

11. Kuluttajahallinto

11.1. Talous- ja velkaneuvontapalvelujen saatavuus

JOHTOPÄÄTÖKSET

- **Valtion** rahoituksen riittämättömyys ja epävakaisuus on suuri ongelma useimmissa lääneissä talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämisessä. Rahoitusongelmat heijastuvat työsuhteiden kestoon, palvelujen tarjontaan ja yksiköiden kehittämiskykyyn. Lisäksi palvelujen tarpeen mukaiset rahanjaon kriteerit ovat vielä määrittämättä.
- **Neuvontatyön** ammattitaitovaatimusten kasvu on lisännyt tarvetta sekä ammatillisen perusteella täydennyskoulutuksen suhteen. Oman koulutusohjelman puuttuminen vaikeuttaa alalle pätevyitymistä.
- **Talous-** ja velkaneuvojen työskentely painottuu edelleen velkaongelmaisten auttamiseen. Neuvojat arvioivat antavansa keskimäärin 10 % työpanoksestaan sekä ennaltaehkäisevää että korjaavaa talousneuvontaa. Puhtaasti ennaltaehkäisevään talousneuvontaan ei vielä suuressa määrin ole ollut mahdollisuutta.
- **Talous-** ja velkaneuvontapalvelujen kysyntä kasvoi vuoden 2003 aikana 80 %, mikä oli pitkälle velkasovinto-ohjelmasta johtuvaa asiakkaiden aktivoitumista. Palvelujen kysynnässä, tarjonnassa ja saatavuudessa oli suuria eroja läänien ja yksiköiden välillä.

TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

- **Neuvontajärjestelmää** voidaan parantaa ensisijaisesti riittävällä ja pysyvällä valtion rahoituksella. Vakaus valtion rahoituksessa vahvistaisi lääninhallitusten mahdollisuuksia kehittää palvelutuotantoa yhdessä kuntien kanssa. Kansalaisten tasapuolisen kohtelun varmistamiseksi määräraha tulee jakaa niin lääneille kuin palveluntuottajille palvelujen tarpeen mukaisessa suhteessa.
- **Talous-** ja velkaneuvojen kelpoisuusehdot tulee määritellä lailla. Lähtökohtaisena edellytyksenä tulee olla korkeakoulututkinto. Palvelujen laadun varmistamiseksi on myös turvattava neuvontahenkilöstön riittävä ammatillinen perus- ja täydennyskoulutus.
- **Talousneuvontaan** saadaan lisäarvoa eri toimijatahojen yhteistyöllä ja verkkopalveluilla, joiden käyttöön asiakkaita tulee opastaa.
- **Lääninhallitusten** tulee laatia yhdessä Kuluttajaviraston kanssa talous- ja velkaneuvonnan toimintastrategian vuodelle 2010, jossa määritellään tavoitetilan lisäksi myös neuvonnan organisointia, toimintatapoja, voimavaroja sekä henkilökuntaa koskevat strategiset tavoitteet ja kehittämissuunnitelmat.

Talous- ja velkaneuvonta on asiakkaalle makсутon palvelu, jonka tarkoituksena on avustaa yksityishenkilöitä taloudenpidon suunnittelussa antamalla tietoja sekä neuvontaa talouden ja velkojen hoidosta. Ongelmatilanteissa talous- ja velkaneuvonnassa etsitään ratkaisuvaihtoehtoja ja avustetaan velallista velkajärjestelyyn liittyvien asioiden hoidossa ja asiakirjojen laadinnassa. Talous- ja velkaneuvonnan yleinen johto, ohjaus ja valvonta kuuluvat Kuluttajavirastolle. Lääninhallitukset vastaavat talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämisestä alueillaan tekemällä toimeksiantosopimukset ensisijaisesti kuntien kanssa palvelujen tuottamisesta. Palvelujen riit-

tävää saantia seurataan ja arvioidaan lääneissä sekä parannetaan lääninhallituksilla olevilla sopimus- ja rahoitusvaltuuksilla.

Suurimpia syitä vakaviin velkaongelmiin joutumisessa ovat olleet yritystoiminnan epäonnistuminen ja talouden hallitsemattomuudesta johtuva kulusluottovelkaantuminen. Taulukossa 29 kuvataan talous- ja velkaneuvonnan tarpeeseen kytköksissä olevia yhteiskunnallisia ilmiöitä: maksuhäiriöalttius, ulosottovelallisuus, toimeentulotukiasiakkuus ja pitkäaikaistyöttömyys. Läänien väliset prosentuaaliset erot kertovat yhteiskunnallisten ongelmien läänikohtaisista painotuksista.

Taulukko 29. Eräiden talous- ja velkaneuvontaan liittyvien taustatekijöiden arvoja vuonna 2003 (maksuhäiriötiedot syksyiltä 2004)

| Lääni | Väestö 31.12.2003 | | Maksu- häiriöisiä | | Ulosotto- velallisia | | Palkan ja eläkkeen ulos- mittauksia | | Toimeentulo- tuen saajia | | Pitkäaikais- työttömiä | |
|-----------------|----------------------|------------|----------------------|------------|-------------------------|-----------|--|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------------|
| | | % | hlöä | % | hlöä | % | kpl | % | hlöä | % | hlöä | % |
| Etelä-Suomi | 2 116 914 | 41 | 130 073 | 44 | 117 513 | 43 | 98 989 | 51 | 166 814 | 39 | 28 878 | 40 |
| Länsi-Suomi | 1 848 269 | 35 | 96 050 | 32 | 90 823 | 33 | 55 222 | 29 | 143 500 | 34 | 25 566 | 35 |
| Itä-Suomi | 582 781 | 11 | 34 844 | 12 | 30 472 | 11 | 19 729 | 10 | 53 795 | 13 | 8 611 | 12 |
| Oulun lääni | 458 504 | 9 | 22 447 | 8 | 21 905 | 8 | 11 272 | 6 | 38 245 | 9 | 6 382 | 9 |
| Lapin lääni | 186 917 | 4 | 13 091 | 4 | 10 781 | 4 | 6 728 | 3 | 21 052 | 5 | 2 962 | 4 |
| Ahvenanmaa | 26 347 | 1 | 857 | 0 | 722 | 0 | 1 145 | 1 | 720 | 0 | 23 | 0 |
| Yhteensä | 5 219 732 | 101 | 297 362 | 100 | 272 216 | 99 | 193 085 | 100 | 424 126 | 100 | 72 426 | 100 |

Vaikka velkaneuvonnalla ja -järjestelyillä on saatu hoidettua ylivelkaisten ongelmia, velkaneuvonnan tarve on säilynyt. Erityisesti vuosina 2003 - 2004 asiakasmäärät lisääntyivät ns. velkasovinto-ohjelman vaikutuksesta. Talousneuvontaa ei ole vielä laajemmassa määrin pystytty antamaan, vaikka sillä olisi ylivelkaantumista ennalta ehkäisevä vaikutus. Markkinat laajenevat, tarjonta lisääntyy, sähköinen kaupankäynti helpottuu ja kulutusta suosiva elämäntapa yleistyy. Tietoa, taitoa ja oikeaa asennetta oman talouden hallintaan tarvitaan, mutta myös vastuuta luottojen antamisessa ja ongelmien hoitamisessa.

Arviointikriteerit

Eduskunnan valtiovarainvaliokunnan ja Kuluttajaviraston sekä talous- ja velkaneuvontalain valmistelutyön yhteydessä on hyväksytty seuraavat talous- ja velkaneuvontapalvelujen laatusuositukset:

- * palvelujen tarjonnan tavoitetilä: vähintään yksi neuvoja ja toimistos sihteeri 40 000 asukasta kohden
- * palvelujen saatavuuden tavoitetilä: jonotusaika korkeintaan 30 päivää ja valmisteilla olevia asioita enintään 30 tapausta henkilötyövuotta kohden sekä
- * rahoituksen tavoitetilä: valtion rahoitus on riittävä ja se on jakaantunut neuvontatarpeen mukaisesti.

Arviointimittarit

Palvelujen kysyntä

- * neuvontayksikön uusien asiakkaiden määrä/ neuvonta-alueen 1 000 asukasta

Palvelujen tarjonta

- * toimialueet, toimipisteet ja neuvojen määrä
- * neuvonta-alueen asukasmäärä / neuvontayksikön käytettävissä olevat henkilöresurssit (neuvojen ja lakimiesten henkilötyövuodet)

Palvelujen saatavuus

- * asiakkaan jonotusaika ajanvarauksesta ensimmäiseen asiakastapaamiseen (päivää)
- * jonossa olevat asiakkaat / neuvontayksikön käytettävissä olevat henkilöresurssit (jononasiakkaat/ henkilötyövuosi)
- * palveluun kuuluvaa toimenpidettä odottavien asiakkaiden määrä/ neuvontayksikön käytettävissä olevat henkilöresurssit (keskeneräiset asiakastapaukset/ henkilötyövuosi)

Lisäksi tarkastellaan toiminnan rahoitusta ja kustannuksia. Valtio rahoittaa talous- ja velkaneuvontatoimintaa ns. korvamerkityllä rahalla, joka nykyisin on kahden vuoden siirtomäärärahaa.

Arviointiaineistot

Arvioinnissa käytettiin Kuluttajaviraston neuvontayksiköistä keräämiä seurantatietoja vuodelta 2003. Talous- ja velkaneuvontapalvelujen tuottaja on velvollinen antamaan tarpeelliset tiedot lääninhallitukselle ja Kuluttajavirastolle valvontaa ja seurantaa sekä korvauksien määräämistä varten.

Kolmessa läänissä selvitettiin lisäksi kyselyjen avulla palvelujen tarjontaan ja laatuun liittyviä näkemyksiä. Läänien kaikille talous- ja velkaneuvojille lähetettiin sähköpostitse kyselylomake, jolla tiedusteltiin neuvontatyön nykyistä tilaa ja kehittämistä.

näkemyksiä. Myös kahden läänin käräjäoikeuksille tehtiin postikysely, jolla kartoitettiin velkajärjestelyhakemusten laatua. Yhdessä läänissä tehtiin kysely myös neuvonnan asiakkaille ja toisessa neuvonnan esimiehille. Talous- ja velkaneuvojien toimitilat ja työskentelyolosuhteet on kartoitettu kahdessa läänissä. Lisäksi raporttia varten on kerätty toimintaympäristöä kuvaavia ulosotto-, maksuhäiriö-, toimeentulo-, työttömyys- ja väestötilastoja.

11.1.1. Talous- ja velkaneuvontayksiköiden toiminta ja palvelujen saatavuus

Taulukosta 30 voi todeta, miten uusien asiakkaiden ja neuvontahenkilökunnan tekemien toimenpiteiden (suoritteet) määrät ovat väestömäärään nähden painottuneet Etelä-Suomen ja Lapin lääneihin. Tämä näkyy myös yksiköiden kuormittuneisuudessa eli jonotusajoissa ja jonossa olevien asiakkaiden määrissä.

Neuvontapalvelujen kysyntä kasvanut 80 % edellisvuodesta

Palvelujen kysyntää on mitattu neuvontayksiköihin vuonna 2003 tulleiden uusien asiakkaiden määrällä neuvonta-alueen 1 000 asukasta kohden (kuva 78.). Asiakasmäärään sisältyy paitsi ns. perusasiakkaat myös velkasovintoasiakkaat, joiden asioiden hoitamiseen luotiin erityinen velkasovinto-ohjelma keväällä 2002. Ohjelmakausi kesti syksystä 2002 joulukuuhun 2004. Uusia asiakkaita läänien neuvontayksiköihin tuli vuonna 2003 yhteensä 31 800 henkilöä, mikä edellisvuoteen verrattuna merkitsi 80 % lisäystä. Neuvonta-alueittain kysyntävaihtelu oli

suurta, jopa 29-kertaisia eroja oli alueiden välillä. Neuvojaa kohti kysyntä oli keskimäärin 214 uutta asiakasta vuodessa.

Uusien asiakkaiden määrään vaikuttavat paitsi todelliset neuvontapalvelujen tarve-erot, myös erot yksiköiden toimintatavoissa ja tavoitteissa, yksikön asiantuntemuksen määrässä ja laajuudessa, henkilöstön vaihtuvuuden ja sairauspoissaolojen määrässä, sidosryhmäyhteistyön sujuvuudessa ja palvelujen markkinoinnissa. Puhdasta kysyntää kuvaavaa mittari 'uudet asiakkaat/asukasmäärä' ei ole, vaan se kuvaa myös yksiköiden tapaa työskennellä ja kykyä vastaanottaa uusia asiakkaita.

Neuvontapalvelujen tarjonnassa suuria eroja läänien sisällä (kuva 79.)

Manner-Suomessa oli vuonna 2003 yhteensä 60 neuvonta-alueita ja niillä yhteensä 131 neuvontapistettä. Eniten toimipisteitä oli Länsi-Suomen läänissä (70 kpl) ja vähiten Itä-Suomessa (9 kpl). Palvelujen fyysinen saavutettavuus oli kaikissa lääneissä kohtalaisen hyvä. Alueiden muodostumiseen on vaikuttanut 1990-luvulla kuntien ja valtion vapaaehtois pohjalle luoma palveluverkosto. Seutu- tai maakuntatason neuvonta-aluejaolla voitaisiin tehostaa toimintaa ja neuvojien välistä yhteistyötä.

Neuvonta-alueilla oli keskimäärin yhtä neuvojaa kohden 35 150 asukasta. Väestöpohja vaihteli neuvonta-alueittain 17 900 asukkaasta 89 700 asukkaaseen neuvojaa kohti. Valtiovarainvaliokunnan suositus 'yksi talous- ja velkaneuvoja sekä yksi toimistotyöntekijä 40 000 asukasta kohden' toteutui neuvojien osalta 59 %:ssa yksiköistä. Asukaslukukriteeri resurssien mitoittamiseen on kuitenkin teoreettinen eikä yksin riitä todellisen palvelujen tarpeen

Taulukko 30. Talous- ja velkaneuvonnan toiminta ja asiakastapaukset lääneittäin vuonna 2003

| Lääni | Väestö | | Uusia asiakkaita | | Suoritteita | | Jonotusaika pv | Asiakkaita jonossa | | Keskener. as. tap. | |
|-----------------|------------------|------------|------------------|------------|---------------|------------|-------------------|--------------------|----|--------------------|----|
| | | % | hlöä | % | kpl | % | | hlöä | % | kpl | % |
| Etelä-Suomi | 2 116 914 | 41 | 14 647 | 46 | 17 129 | 44 | 55 | 2 230 | 53 | 1 641 | 38 |
| Länsi-Suomi | 1 848 269 | 35 | 10 085 | 32 | 12 201 | 31 | 41 | 1 123 | 27 | 1 478 | 35 |
| Itä-Suomi | 582 781 | 11 | 3 025 | 10 | 4 026 | 10 | 48 | 250 | 6 | 473 | 11 |
| Oulun lääni | 458 504 | 9 | 2 157 | 7 | 3 376 | 9 | 37 | 333 | 8 | 304 | 7 |
| Lapin lääni | 186 917 | 4 | 1 710 | 5 | 2 204 | 6 | 43 | 246 | 6 | 346 | 8 |
| Ahvenanmaa | 26 347 | 1 | 158 | 1 | 227 | 1 | 12 | 2 | 0 | 28 | 1 |
| Yhteensä | 5 219 732 | 101 | 31 782 | 101 | 39 163 | 101 | k.a. 40 | 4 184 100 | | 4 270 100 | |

tai sen edellyttämän palvelujen tarjonnan määrittämiseen.

Neuvontatyövoimaa vuoden 2003 lopussa lääneissä oli 180 henkilötyövuotta (htv), josta 74 % päätoimista, 9 % sivutoimista ja 17 % avustavaa henkilökuntaa. Osa henkilökunnasta oli määräaikaissa työsuhteessa. Neuvojen ammatillisen peruskoulutuksen taso oli vuoden 2004 lopussa seuraava: ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneita oli 26 %, alemman korkeakoulututkinnon suorittaneita 14 %, opisto-tasoisien tutkinnon suorittaneita 40 % ja muun ammatillisen koulutuksen hankkineita 20 %. Neuvojat toivoivat nykyisessä määrin perus- ja täydennyskoulutusta myös jatkossa. Pätevöittävän tutkinnon puuttuminen vaikeuttaa alalle kouluttautumista.

Palvelujen markkinoinnissa on parantamisen varaa. Puhelinluettelot, kuntien Internet-sivut ja opasteet neuvonnan tiloihin tulee saada informatiivisemmiksi ja selkeämmiksi. Joukkotiedotusvälineiden käyttö koetaan ristiriitaisena: tiedetään palvelujen markkinoinnin lisäävän asiakkaiden halua hakeutua palvelujen piiriin ongelmien varhaisvaiheessa, mutta toisaalta ruuhkaisissa yksiköissä ei haluta lisätä työpaineita.

Palvelujen ajallinen saavutettavuus ongelmallinen

Jonotusajat vaihtelivat vuoden 2003 lopussa nollasta 221 päivään. Keskimääräinen jonotusaika maassa oli 40 päivää, mikä ylittää annetun 30 päivän suositusrajan. Läänien ja erityisesti yksiköiden väliset erot ovat suuria. Pahin jonotustilanne oli Etelä-Suomen läänissä, 55 päivää, mutta missään mannerläänissä ei edes keskimäärin päästy suositusalueen sisäpuolelle. Kuudessa yksikössä jonotusaika oli yli 100 päivää ja yhdessä yli 200 päivää.

Jonossa olevia ensiasiakkaita oli maassa 4 184, keskimäärin 23 henkilöä yhtä henkilötyövuotta koh-

ti, vaihteluvälin yksiköissä ollessa nollasta 92:een. (Kuva 80.) Jonossa olevien ensiasiakkaiden määrä henkilötyövuotta kohden oli suurin Etelä-Suomen ja Lapin lääneissä, lähes 31 asiakasta/ htv, kun tilanne Länsi-Suomen ja Itä-Suomen lääneissä oli puolta parempi 16-17 asiakasta/ htv.

Valmisteilla olevien asiakastapausten määrä läänien yksiköissä oli yhteensä 4 270 tapausta. Asioiden määrä vaihteli nollasta 61 tapaukseen henkilötyövuotta kohti yksiköissä, keskiarvon ollessa 24 tapausta/htv. Vaikein tilanne oli Lapin läänissä ja Itä-Suomessakin 30 tapauksen suositusraja ylittyi. Muissa lääneissä valmistelu oli edennyt keskimäärin suosituksen mukaisesti. Ruuhkaisia yksiköjä oli useita; neljässä yksikössä 50 työntekijäkohtaisen asiakastapausten raja ylittyi.

Rahoituksen heikennykset lisäävät jo entisestään kuormittuneiden yksikköjen työpaineita, koska henkilökuntaa joudutaan vähentämään. Myös tapausten moniongelmaisuus ja asiakkaiden suuret odotukset palveluja kohtaan lisäävät neuvojen kokemaa työpainetta. Työnohjausta on tarjolla vain muutamissa kunnissa.

11.1.2. Rahoitustilanne epävakainen ja epätasainen

Neuvontapalvelujen kokonaiskustannukset (taulukko 31.) kuntatasolla olivat vuonna 2003 vajaa 7 milj. euroa. Kauppa- ja teollisuusministeriön asetuksen mukaan peruskorvaus oli 0,79 euroa/asukas ja velkasovintomääräraha runsaat 0,26 euroa/asukas. Valtion kokonaiskorvaukset, yhteensä 5 685 000 euroa, jakaantui seuraavasti: Etelä-Suomen ja Länsi-Suomen läänit 1,08 euroa/asukas, Itä-Suomen ja Oulun läänit 1,11-1,12 euroa/asukas ja Lapin lääni 1,21 euroa/asukas. Epätasainen rahanjako vaikeutti rahoitustilannetta entisestään Etelä- ja Länsi-Suomes-

Taulukko 31. Talous- ja velkaneuvonnan rahoitus- ja kustannusosuudet lääneittäin vuonna 2003

| Lääni | Tulot | | Menot | |
|-----------------|----------------|------------|----------------|--------------|
| | Valtion rah. % | Kuntarah.% | Hlöstökulut, % | Yleiskulut,% |
| Etelä-Suomi | 78 | 22 | 85 | 15 |
| Länsi-Suomi | 80 | 20 | 80 | 20 |
| Itä-Suomi | 99 | 1 | 79 | 21 |
| Oulun lääni | 93 | 7 | 82 | 18 |
| Lapin lääni | 70 | 30 | 84 | 16 |
| Yhteensä | 82 | 18 | 82 | 18 |

Suurimpia ongelmia toiminnan rahoituksessa ovat sen riittämättömyys ja epävakaisuus. Kuntien yhä kiristyvän taloudellisen tilanteen vuoksi niiden vapaaehtoinen rahoitus vähenee ja neuvontatyöhön koulutettu määräaikainen henkilökunta menetetään. Erityisesti tällä hetkellä, kun asiakkaat ja odotukset

ovat lisääntyneet, tilanne tuntuu kestävämmältä monissa yksiköissä. Velkasovinto-ohjelma on aktivoanut asiakkaita hakeutumaan neuvontaan ja samanaikaisesti yksiköiltä edellytetään talousneuvonnan lisäämistä sekä toiminnan kehittämistä.

11.2. Kunnallinen kuluttajaneuvonta

Arvioinnin kohteena ovat kuluttajaneuvonnan toimipaikat, neuvonta-alueet, palvelupisteet ja henkilöstö. Neuvontapalveluita tarkastellaan sekä kysynnän että tarjonnan kannalta. Kysyntää mitataan kuluttajaneuvojille tulleiden yhteydenottojen määrillä

ja tarjontaa kuluttajaneuvojien henkilötyövuosien määrällä suhteutettuna neuvonta-alueiden asukasmääriin. Tiedot koskevat vuotta 2003. Lisäksi on selvitetty neuvonnan saavutettavuutta ja kuluttajaneuvojien mielipiteitä kuluttajaneuvonnan tilasta.

JOHTOPÄÄTÖKSET

- **Neuvonta-alueiden** koot ja neuvojien asukaslukuun suhteutettujen henkilötyövuosien määrät vaihtelivat suuresti koko maassa.
- **Monilla** neuvonta-alueilla kuluttajaneuvontaa hoidettiin sivutoimisesti käyttäen päätyöhön nähden vain vähän työaikaa.
- **Osalla** kunnista kuluttajaneuvontapalvelun markkinoinnissa oli puutteita. Yhteys- ja palveluaikatiedot eivät olleet puhelinluetteloista ja www-sivuilta helposti löydettävissä.
- **Kuluttajaneuvojien** työ on monipuolistunut ja vaatimustaso kasvanut.

TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

- **Asukasmäärän** ja neuvojien työmäärän suhteessa tulee muodostaa palvelun riittävyyden kannalta samanarvoisia neuvonta-alueita. Kuluttajaneuvonta tulee järjestää talous- ja velkaneuvonnan tavoin, jolloin palvelun riittävyydestä vastaa valtio.
- **Sivutoimisesta** neuvontatyön hoitamisesta tulee luopua ja kuntayhteistyöllä luoda alueita, joilla vähintäänkin yhdelle päätoimiselle neuvojalle on työtä.
- **Kuntien** tulee parantaa kuluttajaneuvontapalvelun markkinointia ja tiedottamista palvelujen saavutettavuuden tehostamiseksi.
- **Kuluttajaneuvojien** koulutustasoa tulee lisätä.

Kunnan on järjestettävä kuluttajaneuvontaa kuluttajaneuvonnan järjestämisestä kunnassa lain (72/1992) mukaan. Kuluttajaneuvojan tehtäviin kuuluu yleisen valistuksen ja henkilökohtaisen neuvonnan antaminen, kuluttajan avustaminen yksittäisessä elinkeinon-harjoittajan ja kuluttajan välisessä ristiriitatilanteessa, osallistuminen kulutushyödykkeiden hintojen, laadun, markkinoinnin ja sopimusehtojen seu-

rantaan sekä muiden kuluttajaviranomaisten avustaminen. Kunta voi järjestää kuluttajaneuvonnan palkkaamalla neuvojan, sopimalla yhteistoiminnasta muiden kuntien kanssa tai ostamalla neuvontapalvelut muulta kunnalta tai yksityiseltä palvelun tuottajalta. Virka tai tehtävä voi olla myös osa-aikainen tai yhdistetty kunnan muuhun virkaan tai tehtävään.

11.2.1. Kuluttajaneuvontapalvelun kysynnässä suuria alueellisia vaihteluita

Yhteydenottojen määrä kuluttajaneuvonta-alueilla vaihteli 1 000 asukasta kohti koko maassa noin 1,5 ja 50 välillä. Etelä-Suomen läänissä luku oli noin 5-39, Länsi-Suomen läänissä noin 1,5-44, Itä-Suomen läänissä noin 4-50, Oulun läänissä noin 6-50 ja Lapin läänissä 1,5-29. Neuvonta-alueittain suurinta vaihtelua yhteydenottojen määrissä oli eteläisen Suomen suurissa lääneissä (taulukko 32.).

Yhteydenottojen määrä (kuva 81.) vaihteli suuresti eri neuvonta-alueiden kesken. Useimmin kuluttajaneuvojaa lähestyttiin Turun alueella, missä valituksia oli noin 8 100 kpl ja tiedusteluja noin 1 500 kpl eli yhteensä noin 9 600 yhteydenottoa. Turun neuvonta-alueeseen kuului 18 kuntaa ja asukkaita siellä oli lähes 260 000. Suurin piirtein yhtä paljon neuvonnan tarvetta oli Espoon alueella, valituksia noin 6 500 kpl ja tiedusteluja noin 3 000 kpl eli yhteensä noin 9 500 yhteydenottoa. Espoon neuvonta-alueeseen kuului kolme kuntaa ja lähes 265 000 asukasta. Espoossa oli kuitenkin vuonna 2003 kuusi päätoimista kuluttajaneuvojaa verrattuna Turun kolmeen neuvoajaan. Toisesta ääripäästä löytyivät pienet vain yhden kunnan käsittävät alueet, joiden kuluttajaneuvontaan tuli vain muutama yhteydenotto vuodessa.

11.2.2. Kuluttajaneuvonnan tarjonta vaihteli suuresti

Koko maassa oli 122 kuluttajaneuvonta-aluetta (Ahvenanmaa mukaan lukien) (taulukko 33.). Alueet olivat hyvin erilaisia vaihdellen useista kunnista muodostuneista alueista yhden kunnan käsittäviin neuvonta-alueisiin. Varsinkin muutaman suuren kaupungin ympärille muodostuneisiin neuvonta-alueisiin kuului useita kuntia. (Kuva82.) Suurimmat kuntien lukumäärällä mitatut alueet olivat Turun alue (18

kuntaa, lähes 260 000 asukasta ja kolme päätoimista neuvojaa), Oulu (18 kuntaa, lähes 200 000 asukasta ja kaksi päätoimista neuvojaa), Joensuu (16 kuntaa, yli 130 000 asukasta ja yksi päätoiminen neuvoja) ja Tampere (15 kuntaa, yli 340 000 asukasta ja neljä päätoimista neuvojaa). Joidenkin neuvonta-alueiden rajat eivät noudattaneet läänijakoa vaan alueeseen kuuluvat kunnat saattoivat olla kahdesta eri läänistä.

Koska kunnat ja neuvonta-alueet olivat kooltaan ja asukasmäärältään erilaisia, kuluttajaneuvontatyön määrä ja vaativuus vaihteli paljon eri neuvonta-alueilla. Kuluttajaneuvojia oli yhteensä 152, joista päätoimisia 53 ja sivutoimisia 99 sekä henkilötyövuosina mitattaessa noin 80. Oman toimen ohella sivutoimisesti työskentelevien neuvojien kuluttajasioihin käyttämä työaika vaihteli ollen suurimmaksi osaksi 0,1 – 0,2 % työajasta, muutamalla pienellä paikkakunnalla jopa vähemmän.

Sivutoimisesti kuluttajaneuvojan työtä tekevien virkanimikkeet olivat vaihtelevia, kuten esim. ympäristötarkastaja, siivoustyönohjaaja, maaseutu-asiamies, materiaalisihteeri, toimistonhoitaja, talous- ja velkaneuvoja, rakennustarkastaja ja suunnittelija. Myös mm. elinkeinoasiamies, kunnansihteeri, sivistystoimenjohtaja ja sosiaalihoitaja hoitivat kuluttajaneuvojan tehtäviä. Melko yleistä oli, että kuluttajaneuvojan tehtävät oli yhdistetty terveystarkastajan tehtäviin.

11.2.3. Kuluttajaneuvontapalvelun saavutettavuudessa parantamisen varaa

Etelä-Suomen läänin kunnista viidesosa ei ilmoittanut kuluttajaneuvojien yhteystietoja puhelinluettelossa. Internetissä kuntien kotisivuilta ei 38 %:ssa kunnista löytynyt mainintaa kuluttajaneuvonnasta. Länsi-Suomen läänissä kuluttajaneuvojan puhelinnumero puuttui puhelinluettelosta joka toisen kunnan kohdalta. Internet-sivujen käyttäjät joutuivat näkemään vaivaa löytääkseen tietoja kuluttajaneu-

Taulukko 32. Kuluttajaneuvonta-alueiden yhteydenotot lääneittäin vuonna 2003

| Lääni | Yhteydenotot | Valitukset | Tiedustelut |
|--------------------|--------------|------------|-------------|
| Etelä-Suomen lääni | 46 420 | 33 171 | 13 249 |
| Länsi-Suomen lääni | 44 441 | 28 379 | 16 062 |
| Itä-Suomen lääni | 15 192 | 7 159 | 8033 |
| Oulun lääni | 10 521 | 4 758 | 5 763 |
| Lapin lääni | 3 564 | 1 917 | 1 647 |
| Yhteensä | 120 138 | 75 384 | 44 754 |

Taulukko 33. Kuluttajaneuvonta-alueiden ja -neuvojen lukumäärä lääneittäin vuonna 2003

| Lääni | Kuntia | Neuvonta- alueet | Useamman kunnan alueet | Yhden kunnan alueet | Kuluttaja- neuvojat | Pää- toimiset neuvojat | Sivu- toimiset neuvojat | Neuvojen henkilötyö- vuodet |
|--------------------|------------|---------------------|------------------------------|---------------------------|------------------------|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| Etelä-Suomen lääni | 88 | 30 | 19 | 11 | 42 | 27 | 15 | 30,8 |
| Länsi-Suomen lääni | 204 | 52 | 26 | 26 | 69 | 17 | 52 | 25,5 |
| Itä-Suomen lääni | 61 | 17 | 12 | 5 | 18 | 4 | 14 | 9,5 |
| Oulun lääni | 50 | 12 | 6 | 6 | 13 | 5 | 8 | 11,4 |
| Lapin lääni | 22 | 10 | 4 | 6 | 10 | | 10 | 2,5 |
| Yhteensä | 425 | 121 | 67 | 54 | 152 | 53 | 99 | 79,7 |

vonnasta riippuen siitä mihin palvelu oli hallinnollisesti sijoitettu kunnan organisaatiossa. Itä-Suomessa kolmanneksella läänin kunnista oli parannettavaa puhelinluettelossa olevissa yhteystiedoissa ja lähes puolella kunnista oli kuluttajaneuvonnassa puutteelliset internet-sivut.

Kuluttajaneuvojan tavoitti puhelimitse yleensä virka-aikaan. Osalla neuvojista yhteydenotto oli rajattu tiettyihin kellonaikoihin. Suuri osa tapauksista ratkesi jo puhelinneuvonnassa ensimmäisen yhteydenoton aikana tai pian sen jälkeen. Osa asiakkaista joutui kuitenkin varaamaan ajan neuvojalla käyntiä varten. Joidenkin asiakkaiden käynti neuvojalle saattoi venyä pitkäksi, koska neuvontapalveluja ei ollut alueellisesti tasapuolisesti saatavilla. Pitkiä etäisyyksiä oli Pohjois- ja Itä-Suomen harvaan asutuilla alueilla, missä neuvontapisteitä oli vähän ja osassa päivystyspisteitä neuvoja kävi harvoin.

11.2.4. Kuluttajaneuvojen kokemuksia ja näkemyksiä työstään

Kuluttajaneuvojan työssä ratkaisua vaativat asiat ovat viime vuosina monimutkaistuneet. Vapaa markkinatalous ja myös EU ovat tuoneet mukanaan erilaisia ongelmia. Kuluttajat ovat liian helposti markkinoiden ohjailtavissa, joskin toisaalta kuluttajien tietoisuus oikeuksistaan on parantunut.

Kuluttajaneuvojilta saatujen tietojen mukaan eniten kuluttajat tiedustelivat käytettyjen autojen kauppaan, asunto- ja kiinteistökauppaan, remontteihin, kodinkoneiden korjauksiin, tietotekniikkaan, matkapuhelinkauppaan, etämyyntiin ja takuihin liittyvistä asioista. Lisäksi ongelmia aiheuttivat palautusoikeus, kaupan purku sekä kuluttajan oikeudelliseen asemaan liittyvät kysymykset.

Yksittäisistä asiaryhmistä neuvojat mainitsivat vaikeimmiksi puhelin- ja internet-yhteyksien laskutuksiin, tietotekniikkaan, asuntoihin, remontteihin, käytettyihin ajoneuvoihin, takuihin, epäselviin sopi-

musehtoihin ja sähkö- ja vakuutus sopimuksiin liittyvät asiat sekä perintätoimistojen menettelytavat.

Kuluttajaneuvojat kokivat ongelmaksi jatkuvan kiireen ja ajan puutteen. Myös puutteellinen osaaminen esimerkiksi teknisissä ja juridisissa asioissa koettiin usein vaikeuttavan työtä. Sivutoimiset neuvojat kokivat ongelmaksi, etteivät pystyneet pitämään yllä ammattitaitoaan työn vaatimalla tasolla. Työn osa-aikaisuus ei antanut tarpeeksi rutiinia asioiden hoitamiseen. Yhden neuvojan yksiköissä oli palvelujen järjestäminen loma-aikoina ongelmallista.

Osa neuvojista koki, että asiakkailta oli usein liiallisia odotuksia ja pettyivät, kun neuvoja ei voinut auttaa. Asiakkaalla saattoi olla väärä kuva oikeuksistaan, vaikkapa tilanteessa, jossa asiakas halusi purkaa kaupan, mihin ei kuitenkaan ollut lainsäädännöllisiä perusteita. Jotkut elinkeinonharjoittajat suhtautuivat ylimielisesti ja piittaamattomasti kuluttajansuojalakiin. Myös resurssien puute koettiin ongelmalliseksi. Useissa tapauksissa neuvonta-alueita pidettiin liian suurena ja neuvojen määrää liian pienenä. Mahdollisuudet ennaltaehkäisevään tiedotus- ja valistustyöhön ja henkilökohtaisen neuvonnan antamiseen olivat riittämättömät.

Kuluttajaneuvojat pitivät työtään tärkeänä ja kokivat saavansa asiakkailtaan arvostusta työssään. Kuitenkin organisaation tuki ja työnantajan kiinnostus ja arvonanto koettiin usein vähäiseksi. Osa neuvojista tunsivat joutuvansa todistelemaan työnsä tärkeyttä. Neuvonnan järjestämiseen kaivattiin yhtenäistä ja selkeästi organisoitua linjaa ja tarkempia määritelmiä neuvonnan vaatimuksista. Muutamat neuvojat kokivat epävarmuutta työssä organisaation jatkuvien muutosten seurauksena.

Tärkeimmät mittarit

Tärkeimpinä kuluttajaneuvonnan mittareina neuvojat pitivät loppusuoritteita arvioitaessa asiakas-tyytyväisyyttä ja palautteita, yhteydenottojen ja hoi-

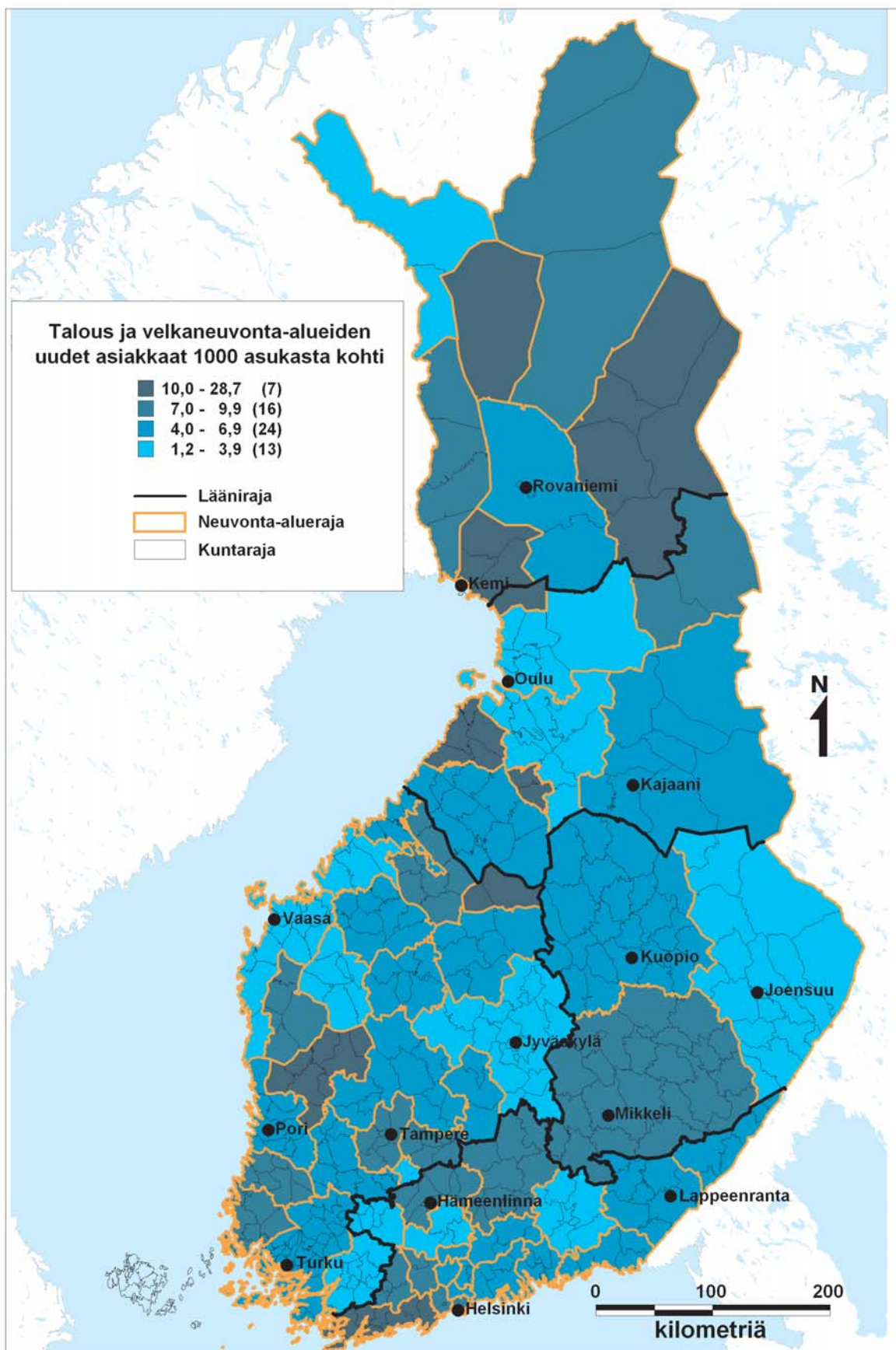
dettujen tapausten määriä sekä asioiden käsittelyaikaa. Lisäksi tärkeänä pidettiin yhteyksiä tiedotusvälineisiin, valistustilaisuuksien määriä, sovintoratkaisuja, neuvojan kykyä viedä asia hyvään lopputulokseen, käytettyä rahamäärää suhteessa asukasluvuun ja kuluttajaneuvojan osallistumista koulutukseen. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että asioita pystyttäisiin ratkaisemaan paikallisella tasolla ja kuluttajavaltuslautakuntaan lähteviä asioita olisi mahdollisimman vähän. Tärkeää on, että kuluttaja voi ottaa puhelimitse yhteyttä kuluttajaneuvojaan ja saada tarvitsemansa palvelun.

Kuluttajaneuvojien ajatuksia työnsä kehittämisestä

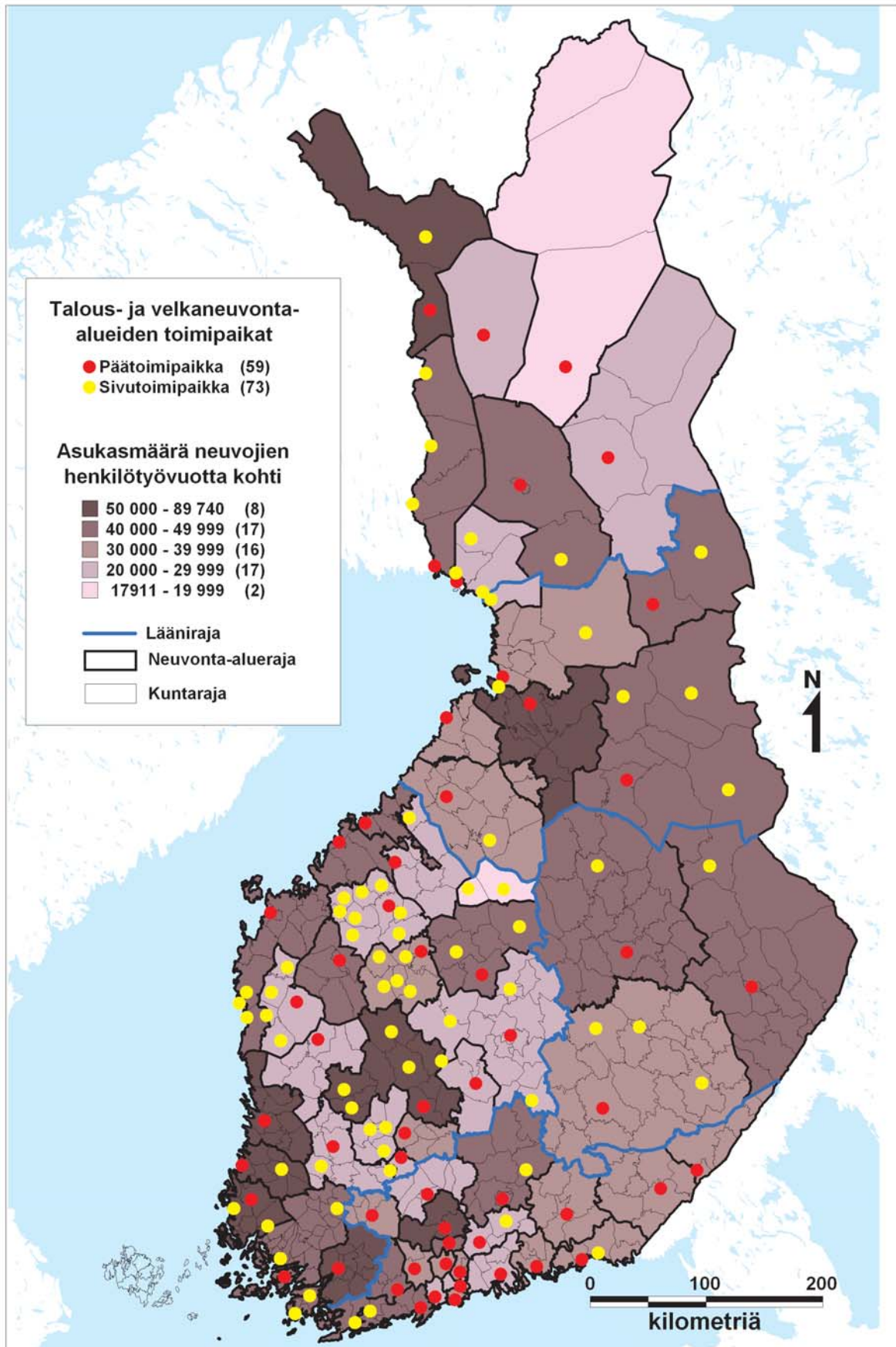
Monien kuluttajaneuvojien mielestä kunnan tai kuntien yhteenliittymien tulee jatkossakin järjestää kuluttajaneuvontapalvelut. Alueet eivät saa olla liian suuria, koska asiakkaiden edun mukainen alue on sellainen, missä palveluja tarjotaan kohtuullisen lähellä asiakkaita. Etua syntyy toisaalta myös asian-
tuntemuksen keskittämisestä. Kuluttajaneuvonnan voisi keskittää osaaville neuvoijille yhteen paikkaan esimerkiksi seutukunnallisesti. Helppo tavoitettavuus on tärkeää. Kuluttajaneuvojien määrä tulee olla sidottu asukasmäärään. Palvelun tulee jatkossakin olla maksutonta. Sijaisuuskysymykset tulee ratkaista, koska joissakin kunnissa palveluiden saatavuus oli neuvojan poissaolojen aikana huono. Kuntien ja lääninhallituksen välistä yhteistyötä sekä lääninkohtaista puhelinneuvontaa on toivottu. Kuluttajaneuvonta voitaisiin hoitaa talous- ja velkaneuvonnan tavoin. Neuvonnan voisi keskittää enemmän valtion hoidettavaksi ja samalla huolehtia palvelujen saatavuudesta kaikille asuinpaikasta riippumatta. Kuluttajaneuvonnan tärkeää tehtävää ei voi hoitaa muun viranhoidon ohella, vaan työn tulee olla kokopäiväistä.

Kuluttajat ovat tulleet tietoisemmiksi oikeuksistaan. Tämän vuoksi tarvitaan entistä enemmän kuluttajaneuvonnan palveluja. Tällä hetkellä neuvojia on liian vähän. Lainsäädäntö muuttuu ja lisään-
tyy kiihtyvällä vauhdilla. Muutoksen hallitsemiseksi ja ammattitaidon ylläpitämiseksi tarvitaan maksutonta koulutusta, joka tulee hoitaa keskitetysti Kuluttajaviraston toimesta. Lisäksi voitaisiin järjestää alueellista teemakoulutusta.

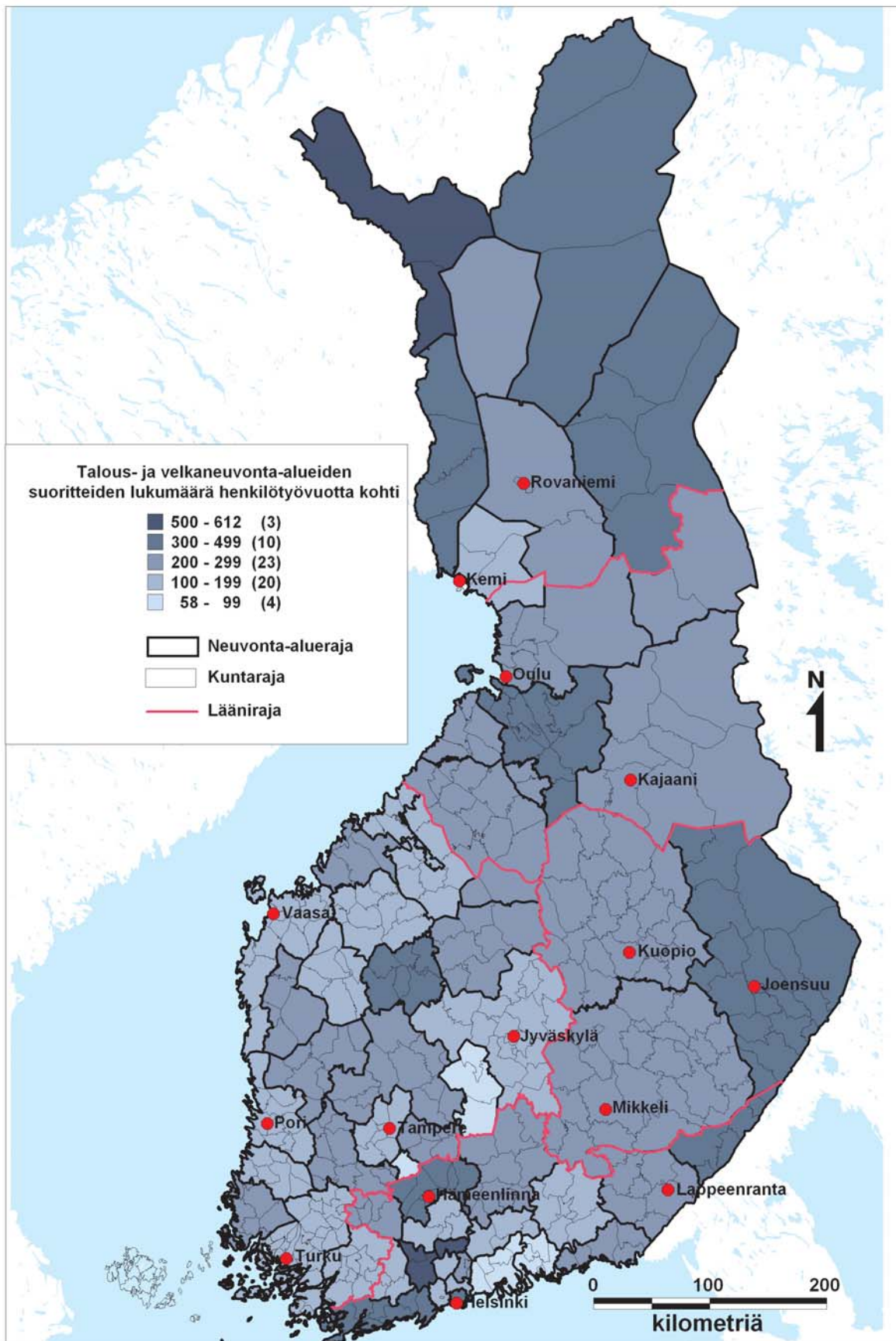
Kuva 78.



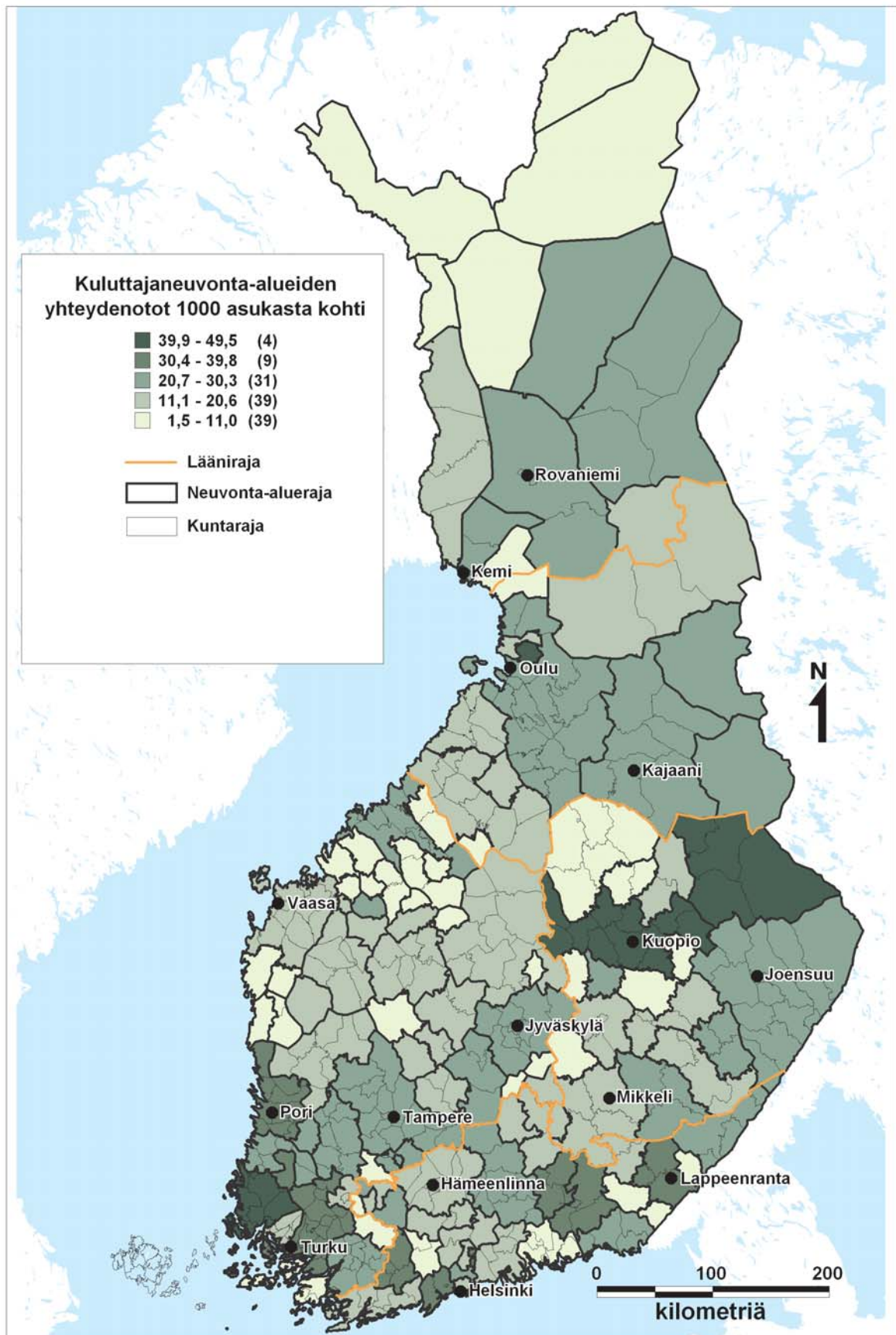
Kuva 79.



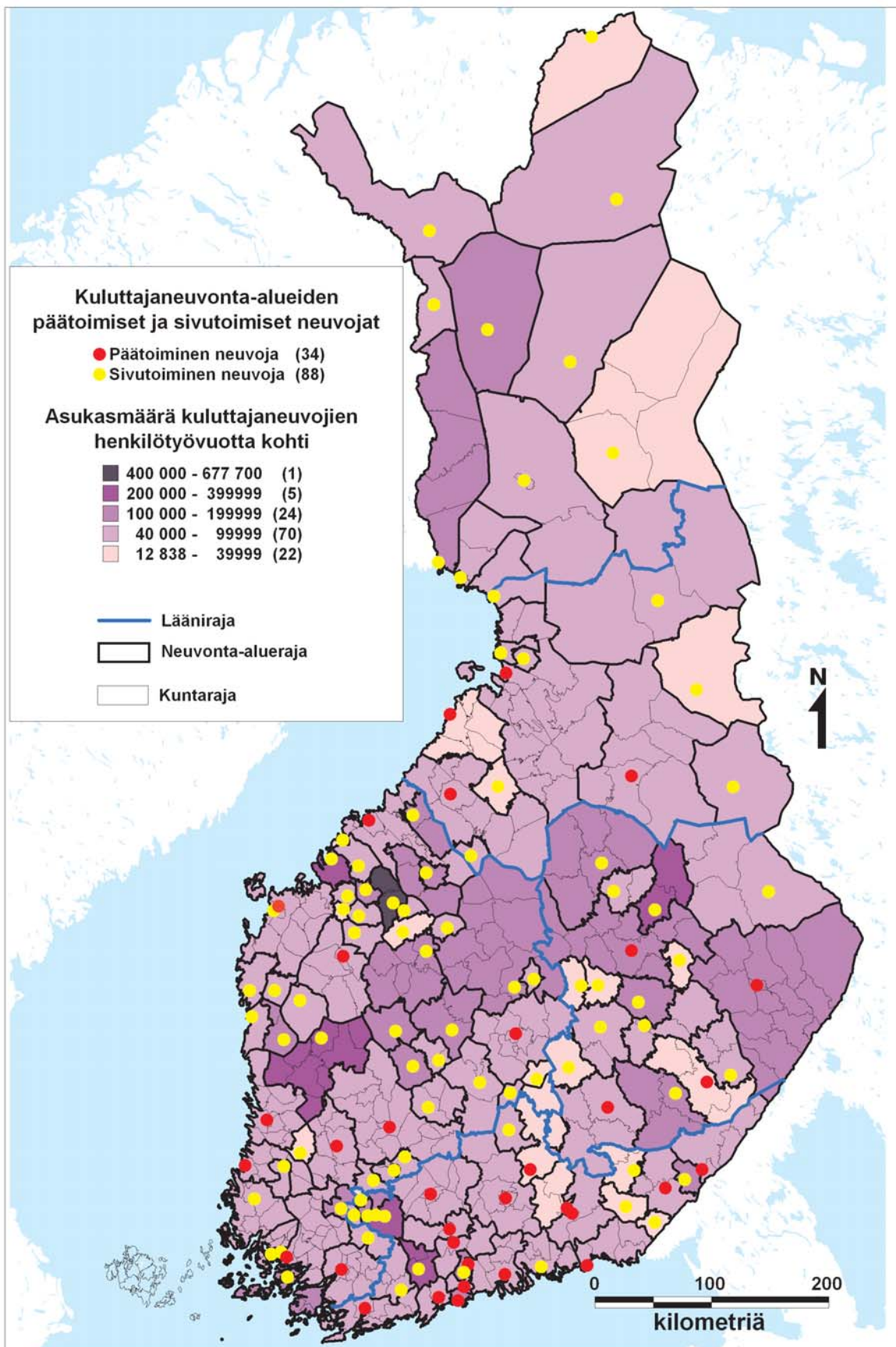
Kuva 80.



Kuva 81.



Kuva 82.



12. Sisäasiainhallinto

12.1. Yhteispalvelupisteet ja valtion alue- ja paikallishallinto

JOHTOPÄÄTÖKSET

- **Yhteispalvelupisteiden** kokonaismäärä kasvoi viidenneksellä kahdessa vuodessa. Suomessa oli 134 kuntaa, joissa ei ollut valtionhallinnon palveluja. Yli kolmasosassa näistä kunnista oli tarjolla kuitenkin yhteispalvelupiste.

TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

- **Yhteispalvelupisteet** tulee varustaa asiakaspäätteillä, jotta kansalaisilla olisi mahdollisuus tarvittaessa ohjatusti - käyttää julkishallinnon verkkopalveluja.

Tässä tarkastelussa on valtion aluehallintoon sisällytetty lääninhallitukset, merenkulkupiirit, metsäkeskukset, tiepiirit, tullipiirit, työsuojelupiirit, työvoima- ja elinkeinokeskukset ja ympäristökeskukset.

Valtion paikallishallintoon on otettu mukaan kihlakunnanvirastot sekä niiden palvelutoimistot ja palvelupisteet, kihlakuntien erillisvirasto, niiden palvelutoimistot ja – pisteet sekä maistraattien alueelliset palveluyksiköt. Lisäksi ovat mukana työvoimatoimistot ja verovirastot ja – toimistot. Myös Kellan alueorganisaatiota ja toimipisteitä on tarkasteltu.

Ahvenanmaan maakunnassa Maarianhamina muodostaa hallinnollisen keskuksen, jonne viranomaispalvelut keskittyvät. Ahvenanmaan tietoja ei ole sisällytetty tähän tarkasteluun.

Seuraavassa tarkastellaan edellä mainittujen virastojen henkilökuntamääriä ja kiinteää palveluverkkoa sekä yhteispalvelupisteitä. Lisäksi tarkastellaan eräiden valtion paikallishallinnon palvelujen saatavuutta.

Arviointikysymykset

- * Mitä muutoksia valtion palvelujen kysynnässä, tarjonnassa ja saavutettavuudessa on edellisen, vuotta 2002 koskeneen arvioinnin jälkeen tapahtunut?
- * Kuinka paljon Suomessa on valtion toimipaikkoja ja yhteispalvelupisteitä?
- * Missä toimipaikat ja yhteispalvelupisteet sijaitsevat?
- * Kuinka paljon valtion toimipaikoissa ja palvelu-

pisteissä on vakinaista henkilöstöä?

Arviointimittarit

- * väestömäärä 31.12.2003
- * toimipaikkojen ja palvelupisteiden määrä ja sijainti
- * toimipaikoissa ja palvelupisteissä työskentelevän henkilöstön määrä
- * yhteispalvelupisteissä mukana olevien toimijoiden määrä ja toimiala
- * henkilökunnan määrä 1 000 asukasta kohti

12.1.1. Yhteispalvelupisteitä viidennes lisää kahdessa vuodessa

Yhteispalvelupisteellä tarkoitetaan yhteistä asiakaspalvelutilaa, jossa on tarjolla vähintään kahden eri viranomaisen palveluja. Henkilökohtaisen palvelun lisäksi yhteispalvelupisteissä voi olla käytössä asiakaspäätteitä, jotka mahdollistavat pääsyn internetissä oleviin viranomaispalveluihin ja esimerkiksi pankkipalveluihin.

Yhteispalvelu tarjoaa mahdollisuuden ylläpitää kattava julkinen palveluverkko alueilla, joilla eri viranomaisien kiinteän palveluverkon ennallaan pysyminen ei ole kustannussyistä enää mahdollista. Monipuolisilla palveluilla varustettu yhteispalvelupiste mahdollistaa kustannustehokkaasti tuottaa niitä asiakaspalveluja, joiden saaminen edellyttää henkilökohtaista asiointia. Lisäksi tavoitteena on, että kansalai-

Taulukko 34 Yhteispalvelupisteissä mukana olevat keskeiset toimijat lääneittäin vuonna 2004

| Lääni | Kela | Kunta | Poliisi | Työvoima | Verottaja |
|--------------------|------|-------|---------|----------|-----------|
| Etelä-Suomen lääni | 42 | 59 | 58 | 40 | 50 |
| Itä-Suomen lääni | 19 | 16 | 27 | 23 | 13 |
| Lapin lääni | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| Länsi-Suomen lääni | 65 | 64 | 55 | 35 | 27 |
| Oulun lääni | 16 | 16 | 18 | 12 | 11 |
| Yhteensä | 145 | 157 | 162 | 112 | 103 |
| Muutos % 2002-04 | 19 | 38 | 16 | 11 | 16 |

set, joilla ei ole käytössään henkilökohtaista tietokoneita kotonaan tai työpaikallaan voivat tulevaisuudessa päästä asioimaan viranomaisten verkkopalveluihin yhteispalvelupisteissä.

Lääninhallitukset vastaavat yhteispalvelun koordinoinnista alueellaan sekä toimivat tarvittaessa paikallisten yhteispalveluhankkeiden tukena. Paikallistasolla koordinoituvastuu valtionhallinnossa on kihlakunnannimismiehellä.

Manner-Suomessa oli vuoden 2004 syyskuussa kaikkiaan 207 yhteispalvelupistettä. Yhteispalvelupisteiden kokonaislukumäärä lisääntyi 32 palvelupisteellä vuodesta 2002. Eniten lisäystä oli Länsi-Suomen läänissä 23 pistettä ja Etelä-Suomen läänissä 8

pistettä. Lapin ja Oulun läänissä yhteispalvelupisteiden kokonaisuus on hieman vähentynyt.

Yleisimmin yhteispalvelupisteissä ovat mukana poliisi, kunta, Kela, työvoimahallinto ja verottaja. Kuntien osallistuminen lisääntyi kahdessa vuodessa yli 38 %, Kelan 19 % ja poliisin ja verottajan 16 %.(Taulukko 34.)

Suomessa oli 134 kuntaa, joissa ei ollut tarkastelun kohteena olevia kiinteitä valtionhallinnon palvelupisteitä. Näistä oli kuitenkin yli kolmasosassa (52 kuntaa) tarjolla yhteispalvelupisteen palveluja. Kaksi vuotta aiemmin näitä virkamiehittämättömiä kuntia oli 129. (Kuva 83.)

12.1.2. Valtion alue- ja paikallishallinnon henkilöstö keskittyy aluekeskuksiin

JOHTOPÄÄTÖKSET

- **Valtion** paikallishallinnon ja Kelan toimipaikaverkko oli pinta-ala ja väestömäärä huomioiden tiheä koko maassa.
- **Valtion** alue- ja paikallishallinnon vakituinen henkilökunta pieneni 2,8 % kahdessa vuodessa.

TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

- **Yhteistyössä** kuntien kanssa tulee yhteispalvelun keinoin tarjota eniten kysytyjä valtion palveluja myös väestömäärältään pienemmissä kunnissa.
- **Valtionhallinnon** palveluverkon kehittämiseksi on tarkasteltava palvelujen saatavuutta eri jakelukanavien kautta: fyysisen palveluverkon, puhelinpalvelujen ja internetin avulla. Palveluja voidaan tarjota siten, ettei asiointi toimipisteessä ole enää kaikille palveluille välttämätöntä.

Valtion paikallishallinnon henkilökunta (taulukko 35.) oli vähentynyt 3,3 % ja aluehallinnon 2,6 % vuodesta 2002. Suurimmat vähennykset (454 virkaa) ovat Merenkulkupiireissä, joissa henkilöstövähennykset johtuvat suurelta osin luotsiliikelaitoksen perustamisesta, jonka yhteydessä henkilöstöä on siirtynyt valtion budjettitalouden ulkopuolelle. Runsaat 200 virkaa on poistunut sekä Kansaneläkelaitoksesta että kihlakuntahallinnosta. Sen sijaan metsäkeskusten ja tullipiirien henkilömäärä lisääntyi yli viisi prosenttia.

Paikallishallinnon henkilömäärä oli vähentynyt Oulun läänissä 4,3 %, Länsi-Suomen läänissä 3,6 % ja Etelä-Suomen läänissä 2,9 %. Sen sijaan Itä-Suomen ja Lapin lääneissä paikallishallinnon henkilökuntamäärä on kasvanut. Lapin läänissä on lisääntynyt myös aluehallinnon henkilökunta. Kaikista tarkastelun kohteena olevista virkamiehistä oli 73 % aluehallinnon palveluksessa. Siinä on yksi prosenttiyksikkö lisäästä kahdessa vuodessa.

Kolmasosa alue- ja paikallishallinnon virkamiehistä työskenteli kihlakunnanvirastoissa, 16 %

verohallinnossa, 12 % Kelassa ja 10 % työhallinnossa. Läneittäin tarkasteltaessa Etelä-Suomen läänissä oli 40 %, Länsi-Suomen läänissä 33 %, Itä-Suomen läänissä 13 %, Oulun läänissä 8 % ja Lapin läänissä 5 % valtionhallinnon virkamiehistä.

Valtionhallinnolla oli yhteensä 1 527 pysyvää toimipistettä (taulukko 36.). Lukumäärä on lisääntynyt kahdessa vuodessa 60 toimipisteellä. Lisäys selittyy suurelta osin metsäkeskusten toimipaikkamäärän kasvulla.

Etelä-Suomen läänissä oli eniten, 5 163 asukasta/toimipiste ja heitä palveli keskimäärin 33 virkamiestä. Lapin läänissä oli vähiten, 1 625 asukasta/toimipiste ja heitä palveli keskimäärin 15 virkamiestä. Koko Suomessa valtionhallinnon toimipisteen keskikoko oli 22 henkilöä ja he palvelivat keskimäärin 3 400 asiakasta.

Kuvasta 84 voi havaita, että lähes kaikista Suomen 90 kihlakunnan päätoimipaikkakunnasta löytyvät kaikkien neljän keskeisen paikallishallintoviranomaisen täyden palvelun toimipisteet.

Taulukko 35. Valtion alue- ja paikallishallinnon ja Kansaneläkelaitoksen virkamiehet vuonna 2004

| Virkamiehet | Etelä-Suomi | Itä-Suomi | Lappi | Länsi-Suomi | Oulu | Koko maa | Muutos 2002 -04 | Muutos-% |
|------------------------|-------------|-----------|-------|-------------|------|----------|-----------------|----------|
| Lääninhallitus | 326 | 212 | 80 | 342 | 112 | 1072 | -9 | 0,8 |
| Merenkulkupiirit | 199 | 84 | 1 | 198 | 13 | 495 | -454 | -47,8 |
| Metsäkeskukset | 175 | 270 | 111 | 317 | 215 | 1088 | 77 | 7,6 |
| TE-keskukset | 385 | 305 | 91 | 539 | 189 | 1509 | 43 | 2,9 |
| Tiepiirit | 187 | 87 | 71 | 286 | 77 | 708 | -75 | -9,6 |
| Tullipiirit | 1408 | 54 | 173 | 436 | 70 | 2141 | 106 | 5,2 |
| Työsuojelupiirit | 146 | 63 | 20 | 186 | 33 | 448 | 9 | 2,1 |
| Ympäristökeskukset | 297 | 313 | 138 | 580 | 194 | 1522 | -4 | 0,3 |
| Aluehallinto yht. | 3123 | 1388 | 685 | 2884 | 903 | 8983 | -307 | -3,3 |
| Muutos % 2002 - 04 | 0 | -2,4 | 4,7 | -13,1 | -2,3 | -3,3 | | |
| Kansaneläkelaitos | 1511 | 498 | 176 | 1554 | 337 | 4076 | -235 | -5,5 |
| Kihlakuntahallinto | 5372 | 1180 | 478 | 3708 | 906 | 11644 | -241 | -2 |
| Työvoimahallinto | 1327 | 557 | 155 | 1066 | 303 | 3408 | -149 | -4,2 |
| Verohallinto | 2296 | 692 | 226 | 1993 | 471 | 5678 | -35 | 0,6 |
| Paikallishallinto yht. | 10506 | 2927 | 1035 | 8321 | 2017 | 24806 | -660 | -2,6 |
| Muutos % 2002 - 04 | -2,9 | 1,6 | 1,6 | -3,6 | -4,3 | -2,6 | | |
| Virkamiehiä yhteensä | 13629 | 4315 | 1720 | 11205 | 2920 | 33789 | -967 | -2,8 |
| Virkamiehet/1000 as. | 6,4 | 7,4 | 9,2 | 6,1 | 6,3 | 6,5 | | |

Taulukko 36. Valtion alue- ja paikallishallinnon ja Kansaneläkelaitoksen toimipisteverkko vuonna 2004

| Toimipisteverkko | Etelä-Suomi | Itä-Suomi | Lappi | Länsi-Suomi | Oulu | Koko maa |
|---------------------------------|-------------|-----------|-------|-------------|------|----------|
| Lääninhallitus | 3 | 3 | 2 | 6 | 2 | 16 |
| Merenkulkupiirit | 13 | 14 | 1 | 16 | 2 | 46 |
| Metsäkeskukset | 22 | 39 | 17 | 55 | 33 | 166 |
| TE-keskukset | 6 | 3 | 2 | 23 | 3 | 37 |
| Tiehallinto | 9 | 10 | 8 | 13 | 9 | 49 |
| Tullipiirit | 26 | 5 | 10 | 16 | 5 | 62 |
| Työsuojelupiirit | 9 | 11 | 4 | 25 | 9 | 58 |
| Ympäristökeskukset | 5 | 3 | 5 | 13 | 5 | 31 |
| Aluehallinto yhteensä | 93 | 88 | 49 | 167 | 68 | 465 |
| Kansaneläkelaitos | 80 | 56 | 16 | 100 | 27 | 279 |
| Kihlakuntahallinto | 131 | 56 | 18 | 164 | 26 | 395 |
| Työvoimahallinto | 62 | 40 | 18 | 81 | 33 | 234 |
| Verohallinto | 44 | 25 | 14 | 56 | 15 | 154 |
| Paikallishallinto yhteensä | 317 | 177 | 66 | 401 | 101 | 1062 |
| Toimipistepaikkakunnat yhteensä | 410 | 265 | 115 | 568 | 169 | 1527 |
| Yhteispalvelupisteet yhteensä | 68 | 30 | 5 | 81 | 23 | 207 |

12.1.3. Työhallinnon toimenpitein vaikutaan työttömyyteen ja työvoiman saatavuuteen

Työhallinnon arviointikohteina ovat työvoimahallinnon aktiivitoimet ja rekrytointiongelmia kokeineet työpaikat vuonna 2004.

JOHTOPÄÄTÖKSET

TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

■ **Työvoimapolitiisilla** toimenpiteillä vaikutetaan työttömyyteen alentavasti.

■ **Työvoimapolitiisia** toimenpiteitä tulee edelleen kehittää.

Työhallinnon toiminnan perustana on hallitusohjelmasta johdettu työpolitiikan strategia. Strategian linjausten mukaan lisätään työllisyyttä alentamalla rakenteellista työttömyyttä, torjumalla syrjäytymistä ja varmistamalla osaavan työvoiman saatavuus. Työn tuottavuutta pyritään parantamaan laadullisesti keskeisillä tavalla. Tavoitteena on myös luoda edellytyksiä aktiiviselle työperusteiselle maahanmuuttopolitiikalle sekä lisätä yrittäjyyttä ja itsensä työllistämistä. Työministeriö vastaa työ- ja maahanmuuttopolitiikan linjauksista ja toimeenpanosta. Työvoimaja elinkeinokeskukset, niiden työvoimaosastot sekä työvoimatoimistot muodostavat työministeriön alue- ja paikallishallinnon.

Arviointikysymykset

- * Työvoimakoulutuksen vaikuttavuus?
- * Tukityöllistämisen vaikuttavuus?
- * Työmarkkinatuen/kotouttamistuen aktiivisuuden kiinnostavuus?
- * Työvoiman saatavuuden turvaaminen?

Arviointimittarit

- * Työmarkkinatilanne 3 kuukautta ammatillisen työvoimakoulutuksen jälkeen
- * Työmarkkinatilanne 3 kuukautta työllistämiskurssin jälkeen
- * Työmarkkinatuella tai kotouttamistuella aktiivitoimiin osallistuneiden osuus
- * Rekrytointiongelmia kokeneiden toimipaikkojen osuus

Työmarkkinatuen aktiivitoimenpiteisiin ja työvoimakoulutukseen osallistujia vähemmän kuin vuotta aikaisemmin

Työttömyysturvajärjestelmässä on kolme työttömyysturvan muotoa, vakuutusperusteinen työttömyyspäiväraha eli niin sanottu ansiopäiväraha, peruspäiväraha ja työmarkkinatuki. Työmarkkinatukea maksetaan työttömille, jotka ovat saaneet enimmäismäärän työttömyyspäivärahaa eli ansio- tai peruspäivärahaa tai jotka eivät työttömäksi tullessaan täytä työssäoloehtoja. Työssäoloehto tarkoittaa vähintään 43 viikon työssäoloa viimeisten 28 kuukauden aikana. Nuorten työmarkkinatuen saannin ehtona on lisäksi joko perustason jälkeisen ammatillisen tutkinnon suorittaminen tai hakeutuminen siihen tähtäävään

koulutukseen tai osallistuminen työvoimapolitiittiseen aktiivitoimeen.

Työttömyysaste oli 8,8 % vuonna 2004. Työttömiä oli tilastokeskuksen työvoimatutkimuksen mukaan kuukausittain 229 000 eli 6 000 vähemmän kuin edellisellä vuonna. Työvoimapolitiittisin toimenpitein sijoitettuna oli keskimäärin 3,4 % työvoimasta.

Maahanmuuttajille tarkoitettua työmarkkinatukea vastaavan kotouttamistuen saantiin oikeutettuja oli 10 000. Työmarkkinatuen aktiivitoimienaste koko maassa oli 26 %. Uudenmaan, Hämeen, Kaakkois-Suomen ja Lapin työvoima- ja elinkeinokeskusten alueilla työmarkkinatukeen oikeutetuista työttömistä aktiivitoimenpiteisiin osallistuneiden osuus oli koko maan osuutta pienempi. Työvoima- ja elinkeinokeskuksista 60 prosentilla työmarkkinatuen aktiivitoimienaste ylitti koko maan arvon (taulukko 37.).

Työvoimakoulutus on työhallinnon rahoittamaa työvoimapolitiittista aikuiskoulutusta työttömille työnhakijoille ja työttömyyden uhkaamille 20 vuotta täytäneille henkilöille. Työvoimakoulutuksen tavoitteena on parantaa työhön sijoittumisedellytyksiä tai mahdollisuuksia pysyä työmarkkinoilla. Koulutuksella pyritään myös ehkäisemään syrjäytymistä.

Työttömiä työnhakijoista työvoimakoulutuksessa oli 29 000, mikä oli 600 vähemmän kuin edellisellä vuonna. Kolme kuukautta ammatillisen työvoimakoulutuksen jälkeen koko maassa oli 41 % työttömänä ja työvoima- ja elinkeinokeskusten alueista lähes puolessa työttömiä oli koko maan määrää vähemmän. Kolme kuukautta työvoimakoulutuksen jälkeen työttömänä oli Etelä-Pohjanmaalla vain 33 %, mutta Lapissa 47 %.

Jos työnhakijan työllistämiseksi tai työnsaantia edistävään koulutukseen ohjaamisessa ei onnistuta, työllistymistä voidaan tukea työllisyysmäärärahojen avulla. Työnantajalle voidaan työttömän henkilön työllistämiseksi myöntää työllistämistä- tai yhdistelmätukea palkkauskustannuksiin. Kolme kuukautta tukityöllistämiskurssin jälkeen koko maassa oli työttömänä puolet tukityöllistetyistä. Tukityöllistämiskurssin jälkeen keskimääräistä vähemmän työttömiä oli Hämeessä ja Uudellamaalla, vastaavasti eniten eli 60 % oli Pohjois-Karjalassa ja Kainuussa.

Rekrytointiongelmia viidessä prosentissa kaikista avoimista työpaikoista

Työhallinnon yhtenä tavoitteena on turvata työvoiman saanti työnantajille (kuva 85.). Työvoimatoimiston rekrytointipalvelut vastaavat työnantajien tar-

Taulukko 37. Työttömyyden alentamiseksi asetettujen tavoitteiden toteutumistiedot työvoima- ja elinkeinokeskuksittain vuonna 2004.

| TE-KESKUS | Työmarkkinatuen aktiivitoimenpiteisiin osallistuneiden osuus, % | Työttömänä 3 kk ammattillisen työ- voimakoulutuksen jälkeen, % | Työttömänä 3 kk tukityöllistämis- jakson jälkeen, % |
|-------------------------|--|---|--|
| Uusimaa | 19,3 | 38,9 | 42,0 |
| Varsinais-Suomi | 27,6 | 36,9 | 49,2 |
| Satakunta | 27,1 | 42,5 | 48,4 |
| Häme | 22,3 | 42,9 | 40,7 |
| Pirkanmaa | 25,3 | 43,1 | 49,1 |
| Kaakkois-Suomi | 24,1 | 42,6 | 51,8 |
| Etelä-Savo | 30,6 | 40,0 | 55,2 |
| Pohjois-Savo | 31,5 | 39,1 | 56,6 |
| Pohjois-Karjala | 27,1 | 44,1 | 61,3 |
| Keski-Suomi | 27,9 | 42,1 | 49,8 |
| Etelä-Pohjanmaa | 31,2 | 33,0 | 48,5 |
| Pohjanmaa | 30,3 | 36,6 | 45,3 |
| Pohj.-Pohjanmaa | 25,7 | 43,4 | 51,5 |
| Kainuu | 32,3 | 40,2 | 59,0 |
| Lappi | 24,8 | 46,9 | 56,7 |
| Osastot yhteensä | 25,4 | 41,1 | 50,8 |
| Koko maa | 25,4 | 41,1 | 50,8 |

peisiin. Työpaikan rekrytointiongelmat perustuvat työnhakijoiden ominaisuuksiin, työpaikan ominaisuuksiin, työmarkkinoiden toimivuuteen tai työvoimapulaan. Rekrytointiongelmia aiheuttavia työpaikan ominaisuuksia ovat esimerkiksi työn osa-aikaisuus, työn tilapäisyys, vuorotyö, palkkaus tai työpaikan sijainti. Vuonna 2004, kuten myös vuonna 2003, lähes puolet rekrytointiongelmista johtui työpaikan ominaisuuksista. Työnhakijan ominaisuuksiin perustuvat syyt olivat syynä vajaassa 40 prosentissa rekrytointiongelmista vuonna 2004. Työnhakijan ominaisuuksiin liittyviä syitä ovat riittämätön ammatillinen koulutus, riittämätön työkokemus, riittämätön kielitaito, tehtävän vaatiman erityisosaamisen puute tai henkilökohtaisiin ominaisuuksiin liittyvät syyt.

Rekrytointiongelmia oli eniten Etelä-Pohjanmaalla ja Etelä-Savossa, joissa ongelmia esiintyi yli 10 % avoimista paikoista. Keskimääräistä enemmän rekrytointiongelmia oli myös Hämeessä ja Kaakkois-Suomessa. Lukumääräisesti eniten ongelmia oli Uudellamaalla, jossa kuitenkin suhteessa avoimiin työpaikkoihin ongelmallisten paikkojen osuus oli vain 3 %. Kainuussa oli vähiten ongelmia paikkojen täyttämässä.

Rekrytointiongelmiin syyt vaihtelivat ammatiltoittain. Työvoimapula oli syynä etenkin terveydenhuollon ja sosiaalialan työssä. Työmarkkinoiden toimivuuteen kuten työttömyysturvaan liittyvät syyt aiheuttavat vähän rekrytointiongelmia kaupallisen työn ammattiryhmissä.

Taulukko 38. Ulosoton onnistunut perintä ja keskimääräiset käsittelyajat ulosottopiireittäin vuonna 2004

| Lääni, ulosottopiiri | perintä | | käsittelyaika kk | Lääni, ulosottopiiri | perintä | | käsittelyaika kk |
|----------------------|-----------------|-----------------|---------------------|----------------------|-----------------|-----------------|---------------------|
| | asiamääristä, % | rahamääristä, % | | | asiamääristä, % | rahamääristä, % | |
| ETELÄ-SUOMEN LÄÄNI | 40,0 | 22,2 | 9,4 | LAPIN LÄÄNI | 40,2 | 17,8 | 9,2 |
| Helsinki | 37,3 | 20,0 | 10,9 | Inari-Utsjoki | 43,2 | 19,5 | 10,0 |
| Hämeenlinna | 41,3 | 26,6 | 8,2 | Kemi | 41,8 | 22,2 | 8,6 |
| Kotka | 37,4 | 24,0 | 7,1 | Kittilä | 53,3 | 21,1 | 16,6 |
| Lahti | 39,5 | 21,6 | 8,7 | Koillis-Lappi | 29,1 | 11,0 | 4,2 |
| Lappeenranta | 42,8 | 27,4 | 7,0 | Käsivarsi | 47,7 | 13,4 | 17,5 |
| Espoo | 43,0 | 24,5 | 11,2 | Ranua-Posio | 52,6 | 24,3 | 11,0 |
| Forssa | 46,4 | 29,6 | 8,4 | Rovaniemi | 38,7 | 17,6 | 8,6 |
| Hyvinkää | 42,0 | 26,9 | 7,4 | Sodankylä | 42,3 | 17,0 | 16,3 |
| Imatra | 43,3 | 26,0 | 9,3 | Tornionlaakso | 35,4 | 13,3 | 11,8 |
| Keski-Uusimaa | 38,7 | 20,3 | 9,0 | OULUN LÄÄNI | 43,0 | 23,2 | 10,2 |
| Kouvola | 40,1 | 23,0 | 6,6 | Haapajärvi | 55,3 | 27,6 | 11,3 |
| Lohja | 46,6 | 23,0 | 7,9 | Kajaani | 38,8 | 20,3 | 6,8 |
| Porvoo | 46,3 | 29,1 | 9,8 | Kuhmo | 41,9 | 19,7 | 8,4 |
| Raasepori | 54,0 | 32,6 | 14,5 | Kuusamo | 41,7 | 20,8 | 6,4 |
| Riihimäki | 41,0 | 27,5 | 10,5 | Liminka | 36,9 | 21,4 | 9,6 |
| Vantaa | 34,6 | 18,1 | 7,6 | Oulu | 41,9 | 23,3 | 13,1 |
| LÄNSI-SUOMEN LÄÄNI | 44,8 | 23,4 | 10,8 | Raahe | 48,3 | 26,9 | 8,7 |
| Jyväskylä | 38,4 | 22,5 | 10,0 | ITÄ-SUOMEN LÄÄNI | 41,5 | 23,6 | 9,0 |
| Jämsä | 41,4 | 22,8 | 10,4 | Joensuu | 31,5 | 17,6 | 8,1 |
| Kaarina | 48,4 | 15,6 | 12,3 | Kuopion seutu | 41,8 | 23,0 | 9,4 |
| Kangasala | 48,0 | 23,7 | 9,8 | Kitee | 42,2 | 28,6 | 9,0 |
| Kokemäki | 46,9 | 27,5 | 10,2 | Lieksa | 38,3 | 20,0 | 8,8 |
| Kokkola | 51,3 | 22,6 | 9,0 | Mikkeli | 45,1 | 23,0 | 10,8 |
| Lapua | 51,4 | 30,0 | 7,9 | Pieksämäki | 44,4 | 27,5 | 10,8 |
| Loimaa | 42,8 | 24,6 | 8,4 | Savonlinna | 41,0 | 22,0 | 9,2 |
| Mustasaari | 59,8 | 40,8 | 13,7 | Varkauden seutu | 48,0 | 26,5 | 9,7 |
| Nokia | 52,8 | 29,0 | 16,3 | Ylä-Savo | 49,6 | 35,2 | 6,1 |
| Pietarsaari | 63,9 | 40,3 | 11,5 | | | | |
| Pori | 43,6 | 26,7 | 11,0 | | | | |
| Raisio | 53,2 | 21,6 | 17,6 | | | | |
| Rauma | 50,3 | 28,5 | 10,2 | | | | |
| Salo | 42,5 | 23,8 | 8,9 | | | | |
| Seinäjoki | 49,5 | 27,8 | 9,9 | | | | |
| Tampere | 35,8 | 21,5 | 11,8 | | | | |
| Turku | 37,8 | 17,4 | 9,8 | | | | |
| Turunmaa | 55,5 | 26,7 | 15,5 | | | | |
| Vaasa | 40,8 | 26,3 | 13,0 | | | | |
| Vakka-Suomi | 46,2 | 20,3 | 8,9 | | | | |
| Valkeakoski | 43,0 | 17,9 | 10,1 | | | | |
| Äänekoski | 47,8 | 25,0 | 7,2 | | | | |

12.1.4. Ulosoton perintä onnistui parhaiten Länsi-Suomessa

Arviointikysymykset

- * Ulosoton palvelujen saatavuus onnistuneen perinnän kannalta?

Arviointimittarit

- * Onnistuneen perinnän prosenttiosuus asiamääristä ja rahamääristä sekä keskimääräinen käsittelyaika ulosottoyksiköittäin.

Ulosottolaitoksen eräänä tehtävänä on tehokas ja tuottava saatavien perintä ulosottoimin. Vuosi

2004 oli ulosottotoiminnassa poikkeuksellinen vuosi edellisiin vuosiin verrattuna. Maaliskuun alussa tuli voimaan laaja ulosottolainsäädännön osittaisuudistus. Ulosotossa otettiin samalla käyttöön uusi tietojärjestelmä.

Ulosotossa käsiteltävinä olleista asioista onnistuttiin perimään melkein puolet ja rahamääristä viidesosa (taulukko 38.). Saatavien laatu vaikuttaa perinnän onnistumiseen. Perintään tulevat saatavat ovat usein sisällöltään vaikeampia suuremmissa aluekeskuksissa. Myös ulosottopiirien erilaiset resurssit vaikuttavat. Läänien alueita vertaillaessa Länsi-Suomen läänin ulosottopiireissä onnistuttiin parhaiten. Uuden ulosoton tietojärjestelmän käyttöönotto ei sujunut ongelmitta. Sen vuoksi yksittäisten ulosottopiirien osalta luvut eivät välttämättä anna oikeaa kuvaa. Erityisesti tietojärjestelmän käyttöönotossa ilmenneiden ongelmien vuoksi muun muassa keskimääräinen käsittelyaika yleisesti ottaen pidentyi.

Taulukko 39. Syyteharkinnan käsittelyajat syyttäjäyksiköittäin vuonna 2004

| Syyttäjyksikkö | kk | Syyttäjyksikkö | kk |
|----------------------|-----|--------------------------|-----|
| Helsinki | 2,1 | Kauhajoki | 1,4 |
| Espoo | 1,9 | Kyrönmaa | 0,2 |
| Lohja | 0,7 | Lapua | 1,9 |
| Raasepori | 1,7 | Seinäjoki | 0,8 |
| Porvoo + Loviisa | 2,5 | Kokkola | 2,8 |
| Vantaa | 1,4 | Mustasaari | 4,1 |
| Forssa | 1,0 | Pietarsaari | 3,3 |
| Hyvinkää | 2,5 | Vaasa | 3,7 |
| Hämeenlinna | 2,4 | Jyväskylä | 1,6 |
| Keski-Uusimaa | 0,6 | Jämsä | 1,0 |
| Riihimäki | 2,0 | Äänekoski | 1,0 |
| Heinola | 1,8 | Mikkeli | 2,7 |
| Lahti | 1,3 | Pieksämäki | 2,0 |
| Orimattila | 0,7 | Savonlinna | 1,3 |
| Imatra | 0,8 | Joensuu | 0,6 |
| Kotka (+ Hamina) | 1,5 | Nurmes | 0,3 |
| Kouvola | 0,7 | Kuopion seutu | 1,1 |
| Lappeenranta | 1,1 | Varkaus | 2,0 |
| Kaarina | 1,5 | Ylä-Savo | 1,9 |
| Loimaa | 0,9 | Haapajärvi | 2,7 |
| Raisio + Vakka-Suomi | 2,0 | Kajaani | 0,8 |
| Salo | 2,6 | Kuusamo | 1,7 |
| Turku | 1,3 | Oulu (+Haukipud+Liminka) | 2,8 |
| Turunmaa | 1,8 | Raahe | 1,2 |
| Ikaalinen | 0,7 | Ylivieska | 0,6 |
| Mänttä | 1,2 | Kemi | 1,9 |
| Nokia (Vammala) | 1,4 | Koillis-Lappi | 1,0 |
| Tampere (Kangasala) | 1,0 | Rovaniemi | 1,9 |
| Valkeakoski | 2,0 | Sodankylä | 1,6 |
| Kankaanpää | 1,8 | Tornio | 1,0 |
| Kokemäki | 1,4 | Kittilä | 0,6 |
| Pori | 1,5 | Käsivarsi | 1,1 |
| Rauma | 0,8 | VKSV | 4,7 |

Ulosottoon ollaan luomassa uusia ulosottopalvelujen laatua kuvaavia vaikuttavuustavoitteita.

12.1.5. Syyteharkinnan suorittamiseen käytetty aika keskimäärin 1,6 kuukautta

Arviointikysymykset

- * Syyttäjän palvelujen saatavuus syyteharkinnan osalta?

Arviointimittarit

- * Syyteharkinnan käyttämiseen käytetty aika syyttäjyksiköittäin.

Rikosten tutkinta ja selvittäminen eli esitutkinta kuuluu poliisille. Tutkinnan valmistuttua aineisto toimitetaan syyttäjälle, joka suorittaa syyteharkinnan. Syyttäjä arvioi jokaisen rikoksesta epäillyn henkilön ja teon osalta erikseen sen, onko rikos tehty ja onko siitä syyttämiseksi riittävästi näyttöä. Valtaosa rikosasioista käsitellään paikallisissa syyttäjyksiköissä. Yhteiskunnan kannalta merkittävien rikosten syyteharkinta tehdään valtakunnansyyttäjänvirastossa, jossa vuosittain ratkaistaan noin 30 rikosasiaa.

Syyttäjätoimesta arvioinnin kohteena olivat syyteharkinnan suorittamiseen käytetty aika ja kokonaisaika syyteharkinnan suorittamiseen nuorten tekemissä rikoksissa syyttäjyksiköittäin (taulukko 39.).

Valtakunnansyyttäjänvirastossa ei ollut saatavissa tietoja nuorten tekemien rikosten syyteharkinnan kokonaisajasta. Länsi-Suomen läänissä syyteharkinnan kokonaisaika nuorten tekemien rikosten osalta oli keskimäärin 56 päivää. Nuorten juttujen

keskimääräinen kokonaiskäsittelyaika vaihteli syyttäjäksiöittäin Oulun läänissä 76 päivästä 111 päivään ja Etelä-Suomen läänissä 60 päivästä 150 päivään. Varsinkin nuorten tekemien rikosten osalta syyteharkinta-ajan pituudella on huomattava merkitys.

Valtakunnansyyttäjänviraston syyteharkintaan

käyttämä aika oli 4,7 kuukautta. Paikallisista syyttäjäksiöistä noin 26 % ylitti valtakunnallisen syyteharkinnan suorittamiseen käytetyn keskimääräisen ajan, mikä oli 1,6 kuukautta. Mustasaaren yksikkö käytti huomattavasti eniten aikaa syyteharkintaan. Noin kolmasosassa yksiköistä syyteharkinta vei aikaa kuukauden tai vähemmän.

12.1.6. Maistraatti toimii holhous- ja yleisviranomaisena

JOHTOPÄÄTÖKSET

TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

■ **Maistraattien** edunvalvontaan liittyvien asioiden käsittelyajat vaihtelevat suuresti.

■ **Edunvalvojien** ohjausta ja neuvontaa tulee kehittää ja lisätä.

Arviointikysymykset

- * Kuinka kauan vie aikaa holhoustoimen vuositilien tarkastus ja lupahakemusten käsittely?
- * Eräiden maistraattien yleishallintopalvelujen saatavuus ?

Arviointimittarit

- * Vuositilien keskimääräinen tarkastusaika ja lupahakemusten käsittelyaika maistraateittain
- * Asunto-osakeyhtiöiden kaupparekisteri-ilmoituksen käsittelyaika ja isyyden tunnustamisen vahvistamisaika maistraateittain

Holhoustoimen tarkastus- ja käsittelyajoissa suuret vaihtelut maistraattien kesken

Maistraatti toimii holhousviranomaisena. Holhoustoimen tarkoituksena on päämiehen edun valvominen. Holhousviranomaisen järjestää tarvit-

taessa päämiehelle edunvalvojan ja valvoo tämän toimintaa. Valvontaa suorittaa maistraatti, jonka toimialueella on päämiehen kotikunta. Edunvalvoja huolehtii päämiehen omaisuudesta ja taloudellisista asioista. Edunvalvojana toimivat joko yksityiset, usein päämiehen läheiset edunvalvojat tai yleiset, kunnan virkamiehinä toimivat edunvalvojat. Vuosittain kaikkien edunvalvojien tulee antaa vuositili holhousviranomaiselle tarkastettavaksi ja omaisuuden hoitamisen valvontaa varten. Holhoustoimesta annetun lain mukaan holhousviranomaisen on viipymättä tarkastettava vuositili sen saatuaan.

Kaikista maistraateista viidessä vuositilien tarkastukseen käytettiin keskimäärin aikaa yli 200 päivää (taulukko 40.). Näistä neljä sijaitsee Etelä-Suomen läänin ja yksi Oulun läänin alueella. Lähes puolessa maistraateissa vuositilien tarkastusaika oli keskimäärin 100-150 päivää. Loput 24 % tarkastivat vuositilit alle sadassa päivässä. Tarkastusajat on laskettu ajalta 1.3.-31.12.2004. Maistraattien uuden tietojärjestelmän käyttöönotosta johtuen tammikuun ja helmikuun tarkastusajat eivät ole mukana. Koko maan tarkastusajan keskiarvoa järjestelmästä ei on-

nistuttu laskemaan. Pitkiin tarkastusaikoihin suurin yksittäinen syy oli riittämättömät resurssit. Edunvalvontatehtävien laatu ja edunvalvontojen lisääntyvä määrä vaikuttivat asioiden käsittelyyn.

Holhousviranomaisen myöntää edunvalvojalle luvan tehdä päämiehensä puolesta sellaisia oikeustoimia, joita holhoustoimesta annetun lain mukaan edunvalvojalla ei ole oikeutta muutoin tehdä. Luvanvaraisia ovat kiinteistöä ja asuntoa koskevat oikeustoimet, lainan ottaminen ja perintöä koskevat sekä liiketoimintaa koskevat oikeustoimet. Edunvalvoja hakee luvan edunvalvojan toimintaa valvovalta holhousviranomaiselta.

Koko maassa lupahakemusten käsittelyaika oli keskimäärin 40 päivää. Käsittelyajat vaihtelivat 15 päivästä 127 päivään. Keskitason käsittelyajan ylitti

40 % maistraateista. Kaikista maistraateista 32 % käsitteli lupahakemukset alle 30 päivässä ja 15 % alle 20 päivässä. Huomattavasti eniten aikaa käytettiin Raahen maistraatissa. Lupahakemusten käsittelyajan pituuden vaihteluun vaikuttivat puutteelliset hakemukset, syrjäseutujen lääkäripula ja asianosaisten kuuleminen.

Isyyden tunnustamisen vahvistaminen tapahtuu viivytyksettä

Kun lastenvalvoja on toimittanut isyyden selvittämisen sekä kuulemis- ja hyväksymismenettelyt, hän lähettää isyyden tunnustamista koskevat asiakirjat ja isyyden selvittämisestä laaditun pöytäkirjan

Taulukko 40. Holhoustoimen vuositilien keskimääräinen tarkastusaika ja lupahakemusten keskimääräinen käsittelyaika 1.3. - 31.12.2004 maistraateittain.

| Maistraatti | Vuositilien keskimääräinen tarkastusaika (pv) | Holhoustoimen lupahakemusten keskimääräinen käsittelyaika (pv) |
|------------------|---|--|
| | 1.3.-31.12.2004 | 1.1.-31.12.2004 |
| Espoo | 48,0 | 78,5 |
| Helsinki | 245,7 | 41,9 |
| Hyvinkää | 79,3 | 16,3 |
| Hämeenlinna | 75,5 | 45,5 |
| Joensuu | 145,3 | 23,3 |
| Jyväskylä | 94,0 | 48,6 |
| Jämsä | 185,8 | 51,7 |
| Kajaani | 109,0 | 40,4 |
| Kemi | 118,7 | 34,6 |
| Kokkola | 117,9 | 35,9 |
| Kotka | 112,1 | 15,8 |
| Kouvola | 132,8 | 31,2 |
| Kuopion seutu | 178,2 | 35,5 |
| Lahti | 204,2 | 37,7 |
| Lappi | 49,8 | 43,2 |
| Lappeenranta | 138,2 | 45,7 |
| Lohja | 201,0 | 67,4 |
| Mikkeli | 126,6 | 20,6 |
| Oulu | 219,4 | 54,4 |
| Pielinen-Karjala | 136,4 | 32,1 |
| Pori | 36,0 | 18,1 |
| Porvoo | 207,8 | 47,1 |
| Raahe | 129,8 | 127,0 |
| Raasepori | 123,3 | 35,6 |
| Rauma | 58,8 | 15,8 |
| Rovaniemi | 125,1 | 39,0 |
| Saarijärvi | 174,2 | 79,4 |
| Salo | 98,7 | 45,1 |
| Savonlinna | 128,7 | 55,3 |
| Seinäjoki | 108,3 | 17,6 |
| Tampere | 107,8 | 20,0 |
| Turku | 114,2 | 24,2 |
| Turunmaa | 153,6 | 20,0 |
| Vaasa | 160,7 | 26,8 |
| Vakka-Suomi | 146,3 | 15,6 |
| Vantaa | 170,3 | 40,4 |
| Ylä-Savo | 52,6 | 30,1 |

maistraatille hyväksyttäväksi. Kun maistraatti on hyväksynyt tunnustamisen, isyys on vahvistettu. Isyyden tunnustamisen vahvistaminen maistraatissa tarkoittaa isyyden voimaansaattamista. Isyyden tunnustamisasian käsittelyn arvioinnissa tulisi ottaa huomioon myös maistraatin käsittelyä edeltävä isyysasian käsittely. Isyyden tunnustamisen vahvistaminen tapahtuu maistraateissa yleensä viivytyksettä.

Siviilivihkimisen toimittaminen ja parisuhteen rekisteröinti kuuluvat maistraatin yleishallinnon palveluihin. (Taulukko 41.) Vihkimisiä ja parisuhteen rekisteröintejä oli 1 000 asukasta kohti keskimäärin 1,7. Siviilivihkimisten määrät lisääntyivät maistraateissa. Parisuhteen rekisteröintejä oli huomattavasti siviilivihkimisiä vähemmän. Esimerkiksi siviilivihkimisten lukumäärä oli Turun maistraatissa 643 ja Tampereella 934 sekä parisuhteen rekisteröintien määrä Turussa 15 ja Tampereella 10. Oulussa vas-

taavat luvut olivat siviilivihkimiset 460 ja parisuhteen rekisteröinnit 5.

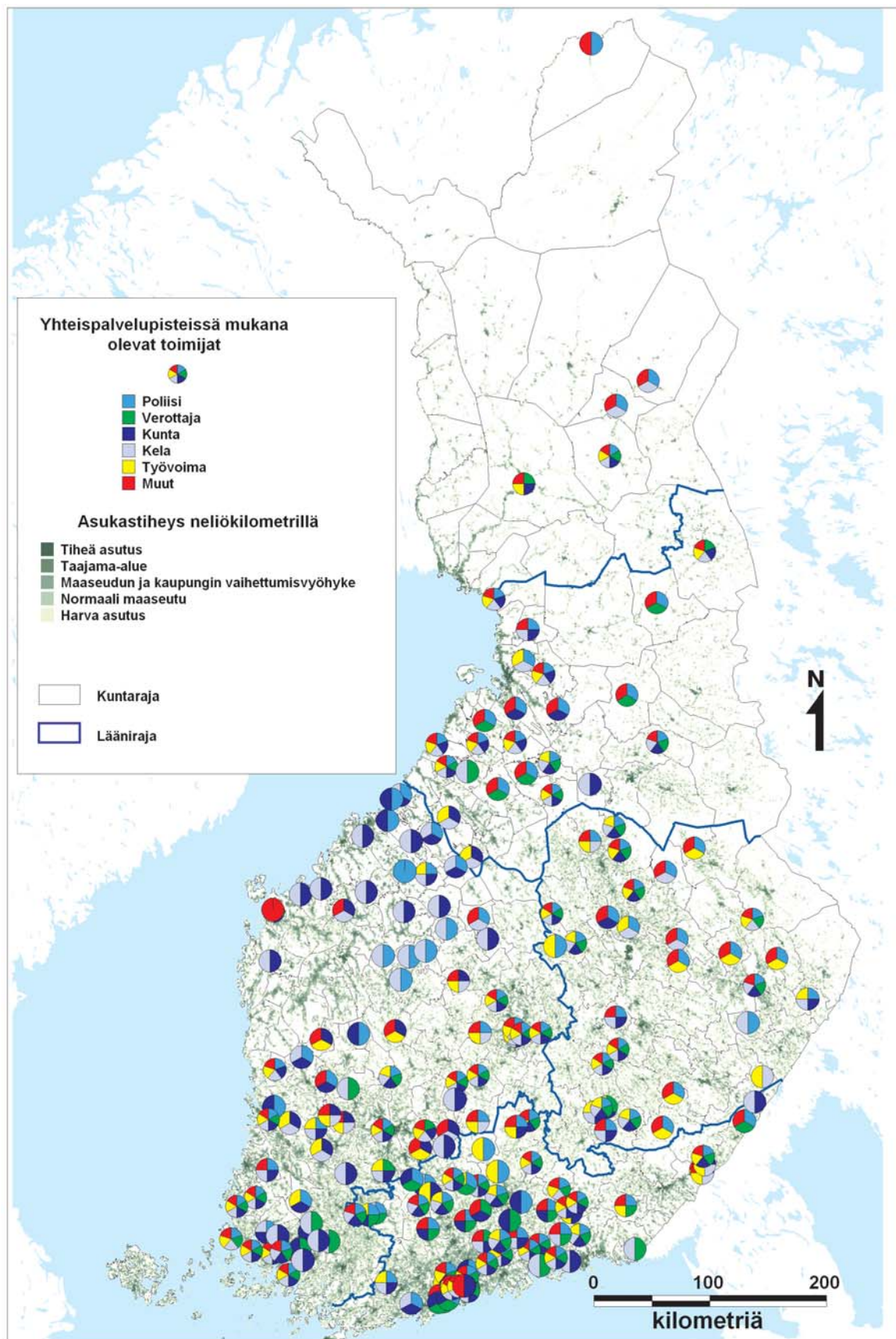
Asunto-osakeyhtiöiden kaupparekisteri-ilmoitusten käsittely kahdessa viikossa

Asunto-osakeyhtiöiden kaupparekisteri-ilmoituksia ovat perusilmoitukset, lopettamisilmoitukset ja yhtiöjärjestyksen muutosilmoitukset sekä hallituksen muutosilmoitukset. Eniten käsiteltiin hallituksen muutoksia ja toiseksi eniten yhtiöjärjestyksen muutoksia. Lähes 14 % maistraateista käsitteli asunto-osakeyhtiöiden kaupparekisteri-ilmoituksia keskimäärin yli 14 päivää. Pisin keskimääräinen käsitteilyaika oli Vakka-Suomen maistraatissa. Lähes puolessa kaikista maistraateista käsitteilyaika oli keskimäärin 10 -14 päivää.

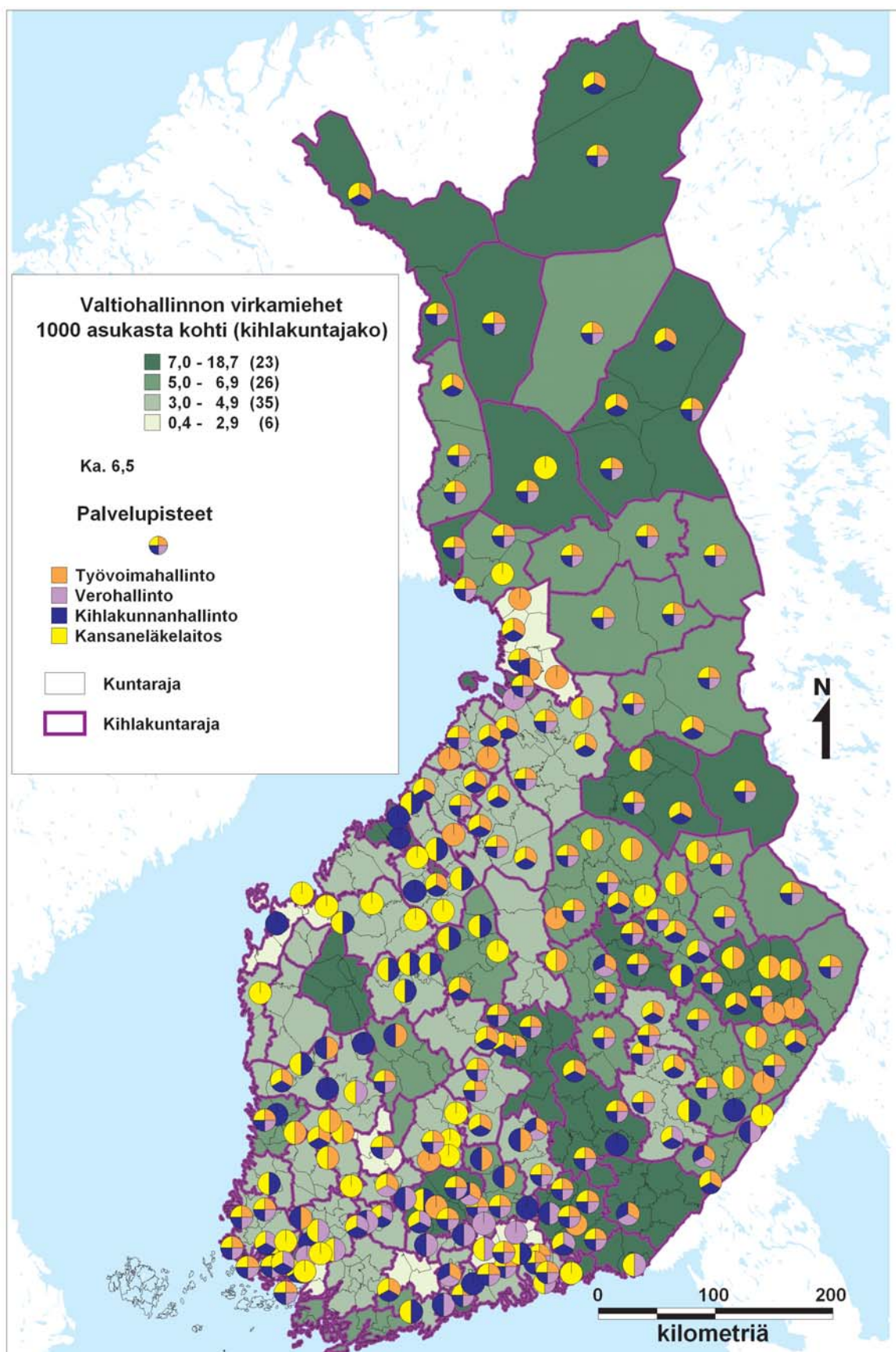
Taulukko 41. Siviilivihkimiset ja parisuhteen rekisteröinnit 1000 asukasta kohti vuonna 2004 maistraateittain. Asunto-osakeyhtiöiden kaupparekisteri-ilmoitusten ja isyyden tunnustamisen vahvistamisen käsitteilyaika (pv).

| Maistraatti | vihkim. | kaupparek | isyys.vahv | Maistraatti | vihkim. | kaupparek | isyys.vahv |
|--------------|---------|-----------|------------|------------------|---------|-----------|------------|
| Kajaani | 1,6 | 19 | 2 | Pori | 1,5 | 14 | 1 |
| Oulu | 1,8 | 7 | 1 | Rauma | 1,0 | 5 | 1 |
| Raahe | 0,8 | 5 | 2 | Salo | 1,5 | 11 | 7 |
| Espoo | 2,2 | <14 | 2 | Turku | 2,9 | 14 | 3 |
| Helsinki | 3,3 | <14 | 1 | Turunmaa | 0,5 | 16 | 1 |
| Hyvinkää | 3,3 | <14 | 1 | Vakka-Suomi | 1,4 | 33 | 3 |
| Hämeenlinna | 1,3 | 10 | 3 | Jyväskylä | 2,4 | 5 | 2 |
| Kotka | 2,2 | 5 | 1 | Jämsä | 1,1 | 10 | 2 |
| Kouvola | 1,9 | 5 | 2 | Saarijärvi | 1,0 | 20 | 2 |
| Lahti | 2,2 | 11 | 2 | Kokkola | 1,1 | 8 | 2 |
| Lappeenranta | 1,9 | 14 | 1 | Seinäjoki | 0,9 | 9 | 2 |
| Lohja | 2,2 | 7 | 1 | Vaasa | 1,2 | 15 | 1 |
| Porvoo | 1,6 | 13 | 1 | Tampere | 2,2 | 6 | 3 |
| Raasepori | 2,0 | 7 | 2 | Joensuu | 2,1 | 11 | 2 |
| Vantaa | 3,1 | 12 | 2 | Kuopion seutu | 1,7 | 9 | 1 |
| Kemi | 1,6 | 8 | 1 | Mikkeli | 1,7 | 7 | 3 |
| Lappi | 1,9 | 5 | 1 | Pielinen-Karjala | 0,7 | 11 | 2 |
| Rovaniemi | 1,7 | 10 | 2 | Savonlinna | 1,2 | 14 | 2 |
| | | | | Ylä-Savo | 1,2 | 12 | 2 |

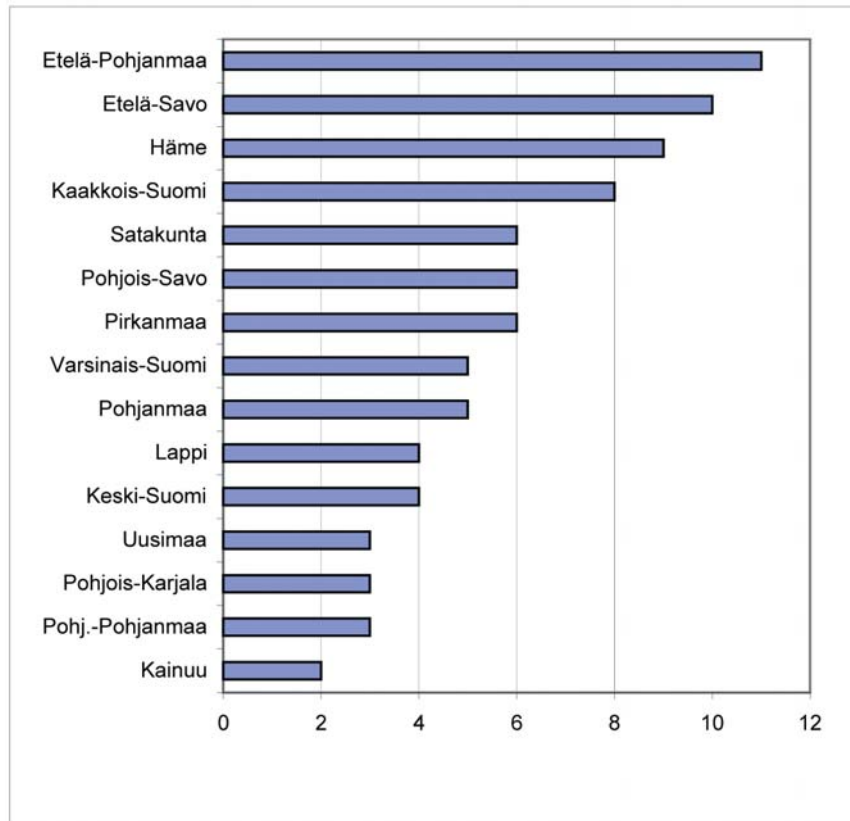
Kuva 83.



Kuva 84.



Kuva 85. Rekrytointiongelmien osuus avoimista työpaikoista työvoima- ja elinkeinokeskuksittain vuonna 2004, %



12.2. Kuntien edunvalvontapalvelut

Arviointikohteena on kuntien edunvalvontapalvelujen järjestäminen. Arvioinnin lähtökohtana on edunvalvontapalvelujen kysyntä ja tarjonta. Lisäksi arvioinnissa tarkastellaan palvelujen laatua. Kuntien järjestämä yleinen edunvalvonta ei ole aikaisemmin ollut arvioinnin kohteena, joten aikaisempia tietoja ei ollut käytettävissä eikä vertailua esimerkiksi edelliseen vuoteen voitu tehdä.

JOHTOPÄÄTÖKSET

- **Edunvalvonnan** päämiesten määrä edunvalvojaa kohden vaihteli kunnittain.
- **Ikääntyvien** henkilöiden määrä ei yksin vaikuta edunvalvontojen määriin.
- **Yleinen** edunvalvoja työskenteli hyvin usein yksin eikä hänelle ollut järjestetty sijaista.
- **Yleisten** edunvalvojien koulutustaso ja koulutusala vaihtelivat.
- **Edunvalvontapalvelut** oli sijoitettu useassa kunnassa sosiaalitoimen alaisuuteen, mikä helposti vaarantaa edunvalvonnan puolueettomuuden.

TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

- **Kuntien** yhteistyötä tulee kehittää niin, että edunvalvojia on alueellisesti riittävästi.
- **Edunvalvontapalveluja** tarvitsevia on myös alaikäisten, kehitysvammaisten, mielisairaiden ja alkoholi- tai huumeriippuvaisten joukossa.
- **Kuntien** välinen yhteistyö mahdollistaa edunvalvonnan hoitamisen päätoimisesti ja helpottaa edunvalvojan sijaisuusjärjestelyjä.
- **Edunvalvojille** tarjottavaa ammatillista koulutusta tulee kehittää.
- **Edunvalvonta** tulisi sijoittaa kunnan organisaatiossa muualle kuin sosiaali- ja terveystoimen yhteyteen.

Holhoustoimen edunvalvontapalvelujen järjestämisestä annetun lain mukaan valtio on velvollinen järjestämään edunvalvontapalvelut. Palvelujen järjestämisestä huolehtii maistraatti toimialueellaan. Edunvalvontapalvelujen järjestäminen tarkoittaa huolehtimista siitä, että edunvalvojan tehtäviä varten on saatavissa alueellisesti riittävä määrä yleisiä edunvalvojia. Kunta vastaa edunvalvontapalvelujen tuottamisesta alueellaan, elleivät kunta ja maistraatti toisin sovi. Maistraatin on huolehdittava, että muu tehtävään sopiva yhteisö tuottaa palvelut, jos kunta ja maistraatti sopivat, ettei kunta tuota palveluja.

Arviointikysymykset

- * Minkälainen on edunvalvontapalvelujen kysyntä kunnissa?
- * Minkälainen on yleisen edunvalvonnan tilanne tarjonnan ja palvelujen saatavuuden osalta?
- * Mikä on edunvalvontapalvelujen laatu?

Arviointimittarit

- * Edunvalvontojen määrä suhteessa kunnan asukaslukuun.
- * Edunvalvontapalvelujen tuottaminen kunnissa.

- * Edunvalvonnan sijainti kunnan organisaatiossa sekä edunvalvojen koulutus ja asema.

Edunvalvoja toimii päämiehen etua ja oikeutta puolustaen

Edunvalvonnan lähtökohtana on toisen puolesta toimiminen tämän etua puolustaen. Edunvalvoja edustaa päämiestä tai toimii tämän ohella. Edunvalvojan ensisijainen tehtävä on päämiehen taloudellisten asioiden hoitaminen. Holhoustoimesta annetun lain mukaan holhoustoimen tarkoituksena on valvoa päämiesten eli niiden henkilöiden etua ja oikeutta, jotka vajavaltaisuuden, sairauden, poissaolon tai muun syyn vuoksi eivät voi pitää huolta taloudellisista asioistaan. Yleinen edunvalvonta on kaikille sitä tarvitseville tarkoitettu oikeusturvapalvelu.

Edunvalvontojen määrä on ollut valtakunnallisesti koko 2000-luvun voimakkaassa kasvussa. Edunvalvontapalvelujen tarve on lisääntynyt muun muassa väestön ikääntymisen ja varallisuuden kasvun johdosta. (Kuva 87.) Päämiehet eivät kuitenkaan aina ole iäkkäitä vanhuksia. Edunvalvontapalveluja käyttävien joukossa on paitsi ikääntyneitä myös nuoria henkilöitä. Päämiehinä on dementoituneita henkilöitä, kehitysvammaisia ja mielisairaita ja huume- tai alkoholiriippuvaisia henkilöitä. Lisäksi päämiehinä on alaikäisiä lapsia, joilla on huomattavaa omaisuutta.

Edunvalvonnassa olevien määrä vaihteli huomattavasti kunnittain. (Kuva 86.) Lähes puolessa koko maan kunnista oli alle viisi päämiestä 1 000 asukasta kohden. Etelä- ja Länsi-Suomen läänien kunnissa sekä myös Oulun läänin rannikkoalueen kunnissa oli keskimääräistä vähemmän päämiehiä verrattuna muun maan kuntiin. Eniten päämiehiä 1 000 asukasta kohden oli Ylä-Savossa, Kainuussa ja Itä-Lapissa.

Kunnat tuottivat edunvalvontapalvelut pääosin virkatyönä

Kunta tuottaa edunvalvontapalvelut perustamalla yhden tai useamman yleisen edunvalvojan viran tai työsopimussuhteisen tehtävän tai muulla haluamallaan tavalla. Pääasiallisesti kunnat olivat perustaneet yleisen edunvalvojan viran. Joissakin kunnissa oli useampi edunvalvoja, jolloin kunta tuotti usean kunnan edunvalvontapalvelut. Myös kuntayhtymä, kuten esimerkiksi Pohjois-Lapin kuntayhtymä, tuotti usean kunnan palvelut. Edunvalvontapalveluja hankittiin myös ostopalveluna yksityisiltä palve-

luntarjoajilta. Pienissä kunnissa oli usein sivutoiminen edunvalvoja tai edunvalvontatehtävä oli yhdistetty kunnan toiseen virkaan tai tehtävään. Virka oli muutamissa kunnissa perustettu kahden kunnan yhteiseksi.

Edunvalvojan tulee olla päämiehen tavoitettavissa kohtuullisessa ajassa. Edunvalvojan asiointi tapahtui useimmin puhelimitse tai kirjeitse. Edunvalvojan aika ei aina riittänyt henkilökohtaisiin tapaamisiin. Henkilökohtaisesti puhelimitse tai henkilökohtaisesti käymällä edunvalvojan luona pitivät yhteyttä pääasiassa kotona asuvat ja avohoidossa olevat päämiehet. Laitoksissa, vanhainkodeissa tai palvelukodeissa asuviin päämiehiin kontakteja oli harvoin. Edunvalvojat olivat valvottaviin yhteydessä aina edunvalvontatehtävän alkaessa. Edunvalvojat ottivat yhteyttä valvottaviin myös sosiaalityöntekijän tai omaisten aloitteesta.

Edunvalvojista yli puolet päätoimisia, suurimmalla osalla ei sijaista

Länsi-Suomen läänissä yleisistä edunvalvojista noin kolmannes oli päätoimisia. Muissa lääneissä päätoimisia oli yli puolet. Enimmäkseen pienemmissä kunnissa oli sivutoiminen edunvalvoja. Useamman edunvalvojan omaavissa kunnissa sijaisuuden hoiti toinen edunvalvoja. Noin puolelle edunvalvojista ei ollut järjestetty sijaista. Sijaisena toimi usein kunnan sosiaalitoimen viranhaltija tai muu kunnan viranhaltija. Sivutoimisilla edunvalvojilla oli harvoin sijainen. Sijainen ei ollut useinkaan edunvalvonnan henkilöstöä, joten hän hoiti vain juoksevat asiat jättäen varsinaisen edunvalvontatyön tekemättä.

Edunvalvojen koulutus hyvin vaihteleva

Holhoustoimen edunvalvontapalvelujen järjestämisestä annetun lain mukaan edunvalvojalla tulee olla sellainen taito ja kokemus, jota tehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää. Tehtävä vaatii monenlaisia ammatillisia valmiuksia. Kuntien edunvalvojen pohjakoulutus, koulutusaste ja koulutusala vaihtelivat. Yleisistä edunvalvojista noin puolella koulutusaste oli alin korkea-aste. Yleisimmin edunvalvojalla oli merkonomin koulutus. Ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneita oli 38 % Lapin, 32 % Etelä-Suomen ja 22 % Länsi-Suomen läänien edunvalvojista. Oulun ja Itä-Suomen läänissä yleisistä edunvalvojista alle 10 % oli suorittanut ylemmän korkeakoulututkinnon. Koulutusala oli enimmäkseen kaupallinen ja yhteiskuntatieteellinen.

Edunvalvonta sijoitettu useimmissa kunnissa sosiaalitoimen yhteyteen

Edunvalvontapalvelujen tuottamisessa on otettava huomioon edunvalvonnan puolueettomuus ja asianmukainen hoitaminen. Yleisen edunvalvonnan ei tulisi olla kunnan sosiaalitoimen alaisuudessa. Etelä-Suomen ja Länsi-Suomen läänien kunnista puolet, muissa lääneissä noin kolmasosa kunnista olivat sijoittaneet edunvalvojan sosiaalitoimen yhteyteen. Muutoin edunvalvonta oli muualla kunnan organisaatiossa, esimerkiksi keskushallinnossa, jossa edunvalvojalla oli tarvittaessa mahdollisuus saada kunnan lakimiehen apua. Osa kunnista hankki palvelut ostopalveluna.

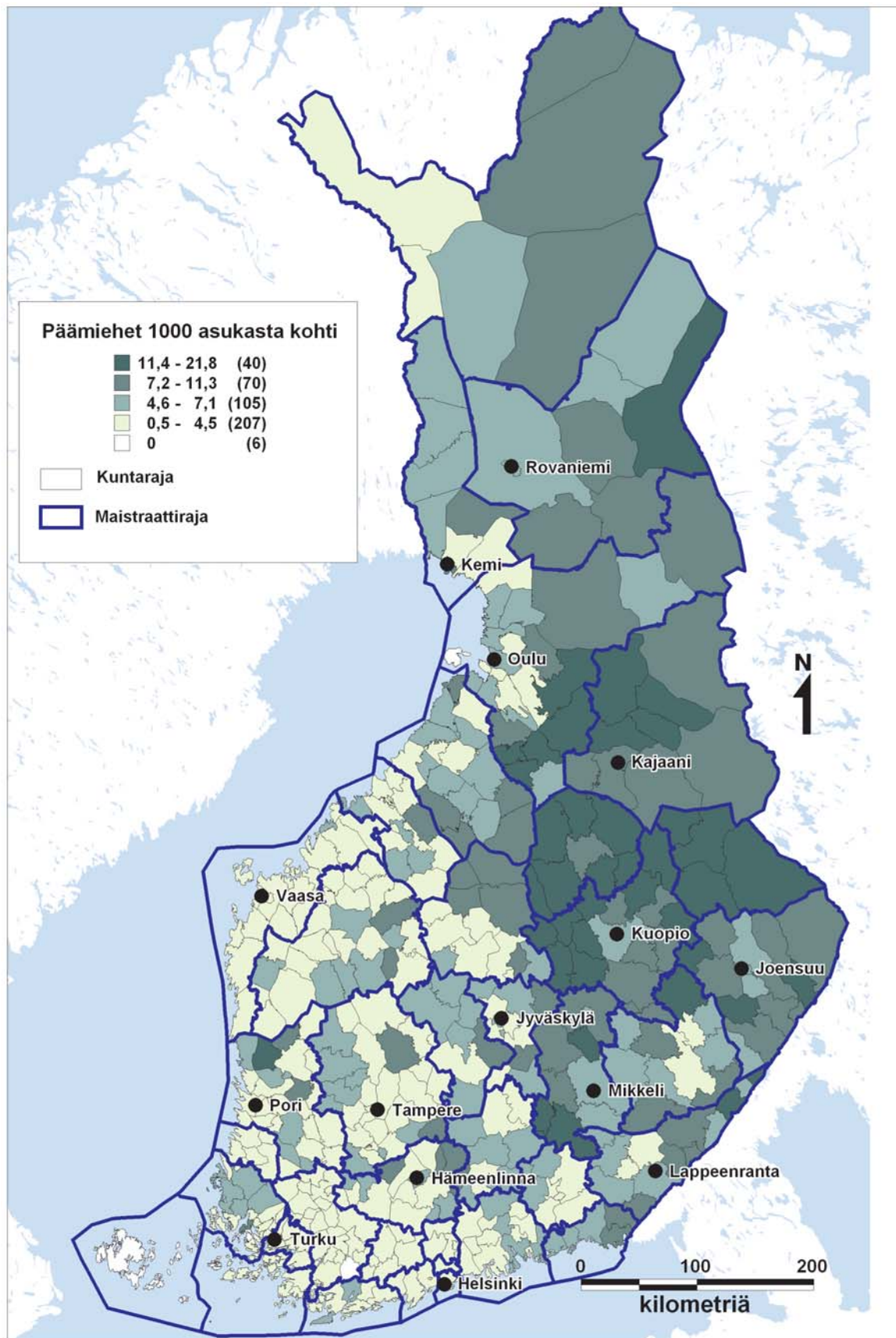
Edunvalvontapalvelut annettiin valvottavan omalla äidinkielellä

Päämiehet saivat edunvalvontapalvelut lähes aina omalla äidinkielellään, suomen tai ruotsin kielellä. Suurimmaksi osaksi päämiehet käyttivät edunvalvojan kanssa asioidessaan suomen kieltä. Lapin läänissä käytettiin edunvalvojan kanssa asioidessa sekä suomen että saamen kieltä.

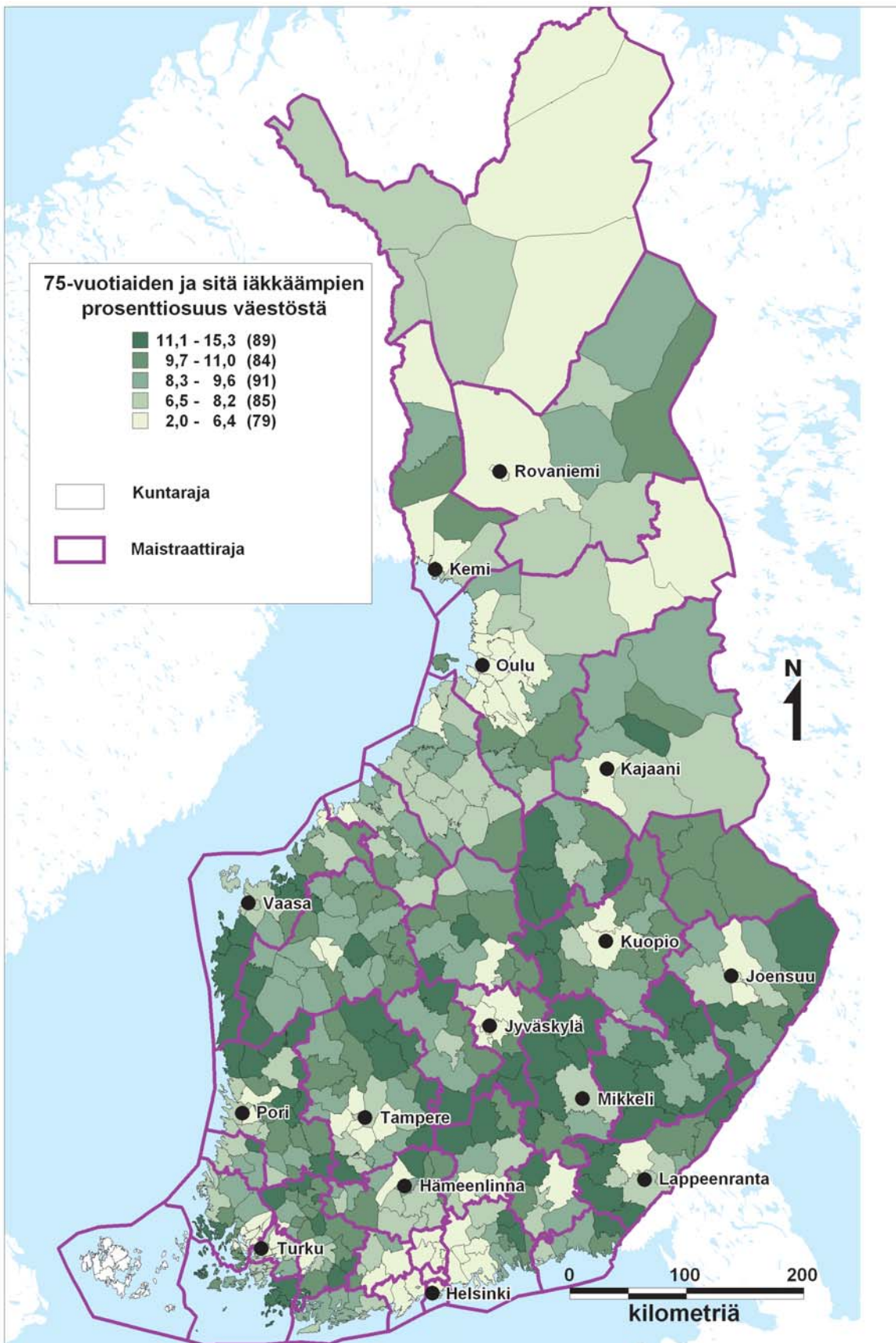
Kustannukset ja palkkiot vaihtelivat edunvalvonnan työllistävyyden mukaan

Edunvalvonnan kustannukset päämiestä kohden vaihtelivat huomattavasti kunnittain. Keskimäärin kustannukset olivat 570 euroa. Kustannuksiin vaikuttaa, ostetaanko palvelut yksityiseltä palvelun-tarjoajalta vai tehdäänkö virkatyönä. Edunvalvojan tehtävä on pääasiassa päämiehen taloudellisten asioiden hoitaminen, minkä vuoksi eri päämiehet työllistävät eri tavalla. Edunvalvontatehtävät vaihtelevat sisällöltään, sekä yksittäisen edunvalvonnan teettämän työn määrän että sisällön osalta. Näin ollen edunvalvonnasta aiheutuvat kustannukset kuten myös palkkiot vaihtelevat. Holhoustoimilain mukaan edunvalvojalla on oikeus saada päämiehensä varoista tehtävänsä laatuun ja laajuuteen sekä päämiehen varoihin nähden kohtuullinen palkkio. Palkkio koostuu perusmaksusta, lisämaksusta ja erityiskorvauksesta. Valtio maksaa korvausta palvelujen tuottamisesta. Korvaus maksetaan palvelujen tuottajalle aiheutuneista kustannuksista, joista vähennetään päämieheltä perityt palkkiot.

Kuva 86. Päämiehet 1 000 asukasta kohti 1.3.2004



Kuva 87. Ikääntyvien osuus väestöstä vuonna 2004



13. Liitteet

ARVIOINTITYÖN ORGANISOINTI JA RAPORTIN KIRJOITTAJAT Liite 1

Oulun lääninhallituksen johtoryhmä vastaa valtakunnallisesta arvioinnista:

Maaherra, FT, Eino Siuruainen, puheenjohtaja
 Läänin sosiaali- ja terveysneuvos, YTL, Marja-Leena Kärkkäinen
 Lääninsivistysneuvos, FT, Pertti Kokkonen
 Lääninpoliisijohtaja, OTK, VT, Erkki Haikola
 Liikennehallintopäällikkö, FM, Tapani Rossi
 Lääninvalmiusjohtaja, DI, Mauno Mäkäräinen
 Oikeushallintopäällikkö, OTK, VT, Ilkka Helle
 Osastopäällikkö, OTK, VT, Arja Ylönen
 Osastosihteeri Ulla Liimatta, henkilöstön edustaja
 Viestintäpäällikkö, YTM, Ulla Niemelä, sihteeri

Johtoryhmän tehtävänä on ohjata, arvioida ja kehittää toimintaa. Johtoryhmä käsittelee lääninhallituksen toimintaa ohjaavat keskeiset tavoitteet, toimintalinjat ja toiminnan painoalueet, tulossuunnitelmat ja osastoja koskevat keskeiset asiat. Johtoryhmä myös arvioi toiminnan tuloksellisuutta sekä käsittelee ja sovittaa yhteen muut laajakantoiset ja periaatteellisesti tärkeät asiat.

Valtakunnallisen peruspalvelujen arviointiraportin 2004 kirjoittajat ovat lääninhallitusten eri osastojen asiantuntijoita. Maaherra, FT, Eino Siuruainen on kirjoittanut toimintaympäristökuvauksen.

Kirjoitusvastaavat arviointikohteittain:

Koulutoimentarkastaja, KM, Veijo Kosola, Oulun lääninhallitus/sivistysosasto, perusopetuksen alueellinen saavutettavuus
 Erikoissuunnittelija, HTK, Aino Pyöriä, Etelä-Suomen lääninhallitus/sivistysosasto, oppilashuoltoa ja järjestyksenpitoa koskevien säännösmuutosten toimivuus
 Sivistystoimentarkastaja, YK, Eeva Hiltunen, Itä-Suomen lääninhallitus/sivistysosasto, kirjastotoimi
 Sivistystoimentarkastaja, LTM, Ismo Myllyaho, Länsi-Suomen lääninhallitus/sivistysosasto, liikuntatoimi
 Suunnittelija, HTM, Satu Raiski-Ahola, Länsi-Suomen lääninhallitus/sivistysosasto, liikuntatoimi
 Sivistystoimentarkastaja, HTM, Seija Kähkönen, Lapin lääninhallitus, nuorisotoimi
 Suunnittelija, KM, Marja Hanni, Lapin lääninhallitus, nuorisotoimi,
 Inspektör för bildningsväsendet, PeM, Gunilla Sandler, Länsstyrelsen i Västra Finlands län, tillgången till svenskspråkig grundläggande utbildning
 Erikoissuunnittelija Pirjo Virtanen, Etelä-Suomen lääninhallitus
 Sivistystoimentarkastaja Jussi Lanakorpi, Länsi-Suomen lääninhallitus
 Sivistystoimentarkastaja Katri Aaltonen, Itä-Suomen lääninhallitus
 Erikoissuunnittelija Marjatta Tarkiainen, Lapin lääninhallitus
 Specialplanerare, PM, Marita Lindqvist-Lagerbohm, Länsstyrelsen i Södra Finlands län, tillämpningen av ändringar i elevvårds- och ordningsbestämmelserna inom svenskspråkig grundläggande utbildning

Specialplanerare, PM, Marita Lindqvist-Lagerbohm, Länsstyrelsen i Södra Finlands län, placering i utbildning efter avslutad svenskspråkig grundläggande utbildning

Projektityöntekijä, HM, Sari Taavitsainen, Länsi-Suomen lääninhallitus/ sosiaali- ja terveystoimisto, päihdepalvelut

Lääninsosiaalitarjontatarkastaja, YTM, Juha Mieskolainen, Länsi-Suomen lääninhallitus/sosiaali- ja terveystoimisto, päihdepalvelut

Läänineläinlääkäri, ELL, Paula Junnilainen, Itä-Suomen lääninhallitus/sosiaali- ja terveystoimisto, eläinlääkintähuolto

Läänineläinlääkintätarkastaja, ETM, Merja Rinta-Koski, Länsi-Suomen lääninhallitus/sosiaali- ja terveystoimisto, eläinlääkintähuolto

Erikoissuunnittelija, TTM, Jari Lehtonen, Länsi-Suomen lääninhallitus/ liikenneosasto, liikennepalvelut

Erikoissuunnittelija, FM, Konsta Korhonen, Oulun lääninhallitus/poliisiosasto, poliisin lupapalvelut

Erikoissuunnittelija, HM, Pekka Nupponen, Etelä-Suomen lääninhallitus/poliisiosasto, poliisin tutkintapalvelut

Suunnittelija, FM, Pentti Väänänen, Etelä-Suomen lääninhallitus/poliisiosasto, poliisin tutkintapalvelut

Erikoissuunnittelija, YTM, Petri Marjamaa, Itä-Suomen lääninhallitus/poliisiosasto, poliisin hälytyspalvelut

Suunnittelija, VTK, Toivo Mäenpää, Länsi-Suomen lääninhallitus/poliisiosasto, poliisin hälytyspalvelut

Lääninvalmiusjohtaja, DI, Mauno Mäkäraja, Oulun lääninhallitus/pelastusosasto, pelastustoimi

Pelastusylitarkastaja, tradenomi, opistoupseeri, Esa-Pentti Lukkarinen, Oulun lääninhallitus/pelastusosasto, pelastustoimi

Ylitarkastaja, YTM, Helena Sundberg, Etelä-Suomen lääninhallitus, talous- ja velkaneuvonta

Ylitarkastaja, VTM, Veikko Syrjänen, Oulun lääninhallitus/hallinto-osasto, kuluttajahallinto

Kamreeri, HTM, Leila Matinlauri, Oulun lääninhallitus/hallinto-osasto, valtion alue- ja paikallishallinto, kuntien edunvalvonta

Tietohallintopäällikkö, FM, Tuomo Rieki, Oulun lääninhallitus/hallinto-osasto, valtion alue- ja paikallishallinto

TIETOLÄHTEET JA LÄHDELUETTELO**Liite 2****Perusopetuksen alueellinen saavutettavuus**

Perusopetuslaki (628/1998)

Perusopetusasetus (852/1998)

Kysely perusopetuksen alueellisesta saavutettavuudesta kunnan opetustoimesta vastaaville lautakunnille syksyllä 2004

Koulutus ja tutkimus 2003-2008. Kehittämissuunnitelma. Opetusministeriön julkaisuja 2004:6. Helsinki 2004.

Lääninhallitusten peruspalvelujen arviointiraportit 2004

Oppilashuoltoa ja järjestyksenpitoa koskevien säännösmuutosten toimivuus

Lastensuojelulaki (683/1983)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Kansanterveyslaki (647/1998)

Perusopetuslaki (628/1998), muutos 477/2003

Perusopetusasetus (852/1998), muutos 560/2003

Kysely oppilashuoltoa ja järjestyksenpitoa koskevien säännösmuutosten toimeenpanosta perusopetuksen kouluille syksyllä 2004, vastausprosentti 77

Kysely oppilashuoltoa ja järjestyksenpitoa koskevien säännösmuutosten toimeenpanosta kunnan opetustoimesta vastaaville lautakunnille syksyllä 2004, vastausprosentti 85

Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi perusopetuslain, lukiolain, ammatillisesta koulutuksesta annetun lain sekä ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain 11 ja 16 §:n muuttamisesta HE 205/2002

Lääninhallitusten peruspalvelujen arviointiraportit 2003 ja 2004

Lääninhallitusten keskeiset arviot peruspalvelujen tilasta 2003

Perusopetuksen opetussuunnitelmaperusteet 2004, Opetushallituksen Määräys 1/011/2004-3/011/2004. Vammala 2004

Perusopetuksen jälkeinen koulutukseen sijoittuminen

Laki ammatillisesta koulutuksesta (630/1998)

Laki julkisesta työvoimapalvelusta (1295/2002)

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986)

Lukiolaki (629/1998)

Suomen perustuslaki (731/1999)

Työttömyysturvalaki (1290/2002)

Asetus ammatillisen koulutuksen ja lukiokoulutuksen yhteishakujärjestelmästä (1197/1998)

Valtioneuvoston asetus perusopetuslaissa tarkoitetun opetuksen valtakunnallisista tavoitteista ja perusopetuksen tuntijaosta 1435/2001.

Koulutuksen järjestäjät ja oppilaitokset 2003. Tilastokeskus. Koulutus 2004:2. Helsinki 2004:2.

Koulutus ja tutkimus 2003 – 2008. Kehittämissuunnitelma. Opetusministeriön julkaisuja 2004:6. Helsinki 2004.

Koulutusopas peruskoulun jälkeiseen koulutukseen 2004. Opetushallitus, Rauma 2003.

Opetusministeriön hallinnonalan tuottavuusohjelma 2005-2009. Opetusministeriön julkaisuja 2004:31.

Oppilaitostilastot 2002. SVT, Koulutus 2002:8. Tilastokeskus, Helsinki 2003.

Oppilaitostilastot 2003. SVT, Koulutus 2003:5. Tilastokeskus, Helsinki 2004.

Tilastokeskuksen koulutustilastot.

Tillgången till svenskspråkig grundläggande utbildning

Lagen om grundläggande utbildning (628/1998)

Finlands grundlag (731/1999)

Utbildningsanordnare och läroanstalter 2001, Statistikcentralen: Utbildning 2002:4

Utbildningsanordnare och läroanstalter 2002, Statistikcentralen: Utbildning 2003:3

Utbildningsanordnare och läroanstalter 2003, Statistikcentralen: Utbildning 2004:2

Oppilaitostilastot 2003, Statistikcentralen: Utbildning 2003:5
 Länsstyrelsens elevstatistik 2003 i Västra Finlands län
 Basservicen i Södra Finlands län, 2002, Publikationer från länsstyrelsen i Södra Finlands län 67//2003
 Basservicen i Västra Finlands län, 2002, Publikationer från länsstyrelsen i Västra Finlands län 3/2003
 www.tilastokeskus.fi 11.2.2005

Placering i utbildning efter avslutad svenskspråkig grundläggande utbildning

Finlands grundlag (731/1999)
 Förordning om systemet för gemensam ansökan till yrkesutbildning och gymnasieutbildning (1197/1998)
 Gymnasielagen (629/1998)
 Lag om jämställdhet mellan kvinnor och män (609/1986)
 Lag om offentlig arbetskraftsservice (295/2002)
 Lag om utkomstskydd för arbetslösa (290/2002)
 Lagen om grundläggande utbildning (628/1998)
 Lagen om yrkesutbildning (639/1998)
 Basservicen i Södra Finlands län 2004, Publikationer från länsstyrelsen i Södra Finlands län 2005
 Basservicen i Västra Finlands län 2004, Publikationer från länsstyrelsen i Västra Finlands län 2005
 Opetusministeriön hallinnonalan tuottavuusohjelma 2005-2009. Opetusministeriön julkaisuja 2004:31
 Register över gemensam ansökan 2000-2004, Utbildningsstyrelsen
 Statistik över gemensam ansökan åren 2000-2004, Länsstyrelsen i Södra Finlands län
 Statistik över gemensam ansökan åren 2000-2004, Länsstyrelsen i Västra Finlands län
 Statistikcentralen, Sijoittumispalvelu, www.tilastokeskus.fi /1.1 2005
 Statistikcentralen, Utbildningsanordnare och läroanstalter, Utbildning 2004:2
 Toiminta- ja taloussuunnitelma 2006-2009. Opetusministeriön julkaisuja 2005:4
 Utbildning och forskning 2003-2008. Utvecklingsplan. Undervisningsministeriets publikationer 2003:42
 Utbildning efter grundskolan 2004, Information om yrkesinriktade grundexamina, gymnasieutbildning och folkhögskoleutbildning, Utbildningsstyrelsen

Tillämpningen av ändringar i elevvårds- och ordningsbestämmelserna inom svenskspråkig grundläggande utbildning

Barnskyddslagen (683/1983)
 Folkhälsolagen (66/1972)
 Lag om grundläggande utbildning (628/1998)
 Lag om ändring av lagen om grundläggande utbildning (477/2003)
 Enkät till de svenskspråkiga skolorna inom grundläggande utbildning hösten 2004 om verkställandet av ändringarna i elevvårds- och ordningsbestämmelserna
 Enkät till kommunerna hösten 2004 om verkställandet av ändringarna i elevvårds- och ordningsbestämmelserna inom den svenskspråkiga grundläggande utbildningen
 Basservicen i Södra Finlands län 2003, Publikationer från länsstyrelsen i Södra Finlands län 78:2004
 Basservicen i Södra Finlands län 2004, Publikationer från länsstyrelsen i Södra Finlands län 92:2005
 Basservicen i Västra Finlands län 2003, Publikationer från länsstyrelsen i Västra Finlands län 13:2004
 Basservicen i Västra Finlands län 2004, Publikationer från länsstyrelsen i Västra Finlands län 1:2005
 Grunderna för läroplanen för den grundläggande utbildningen 2004. Föreskrift1/011/2004-3/011/2004, Utbildningsstyrelsen 2004

Kirjasto toimi

Kirjastolaki (904/1998)
 Kysely digitaalisten aineistojen hankinnasta ja käytöstä kuntien kirjastoille, syksy 2004, vastausprosentti 100. Asiakaspäätteet julkishallinnossa. JHS 157. 17.12.2004. <http://www.intermin.fi/juhta/suomi/jhs157>.
 Digimaan kartta. Puheenvuoroja digitaaliseen tietohuoltoon. Opetusministeriö, 2002.
 Julkiset asiakaspäätteet Suomessa. Maksuttomien julkisten asiakaspäätteiden tila ja tarve Suomessa vuonna 2004. Asiakaspäätetyöryhmän selvitys hallituksen tietoyhteiskuntaohjelman ministeriryhmälle 15.12.2004. <http://www.minedu.fi/opm/kulttuuri/kirjastot/perustietoa/selvityksia/asiakaspaaateselvitys.pdf>.
 Kekki, Kirsti: Yleisten kirjastojen kimpat. http://www.minedu.fi/opm/kulttuuri/kirjastot/perustietoa/selvityksia/Kansalliskirjastolehti_Kekki.doc.

Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla. Palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. Opetusministeriön julkaisuja 5/2004.

Kirjastopoliittinen ohjelma 2001-2004. Työryhmän muistio. Opetusministeriö, 2001. Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osaston julkaisusarja 2/2001.

Kirjastostrategia 2010. Tiedon ja kulttuurin saatavuuden politiikka. Opetusministeriön julkaisuja 1/2003.

Pääministeri Matti Vanhasen hallitusohjelma 24.6.2003.

Liikuntatoimi

Liikuntalaki (1054/1998)

Liikuntapaikkapalvelut ja kansalaisten tasa-arvo 1/2000

Suuri kansallinen liikuntatutkimus 2001-2002/Aikuisliikunta

Nuorisotoimi

Nuorisotyölaki (235/1995).

Läänien työpajoille tehty kysely marraskuussa 2004.

Nuorten työpajatoiminnan vakinaistaminen. Nuorten työpajatyöryhmän esitys. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2004:37.

Pekkala, Terho, toim. (2004) Työ- ja yksilövalmennuksen perusteet – tiivistelmä 1. 2000-luvun työpajojen palvelut ja menetelmät sidosryhmien näkökulmasta. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry.

Pääministeri Matti Vanhasen hallituksen ohjelma 24.6.2003.

Päihdepalvelut

Päihdehuoltolaki (41/1986)

Kysely kunnille 20.10.-12.11.2004. Vastausprosentti 91 %.

HILMA – tietokanta (Stakes)

SOTKA – tietokanta (Stakes)

Länsi-Suomen lääninhallitus, poliisiosasto, PolStat.

Alkoholibarometri 2004. Ajankohtaiskatsaus kuntien ja järjestöjen päihdetilanteeseen.

Alkoholi ja huumeet alueittain. Tilastotiedotteet 2001-2003, Stakes.

Alkoholiohjelma 2004-2007. Yhteistyön lähtökohdat. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2004:7. Edita Prima Oy, Helsinki.

Amfetamiinien ja opiaattien ongelmakäytön yleisyys Suomessa 2002.

Huumausainetilanne Suomessa vuonna 2004. Stakes, tilastoraportti 1/2004.

Kansallinen terveydenhuollon hanke, VN 11.4.2002.

Kouluterveyskysely 1996-2004, Stakes.

Kuntatilastot (Stakes)

Päihdehuollon huumeasiakkaat 2003. Stakes. Tilastotiedote 12/2004.

Päihdetilastollinen vuosikirja. Alkoholi ja huumeet 2003. Sosiaaliturva 2003, Stakes.

Sosiaalialan kehittämisohjelma 2003-2007, VN 2.10.2003.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2005. Matti Heikkilä, Milla Roos (toim.). Stakes.

Sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskuksen tiedote 1/2005.

Taskumatti 2004. Tilastotietoa alkoholista ja huumeista. Stakes.

Valtioneuvoston periaatepäätös huumausainepoliittisesta toimenpideohjelmasta vuosille 2004-2007. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2004:1. Edita Prima Oy, Helsinki.

Yhteiskuntapolitiikka 3/2004.

Maa- ja metsätalous

Eläinlääkintähuolto

Eläinlääkintähuoltolaki (685/1990)

Eläinsuojelulaki (247/1996)

Eläintautilaki (55/1980)

Laki eläimistä saatavien elintarvikkeiden elintarvikehygieniasta (1195/1996)

Kysely kunnaneläinlääkäreille ja yksityisille terveydenhuoltoeläinlääkäreille terveydenhuoltosuunnitelman omaavien tilojen määrästä ja eläinlääkärin elintarvikevalvontaan käyttämästä keskimääräisestä viikkotyöajasta vuonna 2003, syksy 2004,

Elintarvikevirasto, hyväksytyjen suomalaisten hygienialain alaisten laitosten rekisterit
TE-keskusten vesiviljelyrekisteri 2004

Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus (TIKE), maaseutuelinkeinorekisteri 2003

Ympäristökeskusten VAHTI-tietokanta, kalanviljelylaitokset 2004

Lääninhallitusten tiedot kunnaneläinlääkäreiden toimipaikoista ja viroista

Lääninhallitusten peruspalvelujen arviointiraportit 2004

Lääninhallitusten keskeiset arviot peruspalvelujen tilasta 2002 ja 2003

Valtioneuvoston periaatepäätös elintarvikevalvonnan kehittämisestä 30.10.2003. Maa- ja metsätalousministeriö

Elintarvikevalvonta

Elintarvikelaki (361/1995)

Laki eläimistä saatavien elintarvikkeiden elintarvikehygieniasta (1195/1996)

Laki Euroopan yhteisön yhteisen maatalouspolitiikan täytäntöönpanosta (1100/1994)

Terveydensuojelulaki (763/1994)

Kunnallisen elintarvikevalvonnan ja -tutkimuksen tietojenkeruu vuodelta 2003 (ELTU)

Kunnallisen elintarvikevalvonnan riittävyyden arviointi 2002. Elintarvikeviraston julkaisuja 5/2004

Paikallisen elintarvikevalvonnan järjestäminen. Elintarvikevirasto. Ohje Dnro 1524/32/03, 11.6.2003

Valtakunnallinen elintarvikevalvontaohjelma 2003. Elintarvikeviraston julkaisuja 5/2002.

Valtioneuvoston periaatepäätös elintarvikevalvonnan kehittämisestä 30.10.2003. Maa- ja metsätalousministeriö

Lääninhallitusten peruspalvelujen arviointiraportit 2004

Liikennepalvelut

Laki luvanvaraisesta henkilöliikenteestä tiellä (343/1991)

Valtakunnallinen liikennelupajärjestelmä (VALLU)

Julkisen liikenteen peruspalvelutaso, LVM:n julkaisuja 7/2005

Yhteiskunnan korvaamien matkojen järjestämisen hallinnointi ja rahoitus, LVM:n julkaisuja 25/2004

Linja-autoliiton www-sivut, tilastot ja tiedote 28.1.2005

Poliisitoimi

Poliisilaki (493/1995)

Poliisin tulostietojärjestelmä (PolStat)

Pelastustoimi

Pelastuslaki (468/2003)

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (787/2003)

Pelastustoimen vuoden 2004 resurssi- ja onnettomuustietokanta (PRONTO)

Kuluttajahallinto

Talous- ja velkaneuvonta

Kuluttajavirasto, Talous- ja velkaneuvonnan seuranta 2003-rapotti, Helsinki 2004

Kuluttajavirasto, Talous- ja velkaneuvonnan taloustiedot vuodelta 2003, Helsinki 2004

Laki talous- ja velkaneuvonnasta (713/2000)

Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä (57/1993)

Kyselyt vuosina 2004 ja 2005, Etelä-Suomen, Itä-Suomen ja Oulun lääninhallitukset

Oikeushallintotilastoja vuodelta 2003, Ulosotto- ja oikeusministeriö, Toiminta ja hallinto 2004:5

Paloranta Kaisu, Talous- ja velkaneuvonta, Raportti vuodelta 2003, Kuluttajaviraston julkaisusarja 2/2004

Suomen Asiakastieto Oy, Maksuhäiriöisten henkilöiden määrät 20.10.2004

Toimeentulotuki 2003, Stakes, Tilastotiedote 16.11.2004 ja tilastot http://www.stakes.info/files/pdf/Tilastotiedotteet/Tt31_04.pdf

Työvoimaministeriö/ informaatiopalvelut, Pitkäaikaistyöttömät lääneittäin vuonna 2003

Talous- ja velkaneuvonta

Kuluttajavirasto, Talous- ja velkaneuvonnan seuranta 2003-rapotti, Helsinki 2004
 Kuluttajavirasto, Talous- ja velkaneuvonnan taloustiedot vuodelta 2003, Helsinki 2004
 L 713/2000. Laki talous- ja velkaneuvonnasta
 L 57/1993. Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä
 Oikeusministeriö, Oikeushallintotilastoja vuodelta 2003, Ulosotto- ja hallinto 2004:5
 Paloranta Kaisu, Talous- ja velkaneuvonta, Raportti vuodelta 2003, Kuluttajaviraston julkaisusarja 2/2004
 Stakes, Toimeentulotuki 2003, Tilastotiedote 16.11.2004 ja tilastot
http://www.stakes.info/files/pdf/Tilastotiedotteet/Tt31_04.pdf
 Suomen Asiakastieto Oy, Maksuhäiriöisten henkilöiden määrät 20.10.2004
 Työvoimaministeriö/ informaatiopalvelut, Pitkäaikaistyöttömät lääneittäin vuonna 2003
 Etelä-Suomen, Itä-Suomen ja Oulun lääninhallitusten tekemät kyselyt vuosina 2004 ja 2005

Kuluttajahallinto

Laki kuluttajaneuvonnan järjestämisestä kunnassa (72/1992)
 Kysely kuluttajaneuvojilta 2004 - 2005
 Kunnallinen kuluttajaneuvonta. Raportti vuodelta 2003, Kuluttajaviraston julkaisusarja 3/2004
 Kuluttajaviraston tilastoja kunnallisesta kuluttajaneuvonnasta

Sisäasiainhallinto

Laki holhoustoimesta (442/1999)
 Laki holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä (443/1999)
 Laki isyyden tunnustamisesta (700/1975)
 Lääninhallitusten suorittamat päivityskyselyt valtion alue- ja paikallishallintoviranomaisille henkilömääristä ja toimipaikoista syksyllä 2004, vastausprosentti 100
 Kysely yleisille edunvalvojille yleisestä edunvalvonnasta vuodelta 2004, tammikuu 2005, vastausprosentti 100.
 Maistraattien diaari- ja asiankäsitteilyjärjestelmä (MAISA)
 Rekrytointiongelmien työvoimatoimistoihin ilmoitettujen paikkojen osalta, syyskuu 2004, Työministeriö 5.1.2005
 Työmarkkinatuen saajien rakenne, työhistoria ja osallistuminen aktiivitoimiin, Työhallinnon julkaisu 349, Työministeriö 2005
 Työmarkkinatuen aktivointi – yhteiskuntatakuu pitkäaikaistyöttömille, Työhallinnon julkaisu 347 Työministeriö
 Työministeriö, Työllisyyskatsaus, Joulukuu 2004
 Työministeriön tilastoja, Joulukuu 2004, Työmarkkinat TM 2004:12, Työministeriö

www.mol.fi
www.te-keskus.fi
www.tilastokeskus.fi
www.yhteispalvelu.fi

KUALUETTELO

Liite 3

- Kuva 1. Väestö neliökilometrin ruuduissa vuonna 2003
- Kuva 2. Väkiluvun muutos kunnittain 2000-2003
- Kuva 3. Väestöennuste kunnittain vuoteen 2040
- Kuva 4. Syntyvyyden enemmisyys kunnittain 2002
- Kuva 5. Syntyneiden enemmisyys maakunnittain 2003
- Kuva 6. Yli 64- ja alle 15-vuotiaat kunnittain 2003
- Kuva 7. Väestöennuste alle 15-vuotiaista kunnittain 2040
- Kuva 8. Väestöennuste yli 64-vuotiaista kunnittain 2040
- Kuva 9. Väkiluku kunnittain 31.12.2004
- Kuva 10. Työllisyysaste kunnittain 2002
- Kuva 11. Työllisten määrän muutos kunnittain 2000-2002
- Kuva 12. Työttömyysaste kunnittain maaliskuussa 2004
- Kuva 13. 17-24-vuotiaiden työttömien %-osuus omasta ikäluokastaan vuonna 2004
- Kuva 14. Taloudellinen huoltosuhde kunnittain 2002
- Kuva 15. Taloudellisen huoltosuhteen erotus kunnittain vuosi 2002-vuosi 1991
- Kuva 16. Valtionveron alaiset tulot kunnittain 2002
- Kuva 17. Lapsiperheet kunnittain 2003, huoltajana äiti tai isä
- Kuva 18. Perusterveydenhuollon nettokustannukset kunnittain 2003
- Kuva 19. Erikoissairaanhoidon nettokustannukset kunnittain 2003
- Kuva 20. Sosiaali- ja terveystoimen nettokustannukset kunnittain 2003
- Kuva 21. Vuosikate kuntien talousarvioissa 2004
- Kuva 22. Perusopetuksen 1-6 ja 1-9 luokkien opetusta antavat koulut Suomessa vuonna 2004
- Kuva 23. Perusopetuksen 1-6 luokkien opetusta antavien koulujen alueellinen saavutettavuus Suomessa vuonna 2004
- Kuva 24. Perusopetuksen 7-9 ja 1-9 luokkien opetusta antavat koulut Suomessa vuonna 2004
- Kuva 25. Perusopetuksen 7-9 luokkien opetusta antavien koulujen alueellinen saavutettavuus Suomessa vuonna 2004
- Kuva 26. Koulujen arvio opetuksen järjestämisen kannalta välttämättömän oppilasta koskevan tiedon saannista oppilashuollon ammattihenkilöiltä ja viranomaisilta lukuvuonna 2003 - 2004
- Kuva 27. Kunnan koulutoimen ohjeet poissaolojen seurannasta perusopetuksen kouluissa lukuvuonna 2003 - 2004 koulujen vastausten mukaan
- Kuva 28. Poissaolojen seuranta perusopetuksen kouluissa lukuvuonna 2003 - 2004
- Kuva 29. Luvattomien poissaolojen ilmoittamisen menettelyt perusopetuksen kouluissa lukuvuonna 2003 - 2004
- Kuva 30. Kunnan koulutoimen menettelytapa järjestysääntöjen tai muiden koulussa sovellettavien järjestysmääräysten antamisessa syksyllä 2004
- Kuva 31. Kurinpitorangaistusten ja –toimenpiteiden käyttö perusopetuksen kouluissa lukuvuonna 2003 – 2004 (% vastanneista kouluista)
- Kuva 32. 2. asteen ulkopuolelle jääneet
- Kuva 33. Koulutukseen sijoittuneiden prosentiosuudet lääneittäin
- Kuva 34. Kirjastojen tietokantojen lukumäärä kunnittain vuonna 2004
- Kuva 35. E-kirjasopimukset ja kirjastokimpat vuonna 2004
- Kuva 36. Asiakaskoneiden määrä kunnittain 1 000 asukasta kohti vuonna 2004
- Kuva 37. Suomen kuntien kuntoratojen kilometrimäärä 1 000 asukasta kohti
- Kuva 38. Pajanuorten osuus nuorista työttömistä lääneittäin vuonna 2004
- Kuva 39. Työttömien nuorten osuus 17-24-vuotiaista kunnittain sekä työpajojen sijainti
- Kuva 40. Pajanuorten sijoittuminen koulutukseen ja työelämään heti pajajakson jälkeen vuonna 2004
- Kuva 40b. Työpajojen rahoituksen jakautuminen eri rahoittajatahojen kesken
- Kuva 41. Koulutukseen tai työelämään sijoittuneiden nuorten osuus pajanuorista seutukunnittain
- Figur 1. Skolornas bedömning av informationens tillräcklighet i elevvårdsärenden som berör ordnande av elevs undervisning i de svenskspråkiga skolorna inom grundläggande utbildning i Södra och Västra Finlands läsar 2003 - 2004

- Figur 2. Andelen skolor inom svenskspråkig grundläggande utbildning i Södra och Västra Finlands län där disciplinära straff och övriga disciplinära åtgärder förekommit läsåret 2003 - 2004
- Figur 3. Andelen förstahandssökande till utbildning på andra stadiet enligt den region/kommun där eleverna avslutat svenskspråkig grundläggande utbildning år 2004 i Södra och Västra Finlands län
- Kuva 42. Alkoholijuomien kulutus vuonna 2003, 100 % alkoholia litraa/asukas
- Kuva 43. Rattijuopumukset yhteensä 1 000 asukasta kohti
- Kuva 44. Väkivaltarikokset 1 000 asukasta kohti
- Kuva 45. Huumausainerikokset 1 000 asukasta kohti
- Kuva 46. Päihdehuollon kuntoutuslaitosten hoitopäivät 1 000 asukasta kohti
- Kuva 47. Päihde-ehdoiset sairaalahoitopäivät 1 000 asukasta kohti
- Kuva 48. Kuntien ympäristöterveydenhuollon yhteistoiminta-alueet vuonna 2004
- Kuva 49. Eläinlääkinnän toimipaikat ja asukastiheys neliökilometrillä
- Kuva 50. Päivystyspiirit ja niissä kerrallaan päivystävien eläinlääkäreiden lukumäärät
- Kuva 51. Sikatilojen terveydenhuoltosopimukset ja – suunnitelmat, osuus kunnan kaikista sikatiloista
- Kuva 52. Nautatilojen terveydenhuoltosopimukset ja – suunnitelmat, osuus kunnan kaikista nautatiloista
- Kuva 53. Kalanviljelylaitokset ja eläinlääkinnän toimipaikat
- Kuva 54. Hygienialain mukaiset laitokset
- Kuva 55. Elintarvikevalvontaan käytetty työpanos suhteessa valvonnan vähimmäistarpeeseen
- Kuva 56. Tarkastetut elintarvikevalvonnan kohteet, osuus kaikista kohteista
- Kuva 57. Tarkastetut myymälät, osuus kaikista myymälöistä
- Kuva 58. Elintarvikevalvonnan toimipaikat ja asukastiheys neliökilometrillä
- Kuva 59. Linja- ja ostoliikenteen vuoromäärä viikossa talvella vuonna 2004
- Kuva 60. Linja- ja ostoliikenteen tarjonta, ajokilometrit vuodessa/asukas, kunnittain vuonna 2004
- Kuva 61. Poliisin tutkintapalvelujen kysynnän ja tarjonnan suhde maakunnittain vuonna 2004
- Kuva 62. Rikosilmoitusten määrä asukaslukuun suhteutettuna kihlakunnittain vuonna 2004
- Kuva 63. Rikoslakirikosten selvitysaste kihlakunnittain vuonna 2004
- Kuva 64. Rikoslakirikosten tutkinta-aika kihlakunnittain vuonna 2004
- Kuva 65. Poliisin hälytyspalvelujen kysynnän ja tarjonnan suhde maakunnittain vuonna 2004
- Kuva 66. Poliisin hälytystehtävien (ABC) määrä asukaslukuun suhteutettuna kihlakunnittain vuonna 2004
- Kuva 67. Kiireellisten ja viipymättä hoidettavien hälytystehtävien (AB) toimintavalmiusaika kihlakunnittain vuonna 2004
- Kuva 68. Poliisin lupapalvelujen kysynnän ja tarjonnan suhde maakunnittain vuonna 2004
- Kuva 69. Poliisin myöntämien lupien määrä kihlakunnittain vuonna 2004 asukaslukuun suhteutettuna
- Kuva 70. Poliisin lupapalveluihin käyttämä työaika kihlakunnittain asukaslukuun suhteutettuna vuonna 2004
- Kuva 71. Vuosittain tarkastettavien kohteiden palotarkastusten lukumäärä pelastustoimialueittain vuosina 2002 – 2004
- Kuva 72. Vuosittain tarkastettavien kohteiden palotarkastusprosentti vuonna 2004
- Kuva 73. Pelastussuunnitelmien määrä % suunnitelmavelvollisia kohden vuonna 2004
- Kuva 74. Valistuksen ja neuvonnan määrä % vuonna 2004
- Kuva 75. Tulipalojen määrän muutos % vuonna 2004 verrattuna vuosien 2001 – 2003 keskiarvoon
- Kuva 76. Palokuntien keskimääräinen toimintavalmiusaika pelastustoimialueittain riskialueilla (I-III) rakennuspaloissa vuonna 2004
- Kuva 77. Väestöhälyttimien kuuluvuusalueella asuvien määrä % vuonna 2004
- Kuva 78. Talous- ja velkaneuvonta-alueiden uudet asiakkaat 1 000 asukasta kohti
- Kuva 79. Talous- ja velkaneuvonta-alueiden toimipaikat ja asukasmäärä neuvojien henkilötyövuotta kohti
- Kuva 80. Talous- ja velkaneuvonta-alueiden suoritteiden lukumäärä henkilötyövuotta kohti
- Kuva 81. Kuluttajaneuvonta-alueiden yhteydenotot 1 000 asukasta kohti vuonna 2003
- Kuva 82. Kuluttajaneuvojat ja asukasmäärät neuvojaa kohti vuonna 2003
- Kuva 83. Yhteispalvelupisteissä mukana olevat toimijat
- Kuva 84. Kihlakunta-, työvoima- ja verohallinnon sekä Kelan palvelupisteet vuonna 2004
- Kuva 85. Rekrytointiongelmien osuus avoimista työpaikoista työvoima- ja elinkeinokeskuksittain vuonna 2004, %
- Kuva 86. Päämiehet 1 000 asukasta kohti 1.3.2004
- Kuva 87. Ikääntyvien osuus väestöstä vuonna 2004

TAULUKKOLUETTELO

Liite 4

- Taulukko 1. Perusopetuksen saavutettavuus lääneittäin ja maakunnittain vuonna 2004
- Taulukko 2. Perusopetuksen saavutettavuus lääneittäin ja maakunnittain vuonna 2004
- Taulukko 3. Peruskoulujen kouluverkkoon liittyvät suunnitelmat ja päätökset koulun lakkauttamisperusteista
- Taulukko 4. Perusopetusta koskeva lähikuntien yhteistyö
- Taulukko 5. Yhteistyö opetussuunnitelmien laadinnassa ja turvallisuussuunnitelmien tilanne kunnissa syksyllä 2004
- Taulukko 6. Perusopetuksen koulujen tekemät lastensuojeluilmoitukset lukuvuosina 2002 - 2003 ja 2003 - 2004
- Taulukko 7. Määräaikaisen erottamisen sijasta käytetyt menettelyt perusopetuksen kouluissa lukuvuonna 2003 - 2004, menettelyä käyttäneet koulut
- Taulukko 8. Voimakeinojen käyttö perusopetuksen kouluissa lukuvuonna 2003 - 2004
- Taulukko 9. Perusopetuksen päättäneiden välitön hakeutuminen ja sijoittuminen koulutukseen vuosina 2001- 2003 koko maassa lääneittäin hakukohteen mukaan
- Taulukko 10. Koulutukseen hakeneiden, sijoittuneiden, hakemattomien, ulkopuolelle jääneiden sekä lisäopetuksen aloittaneiden osuudet (%) peruskoulun päättäneistä vuosina 2001 - 2003
- Taulukko 11. Sijoittuneiden osuudet (%) koko maassa perusopetuksen päättäneistä hakukohteen ja sukupuolen mukaan maakunnittain vuosina 2001 - 2003
- Taulukko 12. Eri hankintakanavien kautta hankitut tietokannat kirjastoissa vuonna 2004
- Taulukko 13. E-kirjasopimusten hankinta yksin / yhteistyössä kirjastojen kesken vuonna 2004
- Taulukko 14. Digitaalisten aineistojen hankintakulut vuonna 2004
- Taulukko 15. Kirjastoautojen asiakaspäätteiden määrä vuonna 2004
- Taulukko 16. Kirjastojen tietoliikenneyhteydet vuonna 2004
- Tabell 1. Svenskspråkiga skolor inom den grundläggande utbildningen i Södra och Västra Finlands län 2003
- Tabell 2. Antalet skolor, med ett elevantal upp till 50 elever inom den svenskspråkiga grundläggande utbildningen åk 1-6 i Södra och Västra Finlands län år 2003
- Tabell 3. Förekomsten av avtal inom kommunernas samarbete kring den svenskspråkiga grundläggande utbildningen i Södra och Västra Finlands län
- Tabell 4. Förstahandsönskemål vid gemensam ansökan till olika former av utbildning efter avslutad svenskspråkig grundläggande utbildning åren 2000 och 2004 i Södra och Västra Finlands län
- Tabell 5. Antal elever som avslutat svenskspråkig grundläggande utbildning i Södra och Västra Finlands län samt deras förstahandsönskemål vid gemensam ansökan enligt det område de sökt till åren 2000 och 2004
- Taulukko 17. Työpajatoiminta ja pajojen määrä
- Taulukko 18. Päihdehaittojen esiintyvyys vuonna 2003
- Taulukko 19. Katkaisuasemien asiakkaat ja hoitopäivät vuosina 2000 - 2003, kunnan kustantamat palvelut
- Taulukko 20. Päihdehuollon kuntoutuslaitosten asiakkaat ja hoitopäivät vuosina 2000 - 2003, kunnan kustantamat palvelut
- Taulukko 21. Elintarvikevalvonnan saatavuutta arvioivat valvonnan riittävyyden ja kattavuuden tunnusluvut lääneittäin vuonna 2003
- Taulukko 22. Elintarvikemyymälöiden valvonnan saatavuutta arvioivat valvonnan riittävyyden ja kattavuuden tunnusluvut lääneittäin vuonna 2003
- Taulukko 23. Joukkoliikenteen tarjonnan kehitys vuosina 2002 - 2004
- Taulukko 24. Joukkoliikenteen tarjonnan tunnuslukuja lääneittäin vuonna 2004
- Taulukko 25. Seutulippumatkustuksen kehitys vuosina 2002 - 2004
- Taulukko 26. Tutkintapalvelujen kysyntä, tarjonta ja saatavuus vuonna 2004
- Taulukko 27. Hälytyspalvelujen kysyntä, tarjonta ja saatavuus maakunnittain vuonna 2004
- Taulukko 28. Poliisin lupapalvelujen kysyntä ja tarjonta maakunnittain vuonna 2004
- Taulukko 29. Eräiden talous- ja velkaneuvontaan liittyvien taustatekijöiden arvoja vuonna 2003 (maksuhäiriötiedot syksyltä 2004)
- Taulukko 30. Talous- ja velkaneuvonnan toiminta ja asiakastapaukset lääneittäin vuonna 2003
- Taulukko 31. Talous- ja velkaneuvonnan rahoitus- ja kustannusosuudet lääneittäin vuonna 2003

- Taulukko 32. Kuluttajaneuvonta-alueiden yhteydenotot lääneittäin vuonna 2003
- Taulukko 33. Kuluttajaneuvonta-alueiden ja -neuvojien lukumäärä lääneittäin vuonna 2003
- Taulukko 34. Yhteispalvelupisteissä mukana olevat keskeiset toimijat lääneittäin vuonna 2004
- Taulukko 35. Valtion alue- ja paikallishallinnon ja Kansaneläkelaitoksen virkamiehet vuonna 2004
- Taulukko 36. Valtion alue- ja paikallishallinnon ja Kansaneläkelaitoksen toimipisteverkko vuonna 2004
- Taulukko 37. Työttömyyden alentamiseksi asetettujen tavoitteiden toteutumistiedot työvoima- ja elinkeinokeskuksittain vuonna 2004
- Taulukko 38. Ulosoton onnistunut perintä ja keskimääräiset käsittelyajat ulosottopiireittäin vuonna 2004
- Taulukko 39. Syyteharkinnan käsittelyajat syyttäjäyksiköittäin vuonna 2004
- Taulukko 40. Holhustoimen vuositilien keskimääräinen tarkastusaika ja lupahakemusten keskimääräinen käsittelyaika 1.3.- 31.12.2004 maistraateittain
- Taulukko 41. Siviilivihkimiset ja parisuhteen rekisteröinnit 1000 asukasta kohti vuonna 2004 maistraateittain sekä asunto-osakeyhtiöiden kaupparekisteri-ilmoitusten ja isyyden tunnustamisen vahvistamisen käsittelyaika (pv)