittävästi sähköisten palvelujen käyttöön, koska vain vajaa puolet (49 %) perusasteen koulutuksen saaneista ja lähes kaikki (94 %) korkea-asteen koulutetuista käyttävät verkkopalveluja.

Asuinpaikka vaikuttaa jossakin määrin mutta ei yhtä merkittävästi kuin edellä mainitut tekijät. Pääkaupunkiseudulla 87 % ja suurissa kaupungeissa 78 % on hakenut julkisia palveluja verkosta, kun taas maaseutukunnissa vain 61 %.

Muut syyt

Fyysiset ja henkiset rajoitteet voivat estää tai vaikeuttaa julkisten palvelujen käyttöä kaikissa ympäristöissä ja kanavissa. Sähköiset palvelut tarjoavat esimerkiksi liikuntavammaisille todennäköisesti huomattavasti tasavertaisemmat ja paremmat palvelut kuin fyysiset asiointipisteet. Toisaalta sähköiset palvelut ovat näkövammaisille haastavia käyttää ja edellyttävät palveluilta teknisiä erityisvaatimuksia.

Tälläkin hetkellä suuri joukko julkisia palveluja käyttäviä ihmisiä ei kykene asioimaan suomen, ruotsin tai englannin kielellä. Tämä on haaste sähköisten palvelujen kehittämiselle mutta myös perinteisille palvelukanaville.

Selkokielen käytön merkitys viranomaispalveluissa on suuri. Yli puoli miljoonaa suomalaista (kymmenen prosenttia väestöstä) hyötyy selvästi siitä, että verkkosisällöt on esitetty selkokielistä (selkokieli.fi).

Suurin haaste ainakin tarkasteltaessa nykyisten sähköisten asiointien ja käyntiasiointien volyyminkehitystä syntyy köyhyydestä. Kelan asiakkaat, joista iso osa kuuluu joko ikääntyneeseen tai vähävaraiseen väestönosaan, käyttävät palvelupisteitä asioidessaan viranomaisen kanssa. Palveluverkon kannalta tämä on erityisen haastavaa, koska joskus asiointitarve Kelan kanssa on toistuvaa ja jatkuvaa, jolloin asiointimatkan merkitys kasvaa.

Sähköisen palvelun käytön valmiuksien kasvattaminen

Ennakoitaessa tulevaisuuden sähköisten palvelujen tilannetta on huomattava, että vuonna 2029 eläkkeelle siirtyvät ovat käytännössä koko työelämänsä olleet sähköisten palvelujen piirissä. Tällöin merkittävä osaamisen este sähköisten palvelujen käyttöön supistuu. Myös digituki, helppokäyttöiset laitteet ja palvelut sekä monissa tapauksissa viranomaisasiointitarpeen poistaminen kokonaan ovat keinoja pienentää sähköisten palvelujen osaamiseen liittyvää haastetta niin vanhusväestön kuin muidenkin kansalaisten osalta.

Nuorten haasteena ei ole sähköisten palvelujen tai digitaalisen kanavan käyttö vaan yleensä asiointi viranomaisten kanssa. Tämän opettaminen nuorille edellyttää kodin, koulun ja viranomaisten yhteistyötä. Viranomaisten on mentävä sinne, missä nuoret ovat, eli sosiaaliseen mediaan ja tehtävä roolinsa tutuksi siellä oleville asiakkailleen. Osa viranomaisista (esimerkiksi nettipoliisi) on tehnyt tätä jo pidemmän aikaa. Toinen tiedottamisen kanava on tuottaa kouluille valmista materiaalia viranomaisten toiminnasta, vaatimuksista ja palveluista yhteiskuntaopin opetusta varten. Koska nuoret ovat usein kokeneita sähköisten palvelujen käyttäjiä, he vaativat myös viranomaisten digipalveluilta toimivuutta ja käyttäjäystävällisyyttä.

Sähköiset viranomaispalvelut ovat valtaosalle vammaisryhmistä tasavertaisuutta lisääviä. Niihin on kuitenkin pystyttävä lisäämään ominaisuuksia, joiden käyttäminen on osalle vammaisryhmistä välttämätöntä. Niin sanotut puhuvat palvelut ja palvelujen puheohjaus ovat tärkeitä ominaisuuksia näkövammaisille ja mahdollisesti muillekin vammaisryhmille.

Suomen virallisia kieliä taitamattomien asiakkaiden tukeminen sähköisessä asiointissa vaatii koneellisen tulkkauksen ja puheentunnistamisen kehittymistä riittävälle tasolle, jotta nämä sovellukset voidaan liittää sähköisen palvelun ratkaisuihin. Toisaalta kun

tämä kehitysvaihe koittaa, ulkomaan kieliä puhuvien henkilöiden palvelut sekä julkisella että yksityisellä sektorilla paranevat ja nopeutuvat merkittävästi.

Sähköiset palvelut ja syrjäytyminen

Palveluverkon kehittämisen yhteydessä on keskusteltu siitä, että julkisen hallinnon sähköiset palvelut eriarvoistavat ja syrjäyttävät niitä kansalaisia, jotka eivät syystä tai toisesta voi tai halua käyttää näitä palveluja. Tämä riski on otettava huomioon palveluja ja palvelupisteverkkoa kehittämisessä.

Kuitenkin julkiset palvelut ovat suurimmalle osalle kansalaisia vain varsin pieni osa kaikista heidän käyttämistään palveluista. Syrjäytymistä ja eriarvoisuutta syntyy paljon enemmän normaaleissa arkisissa palveluissa, jotka ovat siirtyneet ja siirtyvät digitaalisiksi. Siksi eriarvoisuuden kannalta on tärkeämpää kehittää helppokäyttöisiä sähköisiä palveluja ja ennen kaikkea panostaa sähköisten palvelujen käytön tukeen eri muodoissaan. Tuki voi olla opetusta, kokeiluja tai taloudellista tukea sähköisten palveluiden käyttöympäristön parantamiseksi.

2.2 Viranomaisten valmiudet tarjota sähköistä asiointia

Kansalaisten sähköisten palvelujen valmiudet ovat vain toinen puoli kuvaa. Viranomaisten valmiudet tarjota sähköistä asiointia ovat toinen ja vähintään yhtä merkittävä puoli. Tiivistäen voidaan todeta, että eri viranomaisten valmiudet ja palvelut vaihtelevat suuresti. Osalla viranomaisista on jo pitkälle viedyt sähköiset asiointikokonaisuudet, joissa lähes kaikki kansalaisten ja yritysten tarvitsemat palvelut voidaan hoitaa sähköisesti alusta loppuun. Lisäksi osa tarjoaa asiakkailleen tarvittavat tiedot vähintäänkin esitäytettyinä ja osittain jopa heidän tarpeitaan ennakkoiden.

Esimerkkinä kehittyneistä sähköisistä asiakaspalveluista voidaan pitää Vero.fi-palveluja, jossa käytännössä kaikki asiakkaiden normaalitilanteessa tarvitsemat palvelut tarjotaan sähköisinä. Viranomaisen on esitäytännyt pääosan tiedoista, ja asiakkaan tehtäväksi jää vain korjata muuttuneet, puuttuvat ja virheelliset tiedot. Olennaiset tiedot kuten palkat ja ennakkoprosentit siirtyvät myös sähköisesti toimijoiden välillä niin, ettei asiakkaan tarvitse välittää niitä itse.

Asiakkaiden kannalta olisi erityisen tärkeää, että kaikki julkiset sähköiset palvelut toimisivat suurin piirtein samalla tavalla ja mielellään samassa paikassa. Tämä edellyttäisi viranomaisten tiivistä yhteistyötä, yhteisiä palvelujen vaatimus- ym. määrittelyjä ja yhteisiä palvelualustoja. Tähän tavoitteeseen valtionhallinnossa pyritään sekä yhteisillä kehitysyksiköillä ja -hankkeilla että koko hallintoa koskevalla arkkitehtuurikehityksellä.

Tällä hetkellä sähköisten palvelujen edelläkävijäviranomaisten kannalta on hankalaa, että kaikki viranomaiset eivät ole samalla tasolla sähköisten palvelujen kehitystyössä. Viranomaisten eritasoiset valmiudet ja eri kehitysvaiheessa olevat sähköiset palvelut hidastavat yhteisten palvelualustojen ja rajapintojen kehittämistä merkittävästi. Yhteisen kehitystyön hitauden vuoksi osa toimijoista on jo kehittämässä tai kehittänyt omia sähköisiä palveluja ja järjestelmiä odottamatta yleisratkaisuja. Viranomaiskohtaisissa ratkaisuissa ei välttämättä huomioida muiden toimijoiden tarpeita, jolloin kehitystyö tehdään usein moneen kertaan eri viranomaisten digitalisaatiohankkeissa.

2.3 Sähköinen viranomaisasiointi muissa Pohjoismaissa ja Virossa

Digiylhteiskunnan tutkimuksissa Pohjoismaat Suomi mukaan luettuna nousevat yleisesti kärkisijoille. Kuitenkin näissäkin maissa on sähköisissä palveluissa käytetty erityyppisiä lähestymistapoja ja kehitysstrategioita. Muun muassa Tanskassa ja Virossa on voimakkaasti keskitetty julkisia sähköisiä palveluja. Niistä on tehty ensisijaisia ja kansalaisia on hyvin voimakkaasti ohjattu, jopa "pakotettu" käyttämään niitä.

Tanskan malli lähtee voimakkaasti siitä periaatteesta, että sähköinen kanava on ensisijainen. Kaikki, jotka kykenevät, käyttävät sitä ensisijaisesti. Kansalaisilta ei siis kysytä suostumusta, vaan heille ilmoitetaan, että asiointikanava on tulevaisuudessa sähköinen niiltä osin kuin se on mahdollista. Kansalaisille annetaan kuitenkin mahdollisuus hakea poikkeusta ennalta määrättyihin syihin kuten ikään tai fyysisiin esteisiin perustuen. Sama lähestymistapa on käytössä muun muassa Singaporessa.

Ensisijaisuuteen ja sähköiseen kanavaan ohjaamiseen on muitakin lähestymistapoja. Ruotsissa suostumus sähköisen kanavan ensisijaisuuteen pyydetään erikseen eli kansalaiselta kysytään, haluaako hän käyttää viranomaisasiointissa sähköistä kanavaa aina kun mahdollista. Jos vastaus on positiivinen, viranomaisen siirtyy käyttämään sähköistä kanavaa ja olettaa kansalaisen siirtyvän siihen. Jos vastaus on ei, viranomaisen käyttää nykyisiä fyysisiä kanavia.

Norjassa on lähdetty periaatteesta, että suostumus sähköisen kanavan ensisijaisuudesta on oletusarvo (default) ja että kansalainen voi kieltäytyä tästä erikseen.

Tanskassa ja Virossa viranomaispalvelut on keskitetty yhteen verkkosivustoon: Tanskassa borger.dk- ja Virossa Eesti.ee-sivustoon. Näille sivustoille on koottu kaikki julkiset sähköiset palvelut, joita kansalaisten siis odotetaan ensisijaisesti käyttävän. Tanskassa vapautusta käytöstä tulee erikseen hakea, ja niitä on myönnetty hieman yli 100 000 pääsyyinä ikä ja fyysiset tai kognitiiviset ongelmat. Siellä suositaan myös sähköisiä valtuutuksia. Niitä on tehty noin 150 000 pääosin lähiomaisille. Sähköisten palvelujen käyttöä tuetaan myös monin keinoin kuten tekstien muuttamisella puheeksi.

Näillä keinoin Tanskassa on päästy korkeaan sähköisten palvelujen käyttöasteeseen. Yli 90 % kansalaisista käyttää virallista sähköpostia, ja borger.dk-sivuilla on 34 miljoonaa kävijää vuosittain. Lisäksi 94 %:lla kansalaisista on julkiset NedID-tunnukset, jotka käyvät sekä viranomaispalveluissa että myös pankeissa ja muissa yksityisissä palveluissa.

Borger.dk-sivuilla on muun muassa "kaikki" kansalaisten viranomaispalvelut laajoina kokonaisuuksina. Esimerkiksi kaikki avioliittoon liittyvät lomakkeet ja dokumentit ovat samassa paikassa nimenmuutoksia, omaisuusjärjestelyjä, esteellisyyden tarkistusta ja jopa avioeron hakemista myöten. Lisäksi jokaisella kansalaisella on oma sähköpostilaatikko, jonne viranomaiset lähettävät kaikki päätökset ja joka toimii viestien ja asiakirjojen (hakemusten, päätösten jne.) virallisena säilytyspaikkana.

Viron vastaava sivusto toimii samoilla periaatteilla ja perustuu siihen, että kaikilla on sähköinen tunnistautumiskortti käytössä. Singaporen sivusto täyttää eri lomakkeisiin valmiiksi asiakkaan viranomaisen rekistereissä olevat tiedot, ja koko prosessi on sähköistetty alusta loppuun sähköisen allekirjoituksen ja elektronisten maksujen avulla.

Palvelujen sähköistämisen tuloksena on syntynyt merkittäviä säästöjä pääasiassa palvelujen operoinnissa. Pankkipalvelut sähköistyivät jo 1990-luvulla, ja niissä on havaittu, että yksittäisen asiakaspalvelun tarjoaminen henkilöpalveluna maksaa useita euroja, puhelinpalveluna kymmeniä senttejä ja sähköisenä vain joitakin senttejä (Tinnilä 2013). Vastaavasti eri kanavien kustannuksia on laskettu useissa eri tutkimuksissa ja julkisten face-to-face-käyntiasioinnin kustannuksiksi saatu 17 Yhdysvaltain dollaria/käynti, puhelimesta toimitetun asioinnin 6 dollaria/asiointi ja sähköisessä kanavassa 0,40 dollaria (Deloitte 2015).

Digitaalisen identiteetin ja tunnistautumisen hyödyiksi on Virossa laskettu 800 henkilövuotta valtionhallinnossa. Vastaavasti kansalaisten henkilökohtaisen sähköisen arkiston säästöiksi on Tanskassa laskettu miljardi Tanskan kruunua vuodessa. EU-tasolla tietojen jakamisen – ”tiedot vain kerran” – hyötypotentialiksi on arvioitu 6,5 miljardia euroa. Tanskassa yritysten hallinnollisen taakan vähentymisen vuosittaisiksi hyödyiksi on laskettu 3 miljardia kruunua (Digitaliseringstyrelsen, 2016).

On huomattava, että kokonaissäästöt muodostuvat useiden toimijoiden säästöistä mm. asiakkaiden hallinnollisen taakan pienenemisenä. Valtio on usein myös rahoittajana ja mahdollistajana palveluissa, joiden hyödyt toteutuvat alue- ja paikallishallinnon viranomaisille.

2.4 Käyntiasiointi ja arvio sen kehittymisestä viranomaisasioinnissa Suomessa

Sähköisten palvelujen käyttömäärät viranomaisasioinnissa ja muussa viranomaiskanssakäymisessä ovat kasvaneet viimeisen kymmenen vuoden aikana nopeasti. Tämä on vaikuttanut luonnollisesti muiden palvelukanavien käyttömääriin. Viranomaisten palvelupisteissä tapahtuvat asiointikäynnit (asioiden vireillepano, asiakasneuvonta ja muu asiakkaan ja viranomaisen välinen kanssakäynti mukaan luettuina) ovat vähentyneet tasaisesti 2010-luvun alun noin 9 miljoonasta käynnistä vuoden 2018 noin 5 miljoonaan. Tässä kappaleessa on arvioitu kunkin viranomaisen kanssa erikseen, miten heidän käyntiasiointivolyyminsa muuttuvat seuraavan kymmenen vuoden aikana. Näiden arvioiden ja kunkin viranomaisen palvelun luonteen perusteella on tehty kaksi luokittelua: (1) käyntiasiointien syiden ja (2) palvelun käytön frekvenssin mukaan.

Valtaosa viranomaisten kansalaisille tarjoamista palveluista on säädöksiin perustuvia standardipalveluja, jotka voidaan joko automatisoida kokonaan tai toteuttaa itsepalveluna. Itsepalveluun soveltuvat viranomaispalvelut on viety sähköiseen kanavaan tai niiden vienti sinne on suunnitteilla. Osa asiakaskäynneistä johtuu kuitenkin toistaiseksi siitä, että palvelua ei ole saatavissa sähköisesti (taulukko 1). Tämä syy käyntiasioinneille hävinnee viimeistään vuoteen 2029 mennessä.

Taulukko 1. Käyntiasioinnin määrä/syy vuosina 2019, 2023 ja 2029.

Käyntiasioinnin syy	2019 (milj. käyntiä)	2023 (milj. käyntiä)	2029 (milj. käyntiä)
Viranomaistarpeista johtuva asiakkaan kohtaaminen			
Tunnistaminen	0,8	0,7	0,7
Vaikuttaminen	0,55	0,45	0,3
Asiakkaan tottumuksesta, osaamisesta tai mahdollisuuksista johtuva tarve			
Kyvykkyys	2,85	2,5	2,3
Sähköisten palvelujen puuttuminen			
Saatavuus	0,8	0,2	0
Yhteensä	5,0	3,65	3,3

Osassa palveluita viranomaisen tarvitsee palvelun luonteen tai lainsäädännön takia kohdata asiakas fyysisesti. Syynä voi olla asiakkaan tunnistaminen esimerkiksi matkustusasiakirjojen myöntämiseksi tai asiakkaaseen tai asiakkaan ajamaan asiaan vaikuttaminen esimerkiksi oikeusapupalveluissa. Uusien teknisten ratkaisujen ja toimintamallien avulla näistä syistä tapahtuvaa käyntiasiointitarvetta voitaneen tulevaisuudessa pienentää merkittävästi, mutta taulukon 1 volyymiarvioiden lähtökohtana on, että tunnistamisessa perinteinen virkailijan kasvojen tunnistus on vallitseva käytäntö vielä 10 vuoden päästä. Virkailijan ja asiakkaan kasvokkaisen tapaamisen katsotaan olevan edellytys tehokkaalle vaikuttamiselle myös vuonna 2029. Näistä syistä johtuvan käyntiasioinnin arvioidaan vähenevän kymmenessä vuodessa noin neljänneksellä (taulukko 1).

Suurin syy käyntiasioinnille on, että asiakas on tottunut käymään viranomaisen palvelupisteessä hoitamassa asiansa tai ei osaa käyttää sähköisiä palveluja tai ettei asiakkaalla ole mahdollisuutta käyttää sähköistä kanavaa. Taulukossa 1 tämä on summattu kyvykkyydeksi. Viranomaiset arvioivat omien palvelujensa osalta palvelujen käytön oppimisen olleen saatavuuden lisäksi suurin syy käyntiasiointivolyyymien putoamiseen 2010-luvulla, mutta he näkivät, että kehityksen saturaatiopiste on jo saavutettu ja että volyymit putoavat seuraavan 10 vuoden aikana vain noin 19 % (taulukko 1).

Kokonaisuutena käyntiasiointivolyyymien arvioidaan siten putoavan noin 1,7 miljoonalla eli noin kolmanneksella (34 %) vuoteen 2029 mennessä. Taulukon arviot ovat kuitenkin varovaisia, eikä niissä ole huomioitu kaikilta osin toimintamallien ja sähköisen asioinnin kehitystä. Kun kaikki modernin teknologian mahdollisuudet käytetään sähköisten palvelujen käytettävyyden parantamiseksi ja automaation lisäämiseksi viranomaisprosesseissa, voidaan päästä huomattavasti pienempään käyntiasioinnin volyymiin. Arvio parhaassa tilanteessa voisi olla alle 0,5 miljoonaa käyntiä asiakkaan osaamisesta, mahdollisuuksista tai tottumuksista johtuvista syistä. Tällöin käyntiasiointien määrä putoaisi noin 1,5 miljoonaan eli kolmannekseen nykyisestä.

Kun tavoitteena on kehittää viranomaisten asiointipisteverkkoa, käyntiasiointien määrän lisäksi myös palvelujen käytön tiheys vaikuttaa suunnitteluun.

Kansalaiset käyttävät osaa viranomaispalveluista hyvin harvoin. Passi tai henkilökortti uusitaan kerran viidessä vuodessa, oikeusapua tarvitaan toivottavasti vain kerran elämässä samoin kuin vihkimispalveluja. Tämantyyppisten palvelujen vuoksi asiakkaat ovat valmiita matkustamaan hieman kauemmaksi niin yksityisissä kuin julkisissakin palveluissa. Ne eivät aseta asiointipisteverkolle suurimpia haasteita, ja käyntiasiointivolyyymienkin ennustetaan putoavan lähes puoleen kymmenessä vuodessa (taulukko 2). Pääasiallisena syynä on palvelujen saatavuuden paraneminen sähköisessä kanavassa.

Taulukko 2. Käyntiasioinnin määrä/asiointitarpeen tiheys vuosina 2019, 2023 ja 2029.

Asioinnin tarve	2019 (milj. käyntiä)	2023 (milj. käyntiä)	2029 (milj. käyntiä)
Harvoin*	2,2	1,5	1,3
Usein**	2,8	2,15	2,0
Yhteensä	5,0	3,65	3,3

*Palvelut, jotka ovat harvoin toistuvia tai kertaluontoisia, esimerkkinä kerran viidessä vuodessa haettava matkustusasiakirja tai kerran elämässä tapahtuva vihkeminen.

**Palvelut, joissa asiakkaalla on tarve jatkuvaan tai usein tapahtuvaan asiointiin, esimerkkinä toistuvasti haettavat tuet tai viranomaisten määräämät säännölliset tapaamiset.

Asiointipisteverkon kannalta haasteellisia ovat usein asiointia edellyttävät palvelut, joiden asiakkaita ovat vanhukset sekä toiminnallisesti vajaakykyiset (kieli, vamma tai muu syy) ja vähävaraiset henkilöt. Palvelujen järjestäminen heille erityisesti harvaan asutuilla alueilla on haaste, jonka ratkaiseminen edellyttää toimintamalli- ja teknologainnovaatioita ja mahdollisesti lainsäädäntömuutoksia (taulukko 3).

Toinen suuri käyntiasiointia aiheuttava syy myös tulevaisuudessa on asiakkaan tunnistaminen (taulukko 3).

Taulukko 3 Asiointitarpeen tiheys/käyntiasioinnin syy.

Tiheys/ Syy	Harvoin			Usein		
	2019	2023	2029	2019	2023	2029
Tunnistautuminen	0,8	0,7	0,7	0	0	0
Vaikuttaminen	0,35	0,3	0,25	0,2	0,15	0,05
Kyvykkyyks	0,7	0,5	0,4	2,1	2,0	1,9
Saatavuus	0,3	0,1	0	0,5	0,1	0

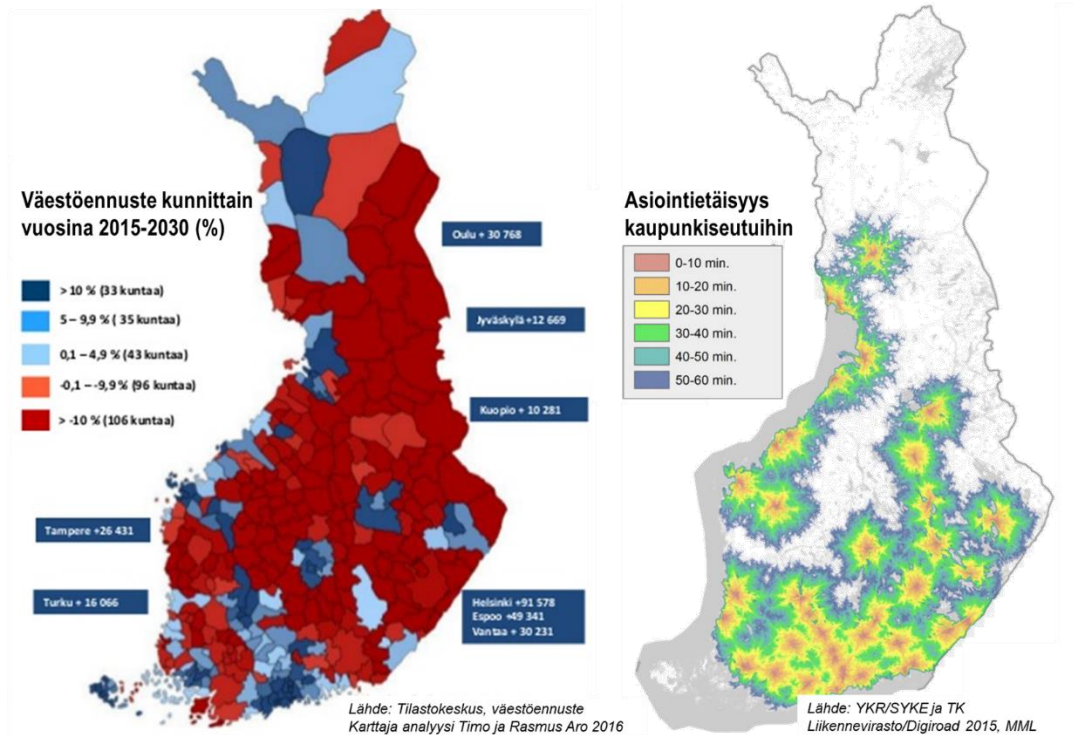
2.5 Väestö- ja asiakastiedot ja niiden ennustettu kehitys

Sijoittuminen on merkittävimpiä palvelujen käyttöön ja asiointiin vaikuttavia tekijöitä. Viimeaikainen kehitys ja tulevaisuuden ennusteet kertovat voimakkaasta kaupungistumisesta ja merkittävistä väestörakenteen muutoksista. Nämä aiheuttavat painetta harkita uudelleen käyntiasiointipisteiden lukumäärää ja sijaintia. Lisäksi kaupungeissa käytetään merkittävästi enemmän sähköisiä palveluja kuin harvaan asutuilla seuduilla. Tässä selvityksessä väestön ennustettuja muutoksia ja sijoittumista käytetään pohjätietona sekä käynti- että sähköisen asioinnin arvioinnissa.

Kaupungistuminen on merkittävimpiä väestön sijoittumiseen ja siten palvelujen tarpeeseen vaikuttavia tekijöitä. Tilastokeskuksen väestöennusteen mukaan väestö kasvaa joka kolmannessa kunnassa ja vähenee kahdessa kolmasosassa kunnista. Yli 10 %:n kasvua ennustetaan pääkaupunkiseudulle, suurimmille kaupunkiseuduille, Lounais-Suomeen, Pohjanmaan rannikolle ja osaan Lappia. Merkittävimmät väestötappiot sijoittuvat keskiseen, itäiseen ja pohjoiseen Suomeen sekä kaupunkiseutujen reuna-alueille myös Etelä- ja Länsi-Suomessa.

Kaupunkiseutujen merkitys on siis vallitseva, koska väestöstä ja työpaikoista 70 %, BKT:sta 74 %, 90 % T & K -menoista ja 80 % uusista asunnoista on niissä. Palvelujen kannalta olennaisia tunnuslukuja ovat myös ne, että 75 % korkea-asteen koulutuksen saaneista, 84 % vieraskielisistä ja 70 % työllisistä sijoittuu kaupunkikeihin. Tämä tarkoittaa myös, että haja-asutusalueilla luvut ovat käänteisiä.

Alle 20-vuotiaiden osuus väestöstä kasvaa 52 kunnassa ja supistuu 261 kunnassa pääosin väestöennusteen yleisen kehityksen mukaisesti. Kääntäen yli 75-vuotiaiden osuus kasvaa väestötappiokunnissa merkittävästi ja jopa kaksinkertaistuu nykyisestä, mikä vaikuttaa merkittävästi erilaisten palvelujen tarpeeseen, palvelukanavien käyttöön ja tuen tarpeeseen sähköisissä palveluissa.



Kuva 1: Väestö ja asiointi keskittyvät hyvien kulkuyhteyksien vuoksi kaupunkiseuduille.

Kuvan 1 mukaisesti väestö keskittyy yhä voimallisemmin keskuskaupunkien kaupunkiseuduille. Vuoteen 2030 mennessä valtaosa Suomen väestöstä sijoittuu suurimpien kaupunkikeskusten yhteyteen. Vuonna 2030 maakuntien 18 keskuskaupungin läheisyydessä on yli 90 % koko Suomen väestöstä. Ennusteiden mukaan vuonna 2030 koko väestöstä 56 % asuu 30 minuutin, 82 % 60 minuutin ja peräti 95 % 90 minuutin asiointimatkan päässä näistä kaupunkikeskuksista. Tämän kehän ulkopuolelle jäisi enää noin 260 000 asukasta.

Näillä väestön sijainneilla on ratkaiseva merkitys käyntiasiointipisteiden sijoittumiselle ja käyntivolyymeille. Käyntiasioinnin haasteet jakautuvat siis kahteen osaan: kaupunkiseutujen korkean volyymin palveluihin ja toisaalta haja-asutusalueiden palvelujen kohtuulliseen saavutettavuuteen. Sähköiset palvelut osaltaan parantavat saavutettavuutta, koska ne ovat käytössä missä ja milloin tahansa. Tältä osin palvelujen voi siis väittää paranevan verrattuna käyntiasiointiin.

2.6 Valtionhallinnon palvelupisteverkon nykytila ja kehittyminen

Palvelupisteverkon nykytila ja muutospotentiaali

Kansalaisen asioinnin siirryttyä kymmenen viime vuoden aikana merkittävässä määrin sähköiseen kanavaan viranomaisten omien palvelupisteiden määrä on supistunut maltillisemmin. Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen loppuraportin mukaan neljällä valtion viranomaisella (verohallinto, poliisi, TE-palvelut ja maistraatit) ja Kelalla oli vuonna 2011 yhteensä 540 omaa palvelupistettä, kun vuonna 2018 niitä oli viranomaisilta kerättyjen tietojen perusteella 422 eli noin 22 % vähemmän. Samanaikaisesti asiointimäärät

näiden viranomaisten palvelupisteissä vähenivät noin 50 % (taulukko 4). Näiden toimijoiden palvelupisteverkon kehittämiseen sisältyy merkittävää tuottavuuspotentiaalia.

Taulukko 4. Palvelupisteiden ja asiointimäärien kehitys.

Viranomaisen	Palvelupisteet			Asiointimäärä (milj.)		
	2011	2018	Muutos	2011	2018	Muutos
Kansaeläkelaitos	196	161	-18 %	2,8	2,1	-25 %
Verohallinto	64	50	-22 %	1,2	0,65	-46 %
Poliisi	119	100	-16 %	2,3	0,7	-70 %
TE-toimistot	120	75	-38 %	1,8	0,5	-72 %
Maistraatit	41	36	-12 %	0,45	0,35	-22 %
Yhteensä	540	422	-22 %	8,55	4,3	-50 %

Näiden neljän viranomaisen ja Kelan lisäksi tässä selvityksessä tarkasteltiin myös yhdeksän muun palveluja henkilöasiakkaille merkittävässä määrin tarjoavan valtion viranomaisen palveluja ja palvelupisteitä. Nämä viranomaiset voidaan jakaa kahteen ryhmään niiden antaman palvelun perusteella.

Ensimmäiseen ryhmään kuuluvat Tulli, Liikenne- ja viestintävirasto Traficom, Poliisi ja Maanmittauslaitos (MML). Tullin asiakaspalvelu on siirtynyt lähes täysin verkkoon ja neuvonnan osalta myös puhelinpalveluun. Lisäksi Tulli on fyysisesti läsnä lentoasemilla, satamissa ja rajanylityspaikoilla, joissa asiointi on mahdollista. Traficomilla on käytännössä pääkonttorin yhteydessä Helsingissä yksi palvelupiste, jonne asiakkaat voivat tuoda hakemuksia ja niihin liittyviä asiakirjoja. Tänne henkilöasiakaskin voi sopia tapaamisen asiantuntijan kanssa. Tämä on kuitenkin hyvin harvinaista, eikä toiminnolle ole varattu esimerkiksi ajanvarausjärjestelmää, vaan tapaamisesta sovitaan suoraan asiantuntijan kanssa. Pääasiassa Traficom tarjoaa palveluja henkilöasiakkaille kumppaniverkon kautta, verkossa, puhelimesta (neuvonta) ja postitse. Näiden kahden viranomaisen kohdalla tuottavuuspotentiaali on muualla kuin fyysisen palveluverkon kehittämisessä.

Poliisin lupahallinnon palvelupisteet ovat pääasiassa poliisilaitosten yhteydessä. Poliisi katsoo, että lupapalvelulla on niin kiinteä yhteys muuhun poliisin toimintaan, että tätä käytäntöä jatketaan edelleen. Käyntiasiointipalveluja tarjotaan pääasiassa ajanvarauksella. Maanmittauslaitoksella on 26 toimipistettä, joiden yhteydessä on myös palvelupisteet henkilöasiakkaille. MML tutki mahdollisuutta tuottaa omat käyntiasiointipalvelunsa yhteisissä asiointipisteissä, mutta katsoi sen olevan liian haastavaa toteutettavaksi. Painopiste on verkkopalvelujen kehittämisessä ja oman palvelupisteverkon supistamisessa.

Toisen ryhmän muodostavat aluehallintovirastot, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY-keskukset), oikeusapu- ja edunvalvontatoimistot, ulosottolaitos, rikosseuraamusviraston yhdyskuntapalvelutoimistot (YKS-toimistot) ja Maahanmuuttovirasto. Pääosa Aluehallintovirastojen ja ELY-keskusten asiakaskunnasta muodostuu yritys- ja yhteisöasiakkaista. Henkilöasiakkaille annettavat palvelut ovat joko hakemusten tai muiden asiakirjojen vastaanottoa tai ajanvarauksella toimivaa asiantuntijapalvelua. Muidenkin tähän ryhmään luokiteltujen viranomaisten asiakaspalvelu on ajanvarauksella toimivaa asiantuntijapalvelua. Taulukon 5 palvelupistemäärät ovat joidenkin viranomaisten kohdalla tulkinnanvaraisia. Esimerkiksi oikeusaputoimistoilla on taulukossa 23 palvelupistettä, mutta tapaamisia asiakkaiden ja asiantuntijan välillä järjestetään 159 toimipaikassa. Tässä raportissa esitettävän tavoitetilan (luku 4) mukainen ratkaisu näyttäisi sopivan pääosin tämän ryhmän viranomaisille.

Taulukko 5. Viranomaisten omat palvelupisteet.

Viranomainen	Palvelupisteiden määrä
Aluehallintovirastot (AVI)	12
Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY)	21
Kansaneläkelaitos (Kela)	161
Liikenne ja viestintävirasto (Traficom)*	1
Maahanmuuttovirasto (Migri)	9
Maanmittauslaitos (MML)	26
Maistraatit	36
Oikeusapu ja edunvalvonta**	23
Poliisin lupahallinto	100
Rikosseuraamusviraston yhdyskuntaseuraamustoimistot	24
Tulli***	13
Työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot)	75
Ulosottolaitos	64
Verohallitus	50
Yhteensä	615

*Traficomilla on laaja kumppaniverkosto tieliikenteen asiakkaille.

**Oikeusavun ja edunvalvonnan palvelupisteet voivat sijaita joko samalla paikkakunnalla samassa osoitteessa tai eri osoitteissa. Kummallakin toiminnolla on 23 toimiston lisäksi toistasataa toimipistettä asiakastapaamisia varten.

***Rajoitettu henkilöasiakaspalvelu raja-asemilla.

Viranomaisten omien palvelupisteiden lisäksi viranomaisten asiakkaita palvelee noin 190 yhteistä asiointipisteitä ja 23 Virtu-palvelupistettä (kuntalaisen sähköisen asiointin paikka, jossa voi käyttää kuvapuhelinpalveluita ja muita Internet-palveluita sekä tulostaa, kopioida ja skannata ja jossa palvelut voivat olla oman kunnan, valtion, järjestöjen tai yksityisten tuottamia).

Tarkempi viranomaiskohtainen kuvaus viranomaisten tuottamista palveluista, käyntiasioinnin palvelupisteistä sekä niitä koskevista ennusteista ja palvelujen kehittämisen painopisteistä on liitteessä 1. Samassa liitteessä on myös kuvaus yhteisistä asiointipisteistä ja Virtu-palvelupisteistä.

2.7 Johtopäätökset asiointin nykytilasta ja kehittämisestä

Suomen sijoitus digitaalisen yhteiskunnan ja sähköisten palvelujen mittareissa on maailman kärkeä. Erityisesti kansalaisten digitaaliset valmiudet ja infrastruktuuri ovat huipputasoa, mutta palvelujen käyttö ei aivan yllä samalle tasolle. Sähköiset asiointikanavat ovat kehittyneet merkittävästi, ja sama kehityssuunta jatkuu. Se mahdollistaa uudella tasolla kansalaisten yhdenvertaisuuden alueellisesti ja asiointin palvelutason parantumisen. Tämä koskee sekä julkisia että yksityisiä palveluja.

Edellisten kappaleiden pohjalta voidaan yhteenvetona todeta, että pääosa aktiivisista kansalaisista käyttää sähköisiä palveluja säännöllisesti ja että vain tietyt ryhmät ovat tässä suhteessa haasteellisia. Koulutus ja asuinpaikka vaikuttavat sähköisten palvelujen käyttöön. Yhteiskunnan muutoksista kaupungistuminen on merkittävimpiä palvelujen tarpeeseen ja sijoittumiseen vaikuttavia tekijöitä. Ennusteiden mukaan väestö vähenee kahdessa kolmasosassa kunnista kasvun sijoittuessa pääkaupunkiseudulle ja suurimmille kaupunkiseuduille. Merkittävimmät väestötappiot sijoittuvat keskiseen, itäiseen ja pohjoiseen Suomeen. Erityisesti aktiiviväestön määrä vähenee, ja vanhusväestön osuus kasvaa. Ikärakenteen vaikutusta ei pidä kuitenkaan yliarvioida, koska

vuonna 2029 eläkkeelle siirtyvät ovat koko työelämänsä olleet sähköisten palvelujen käyttäjiä.

Suuri osa viranomaisista on jo toteuttanut laajat sähköiset asiointikokonaisuudet, joissa palvelut voidaan hoitaa alusta loppuun. Kaikki toimijat eivät kuitenkaan ole samalla tasolla, mikä hidastaa yhteisten palvelualustojen ja rajapintojen kehittämistä. Digiylhteiskuntaa (eGovernment) koskevissa tutkimuksissa Pohjoismaat nousevat kärkisijoille, kuitenkin erilaisilla lähestymistavoilla. Tanskassa veloitetaan sähköisten palvelujen käyttämiseen (obligate). Norjassa sähköinen kanava on oletuksena (default). Ruotsissa kuten myös Suomessa sähköinen kanava on ensisijainen, mutta perinteinen asiointi on oletuksena.

Eri kanavien kustannusrakenteet poikkeavat merkittävästi toisistaan, sillä sähköiset palvelut vaativat alkuinvestointeja, mutta käyttö on hyvin edullista mittakaavaetujen vuoksi. Käyntiasioinnin syyt liittyvät usein asiakkaan tottumuksiin ja osaamiseen tai viranomaisten tarpeeseen tavata asiakas joko tunnistus- tai vaikuttamissyistä. Nykyiset sähköisessä kanavassa toteutetut luotettavan tunnistamisen menettelyt eivät aina ole riittäviä.

Valtionhallinnon merkittävien panostusten vaikutus sähköisiin palveluihin näkyy käyntiasiointimäärien nopeana vähenemisenä. Ennusteiden mukaan määrä vähenee edelleen ja puolittuu nykyisestä vuoteen 2030 mennessä.

Viranomaiset ovat toistaiseksi pääosin keskittyneet kehittämään omia sähköisiä palvelujaan ja sopeuttamaan palvelupisteverkkojaan käyntiasioinnin supistuvaan kysyntään. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden volyymit ovat jääneet toistaiseksi melko pieniksi. Seuraavassa luvussa esitettävän kansalaisten julkisen palvelupisteverkon tavoitetilan toteutuksen lähtökohtana on viranomaisten kokonaisvaltainen yhteistyö. Tässä luvussa kuvattu viranomaiskohtaisten palvelupisteiden päällekkäisyys poistetaan ja erityisryhmiä koskevat palvelujen saatavuuteen ja käytettävyyteen liittyvät haasteet voitetaan. Yhteisistä asiointipisteistä kehitetään asiakastarpeiden mukainen, alueelliset erityispiirteet huomioiva ja uusia palveluinnovaatioita kokeileva ja hyödyntävä jatkuva muutosprosessi.

3 ASIAKASPALVELUVERKOSTON KUSTANNUSTARKASTELU

3.1 Palveluverkko ja toimitilakustannukset

Edellisen luvun viranomaiskohtaisen tarkastelun mukaan valtionhallinnon toimijoilla on yhteensä noin 600 omaa asiakaspalvelupistettä (taulukko 5). Näiden lisäksi on vielä muita tiloja, joissa asiakkaita tavataan satunnaisesti tai jotka ovat rajoitetusti avoinna asiakaspalvelulle. Koska kaikista viranomaisten asiakaspalvelutiloista ei ole tarkkaa tietoa, tässä luvussa esitettävissä laskelmissa käytetään hyödyksi Senaatti-kiinteistöjen hallinnoimien tilojen tilastotietoja. Varsinaisista 600 omasta asiakaspalvelupisteestä 500 sijaitsee Senaatti-kiinteistöjen hallinnoimissa tiloissa, joten ne muodostavat merkittävän osan kokonaisuudesta. Senaatti-kiinteistöjen hallinnassa olevien valtionhallinnon asiakaspalvelutilojen kokonaispinta-ala on tätä nykyä noin 72 000 m², ja näiden tilojen vuotuiset kustannukset (yhteensä noin 16 miljoonaa euroa) muodostuvat vuokratilakustannuksista. Muutkin kuin Senaatti-kiinteistöjen hallinnoimat tilat huomioon ottaen voidaan valtionhallinnon asiakaspalvelutilojen kokonaiskustannuksiksi arvioida noin 20 miljoonaa euroa vuodessa ja pinta-alaksi 90 000 m².

Kokonaispinta-ala on huomattavan suuri nykyinen käyntiasioinnin määrä ja sen enustettu kehittyminen huomioon ottaen. Pelkästään Senaatti-kiinteistöjen hallinnoiman asiakastilan pinta-ala riittäisi väljälläkin mitoituksella yli 2500 asiakaspalveluhenkilölle, ja keskitetyn suuremman asiointipisteen mitoituksella kokonaisneliöt riittäisivät 3 500 asiakaspalveluhenkilölle. Tämänhetkinen arvioitu asiakaspalveluhenkilöstön lukumäärä on noin 1 650. Arvio sisältää työpanoksen, joka kohdentuu valtionhallinnon palvelupisteverkoissa asiakaspalvelutehtävään.

Senaatti-kiinteistöjen hallinnassa olevat 500 erillistä asiakaspalvelutilaa (yleisöpalvelutilaa) sijaitsevat yhteensä 117 paikkakunnalla. Samoilla paikkakunnilla sijaitsee siten "päällekkäisiä" tiloja yhteensä 383 kpl. Tilojen määrä putoaisi pelkästään päällekkäisiä tiloja karsimalla ja valtionhallinnon toimijoiden yhteisiin asiointipisteisiin siirtymällä neljäsosaan nykyisestä ilman, että saavutettavuus olennaisesti heikkenisi.

Näistä erillisistä asiakaspalvelutiloista on keskuskaupunkien yhteydessä yhteensä 311 kpl 42 paikkakunnalla keskuskaupunkien välittömät asiointialueet huomioon ottaen. Näiden keskuskaupunkeihin sijoittuvien tilojen vuosittaiset kokonaiskustannukset ovat 13,8 miljoonaa euroa. Yhdistämällä palvelupisteitä sekä mitoittamalla palvelupisteet ennustetun käyntiasioinnin volyymin mukaisesti tilantarve laskisi nykyisestä noin neljännekseen (-73 %), mikä tarkoittaisi tilakustannuksissa 10 miljoonan euron säästöä vuodessa. Vertailukustannuksina on käytetty Helsingissä sijaitsevan uuden IHH-kampusmallisen (International House Helsinki) palvelupisteen kustannuksia ja mitoitusta.

Keskuskaupunkien lisäksi yli 10 000 asukkaan kunnissa on yhteensä 117 kpl asiakaspalvelutiloja 34 paikkakunnalla. Yli 10 000 asukkaan kunnissa päällekkäisyydet poistamalla asiakaspalvelutilojen tilantarve laskisi nykyisestä 71 % (noin kolmannekseen), mikä tarkoittaisi tilakustannuksissa 1,4 miljoonan euron säästöä vuodessa.

Kahden edellä mainitun lisäksi alle 10 000 asukkaan kunnissa on yhteensä 72 kpl asiakaspalvelutiloja jakautuvat 41 paikkakunnalla. Alle 10 000 asukkaan kunnissa päällekkäisyydet poistamalla asiakaspalvelutilojen tilantarve laskisi nykyisestä 43 % (vajaa

puolet), mikä tarkoittaisi tilakustannuksissa 314 000 euron säästöä vuodessa. Yhteenveito Senaattikiinteistön aineiston perusteella tehdystä säästöpotentiaaliarviosta on esitetty taulukossa 6

Taulukko 6 Samoilla paikkakunnilla sijaitsevien asiakaspalvelutilojen yhdistäminen

Paikkakunnat kokoluokittain (asukasmäärä)	Paikkakuntien määrä	Palvelupisteet (kpl)*	Kustannus (milj. €)	Säästö potentiaali (milj. €)	Säästö potentiaali (%)
Suuret kaupungit (yli 25 000)	42	311	13,8	10,1	73 %
Keskikokoiset keskukset (yli 10 000)	34	117	2,0	1,4	71 %
Pienet keskukset (alle 10 000)	41	72	0,7	0,3	43 %
Yhteensä	117	500	16,6	11,8	71 %

* Senaatti-kiinteistön hallinnoimat valtion viranomaisten asiakaspalvelutilat vuonna 2018

Tilakustannusten potentiaali on siten ensisijaisesti keskuskaupungeissa sekä niiden asiointialueen palvelupisteiden yhdistämisessä. Edellä mainitut laskelmat ovat teoreettisia ja kuvaavat tiloihin sisältyvää säästöpotentiaalia. Erinäisistä syistä käytännössä ei päästä täysin optimaaliseen tilanteeseen kaikkien tilojen osalta. Asiakaspalvelutilat ovat osa viranomaisen muuta toimitilaa, eikä niistä voida välttämättä erillisinä luopua.

Tilakustannuksia tarkasteltiin kahdella alueella vielä tarkemmin. Tavoitteena oli arvioida saavutettavissa olevat todelliset säästöt, kun huomioidaan alueen vuokrasopimukset sekä tilojen käyttö. Alueina tarkasteltiin Jyväskylän ja Turun seutua. Tarkastelusta rajattiin pois sijaintiriippuvaiset asiakaspalvelutilat kuten kansallisarkiston yhteydessä oleva asiakastila ja arvioitiin tilojen käyttökohdetta sekä mahdollisuuksia siirtää toiminnot keskitettyyn palvelupisteeseen. Lisäksi tarkasteltiin tiloihin liittyviä sopimusehtoja. Tavoitetilan tilakustannusten arvion perusteina on käytetty Helsingin uuden kampusmallisen IHH-palvelupisteen mitoitusta ja kustannuksia.

Jyväskylän seudun osalta asiakaspalveluun kohdistuva arvioitu pinta-ala pieneni hivenen alkuperäisessä laskelmassa olleesta, kun tilojen käyttökohdetta ja sijaintiriippuvuutta tarkasteltiin tarkemmin. Jyväskylän seudulla Senaatti-kiinteistöjen tiloissa on yhteensä 1 386 htm² valtionhallinnon asiakaspalvelutiloja. Näiden vuokratkustannukset ovat 21 772 euroa kuukaudessa. Siirtymällä seudun volyymin edellyttämään keskitettyyn kampusmalliseen palvelupisteeseen tilantarve alenisi tavoitetilassa alle puoleen ja kustannukset myös noin 11 000 euroon kuukaudessa eli noin puoleen (-49,5 %) alkuperäisestä. Valtaosa vuokrasopimuksista olisi irtisanottavissa kuuden tai kahden toista kuukauden irtisanomisajalla, ja yksi sopimus olisi irtisanottavissa päättymään vuoteen 2022. Tilakustannusten säästö on siten jonkin verran teoreettista laskelmaa vähäisempi.

Myöskään Turun seudun osalta asiakaspalveluun kohdistuvaa pinta-alaa (3 308 htm²) ei kannata ottaa kokonaisuudessaan mukaan tarkasteluun, sillä osa tiloista ei ole mielekkäästi siirrettävissä keskitettyyn kampuspisteeseen. Osa on sijaintiriippuvaisia kuten Turun linnan asiakaspalvelutila ja Tullin Tallink Siljan matkustajaterminaalissa sijaitseva asiakaspalvelupiste. Turun seudulla Senaatti-kiinteistöjen tiloihin jäi siten ainoastaan 1 398 htm² sellaisia valtionhallinnon asiakaspalvelutiloja, jotka olisivat siirrettävissä. Näiden vuokratkustannukset ovat 23 082 euroa kuukaudessa. Siirtymällä seudun volyymin edellyttämään keskitettyyn kampusmalliseen palvelupisteeseen ti-

lantarve alenisi tavoitetilassa puoleen ja kustannukset arviolta 15 400 euroon kuukaudessa eli noin kolmanneksen (-33,2 %) alkuperäisestä. Valtaosa vuokrasopimuksista olisi irtisanottavissa kahdentoista kuukauden irtisanomisajalla, mutta osa sopimuksista on myös hyvin pitkiä (päättävissä 2025, 2027 ja 2038). Asiakaspalvelutilat ovat pääosin osa muuta toimitilaa, ja näiden pitkäaikaisten sopimusten osalta saavutettava säästö toteutuu vain, jos tilat ovat hyödynnettävissä muussa toiminnassa. Turun seudulla potentiaalinen säästö jää siten selvästi laskennallista arviota alhaisemmaksi. Turun seudulla on toisaalta asiakaspalvelutiloja muiden kuin Senaatti-kiinteistöjen hallinnoimissa tiloissa, mikä nostaa hyötypotentiaalia edellä lasketusta.

Tilakustannusten suhteellinen säästö on siten huomattavan suuri, mikä johtuu viranomaiskohtaisista palvelupisteverkoista ja niiden keskittymisestä asiointikeskuksiin. Yhdistämällä näitä usean eri viranomaisten pisteitä samoihin tiloihin voidaan saavuttaa selviä tilasäästöjä. Jyväskylän ja Turun tarkemman tarkastelun pohjalta säästön voisi arvioida olevan noin 50 %, kun osa tiloista rajataan säästöpotentiaalın ulkopuolelle ja kun toisaalta huomioidaan asiointialueen koko laajuus. Lisäksi synergiat muiden viranomaisten seudulle sijoittuvien palvelupisteiden kanssa kasvattavat säästöpotentiaalia. Näin laskien valtionhallinnon asiakaspalvelutilojen 20 miljoonan euron kokonaistilakustannuksista voisi säästää noin 10 miljoonaa euroa vuodessa palvelupisteverkon kattavuuden ja saavutettavuuden olennaisesti heikkenemättä.

Asiakaspalvelupisteverkoston kustannukset ovat vain pieni osa toimipisteverkoston kokonaiskustannuksista. Huomattavasti asiakaspalvelutiloja merkittävämpi tuottavuuspotentiaali mahdollistuukin muiden tilojen osalta, kun muutakin toimipisteverkostoa voidaan asiakaspalvelun keskittämisen kautta kehittää aiempaa vapaammista lähtökohdista. Toimipisteverkoston ei tarvitse enää sijaita hajautuneena asiakaspalvelun saavutettavuuden mahdollistamiseksi. Yhteisen kattavan asiakaspalvelupisteverkoston myötä valtion palveluntuottajilta poistuu tarve ylläpitää maantieteellisesti kattavaa omaa käyntiasioinnin turvaavaa toimipisteverkostoa. Tämä mahdollistaisi toiminnan organisoinnin huomattavasti nykyistä paikkariippumattomammin toiminnallisista lähtökohdista ja tätä kautta toimintamenosäästöt, kun omien toimipisteiden toimitiloja voitaisiin tiivistää tai niistä voitaisiin kokonaan luopua oman asiakaspalvelun lakkauttamisen myötä. Voimassa olevat vuokrasopimukset, joihin on monissa tapauksissa sitouduttu hyvinkin pitkäksi aikaa, asettavat oman haasteensa. Näiden hyötyjen realisoituminen edellyttää siten pitkää siirtymäkautta, mikä tukee myös mahdollisten henkilöstövaikutusten pehmentämistä.

Toisena lähestymistapana arvioida säästöpotentiaalia on, että vuodelle 2029 ennustetun vähentyneen käyntiasioinnin tilatarvetta arvioidaan ottaen huomioon sen edellyttämä asiakaspalvelutiskien ja muiden välittömien asiakaspalvelutilojen määrä. Suoraan käyntivolyymin perusteena laskettuina palvelupisteverkoston kustannukset arvioidulla kolmen miljoonankäyntiasioinnin volyymillä olisivat vain noin 6 miljoonaa euroa vuodessa. Vastaavasti mahdollisella kahden miljoonan käyntiasioinnin volyymin vuotuiset kustannukset olisivat vain noin 4 miljoonaa euroa. Säästöä nykyiseen noin 20 miljoonaan euroon vuodessa olisi siten saavutettavissa merkittävästi (14–16 miljoonaa euroa). Laskelma on kuitenkin teoreettinen, eikä täysin optimaaliseen tilankäyttöön ole käytännössä mahdollista päästä.

Siirtymällä tavoitetilan malliin täysimääräisesti, jolloin oletuksena on 10 vuoden siirtymäkauden aikana sopeuttaa palvelupisteverkosto tulevaisuuden käyntiasiakasvolyymin vastaavaksi, voitaisiin tilakustannuksissa säästää edellä esitettyihin laskelmiin perustuen arviolta 10–12 miljoona euroa vuodessa. Edellytyksinä ovat siirtyminen kampusmallisiin pisteisiin keskuskaupungeissa ja harvaan asuttujen alueiden osalta sijoittuminen pääosin muiden palveluiden yhteyteen erilaisia liikkuvia ratkaisuja hyödyntäen käyntiasioinnin mahdollistamiseksi.

3.2 Resursointi

Keskittäminen mahdollistaa merkittävät säästöt asiakaspalveluhenkilöstön tarvittavassa määrässä. Pienissä pisteissä joudutaan ylläpitämään huomattavasti suurempaa suhteellista henkilömitoitusta kuormitusvaihteluihin vastaamiseksi ja toimintavarmuuden ylläpitämiseksi. Keskittämisen etuina on myös mahdollisuus optimoida tilat, toimintamallit ja työkalut tukemaan tehokasta asiakaspalvelua. Keskeistä tehokkuuden näkökulmasta on myös riittävän asiakkaiden asiointivolyymin saavuttaminen yksittäisessä palvelupisteessä, mikä on maantieteellisesti laajassa palveluverkossa mahdollista ainoastaan keskittämällä eri viranomaisten asiakkaiden asiointia samoihin palvelupisteisiin.

Tulevaisuuden asiakaspalvelun edellyttämää asiakaspalvelun työpanosta voidaan arvioida eri lähestymistavoin. Perusteina voidaan käyttää historiatietoa, eri toimijoiden todennettuja tilastotietoja asiakaspalvelun resursoinnista suhteessa asiointivolyymeihin sekä ennusteita tulevasta käyntiasioinnista ja sen edellyttämästä asiakaspalvelun työpanoksesta. Asiakaspalvelu2014-hankkeen yhteydessä arvioitiin yhteisen keskitetyn asiakaspalvelun yhden henkilön työpanoksella pystyttävän hoitamaan vuodessa keskimäärin 6 961 asiakaskäyntiä. Tämä arvio perustui senhetkisten vertailuaineistojen, Tilastokeskuksen tilastojen ja työn yhteydessä toteutettujen eri toimijoille suunnattujen kyselyiden tuloksiin. Edellä mainittua arviota käyttäen päästäisiin vuoden 2029 arvioiduilla käyntiasiakasmäärillä (2–3 miljoonaa käyntiä vuodessa) 290–430 henkilötyövuoden teoreettisiin henkilömitoituksiin. Tämä arvio on kuitenkin huomattavan alhainen etenkin, kun otetaan huomioon tavoitetilan asioinnin painottuminen haastavampiin asiointeihin rutiininomaisten asiointien siirtyessä sähköisiin palvelukanaaviin. Nykyisten toimijoiden toteutettujen asiakaspalvelun mitoitusten perusteella päästään maltillisempiin arvioihin eli 400–600 henkilötyövuoteen, mitä voidaan pitää edellistä realistisempaan arviona. Tämänkin arvion perusteella henkilötyön määrä aleni huomattavasti nykyisestä.

Edellä mainituissa laskelmissa on arvioitu ainoastaan asiakasneuvojien työpanosta, joka tarvitaan käyntiasiakkaiden palvelemiseen palvelupisteissä. Etäpalveluna tai sähköisiin kanaviin ohjauksen osalta on huomioitu vain asiakasneuvojan antamaan palveluprosessiin kuuluva työpanos eli esimerkiksi sähköiseen asiointipalveluun ohjaaminen, käytön tukeminen, asian vireillepano palvelupisteessä, etäpalveluasiakkaiden henkilöllisyyden toteaminen ja etäpalvelulaitteiden käytön opastaminen. Palveluntuotajien omien asiantuntijoiden työpanosta asiakkaan palvelemiseksi esimerkiksi etäpalvelun välityksellä tai asian käsittelyyn vireillepanon jälkeen ei ole sisällytetty laskelmiin.

Teoreettisesti hyödyntäen keskitettyjä kehittyneitä asiakaspalvelutoimintoja tulisi enustettu tulevaisuuden asiakasvolyyymi (3 miljoonaa) pystyä hoitamaan resursoimalla

430–600 henkilötyövuotta asiakaspalveluun. Täysin optimaaliseen malliin ei kuitenkaan tavoitetilassakaan päästä etenkin harvaanasuttujen seutujen asiakkaiden palvelujen saavutettavuus huomioon ottaen. On myös huomioitava, että asiakaspalvelun kustannukset eivät todellisuudessa vähene yhtä paljoa, sillä viranomaisten palvelukseen jää edelleen myös muita asiakaspalvelua antavia asiantuntijoita. Lisäksi osa käyntiasioinnin yhteydessä käytetystä työpanoksesta kohdistuu asian käsittelemiseen, ja vaikka asiointi siirtyisikin sähköiseen palvelukanavaan, käsittelyvaiheita jää edelleen asiantuntijoiden hoidettaviksi.

Tarvittavaa työmäärää voidaan arvioida myös historiallisen toteumatiedon perusteella. Vuonna 2011 valtion toimijoiden käyntiasiointipalvelua tarjottiin valtakunnallisesti 686 toimipisteessä. Asiakaspalveluun kohdentui henkilöstö- ja toimitilakustannuksina noin 155 miljoonaa euroa, ja 9,035 miljoonan asiakaskäynnin palvelemiseen kohdentui 2 951 henkilötyövuotta. Vuonna 2018 valtion toimijoiden käyntiasiointipalvelua tarjottiin valtakunnallisesti noin 600 toimipisteessä. Asiakaskäyntejä oli noin 5 miljoonaa, ja niiden hoitamiseen kohdentui arviolta 1 650 henkilötyövuotta ja kustannuksina noin 75 miljoonaa euroa. Lukuja arvioitaessa on huomioitava, että asiakaspalveluhenkilöstöllä on muitakin kuin välittömään asiakaspalveluun liittyviä tehtäviä (yhteenveto taulukossa 7)

Vuonna 2029 arvioidaan käyntiasiointien määrän putoavan edelleen noin puoleen nykyisestä. Kun palveluverkkoa kehitetään osana asioinnin kokonaisvaltaista kehittämistä, tulisi vuonna 2029 asiakaspalvelussa päästää vähintään samaan tehokkuuteen kuin vertailuvuonna 2011. Näin ollen tarvittavan asiakaspalvelun henkilötyöpanoksen tulisi olla suhteellisesti laskettuna enintään 900 henkilötyövuotta ja todellisuudessa selvästi alhaisempi. Varovaisen arvion mukaan 2/3 käytetään välittömään asiakaskohtaamistyöhön tai sen dokumentointiin, mikä siirryttäessä sähköiseen kanavaan jää pois. Noin 1/3 asiakaspalveluun asiakaspalvelupisteessä kohdistuvasta työstä käytetään asian käsittelyyn ja jää viranomaisen tehtäväksi, vaikka asiakaskohtaaminen palvelupisteessä jää pois. Näin ollen laskelmassa on arvioitu noin kolmanneksen nykyisestä asiakaspalveluun kohdistuvasta työmäärästä säilyvän siirryttäessä sähköiseen asiointiin. Loppu poistuu asiakkaan itsepalvelun ja automatisoinnin ansiosta sekä sähköisen asioinnin mahdollistaman tehokkaamman prosessin myötä.

Taulukko 7 Yhteenveto palvelupisteverkon kehityksestä vuosina 2011-2018

	2011	2018	Muutos
Palvelupisteet (kpl)	686	615	-71
Kokonaistyöpanos (htv)	2951	1650	-1301
Asiakaspalvelutyön osuus (htv)	1967	1100	-867
Asioiden käsittelytyön osuus (htv)	984	550	-434
Käyntiasiointimäärä	9 milj.	5 milj.	- 4 milj.

Nykytilassa varsinaisen käyntiasioinnin toteuttamiseen kohdistuu edellä olevan arvion mukaan noin kaksi kolmannesta 1 650 henkilötyövuoden henkilötyöpanoksesta eli 1 100 henkilötyövuotta. Tämän osuuden kustannukset ovat noin 50 miljoonaa euroa. Tätä lukua käytetään lähtöarvona arvioitaessa tavoitetilassa saavutettavia kustannussäästöjä.

Asiakaspalvelun arvioidaan tavoitetilassa käyntiasioinnin volyymin riippuen edellyttävän 400–600 henkilötyövuoden panostusta. Henkilötyön säästökseen voidaan siten arvioida 500–700 henkilötyövuotta, joka on kustannuksina noin 20–30 miljoonaa euroa.

Henkilötyön säästöt ovat seurausta panostuksista sähköisiin palvelukanaviin ja toimintatapamuutoksiin. Palveluverkon kehittäminen vastaamaan alentuneita käyntiasioinnin volyymeitä mahdollistaa näiden tuottavuushyötyjen realisoitumisen. Varovaisesti arvioiden asiakaspalveluun kohdistuvan henkilötyön määrän voidaan arvioida putoavan noin kolmannekseen nykyisestä vuoteen 2029 mennessä. Tämä tarkoittaisi noin 20–30 miljoonan euron vuotuisia säästöjä henkilökustannuksissa. Kehitys edellyttää panostuksia etenkin siirtymävaiheen aikana sähköisen asioinnin tukeen, mikä luonnollisesti edellyttää henkilötyöpanostuksia.

Tavoitetilan mallin keskeiset hyödyt syntyvät asiakkaille mahdollistettavista yhden luukun käyntiasiointipisteistä, joissa etenkin monen viranomaisen palveluita samanaikaisesti tarvitseville asiakkaille on mahdollista tarjota aiempaa parempia ja vaikuttavampia kokonaispalveluita sekä saumattomia asiointipolkuja. Viranomaisten yhteistyö palveluketjujen kehittämisessä voidaan viedä uudelle tasolle. Asiakaspalveluverkoston kehittäminen mahdollistaa myös merkittävät kustannussäästöt. Edellä esitettyihin laskelmiin perustuen voidaan saavutettavissa olevat tuottavuushyödyt arvioida pitkällä aikavälillä yhteensä 30–40 miljoonaksi euroksi vuodessa. Lisäksi asiakaspalvelutiloja merkittävämpi tuottavuuspotentiaali mahdollistuu muiden tilojen osalta, kun asiakaspalvelun keskittämisen kautta myös muuta toimipisteverkostoa voidaan kehittää aiempaa vapaammista lähtökohdista. Toimipisteverkoston ei tarvitse enää sijaita hajautuneena asiakaspalvelun saavutettavuuden mahdollistamiseksi.

Säästöjen saavuttaminen riippuu muiden palvelukanavien ja toimintatapojen samanaikaisesta kehittämisestä sekä myös valinnoista palveluverkon toteuttamisessa. Tuottavuushyötyä voidaan myös hyödyntää palvelujen saatavuuden, palvelutason ja vaikuttavuuden edistämiseksi. Kansalaisten asiointissa tapahtuu tarkastelujaksolla 2019–2029 joka tapauksessa niin suuri muutos, että se edellyttää palveluverkoston merkittävää uudistamista.

4 KANSALAISTEN JULKISEN PALVELUVERKOSTON TAVOITETILA 2029

4.1 Tavoitetilan malli ja sen keskeiset elementit

Kansalaisten julkisen palveluverkoston tavoitetila nojautuu analyysissa valituille lähtökohdille ja periaatteille seuraavasti:

- 1. Valtion viranomaisilla on kattavat ja digitaaliset asiointipalvelut, ja kansalaisille sähköinen kanava on ensisijainen. Kaikkien valtion viranomaisten velvollisuutena on huolehtia omien asiointipalvelujensa digitalisoinnista. Valtionhallinnon velvollisuutena on houkutella kansalaiset digitaalisten palvelujen käyttäjiksi.*
- 2. Laaditaan valtioneuvoston periaatepäätös siitä, että vuosien 2019–2029 aikana valtion viranomaiset siirtävät palvelunsa yhteisiin asiointipisteisiin ja sulkevat omat palvelupisteensä.*
- 3. Asiointipisteverkon kustannusten jakomallin on kannustettava kaikkia julkisia toimijoita yhteisiin tiloihin. Se ei saa estää asiointipisteverkon uudistamista.*
- 4. Käyntiasioinnin palvelupisteverkon runkona ovat alueellisten keskuskaupunkien kampusmalliset asiointikeskukset.*
- 5. Harvaan asutuilla alueilla asiointipisteet toteutetaan koko julkisen sektorin yhteistyönä. Yhteistyötä tulee mahdollisuuksien mukaan edistää myös yritysten ja kolmannen sektorin kanssa.*
- 6. Käyntiasiointi on mahdollista lähtökohtaisesti vain ajanvarauksella. Tämä mahdollistaa tehokkaan henkilöresurssien hallinnan ja ohjauksen.*
- 7. Poliisin lupahallinnon palvelupisteet voivat jäädä poliisiasemien yhteyteen, ja Tullin asiointi tapahtuu raja-asemien yhteydessä olevissa toimipisteissä.*

Lähtökohtana ovat kattavat ja ensisijaiset sähköiset asiointipalvelut, jolloin asuinpaikan sijainnista riippumatta kaikilla kansalaisilla on tasavertainen mahdollisuus asioida kattavasti viranomaisten kanssa. Tavoitetilassa kansalaisen asiointipalvelut ovat sähköisiä kaikkien viranomaisprosessien alusta loppuun. Viranomaiset panostavat asiakkaiden ohjaukseen ja tukemiseen omien sähköisten palvelujensa sujuvan käytön mahdollistamiseksi ja huomioivat erityisesti ne asiakkaat, joille siirtyminen sähköisiin palveluihin on muita haastavampaa. Tämä edellyttää eri kanavissa panostuksia hyvin saavutettavaan tuki- ja neuvontapalveluun. Viranomaiskohtaisen asiakastuen lisäksi panostetaan yhteiseen Digituki-malliin, joka tukee, neuvoo ja opastaa kansalaisten viranomaisasiointia. Digitaalisuus haastaa perinteisiä toimintatapoja ja edellyttää uudenlaisia kyvykkyksiä kansalaisilta.

Kattavasta tuesta huolimatta on kuitenkin selvää, ettei sähköinen asiointi tule olemaan kaikille mahdollista. Tarvitaan erilaisia ratkaisuja tukemaan sähköiseen asiointiin kykenemättömien asiakasryhmien yhtäläisiä asiointimahdollisuuksia. Tarvitaan erilaisia keinoja perinteisen kasvotusten tapahtuvan asioinnin mahdollistamiseksi jokaiselle sitä tarvitsevalle. Myös puolesta-asiointia tulee helpottaa, jotta esimerkiksi omaiset voivat asioida sähköisissä palveluissa vanhuksen puolesta.

Viranomaisten palvelupisteitä tarvitaan, koska käyntiasiointi on joskus välttämätöntä joko viranomaisen tai kansalaisen tarpeiden vuoksi. Asiointipisteverkon kehittämisessä tavoitteena on, että viranomaisten omista palvelupisteistä siirrytään yhteisiin asiointipisteisiin suunnitelmallisesti seuraavan kymmenen vuoden aikana (2020–2029) yhteisen periaatepäätöksen mukaisesti.

Viranomaisasioinnin lisäksi digitaalisuus ulottuu hyvin laajasti eri elämän osa-alueille ja muuttaa totuttuja toimintatapoja nopeasti. Digitaalisesti on saavutettavissa yhä suurempi osuus ihmisten arjessa käyttämistä palveluista, joista kasvava osa on tarjolla ainoastaan digitaalisten kanavien kautta, tai palvelu on kokonaisuudessaan digitaalista sisältöä. Yhteiskunnan on tuettava kansalaisia tässä nopeassa ja suuressa muutoksessa, mikä edellyttää niin viranomaisten, kolmannen sektorin kuin yksityisten toimijoidenkin yhteisiä panostuksia varmistamaan riittävien kyvykkyyksien ja tuen saaminen mahdollisimman monelle. Digitaalisuus ei saa syrjäyttää.

4.2 Alueellisten keskuskaupunkien asiointikeskukset

Valtionhallinnon käyntiasioinnin palvelupisteverkon rungon muodostavat 18 alueellisen keskuskaupungin kampusmalliset asiointikeskukset. Pääkaupunkiseudulle on alueen laajuuden ja asiointimäärien vuoksi perusteltua perustaa 3–4 asiointikeskusta. Vastaavasti voidaan harkita kahden keskuksen perustamista Tampereen, Turun ja Oulun alueille. Asiointikeskusten kokonaismäärä on näiden lisäysten jälkeen 24.

Asiointikeskuksissa ovat saatavilla kaikki valtion viranomaisten palvelut vähintään ohjattuna sähköisten palvelujen käyttönä ja tuettuna etäasiointina. Jokainen viranomaisen päättää kuitenkin itse henkilöresurssiensa sijoittamisesta keskuksiin. Asiakaspalvelu toteutetaan yhtenevällä mallilla, ja asiointikeskuksissa on myös kaikkien viranomaisten käyttöön soveltuvia yleisistä asiakaspalvelutiloista eristettyjä asiakastapamiseen soveltuvia tiloja ja viranomaistyöskentelyyn soveltuvia myös tekniseltä varustukseltaan moderneja toimistotiloja. Asiointi kaupungeissa keskitetään näihin asiointikeskuksiin, eikä valtionhallinnon viranomaisilla ole omia palvelupisteitä niiden rinnalla. Keskuksissa voi olla valtionhallinnon palveluiden ohella myös kaupunkien omia asiointipalveluja.

Poikkeuksina ovat poliisin lupahallinto, joka voi sijoittaa lupapalvelut myös jatkossa poliisiasemien yhteyteen, ja tulli, jonka asiakaspalvelua on edelleen saatavilla rajasemilla.

Kaupunkien asiointikeskukset tavoittavat valtaosan kansalaisista. Vuonna 2029 koko väestöstä yli 90 % asuu väestöennusteiden mukaan enintään 45 minuutin ajoetäisyyden päässä näistä keskuksista.

4.3 Yhteinen asiointipisteverkko harvaanasutuilla alueilla

Harvaan asuttu maaseutu kattaa 68 prosenttia Suomen pinta-alasta, mutta siellä asuu alle 10 prosenttia väestöstä.

Harvaan asutuilla alueilla asiointipisteverkko toteutetaan asiakastarvelähtöisesti yhdessä paikallisten palvelutarjoajien kanssa riittävän asiointipistekohtaisen asiointivoivyymin varmistamiseksi. Palvelupisteverkoston alueellisessa suunnittelussa lähdetään niiden asiakkaiden tarpeista, joilla on usein tapahtuvaa asiointia ja joiden liikkuminen tai kyky käyttää sähköisiä palveluita ovat muita asiakasryhmiä alhaisemmat. Näitä asiakkaita on erityisesti Kelan ja osin myös TE-palveluiden asiakaskunnassa. Palveluverkko suunnitellaan siten, että näiden asiakasryhmien tarpeisiin pystytään vastaamaan kokonaisuuksina yhdessä eri palvelutarjoajien kanssa. Asiointipisteet tarjoavat opastuksen ja sähköisten palvelujen käytön tuen asiakkaille sekä etäpalvelumahdollisuuden.

Lähtökohta tulevalle asiointipisteverkostolle on nykyinen 190 yhteisen asiointipisteen verkosto. Se arvioidaan kuitenkin uudelleen, koska käyntiasiointimäärät ovat jatkuvasti laskemassa erityisesti sähköisten palvelujen kehittyessä. Palvelujen kysyntää vastaavan verkon asiointipisteiden määrä voisi alustavan asiointivolyymitarkastelun perusteella olla noin 90 asiointipistettä, mikä näyttäisi alueellisestikin riittävän kattavalta.

Asiointipisteverkon tavoitteena on tuoda valtionhallinnon palvelut niiden asiakasryhmien saataville, jotka eivät kykene käyttämään viranomaisten sähköisiä palveluja. Asiointipisteiden tavoitteena ei ole houkutella sähköisten palvelujen käyttäjiä käyntiasiointiin. Tämä perusperiaate ohjaa valtionhallinnon palvelupisteiden sijoittamista niiden kansalaisten arkisten asiointitarpeiden yhteyteen, joilla ei ole kykyä käyttää sähköisiä palveluja. Näitä ovat esimerkiksi sote-palvelukeskukset, kunnantalot ja kirjastot ja myös kauppakeskukset. Osa asiointipisteistä on tulevaisuudessa liikkuvia ja/tai tilapäisiä pop-up-tyyppisiä pisteitä. Jokainen viranomainen päättää palvelupisteiden omasta resursoinnista asiointipiste- ja tilannekohtaisesti. Harvaan asuttujen alueiden yhteisissä asiointipisteissä syvempää viranomaiskohtaista asiantuntijapalvelua on tarjolla pääosin etäyhteyden välityksellä tai etukäteen sovittuna ajanvarauksella.

Koska olosuhteet eri alueilla poikkeavat merkittävästi toisistaan, palveluverkko suunnitellaan yhdessä paikallisten ja alueellisten päättäjien kanssa alueelliset erityispiirteet ja -tarpeet huomioiden.

5 TAVOITETILAN HYÖTYARVIO

Tavoitetilan mallin keskeiset hyödyt syntyvät asiakkaille mahdollistettavista yhden luukun käyntiasiointipisteistä, joissa etenkin monen viranomaisen palveluita samanaikaisesti tarvitseville asiakkaille on mahdollista tarjota aiempaa parempia ja vaikuttavampia kokonaispalveluita sekä saumattomia asiointipolkuja. Viranomaisten yhteistyö palveluketjujen kehittämisessä voidaan viedä uudelle tasolle viranomaisten toimiessa osin samoissa tiloissa. Asiakaspalveluverkoston kehittäminen mahdollistaa myös merkittävät kustannussäästöt.

Tavoitetilan malliin siirrytään pitkällä aikavälillä suunnitelmallisena siirtymisenä omista palvelupisteistä toimijoiden yhteisiin asiointipisteisiin. Suunnitelmallinen eteneminen edellyttää palvelupistekohtaista tarkastelua, jossa huomioidaan nykyisen palvelupisteen elinkaaren vaihe ja sopimukselliset näkökulmat. Alueellisissa keskuskaupungeissa siirtyminen kampusmallisiin asiointikeskuksiin edellyttää panostuksia olemassa olevan infrastruktuurin uudistamiseen ja mahdollisesti myös uudisrakentamiseen. Nämä uudistukset eivät välttämättä lisää kustannuksia, koska vastaavasti 10 vuoden siirtymäjakson aikana myös nykyisiä palvelupisteitä tulisi saneerata ja kunnostaa. Myös henkilöstövaikutusten osalta pitkä siirtymävaihe ja suunnitelmallinen eteneminen mahdollistaa toiminnan luonnollisen sopeuttamisen ja negatiivisten vaikutusten pehmentämisen. Seuraavassa esitetään tuottavuushyötyjen euromääräiset arviot, joiden perusteita on käsitelty tarkemmin luvussa 3.

Siirtymällä tavoitetilan malliin täysimääräisesti, jolloin oletuksena on 10 vuoden siirtymäkauden aikana sopeuttaa palvelupisteverkosto tulevaisuuden käyntiasiakasvolyymiin, voitaisiin tilakustannuksissa säästää arviolta 10–12 miljoonan euroa vuodessa. Edellytyksinä ovat siirtyminen kampusmallisiin pisteisiin keskuskaupungeissa ja harvaanasuttujen alueiden osalta sijoittuminen pääosin muiden palveluiden yhteyteen erilaisia liikkuvia ratkaisuja hyödyntäen käyntiasioinnin mahdollistamiseksi. Asiakaspalvelutilojen eriytyessä muita toimitilaratkaisuja voidaan kehittää aiempaa vapaammista lähtökohdista ja saavuttaa merkittäviä tuottavuushyötyjä.

Henkilötyön säästöt ovat seurausta panostuksista sähköisiin palvelukanaviin ja toimintatapamuutoksiin. Palveluverkon kehittäminen alentuneiden käyntiasioinnin volyymien mukaisesti mahdollistaa näiden tuottavuushyötyjen realisoitumisen. Varovaisesti arvioiden asiakaspalveluun kohdistuvan henkilötyön määrän voidaan arvioida putoavan noin kolmannekseen nykyisestä vuoteen 2029 mennessä. Tämä tarkoittaisi 20–30 miljoonan euron vuotuisia säästöjä henkilökustannuksissa. Kehitys edellyttää panostuksia etenkin siirtymävaiheen aikana sähköisen asioinnin tukeen, mikä luonnollisesti edellyttää myös henkilötyöpanostuksia.

Tavoitetilaan siirryttäessä voidaan saavutettavissa olevat tuottavuushyödyt arvioida pitkällä aikavälillä yhteensä 30–40 miljoonaksi euroksi vuodessa. Säästöjen saavuttaminen riippuu muiden palvelukanavien ja toimintatapojen samanaikaisesta kehittämisestä ja myös valinnoista palveluverkon toteuttamisessa. Tuottavuushyötyä voidaan myös hyödyntää palvelujen saatavuuden, palvelutason ja vaikuttavuuden edistämisessä. Kansalaisten asiointissa tapahtuu tarkastelujaksolla 2019–2029 joka tapauksessa niin suuri muutos, että se edellyttää palveluverkoston perinpohjaista uudistamista.

LIITE 1: VIRANOMAISTEN PALVELUT JA NIIDEN KEHITTÄMINEN

Liitteessä esitetään tiivistetysti kunkin viranomaisen asiakaspalvelun, käyntiasioinnin ja sähköisten palvelujen nykytila ja palvelujen tulevaisuuden odotukset ja suunnitelmat. Lisäksi luvun lopussa kuvataan yhteisten asiointipisteiden toimintamalli ja nykytila.

Aluehallintovirastot

Aluehallintovirasto (AVI) hyödyntää toiminnassaan virastonsa monipuolista asiantuntijuutta. Virasto hoitaa kahdeksan eri ministeriön alaisuuteen kuuluvia tehtäviä. AVI:ssa työskennellään poikkihallinnollisesti eli tehtäviä hoidetaan yhteistyössä eri vastuualueiden kanssa.

Virastolle kuuluvat tehtävät hoidetaan pääosin alueellisesti siten, että kukin AVI hoitaa tehtävät toimialueensa osalta. On myös tehtäviä, joita hoidetaan keskitetysti tietyn tai tiettyjen AVI:n toimesta. AVI:n tulee toiminnallaan edistää muun muassa perusoikeuksien ja oikeusturvan toteutumista, peruspalvelujen saatavuutta, ympäristönsuojelua, ympäristön kestävästä käytöstä, sisäistä turvallisuutta sekä terveellistä ja turvallista elin- ja työympäristöä alueilla.

Viraston tehtäväkenttä on hyvin laaja. siihen kuuluvat muun muassa, sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaus ja valvonta, yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajien ohjaus, luvat ja valvonta, alkoholijuomien anniskelu- ja vähittäismyyntiluvat ja valvonta, alkoholihaittojen ehkäisy, eläinlääkintähuollon sekä eläinsuojelun ohjaus ja valvonta, elintarviketurvallisuuden ohjaus ja valvonta, oppilaan oikeusturvan edistäminen, kilpailuvalvonta ja kuluttajien aseman turvaaminen, työsuojelun valvonta ja kehittäminen, ympäristöterveydenhuollon ohjaus ja valvonta, opetus-, nuoriso-, liikunta- ja kirjastopalvelujen henkilöstön täydennyskoulutus, nuoriso-, liikunta- ja kirjastotoimen hankkeiden valtionavustukset sekä osaamisen kehittäminen (Osaava-ohjelma), ympäristönsuojelu- ja vesilain mukaiset lupa- ja korvausasiat, pelastustoimen, varautumisen ja sisäisen turvallisuuden kehittäminen, peruspalvelujen alueellisen saatavuuden arviointi, tupakka- ja terveydensuojeluviranomaisten ohjaus, valvonta ja arviointi, kunnalliskantelujen sekä viraston toimialaan liittyvien valitusten ja kantelujen käsittely. Valtaosa viraston tehtävistä kohdistuu yrityksiin ja muihin organisaatioihin ja suoranaisia kansalaisille kohdennettuja palveluja tai kansalaisten asiointia edellyttäviä palveluja on varsin vähän. Sähköisessä palvelussa asiakas voi hoitaa asioita yrityksen/yhteisön nimissä tai yksityishenkilönä. Hän voi täyttää lomakkeen, ja lähettää sen sähköisesti tai postitse aluehallintovirastoon. Sähköisen asioinnin piirissä ovat esimerkiksi ympäristöasioiden luvat sekä kirjasto-, liikunta- ja nuorisotoimen valtionavustusten haku.

Manner-Suomessa on kuusi aluehallintovirastoa, joilla jokaisella on päätoimipaikka ja osalla muita toimipaikkoja. Jokaisen viraston päätoimipaikassa ja muissa toimipaikoissa on palvelupiste, jossa sekä yritykset, yhteisöt että kansalaiset voivat asioida. Valtaosa kanteluista, lupahakemuksista, rekisteröintihakemuksista ja ilmoituksista tulee postitse tai sähköpostin liitteenä virastoon. Aluehallintovirastojen palvelupisteisiin voidaan myös tuoda asiakirjoja joko asian vireille panemiseksi tai jo vireillä olevaan asiaan liittyen. Aluehallintovirasto (AVI) antaa hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa. Neuvonta voi koskea tietoa AVI:n palveluista ja AVI:n tehtäviin kuuluvan asian vireillepanosta, selvittämisestä ja menettelyistä. Yhteydenotto voi tapahtua puhelimitse, postitse viraston ilmoittamaan osoitteeseen, sähköpostitse kirjaamon sähköpostiosoitteeseen tai henkilökohtaisesti virastossa käyden. Henkilökohtaisista tapauksista sovitaan aina asiantuntijan kanssa etukäteen. Ajanvarauksesta voi kysyä lisä-

tietoja oman alueen AVIn puhelinnumerosta. Työsuojeluviranomaisilla on yhteinen valtakunnallinen puhelinneuvonta, joka neuvoo ja ohjeistaa työn terveyteen ja turvallisuuteen sekä työsuhteen ehtoihin liittyvissä asioissa.

Elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskukset (ELY-keskukset)

ELY-keskukset edistävät alueellista kehittämistä hoitamalla valtionhallinnon toimeenpano- ja kehittämistehtäviä alueilla. ELY-keskukset perustettiin 1.1.2010 ja niihin on koottu entisten TE-keskusten, alueellisten ympäristökeskusten, tiepiirien, lääninhallitusten liikenne- ja sivistysosastojen sekä Merenkululaitoksen tehtäviä. Osa tehtävistä siirtyi saman aikaan perustettuihin aluehallintovirastoihin. ELY-keskuksissa on kolme vastuualuetta: (1) elinkeinot, työvoima ja osaaminen (2) liikenne ja infrastruktuuri (3) ympäristö ja luonnonvarat.

ELY-keskukset kuuluvat työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalaan. Keskuksia ohjaavat työ- ja elinkeinoministeriön lisäksi sisäasiainministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö, maa- ja metsätalousministeriö, ympäristöministeriö, liikenne- ja viestintäministeriö sekä Väylävirasto. ELY-keskukset toteuttavat myös Ruokaviraston, Maahanmuuttoviraston ja Business Finlandin tavoitteita.

ELY-keskuksia on viisitoista, vastuualueita kolme. Yhdeksän ELY-keskusta ylläpitää kaikkia kolmea vastuualuetta, neljä kahta ja kaksi yhtä vastuualuetta. Niillä on yhteensä 21 palvelupistettä. Jokaisella ELY-keskuksella on varsinaisen toimipisteen yhteydessä arkisin klo 9-16.15 auki oleva palvelupiste ja osalla myös kirjaamon katuosoite, jonne asiakas voi toimittaa asiakirjat. ELY-keskukset pyrkivät ohjaamaan verkkosivuillaan asiakkaat ensisijaisesti sähköisiin palveluihin. Hakemukset ovat valtaosaltaan vielä lomakemuotoisia, ja asiakas toimittaa niitä perinteisellä postilla, sähköpostilla ja viemällä henkilökohtaisesti kirjaamoon. ELY-keskusten asiakkaat ovat pääosin maatalousyrittäjiä, yrittäjiä, yrityksiä ja yhteisöjä.

KEHA-keskus vastaa ELY-keskusten ja TE-toimistojen toimintaprosessien kehittämisestä ja sähköisten palvelujen kehittämisestä ja niiden hallintopalvelujen tuottamisesta.

Kansaneläkelaitos (Kela)

Kansaneläkelaitos (Kela) on valtion laitos, joka hoitaa Suomessa asuvien perusturvaa eri elämäntilanteissa. Kelan asiakkaita ovat kaikki Suomessa asuvat ja ulkomailla asuvat Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvat henkilöt. Kelan palveluverkko oli laajimmillaan vuonna 2007, jolloin Kelalla oli 263 joka päivä auki olevaa palvelupistettä, jonka jälkeen omien palvelupisteiden määrä on laskenut 161 (31.12.2018). Näistä pisteistä 54 on avoinna joka päivä. Merkittävässä osassa toimistoja voi asioida vain yhtenä tai kahtena päivänä viikossa vähäisen kysynnän vuoksi. Noin kahdessa kymmenessä pisteessä voi asioida vain ajanvarauksella tai etäpalveluyhteydellä. Palvelua annetaan yhä useammalla paikkakunnalla palveluyhteistyönä toisen toimijan tiloissa rinnakkain toisten palveluntarjoajien kanssa ja varsinaisesta Kelan toimistokiinteistön käytöstä asiakaspalvelussa on luovuttu. Kela on mukana myös 138 yhteisessä asiointipisteessä toimeksiantajana. Kelan palveluverkko on toteutettujen muutosten jälkeen edelleen erittäin kattava valtakunnallisesti

Kelan hallitus päätti palveluverkon kehittämisestä vuoden 2017 lopulla. Lähekkäin sijaitsevia palvelupisteitä voidaan vähentää, jos asiakkaiden palvelutarpeisiin voidaan siitä huolimatta hyvin vastata ja lähellä on Kelan palvelupiste, joka on helposti saavutettavissa julkisilla kulkuvälineillä. Henkilökohtaista palvelua omassa palvelupisteessä tarjotaan silloin, kun henkilökohtaisen palvelun kysyntä ja tarve paikkakunnalla on merkittävää (yleensä yli 100 asiakkaan viikkoasiointi). Kun henkilökohtaisen palvelun

kysyntä ja tarve selkeästi vähenee, palvelu voidaan järjestää esim. ajanvarauspalveluna, suullisena asiointina (puhelinpalvelu), yhteispalveluna ja/tai etäpalveluna tai erilaisina pop up –palvelupisteinä. Palvelun järjestämismuoto valitaan asiakkaiden, kustannusten, henkilöstön ja tilojen kannalta tarkoituksenmukaisella tavalla.

Henkilöasiakkaiden asiointimäärät ovat kasvaneet lähes kahdellakymmenellä miljoonalla viimeisen kuuden vuoden aikana. Tämä johtuu verkkopalvelukanavan kehityksestä ja kansalaisten osaamistason kasvusta. Muiden kanavien palvelutapahtumat ovat laskeneet hieman. Asiointimäärä palvelupisteissä oli vuonna 2012 2,8 miljoonaa, josta se putosi 4 vuodessa noin 30%, noin 2 miljoonaan. Vuosi 2017 oli poikkeuksellinen, kun toimeentulotukiasiat siirtyivät Kelan hoidettavaksi. Käyntiasiointien määrä kasvoi tuolloin 2,5 miljoonaan. Vuoden 2018 luvut osoittavat kuitenkin, että tässä on palattu aikaisempaan hieman laskevaan trendiin. Noin 5% käyntiasiointeista on ajanvarauksella. Postiasiointien määrä on suuri, Kela lähettää yli 15,7 miljoonaa kirjettä ja vastaanottaa hieman alle 10 miljoonaa skannattua hakemusta ja muuta asiakirjaa vuodessa

Maahanmuuttovirasto (Migri)

Maahanmuuttovirasto (Migri) on maahanmuutto-, turvapaikka-, pakolaisuus- ja kansalaisuusasioiden asiakaspalvelusta ja päätöksenteosta vastaava organisaatio. Maahanmuuttovirasto ylläpitää vastaanottojärjestelmää, toteuttaa maahanmuuttopolitiikkaa ja edistää hallittua maahanmuuttoa.

Tärkeimmät asiakasryhmät ovat vuoden 2018 tilastojen mukaan oleskeluluvan hakijat (noin 65.000), Suomen kansalaisuutta hakevat (noin 14.000), Suomeen rekisteröityneet EU-kansalaiset (hieman yli 10 000) turvapaikan hakijat (hieman yli 4500) ja maasta poistettavat henkilöt (noin 6100). Asiakaspalvelun erityispiirteenä on, että 70 % asiakkaista puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai englantia. Asiakkaiden osaaminen, koulutus, sekä tietotekniset taidot vaihtelevat merkittävästi. Osa Migrin asiakkaista tarvitsee asioidessaan viraston kanssa tulkkauspalveluita. Näistä syistä johtuen käyntiasiointilla on edelleen merkittävässä rooli viraston palveluissa.

Migrillä on yhdeksän palvelupistettä. Suurin palvelupisteistä on Helsinki, jossa asioi noin puolet viraston palvelupisteiden asiakkaista. Asiakaskäyntejä palvelupisteissä on noin 100 000 vuodessa. Suurin syy palvelupisteissä käynnille on lupahakemuksen jättäminen ja siihen liittyvä henkilön tunnistaminen. Migrille tehtyjen hakemusten määrä vaihtelee vuosittain 90.000 ja 100 000 välillä. Näiden palvelupisteiden lisäksi maahanmuuttopalveluja tuotetaan muiden viranomaisten palvelupisteissä. Suurin osa ensimmäisistä oleskeluluvista laitetaan vireille Ulkoministeriön ylläpitämissä Suomen edustustoissa ulkomailla. Turvapaikkahakemukset pannaan vireille poliisin tai rajavartiolaitoksen toimipisteissä ympäri Suomen. Turvapaikkahakemuksia käsitellään ja puhutellaan tehdään neljässä pisteessä, pakolaisaseman lakkauttamis- ja peruuttamisasiointeissa kahdessa pisteessä, sekä kiintiöpakolaisasioita yhdessä pisteessä.

Oleskelulupien vireillepanoon ja muihin oleskeluun liittyvien asioiden hoitoon on tarkoitettu sähköinen asiointipalvelu Enter Finland, joka otettiin käyttöön vuonna 2012. Sähköisten asiointien määrä kasvaa jatkuvasti, hieman yli puolet oleskeluluvista jätetään järjestelmän kautta, hakemusten määrä oli vuonna 2018 n. 56 000 (arvio). Aivan kaikkia asioita viraston asiakas ei voi vielä hoitaa sähköisesti

Neuvonta tapahtuu pääosin verkossa ja puhelimitse. Chatbot aloitti Migrin verkkosivuilla pilottina vuonna 2018, ja arviolta 60.000 keskustelua vuodessa tapahtuu sen avulla. Chatbot pyrkii vastaamaan tavallisimpiin kysymyksiin, jotta muut kanavat voivat keskittyä monimutkaisempiin asioihin. Tulevaisuudessa chatbotin antaa neuvontaa useilla kielillä, puhuu ja kuuntelee sekä mahdollisesti myös korvaa lomakkeet keskus-

telulla. Chatbotin ohella käytössä on livechat, jossa virkailijat vastaavat niihin kysymyksiin, joihin chatbot ei vielä osaa vastata. Viraston puhelinneuvonnassa vastattiin noin 91 000 puheluun vuonna 2018.

Asiointipalvelua kehitetään tulevaisuudessa digitaalisuutta hyödyntäen, esimerkkinä oleskelun jatkoluvan toteuttaminen ilman henkilökohtaista käyntiä. Neuvontaa ja asiakasviestintää kehitetään edelleen erityisesti sähköisissä kanavissa, josta hyvänä esimerkkinä on chatbot-palvelun kehitystyö. Nykyinen lainsäädäntö ei mahdollista oleskelulupiin liittyvien palveluiden sähköistämistä kaikilta osin. Tunnistaminen on yksi suurimmista haasteista.

Maanmittauslaitos (MML)

Maanmittauslaitos on valtakunnallinen ja läsnä kaikkialla Suomessa. Sillä on 26 omaa palvelupistettä, joissa asiakkaat asioivat maanmittaukseen, kirjaamiseen ja paikkatietoon liittyvissä asioissa. Palveluverkostoa on kehitetty ja kehitetään edelleen sähköisten asiointipalvelujen kehittyessä ja käyttömäärien kasvaessa. Vuoden 2017 tammi-kuussa suljettiin 9 käyntiasiointipistettä vähäisten käyntimäärien perusteella. Tässä yhteydessä tutkittiin myös yhteisten asiointipisteiden käyttöä, mutta todettiin, että MML:n neuvonta- ja tietopalvelut edellyttävät erityisosaamista. Tästä syystä palveluja on hankala toteuttaa yhteispalvelupisteissä.

MML:n asiakaspalvelun asiakaskontaktimäärä oli vuonna 2018 noin 190 000 (ei sisällä MML:n asiointipalvelun käyttäjiä). Kontaktien kokonaismäärä on pysynyt samalla tasolla useita vuosia. Puhelinpalvelun osuus on 50%, tiskipalvelun 27%, sekä sähköpostien ja verkkolomakkeiden kummankin noin 11%. Chatin osuus on toistaiseksi pieni, noin 1%, mutta kasvussa. Asiointikanavien käyttö muuttuu: tiskipalvelun osuus pienenee 3-4%-yksikköä vuodessa, ja verkkolomakkeen sekä sähköpostin käyttö vastavasti kasvaa. Viimeisen vuoden aikana on ollut nähtävissä puhelinasiakkaiden siirtymää MML:n asiointipalvelun käyttäjiksi. Asiakkaista noin 95% on yksityishenkilöitä, yritysten ja yhteisöjen osuus on noin 5%.

MML:n verkkoasiointipalveluun tehtiin 2018 jo n. 80 000 kirjautumista. Näistä asiakkaista neljäsosa osti rekisteriotteen, kartan tai jonkin muun tuotteen.

Paikkatietopalvelujen käyttäjämäärät ovat nousseet merkittävästi viime vuosina. Kansalaisten yleisimmin käyttämän Karttapaiikka-palvelun päivittäinen kävijämäärä oli 2015 n. 10 000 ja 2018 n. 13 600 käyttäjää. MML:n karttakuvapalveluun (WMTS) tehtiin 2018 erillisiä hakuja n. 10 miljardia.

Kiinteistötietopalvelun tietohaut ovat kasvaneet vuoden 2014 vajaasta 5 miljoonasta vuoden 2018 reiluun 6 miljoonaan. Käyttäjät ovat 99,5% yrityksiä tai viranomaisia. Näiden palvelujen kasvun odotetaan laantuvan muutaman prosentin vuosivauhtiin. Koska tiedot ovat maksullisia ja käyttö edellyttää lupaa, voidaan niiden volyyymi ennustaa kohtuullisen hyvin. Paikkatietojen osalta kasvu tulee edelleen jatkumaan voimakkaasti, ollen 10-20% vuosittain.

Uusia kasvavia verkkopalveluja ovat sähköiseen kiinteistövaihdantaan liittyvät toimenpiteet kuten omistusoikeuden rekisteröinti, kiinnitykset ja sähköisten panttikirjojen siirto. Näitä palveluja käyttävät erityisesti ammattikäyttäjät kuten pankit ja kiinteistönvälitys. Erityisen suurena muutoksena tulee olemaan asunto-osakerekisteri (huoneistotietojärjestelmä) eli asunto-osakkeiden siirtyminen sähköisiksi, joka alkuvaiheessa tulee lisäämään asiakaspalvelun työkuormaa (arvio 10 htv seuraavalle 3-5 vuodelle) sekä hallinnoitavien sähköisten palvelujen määrää (käyttöönnotot, asiakastyö). Verkkopalveluja kehitetään voimakkaasti ja niiden osuus käyttömääristä tulee edelleen kasvamaan. Verkkosiointiin liitetään automatisointia erityisesti rekisteröintiin liittyvissä toimenpiteissä. Muiden palvelukanavien ja erityisesti tiskipalvelun kysyntä laskee (lukuun ottamatta asunto-osakerekisteriin liittyvää asiointia) ja muuttuu yhä enemmän asiantuntijapalveluksi vaativissa maanmittaus- ja kirjaamisasioissa.

Maistraatit

Maistraatit ovat osa valtion paikallishallintoa. Maistraattien tehtäväkenttä on laaja ja monimuotoinen. Ne vastaavat alueensa väestötietojärjestelmästä ja holhousasioista. Muita tehtäviä ovat muun muassa avioliiton esteiden tutkinta, nimenmuutosasiat ja perukirjojen osakasluetteloiden vahvistaminen sekä kuluttajaneuvontapalvelut. Maistraatin henkikirjoittaja suorittaa siviilivihkimiset ja hän toimii myös julkisena notaarina ja kaupanvahvistajana. Valtiovarainministeriö vastaa maistraattien strategisesta ohjauksesta. Itä-Suomen aluehallintoviraston maistraattien ohjaus- ja kehittämissykki vastaa puolestaan maistraattien valtakunnallisten toimintojen kehittämisestä ja tulosohjauksesta.

Tehtäviä hoitamassa on Manner-Suomessa 9 maistraattia ja niillä on toimipisteitä yhteensä 36. Ahvenanmaalla tehtäviä hoitaa Ahvenanmaan valtionvirasto. Maistraattien suoritemäärä oli vuonna 2017 noin 1,8 miljoonaa. Asiain ja palveluprosessin kannalta suoritteet eivät ole yhteismitallisia. Suoritteilla mitattuna suurin yksittäinen palvelu, henkilöoikeudelliset palvelut (hieman yli miljoona suoritetta) ovat hyvin automatisoituja, ja asiointi tapahtuu joko muiden palvelutuottajien palveluissa tai sähköisesti verkossa. Vihkiminen, kuluttajaneuvonta (siirtyi 1.1.2019 Kilpailu- ja kuluttajaviraston tehtäväksi) tai holhoustoimen edunvalvontapalvelut edellyttävät joko asiakkaan käyntiä maistraatissa tai vähintään puhelimesta asiointia.

Maistraattien tavoitteena on kuitenkin ollut kehittää digitaalisia palveluja hallitusohjelman läpileikkaavan teeman mukaisesti. Sähköiseen kanavaan on kehitetty eMaistraatti alustaa yhden luukun periaatteen mukaisesti. Tehtävä on ollut kuitenkin haastavaa johtuen ainakin osaksi palveluiden kirjavuudesta. Maistraatit ovat myös olleet kehittämissä yhteisiä asiointipisteitä muiden valtion viranomaisten ja kuntien kanssa solmimalla uusia yhteispalvelusopimuksia ja siirtäneet yksiköiden käyntiasiointipalvelun yhteisiin asiointipisteisiin. Hyvänä esimerkkinä on IHH, joka on Uudenmaan maistraatin kärkihanke yhteistyössä Helsingin kaupungin, Verohallinnon, Kelan, Uudenmaan TE-toimiston, Eläketurvakeskuksen ja Helsingin seudun kauppakamarin kanssa.

Maistraattien työajasta, joka oli vuonna 2017 641 henkilötyövuotta, 28 prosenttia kohdentui holhoustoimen edunvalvontapalveluihin. Lähes yhtä suuri palvelualue on henkilö-, perhe ja perintöoikeudelliset palvelut, johon kohdentui 27 prosenttia työajasta. Kuluttajaneuvontapalveluihin käytettiin 7 prosenttia maistraattien kokonaistyöajasta. Toiminto siirtyi vuoden 2019 alusta Kilpailu- ja kuluttajaviraston vastuulle. Todistajapalvelut ja vihkiminen -palvelualueen työajan suhteellinen osuus on 6 prosenttia. Yhteiskunnan tietohuoltopalveluihin, joka koostuu tietohuollosta ja tietopalvelusta, kohdentui 5 prosenttia kokonaistyöajasta. Työaikaseurannassa ei ole eroteltu käyntiasiointiin kuluva aikaa asioiden kokonaiskäsittelyajasta.

Maistraattien, Väestörekisterikeskuksen ja Itä-Suomen aluehallintovirastossa toimivan maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikön tehtävät yhdistyvät 1.1.2020 alkaen. Tehtävät yhdistetään uudeksi valtakunnalliseksi kokonaisuudeksi, Digi- ja väestötietovirastoksi. Strategiakauden (2016-2019) tavoitteena on ollut myös toimipisteverkon supistaminen, mutta toteutusta on siirretty virastouudistukseen jälkeiseen aikaan.

Oikeusapu ja edunvalvonta

Manner-Suomessa on 22 oikeusaputoimistoa ja 22 edunvalvontatoimistoa. Ahvenanmaalla on yksi yhdistetty oikeusapu- ja edunvalvontatoimisto. Toimistot kuuluvat hallinnollisesti kuuteen oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin. Piireillä ei ole keskusvirastoa vaan Oikeusministeriö toimii suoraan niiden tulosohjaajana. Oikeusapu- ja edunvalvontapalvelun luonteen takia toimistoverkoston on suunniteltu alueellisesti kattavaksi. Toimistot sijaitsevat pääosin käräjäoikeuspaikkakunnilla.

Oikeusapua myönnetään hakijan käyttövarojen perusteella. Vähävaraiselle henkilölle oikeusapu on ilmaista. Oikeusaputoimisto tekee päätöksen oikeusavun antamisesta asiakkaan hakemuksesta. Oikeusaputoimistot laativat vuosittain yli 70 000 oikeusapupäätöstä. Oikeusaputoimistoissa käsitellään vuosittain noin 50 000 asiaa. Toimistojen käsittelemistä asioista lähes 80 % on siviili- ja hallinto-oikeudellisia asioita. Yksityisiä asianajajia käytetään pääasiassa tuomioistuinasioissa.

Maistraatti määrää edunvalvojan joko henkilön itse tekemästä, sukulaisten tekemästä tai muun tahon tekemästä hakemuksesta. Edunvalvoja tai edunvalvontavaltuutettu voidaan määrätä, kun esimerkiksi vaikea sairaus tai korkea ikä ovat heikentäneet asianomaisen henkisiä kykyjä niin, että hän ei itse kykene valvomaan etujaan tai hoitamaan taloudellisia asioitaan. Yleisin edunvalvoja on edunvalvottavan sukulainen. Valtion edunvalvontatoimistoissa on noin 41 000 päämiestä. Näistä yksityiset palveluntuottajat hoitavat noin 4 000 päämiehen edunvalvontaa ns. ostopalveluina

Valtaosassa tapauksista asiakaskontaktit vaativat fyysistä tapaamista. Oikeusapu- ja edunvalvontatoiminnan tavoitteena on palvella asiakkaita ihmislähtöisesti ja vuorovai- kutteisesti, koska palveluissa käsitellään heille vaikeita ja henkilökohtaisia asioita. Kuitenkin joissakin osissa palvelukokonaisuutta sähköiset palvelut (hakemukset, edunvalvottavan laskujen maksaminen ja ajanvarauspalvelut), tekoäly (hakemusten käsittely) ja robotiikka (neuvonta) voisivat tukea palveluja, parantaa palvelujen laatua. Etäpalveluja on kokeiltu tapaamisissa, joissa on osallisina asiakas ja/tai useita viranomaisia. Kokemusten perusteella etäpalvelukanavan käytön lisääminen voisi vähentää fyysisiä tapaamisia. Muita kehittämisalueita, ovat muilta viranomaisilta tarvittavien todistusten ja muiden tietojen saanti digitaalisesti palveluväylän avulla, sähköisen sovit- telun kehittäminen ja e-laskutuksen tarjoamat mahdollisuudet.

Poliisin lupahallinto

Poliisi on toimivaltainen viranomainen matkustusasiakirjoihin liittyvissä asioissa ja myöntää ampuma-aseiden ja aseiden osien hankkimiseen ja hallussapitoon oikeuttavia lupia sekä yksityiseen turvallisuusalaan liittyviä hyväksymisiä. Poliisi ratkaisee lisäksi yleisötilaisuuden järjestämiseen liittyviä asioita, ilotulituksiin, teiden sulkemiseen rallikilpailun vuoksi ja moniin muihin yksittäisiin kysymyksiin liittyviä lupa- tai ilmoitus- asioita. Ajo-oikeuden ja ajoterveyden valvontaan liittyvät tehtävät kuuluvat edelleen poliisille. Poliisille siirrytty 1.6.2019 alkaen käsiteltäviksi tuomioistuimelta kaikki ajokiel- lon määräämistä koskevat asiat.

Viraston palvelupisteverkosto muodostuu poliisilaitosten yhteydessä toimivasta 100 lupapalvelupisteestä. Palveluja saa myös kolmesta kunnan viraston yhteydessä ole- vasta pisteestä. Lisäksi Helsinki-Vantaan lentokentällä on erillinen toimipiste, joka pal- vellee kiiretapauksissa ensisijaisesti lentomatkustajia.

Poliisin lupahallinnon suurivolyymisin palvelu on matkustusasiakirjojen myöntäminen (passit ja henkilökorit), joita myönnetään vuosittain noin 950 000. Asiakirjaa varten lupaviranomaisen on tunnistettava hakija, joten palvelu edellyttää lain mukaan asiak- kaan käyntiä poliisin asiointipisteessä. Myös ampuma-aselupien, joita myönnetään vuodessa noin 60 000, käsittely edellyttää luvan hakijan käyntiä poliisin palvelupis- teessä. Käyntiasiointien määrä putosi viidessä vuodessa (vuodesta 2012) asiointipal- velujen kehitystyön myötä 2,2 miljoonasta noin 0,75 miljoonaan. Lupahallinnon neu- vonta, joka tapahtuu pääosin puhelimitse, on järjestetty valtakunnallisesti. Lupaneu- vontaa saa myös poliisin verkkosivujen chat-palvelusta.

Poliisin lupahallinnon toiminta-ajatuksena on hallinnollisen päätöksenteon ja valvon- nan keinoin ennalta estää rikoksia sekä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden häiriöitä yhteiskunnassa, jonka turvallisuustilanne on muutoksessa. Poliisi huolehtii siitä, että menetelmät, henkilöstön osaaminen ja palvelun tarjoamisen tavat sekä viestintä tu- kevat tästä tehtävästä suoriutumista asiakaslähtöisesti, laadukkaasti ja taloudellisesti

tehokkaasti. Poliisin tavoitteena on huolehtia sähköisten palvelujen ja asianhallinnan ylläpitämisestä ja kehittämisestä siten, että ne ovat asiakasystävällisiä, teknistä kehitystä tarkoituksenmukaisesti hyödyntäviä ja toiminnallisesti tehokkaita. Poliisin lupahallinnon palvelutavoitteena on sähköisen kanavan ensisijaisuus. Vuonna 2018 passi-hakemusten vireillepanoista 77 % tehtiin sähköisessä palvelussa. Tätä lukemaa halutaan kasvattaa vielä merkittävästi tulevaisuudessa. Asiakasrajapinnan kehittämisen ohella toisena merkittävänä kehittämistavoitteena on omien sisäisten työvälaineiden ja työskentelyn digitalisointi sekä sisäisen ja ulkoisen tiedonvaihdon siirtäminen digi-ai-kaan.

Rikosseuraamusvirasto, yhdyskuntaseuraamustoimistot

Rikosseuraamuslaitoksen (Rise) tehtävänä on valmentaa rangaistusta suorittavia rikoksettomaan elämään tukeutuen yhteiskunnan yleisiin palvelujärjestelmiin. Yhdyskuntaseuraamustoimistot (YKS) ovat osa rikosseuraamusjärjestelmää. Niiden tehtävänä on yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpano toimialueellaan. Yhdyskuntaseuraamustoimistoissa laaditaan myös seuraamuksiin liittyviä lausuntoja ja toimeenpanosuunnitelmia oikeuden käsittelyä varten. Toiminta on organisoitu kolmeen alueeseen, Etelä-Suomen, Länsi-Suomen sekä Itä- ja Pohjois-Suomen alueeseen.

Toimistoja on 14 ja toimipaikkoja on 24 paikkakunnalla. Lisäksi muutamilla toimistoilla on ns. kylmiä palvelupisteitä, joissa virkailijat tapaavat asiakkaitaan. Toimitilojen kannalta haasteena on asiakastapaamistilojen turvallisuusvaatimukset. Palveluverkon kannalta haasteena ovat harvaan asutut alueet, joissa asiakasvirrat ovat pieniä.

Toimistoilla oli vuonna 2018 yhteensä keskimäärin noin 3000 asiakasta. Suurimmat toimistot ovat Uudenmaan, Helsingin, Tampereen, Turun ja Oulun yks-toimistot. Jokaisella yhdyskuntaseuraamusalueella noin tuhat asiakasta. Rikosseuraamusviraston palvelut eroavat perinteisistä viranomaispalveluista, jossa asiakas ottaa yhteyden viranomaiseen omista tarpeistaan lähtien. Yhdyskuntaseuraamustoimistot kutsuvat asiakkaansa tapaamisiin, asiakkaasta ja hänen tilanteestaan riippuen useita kertoja kuu-kaudessa yhdyskuntaseuraamustoimistoihin. Sähköisillä palveluilla voi tulevaisuudessa olla jonkinlainen rooli valvonnassa, mutta säännöllisiä tapaamisia tai uusintari-kollisuuteen vaikuttaviin ohjelmatoimintoihin osallistumista sähköiset palvelut eivät voi korvata.

Rikosseuraamuslaitoksen visiona on turvallisesti kohti avoimempaa rangaistusten täytäntöönpanoa, jonka toteuttamiskeinona ovat vapausrangaistuksen uudet muodot. Tämä visio tulee todennäköisesti kasvattamaan yks-toimistojen roolia Risen tehtävien toteuttamisessa. Kehittämiskohteita ovat mm. viranomaisten välisen tiedonvaihdon kehittäminen ja digitaalisten kanavien hyödyntäminen asiakastyön kehittämisessä tulevaisuudessa.

Liikenne- ja viestintävirasto (Traficom)

Liikenteen lupien ja valvonnan tehtävien organisointi muuttui 1.1.2019, vaikuttaen myös asiointipalveluihin. Toimijoita ovat Liikenne- ja viestintävirasto (Traficom), Väylävirasto (Väylä) sekä liikenteen ohjaukseen keskittyvä, yhtiöitetty Traffic Management Finland Group. Liikenne- ja viestintävirastolle (Traficom) siirtyi pääosa Trafim ja Viestintäviraston (Ficora) tehtävistä, sisältäen liikenteen ja viestinnän luvat, rekisterit, pätevyudet, valvonnan ja turvallisuuden viranomaistehtävät.

Traficomilla on joukko suuri volyymisiä palveluja (esimerkiksi autorekisteröinti) ja toisaalta erikoistuneita pieni volyymisiä (lento- ja merenkulun luvat, erilaiset pätevyudet) palveluja. Pääosa toimialan luvista on sähköisesti haettavia, ja pääosa asioinneista

tehdään sähköisesti. Lisäksi suuri joukko asioinnista tapahtuu kumppaniverkoston (mm. katsastusasemat) kautta sähköisinä.

Uuden viraston synergiahyödyt ovat pääosin muualla kuin lupa- ja asiointipalveluissa, koska aiempien Trafín ja Ficoran asiointitapahtumat ovat suurelta osin erityyppisiä. Ficoran asiointi oli pääasiassa organisaatioita koskevaa, Trafilla oli myös miljoonia henkilöasiakkaita.

Trafilla oli noin 18 miljoonaa asiointitapahtumaa vuonna 2018 (arvio), joista ¼ organisaatioita ja ¾ yksityishenkilöitä koskevia, joten painopiste on henkilöpalvelujen digitalisoinnissa. Trafín käyntiasioinnin kumppaniverkosto on hyvin laaja (>2000 ajoneuvojen katsastukseen erikoistunutta palvelupistettä). Näissä maksetaan asiointitapahtumakohtainen korvaus kumppaneille. Ajoneuvorekisteröintiin liittyviä tapahtumia on 2,5 milj, joista asiakkaat tekevät 60% sähköisinä. Neuvontapalvelu on myös ulkoistettu ja tapahtumavolyymi on suuri. Noin 1/5 ajoneuvorekisteröinneistä generoi puhelinkyselyn. Puhelujä on vuositasolla noin 600.000 vuodessa. Neuvontapuhelujen volyyymi on laskenut 11% vuodessa. Kumppani käytti työaikaan niihin 60 henkilötyövuotta. Chatin volyymit ovat nousseet 100% vuodessa, kun osa puhelusta siirtynyt verkkoon. Viestinnän asiointivolyymit ovat pienempiä; 47000 asiakasyhteyttä, joista 30000 puhelimitse ja 27000 kirjallista.

Tulli

Tullin tehtävänä on edistää tavarakaupan sujuvuutta ja varmistaa sen oikeellisuus, kantaa tehokkaasti tavaraverot, tarjota palveluita asiakaslähtöisesti sekä suojata yhteiskuntaa, ympäristöä ja kansalaisia.

Toimintaa ohjaavat ja rajoittavat sekä EU-säädökset että kansallinen lainsäädäntö. Asiakaspalvelun kehittämisen prioriteettina on tarjota asiakaslähtöisesti helppoja, nopeita ja edullisia asiointipalveluita yksityishenkilöille ja yrityksille digitalisaation mahdollisuuksia hyödyntäen.

Tuonti-ilmoituksen antaneita asiakkaita oli vuonna 2017 yhteensä yli 270.000 joista henkilöasiakkaita lähes 230.000 ja yritysasiakkaita noin 35.000. Lisäksi toiseen EU-maahan sijoittautuneita tuonti-ilmoittajia on lähes 9000. Vienti-ilmoituksen antaneita asiakkaita oli noin 15 000. Tulli luokittelee asiakkaat palvelutarpeen mukaan Perusasiakkaisiin, Avainasiakkaisiin ja Tulli+ -asiakkaisiin. Perusasiakkaita ovat satunnaisesti tai harvoin tuontia tai vientiä harjoittavat yritykset, joilla ei ole Tullin myöntämiä yksinkertaistuksia tai lupia. Perusasiakkaisiin kuuluvat myös säännöllisesti asioivat käteisasiakkaat sekä yksityishenkilöt. Avainasiakkaat ovat yrityksiä, joilla on vakiintunut palvelutarve ja joilla on Tullin myöntämiä yksinkertaistuksia tai lupia. Tulli+ -asiakkaita ovat yritykset, joilla on AEOC-valtuutus (lupa) ja jotka haluavat tehdä syvempää yhteistyötä Tullin kanssa.

Asiakasneuvonnan kontaktimäärät vuonna 2017 jakautuvat netti-ilmoittamisen tukeen (noin 50.000 kontaktia), tullineuvontaan (noin 50.000 puhelin tai sähköpostikontaktia), ja Avain- ja Tulli+ -asiakkaiden tukeen (noin 10 000 kontaktia puhelimitse, sähköpostilla tai tapaamisena). Sähköisen palvelukeskuksen kontaktimäärä on noin 15 000 puhelimitse.

Henkilöasiakkaat tekivät tullilmoituksen pääosin verkossa. Nettilmoituksia tehtiin lähes 700.000 ja noin joka 13. ilmoituksen teko aiheutti neuvontatarpeen

Keskeinen asiakasryhmä on huolintaliikkeet ja niiden käyttämät ohjelmistotalot/palveluntarjoajat, joita on noin 10-20. Nämä hoitavat asiointinsa suora sanoma-asiointilla (XML) ja tuottavat yli 80 % koko tulliselvityksen ilmoitusvolyyymista (kaikki ilmoitukset yhteensä n. 5 milj. ilmoitusta/v.). Muut yritykset käyttävät sekä XML-sanomaa että nettiasiointikanavaa ilmoitusten tekemiseen. Satunnaisasiakkaat, pääosin yksityishenkilöitä, tekevät tullilmoitukset netissä. Tulli on pääosin luopunut palvelupisteistä,

raja-aseilla, satamissa ja lentokentällä toimivia lukuun ottamatta. Asiakkailta edellytetään valmiuksia sähköisten palvelujen käytössä, ja neuvontaa ja asiakastukea tarjotaan puhelimitse ja sähköpostitse. Lisäksi yritysasiakkaille tarjotaan yritysneuvontaa ja koulutusta. Tulli neuvoo yrityksiä sähköisen sanomayhteyden käyttöönotossa Tullin järjestelmiin. Neuvonta ja muu tuki on annettu omilla resursseilla.

Tullin asiointipalvelujen tavoitetilassa 2025 asiakkaille tarjotaan kertakirjautumisella helppo ja yhtenäinen asiointikokemus sekä kokonaisnäkyminen omaan tulliasiointiin, asiakas näkee omat asiakastietonsa, asiakasluokkansa ja vaatimusten noudattamisen tason ja voi itsenäisesti edistää oikeellisuuttaan. Asiointipalvelussa asiakkaan ilmoitustiedot täydentyvät automaattisesti ja asiointi sujuu ilman fyysistä kontaktia. Ekosysteemit ja toimijat hyödyntävät Tullin tietoja ja palveluja rajapintojen kautta, jolloin palvelutuotanto monipuolistuu ja laajenee. Asiakkuus- ja asiakastestausprosessit esim. sanoma-asiointi on automatisoitu ja asiakas pääsee aloittamaan sähköisen asiointin itsenäisesti. Lisäksi tullisubstanssi ja palvelumuotoilu on yhdistetty asiakaslähtöisesti palvelukehityksessä, mikä näkyy asiakkaille ymmärrettävinä, tehokkaina ja hyvän käytettävyyden asiointi-, neuvonta- ja tietopalveluina.

Vielä pidemmällä tähtäimellä (visio 2030) digitalisoitu ja automatisoitu tulliselvitys keinoälyä ja ekosysteemejä hyödyntäen (ml. lohkoketjujen mahdollisuudet) mahdollistavat viranomaisen toimimisen ennakoivasti taustalla. Asiakkaan operatiivisen toiminnan näkökulmasta viranomaisen toiminnan merkitys katoaa näkyvistä, asiointi yksinkertaistuu ja kontaktointitarve poistuu.

Työ ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot)

Julkisilla työvoima- ja yrityspalveluilla, TE-palveluilla, edistetään työmarkkinoiden toimivuutta turvaamalla osaavan työvoiman saatavuutta, työnhakijoiden työllistymistä sekä kansalaisten työllistymiskyvyn kehittymistä. TE-toimistot ovat elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten (ELY-keskusten) alaista paikallishallintoa. ELY-keskusten tehtävänä on ohjata TE-toimistoja niiden tavoitteiden saavuttamisessa ja palvelujen kehittämisessä. ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus (KEHA-keskus) tuottaa ELY-keskuksille ja TE-toimistoille kehittämis- ja hallintopalveluita.

TE-palvelujen asiakkaita ovat työnhakijat ja kansalaiset, jotka asuvat Suomessa tai henkilöt, jotka haluavat Suomeen töihin. TE-palveluina tarjotaan mm. tietoa avoimista työpaikoista ja ammateista sekä ammattialojen kehitystrendeistä, neuvontaa ja valmennusta työn hakemiseen ja oman osaamisen tunnistamiseen, henkilökohtaista ohjausta ammatinvalinnassa ja tukea urasuunnitteluun, koulutusta osaamisen päivittämiseksi tai uudelle alalle työllistymiseen, tukea takaisin työelämään palaamisessa elämäntilanteen muuttuessa ja tietoa yrittäjyydestä uravaihtoehdonä. TE toimistot tarjoavat työllistymistä edistävää monialaista yhteispalvelua (TYP), joka on tarkoitettu pidempään työttömänä olleille yhteispalvelua tarvitseville.

TE-palvelut tarjoavat yrityksille apua henkilöstön rekrytointiin ja osaamisen kehittämiseen, muutostilanteisiin sekä yrittäjyyden alkuun. Yritysten ja muiden työnantajien erilaisiin palvelutarpeisiin vastataan räätälöidyillä palveluilla. TE-palvelujen kansainvälinen työnvälitys tukee rekrytointeja ulkomailta. Kansainvälisiä rekrytointipalveluja ovat muun muassa Eures-työnvälitysverkosto ja Eures-neuvojen palvelut.

TE-palveluja tarjoaa 15 alueellista TE-toimistoa, joilla on yhteensä 75 palvelupistettä, 60 ohjaamoja nuorille sekä 33 monialaista yhteispalvelun verkostoa. Palvelupisteissä kävi vuonna 2018 noin 450 000 asiakasta. Käyntimäärät ovat pienentyneet 2010-luvulla merkittävästi. Vuonna 2011 käyntejä oli 1,8 miljoonaa. Tähän kehitykseen ovat vaikuttaneet lainsäädäntö- ja toimintatapamuutokset sekä muiden kanavien, erityisesti sähköisten palvelujen roolin ja käytön kasvu. Verkkoasioinnin osuus kaikesta yhteydenotoista oli viime vuonna jo 34% eli noin 2,5 miljoonaa. Muita käytettyjä kanavia

olivat puhelin (puhelu ja tekstiviesti), sähköposti ja perinteinen kirjeposti. Videoyhteyden käyttö ei haastatteluissa ei vielä ole noussut merkittävään rooliin.

Asiainnoin asiakaskanavasiirtymä on ollut merkittävän nopeaa viimeisten vuosien aikana ja osassa palveluista verkkopalvelujen osuus on jo hyvin korkea. Esimerkiksi yritykset käyttävät 98 prosenttisesti verkko ilmoittaessaan avoimista työpaikoista te-palvelut .fi sivustolla. Myös henkilöasiakkaiden työnhaun aloitusilmoituksen teossa Oma asiointi -verkkopalvelun osuus on jo 83% kakista ilmoituksista eli noin 300 000 kpl), TE-toimistoissa määrä oli noin 60 000. Sen sijaan työnhaun muutosilmoitusten teossa ja cv:n julkaisemisessa sähköisten palvelujen käytön lisäämisessä on mahdollisuus vähentää toimistoasiointia. Osassa TE-toimistojen palveluista asiakkaan näkeminen on palvelun vaikuttavuuden kannalta tarpeellista. Tästä esimerkkeinä nuorisolle suunnatut Ohjaamojen palvelut ja työllistymistä edistävät monialaiset yhteispalvelut.

Ulosottovirastot

Ulosottolaitos muodostuu tällä hetkellä 22 ulosottovirastosta ja ulosoton keskushallintovirastosta, Valtakunnanvoudinvirastosta. Ulosottotehtäviä hoitavat paikalliset ulosottomiehet, joita johtavat kihlakunnanvoudit ja Ahvenanmaalla maakunnanvoudi. Ulosottohenkilöstön kokonaismäärä oli noin 1 150 vuonna 2018. Valtakunnanvoudinvirasto hoitaa pääasiassa ulosoton operatiivisia hallintotehtäviä, kuten tulohjausta, koulutusta, henkilöstöhallintoa ja tarkastusta. Erityisenä tehtävänä on huolehtia palveluiden alueellisesta saatavuudesta. Viraston päällikkönä toimii valtakunnanvoudi. Virasto toimii sekä Turussa että pääkaupunkiseudulla.

Valtakunnanvoudinvirasto toteuttaa oikeusministeriön toimeksiannosta ulosottotoimen rakenneuudistushanketta. Uudistusta valmistellaan yhden viraston mallin pohjalta. Nykyiset 22 ulosottovirastoa ja Valtakunnanvoudinvirasto lakkaavat ja tilalle perustetaan yksi koko valtakunnan kattava ulosottovirasto. Osa ulosoton tehtävistä keskitetään valtakunnallisesti, osa tehtävistä säilyy alueilla. Ulosoton sähköistä asiointia kehitetään voimakkaasti. Myös ulosoton täytäntöönpanotehtäviä tullaan organisoidaan uudelleen.

Ulosottolaitoksen asiakasmäärä oli vuoden 2018 aikana noin 577 000 eri velallista, ja vuoden lopussa asioita oli vireillä 302 000 velallisen kanssa. Asioita tuli vireille vuoden 2018 aikana yli 3,3 miljoonaa. Niitä käsiteltiin vuoden aikana noin 2,9 miljoonaa ja vuoden lopussa vireillä oli 2,2 miljoonaa asiaa. Vireille tulleiden asioiden määrä on kasvanut vuoden 2009 2,6 miljoonasta vuoden 2018 yli 3,3 miljoonaan. Vuosittainen vaihtelu on ollut merkittävää, esimerkiksi vuonna 2014 vireille tulleet asiat vähenivät 12 % ja vuonna 2017 kasvoivat 20%. Velallisista 90 % on luonnollisia henkilöitä ja 10 % juridisia henkilöitä.

Hieman yli 91 % asioista tulee vireille sähköisesti, joko suoraan Uljas-tietojärjestelmään tai Internetin kautta. Manuaalisesti saapuvien hakemusten osuus on alle 10 %. Ulosoton suurin velkojataho on Verohallinto. Se toimittaa ulosottohakemukset ja niihin liittyvät muutokset ulosottoon sähköisesti. Myös vakuutusyhtiöt ja osa kunnista käyttävät ulosoton hakemiseen sähköistä kanavaa. Sen sijaan pienemmät toimijat, kuten perintätoimistot, käyttävät edelleen osittain manuaalisia hakemuksia, vaikka niillä pitäisi olla valmiudet sähköiseen asiointiin.

Sähköisten palvelujen käyttö on kasvanut nopeasti ja sama kehitys näyttää jatkuvan. Käyntiasiakasmäärät ovat puolestaan laskussa. Odotus on, että 2020 noin 95 % asiainnoin tapahtuu sähköisesti. Lainsäädännön muutokset (mm. ulosottokaaren muutos) vaikuttavat merkittävästi kanavakohtaisiin volyymeihin. Rakenneuudistuksen myötä ammattimaista perintätoimintaa harjoittavat yritykset sekä julkisyhteisöt veloitetaan hakemaan ulosottoa sähköisesti. Vaikutus tulee olemaan muutamia prosenttiyksiköitä vuodessa, ja sähköisen palvelujen kehittäminen asiakasystävällisemmäksi

ja helppokäyttöisemmäksi vaikuttaa saman verran sähköisen kanavan osuuden kasvuun.

Jokaisessa nykyisessä 22 virastossa on asiakaspalvelua. Fyysisiä palvelupisteitä on tällä hetkellä 64, Valtakunnanvoudin virasto on esittänyt toimipaikkojen vähentämistä 46 pisteeseen, joista 33 on vakinaisesti miehitettyjä. Oikeusministeri on kuitenkin linjannut, että toimipaikkaverkoston ei tehdä nyt muutoksia. Asiaan palataan tarvittaessa tämän vuoden lopulla. Tähän asti jokainen virastoon määritellyt itse palvelupisteen asiakaspalvelun tehtävät. Yleensä ainakin todistusten antaminen, luottotietomerkintöjen päivittäminen ja virastosähköpostin hoitaminen kuuluvat näihin tehtäviin. Puhelinpalvelu hoidetaan keskitetysti Helsingin ulosottovirastosta.

Verohallinto

Verohallinnon tehtävänä on verotuksen toimittaminen, verovalvonta, verojen ja maksujen kanto, perintä ja tilitys sekä veronsaajien oikeudenvallvonta sen mukaan kuin erikseen säädetään. Verohallinnon on edistettävä oikeaa ja yhdenmukaista verotusta sekä kehitettävä Verohallinnon palvelukykyä.

Sähköisistä kanavista on kehittynyt tärkein palvelukanava sekä asiointissa että neuvonnassa. Verohallinnon verkkosivuilla (Vero.fi) vierailtiin yhteensä yli 23 miljoonaa kertaa, ja Oma Vero -palvelua käytettiin yli 5 miljoonaa kertaa vuonna 2017. Vero.fi sivustolla asiakas voi myös keskustella Veron asiakaspalvelijan kanssa chatissa. Tätä mahdollisuutta käytti vuonna 2017 jo yli 250 000 asiakasta. Vero on myös läsnä eri sosiaalisen median kanavissa. Puhelin on toiseksi suosituin neuvonta ja asiointikanava, kontakteja oli noin 3 miljoonaa. Käyntiasiointien määrä on supistunut merkittävästi. Kun vuonna 2014 vielä verotoimistoissa vieraili hieman yli miljoona asiakasta, vuonna 2017 käyntejä oli noin 675 000. Käyntimäärien lasku näyttäisi vuoden 2018 lukujen mukaan tasaantuvan, joten 10 vuoden päästä voitaneen arvioida määrän laskevan noin 400 000 vierailuun. Ainoa palvelu, joka edellyttää tällä hetkellä käyntiä verotoimistossa on henkilötunnuksen hankkiminen, kun henkilö muuttaa ulkomailta Suomeen töihin ja tarvitsee suomalaisen henkilötunnuksen verotuksellisista syistä. Henkilötunnuksen antaminen edellyttää hakijan tunnistamista matkustusasiakirjasta. Tätä palvelua tarjotaan 36 verotoimistossa.

Henkilökohtaisista palvelukanavista puhelinpalvelu on selkeästi henkilöresursseja työllistävin (noin 320 htv), palvelun tarjoamiseen käyntiasiointinnassa käytettiin vuonna 2017 noin 120 henkilötyövuotta.

Palvelujen kehitystyö kohdistuu pääasiassa sähköisiin kanaviin ja palvelujen muuttamiseen asiakkaan näkökulmasta automaattiseksi. Viime mainitusta kehityksestä hyvänä esimerkkinä on reilu kymmenen vuotta sitten käyttöönotettu ja jatkuvasti vuosien varrella kehitetty veroehdotus henkilöasiakkaille. Tulorekisteri ja sen mahdollistama reaaliaikainen verotus tulevat edelleen vähentämään kansalaisten asiointitarvetta. Chatbot-ratkaisujen ja muun älykkään automaation hyödyntäminen neuvonnassa tavoitteena on vähentää erityisesti puhelinpalvelujen käyttöä. OmaVeron palveluvalikoimaa kehitetään jatkuvasti ja niiden tarjonta laajennetaan jatkossa kaikille asiakasryhmille. Kaikkien näiden toimenpiteiden myötä käyntiasiointiasiointien määrän odotetaan laskevan edelleen. Tämä kehitys palveluverkon tarpeiden uudelleen arvioinnin ja mahdollistaa palvelupisteiden määrän vähentämisen.

Koska asiointimatkat pitenevät joissakin tapauksissa palveluverkon supistuessa, tulevassa asiointipalvelujen kehitystyössä tähtäimenä on asiointitarpeen poistaminen ja sähköisen asiointin tukeminen esimerkiksi puhelimen, chatin ja automaation avulla. Itsenäisesti sähköistä kanavaa rajallisesti osaaville asiakkaille ja heidän tukihenkilöilleen tarjotaan puolesta asiointin mahdollisuutta. Puhelin tulee myös säilymään Veron täyden palvelun asiointikanavana.

Uusia mahdollisuuksia palvelujen kehittämiseksi etsitään myös laajemmin. Tavoitteena on tarjota rajapintatuotteita, joiden ympärille 3. osapuolen palvelutuottajat voivat rakentaa uusia digitaalisia liiketoimintamalleja ja palveluja, jotka helpottavat asiakkaan arkea, mahdollistavat korkean automaation asteen ja veroasiointi asettuu parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaan palvelupolkuun.

Yhteiset asiointipisteet

Yhteiset asiointipisteet ovat tapa tarjota palveluja keskitetysti yhdestä paikasta. Nämä pisteet ovat nykyisin nimeltään Asiointipisteitä. Niissä tarjotaan sekä kuntien, että valtion palveluja, kuten Kelan, poliisin, Verohallinnon, maistraatin, TE-toimiston sekä alueellisia palveluja. Tämän lisäksi myös järjestöt ja yritykset voivat toimia Asiointipisteissä. Suomessa on tällä hetkellä 213 julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelupistettä eli asiointipistettä. Tämä luku sisältää sisältäen myös VIRTU-pisteet, joita on 23. Määritelmällisesti asiointipisteissä on vähintään kahden eri viranomaisen palveluja, mutta tavoitteena on yhden luokun palvelupiste-malli, jossa asiakas saa vireille yleisimmät julkishallinnon palvelut.

Valtionhallinnon toimijoiden omien asiointipisteiden määrä on nyt noin 600. Näiden lisäksi on yhteisiä asiointipisteitä noin 200. Yhteispalvelusopimuksia on tehty 412 ja käyttäjiä on yli 800 (tunnuksia n. 850). Pisteiden käyttäjien määrä on tällä hetkellä reilu 10.000 kuukausittain ja vuonna 2018 noin 155.000, joista Kelan asiointeja yli satatuhatta.

Asiointipisteen palveluvalikoima ei rajoitu käyntiasiointiin vaan se tukee myös sähköistä asiointia. Tavoitteena on, että asiointipisteissä on mahdollista asioida neljän eri kanavan kautta: sähköinen asiointi asiakaspääteellä, etäpalveluasiointi kuvayhteyden avulla, asiantuntijatapaaminen viranomaisen kanssa sekä asiointi palveluneuvojan luona. Palveluneuvojat auttavat tarvittaessa laitteiden käytössä ja opastavat sähköisten palveluiden käyttöön. Myös esim. kodinhoitajat tai palveluautot voivat tarjota asiointipistepalveluja avustaen käyttäjää niissä.

Asiointipisteen rooli liittyy pääosin vireillepanoon ja neuvontaan, kun taas päätökset tehdään kunkin hallinnonalan asiantuntijavirastoissa. Palvelun painopiste on nyt digitaalisissa kanavissa ja tavoitteena on ohjata asiakas jatkossa asioimaan onnistuneesti sähköisissä palveluissa.

Virtu-palvelupisteet ovat Lapin alueen virtuaalisia palvelupisteitä, eli sähköisen asiointin pisteitä, joissa asiakas voi käyttää kuvapuhelinpalveluita ja muita Internet-palveluita. Palvelut voivat olla kunnan, valtion, järjestöjen tai yksityisten tuottamia, ja sijaita muiden palvelujen, kuten kirjastojen, yhteydessä.

Asiointipisteiden käyntivolyymit eivät vielä ole nousseet kovin korkeiksi, koska valtionhallinnon viranomaisten omia palvelupisteitä sijaitsee samoilla paikkakunnilla.