

Nimetön

Lähettäjä: Anutiina Tervonen-Aho [mailto:anutiina.tervonen-aho@kemi.fi]  
Lähetetty: 17. syyskuuta 2013 14:07  
Vastaanottaja: Valtiovarainministerio VM  
Kopio: Kirjaamo Kemin kaupunki; Tero Nissinen; Jukka Vilen; Heli Oittinen  
Aihe: Lausuntopyyntö Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista

Hei,

Kemin kaupunginhallitus päätti eilen 16.9. pitämässään kokouksessa antaa seuraavan lausunnon Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista (VM144:07/2011):

"Kaupunginhallitus hyväksyi liitteen 3 mukaisen lausunnon Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista.

Kemin kaupunki kannattaa 164 kunnan palveluverkkovaihtoehtoa. Kemissä on kaupungin oma keskitetty asiakaspalvelukeskus (aspa) tämän vuoden alusta lähtien.

Yhteinen asiakaspalvelupiste voidaan rakentaa kaupungin asiakaspalvelukeskuksen yhteyteen. Kemi on valmis osallistumaan hankkeen kehitystyöhön, jos siihen osoitetaan valtionrahoitusta."

Kokouksen liitteenä 3 olivat vastaukset lausuntokysymyksiin, jotka ovat tämän lähetyksen liitteinä sekä word että pdf -muodossa.

toimeksisaaneena

\*\*\*\*\*

Anutiina Tervonen-Aho  
Hallintosihteeri  
Kemin kaupunki  
Valtakatu 26  
94100 Kemi  
puh. +358 (0) 16 259 216  
GSM +358 (0) 40 184 1394

13.9.2013

**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:**

***Kemin kaupunki:***

*Nykyisten sopimusperusteisten yhteispalveluiden ylläpitäminen ja rahoitus on ollut lyhytjänteistä ja siten epävakaata. Myöskään palveluvalikoima ei ole ollut kattava, koska lähes 80 %:ssa pisteistä on tarjolla toimeksisaajan lisäksi ainoastaan yhden tai kahden muun palveluntuottajan palveluita.*

*Hankkeen esitys lakisääteisestä mallista on merkittävä parannus sopimusperusteiseen malliin verrattuna. Kuntalaisten saamien palvelujen valikoima kasvaa ja laatu yhtenäistyy. Myös kunnan kustannusten korvaus yhtenäistyy kustannusvastaavaksi. Ongelmia voi kuitenkin tulla siitä, että asiakkaiden palvelutarpeet muuttuva ja kehittyvät nopeasti. Tällöin tarvitaan muutos- ja yhteistyökykyä sekä yhä syvempää verkostomaista toimintatapaa.*

**Kysymys 2**

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (*järjestämisvelvoite*). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämisvelvoitetta 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 järjestämisvelvoitteesta:**

***Kemin kaupunki:***

*Yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen ja ylläpitämisen säätäminen kuntien tehtäväksi lisää kuntien velvoitteita, vaikka niitä on pyritty vähentämään. Laissa säädetty järjestämisvelvoite koskisi kuitenkin vain osaa kuntia. Ehdotuksen lähtökohtana on, että järjestämisvelvoite osoitetaan sellaisille kunnille, joille alueen asiointi ja työssäkäynti tavanomaisesti suuntautuu.*

*Tällä hetkellä Kemissä toimii pääosa Kemi-Tornio –alueen valtion palveluista ja niiden asiakaspalveluista. Kaupungilla on oma keskitetty asiakaspalvelukeskus ja siten kokemusta omien asiakaspalvelujensa keskittämisestä. Kaupunki näkee hyvin tärkeäksi asiakaspalvelujen yhteisen järjestämisen paitsi kustannussäästöjen myös alueen kuntalaisten yhdenvertaisten palvelujen saatavuuden vuoksi. Palveluverkkovaihtoehtoissa Kemi on mukana vain 164 kunnan vaihtoehdossa. Tämä vaihtoehto kattaa koko Kemi-Tornio -alueen väestön.*

*Tärkeää on, että uuden järjestämisvelvollisuuden kustannusvastaavuuden periaate toteutuu. Uudet tehtävät on korvattava täysimääräisesti ja hahmotellut kustannussäästöt on pystyttävä todentamaan. Ammattitaitoisen asiakaspalveluhenkilöstön rekrytointi voi muodostua Pohjois-Suomessa huomattavasti vaikeammaksi tehtäväksi kuin muualla. Rekrytointi on järjestävän kunnan vastuulla ja luultavasti rekrytointikustannukset vaihtelevat huomattavasti maan eri osissa.*

### **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:**

*Kemin kaupunki:*

*Ehdotus valtion viranomaisten osallistumisesta on kattava.*

### **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:**

*Kemin kaupunki:*

*Lakiin perustuva velvollisuus kuntien asiakaspalvelujen antamisesta yhteisissä palvelupisteissä merkitsee puuttumista kunnan palveluiden järjestämisen tapaan. Tämän vuoksi velvollisuus ei koskisi kunnan yleiseen toimialaan kuuluvia palveluja ja lisäksi vain niitä kunnalle laissa säädettyjä tehtäviä, jotka kunta tuottaa itse. Yhteisessä asiakaspalvelussa ei kuitenkaan olisi välttämätöntä hoitaa terveydenhuollon palveluihin kuuluvia asiakaspalvelutehtäviä. Näin on määritelty asiakaspalvelujen vähimmäislaajuus. Työryhmän loppuraportti sisältää myös luettelon muista suositeltavista kuntapalveluista. On hyvin tärkeää, että määritellään vain asiakaspalveluiden vähimmäislaajuus, koska alueet ovat erilaisia ja siten myös tarpeet vaihtelevat. Tärkeää on, että kehitetään asiakaspalvelupiste, jossa rikkoutuvat sekä kunnan hallinnonalojen että valtion ja kunnan toimijoiden väliset rajat.*

## 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:**

*Kemin kaupunki:*

*Raportissa on määritelty käytettävien toimitilojen minimivaatimukset. Lakiesityksessä edellytetään riittävä määrä palveluneuvoja, riittävä aukioloaika (periaatteessa virka-aika ma - pe) sekä tarvittavat tarkoituksenmukaiset tilat, työvälineet ja laitteet. Todennäköisesti kunnalle kohdistuvat käyttökustannukset kasvavat merkittävästi nykyisestä. Tämä tulee ottaa huomioon rahoituksen perusosassa. Valtionvarainministeriö vastaa asiakaspalvelussa käytettävistä asiakaspalvelu-, ajanvaraus- ja julkaisujärjestelmistä. On huolehdittava, että järjestelmät ovat yhteensopivia kuntien järjestelmien kanssa. Lisäksi on tärkeää kuka laitteet ja järjestelmät hankkii.*

**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:**

*Kemin kaupunki:*

*Toimintaprosessit ja palvelukanavat on kuvattu yleisellä tasolla. Asiakaspalvelutietojärjestelmän käyttö on uutta kunnissa.*

**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:**

*Kemin kaupunki:*

*Arviointimallissa painotetaan asiakashyödyn, palvelun laadun sekä tuottavuuden ja taloudellisuuden arviointia. Arvioinnilla tähdätään ensisijaisesti asiakaspalvelutoiminnan kehittämiseen. Asiakkaan kokema palvelun laadun arviointi suoritetaan asiakaskokemuksena. Arviointimalli on riittävä.*

**Kysymys 8**

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

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

*Kemin kaupunki:*

*Erityisen tärkeää on Asiakaspalvelu2014-konseptin avoin ja yksityiskohtainen pilotointi ennen asiakaspalvelupistetoiminnan käynnistämistä. Käynnistämistilanteessa kunta on päätoimija jota VM:n projektitoimisto tukee ja koordinoi sekä palveluntuottaja sitoutuu ja tukee. Yhteistyön onnistuminen on varmistettava ja testattava tarkoin, koska tässä epäonnistuminen on etenkin alkuvaiheessa tuhoisaa palvelupisteiden maineelle.*

## 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 järjestämisvelvoitteen 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:**

*Kemin kaupunki:*

*Ohjausmalli on riittävä, jos yhteistyö on toimivaa ja toimivaltarajat yksiselitteiset.*

## 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:**

*Kemin kaupunki:*

*Rahoituksessa käytettäisiin yhdistelmämallia. Perusosa kiinteille kustannuksille kysynnästä riippumatta ja suoritteiden perusteella maksettava korvaus. Kysynnän laskiessa suoriteosa pienenee ja tällöin voi olla riski, että muuttuvia kuluja ei ainakaan heti saada pienennettyä jolloin rahoitusriski jää kunnalle. Tämä asia tulisi selvittää perusteellisemmin. Kustannusvastaavuus tulee olla 100 %.*

Loppuraportissa asia on ilmaistu seuraavasti: ” Rahoitusjärjestelmään sisältyy riski, että vähäisen kysynnän pisteissä perusosasta huolimatta korvaukset jäävät pienemmiksi kuin siitä aiheutuvat kustannukset ovat. Tällaisissa tapauksissa tulisi olla mahdollista maksaa suoriteosuuksia tai perusosaa esimerkiksi 20 % korotettuna, lyhentää pisteen aukioloaikoja ja viime kädessä sulkea piste, jos sen asiakasmäärät eivät näilläkään toimenpiteillä riitä taloudelliseen toimintaan.”

#### **Kysymys 11**

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, jotka määräytyvät arvioidun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määritellä keskimääräisten tai tyyppillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojien palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

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

*Kemin kaupunki: Laskennalliset kustannukset ovat toisille edullisia ja joillekin muille epäedullisia. Ilman tarkempia laskelmia asiasta on vaikea lausua mitään.*

#### **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:**

*Kemin kaupunki: Myös työnjaolla ja mahdollista muuta kunnan työtä lisäämällä voidaan vaikuttaa asiaan. Harvaan asutulla seuduilla valtion tulisi kompensoida toimintaa. Yhteispalvelupisteen lopettaminen olisi suuri imagotappio hankkeelle ja lopullinen isku ko. paikkakunnalle.*

#### **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:**

*Kemin kaupunki: Saavutettavuuskriteeri toimii parhaiten 164 palvelupisteen mallissa.*

**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:**

*Kemin kaupunki: Tämä lienee välttämätöntä ainakin pienemmissä pisteissä ja itsestään selvää niissä 15 pisteessä, jossa on arvioitu työvoiman tarpeen jäävän yhtä henkilötövuotta pienemmäksi.*

**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 palvelupisteverkkovaihtoehdoista:**

*Kemin kaupunki:*

*Kemin kaupunki on 164 nykyisen kunnan asiakaspalvelupistevaihtoehdon kannalla. Ulkopuolelle jäänti vaikeuttaisi merkittävästi kuntajaon muuttamismahdollisuuksia. Kemissä toimii alueen merkittävimmät valtion palveluntuottajat. On selvää, että näiden ja kaupungin asiakaspalvelujen yhteistoiminnalla saavutetaan merkittäviä säästöjä. Lisäksi kuntien kustannussäästö on suurempi 164 pisteen mallissa.*

*Kemin työpaikkaomavaraisuus on 120 % ja naapurikuntien asiointisuunta on Kemi.*

**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:**

*Kemin kaupunki:*

*Päällekkäisyyksiä ei voida purkaa välittömästi, mutta jo 5-10 vuoden aikaperspektiivissä asia voi olla jo hoidettu. Tämä tietysti edellyttää, että sähköiset- ja etäpalvelut toimivat, muuten palvelutaso heikentyy. Arvion mukaan palvelujen kokoamisen synnyttämien hyötyjen realisoiminen edellyttää kunnissa merkittävää henkilöstön ja toiminnan uudelleenorganisointia. Tämä on myös kuntarakenteen muuttamisessa tärkeää, joten yhteinen asiakaspalvelupiste -konsepti tukee myös tätä tavoitetta.*

## 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:**

*Kemin kaupunki:*

*Lakiehdotuksen mukaan kunnan on päätettävä, kuinka monta palveluneuvojan työsopimussuhteista se ilmoittaa haettavaksi. Tehtävien määrän on vastattava lain nojalla valtion viranomaisilta kunnalle siirtyvää työmäärää. Tässä vaiheessa on vaikea arvioida valtiolta siirtyvien henkilöiden määrää. Siihen vaikuttaa esimerkiksi kuinka paljon palvelusta voidaan hoitaa sähköisesti jne. Siirtymisen edellytyksinä ovat lisäksi, että henkilö ilmoittautuu tehtävään (vapaaehtoisuus) ja, että henkilöllä on kyky ja taito hoitaa asiakaspalvelutehtäviä. Myös tämän laadullisen seikan arvioiminen voi osoittautua vaikeaksi.*

### 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:**

*Kemin kaupunki:*

*Ehdotuksen määrittely on riittävä.*

### 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 kehittamisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

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

*Kemin kaupunki:*

*Palveluntuottajien on ehdottomasti vastattava toimialojensa palveluneuvojien perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittamisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuesta. Täältä osin määrittely on riittävä.*

