

500 § LAUSUNNON ANTAMINEN JULKISEN HALLINON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTISTA

KH 500 §

9.9.2013

KAN:

407/2013

Esityslistan liitteet:

1. Valtiovarainministeriön lausuntopyyntö 17.6.2013
2. Vastaukset lausuntokysymyksiin
3. Hankkeen loppuraportti ja lakiehdotus sähköisesti osoitteessa: [www.vm.fi/asiakaspalvelu2014](http://www.vm.fi/asiakaspalvelu2014)

Loppuraportti ja lakiehdotus ovat nähtävänä kokouksessa.

Hallintojohtaja Sari Salo 4.9.2013:

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2012 julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen toimikaudeksi 15.1.2012 – 31.5.2013. Hankkeelta valmistui kesäkuun alussa 2013 loppuraportti 'Asiakaspalvelu 2014 – yhdessä palvelut lähellä', johon sisältyy myös ehdotus hallituksen esitykseksi laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta. Loppuraportista ja siihen liittyvästä lakiluonnoksesta hallituksen esitykseksi pyydetään lausuntoa 13.9.2013 mennessä.

**Tavoitteet, hankkeen sisältö ja etenemisaikataulu**

Asiakaspalvelu 2014 –hankkeen tavoitteena on, että asiakkaat saavat julkisen hallinnon asiakaspalvelut yhteisistä asiakaspalvelupisteistä kohtuullisella asuinpaikastaan, ja että palvelut voidaan näin tuottaa taloudellisesti ja tehokkaasti. Hankkeen loppuraportissa ehdotetaan, että julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädetään lailla, jonka mukaan kunnat vastaavat yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamisesta ja ylläpitämisestä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjoavat lain nojalla aina palveluitaan ylläpitäjäkunnan lisäksi poliisin lupahallinto, verohallinto, maistraatit, työ- ja elinkeinotoimistot mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset. Henkilökohtaista käyntiasiakaspalvelua tarjoavat kunnan palveluksessa olevat palveluneuvojat. Silloin, kun palvelu edellyttää viranomaisen toimialan asiantuntemusta, palvelua antaa viranomaisen palvelukeskuksessa oleva asiantuntija joko etäyhteydellä tai suoraan asiakaspalvelupisteessä.

Lakiehdotuksen mukaan asiakaspalvelupisteitä ylläpitäville kunnille maksetaan valtion varoista valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta. Ehdotuksen mukaan rahoitusmalliin kuuluisi perusosa, jolla katettaisiin kiinteitä kustannuksia ja suoritteisiin perustuva osa, jolla katettaisiin lähinnä muuttuvia kustannuksia (palkkakustannukset). Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon muodostamisen lähtökohtana on, että 90 %:lla palvelupisteen vaikutusalueen asukkaista on pisteeseen enintään 40 km:n matka.

Hankkeen ehdotusten toimeenpano etenee siten, että hallituksen esitys julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta annettaisiin eduskunnalle loka-marraskuussa 2013 ja voimaan se astuisi vuoden 2014 keväällä. Hankkeen siirtymäkausi on 2015 - 2019, jolloin laaditaan kuntakohtaiset suunnitelmat asiakaspalvelupisteen käynnistämisestä, toteutetaan pilo-

toinnit, määritellään rahoitusmallin yksityiskohtaiset periaatteet ja henkilöstöpoliittiset linjaukset.

### Lausunto

Lausuntopyynnössä lausunto pyydetään antamaan liitteenä olevan kysymyskokonaisuuden muodossa. Rauman kaupungin vastaukset annettuihin kysymyksiin ilmenevät liitteestä 2.

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalveluverkoksi. Vaihtoehtoissa palvelupiste/ -pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan. Vaihtoehdossa, jossa palvelupisteiden määrä on 164, Raumalle on merkitty palvelupiste, mutta 129 kunnan palvelupisteverkossa Rauma ei ole mukana. Valtion palveluiden keskittämiskehitys jatkuu tulevaisuudessa, joten asiakaspalvelun turvaaminen on olennaisessa roolissa. Pidämme ensisijaisena vaihtoehtona 164 kunnan palvelupisteverkkomallia, jossa Raumalla sijaitseva palvelupiste tarjoaa alueensa valtion- ja kuntatoimijoiden asiakaspalvelut.

Esitän, että kaupunginhallitus päättää antaa edellä olevan lausuntonaan julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

KJ: Kaupunginhallitus päättää hyväksyä hallintojohtajan esityksen.

Päätös: Hyväksyttiin.

Pöytäkirjan liite:

A Vastaukset lausuntokysymyksiin

**Lisätietojen antaja:**  
Hallintojohtaja Sari Salo  
puh. 02 834 3010

2.9.2013

**LAUSUNTOKYSYMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI****Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut****Kysymys 1**

Hanke ehdottaa, että julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu perustuu lakisääteiseen malliin, jossa yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvat viranomaiset sekä yhteisessä asiakaspalvelussa aina tarjottavat viranomaisten palvelut määritellään laissa. Lakisääteistä yhteistä asiakaspalvelua täydentää sopimukseen perustuva yhteinen asiakaspalvelu. Mallia on kuvattu muun muassa loppuraportin luvussa 5.1 sekä hallituksen esitysluonnoksen yleisperustelujen luvuissa 3.2.1 ja 3.3.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta lakisääteisyyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:**

**Lakisääteisyyteen perustuvalla mallilla taataan yhteisen, kuntien ja valtion palveluiden asiakaspalvelun syntyminen sekä yhdenmukainen, tehokkuutta ja taloudellisuutta tavoitteleva toimintamalli.**

**Kysymys 2**

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (*järjestämisveloite*). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämisveloitetta on kuvattu muun muassa hankkeen loppuraportin luvussa 5.1 sekä lakiehdotuksen yleisperustelujen luvuissa 3.2.2 ja 3.3 sekä lakiehdotuksen 4 ja 5 pykälissä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta kunnalle säädettävästä järjestämisveloitteesta:**

**Kuntien vastuulla oleva tehtäväkenttä on jatkuvasti kasvanut, ja valtion vuoden 2014 talousarviossa osana valtion- ja kuntatalouden tervehdyttämistoimia nostetaan esille kuntien palvelukokonaisuuden kriittinen tarkastelu ja palveluiden karsinta. Lailla kuntien tehtäväksi säädettävä yhteinen asiakaspalvelu laajentaa edelleen kunnan lakisääteisten tehtävien määrää. Kunnan lakiin perustuvan järjestämisveloitteen, eli yhteisen asiakaspalvelun hoitaminen, edellyttää valtion taholta täysipainoista sitoutumista palvelun rahoittamiseen, jotta ei hetken kuluttua olla tilanteessa, jossa palveluntuottamis- ja henkilöstöhallinnollinen vastuu on kunnalla, mutta valtion rahoitus yksipuolisesti päättyy.**

**Kysymys 3**

Hanke ehdottaa, että yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan aina lakisääteisesti seuraavien valtion viranomaisten asiakaspalveluita: poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatit, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset sekä työ- ja elinkeinotoimistot, mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset. Näiden viranomaisten yhteisessä asiakaspalvelussa annettavia palveluita on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.2 sekä lakiehdotuksen 9-13 pykälissä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavista palveluista:**

**Kattavan asiakaspalvelun ja palvelutoiminnan tehostumisen näkökulmasta lakisääteisesti määriteltävät palvelukokonaisuudet ovat perusteltuja.**

**Kysymys 4**

Hanke ehdottaa, että järjestämisvelvollisen kunnan on hoidettava myös kunnan omien lakisääteisten tehtävien asiakaspalveluja yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Ehdotusta on kuvattu hankkeen loppuraportissa luvussa 5.2.6 sekä lakiehdotuksen yleisperusteluissa luvussa 3.2.2 ja 14 pykälässä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa:**

Rauman kaupungilla on ollut jo vuodesta 2012 alkaen oma, kunnan pääasiallisen ulkoisen asiakaspalvelun yhteenkokoava palvelupiste, jonka toiminnan ympärille uusi, kunnan ja valtion yhteinen asiakaspalvelupiste on järkevintä muodostaa.

### Toimintaympäristö, toimintamalli ja laadun arviointimalli

**Kysymys 5**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4, toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 3 ja lakiehdotuksen 15 ja 27 pykälissä on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaympäristöä: toimitilaa ja palvelun tarjoamiseen tarvittavaa laitteistoa ja järjestelmiä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun toimintaympäristöstä:**

**Yhteisen asiakaspalvelupisteen laaja palvelutarjonta edellyttää toiminnallisuudeltaan (ICT-järjestelmät ym.) riittävät ja loppuraportin vähimmäisvaatimusten mukaiset toimitilat, joiden osalta kunnalla eli palveluntuottajalla on oltava riittävän pitkä järjestely- ja siirtymisaika.**

**Kysymys 6**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4, toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.4 ja lakiehdotuksen 7 ja 8 pykälissä on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaprosessit: palvelutapahtuman yleiskuvausprosessi ja eri palvelutapahtumien prosessikuvaukset.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista prosessikuvauksista:**

**Kuvattujen palveluprosessien toimivuuden ja onnistumisen kannalta tietohallinto ja tietojärjestelmät ovat hyvin keskeisessä roolissa. Tietohallintoarkkitehtuurin ja -sovellusten tulee olla toimivia ja testattuja ennenkuin niitä otetaan käyttöön. Tietohallintosovellutusten toimivuuden turvaamiseksi on oltava käytössä jatkuva valtakunnallinen helpdesk -palvelu.**

**Kysymys 7**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.8 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.7 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen laadun arviointimallia: arvioinnin tavoitteita ja mittareita sekä arviointikriteereitä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta arviointimallista:**

**Asiakaspalvelupisteen toiminnan tavoitteiden toteutumista on tarkoitus arvioida kolmesta näkökulmasta: asiakkaan (laatu), palveluntuottajan ja henkilöstön (taloudellisuus, tehok-**

kuus) näkökulmista. Mittareiden ja kriteereiden tulee olla riittävän yksinkertaisia ja selkeitä, ja integroituja palvelutapahtumiin, jotta erillistä ja jälkikäteen tapahtuvaa summittaista arviointia ei tarvita.

#### **Kysymys 8**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 6 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistämistä ja kehittämistä: toimintamallin testaamista, käynnistämistä, kehittämistä ja seuranta.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistamis- ja kehittämismallista:**

**Loppuraportissa esitetty projektimainen, vaiheittainen etenemistapa asiakaspalvelupisteen muodostamisesta asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistämiseen on perusteltu.**

#### **Ohjaus ja valvonta**

#### **Kysymys 9**

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun yleishallinnollinen ohjaus kuuluu valtiovarainministeriölle, jonka tukena toimii julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunta. Palvelujen ohjaus, seuranta ja valvonta kuuluisivat lakiehdotuksen 19 pykälässä tarkoitetuille toimivaltaisille valtion viranomaisille. Ohjaus ja seuranta toteutettaisiin yhdessä kuntien kanssa. Aluehallintoviraston tehtävänä olisi valvoa kunnan järjestämisveloitteen noudattamista. Ohjaus- ja valvontamallia on kuvattu loppuraportin luvussa 5.5 sekä lakiehdotuksen 18–21 pykälissä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista:**

**Asiakaspalvelun laadukkaan toiminnan, kehittämisen ja seurannan osalta oleellista on kunnan sekä usean eri hallinnonalan välinen yhteistyö ja vuorovaikutus. Loppuraportin mukaan asiakaspalvelua koskevan järjestämisveloitteen osalta kuntia valvoisi aluehallintovirasto ja valtion viranomaisille palvelun tuottamisesta asetettuja veloituksia valvoisi kukin hallinnonala erikseen. Laadukkaan ja sujuvan asiakaspalvelupistetoiminnan takeena tulee ehdottomasti olla valvontavastuun keskittäminen yhdelle valvonta- ja vastuuviranomaistaholle.**

## Rahoitusmalli

*Yhteisen asiakaspalvelun rahoitusmallia koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.6. sekä lakiehdotuksen 31 pykälässä.*

### Kysymys 10

Hankkeen ehdottamalla yhteisen asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmällä korvattaisiin kunnille valtion palvelujen jakamisesta aiheutuvat kustannukset. Järjestelmään kuuluisi perusosa, jolla katettaisiin kiinteitä kustannuksia ja suoritteisiin perustuva osa, jolla katettaisiin pääasiassa muuttuvia kustannuksia (palkkakustannukset).

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rahoitusjärjestelmän ehdotetusta perusrakenteesta:**

Perusosaan ja suoritteisiin perustuva kustannusten jako on oikeudenmukainen. Perusosan maksamisen (mm. toimitilan vuokratulot, etäpalvelulaitteisto, asiakaspalvelujärjestelmä, henkilöstökoulutus, viestintä) osalta on huomioitava myös ne kunnille aiheutuvat kulut, jotka syntyvät palvelupisteen valmistelu- ja järjestelyvaiheen aikana. Tietohallintosovellutusten on tuettava ja palveltava suoritteisiin perustuvaa laskentaa. Huomattava on myös, että yksittäinen palvelutapahtuma usein pitää sisällään kunnan omaa palveluneuvontaa että valtion palvelujen jakamista tuottavaa palvelua. Suoritepohjaisen hinnoittelun on oltava valmis ja testattu ennen sen käyttöönottoa.

### Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisilla perusteilla, jotka määräytyvät arvioitun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määritellä keskimääräisten tai tyypillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:**

**Korvausten laskentamallissa on syytä olla ns. siirtymäaika, jolloin todelliset kiinteät kustannukset ja oikeaan mitoitukseen perustuvat suoritteet on todennettu, ja vasta tämän jälkeen saatu riittävät ja oikeelliset laskennalliset perusteet.**

### Kysymys 12

Hankkeen rahoitusmalliehdotuksen mukaan voi syntyä tilanteita, joissa korvaukset eivät kata pisteen aiheuttamia kustannuksia vähäisen kysynnän vuoksi. Tilanteisiin on ehdotettu varauduttavan lyhentämällä pisteiden aukioloaikoja, joissain tapauksissa korottamalla korvausta tai viime kädessä sulkemalla piste.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta toimintatavasta vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteissä:**

Palvelupisteverkon tarkoitus on taata kansalaisille tietyt peruspalvelut, myös harvaanasuutila alueilla. Valtion asiakaspalvelupistetoiminnan kokonaistehostumisesta syntyvää säästöä tulee ohjata korvausten korottamisen kautta ns. vähäisen kysynnän yksiköihin. Pisteiden sulkeminen ei ole perusteltua, koska valtionhallinnosta siirtynyt asiakaspalveluhenkilöstö jää sulkemistapauksissa kuitenkin kunnan vastuulle.

## Palvelupisteverkko

*Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkkoa koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.3.*

### Kysymys 13

Hankkeessa tärkeimmäksi palvelupisteverkon kriteeriksi on valittu pisteiden saavutettavuus. Kriteerinä on, että vaikutusalueen asukkaista 90 prosentilla on pisteeseen lyhyempi matka kuin 40 kilometriä maanteitse tai rautateitse.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne saavutettavuuskriteeristä:**

**Kansalaisilla on oltava yhdenmukaiset mahdollisuudet kunnan ja valtion palveluiden saavutettavuuteen; esitetty saavutettavuuskriteeri on riittävä.**

### Kysymys 14

Palvelupisteverkolle on asetettu kriteeriksi myös, että se mahdollistaa käyntiasioinnin tuottavan ja taloudellisen järjestämisen. Ehdotetussa palvelupisteverkossa on saavutettavuuden perusteella jonkin verran myös vähäisen asiakasmäärän pisteiksi arvioituja pisteitä. Näissä pisteissä toiminnan taloudellisuuden ja tuottavuuden edellytyksenä on, että niiden henkilöstö voi tehdä osan työajasta kunnan muita tehtäviä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetun palvelupisteverkon tuottavuudesta ja taloudellisuudesta:**

**Ei ole realistista olettaa, että kunnalla on muita tehtäviä annettavana palveluneuvojiksi rekrytoituille henkilöille. Tehokkuuden ja taloudellisuuden vaatimusta tulee ensisijaisesti tarkastella palvelumäärän/ henkilöresursoinnin oikeana suhteena ja etäpalvelumahdollisuuksien hyödyntämisenä.**

### Kysymys 15

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkoksi. Vaihtoehtoissa palvelupiste /-pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehtoista:**

**Tavoiteltavin vaihtoehto on perustaa koko maan kattava verkosto eli palvelupisteet tulisi perustaa 164 kuntaan.**

### Kysymys 16

Julkisen hallinnon yhteinen palvelupisteverkko ja siihen osallistuvien toimijoiden omat palvelupisteverkot sisältävät päällekkäisyyksiä, jotka heikentävät mahdollisuuksia rakentaa yhteinen asiakaspalvelupisteverkko.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon ja toimijoiden omien palvelupisteverkkojen päällekkäisyyksien mahdollisesta purkamisesta:**

Kunnan ja valtion yhteisen asiakaspalvelupisteverkon perustamisen ehdoton edellytys on päällekkäisyyksien purku.

#### Henkilöstön asema ja palveluneuvojan tehtävät

##### Kysymys 17

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.7.3 ja lakiehdotuksen 34 pykälässä ehdotetaan, että yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ylläpitävä kunta vastaa pisteissä työskentelevien palveluneuvojien rekrytoinnista. Niissä tapauksissa, joissa henkilöitä siirtyy valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen, siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:**

**Palvelupisteiden toiminnan sujumuuden ja laadun takaa sitoutunut ja motivoitunut henkilöstö. Kunnalla tulee olla myös ilmoittautumismenettelyssä mahdollisuus vaikuttaa rekrytoitavien henkilöiden soveltavuuteen ja valintakriteereihin.**

##### Kysymys 18

Loppuraportin luvussa 5.1 ja lakiehdotuksen 7 pykälässä on lueteltu palveluneuvojan hoitamat asiakaspalvelutehtävät. Hankkeen loppuraportin luvussa 5.7.3 ja lakiehdotuksen 2 pykälässä on lisäksi ehdotettu, että yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtäviin ei kuulu julkisen vallan käyttöä, jollei lailla toisin säädetä.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojan tehtävistä:**

**Julkisen vallan käyttö edellyttää virkasuhteen perustamista. Tavoiteltavana on pidettävä ensisijaisesti työsopimussuhdeperustaista palveluneuvojan tehtäväkuva.**

##### Kysymys 19

Lakiehdotuksen 25 pykälässä ja henkilöstötyöryhmän loppuraportin luvussa 6 on ehdotettu, että yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat vastaavat toimialoillaan palveluneuvojien perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuon tarjoamisesta.

**Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:**

**Asiakaspalvelupiste tarjoaa palvelua kunnan ja eri valtionhallinnon toimijoiden toimialoilta. Kunnan eli asiakaspalveluntuottajan vastuulle ei voi yksinomaan säilyttää koko koulutuskonaisuutta; toiminnallista tukea ja koulutusta antavat tahot on vähintään asetustasolla nimitettävä ja määriteltävä selkeästi valtionhallinnonaloittain.**