

*Puhelunvälityksen ja  
palvelunumeroinnin järjestäminen  
oikeusministeriön hallinnonalalla*

OIKEUSMINISTERIÖN TOIMINTA JA HALLINTO 2008:3

*Puhelunvälityksen ja  
palvelunumeroinnin järjestäminen  
oikeusministeriön hallinnonalalla*

OIKEUSMINISTERIÖ  
HELSINKI 2008

ISSN 1458-6436  
ISBN 978-952-466-669-5 (nid.)  
ISBN 978-952-466-670-1 (PDF)  
Oikeusministeriö  
Helsinki

# KUVAILULEHTI

## OIKEUSMINISTERIÖ

Julkaisun päivämäärä  
31.12.2007

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p>Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri)<br/>Oikeusministeriö<br/>Timo Erjansola, pj.<br/>Riitta Marttila, siht.</p>   | <p>Julkaisun laji<br/>Raportti</p>              |  |  |
|   | <p>Toimeksiantaja<br/>Oikeusministeriö</p>      |  |  |
|   | <p>Toimielimen asettamispäivä<br/>27.6.2007</p> |  |  |
| <p>Julkaisun nimi<br/>Puhelunvälityksen ja palvelunumeroinnin järjestäminen oikeusministeriön hallinnonalalla</p>   |   |  |  |
| <p>Julkaisun osat<br/>Raportti ja neljä liitettä</p>  |   |  |  |
| <p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Työryhmän tehtävänä oli laatia suunnitelma puheluiden välityksestä ja neuvonnan järjestämisestä oikeusministeriön hallinnonalan eri toimintasektoreilla ottaen huomioon tekniikan tarjoamat mahdollisuudet ja toiminnalliset ja organisaatioihin liittyvät muutokset.</p> <p>Palvelunumerointi tuli suunnitella siten, että palvelu on kansalaisille maksutonta eli ei aiheuta muita kustannuksia kuin oman sopimuksen mukaisen paikallisverkko- ja matkapuhelinmaksun. Palvelunumeroinnin järjestämisen suunnittelun pohjaksi työryhmän tuli pohtia, mikä palvelu voidaan sektorikohtaisesti luokitella neuvontapalveluksi.</p> <p>Työryhmä on tutkinut erilaisia mahdollisuuksia organisoida puhelunvälitystä ja ehdottaa, että toimintasektoreiden puhelunvälityksen ohjaus keskitettäisiin oikeushallinnon palvelukeskukseen (OPK). Keskitäminen tapahtuisi vaiheittain OPK:n laatiman siirtymäsuunnitelman mukaisesti. Ensimmäisessä vaiheessa oikeushallinnon tietotekniikkakeskuksen tarjoama välityspalvelu siirrettäisiin OPK:n vastuulle ja ulkoa ostettavasta välityspalvelusta luovuttaisiin. Hallinnonalan virastoissa toimiva virkamiesvälitysjärjestelmä lopetettaisiin sitä mukaa, kun nykyinen henkilöstö eläköityy tai siirtyy muihin tehtäviin. Nykyisen henkilöstön etuisuuksia ei heikennettäisi. Työryhmän suunnitelma sisältää arvion henkilöstöhallinnollisista ja taloudellisista vaikutuksista.</p> <p>Puhelunvälityksen keskittäminen omalla hallinnonalalla henkilöille, jotka tuntevat hallinnonalan toimintaa, tukee neuvontapalveluiden järjestämistä. Neuvontapalvelua on mahdollista antaa jo puhelunvälityksen yhteydessä avaamalla esim. sektorikohtaisia neuvontanumeroita. Puhelun välittäminen edelleen neuvontanumerosta toiseen numeroon oikeusministeriön puhelinverkon sisällä on ilmaista.</p> <p>Työryhmä ehdottaa, että uusia neuvontanumeroita avattaisiin puhelunvälityksen yhteyteen ja virastojen harkinnan mukaan sellaisiin pisteisiin, joissa annetaan neuvontapalvelua (esim. kirjaamot). Lisäksi neuvontaa antavien virkamiesten osalta julkistettaisiin matkapuhelinnumerot. Oikeusministeriö maksaisi 0100-palvelunumeroista koituvan mpm/pvm –maksun ylittävän kustannuksen.</p> <p>Työryhmä esittää, että puheluiden hintatiedot tulee nykyistä paremmin saattaa kansalaisten tietoon. Hintatiedot tulee julkaista paikallisissa puhelinluetteloissa ja internetissä virastojen sivuilla. Puhelinluetteloissa on mainittava edullisin tapa soittaa sekä lanka- että matkapuhelimesta. Virastojen tulee ryhtyä välittömästi toimenpiteisiin hintatietojen julkaisemiseksi.</p> <p>Jatkotoimenpiteenä OPK:n tulee käynnistää puhelunvälityksen osalta tarkempi jatkosuunnittelutyö raportissa esiteltyjen toimenpidevaihtoehtojen täsmentämiseksi ja aikataulussa pysymiseksi. Jatkosuunnitelman tulee olla valmiina 30.4.2008 mennessä.</p> <p>Työryhmän raportti sisältää toiminnallisia ja teknisiä kehittämisohjeita puhelunvälityspalvelun ja puhelintekniikan parantamiseksi. Työryhmä ehdottaa mm., että OPK:n ohjausta tukemaan perustetaan asiakasryhmä, jossa kartoitetaan asiakasvirastojen tekniset ja toiminnalliset tarpeet.</p> |   |  |  |
| <p>Avainsanat: (asiasanat)<br/>puhelunvälitys, välityspalvelu, neuvonta, neuvontanumero, palvelunumero</p>  |   |  |  |
| <p>Muut tiedot (Oskari- ja HARE-numero, muu viitenumero)<br/>7/042/2007</p>   |   |  |  |
| <p>Sarjan nimi ja numero<br/>Oikeusministeriön toiminta ja hallinto 2008:3</p>  | <p>ISSN<br/>1458-6436</p>                       | <p>ISBN<br/>978-952-466-669-5 (nid.)<br/>978-952-466-670-1 (PDF)</p> |  |
| <p>Kokonaissivumäärä</p>  | <p>Kieli<br/>suomi</p>                          | <p>Hinta</p>   | <p>Luottamuksellisuus<br/>julkinen</p> |
| <p>Jakaja<br/>Oikeusministeriö</p>  | <p>Kustantaja<br/>Oikeusministeriö</p>          |  |  |

## PRESENTATIONSBLAD

## JUSTITIEMINISTERIET

Utgivningsdatum  
31.12.2007

|   |                 |  |  |
|---|-----------------|--|--|
| Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare)<br>Justitieministeriet<br>Timo Erjansola, ordförande<br>Riitta Marttila, sekreterare  |                 | Typ av publikation<br>Rapport            |  |
|   |                 | Uppdragsgivare<br>Justitieministeriet    |  |
|   |                 | Datum då organet tillsattes<br>27.6.2007 |  |
| Publikation (även den finska titeln)<br>Ordnandet av telefonväxeltjänster och servicenummer inom justitieförvaltningens förvaltningsområde (Puhelunvälityksen ja palvelunumeroinnin järjestyminen oikeusministeriön hallinnonalalla)  |                 |  |  |
| Publikationens delar<br>Rapport och fyra bilagor  |                 |  |  |
| Referat<br>Arbetsgruppen hade till uppgift att utarbeta en plan för ordnandet av telefonväxeltjänster och rådgivning inom de olika verksamhetssektorerna inom justitieministeriets förvaltningsområde med beaktande av möjligheterna att utnyttja ny teknik samt ändringarna i funktionerna och organisationerna.<br>Ordnandet av servicenummer skulle planeras så att servicen är gratis för medborgarna, dvs. inte orsakar andra kostnader än lokalnäts- och mobiltelefonsavgiften enligt uppringarens telefonanslutning. Som basis för planeringen av ordnandet av servicenummer skulle arbetsgruppen definiera vilken tjänst på respektive sektor kan klassificeras som en rådgivningstjänst.<br>Arbetsgruppen har utrett olika möjligheter att organisera telefonväxeltjänsterna och föreslår att styrningen av verksamhetssektorernas telefonväxeltjänster koncentreras till justitieförvaltningens servicecentral (JSC). Koncentreringen ska ske stegvis enligt JSC:s övergångsplan. Det första steget är att överföra den växeltjänst som tillhandahålls av datateknikcentralen till JSC och avstå från användningen av den externa växeltjänsten. Det frångås från det tjänstemannaväxelsystem som används i förvaltningsområdets ämbetsverk allteftersom den nuvarande personalen går i pension eller överflyttas till andra uppgifter. Nuvarande personalens förmåner försämras inte. I arbetsgruppens plan ingår en uppskattning om personaladministrativa och ekonomiska verkningar.<br>Koncentreringen av telefonväxeltjänsterna inom det egna förvaltningsområdet till personer som känner förvaltningsområdets verksamhet stöder ordnandet av rådgivningstjänster. Rådgivning kan ges redan i samband med växeltjänsten t.ex. genom att skapa rådgivningsnummer för olika sektorer. Det är gratis att från rådgivningsnumret koppla samtalet vidare till ett nummer som hör till justitieministeriets telefonnät.<br>Arbetsgruppen föreslår att nya rådgivningsnummer skapas i samband med telefonväxeln och enligt ämbetsverkens omdöme till sådana enheter som tillhandahåller rådgivningstjänster (t.ex. registratorskontoren). Dessutom ska mobiltelefonnumret för sådana tjänstemän som ger rådgivning publiceras. Avsikten är att justitieministeriet ska betala den andel av avgiften för ett 0100-servicenummer som överstiger mobiltelefons- och lokalnätsavgiften.<br>Arbetsgruppen föreslår att medborgarna ska ges bättre information om samtalspriserna. Priserna ska publiceras i lokala telefonkataloger och på internet på ämbetsverkens webbplatser. I telefonkatalogen ska det förmånligaste sättet att ringa från fast telefon eller mobiltelefon. Ämbetsverken ska utan dröjsmål vidta åtgärder för att publicera samtalspriserna.<br>Som nästa åtgärd ska JSC för den delen det gäller telefonväxeltjänsterna inleda en mer detaljerad utredning för att precisera åtgärdsalternativen som lags fram i rapporten och för att hålla tidsplanen. Planen om fortsättningen ska vara klar före den 30 april 2008.<br>Arbetsgruppens rapport innehåller funktionsmässiga och tekniska utvecklingsförslag för att förbättra telefonväxeltjänsterna och telefontekniken. Arbetsgruppen föreslår bl.a. att det inrättas en kundgrupp som ska stöda JSC:s styrning och kartlägga kundämbetsverkens tekniska och funktionella behov. |                 |  |  |
| Nyckelord<br>telefonväxel, växeltjänst, rådgivning, rådgivningsnummer, servicenummer  |                 |  |  |
| Övriga uppgifter (Oskari- och HARE-nummer, andra referensnummer)<br>7/042/2007  |                 |  |  |
| Seriens namn och nummer<br>Verksamhet och förvaltning 2008:3  |                 | ISSN<br>1458-6436                        | ISBN<br>978-952-466-669-5 (häft.)<br>978-952-466-670-1 (PDF) |
| Sidoantal   | Språk<br>finska | Pris                                     | Sekretessgrad<br>Offentligt                                  |
| Distribution<br>Edita Prima Ab  |                 | Förlag<br>Justitieministeriet            |  |

## Oikeusministeriölle

Oikeusministeriö asetti 27.6.2007 työryhmän oikeusministeriön hallinnonalan puhelunvälityksen ja palvelunumeroinnin järjestämiseksi. Työryhmän tehtävänä oli laatia suunnitelma puhelujen välityksestä ja neuvonnan järjestämisestä eri toimintasektoreilla ottaen huomioon avautuneet tekniset mahdollisuudet sekä toiminnalliset ja organisaatioihin liittyvät muutokset. Työryhmän tuli myös arvioida kustannukset, jotka aiheutuvat neuvontanumeroiden käyttöönotosta. Lisäksi työryhmän tehtävänä oli tehdä suunnitelma siitä, miten neuvontanumeroista ja hinnoittelusta tiedotetaan kansalaisille. Puhelunvälityksen organisoimisen osalta työryhmän suunnitelman tuli sisältää eri vaihtoehtojen henkilöstöhallinnolliset ja taloudelliset vaikutukset. Työryhmän oli määrä aloittaa työnsä 15.8.2007 ja jättää raporttinsa 31.10.2007 mennessä. Työryhmän työn edetessä ilmeni uusi mahdollisuus puhelunvälityksen järjestämiseen, joten oikeusministeriö päätti jatkaa työryhmän määräaikaa 31.12.2007 saakka.

Työryhmän puheenjohtajana toimi erityisasiantuntija Timo Erjansola oikeusministeriön tietohallintoyksiköstä. Jäseninä olivat hallitussihteeri Mika Rislä oikeushallinto-osaston tuomioistuinyksiköstä, neuvotteleva virkamies Kari Liede oikeushallinto-osaston ulosottoyksiköstä, johtava julkinen oikeusavustaja Berndt Helin Espoon oikeusaputoimistosta, apulaisjohtaja Tauno Aalto oikeusrekisterikeskuksesta, hallinnollinen lakimies Hanna Nikkilä korkeimmasta oikeudesta, valtiosyyttäjä Christer Lundström valtakunnansyyttäjänvirastosta, lakimies Ari Raatikainen rikosseuraamusvirastosta, suunnittelujohtaja Anja Heikkinen kriminaalihuoltolaitoksesta, hallintopäällikkö Aarno Lankinen oikeushallinnon tietotekniikkakeskuksesta, tiedottaja Merja Lindroos oikeushallinnon palvelukeskuksesta, kärjätuomari Antero Nuotto Helsingin kärjäoikeudesta, projektisihteeri Merja Savonen oikeushallinnon tietotekniikkakeskuksesta henkilöstön edustajana ja sihteerinä toimi erityisasiantuntija Riitta Marttila oikeusministeriön tietohallintoyksiköstä.

Työryhmä kuuli työnsä aikana asiantuntijoita:

- 1) Elisa Oyj:n Jari Kontunen esitteli 28.8.2007 pidetyssä työryhmän kokouksessa Elisan välitysratkaisua.
- 2) Työryhmä kuuli 1.10.2007 pidetyssä kokouksessaan sisäasiainministeriön palvelukeskuksen johtajaa Timo Kalliota ja yhteyspalvelupäällikkö Stina Huovista, jotka esittelivät palvelukeskuksen tarjoamia puhelunvälityspalveluita.
- 3) Oikeushallinnon palvelukeskuksen johtaja Martti Havila oli työryhmän kuultavana 6.11.2007 ja palvelupäällikkö Markku Hämäläinen 29.11.2007.

Kaikkiaan työryhmä kokoontui kahdeksan kertaa: 28.8., 13.9., 1.10., 15.10., 22.10., 6.11., 29.11. ja 19.12.2007.

Työryhmä luovuttaa kunnioittavasti raporttinsa oikeusministeriölle.

Helsingissä 31. joulukuuta 2007

Timo Erjansola

Mika Rislä

Kari Liede

Berndt Helin

Tauno Aalto

Hanna Nikkilä

Christer Lundström

Ari Raatikainen

Anja Heikkinen

Aarno Lankinen

Merja Lindroos

Antero Nuotto

Merja Savonen

Riitta Marttila

## Sisältö

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Taustaa.....   | 4  |
| 2     | Puhelunvälityspalvelut .....   | 4  |
| 2.1   | Nykytilanne .....  | 4  |
| 2.2   | Puhelunvälityksen järjestämisen vaihtoehdot.....   | 6  |
| 2.2.1 | Nykyinen ratkaisu .....  | 6  |
| 2.2.2 | Puhelunvälityksen keskittäminen hallinnonalan sisällä .....                                  | 7  |
| 2.2.3 | Palken välityspalvelu .....  | 8  |
| 2.2.4 | Välityspalvelun ulkoistaminen valtionhallinnon ulkopuolelle.....                             | 9  |
| 2.3   | Keskeiset periaatteet puhelunvälityspalvelun järjestämiseksi vuoteen 2012 mennessä .....     | 9  |
| 2.4   | Puhelunvälityspalvelun järjestäminen toimintasektoreittain .....                             | 10 |
| 2.4.1 | Tuomioistuimet.....  | 10 |
| 2.4.2 | Syyttäjälaitos.....  | 11 |
| 2.4.3 | Ulosottovirastot.....  | 11 |
| 2.4.4 | Oikeusaputoimistot .....   | 11 |
| 2.4.5 | Rikosseuraamusala.....   | 12 |
| 2.4.6 | Oikeusrekisterikeskus .....  | 12 |
| 2.5   | Puhelunvälityksen organisoimisen henkilöstöhallinnolliset ja taloudelliset vaikutukset ..... | 12 |
| 2.6   | HelpNet ja poissaolotietojen ylläpito eri järjestelmissä.....                                | 13 |
| 3     | Palvelunumerointi .....  | 14 |
| 3.1   | Nykytilanne .....  | 14 |
| 3.2   | Palvelunumeroinnin järjestäminen toimintasektoreittain .....                                 | 15 |
| 3.2.1 | Tuomioistuimet.....  | 15 |
| 3.2.2 | Syyttäjälaitos.....  | 16 |
| 3.2.3 | Ulosottovirastot.....  | 17 |
| 3.2.4 | Oikeusaputoimistot .....   | 17 |
| 3.2.5 | Rikosseuraamusala.....   | 17 |
| 3.2.6 | Oikeusrekisterikeskus .....  | 17 |
| 3.3   | Palvelunumeroinnin kustannusvaikutukset .....  | 18 |
| 3.4   | Puheluiden hintatietojen ilmoittaminen.....  | 19 |
| 4     | Kehittämisehdotuksia .....   | 19 |
| 4.1   | Toiminnalliset kehittämisehdotukset.....   | 19 |
| 4.2   | Tekniset kehittämisehdotukset .....  | 20 |

## LIITTEET

|         |   |
|---------|---|
| Liite 1 | Välityspisteet ja virastot  |
| Liite 2 | Raportteja palvelutasosta ja puhelumääristä                               |
|         | - 2a OM:öön tulleet puhelut (1-6/2007)                                    |
|         | - 2b Puhelutapahtumat kuukausittain (1-6/2007)                            |
|         | - 2c Tulleet puhelut: matkapuhelimet/lankapuhelimet (tammi ja touko 2007) |
|         | - 2d Vastatut puhelut välityspisteittäin (elokuu 2007)                    |
|         | - 2e Palvelutasoraportti (9/2006 – 8/2007)                                |
| Liite 3 | Välityspalvelun henkilöresurssi- ja kustannusvertailu                     |
| Liite 4 | OPK:n suunnitelma keskitetyn puhelunvälityksen toteuttamiseksi            |



## 1 Taustaa

Oikeusministeriön hallinnonalan puhelinjärjestelmän uudistus käynnistyi vuonna 2004 ja se vietiin läpi kevääseen 2007 mennessä. Lähiverkot uusittiin, noin 10.000 pöytäpuhelinlaitetta ja vaihdetekniikka muutettiin VoIP-pohjaisiksi (VoIP = Voice over IP) sekä välitysratkaisut uusittiin ja keskitettiin. Puhelinliikenne siirrettiin oikeusministeriön IP-puhelinverkkoon, jossa siirretään myös dataa ja kuvaa. Uudistuksen yhteydessä uusittiin virastojen puhelinnumerointi ns. yritysnumeroiksi (010-numerot), mikä on edellytyksenä uusien palvelujen kehittämiseksi, joista ensimmäisinä otettiin käyttöön soittosarjat ja Contact Center – ratkaisu. Oikeusministeriön ja sisäasiainministeriön tietoliikenneverkkojen välille avattiin lokakuussa 2007 silta, joka mahdollistaa ilmaisen puheliliikenteen hallinnonalojen VoIP-ratkaisujen välillä.

Uudistus koski tuomioistuimia, syyttäjänvirastoja, ulosottovirastoja, vankiloita, oikeusaputoimistoja sekä kriminaalihuoltolaitoksen toimistoja. Lisäksi uudistus koski sellaisia hallinnonalan virastoja kuten tietosuojavaltuutetun toimisto, oikeusrekisterikeskus, oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, onnettomuustutkintalautakunta ja kuluttajariitalautakunta.

Uudistuksen taustalla oli useiden virastojen vanhentuneet puhelinjärjestelmät, joiden uusiminen olisi edellyttänyt merkittäviä investointeja uusiin puhelinvaihteisiin. Uudistuksen käynnistyessä hallinnonalalla arvioitiin puhelinvaihteista olevan uusimisen tarpeessa seuraavan viiden vuoden aikana noin 90 % ja välittömän uusimisen tarpeessa noin 40 vaihdetta, joihin ei ollut enää mahdollista saada edes varaosia.

Virastoissa oli myös noin 220 välityspöytää, joita ei ollut mahdollista keskittää teknisen yhteensopimattomuuden takia. Uudistuksen edetessä välitys keskitettiin noin 10 välityspisteeseen, joka vapautti hallinnonalalla noin 30 – 40 henkilötyövuotta toisiin tehtäviin sekä antoi mahdollisuuden purkaa virastokohtaisen puhelunvälityksen pitkiä sijaisusketjuja.

Uudistuksen toiminnallisena syynä olivat odotettavissa olevat virastojen rakennemuutokset sekä palveluiden takaaminen tasapuolisesti koko maassa. Rakennemuutos on vankiloiden osalta tehty syksyllä 2006 ja syyttäjien osalta keväällä 2007. Ulosottolaitoksen osalta organisaatiouudistus toteutuu 1.1.2008. Tuomioistuinten osalta uudistukset ovat käynnissä.

Hallinnonalan puhelinliikenteen kustannusten alentaminen vaihdetekniikkaa uusimalla on oikeusministeriön tuottavuushanke. Välityspalveluiden uudelleen organisoimisella odotetaan saatavan edelleen henkilötyövuosisäästöjä.

## 2 Puhelunvälityspalvelut

### 2.1 Nykytilanne

Puhelunvälitystä hoidetaan nykyisin virkamiestyövoimalla 10 välityspisteessä. Välityspisteet valittiin puhelinuudistuksen edistyessä niiden olemassa olevien välityspisteiden joukosta, joilla oli resursseja ja jotka olivat halukkaita ottamaan välityspalvelunsa piiriin uusia asiakkaita. Kokonaissuunnitelmaa välityspalvelun järjestämisestä ei tuolloin ollut. Nykytilanteessa virkamiesvälityksen välityspisteet sijaitsevat seuraavissa hallinnonalan virastoissa:

- Helsingin hovioikeudessa,
- Korkeimmassa hallinto-oikeudessa,
- Helsingin käräjäoikeudessa,
- Helsingin ulosottovirastossa,
- Oikeushallinnon tietotekniikkakeskuksessa (OTTK),
- Iisalmen käräjäoikeudessa,
- Jyväskylän käräjäoikeudessa,
- Tampereen käräjäoikeudessa <sup>1</sup>,
- Turun käräjäoikeudessa,
- Vaasan hallinto-oikeudessa.

Liitteessä 1 on lueteltu kunkin välityspisteen alaisuudessa olevat virastot.

Henkilöstön määrä puhelunvälityspisteissä on yhteensä 20 htv (ks. liite 3).

Välityspisteiden lisäksi käytetään palvelusarjoja, mm. oikeusapusektorilla. (Pois lukien Helsingin ja Järvenpään oikeusaputoimistot, joiden puhelunvälitystä hoitaa Helsingin käräjäoikeus). Palvelusarjassa puhelu tulee johonkin sarjassa olevaan puhelimeen, josta se voidaan siirtää tarvittaessa sarjassa toiseen numeroon. Myös eräät muut pienet virastot, kuten Ikaalisten, Imatran ja Jämsän käräjäoikeudet käyttävät palvelusarjaa.

Kriminaalihuoltolaitos käyttää matkapuhelimia, koska yhteydenotot ovat pääsääntöisesti suoria yhteydenottoja. Matkapuhelimissa on myös vaihdepalveluominaisuus eli puhelun voi siirtää toiseen numeroon.

Virkamiesvälityksen rinnalla käytetään ulkoa ostettavaa palvelua. Vankeinhoitolaitoksen (mukaan lukien Albertinkatu 25:n virastotalo, jossa on rikosseuraamusvirasto ja valtakunnansyyttäjänvirasto sekä tietosuojavaltuutetun toimisto) puhelunvälitys on ulkoistettu Elisa Oyj:lle. Samoin on tehty Rovaniemen tuomioistuinten osalta. Liitteessä 1 on luettelo eri välityspisteiden alaisuudessa olevista virastoista.

Sekä virkamiesvälityksessä että Elisa Oyj:ltä palveluna ostettavassa välityksessä on käytössä Mikatel puhelunvälitys- ja HelpNet-informaatiojärjestelmä. Www-raportoinnin avulla virastot saavat seurantatiedot puheluista ja palvelutasoa mittaavat raportit. Tiedot ovat saatavissa taulukkoina ja graafeina ja ne ovat liitettävissä Excel-taulukkoon. Ks. raportteja liitteessä 2.

Oikeusministeriön välityspalvelun hoitaa valtioneuvosto.

Liitteessä 3 on vertailtu välityspisteiden käyttämiä henkilöresursseja ja kustannuksia.

---

<sup>1</sup> Välitys hoidetaan vartiointiliike ISS:n toimesta

## 2.2 Puhelunvälityksen järjestämisen vaihtoehdot

Hansel on ottanut valtiokonsernin tasolla kantaa puhelunvälityksen järjestämiseen. Hansel järjesti kesäkuussa 2007 valtionhallinnon organisaatioille keskustelutilaisuuden, jossa pohdittiin puhelunvälityksen valtion tasoista keskitettyä kilpailutusta. Tilaisuus oli järjestetty, koska valtionhallinnon organisaatiot olivat toivoneet yhteisesti kilpailutettua puhelunvälityssopimusta. Valtion IT-strategiassa on tästä myös toive. Tilaisuudessa kuitenkin todettiin, että kilpailutuksesta tulisi haastava, koska palvelutasovaatimukset ja tekniset ympäristöt ovat erilaisia ja informaatiojärjestelmät sekä niiden kytkeminen eri järjestelmiin olisi vaikeaa. Ainoaksi toteutusvaihtoehdoksi todettiin kilpailutus, jossa tehtäisi sopimus kolmen tai useamman toimittajan kanssa eli valtionhallinnon organisaatioiden tulisi kuitenkin määrittää omat tarpeensa tarkasti ja kilpailuttaa edelleen valitut toimittajat. Tästäkin kuitenkin luovuttiin ja Hansel suositteli käyttämään SM:n palvelukeskusta (Palkea), koska se on jo hallinnon sisällä ja voi tarjota palveluitaan yli hallinnonrajojen.

Valtionhallinnon palvelujen ostaminen valtionhallinnon toimijalta/palveluntuottajalta perustuu asetukseen. VN:n asetuksessa sisäasiainhallinnon palvelukeskuksesta (386/2005) määritellään ns. inhouse-rajoitus, joka pitää sisällään Palken mahdollisuuden tarjota valikoimissaan olevia palveluita SM:n hallinnonalan virastojen ja laitosten lisäksi myös muulle valtionhallinnolle. Näin palvelua ei myöskään tarvitse kilpailuttaa, koska palvelutuotanto on valtionhallinnon sisäistä toimintaa. Useamman palvelukeskuksen tarjotessa samaa palvelua, on virastolle edullista kilpailuttaa palvelua tarjoavat palvelukeskukset. Palvelukeskuskonsepti ei määrää ottamaan palveluja palvelukeskuksista, vaan mahdollistaa sen.

Työryhmän työn edetessä ilmeni, että myös oikeushallinnon palvelukeskus (OPK) on valmis ottamaan puhelunvälityspalvelun keskitetysti hoidettavakseen.

Työryhmä arvioi puhelunvälityksen järjestämistä seuraavien vaihtoehtojen pohjalta:

- jatketaan nykyisellä tavalla,
- keskitetään puhelunvälitystä hallinnonalan sisällä,
- keskitetään välitys Palkeen tai
- ostetaan välitys valtionhallinnon ulkopuolelta.

### 2.2.1 Nykyinen ratkaisu

Saatujen palvelutasoraporttien (liite 2) perusteella virkamiesvälityspisteiden palvelu on korkeatasoista. Vastattujen puheluiden määrä kokonaispuhelumäärästä vaihtelee välillä 95,4 % - 99,4 %. Elisan välityspalvelun osalta vastattujen puheluiden määrä on 85 % (elokuu 2007).

Vastausaika on ollut alle 15 s. kaikkien välityspisteiden osalta 79,9 % - 94,5 % vastatuista puheluista (syyskuu 2006 – elokuu 2007).

OTTK:n välityspalvelu on laajentunut nopeasti. Välityksen piirissä on 93 virastoa ja yli 1.600 alaliittymää. Vuoden vaihteen 2007 - 2008 jälkeen virastoja on 122 kpl. Oikeusrekisterikeskukseen tulevat puhelut ovat kuormittaneet OTTK:n vaihdetta huomattavasti,

minkä johdosta oikeusrekisterikeskuksen tavoitteena on ohjata asiakkaansa soittamaan suoraan palvelusarjoihin ja 0100-palvelunumeroon.

Vankeinhoitolaitoksen välityspalvelu on keskitetty Elisalle. Palveluaika on klo 7 – 18 ja se on laajennettavissa. Välityspalveluun tulee 15.000 – 20.000 puhelua kuukaudessa. Palvelun kustannus on 13.000 – 18.000 euroa kuukaudessa. Ks. hintavertailu liitteessä 3.

Tuomioistuinsektori pitää työryhmälle antamassaan muistiossa nykyisin voimassa olevaa puhelujen välitystä koskevaa järjestelyä toimivana. Puhelunvälityksessä toimii nykyisin tuomioistuinten toimintaa tuntevia henkilöitä, jotka pystyvät palvelemaan asiakkaita osittain myös yleisneuvonnassa ja asioissa, jotka koskevat välityksen ulkopuolella olevia virastoja.

Työryhmän jäsenet ovat olleet pääsääntöisesti tyytyväisiä nykyisen palvelun tasoon. Työryhmän tavoitteena oli lähettää kentälle asiakastytyväisyyskysely nykyisen välityspalvelun palvelutasosta, mutta se ei työryhmän aikataulun puitteissa ollut mahdollista. Työryhmä ehdottaakin, että kysely tehdään työryhmän työn päätyttyä erillisenä tehtävänä palvelutason pohja-arvon saamiseksi. Tulevaisuudessa palvelun kehittymistä voidaan seurata pohja-arvon perusteella.

## 2.2.2 Puhelunvälityksen keskittäminen hallinnonalan sisällä

OPK on oikeusministeriön alainen virasto, jonka tehtävänä on tuottaa henkilöstö- ja taloushallinnon tukipalveluja ja muita tukipalveluja oikeushallinnon virastoille. Palvelukeskus on perustettu VN:n asetuksella nro 861/2005. Asetus mahdollistaa tukipalveluiden tuottamisen myös muille valtion virastoille.

OPK:n päätoimipaikka on Hämeenlinna (68 työntekijää) ja sivutoimipaikat Turussa (31) ja Kuopiossa (26). OPK:lla on lisäksi henkilöstöä Oulussa, Vaasassa ja Kuopiossa vuoden 2010 loppuun saakka, yhteensä 10 henkilöä.

OPK on tarjonnut mahdollisuutta puhelunvälityksen keskittämiseen oman hallinnonalan sisällä.

OPK:n esittämässä mallissa puhelunvälityksen substanssiohjaus keskitettäisiin palvelukeskukseen. Nykyinen virkamiesvälityksen henkilöstö voisi jatkaa omilla toimipaikoillaan ja toimia OPK:n ”etäpisteinä”. Puhelunvälityshenkilöstö voitaisiin siirtää OPK:n henkilöstöksi tai säilyttää nykyisten sijoitusvirastojensa henkilöstönä siirtymäajan puitteissa.

Välityspalvelu OPK:n ohjauksessa voisi käynnistyä siten, että OTTK:n välityspiste Hämeenlinnassa siirtyisi OPK:n ohjaukseen. Saatujen raporttien perusteella OTTK:n välityspisteen laatu- ja kustannustaso on erinomainen. Puhelunvälitystä hoidetaan ammattitaitoisesti. Laatu- ja kustannustason odotetaan säilyvän entisellään ohjauksen siirtyessä OPK:lle. Koska OTTK:n ydintoimintaa on tietoteknisten palveluiden tuottaminen, selkeyttää tehtävien siirto OTTK:n roolia.

OPK:n henkilöstöresurssit mahdollistaisivat tarvittaessa hallinnonalan pienten puhelunvälityspisteiden palvelujen joustavan siirtymisen vaiheittain OPK:lle esim. kun henkilöstö virkamiesvälityspisteistä jää eläkkeelle.

Ylivuototilanteissa (lomat, sairastumiset, puheluruuhkat) ja henkilöresurssien vähentyessä pienet välityspisteet voisivat ohjata puheluja OPK:een.

Substanssiohjauksen keskittäminen toisi puhelunvälittäjille paremmat työnohjaus- ja kouluttautumismahdollisuudet nykytilanteeseen verrattuna. Lisäksi välityspalvelu saisi omistajan, joka vastaa keskitetysti välitysympäristön ja -palvelun ajanmukaisuudesta ja kehittämisestä. Työryhmä on tunnistanut tärkeäksi kehittämiskohteeksi puhelunvälityksen ja kulunvalvonnan järjestelmien yhdistämisen siten, että puhelunvälittäjällä olisi ajantasainen leimaustieto käytettävissään. Tämä ominaisuus lisäisi merkittävästi puhelunvälityksen laatua.

OPK on arvioinut puhelunvälityksen kustannustasoksi 0,67 euroa/puhelu (liite 3).

Käytössä oleva tekniikka perustuu Mikatel - puhelunvälitysohjelmaan, Ciscon kytkintekniikkaan ja HelpNet – poissaolotietojen hallintaan.

OPK:n suunnitelma puhelunvälityksen järjestämisestä on liitteessä 4.

### 2.2.3 Palken välityspalvelu

Palke on käynnistänyt välitystoiminnan Kajaanissa vuoden 2007 alussa. Tällä hetkellä asiakkaina ovat maistraatit, poliisilaitokset, PTHK, PTK, Palke ja hätäkeskuslaitoksen hätäkeskusuksikkö. Vuoden 2008 aikana on tavoitteena siirtää puhelunvälitys Palkeen koko SM:n hallinnonalan osalta. Puhelunvälitystä hoitaa 15 henkilöä, syksyllä 2007 rekrytoidaan kahdeksan lisää ja vuoden 2008 loppuun mennessä kokonaisvahvuus on noin 30 htv. Virastoja on välityspalvelun piirissä 80 – 90 kpl (5.000 alaliittymää).

Oikeusministeriön ja Palken käyttämät tekniikat ovat pitkälle yhdenmukaiset: Mikatel, Cisco ja HelpNet.

Puhelunvälityspalvelun hinnoittelutyö on käynnistynyt ja se valmistuu kevään 2008 aikana. Hinnoittelutyö perustuu omakustannushintaan. Tässä vaiheessa saatiin arvio hinnasta, joka on 0,70 – 0,80 euroa/puhelu. Lisäksi veloitetaan HelpNet -päivityksestä 1,20 euroa/kpl ja tietojen päivityspyynnöstä 0,10 euroa/kpl. Palvelu muuttuu maksulliseksi 1.1.2009 lukien, kun SM:n alaiset virastot ovat kaikki mukana palvelun piirissä.

Palken tekemän arvion mukaan noin 15.000 puhelua kuukaudessa vaatisi 2,5 – 3 htv:n henkilöresurssin. Arviossa käytetty puhelumäärä vastaa nykyisin VHL:n Elisalle ulkoistamaa kuukausittaista puhelumäärää.

Uuden viraston siirtyminen Palken palvelun piiriin kestää noin 1 – 2 kuukautta, jona aikana tehdään valmistelevat tehtävät, mm. HelpNet – tietojen päivitys.

Palken tavoitteena on saada säästöjä puhelinkuluissa, yhden päätelaitteen politiikka (lankapuhelin tai matkapuhelin) sekä kulunvalvonnan ja kalentereiden yhdistäminen välityspalveluun.

Palvelutasot määritellään teknisin perustein: sovitaan palveluajoista ja vasteajoista (puheluun vastaaminen, käsittelyaika, jonotusaika). Lisäksi Palke tutkii parhaillaan, millaisia lisäarvopalveluita se voisi tuottaa (rekisterien perustaminen ja ylläpito, neuvontapal-

velut). Palvelun laatu on ollut korkealuokkainen. Vastausprosentti on nykyisellä kapasiteetilla ollut testauksia lukuun ottamatta 98 – 100 %, ja lähes poikkeuksetta lähempänä 100 %. Hyvään laatuun tähdätään edelleen asiakasvirastojen määrän kasvaessa.

Laatuun ja asiakasystävällisyyteen on panostettu esim. kertaalleen välitettyjen puhelujen käsittelyssä. Näissä tapauksissa palautuvat puhelut ohjataan samalle välittäjälle, joten asiakkaan ei tarvitse toistaa asiaansa uudelleen uudelle henkilölle.

Palkessa on noudatettu Valtioneuvoston tekemää periaatepäätöstä hyvästä henkilöstöpolitiikasta.

#### 2.2.4 Välityspalvelun ulkoistaminen valtionhallinnon ulkopuolelle

Välityspalvelun ulkoistaminen vapauttaisi laskennallisesti 25 henkilötyövuotta hallinnonalalla muihin tehtäviin. Henkilöstöhallinnollisesti vapautuville henkilöille on kuitenkin vaikeaa osoittaa sopivia tehtäviä. Välityspisteiden sijaistamisketjut voitaisiin purkaa, mikä helpottaisi henkilöstösuunnittelua virastoissa. Oikeusministeriön rooli muuttuisi palvelun tuottajasta palvelun tilaajaksi, jonka tulee aktiivisesti kontrolloida palvelun saatavuutta ja palvelutasoa.

Nykyiseen vankeinhoitolaitoksen Elisalta ostamaan välityspalveluun ollaan tyytyväisiä, mutta hintavertailussa se on kallein vaihtoehto (ks. liite 3). Myös laatutasoraportin perusteella (liite 2e) palvelu on jonkin verran heikompaa kuin virkamiesvälityspisteillä. Mikäli valitaan täydellinen ulkoistaminen, tulee palvelu kilpailuttaa.

### 2.3 Keskeiset periaatteet puhelunvälityspalvelun järjestämiseksi vuoteen 2012 mennessä

Oikeusministeriön eri toimintasektoreiden tehtävät ja toimintatavat poikkeavat toisistaan. Osa toimintasektoreista tarvitsee pelkkää puhelunvälityspalvelua (ulosotto, syyttäjät, vankeinhoito). Osa toimintasektoreista (tuomioistuimet) yhdistää yleistä neuvontapalvelua osaksi puhelunvälitystä. Lisäksi eräillä toimintasektoreilla (oikeusapu, kriminaalihuolto) toimipisteiden välitys perustuu siihen, että kollegat välittävät puheluita toisilleen varsinkin pienissä toimipisteissä. Toimintasektorien puhelunvälitykseen kohdistuvista erilaisista tarpeista johtuu, että puhelunvälityksen nykyinen palvelutaso laskee, mikäli se kokonaan keskitetään yhteen pisteeseen. Työryhmän ehdotus on, että hallinnonalalla otetaan käyttöön osittain keskitetty ja osittain hajautettu malli riippuen toimintasektorin tarpeista.

Työryhmä suosittaa palvelun keskittämistä oman hallinnonalan sisällä. Puhelunvälityksen siirtäminen OPK:n ohjaukseen antaisi mahdollisuuksia rationalisoida edelleen välitystoimintaa (esim. poikkeustilanteet, ylivuototilanteet). Se myös lisäisi joustavuutta henkilöstön hallintaan, kuten luvussa 2.2.2 ja myöhemmin liitteessä 4 kuvataan. Nykyiset välityspisteet ovat optimaalisessa käytössä ja ylivuototilanteissa puheluita voitaisiin ohjata toiseen välityspisteeseen. Palvelu nojaisi pääasiassa nykyiseen hyvin toimivaan palveluratkaisuun. Vaihtoehto on myös kustannuksiltaan edullisempi kuin täydellinen ulkoistus. Lisäksi välitystoiminnassa tarpeellinen oman hallinnonalan tuntemus tulee hyödynnettyä. Omalla hallinnonalalla mahdolliset henkilöstön siirrot voidaan toteuttaa omalla työssäkäyntialueella.

OPK sisällyttää puhelunvälityspalvelun toimintasektoreiden kanssa tehtäviin palvelusopimuksiin. Palvelusta tehdään palvelukuvaus ja määritellään palvelutaso sekä OKA-mallin mukainen hinta. Palvelutasomittareita ovat mm. välitettyjen puheluiden määrä ja jonotusaika. Palvelusopimuksissa sovitaan lisäksi puhelunvälityksen seurannasta ja raportoinnista.

Välityspalvelun organisoinnin kannalta on merkityksellistä, miten puhelunvälityksen laatu turvataan ja palvelutaso nostetaan nykyaikaiselle tasolle. Puhelinvaihe on usein neuvontaa tarvitsevan asiakkaan ensikontakti virastoon. On tärkeää, että asiakas saa tarvitsemansa tiedon ilman turhia viivytyksiä ja ilman, että hän joutuu selostamaan kysymyksensä useaan kertaan useammalle virkailijalle.

Palken tarjoama palvelu on työryhmän arvion mukaan vielä keskeneräinen. Palkella ei ole vielä kokemusta palvelun järjestämisestä muille hallinnonaloille. Hinnoittelu on alkuvaiheessa, eikä annettuja hintatietoja voida pitää vielä lopullisina. Käytössä on 071-numerointi, jonka yhdistäminen oikeushallinnon käytössä olevaan numerointiin (010) on teknisesti vaativaa ja aiheuttaa lisäkustannuksia (IN-maksu numerokonversiosta). Palkella ei myöskään ole oikeusministeriön hallinnonalan tuntemusta, mikä on tarpeellista välitystoiminnassa. Nykyisen välityshenkilöstön mahdollinen siirtäminen Kajaaniin on henkilöstön kannalta vaikeaa, ottaen huomioon heidän nykyiset sijaintipaikkakuntansa.

Täydellinen ulkoistus on vaihtoehtoista kallein, eikä sillä tilastojen perusteella pystytä saavuttamaan virkamiesvälityksen palvelutasoa. Lisäksi täydelliseen ulkoistukseen sisältyy iso riski siitä, että nykyisille välittäjille ei pystytä osoittamaan uusia tehtäviä hallinnonalan sisällä. Tällöin syntyy kahdenkertaisia kustannuksia: uuden palvelun aiheuttamat kulut ja vanhan henkilöstön aiheuttamat kulut.

Tuleva palvelumalli noudattaisi pitkälti nykyistä, mutta sisältäisi seuraavat kehittämissin-  
jaukset vuoteen 2012 mennessä:

- OPK ottaa ohjausvastuun hallinnonalan välityspalveluista,
- nyt Elisalle ulkoistettu välityspalvelu irtisanotaan ja siirretään OPK:n hoidettavaksi,
- nykyiset virkamiesvälityspisteet voivat säilyä OPK:n ”etäpisteinä” nykyisissä sijaintivirastoissaan ja OPK voi keskittää palvelua hallinnonalan sisällä toimipisteisiinsä joustavasti siirtymäajan puitteissa,
- henkilöstön eläköitymisen ja muun vaihtuvuuden myötä välityspalvelu on keskitettävissä OPK:n strategian mukaisesti.

## **2.4 Puhelunvälityspalvelun järjestäminen toimintasektoreittain**

Työryhmä ehdottaa, että puhelunvälityspalvelu järjestettäisi sektoreittain seuraavasti:

### **2.4.1 Tuomioistuimet**

Tuomioistuinten välityspalvelu on tällä hetkellä hajanainen. Välityspalvelua hoitaa Rovaniemen tuomioistuinten osalta Elisa, osittain tuomioistuimilla on omaa välitystoimintaa, kuten KHO:ssa ja Helsingin käräjä- ja hovioikeuksissa ja osittain välitystoimintaa hoitaa OTTK.

Hajanaisuudesta huolimatta tuomioistuinten näkökulmasta nykyjärjestelmä toimii hyvin, laadukkaasti ja kustannustehokkaasti. Puhelinvälityksen keskittäminen tai ulkoistaminen ei toisi tuomioistuinlaitoksen edustajien mukaan tehokkuutta, laatua ja kustannussäästöjä nykyiseen verrattuna. Kaikki eivät siirtyisi uudelle työpaikkakunnalle ja näin ollen jouduttaisiin rekrytoimaan uutta työvoimaa. Uusien henkilöiden kouluttaminen ja perehdyttäminen vaatii myös lisäpanostusta. Muuttamisesta sinänsä sekä mahdollisesta uuden toimitilan hankkimisesta aiheutuu samoin lisäkustannuksia.

Työryhmä ehdottaa, että tuomioistuinten välityspalvelu säilytetään ennallaan, mutta huomioon ottaen kohdassa 2.3 esitetyt periaatteet.

#### 2.4.2 Syyttäjälaitos

Syyttäjälaitoksen välityspalvelua hoitaa pääsääntöisesti OTTK. Valtakunnansyyttäjänviraston välityspalvelu on ulkoistettu Elisalle.

Työryhmä ehdottaa, että välityspalvelu säilytetään ennallaan, mutta huomioon ottaen kohdan 2.3 linjaukset. Valtakunnansyyttäjänviraston toiveena on, että koko syyttäjälaitoksen puhelinvälitystoiminta keskitettäisiin OPK:lle ja että Hämeenlinnan yksikkö hoitaisi sen. Samoin myös Valtakunnansyyttäjänviraston osalta, jonka puhelinliikenne kulkee nyt Rikosseuraamusviraston Elisan välityspalvelun kautta.

#### 2.4.3 Ulosottovirastot

Ulosottovirastojen välityspalvelua hoidetaan Helsingin ulosottoviraston, OTTK:n, Iisalmen käräjäoikeuden, Jyväskylän käräjäoikeuden, Tampereen käräjäoikeuden, Turun käräjäoikeuden ja Vaasan hallinto-oikeuden välityspisteissä.

Työryhmä ehdottaa, että ulosottoimen välityspalvelua siirretään työryhmän asettamien reunaehtojen ja linjausten mukaisesti vähitellen OPK:n vastuulle ja sen henkilöstön tehtäväksi, vapaaehtoisia henkilöstösiirtoja ja luonnollisia poistumia hyväksikäyttäen. Ulosottosektorin välitystoimintaa tulee kuitenkin voida jatkossakin hoitaa siihen halukkaissa ulosottovirastoissa ja myös sen henkilöstöllä, jos ulosottoimen hallinto näkee sen tarpeelliseksi.

#### 2.4.4 Oikeusaputoimistot

Oikeusaputoimistojen puhelinvälitys perustuu palvelusarjoihin. Kaikki oikeusaputoimistot ja edunvalvontayksiköt lukuun ottamatta Helsingin edunvalvontayksikköä hoitavat tai tulevat hoitamaan toiminnan erityisluonteesta johtuen itse puhelinvälityksen. Tämä mahdollistaa paremmin puhelinliikenteen tehokkaan hallinnan ja hyvän asiakaspalvelun.

Edunvalvontatoiminto siirtyy kunnilta oikeusaputoimen sektorille 1.2.2009, mikä kaksinkertaistaa oikeusapusektorin henkilöstömäärän. On välttämätöntä luoda oikeusaputoimistoihin asianmukainen välityspuhelinjärjestelmä tai parantaa käytössä olevaa järjestelmää. Esim. joissakin toimistoissa nykyisin oleva puhelinvaihe Cisco IP Phone 7960 (näyttöoruutu Cisco CallManager, pöytäkoneina 7940) ei sellaisenaan sovellu, koska



esim. sisään tulevien puheluiden jono ei ole hallittavissa. Jonotus ei näy laitteistolta eikä jonottavia asiakkaita saada poimittua linjalta, vaikka yksiköllä olisi kapasiteettia palvella jonottavia asiakkaita heti. Järjestelmä ei mahdollista myöskään informatiivista nauhoitusta toimistosta käsin (toimisto suljettu esim. koulutustapahtuman vuoksi, aukioloajat jne.). Vielä pöytäkoneista (sihteeri) ei näy mikä linja toimistossa on varattu, jolloin esim. neuvon kysyjää ei saa heti ohjattua vapaana olevalle juristille.

Järjestelmän yleinen toimivuus turvataan (riittävä kaistaleveys ja tiedonsiirron nopeus).

Oikeusapusektorin toimistoja yhdistetään vuoteen 2012 mennessä nykyisestä 60:stä 40:een, jolloin keskikooksi muodostuu 15 henkilön yksiköitä. Oikeusaputoimiston alaisia, erillisiä edunvalvontayksiköitä tulee olemaan n. 10 kpl.

Helsingin edunvalvonta yksikössä työskentelee 60 henkilö (80 liittymää). Yksikön suuri koko ja määrältään suuri puhelinliikenne edellyttää ulkopuolista välitystoimintaa.

Oikeusaputoimistoilla on tai tulee olemaan oikeudellista puhelinneuvontaa, jolloin sisään tulevien puhelujen määrä kasvattaa toimistokohtaista puheluiden määrää 5.000 puhelulla vuodessa.

Oikeusapusektori tulee kehittämään sähköistä ajanvarausjärjestelmää.

#### 2.4.5 Rikosseuraamusala

Vankiloiden puhelunvälitys on ulkoistettu Elisalle. Työryhmä ehdottaa, että Elisän puhelunvälitys irtisanotaan ja siirretään OPK:n vastuulle, kuten kohdassa 2.3 linjataan.

Yhdyskuntaseuraamusasiakkaat ohjataan tapaamis- ja yhteydenottopyynnöissä soittamaan suoraan ao. asiantuntijalausuntoa valmistelevan ja toimeenpanosta huolehtivan virkamiehen matkapuhelimeen. Kriminaalihuoltolaitoksen aluetuimistoissa on käytössä myös ns. päivystysmatkapuhelimet yhdyskuntaseuraamusten toimeenpanoa varten. Väli-tyspalvelua ei tarvita, etenkin kun se tarkoittaa matkapuhelimella soitettaessa korkeampaa maksua.

Työryhmä ehdottaa, että kriminaalihuoltolaitoksen nykyinen toimintamalli säilytetään.

#### 2.4.6 Oikeusrekisterikeskus

Työryhmä ehdottaa, että oikeusrekisterikeskukseen tulevien puhelujen välitys siirretään OPK:n tehtäväksi.

### 2.5 Puhelunvälityksen organisoimisen henkilöstöhallinnolliset ja taloudelliset vaikutukset

Keskeinen tavoite puhelunvälityksen siirtämisessä OPK:een on puhelunvälitystoiminnan kehittämisedellytysten turvaaminen. Samalla turvataan välityspalvelun hoito taloudellisesti sekä virkamieshenkilöstön asema.

Virkamieshenkilöstön nykyiset edut voidaan säilyttää. Riippumatta palkkausjärjestelmien erilaisuudesta ministeriön hallinnonalan eri toimintasektoreilla, OPK:een siirtyvän henkilöstön palkkausta ei heikennetä. Puhelunvälitystä hoitavien henkilöiden palkkauksen rakenne yhtenäistetään. Lisähenkilöstöä OPK:n palvelukseen pyritään hankkimaan oman hallinnonalan henkilöstön piiristä.

Mikäli puhelunvälitys siirretään OPK:n ohjaukseen ja säilytetään edelleen nykyisissä sijoitusvirastoissaan, luodaan edellytykset säästää muutamia henkilötyövuosia. Muutos joustavoittaa sijaisuuksien järjestämistä, koska tulevaisuudessa eri puhelunvälityspisteet voivat sijaistaa toisiaan.

Virkamiesvälityksen hoitoon tarvitaan nykyisellään 20 htv hallinnonalan virastoissa. Näiden henkilöiden poissaolotilanteita sijaistaa noin kuusi htv (liite 3). Ulkoistetun välityspalvelun hoitamiseksi ostetaan nykyisin Elisalta noin neljä henkilötyövuotta.

Alustavan arvion mukaisesti puhelunvälityspalvelun ohjauksen siirtämisellä ja toiminnan keskittämisellä OPK:een saavutetaan ainakin noin viiden htv:n tuottavuussäästöt. Lisäksi säästöä syntyy ulkoistamisesta aiheutuneiden kustannusten poistuttua, kun puhelunvälityspalvelu toteutetaan keskitetysti hallinnonalan sisällä. Htv-säästöt olisivat vuositason arviolta 185.000 euroa (5 \* 37.000 euroa) sekä ulkoistuksen poistumisen aiheuttama säästö (liite 4).

OTTK:n henkilöstön siirtyessä OPK:n henkilöstöksi siirtyy kaksi henkilötyövuotta. Henkilöstösiirto ja palkkarakojen siirto voidaan tehdä ministeriön päätöksellä, eikä se vaikuta henkilöstön asemaan.

## 2.6 HelpNet ja poissaolotietojen ylläpito eri järjestelmissä

Puhelunvälityspalvelu käyttää nykyisessä teknisessä ympäristössä hyväkseen HelpNet-järjestelmää poissaolotietojen ylläpitoon ja seurantaan. VoIP-uudistuksen jälkeen kulunvalvontajärjestelmällä ei ole yhteyttä HelpNet-järjestelmään. Kulunvalvontajärjestelmien hankinta on ollut virastojen vastuulla, joten kentällä on erilaisia ohjelmistoja (esim. Timecon, Esmikko ym.), joiden versiotasot ovat erilaiset. Käytännössä tiedon siirto kulunvalvonnasta HelpNetiin on vaikeasti toteutettavissa.

Hallinnonalalla on käytössä myös muita järjestelmiä, joihin käyttäjät merkitsevät poissaolotiedon: Hertta-järjestelmään syötetään poissaolotieto ennen lomaa tai muuta suunniteltua poissaoloa tai sairauden jälkeen, Travel-järjestelmään tehdään matkasuunnitelma ja -lasku, Lotus Notesin kalenterissa ylläpidetään kaikkia käyttäjän poissaolotietoja, mukaan lukien kokoukset ja muut alle päivän mittaiset poissaolot. Mikään näistä tietojärjestelmistä ei välitä automaattisesti tietoa toiseen poissaolotietoja sisältävään järjestelmään. Työryhmä tuli pohdinnoissaan siihen lopputulokseen, että pelkästään kalenteritietojen siirtyminen HelpNetiin auttaisi järjestelmien ajan tasalla pitämisen tilannetta huomattavasti.

Kysymys on kuitenkin monitahoinen eikä sisälly työryhmän toimeksiantoon, joten työryhmä ehdottaa, että perustetaan erillinen työryhmä selvittämään poissa- ja läsnäolotietoja sisältävien sovellusten yhteistoimintaa.

### 3 Palvelunumerointi

#### 3.1 Nykytilanne

Nykyisin käytössä oleva 010-palvelunumerointi on saanut kritiikkiä kansalaisilta. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on esittänyt kannanottonaan, että kansalaiselta ei voida periä palvelumaksuja neuvonnasta. Kännykkäpuhelun minuuttihinta yritykseen on kallis verrattuna muuhun liikenteeseen. Kansalainen maksaa soittaessaan minkä tahansa operaattorin matkapuhelinliittymästä 010-palvelunumeroon 29,13 snt/min. Lankaliittymästä soitettaessa hinta on 8,21 snt/puhelu + 1,47 snt/min. Noin 60 % hallinnonalalle tulevista puhelusta tulee kuitenkin edelleen lankapuhelimista.

Operaattoreilta saadun tiedon mukaan matkapuhelinten in-maksujen odotetaan lähivuosina vähitellen laskevan. Ensimmäinen hinnanalennus tapahtuu helmikuussa 2008, jolloin puhelu matkapuhelimesta halpenee n. 5 snt/min, mutta vastaavasti lankapuhelu kallistuu. Viestintäviraston tarkoituksena on poistaa vuoteen 2011 mennessä yritykseen sisältyvät operaattorien keskinäiset korvaukset kokonaan.

Valtakunnallinen neuvontapalvelunumero (0100-alkuinen numero) on otettu käyttöön oikeusavun oikeusapuohjauspalvelussa, tietosuojavaltuutetun toimistossa ja oikeusrekisterikeskuksessa. Oikeusapuohjauksessa eri puolilla valtakuntaa sijaitsevien oikeusapu-toimistojen toimistohenkilöstöön kuuluvat uuteen älyverkkotekniikkaan tukeutuen osallistuvat neuvonnan antamiseen ja asiakkaalla on vain yksi numero, josta neuvontaa saa.

0100-palvelunumeron hinnoittelu on normaalisti 6 snt/min + pvm/mpm. Maksusta ministeriö maksaa keskitetysti 4,5 snt/min. Tällöin soittajan maksettavaksi jää ainoastaan paikallisverkkomaksu soitettaessa pöytäpuhelimesta tai mobiiliverkkomaksu soitettaessa kännykästä.

Oikeusministeriö on päättänyt, että puhelinneuvonnan osalta koko hallinnonalalla tullaan ottamaan käyttöön 0100-numerointi ja ohjataan asiakkaat neuvonnan osalta käyttämään näitä 0100-palvelunumeroita. Järjestelyn puitteissa sovitaan puhelujen hinnoista siten, että asiakkaan maksettavaksi jää 0100-neuvontanumeroon soitettaessa vain hänen oman sopimuksensa mukainen paikallisverkko- tai matkapuhelinmaksu.

Hankkeeseen vaikuttaa käynnistymässä oleva puhelinliikenteen kilpailutus. Mikäli puhelinoperaattoria vaihdetaan, niin numerointi muuttuu 0100- numeroinnista esim. 0200-numeroinniksi. Kilpailutuksen tulos lienee otettavissa käyttöön syksystä 2008. Kilpailutus tulee todennäköisesti hieman laskemaan ministeriön maksettavaksi tulevaa minuuttihintaa. Toisaalta numerokonversiosta 0100-numeroista uusiin palvelunumeroihin maksaa operaattoreiden välisinä in-maksuina 1,9 snt/min., kunnes uudet numerot on tiedotettu ja vanhoista voidaan luopua.

Virastojen välinen puhelinliikenne ei käyttöönotetulla VoIP-tekniikalla maksa mitään. Siten esimerkiksi puhelunvälittäjältä omassa valtakunnallisessa verkossa voidaan puhelu ilman kustannuksia ohjata oikealle vastaajalle. Tällä on merkitystä suunniteltaessa neuvontapalveluja, koska näin voidaan luoda valtakunnallinen puhelinpalvelu riippumatta siitä, missä virastossa asiaa hoidetaan. Puhelut voidaan sarjoittaa yhden numeron taakse

ja jakaa eri virastojen kesken kulloinkin vapaana olevan neuvojan vastattavaksi paikkakuntariippumattomasti.

Puhelunvälityksen keskittäminen omalla hallinnonalalla sellaisten puhelunvälittäjien hoidettavaksi, jotka tuntevat hallinnonalan substanssin, tukee neuvontanumeroiden avaamista puhelunvälityksen yhteyteen.

## 3.2 Palvelunumeroinnin järjestäminen toimintasektoreittain

### 3.2.1 Tuomioistuimet

Tuomioistuinlaitoksen tekemän linjauksen mukaisesti pohdittaessa puhelinpalvelun sisältöä on tarpeen tehdä ero yleisen puhelinneuvonnan, yksittäistä tuomioistuimessa viireillä olevaa asiaa tai viireillä olevia asioita koskevan kyselyn sekä asioinnin eli yksittäisen asian hoitamisen välillä. Kaikelle neuvonnalle on tunnusomaista, että tuomioistuimet eivät voi antaa asianajollisia neuvoja.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta sekä vastikään voimaan tulleet laki oikeudenkäynnin julkisuudesta yleisissä tuomioistuimissa ja laki oikeudenkäynnin julkisuudesta hallintotuomioistuimissa edellyttävät, että jokaisella on oikeus saada tietoja viranomaisen toiminnasta ja asiakirjoista sekä omissa asioissaan, että asioissa, jotka eivät suoranaisesti koske häntä itseään. Tuomioistuimen toiminnan avoimuus on omiaan lisämään kansalaisten tuomioistuimia kohtaan tuntemaa luottamusta. Myös käräjäoikeusasetuksen 2 §:ssä on nimenomaisesti edellytetty, että kansliassa tulee antaa tarpeellista opastusta ja neuvontaa.

Yleiseen puhelinneuvontaan kuuluu esimerkiksi neuvonta asian viireillepanosta, tarvittavista asiakirjoista, käsittelystä oikeudessa, oikeudenkäyntimaksuista ja muutoksenhausta. Siihen kuuluu myös tietojen antaminen viireillä olevista asioista ja tuomioistuimen toiminnasta yleensä. Neuvonnan sisällöllisen laadun varmistamiseksi on tärkeää, että neuvonta ohjataan osaavalle henkilölle, mikä saattaa edellyttää, että eri asiaryhmiä varten on omat asian hallitsevat henkilönsä. Suuremmissa käräjäoikeuksissa erityisosaaminen on pyritty varmistamaan sillä, että eri asiaryhmät käsitellään niiden käsittelemiseen erikoistuneilla osastoilla tai yksiköissä. On tärkeää, että yleinen puhelinneuvonta mahdollisuuksien mukaan ohjataan noudattaen tätä jakoa.

Yksittäisen asian hoitamisen eli asioinnin ominaispiirre on, että asiakas haluaa informoida oikeutta jostakin seikasta, varmistaa, että jokin asiaan liittyvä asiakirja on saapunut määräajassa perille tai tiedustella asian etenemisvaiheita tai jotain muuta kyseistä asiaa koskevaa seikkaa. Tällaisessa tapauksessa puhelu tulisi useimmiten ohjata käsittelijälle tai hänen sihteerilleen. Muiden henkilöiden on vaikeaa ja usein jopa mahdotonta ottaa käsittelijän puolesta kantaa esitettyyn ongelmaan. Tämän vuoksi tuomioistuimen asiakkaille lähettämässä asiakirjoissa on säännönmukaisesti ilmoitettu suora puhelinnumero joko käsittelijälle tai hänen sihteerilleen. Näin on varmistettu, että asiakas saa halutesaan heti vastauksen ja asiansa käsitteilyä koskevan kannanoton.

Tuomioistuinsektori pitää nykyisin voimassa olevaa puhelinneuvontaa koskevaa järjestelyä rakenteeltaan toimivana. Puhelinneuvonnassa on erityisosaamista omaavia virkamiehiä, jotka pystyvät neuvomaan vaikeissakin asioissa. Varsinainen yksittäisen asian asi-

ointiin liittyvä puhelinneuvonta ja -palvelu on ohjattu käsittelijälle tai hänen sihteerilleen.

Yhtenä vaihtoehtona on esitetty 0100-alkuisten numeroiden käyttäminen, jolloin asiakas maksaa puhelustaan saman hinnan riippumatta siitä, soittaako hän kännykästä vai lanka-puhelimesta. Oikeusministeriö on toistaiseksi huolehtinut hinnan erotuksen maksamisesta. Jatkossa tulee selvittää, miten kustannus korvataan.

Tuomioistuinsektorin näkemyksen mukaan puhelinneuvonnan piiriin kuuluvien puheluiden tulisi olla samanhintaisia. Tuomioistuimet lähettävät asianosaisille postissa kutsuja, kehoituksia ja ilmoituksia. Niihin on pyritty sisällyttämään kaikki asianosaisten asioiden hoitoon tarvitsemat tiedot eivätkä tuomioistuimet yleensäkin pyydä asianosaisia soittamaan asian johdosta.

Tietojen saaminen viranomaisten toiminnasta tulee olla avointa ja yhdenvertaista. On perusteltua, että yleisen neuvonnan piiriin kuuluvat puhelut ohjataan 0100-alkuisiin neuvontanumeroihin. Neuvontanumeroiden lukumäärä tulee harkita virastokohtaisesti ottaen huomioon virastojen koko ja toiminnan organisointi sekä puheluiden määrä. Virastoissa voi olla myös muita, esim. suoria puhelinnumeroita, joiden hinnoista tulee informoida.

Tuomioistuinsektori ei pidä tarkoituksenmukaisena yleisen puhelinneuvonnan keskittämistä neuvontayksiköihin. Tuomioistuinasiat ovat hyvin monisyisiä, mikä edellyttää osaamista hyvin monelta erityisalueelta. Yleisen neuvontapalvelun keskittäminen vaatisi sen vuoksi huomattavia henkilöstöresursseja, mikäli neuvontapalvelujen laatua ei haluta huonontaa.

Työryhmä suosittaa, että oikeusministeriö ottaa puhelimitse annettavan neuvonnan kokonaisuudessaan keskitetysti maksettavaksi niiltä osin kuin se ylittää soittajan oman liittymän normaalit puhelukustannukset (paikallisverkkomaksu tai matkapuhelinverkkomaksu).

Toimenpide muuttaa jonkin verran välittäjien tehtäviä ja korostaa heidän ammatillisen osaamisen sekä hallinnon alan tuntemuksen tarvetta. Suositeltavaa myös on, että tätä neuvontaa annetaan virkatyönä, sillä julkinen hallintotehtävä, kuten neuvonta, voidaan antaa muulle kuin viranomaiselle vain lailla tai lain nojalla.

### 3.2.2 Syyttäjälaitos

Mitä edellä jaksossa 3.2.1 on todettu tuomioistuimen neuvontatoiminnasta, pätee myös syyttäjälaitokseen. Syyttäjälaitoksessa on ilmeisesti tuomioistuimiin verrattuna vieläkin vähemmän yleistä neuvontaa. Kansalaiset lähestyvät pääsääntöisesti syyttäjää yksittäisessä vireillä olevassa asiassa.

Syyttäjälaitoksen näkemyksen mukaan yleisen neuvonnan piiriin kuuluvat puhelut tulisi olla samanhintaiset. Tarvetta kustannusvastuun jakamiseen asiakkaan ja syyttäjälaitoksen kesken sellaisissa puheluissa, joissa on kyse asioinnista yksittäisessä asiassa, ei ole. Neuvontanumeroiden tarpeellisuutta ja määrää tulee harkita erikseen.

### 3.2.3 Ulosottovirastot

Mitä edellä on linjattu tuomioistuimien ja syyttäjälaitoksen osalta puhelinneuvonnasta ja sen maksullisuudesta, soveltuu lähtökohtaisesti myös ulosoton neuvontatoiminnan järjestämiseen. Yleisen neuvonnan piiriin kuuluvat puhelut ohjataan 0100-alkuisiin numeroihin, mutta muutoin neuvontatoiminnan järjestäminen ja laajuus on suunniteltava ja toteutettava sektorikohtaisesti.

### 3.2.4 Oikeusaputoimistot

Oikeusapusektori on ottanut käyttöön 0100-alkuisen oikeusapuohjauksen palvelunumeron.

Puhelinpalvelussa ohjataan kysyjää eteenpäin asian selvittämisessä. Palveluksessa ei kuitenkaan anneta vastauksia oikeudellisiin ongelmiin. Oikeusapuohjauksella pyritään siihen, että ihmiset löytävät apua oikeudellisiin ongelmiinsa ajoissa - ennen kuin ne kehittyvät vaikeiksi hallita. Neuvojan kanssa voi pohtia, onko syytä kääntyä lakimiehen puoleen vai voiko jokin viranomainen tai muu taho olla avuksi. Puhelimessa kerrotaan, mistä asiassa löytyy lisätietoja ja esimerkiksi sen hoitamista helpottavia lomakkeita. Lisäksi informoidaan oikeudellisesta puhelinneuvonnasta.

Luodaan verkostosivuille oikeusapusektorikohtainen, oikeudellisten tyyppitapausten ohjesivut, joista informoidaan palvelunumerossa.

### 3.2.5 Rikosseuraamusala

Rangaistukseen tuomitulle suunnattu neuvontapalvelu on toteutettu internetiin [www.vankeinhoito.fi/](http://www.vankeinhoito.fi/) ja [www.kriminaalihuolto.fi/](http://www.kriminaalihuolto.fi/) -sivuille. Koska asetuksessa tai laissa ei nimenomaisesti säädetä Vankeinhoitolaitokselle ja kriminaalihuoltolaitokselle veloitetta antaa 0100-numeron kautta puhelinneuvontaa, ei sen järjestämistä pidetä alalla tarpeellisena.

Kriminaalihuoltolaitos on julkistanut kansalaisille 050-matkapuhelinnumerot, joihin soittaminen maksaa vain kansalaisen oman liittymäsopimuksen mukaisen hinnan.

### 3.2.6 Oikeusrekisterikeskus

Oikeusrekisterikeskuksen käyttöön on kesällä 2007 avattu yksityisille asiakkaille osoitettu 0100-palvelunumero. Palvelunumeroon soitetut puhelut ohjautuvat viraston asiakaspalvelun sarjanumeroon, mutta puhelun hinta määräytyy 0100 numerolle määritellyn taksan mukaan.

Oikeusrekisterikeskuksen toimialalla ei käytännössä ole mahdollista eikä järkevää ryhtyä erottelemaan yleisneuvontaa koskevia puheluita yksittäisen täytäntöönpanoasian tai rekisterinpitoasian hoitamista koskevista puheluista. Koska puhelut on jatkossa tarkoitus ohjata suoraan asiakaspalveluun, erottelun tekeminen voisi perustuakin vain asiakkaan omaan valintaan, eikä keskuksen tekemään arvioon. Oikeusrekisterikeskuksen toimialalla ei muutoinkaan ole perustetta periä kalliimpaa puhelintaksaa yksittäistä asiaa koske-

vasta puhelusta, kun esimerkiksi sakkoasiakkaat periaatteessa ottavat yhteyttä heille määrätyn rangaistuksen suorittamiseksi.

Koska oikeusrekisterikeskuksen käyttöön on perustettu 0100-alkuinen palvelunumero, muutostarvetta ei tältä osin ole.

### 3.3 Palvelunumeroinnin kustannusvaikutukset

Työryhmän tekemän linjauksen perusteella uusien 0100-palvelunumeroiden avaaminen jää virasto-, laitos- ja tuomioistuinkohtaisesti harkittavaksi.

Maksuttoman neuvontapalvelun saatavuuden varmistamiseksi 0100-palvelunumeroita avataan vähintään kaikkien puhelunvälityspisteiden 010-numeroiden rinnalle sekä virastoissa tärkeimpiin neuvontapisteisiin, esim. kirjaamoihin, tarvittava määrä virastojen harkinnan mukaan. Lisäksi neuvontaa antavien virkamiesten osalta julkaistaan matkapuhelinnumero. Minimiratkaisun kustannusvaikutus on noin 77.500 euroa vuodessa, mikä siirtyisi ministeriön keskitetysti maksettavaksi.

Palvelunumeroinnin organisointi vaatii viraston toimintaprosessien uudelleen suunnittelua, jotta voidaan taata se, että palvelunumeroon aina vastataan.

Mikäli halutaan varmistaa, että kaikki puhelinliikenne on kansalaisille maksutonta, voidaan toisena vaihtoehtona harkita kaiken oikeusministeriön hallinnonalan puhelinliikenteen pvm/mpm – maksun ylittävän kustannuksen korvaamista keskitetysti. Ratkaisun kustannukset oikeusministeriölle olisivat yli 700.000 euroa/vuodessa nykyisellä kustannustasolla.

Palvelunumeron vaihtoehtona voidaan joissakin kriittisissä toiminnoissa, esim. vankiloiden täytäntöönpanotoimistoissa, ottaa käyttöön päivystyskännykkä. Tuolloin puhelun kustannukset ovat kansalaisen oman liittymäsopimuksen mukaiset.

Palvelunumeroiden avaamisessa on otettava huomioon käynnissä oleva kilpailutus. Neuvontanumero ei ole siirrettävissä operaattorilta toiselle, joten mikäli operaattori kilpailutuksen tuloksena vaihtuu, vaihtuu myös palvelunumero. Tämä aiheuttaa ylimääräistä työtä ja kustannuksia virastoissa, koska palvelunumerot julkaistaan erilaisissa puhelinluetteloissa ja ne painetaan mm. lomakkeille, kirjepohjille ja käyntikorteille.

Tavoitteena on, että kaikilla toimintasektoreilla pyritään siihen, että soittajia kohdellaan yhdenvertaisesti, eikä neuvonnasta syntyisi ylimääräisiä kustannuksia.

Operaattoreiden väliset palvelumaksut ovat lähivuosina vaihteittain vähenemässä, joten matkapuhelimesta 010-numeroon soitettavan puhelun kustannus on muuttumassa kohtuullisemmaksi.

### 3.4 Puheluiden hintatietojen ilmoittaminen

Eduskunnan oikeusasiamiehen mukaan puheluiden hinnoista on informoitava kansalaisia. Osa oikeushallinnon virastoista ilmoittaa puheluiden hintatiedot www-sivuillaan (esim. tietosuojavaltuutetun toimisto), osa ei.

Puheluiden hintatiedot tulee nykyistä paremmin saattaa kansalaisten tietoon. Hintatiedot tulisi julkaista paikallisissa puhelinluetteloissa, ja internetissä virastojen sivuilla, joissa on jo laajasti tuomioistuimia ja hallinnonalan virastoja koskevaa tietoa muutenkin. Hintatietojen julkaisemisen yhteydessä tulee ilmoittaa, mikä on edullisin tapa soittaa lankapuhelimesta, mikä taas matkapuhelimesta.

Virastojen tulee ryhtyä välittömästi toimenpiteisiin hintatietojen julkaisemiseksi.

## 4 Kehittämisehdotuksia

### 4.1 Toiminnalliset kehittämisehdotukset

Työryhmä kannattaa puhelunvälitystoiminnan keskittämistä ja ohjausvastuun antamista OPK:lle. Hankkeen toteuttamiseen tarvitaan oikeusministeriön päätös.

Jatkotoimenpiteenä OPK:n tulee käynnistää tarkempi jatkosuunnittelutyö liitteessä 4 suunnitellussa aikataulussa pysymiseksi noudattaen kohdassa 2.3 esitettyjä keskeisiä periaatteita. Jatkosuunnitelman tulee olla valmiina 30.4.2008 mennessä.

OPK:n suunnitelma sisältää kaksi toteutusvaihtoehtoa, jotka vaiheistettaisi seuraavasti:

Toteutusvaihtoehto 1:

- Vaihe 1: nykyisellään OTTK:ssa toteutettava välityspalvelu henkilöstöineen siirretään OPK:n ohjaukseen viimeistään 1.9.2008 alkaen. Välityspalvelu toteutetaan joko OPK:n Hämeenlinnan toimipaikassa tai nykyisissä OTTK:n toimitiloissa.
- Vaihe 2: pienten välityspisteiden sijaistamisia ja poissaolotilanteita varten korvaava välityspalvelu otetaan OPK:n ohjaukseen ja hoidettavaksi 1.9.2008 alkaen. Välityspalvelu toteutetaan OPK:n Kuopion toimipaikassa.
- Vaihe 3: nykyisellään Elisa Oyj:lle ulkoistettu välityspalvelu (VHL, Tampereen käräjäoikeuden välityspisteen palvelut, Rovaniemen tuomioistuinyksiköiden välityspalvelut, OTTK:n välityspisteen osapalvelut) lopetetaan sopimuskauden päättyttyä 31.10.2008 alkaen. Välityspalvelu toteutetaan OPK:n Kuopion toimipaikassa ja OTTK:lta ulkoistuksen siirto OPK:n Hämeenlinnan toimipaikassa tai OTTK:n toimitiloissa.
- Vaihe 4: nykyinen välityspisteisiin hajautettu virkamiesvälitysjärjestelmä lopetetaan siirtymäsuunnitelman mukaisesti sitä mukaa, kun nykyinen henkilöstö eläköityy tai siirtyy muihin tehtäviin. Puhelunvälitystehtäviä hoitava henkilöstö olisi joko nykyisten virastojensa tai OPK:n henkilöstöä. Virkamiesvälityspisteiden toiminnan ohjaus olisi OPK:n vastuulla. Tässä järjestelyssä olisi kuitenkin sekä hallinnollisia että toiminnallisia ongelmia, mikäli siirtymävaihe kestää useita vuosia.



#### Toteutusvaihtoehto 2:

- Vaihe 1: nykyisellään OTTK:ssa toteutettava välityspalvelu henkilöstöineen siirretään OPK:n ohjaukseen viimeistään 1.9.2008 alkaen. Välityspalvelu toteutetaan joko OPK:n Hämeenlinnan toimipaikassa.
- Vaihe 2: pienten välityspisteiden sijaistamisia ja poissaolotilanteita varten korvaava välityspalvelu otetaan OPK:n ohjaukseen ja hoidettavaksi 1.9.2008 alkaen. Välityspalvelu toteutetaan OPK:n Kuopion toimipaikassa.
- Vaihe 3: nykyisellään Elisa Oyj:lle ulkoistettu välityspalvelu (VHL, Tampereen käräjäoikeuden välityspisteen palvelut, Rovaniemen tuomioistuinyksiköiden välityspalvelut, OTTK:n välityspisteen osapalvelut) lopetetaan sopimuskauden päätyttyä 31.10.2008, jonka jälkeen OPK tuottaa palvelun 1.11.2008 alkaen. Välityspalvelu toteutetaan OPK:n Turun toimipaikassa RISEn puhelunvälityksen osalta ja OTTK:n ulkoistuksen siirto OPK:n Hämeenlinnan toimipaikassa.
- Vaihe 4: nykyinen välityspisteisiin hajautettu virkamiesvälitysjärjestelmä jatkaa omilla toimipaikoillaan nykyisten sijoitusvirastojen henkilöstönä, kunnes ne siirretään OPK:n henkilöstöksi tarkemmin tehtävän siirtymäsuunnitelman mukaisesti. Virkamiesvälityspisteiden toiminnan ohjaus olisi OPK:n vastuulla. Tämän vaiheen aikana tuomioistuinten puhelunvälitys keskitetään kokonaisuudessaan OPK:n Kuopion toimipaikan toteutettavaksi. Virkamiesvälitysjärjestelmän toiminta nykyisissä 10 välityspisteessä lakkaisi kokonaisuudessaan 31.12.2011 mennessä.

Työryhmä ehdottaa, että OPK:n ohjausta tukemaan perustetaan asiakasryhmä, jossa karroitetaan asiakasvirastojen tekniset ja toiminnalliset tarpeet.

## 4.2 Tekniset kehittämissuositukset

Oikeusministeriön hallinnonalan puhelintekniikan ylläpitopalvelut kilpailutetaan vuoden 2008 aikana tietoliikennekilpailutuksen yhteydessä. Nykyinen sopimus Elisan kanssa päättyy 31.10.2008. Kilpailutuksen yhteydessä määritellään puhelin- ja puhelunvälitystekniikan toiminnalliset kehittämissuositukset ja laadulliset tavoitteet sekä selvitetään välitystoiminnan viimeisimmät mahdollisuudet. OTTK toteuttaa kilpailutuksen, johon OPK osallistuu puhelunvälityspalveluiden ja -tekniikan tarvemäärittelyn osalta. Lisäksi selvitetään, onko nykyisessä matkapuhelintekniikassa tai käyttötavoissa joitain puutteita, esim. voidaanko matkapuhelimella palauttaa puhelu puhelinvaihteeseen tai käyttää matkapuhelimen pöytämallia, joka vapauttaa puhelun aikana muuhun toimintaan.

Nykyisen vaihdepalvelun ongelma on, että välitysohjelmisto ei näytä jonotustilannetta. Asia oli esillä työryhmän kokouksessa, kun Elisan edustaja esitteli vaihdepalvelua. Ongelmaan odotetaan ratkaisua Elisalta.

Sähköisen informaation ja opastuksen avulla pyritään vähentämään sisään tulevien puheluiden määrää. Informoinnissa käytetään oikeushallinnon www-palveluita ja sähköisen asiointin tarjoamia mahdollisuuksia. Esim. oikeusavun hakeminen voidaan tulevaisuudessa tehdä www-portaalin kautta. Portaaliin on tarkoitus lisätä laskuri, jonka avulla kansalainen voi tarkistaa itse, onko hänellä oikeus maksuttomaan oikeusapuun.

Nykyinen tilanne, jossa poissaolotietoja syötetään useaan eri järjestelmään eivätkä järjestelmät keskustele keskenään, aiheuttaa päällekkäistä työtä. Jatkossa tulee selvittää virkamiesten läsnä- ja poissaolotietoja sisältävien eri sovellusten integraatiomahdollisuudet, jotta nykyisestä moneen kertaan tapahtuvasta tietojen kirjauksesta päästään toimivampaan ratkaisuun. Erityisesti tulee kiinnittää huomiota nykyisen sähköpostin kalenterin, käyttöön otetun HelpNet-ohjelmiston ja puhelunvälityksen informaatiojärjestelmän integraation kehittämistä.

| Helsingin HO                          |     | KHO                             | Helsingin KO                              |     |
|---------------------------------------|-----|---------------------------------|---|-----|
| Helsingin hovioikeus                  |     | 233 Korkein oikeus              | 95 Helsingin syyttäjänvirasto             | 72  |
| Kouvolan hovioikeus                   |     | 90 Korkein hallinto-oikeus      | 100 Helsingin kärjäoikeus                 | 493 |
| Itä-Suomen hovioikeus                 |     | 91 Helsingin hallinto-oikeus    | 154 Espoon kärjäoikeus                    | 114 |
|                                       |     |                                 | Vantaan kärjäoikeus                       | 138 |
|                                       |     |                                 | Tuusulan kärjäoikeus                      | 67  |
|                                       |     |                                 | Helsingin OAT                             | 31  |
|                                       |     |                                 | Järvenpään OAT                            | 9   |
| Helsingin UOV                         |     | lisalmen KO                     | Jyväskylän KO                             |     |
| Espoon KKV/UOV                        | 54  | Joensuun KKV / UOV              | 48 Jyväskylän KKV / UOV                   | 53  |
| Helsingin KKV / UOV                   | 200 | Joensuun UOV/Ilomantsin tp      | Jyväskylän KKV / UOO, Keuruun toimipaikka |     |
| Keski-Uudenmaan KKV/UOV               | 34  | Joensuun UOV/Kiteen tp          | Jyväskylän KKV / UOO, Jämsän toimipaikka  |     |
| Hyvinkään KKV/UOV                     | 19  | Joensuun UOV/Lieksan tp         | Jyväskylän KKV / UOV Joutsan PT           |     |
| Hyvinkään KKV/UOV Nurmijärven PT      |     | Joensuun UOV/Nurmeksien tp      | Jyväskylän KKV / UOV Laukaan PT           |     |
| Kouvolan KKV/UOV                      | 26  | Mikkelin kärjäoikeus            | 45 Jyväskylän KKV / UOV Hankasalmen PT    |     |
| Lahden KKV / UOV                      | 65  | Savonlinnan kärjäoikeus         | 31 Keski-Suomen syyttäjänvirasto          | 23  |
| Lahden KKV / UOV Orimattilan PT       |     | Joensuun kärjäoikeus            | 71 Keski-Suomen SY, Jämsän pt             | 5   |
| Lahden KKV / UOV Mäntsälän PT         |     | lisalmen kärjäoikeus            | 57 Keski-Suomen SY, Äänekosken pt         | 6   |
| Lahden KKV / UOV Heinolan PT          |     | Mikkelin OAT                    | 15 Äänekosken ulosotto-osasto             | 17  |
| Kotkan KKV / UOV                      | 21  | Mikkelin OAT / Mäntyharju       | Äänekosken ulosotto-osasto/Pihtiputaan pt |     |
| Kotkan KKV/UOV Haminan PT             |     |                                 | Äänekosken ulosotto-osasto/Saarijärven pt |     |
| Kokkolan KKV/UOV                      | 19  |                                 | Äänekosken ulosotto-osasto/Viitasaaren pt |     |
| Kokkolan KKV/UOV Kaustisen PT         | 3   |                                 | Äänekosken ulosotto-osasto/Karstulan pt   |     |
| Kokkolan KKV/UOV Kannuksen PT         |     |                                 | Lahden kärjäoikeus                        | 106 |
| Kuopion seudun KKV / UOV              | 55  |                                 | Jyväskylän kärjäoikeus                    | 99  |
| Kuop.seud.KKV/UOV Leppävirran PT      |     |                                 | Jyväskylän OAT                            | 18  |
| Kuop.seud.KKV/UOV VarkaudenPT         |     |                                 |   |     |
| Oulun KKV / UOV                       | 65  |                                 |   |     |
| Oulun KKV/UOV Limingan tp             |     |                                 |   |     |
| Oulun KKV/UOV Pulkkilan tp            |     |                                 |   |     |
| Oulun KKV/UOV Muhoksen tp             |     |                                 |   |     |
| Oulun KKV/UOV Vaalan tp               |     |                                 |   |     |
| Oulun KKV/UOV Kuusamon tp             |     |                                 |   |     |
| Oulun KKV/UOV Pudasjärven tp          |     |                                 |   |     |
| Oulun KKV/UOV Taivalkosken tp         |     |                                 |   |     |
| Kemin KKV/UOV                         | 14  |                                 |   |     |
| Kemin KKV/UOV Tornion pt.             | 8   |                                 |   |     |
| Ylä-Savon KKV/UOV                     | 22  |                                 |   |     |
| Vantaan KKV/UOV                       | 47  |                                 |   |     |
| Tampereen KO                          |     | Turun KO                        | Vaasan HAO                                |     |
| Valkeakosken KKV/UOV                  |     | 12 Varsinais-Suomen SY          | 19 Pohjanmaan SY, Mustasaaren pt          | 6   |
| Valkeakosken KKV/UOV Toijalan PT      |     | 3 Varsinais-Suomen SY, Salon p  | 8 Pohjanmaan SY, Pietarsaaren pt          | 5   |
| Nokian KKV/UOV                        |     | 26 Varsinais-Suomen SY, Raisior | 8 Vaasan UOV/                             | 32  |
| Nokian KKV/UOV Ikaalisten PT          |     | 11 Varsinais-Suomen SY Kemiön   | 3 Vaasan UOV/Pietarsaaren tp              | 10  |
| Pirkanmaan syyttäjänvirasto           |     | 21 Varsinais-Suomen SY Loimaar  | 3 Vaasan UOV/Kruunupyyn tp                | 1   |
| Pirkanmaan SY, Nokian pt              |     | 13 Varsinais-Suomen SY Kaarina  | 4 Vaasan UOV/Uudenkaarlepyyn tp           | 2   |
| Pirkanmaan SY, Ikaalisten pt          |     | Turun KKV / UOV                 | 53 Pohjanmaan SY, Kokkolan pt             | 6   |
| Pirkanmaan SY, Mäntän pt              |     | 2 Turun hovioikeus              | 183 Pohjanmaan syyttäjänvirasto           | 11  |
| Pirkanmaan SY, Vammalan pt            |     | 2 Vaasan hovioikeus             | 75 Pohjanmaan SY, Kauhajoen pt            | 3   |
| Pirkanmaan SY, Valkeakosken p         |     | 4 Turun hallinto-oikeus         | 70 Pohjanmaan SY, Seinäjoen pt            | 15  |
| Tampereen KKV / UOV                   |     | 59 Paraisten kärjäoikeus        | 28 Pohjanmaan SY Lapuan PT                | 6   |
| Tampereen kärjäoikeus                 |     | 210 Turunseudun kärjäoikeus     | 64 Pohjanmaan SY Lapuan PT/Alajärvi       |     |
| Tampereen kärjäoikeus Vammalan sivuka |     | Porin kärjäoikeus               | 97 Pohjanmaan SY Lapuan PT/Alavus         | 1   |
| Oulun kärjäoikeus                     |     | 114 Kajaanin kärjäoikeus        | 47 Vaasan KKV / UOV                       | 32  |
| Tampereen OAT                         |     | 18 Turun kärjäoikeus            | 125 Ahvenanmaan SY                        | 6   |
|                                       |     |                                 | Ahvenanmaan UOV                           | 9   |
|                                       |     |                                 | Vaasan hallinto-oikeus                    | 78  |
|                                       |     |                                 | Lohjan kärjäoikeus                        | 48  |
|                                       |     |                                 | Mustasaaren KO / Kristiinankaup. sivuka   | 12  |
|                                       |     |                                 | Mustasaaren kärjäoikeus                   | 18  |
|                                       |     |                                 | Mustasaaren KO Pietarsaaren sk            | 16  |

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Vaasan käräjäoikeus                 | 38 |
| Ahvenanmaan käräjäoikeus            | 23 |
| Vaasan KKV / UOV Laihia PT          | 2  |
| Vaasan UOV / Vaasan poliisitalon tp |    |

| Hämeenlinna OTTK                        |    | Palvelusarja                            |    |
|---|----|---|----|
| Hämeenl.KKV/UOV Forssan TP              | 11 | Ahvenanmaan OAT                         | 2  |
| Hämeenl.KKV/UOV Riihimäen T             | 13 | Alavuden OAT                            | 5  |
| Hämeenlinna OAT                         | 10 | Espoon aluetsto                         | 21 |
| Hämeenlinnan hallinto-oikeus            | 65 | Espoon OAT                              | 19 |
| Hämeenlinnan KKV / UOV                  | 26 | Forssa-Loimaan KO                       | 42 |
| Hämeenlinnan käräjäoikeus               | 55 | Forssan OAT                             | 5  |
| Itä-Suomen SY (Mikkeli)                 | 11 | Haapajärven OAT                         | 12 |
| Itä-Suomen SY, Kuopion pt               | 16 | Heinolan KO                             | 38 |
| Itä-Suomen SY, Nurmeksen pt             | 4  | Heinolan OAT, ko liittymä               | 5  |
| Itä-Suomen SY, Pieksämäen pt            | 6  | Hgin aluetsto                           | 43 |
| Itä-Suomen SY, Savonlinnan pt           | 4  | Hyvinkään KO                            | 38 |
| Itä-Suomen SY, Varkauden pt             | 4  | Hyvinkään OAT                           | 7  |
| Itä-Suomen SY, Joensuun pt              | 16 | Hämeenlinnan aluetsto                   | 6  |
| Itä-Suomen SY Joensuun PT/Kit           | 1  | Iisalmen OAT                            | 6  |
| Itä-Uudenmaan SY                        | 24 | Iisalmen paikalliststo                  | 5  |
| Itä-Uudenmaan SY, Porvoon pt            | 7  | Ikaalisten KO                           | 26 |
| Kaakkois-Suomen SY Imatran P            | 7  | Imatran KO                              | 25 |
| Kaakkois-Suomen SY Kotkan P             | 13 | Imatran OAT                             | 5  |
| Kaakkois-Suomen SY,<br>Lappeenrannan pt | 10 | Inari-Utsjoen KKV/UOV                   | 5  |
| Kaakkois-Suomen SY                      | 12 | Joensuun aluetoimisto, Nurme            | 1  |
| Kanta-Hämeen SY Hyvinkään P             | 6  | Joensuun aluetsto                       | 11 |
| Kanta-Hämeen SY                         | 14 | Joensuun OAT                            | 7  |
| Kanta-Hämeen SY, Forssan pt             | 5  | Joensuun OAT/ Kiteen ST                 | 2  |
| Kanta-Hämeen SY,<br>Hämeenlinnan pt     | 8  | Joensuun OAT/Ilomantsi ST               | 2  |
| Kanta-Hämeen SY, Riihimäen pt           | 9  | Jyväskylän aluetsto                     | 24 |
| Kemi - Tornion käräjäoikeus Ker         | 53 | Jämsän KO                               | 29 |
| Kemi - Tornion käräjäoikeus Tor         | 7  | Jämsän OAT                              | 6  |
| Konkurssiasiamiehen toimisto            | 8  | Jämsän OAT / Korpilahden siv            | 1  |
| Kouvolan hallinto-oikeus                | 38 | Kaarinan KKV/UOV                        | 10 |
| Kouvolan käräjäoikeus                   | 82 | Kaarinan KKV/UOV Liedon PT              | 4  |
| Kuluttajariitalautakunta                | 28 | Kajaanin aluetoimisto Kuusam            | 1  |
| Kuopion hallinto-oikeus                 | 56 | Kajaanin KKV/UOV                        | 17 |
| Kuopion käräjäoikeus                    | 71 | Kajaanin KKV/UOV                        |    |
| Lapin SY                                | 10 | Puolangan PT                            | 1  |
| Lapin SY, Ivalon pt                     | 3  | Kajaanin KKV/UOV Sotkamon PT            | 1  |
| Lapin SY, Kemin pt                      | 5  | Kajaanin KKV/UOV                        |    |
| Lapin SY, Tornion pt                    | 4  | Suomussalmen PT                         | 2  |
| Lapin SY Sodankylän PT                  | 2  | Kajaanin OAT                            | 8  |
| Lapin SY Kemijärven PT                  | 4  | Kajaanin OAT / Kuhmo                    | 2  |
| Lappeenrannan käräjäoikeus              | 56 | Kangasalan KKV/UOV                      | 12 |
| Lapuan KKV/UOV                          | 21 | Kangasalan KKV/UOV                      |    |
| Lapuan KKV/UOV Alajärven PT             |    | Mäntän PT                               | 4  |
| Lapuan KKV/UOV Alavuden PT              |    | Kangasalan KKV/UOV                      |    |
| Lapuan KKV/UOV Evijärven PP             |    | Oriveden PT                             | 4  |
| Lapuan KKV/UOV Lappajärven PP           |    | Kangasalan KKV/UOV                      |    |
| Länsi-Uudenmaan SY, Lohjan pt           | 10 | RUOVeden PT                             | 3  |
| Länsi-Uudenmaan SY                      | 26 | Kangasalan KKV/UOV Virtain palvelupiste | 1  |
| Mikkelin KKV / UOO                      | 31 | Kankaanpään OAT                         | 5  |
| Mikkelin KKV / UOO Heinävden toipaikka  |    | Kankaanpään OAT / Ikaalinen             | 3  |
| Mikkelin KKV / UOO Joroisten TP         |    | Kauhajoen KO                            | 33 |
| Mikkelin KKV / UOO Juvan TP             |    | Kauhajoen OAT                           | 4  |
| Mikkelin KKV / UOO Kangasniemen TP      |    | Kauhavan KO                             | 15 |
| Mikkelin KKV / UOO Mäntyharjun TP       |    | Kauhavan KO /Lapuan sivukar             | 11 |
|   |    | Kemijärven KO                           | 14 |
|   |    | Kemin OAT (muuttaa tähän os             | 7  |
|   |    | Kemi-Tornion KO Tornion sk              | 7  |
|   |    | Kittilän KKV/UOV                        | 5  |
|   |    | Kittilän OAT                            | 2  |

|   |     |  |    |
|---|-----|--|----|
| Mikkelin KKV / UOO Rantasalmen TP       |     | Kittilän OAT / Enontekiö                         | 2  |
| Mikkelin KKV / UOO Savonlinnan TP       |     | Koillis-Lapin KKV UOO                            | 14 |
| Mikkelin KKV / UOV Pieksämäer           | 11  | Koillis-Lapin KKV/UOV Sallan palvelutoimisto     |    |
| Mikkelin KKV/UOV Puumalan TP            |     | Koillis-Lapin KKV/UOV Savukosken palvelutoimisto |    |
| Mikkelin KKV/UOV Ristiinan TP           |     | Kokemäen KKV/UOV                                 | 10 |
| Mikkelin KKV/UOV Sulkavan TP            |     | Huittisten PT                                    | 3  |
|   |     | Kokemäen   |    |
| Nilsian käräjäoikeus                    | 25  | KKV/UOV/Vammalan PT                              | 2  |
| Oikeushallinnon palvelukeskus,          | 93  | Kokemäen KO                                      | 24 |
| Oikeushallinnon palvelukeskus,          | 5   | Kokemäen OAT                                     | 4  |
| Oikeushallinnon palvelukeskus,          | 8   | Kokkolan KO                                      | 43 |
| Oikeushallinnon palvelukeskus,          | 9   | Kokkolan OAT                                     | 9  |
| Oikeushallinnon palvelukeskus,          | 9   | Kokkolan paikalliststo                           | 6  |
| Oikeushallinnon palvelukeskus, Turun TP |     | Kotkan KO  | 45 |
| Oikeushallinnon tietotekniikkake:       | 120 | Kotkan OAT                                       | 10 |
| Oikeusrekisterikeskus                   | 81  | Kouvolan OAT                                     | 11 |
|   |     | Kuhmon KKV/UOV                                   | 3  |
| Oulun SY                                | 25  | Kuopion aluetsto                                 | 11 |
| Oulun SY Kajaanin PT                    | 10  | Kuopion OAT                                      | 12 |
| Oulun SY Haapajärven PT                 | 5   | Kuopion OAT / Suonenjoki                         | 2  |
| Oulun SY Kuusamon PT                    | 3   | Kuusamon KO                                      | 33 |
| Oulun SY Raahen PT                      | 10  | Kuusamon OAT                                     | 2  |
| Oulun SY Ylivieskan PT                  | 4   | Kuusamon OAT / Suomussalm                        | 2  |
| Päijät-Hämeen SY (Lahti)                | 19  | Kymenlaakson aluetoimisto / K                    | 8  |
| Päijät-Hämeen SY, Heinolan pt           | 4   | Kymenlaakson aluetoimisto / K                    | 8  |
| Salo KKV/UOO                            | 16  | Käsivarren KKV/UOV                               | 4  |
| Salo KKV/UOO Someron PT                 | 1   | Lahden aluetsto                                  | 19 |
| Satakunnan SY (Pori)                    | 13  | Lahden OAT                                       | 11 |
| Satakunnan SY Kokemäen PT               | 3   | Lahden OAT / Orimattilan ST                      | 2  |
| Satakunnan SY, Kankaanpään p            | 2   | Lapin KO   | 22 |
| Satakunnan SY, Rauman pt                | 5   | Lappeenrannan aluetsto                           | 9  |
| Seinäjoen KKV/UOV                       | 53  | Lappeenrannan KKV / UOV                          | 23 |
| Seinäjoen KKV/UOV Ilmajoen PT           |     | Lappeenrannan KKV / UOV Irr                      | 20 |
| Seinäjoen KKV/UOV Jalasjärven PT        |     | Lappeenrannan OAT                                | 8  |
| Seinäjoen KKV/UOV Kauhajoen PT          |     | Lapuan OAT                                       | 5  |
| Seinäjoen KKV/UOV Kurikan PT            |     | Lapuan OAT / Alajärvi                            | 2  |
| Seinäjoen KKV/UOV Teuvan PT             |     | Lohjan KKV / UOO                                 | 19 |
| Sodankylän OAT                          | 9   | Lohjan KKV / UOO Karkkila                        | 6  |
| Sodankylän OAT / Inarin SY              |     | Lohjan OAT                                       | 8  |
| Sodankylän OAT / Utsjoki                |     | Loimaan KKV/UOV                                  | 10 |
| Vakuutusosikeus                         | 100 | Loimaan KKV/UOV Pöytyän P                        | 1  |
| Vankeinhoid.koul.keskus                 | 73  | Loimaan OAT                                      | 2  |
|   |     | Loviisan KO                                      | 15 |
|   |     | Markkinaoikeus                                   | 23 |
|   |     | Mikkelin aluetsto                                | 7  |
|   |     | Mäntän OAT                                       | 5  |
|   |     | Nilsian OAT                                      | 4  |
|   |     | Nurmeksen KO                                     | 27 |
|   |     | Nurmeksen OAT                                    | 3  |
|   |     | Nurmeksen OAT / Lieksa                           | 2  |
|   |     | Närpiön OAT                                      | 2  |
|   |     | Orimattilan KO (muuttuu SK:si                    | 26 |
|   |     | Oulun aluetsto                                   | 16 |
|   |     | Oulun hallinto-oikeus                            | 42 |
|   |     | Oulun OAT  | 14 |
|   |     | Oulunseudun OAT                                  | 13 |
|   |     | Pieksämäen KO                                    | 30 |
|   |     | Pieksämäen OAT                                   | 5  |
|   |     | Pietarsaaren OAT                                 | 4  |
|   |     | Pohjanmaan aluetoimisto, Seir                    | 8  |
|   |     | Pohjanmaan aluetoimisto, Vaa                     | 7  |
|   |     | Pohjois-Suomen aluetoimisto,                     | 9  |
|   |     | Pohjois-Suomen aluetoimisto,                     | 8  |
|   |     | Porin aluetsto                                   | 11 |
|   |     | Porin KKV / UOV                                  | 46 |

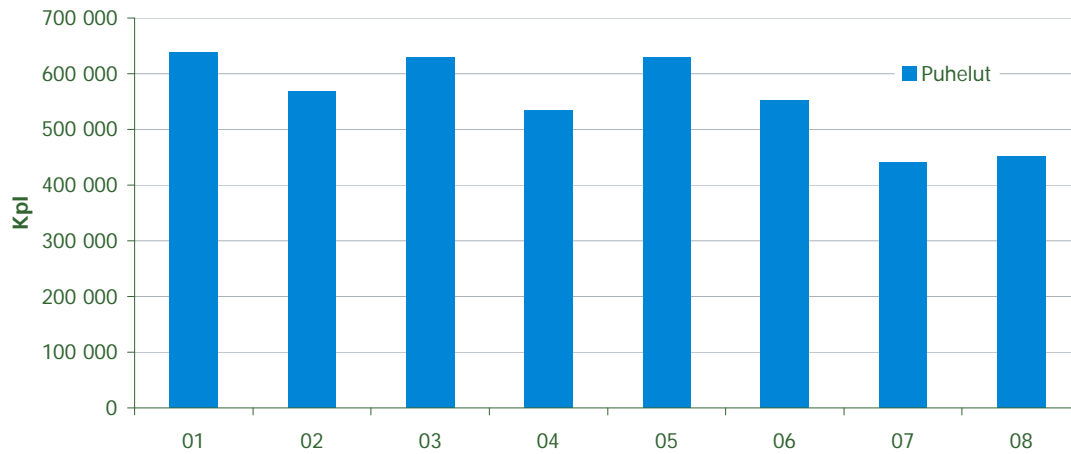
|   |    |
|---|----|
| Porin KKV / UOV Kankaanpää              | 6  |
| Porin OAT                               | 15 |
| Porvoon KKV / UOO                       | 22 |
| Porvoon KKV/UOV Loviisan<br>PT          | 3  |
| Porvoon KO                              | 33 |
| Porvoon OAT                             | 6  |
| Porvoon paikalliststo                   | 7  |
| Pääkaupunkiseudun oikeusap              | 13 |
| Raahen KKV UOO                          | 22 |
| Raahen KKV UOO, Haapajärvi              | 12 |
| Raahen KKV UOO, Haapaveden palvelupiste |    |
| Raahen KKV UOO, Kalajoen p              | 1  |
| Raahen KKV UOO, Nivalan palvelupiste    |    |
| Raahen KKV UOO, Oulaisten               | 2  |
| Raahen KKV UOO, Pyhäjärven palvelupiste |    |
| Raahen KKV UOO, Ruukin palvelupiste     |    |
| Raahen KKV UOO, Ylivieskan              | 4  |
| Raahen KO                               | 38 |
| Raahen OAT                              | 4  |
| Raaseporin KKV / UOO                    | 14 |
| Raaseporin KKV / UOO Inכון palvelupiste |    |
| Raaseporin KO                           | 47 |
| Raaseporin KO / Kirkkonumme             | 3  |
| Raaseporin OAT                          | 4  |
| Raisio KKV/UOV                          | 16 |
| Ranua-Posio KKV UOO                     | 4  |
| Ranua-Posio KKV/UOO Posio               | 3  |
| Rauman KKV/UOV                          | 14 |
| Rauman KKV/UOV Euran PT                 | 3  |
| Rauman KO                               | 33 |
| Rauman OAT                              | 9  |
| Riihimäen KO                            | 30 |
| Riihimäen OAT                           | 4  |
| Riihimäen paikalliststo                 | 7  |
| Rovaniemen KKV/UOV                      | 22 |
| Rovaniemen OAT                          | 8  |
| Salon KO                                | 47 |
| Salon OAT                               | 6  |
| Savonlinnan KO                          | 32 |
| Savonlinnan OAT                         | 4  |
| Savonlinnan paikalliststo               | 3  |
| Seinäjoen KO                            | 57 |
| Seinäjoen KO/Alavuden istunt            | 3  |
| Seinäjoen OAT                           | 10 |
| Sodankylän KKV UOO                      | 5  |
| Sodankylän OAT                          | 2  |
| Sodankylän OAT / Inarin sv              | 2  |
| Sodankylän OAT / Utsjoki                | 2  |
| Tampereen aluetsto                      | 31 |
| Tampereen OAT                           | 18 |
| Tampereenseudun OAT                     | 14 |
| Tampereenseudun OAT/Vamm                | 2  |
| Toijalan KO                             | 29 |
| Toijalan OAT                            | 6  |
| Tornion OAT                             | 5  |
| Tornion OAT / Pellon ST                 | 2  |
| Tornion OAT / Ylitornio sivuva          | 1  |
| Torniolaakson KKV/UOV                   | 6  |
| Torniolaakson KKV/UOV Pello             | 2  |
| Torniolaakson KKV/UOV Kolar             | 2  |
| Turun aluetsto                          | 27 |
| Turun aluetsto Ahvenanmaan pt           |    |
| Turun OAT                               | 13 |
| Turunmaan KKV/UOV                       | 9  |

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Turunmaan KKV/UOV            |    |
| Kemiön PT                    |    |
| Turunseudun OAT              | 11 |
| Työtuomioistuin              | 28 |
| Vaasan OAT                   | 12 |
| Vakka-Suomen KKV/UOV         | 12 |
| Vakka-Suomen KKV/UOV         |    |
| Mynämäen PT                  | 3  |
| Vakka-Suomen KO              | 15 |
| Vakka-Suomen KO / Uudenka    | 9  |
| Vantaan aluetsto             | 19 |
| Vantaan OAT                  | 10 |
| Varkauden KO                 | 32 |
| Varkauden OAT                | 7  |
| Varkauden paikalliststo      | 2  |
| Ylivieskan KO                | 22 |
| Ylivieskan KO Haapajärven Sk | 26 |
| Ylivieskan OAT               | 6  |
| Ylä-Savon KKV/UOV            | 22 |
| Ylä-Savon KKV/UOV            |    |
| Kiuruveden PT                | 3  |
| Ylä-Savon KKV/UOV            |    |
| Lapinlahden PT               | 4  |
| Ylä-Savon KKV/UOV            |    |
| Pielaveden PT                | 1  |
| Ylä-Savon KKV/UOV            |    |
| Sonkajärven PT               | 1  |
| Ylä-Savon KKV/UOV            |    |
| Vieremän PT                  | 1  |
| Äänekosken KO                | 36 |
| Äänekosken OAT               | 4  |
| Äänekosken OAT / Viitasaarer |    |

**YRITYSNUMERON  
PERUSRAPORTTI  
VASTATUT PUHELUT**

**OIKEUSMINISTERIÖ  
010-YRITYSNUMERO**

**2007**



| Kuukausi          | Puhelut          | Kesto                | Keskipituus | Kuukausijakaumat               |
|-------------------|------------------|----------------------|-------------|--------------------------------|
| <a href="#">1</a> | 638 937          | 1 670 942:10         | 2:37        | <a href="#">Telealueittain</a> |
| <a href="#">2</a> | 568 978          | 1 458 406:00         | 2:34        | <a href="#">Telealueittain</a> |
| <a href="#">3</a> | 629 750          | 1 587 767:48         | 2:31        | <a href="#">Telealueittain</a> |
| <a href="#">4</a> | 533 835          | 1 353 734:01         | 2:32        | <a href="#">Telealueittain</a> |
| <a href="#">5</a> | 629 176          | 1 559 974:24         | 2:29        | <a href="#">Telealueittain</a> |
| <a href="#">6</a> | 551 517          | 1 394 541:13         | 2:32        | <a href="#">Telealueittain</a> |
| <a href="#">7</a> | 441 855          | 1 154 486:06         | 2:37        | <a href="#">Telealueittain</a> |
| <a href="#">8</a> | 451 234          | 1 155 370:29         | 2:34        | <a href="#">Telealueittain</a> |
| <b>Yhteensä</b>   | <b>4 445 282</b> | <b>11 335 222:11</b> | <b>2:33</b> |                                |
| 2.9.2007          | - 1 -            | 07:18:01             |             |                                |



| Kpl arvoina             | Ei vastattu  | Luopunut      | Muut         | Ruuhka        | Tekninen vika | Varattu        | Vastattu       | Syy            |
|-------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------|
| KRIMPO/RISE             | 1 221        | 8 002         | 1 108        | 1 721         | 323           | 9 175          | 59 096         | 80 646         |
| MINISTERIÖ              | 547          | 4 229         | 26           | 916           | 20            | 4 604          | 47 503         | 57 845         |
| OIKEUSAPU               | 409          | 5 186         | 83           | 4 115         | 192           | 17 659         | 46 959         | 74 603         |
| SYTTÄJÄ                 | 159          | 3 565         | 52           | 718           | 44            | 4 176          | 30 868         | 39 582         |
| TUOMIOISTUIMET          | 1 812        | 28 873        | 321          | 9 180         | 572           | 38 936         | 243 937        | 323 632        |
| ULOSOTTO                | 648          | 12 579        | 669          | 4 255         | 561           | 29 416         | 109 052        | 157 180        |
| <b>OIKEUSMINISTERIÖ</b> | <b>4 796</b> | <b>62 434</b> | <b>2 259</b> | <b>20 905</b> | <b>1 712</b>  | <b>103 966</b> | <b>537 415</b> | <b>733 488</b> |

| MEASURES arvoina        | Kpl            | Kesto min        | Keskim. kesto min | Odotus min     | Keskim. odotus sek. | Yhteyskpl     | MEASURES |
|-------------------------|----------------|------------------|-------------------|----------------|---------------------|---------------|----------|
| KRIMPO/RISE             | 80 646         | 137 807          | 2                 | 12 839         | 10                  | 80765         | -        |
| MINISTERIÖ              | 57 845         | 108 191          | 2                 | 6 521          | 7                   | 59175         | -        |
| OIKEUSAPU               | 74 603         | 161 796          | 2                 | 9 918          | 8                   | 77338         | -        |
| SYTTÄJÄ                 | 39 582         | 88 255           | 2                 | 6 000          | 9                   | 39722         | -        |
| TUOMIOISTUIMET          | 323 632        | 564 042          | 2                 | 46 637         | 9                   | 328758        | -        |
| ULOSOTTO                | 157 180        | 310 037          | 2                 | 25 053         | 10                  | 160304        | -        |
| <b>OIKEUSMINISTERIÖ</b> | <b>733 488</b> | <b>1 370 128</b> | <b>2</b>          | <b>106 968</b> | <b>9</b>            | <b>746062</b> | <b>-</b> |

| Kpl arvoina             | Maanantai      | Tiistai        | Keskiviikko    | Torstai        | Perjantai      | Lauantai     | Sunnuntai    | Päivä          |
|-------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|----------------|
| KRIMPO/RISE             | 13 986         | 16 332         | 20 503         | 14 162         | 12 115         | 1 915        | 1 633        | 80 646         |
| MINISTERIÖ              | 11 997         | 12 967         | 13 211         | 9 782          | 9 797          | 44           | 47           | 57 845         |
| OIKEUSAPU               | 17 110         | 17 091         | 16 336         | 12 049         | 11 880         | 73           | 64           | 74 603         |
| SYTTÄJÄ                 | 7 993          | 8 897          | 8 883          | 6 636          | 6 998          | 93           | 82           | 39 582         |
| TUOMIOISTUIMET          | 65 050         | 73 582         | 72 215         | 55 121         | 56 992         | 310          | 362          | 323 632        |
| ULOSOTTO                | 29 181         | 36 193         | 36 953         | 28 136         | 26 512         | 97           | 108          | 157 180        |
| <b>OIKEUSMINISTERIÖ</b> | <b>145 317</b> | <b>165 062</b> | <b>168 101</b> | <b>125 886</b> | <b>124 294</b> | <b>2 532</b> | <b>2 296</b> | <b>733 488</b> |

| Kpl arvoina             | Ei vastattu  | Luopunut      | Muut         | Ruuhka        | Tekninen vika | Varattu       | Vastattu       | Syy            |
|-------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| <b>KPO</b>              | 1 451        | 7 311         | 715          | 902           | 1 159         | 7 410         | 54 050         | <b>72 998</b>  |
| <b>MINISTERIÖ</b>       | 311          | 3 787         | 12           | 430           | 3             | 3 039         | 42 096         | <b>49 678</b>  |
| <b>OIKEUSAPU</b>        | 386          | 4 549         | 61           | 2 726         | 291           | 15 279        | 41 473         | <b>64 765</b>  |
| <b>SYTTÄJÄ</b>          | 136          | 3 281         | 55           | 639           | 148           | 3 184         | 26 709         | <b>34 152</b>  |
| <b>TUOMIOISTUIMET</b>   | 1 205        | 27 521        | 305          | 3 856         | 865           | 33 198        | 212 644        | <b>279 596</b> |
| <b>ULOSOTTO</b>         | 424          | 12 219        | 540          | 3 145         | 359           | 22 494        | 101 509        | <b>140 690</b> |
| <b>OIKEUSMINISTERIÖ</b> | <b>3 913</b> | <b>58 668</b> | <b>1 688</b> | <b>11 698</b> | <b>2 825</b>  | <b>84 604</b> | <b>478 481</b> | <b>641 879</b> |

| MEASURES arvoina        | Kpl            | Kesto min        | Keskim. kesto min | Odotus min    | Keskim. odotus sek. | Yhteyskpl     | MEASURES |
|-------------------------|----------------|------------------|-------------------|---------------|---------------------|---------------|----------|
| <b>KPO</b>              | 72 998         | 118 860          | 2                 | 10 700        | 9                   | 73223         | -        |
| <b>MINISTERIÖ</b>       | 49 678         | 90 631           | 2                 | 5 833         | 7                   | 50823         | -        |
| <b>OIKEUSAPU</b>        | 64 765         | 142 021          | 2                 | 8 538         | 8                   | 66550         | -        |
| <b>SYTTÄJÄ</b>          | 34 152         | 75 817           | 2                 | 5 473         | 10                  | 34281         | -        |
| <b>TUOMIOISTUIMET</b>   | 279 596        | 487 641          | 2                 | 41 221        | 9                   | 283407        | -        |
| <b>ULOSOTTO</b>         | 140 690        | 275 707          | 2                 | 23 410        | 10                  | 141845        | -        |
| <b>OIKEUSMINISTERIÖ</b> | <b>641 879</b> | <b>1 190 676</b> | <b>2</b>          | <b>95 176</b> | <b>9</b>            | <b>650129</b> | -        |

| Kpl arvoina             | Maanantai      | Tiistai        | Keskiviikko    | Torstai        | Perjantai      | Lauantai     | Sunnuntai    | Päivä          |
|-------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|----------------|
| <b>KPO</b>              | 13 939         | 13 171         | 15 467         | 14 166         | 12 261         | 2 058        | 1 936        | <b>72 998</b>  |
| <b>MINISTERIÖ</b>       | 11 612         | 10 152         | 9 655          | 9 263          | 8 893          | 66           | 37           | <b>49 678</b>  |
| <b>OIKEUSAPU</b>        | 15 656         | 13 661         | 11 928         | 11 892         | 11 419         | 129          | 80           | <b>64 765</b>  |
| <b>SYTTÄJÄ</b>          | 7 298          | 6 694          | 6 758          | 6 753          | 6 444          | 89           | 116          | <b>34 152</b>  |
| <b>TUOMIOISTUIMET</b>   | 61 833         | 55 792         | 55 255         | 53 108         | 52 815         | 404          | 389          | <b>279 596</b> |
| <b>ULOSOTTO</b>         | 29 926         | 26 685         | 28 966         | 28 337         | 26 521         | 155          | 100          | <b>140 690</b> |
| <b>OIKEUSMINISTERIÖ</b> | <b>140 264</b> | <b>126 155</b> | <b>128 029</b> | <b>123 519</b> | <b>118 353</b> | <b>2 901</b> | <b>2 658</b> | <b>641 879</b> |

| Puhelukpl arvoina       | Ei vastattu  | Luopunut      | Muu syy      | Ruuhka        | Tekninen vika | Varattu       | Vastattu       | Syy            |
|-------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| <b>KPO</b>              | 1 335        | 7 860         | 533          | 921           | 274           | 7 850         | 60 414         | <b>79 187</b>  |
| <b>MINISTERIÖ</b>       | 258          | 4 416         | 3            | 2 116         | 11            | 2 109         | 42 860         | <b>51 773</b>  |
| <b>OIKEUSAPU</b>        | 363          | 5 060         | 74           | 3 152         | 515           | 13 897        | 44 159         | <b>67 220</b>  |
| <b>SYTTÄJÄ</b>          | 275          | 3 895         | 124          | 815           | 59            | 3 496         | 28 920         | <b>37 584</b>  |
| <b>TUOMIOISTUIMET</b>   | 1 216        | 30 197        | 2 275        | 5 575         | 1 537         | 26 239        | 237 509        | <b>304 548</b> |
| <b>ULOSOTTO</b>         | 832          | 14 933        | 896          | 4 848         | 321           | 20 119        | 115 769        | <b>157 718</b> |
| <b>OIKEUSMINISTERIÖ</b> | <b>4 279</b> | <b>66 361</b> | <b>3 905</b> | <b>17 427</b> | <b>2 717</b>  | <b>73 710</b> | <b>529 631</b> | <b>698 030</b> |

| MEASURES arvoina        | Puhelukpl      | Kesto min        | Keskimääräinen kesto sek | Odotus min     | Keskim odotus sek | Yhteyskpl      | MEASURES |
|-------------------------|----------------|------------------|--------------------------|----------------|-------------------|----------------|----------|
| <b>KPO</b>              | 79 187         | 129 600          | 129                      | 12 466         | 9                 | 79 393         | -        |
| <b>MINISTERIÖ</b>       | 51 773         | 87 625           | 123                      | 6 181          | 7                 | 52 491         | -        |
| <b>OIKEUSAPU</b>        | 67 220         | 148 780          | 202                      | 10 345         | 9                 | 67 712         | -        |
| <b>SYTTÄJÄ</b>          | 37 584         | 82 705           | 172                      | 6 303          | 10                | 37 630         | -        |
| <b>TUOMIOISTUIMET</b>   | 304 548        | 534 754          | 135                      | 47 982         | 9                 | 305 381        | -        |
| <b>ULOSOTTO</b>         | 157 718        | 310 319          | 161                      | 29 148         | 11                | 157 753        | -        |
| <b>OIKEUSMINISTERIÖ</b> | <b>698 030</b> | <b>1 293 783</b> | <b>147</b>               | <b>112 424</b> | <b>10</b>         | <b>700 360</b> | -        |

| Puhelukpl arvoina       | Ma             | Ti             | Ke             | To             | Pe             | La           | Su           | Viikonpäivä    |
|-------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|----------------|
| <b>KPO</b>              | 14 211         | 13 271         | 15 225         | 17 021         | 15 065         | 2 527        | 1 867        | <b>79 187</b>  |
| <b>MINISTERIÖ</b>       | 10 654         | 9 378          | 9 098          | 11 614         | 10 886         | 100          | 43           | <b>51 773</b>  |
| <b>OIKEUSAPU</b>        | 15 955         | 12 907         | 11 749         | 13 710         | 12 725         | 90           | 84           | <b>67 220</b>  |
| <b>SYTTÄJÄ</b>          | 7 679          | 6 699          | 7 010          | 8 112          | 7 845          | 105          | 134          | <b>37 584</b>  |
| <b>TUOMIOISTUIMET</b>   | 62 926         | 55 389         | 54 330         | 67 117         | 63 758         | 509          | 519          | <b>304 548</b> |
| <b>ULOSOTTO</b>         | 30 218         | 27 594         | 28 996         | 36 309         | 34 272         | 218          | 111          | <b>157 718</b> |
| <b>OIKEUSMINISTERIÖ</b> | <b>141 643</b> | <b>125 238</b> | <b>126 408</b> | <b>153 883</b> | <b>144 551</b> | <b>3 549</b> | <b>2 758</b> | <b>698 030</b> |

## Huhtikuu

LIITE 2b

| Puhelukpl arvoina       | Ei vastattu  | Luopunut      | Muu syy      | Ruuhka        | Tekninen vika | Varattu       | Vastattu       | Syy            |
|-------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| <b>KPO</b>              | 1 082        | 7 274         | 668          | 1 050         | 230           | 6 335         | 53 112         | <b>69 751</b>  |
| <b>MINISTERIÖ</b>       | 281          | 4 617         | 21           | 6 922         | 66            | 1 482         | 37 396         | <b>50 785</b>  |
| <b>OIKEUSAPU</b>        | 788          | 4 636         | 65           | 3 418         | 1 006         | 11 446        | 36 403         | <b>57 762</b>  |
| <b>SYTTÄJÄ</b>          | 167          | 3 413         | 59           | 680           | 563           | 3 189         | 25 791         | <b>33 862</b>  |
| <b>TUOMIOISTUIMET</b>   | 1 589        | 26 075        | 330          | 4 930         | 5 588         | 20 838        | 196 389        | <b>255 739</b> |
| <b>ULOSOTTO</b>         | 846          | 12 173        | 491          | 4 083         | 1 354         | 17 107        | 96 539         | <b>132 593</b> |
| <b>OIKEUSMINISTERIÖ</b> | <b>4 753</b> | <b>58 188</b> | <b>1 634</b> | <b>21 083</b> | <b>8 807</b>  | <b>60 397</b> | <b>445 630</b> | <b>600 492</b> |

| MEASURES arvoina        | Puhelukpl      | Kesto min        | Keskimääräinen kesto sek | Odotus min    | Keskim odotus sek | Yhteyskpl      | MEASURES |
|-------------------------|----------------|------------------|--------------------------|---------------|-------------------|----------------|----------|
| <b>KPO</b>              | 69 751         | 117 313          | 133                      | 11 581        | 10                | 69 913         | -        |
| <b>MINISTERIÖ</b>       | 50 785         | 75 555           | 121                      | 5 916         | 7                 | 51 273         | -        |
| <b>OIKEUSAPU</b>        | 57 762         | 124 250          | 205                      | 8 763         | 9                 | 58 274         | -        |
| <b>SYTTÄJÄ</b>          | 33 862         | 70 245           | 163                      | 5 284         | 9                 | 33 899         | -        |
| <b>TUOMIOISTUIMET</b>   | 255 739        | 445 532          | 136                      | 40 616        | 10                | 256 350        | -        |
| <b>ULOSOTTO</b>         | 132 593        | 260 295          | 162                      | 23 473        | 11                | 132 658        | -        |
| <b>OIKEUSMINISTERIÖ</b> | <b>600 492</b> | <b>1 093 190</b> | <b>147</b>               | <b>95 633</b> | <b>10</b>         | <b>602 367</b> | -        |

| Puhelukpl arvoina       | Ma             | Ti             | Ke             | To             | Pe            | La           | Su           | Viikonpäivä    |
|-------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|--------------|--------------|----------------|
| <b>KPO</b>              | 13 726         | 14 040         | 14 507         | 13 816         | 9 480         | 2 061        | 2 121        | <b>69 751</b>  |
| <b>MINISTERIÖ</b>       | 10 886         | 11 589         | 10 757         | 9 980          | 7 459         | 68           | 46           | <b>50 785</b>  |
| <b>OIKEUSAPU</b>        | 13 522         | 13 449         | 11 880         | 10 718         | 8 005         | 97           | 91           | <b>57 762</b>  |
| <b>SYTTÄJÄ</b>          | 7 404          | 7 894          | 7 081          | 6 469          | 4 793         | 91           | 130          | <b>33 862</b>  |
| <b>TUOMIOISTUIMET</b>   | 53 854         | 56 916         | 55 879         | 50 754         | 37 641        | 307          | 388          | <b>255 739</b> |
| <b>ULOSOTTO</b>         | 29 102         | 29 845         | 26 911         | 26 229         | 20 235        | 144          | 127          | <b>132 593</b> |
| <b>OIKEUSMINISTERIÖ</b> | <b>128 494</b> | <b>133 733</b> | <b>127 015</b> | <b>117 966</b> | <b>87 613</b> | <b>2 768</b> | <b>2 903</b> | <b>600 492</b> |

| Puhelukpl arvoina       | Ei vastattu  | Luopunut      | Muu syy      | Ruuhka        | Tekninen vika | Varattu       | Vastattu       | Syy            |
|-------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| <b>KPO</b>              | 1 186        | 7 812         | 784          | 3 555         | 954           | 7 506         | 59 122         | <b>80 919</b>  |
| <b>MINISTERIÖ</b>       | 346          | 4 770         | 27           | 8 161         | 440           | 1 923         | 42 972         | <b>58 639</b>  |
| <b>OIKEUSAPU</b>        | 652          | 4 874         | 58           | 8 585         | 3 058         | 12 259        | 42 933         | <b>72 419</b>  |
| <b>SYTTÄJÄ</b>          | 207          | 3 508         | 133          | 3 110         | 899           | 3 742         | 29 828         | <b>41 427</b>  |
| <b>TUOMIOISTUIMET</b>   | 1 292        | 29 005        | 298          | 16 083        | 5 791         | 29 639        | 230 333        | <b>312 441</b> |
| <b>ULOSOTTO</b>         | 919          | 13 910        | 634          | 18 265        | 4 643         | 20 549        | 111 331        | <b>170 251</b> |
| <b>OIKEUSMINISTERIÖ</b> | <b>4 602</b> | <b>63 879</b> | <b>1 934</b> | <b>57 759</b> | <b>15 785</b> | <b>75 618</b> | <b>516 519</b> | <b>736 096</b> |

| MEASURES arvoina        | Puhelukpl      | Kesto min        | Keskimääräinen kesto sek | Odotus min     | Keskim odotus sek | Yhteyskpl      | MEASURES |
|-------------------------|----------------|------------------|--------------------------|----------------|-------------------|----------------|----------|
| <b>KPO</b>              | 80 919         | 128 570          | 130                      | 12 787         | 9                 | 81 246         | -        |
| <b>MINISTERIÖ</b>       | 58 639         | 85 357           | 119                      | 6 494          | 7                 | 59 720         | -        |
| <b>OIKEUSAPU</b>        | 72 419         | 140 885          | 197                      | 10 114         | 8                 | 73 038         | -        |
| <b>SYTTÄJÄ</b>          | 41 427         | 79 791           | 161                      | 6 022          | 9                 | 41 521         | -        |
| <b>TUOMIOISTUIMET</b>   | 312 441        | 521 825          | 136                      | 48 104         | 9                 | 313 159        | -        |
| <b>ULOSOTTO</b>         | 170 251        | 288 403          | 155                      | 28 279         | 10                | 170 343        | -        |
| <b>OIKEUSMINISTERIÖ</b> | <b>736 096</b> | <b>1 244 831</b> | <b>145</b>               | <b>111 799</b> | <b>9</b>          | <b>739 027</b> | -        |

| Puhelukpl arvoina       | Ma             | Ti             | Ke             | To             | Pe             | La           | Su           | Viikonpäivä    |
|-------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|----------------|
| <b>KPO</b>              | 17 105         | 14 176         | 19 879         | 13 378         | 12 846         | 1 831        | 1 704        | <b>80 919</b>  |
| <b>MINISTERIÖ</b>       | 13 148         | 11 385         | 14 416         | 9 978          | 9 588          | 74           | 50           | <b>58 639</b>  |
| <b>OIKEUSAPU</b>        | 18 183         | 13 433         | 16 901         | 11 371         | 12 315         | 103          | 113          | <b>72 419</b>  |
| <b>SYTTÄJÄ</b>          | 9 868          | 8 115          | 9 881          | 6 406          | 6 954          | 91           | 112          | <b>41 427</b>  |
| <b>TUOMIOISTUIMET</b>   | 71 366         | 59 572         | 74 736         | 50 717         | 55 386         | 317          | 347          | <b>312 441</b> |
| <b>ULOSOTTO</b>         | 39 775         | 31 979         | 40 731         | 28 358         | 29 143         | 146          | 119          | <b>170 251</b> |
| <b>OIKEUSMINISTERIÖ</b> | <b>169 445</b> | <b>138 660</b> | <b>176 544</b> | <b>120 208</b> | <b>126 232</b> | <b>2 562</b> | <b>2 445</b> | <b>736 096</b> |

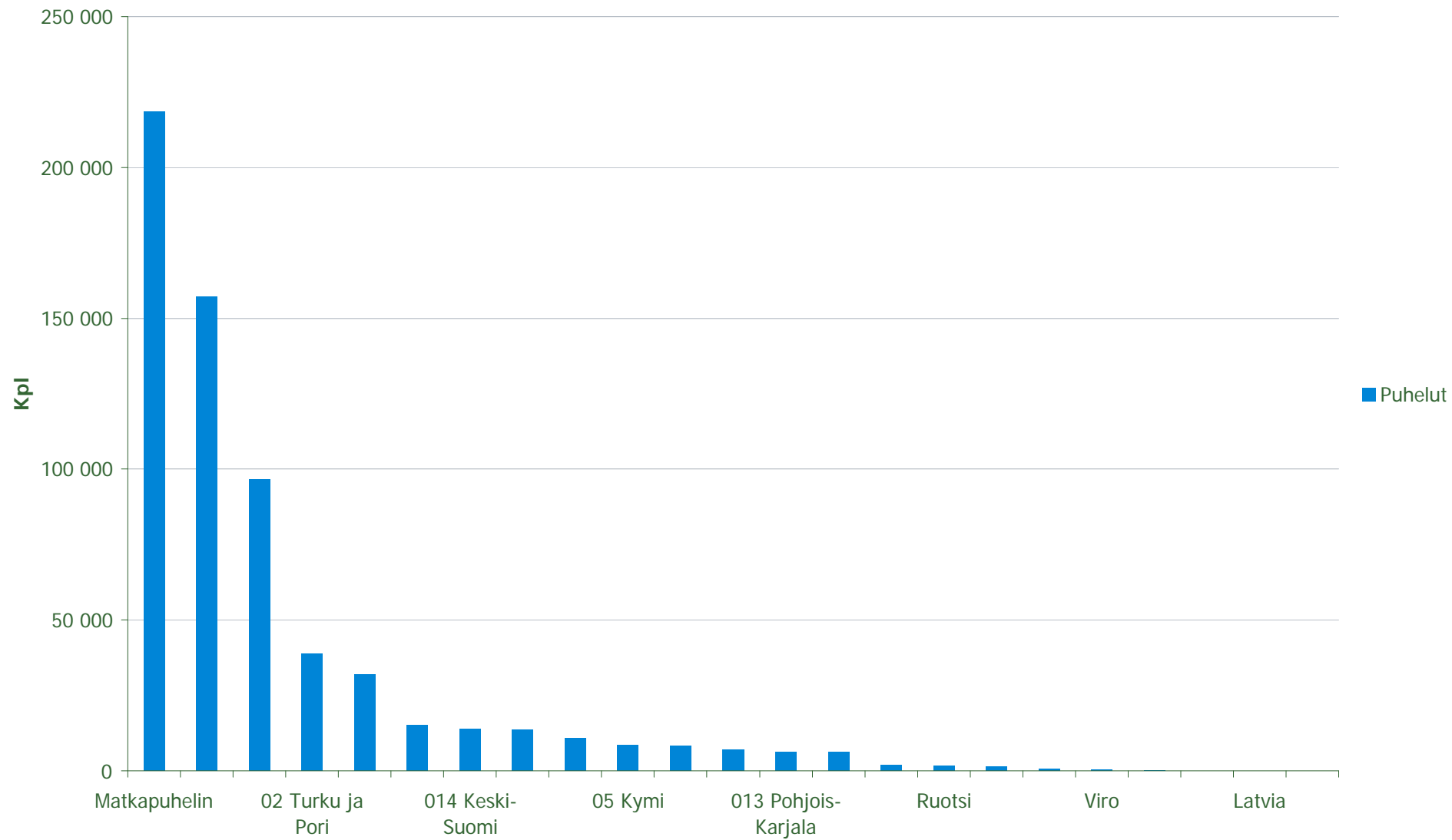
## Kesäkuu

LIITE 2b

| Puhelukpl arvoina       | Ei vastattu  | Luopunut      | Muu syy      | Ruuhka        | Tekninen vika | Varattu       | Vastattu       | Syy            |
|-------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| <b>KPO</b>              | 1 253        | 6 660         | 498          | 2 295         | 455           | 7 054         | 52 210         | <b>70 425</b>  |
| <b>MINISTERIÖ</b>       | 317          | 4 532         | 11           | 6 329         | 432           | 1 990         | 40 633         | <b>54 244</b>  |
| <b>OIKEUSAPU</b>        | 528          | 4 514         | 79           | 7 213         | 1 754         | 10 994        | 38 256         | <b>63 338</b>  |
| <b>SYTTÄJÄ</b>          | 280          | 3 065         | 162          | 2 171         | 808           | 2 759         | 26 361         | <b>35 606</b>  |
| <b>TUOMIOISTUIMET</b>   | 2 432        | 26 919        | 233          | 26 594        | 3 467         | 24 479        | 205 468        | <b>289 592</b> |
| <b>ULOSOTTO</b>         | 915          | 11 842        | 827          | 13 555        | 3 867         | 17 527        | 98 993         | <b>147 526</b> |
| <b>OIKEUSMINISTERIÖ</b> | <b>5 725</b> | <b>57 532</b> | <b>1 810</b> | <b>58 157</b> | <b>10 783</b> | <b>64 803</b> | <b>461 921</b> | <b>660 731</b> |

| MEASURES arvoina        | Puhelukpl      | Kesto min        | Keskimääräinen kesto sek | Odotus min     | Keskim odotus sek | Yhteyskpl      | MEASURES |
|-------------------------|----------------|------------------|--------------------------|----------------|-------------------|----------------|----------|
| <b>KPO</b>              | 70 425         | 114 433          | 132                      | 11 081         | 9                 | 70 632         | -        |
| <b>MINISTERIÖ</b>       | 54 244         | 78 392           | 116                      | 6 551          | 7                 | 55 682         | -        |
| <b>OIKEUSAPU</b>        | 63 338         | 125 324          | 197                      | 9 179          | 9                 | 64 273         | -        |
| <b>SYTTÄJÄ</b>          | 35 606         | 70 532           | 161                      | 5 480          | 9                 | 35 645         | -        |
| <b>TUOMIOISTUIMET</b>   | 289 592        | 472 008          | 138                      | 43 189         | 9                 | 290 159        | -        |
| <b>ULOSOTTO</b>         | 147 526        | 259 007          | 157                      | 24 616         | 10                | 147 670        | -        |
| <b>OIKEUSMINISTERIÖ</b> | <b>660 731</b> | <b>1 119 696</b> | <b>145</b>               | <b>100 096</b> | <b>9</b>          | <b>664 061</b> | -        |

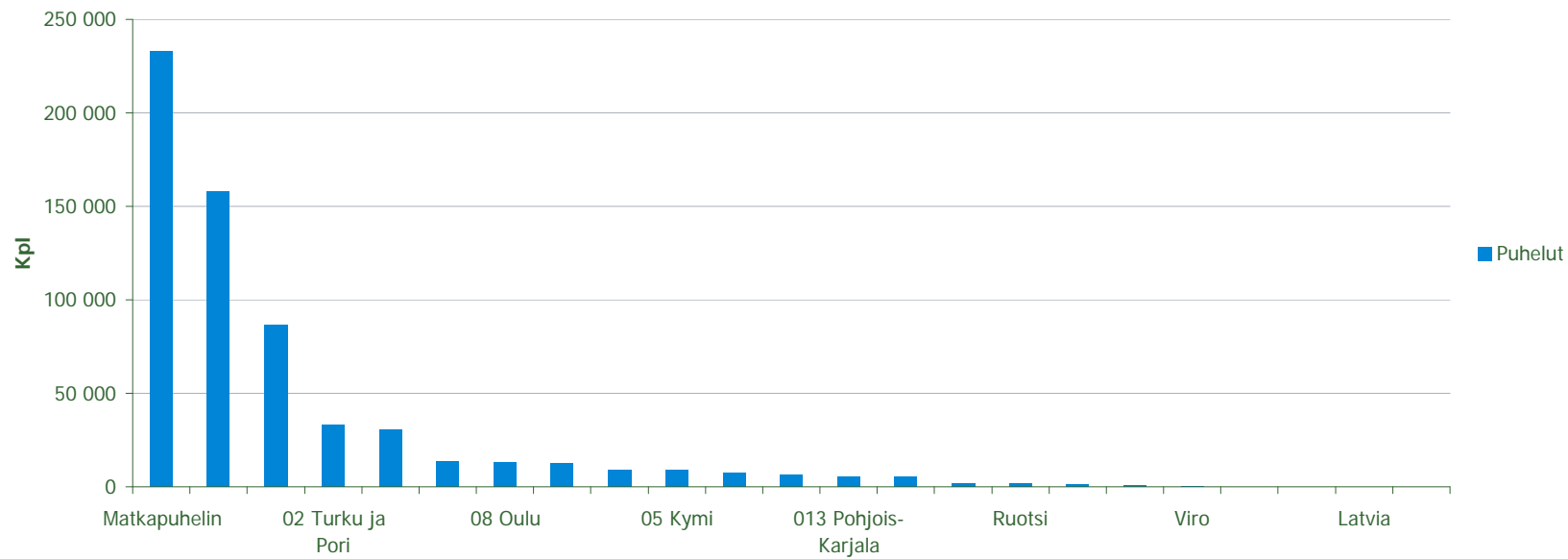
| Puhelukpl arvoina       | Ma             | Ti             | Ke             | To             | Pe             | La           | Su           | Viikonpäivä    |
|-------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|----------------|
| <b>KPO</b>              | 13 703         | 13 572         | 13 409         | 12 703         | 13 018         | 2 356        | 1 664        | <b>70 425</b>  |
| <b>MINISTERIÖ</b>       | 11 821         | 11 480         | 10 865         | 10 393         | 9 536          | 78           | 71           | <b>54 244</b>  |
| <b>OIKEUSAPU</b>        | 15 006         | 13 446         | 12 520         | 10 879         | 11 248         | 132          | 107          | <b>63 338</b>  |
| <b>SYTTÄJÄ</b>          | 7 537          | 7 315          | 7 028          | 6 677          | 6 787          | 150          | 112          | <b>35 606</b>  |
| <b>TUOMIOISTUIMET</b>   | 62 592         | 61 677         | 54 682         | 53 045         | 56 967         | 324          | 305          | <b>289 592</b> |
| <b>ULOSOTTO</b>         | 30 526         | 30 217         | 29 804         | 28 333         | 28 417         | 143          | 86           | <b>147 526</b> |
| <b>OIKEUSMINISTERIÖ</b> | <b>141 185</b> | <b>137 707</b> | <b>128 308</b> | <b>122 030</b> | <b>125 973</b> | <b>3 183</b> | <b>2 345</b> | <b>660 731</b> |



**YRITYSNUMERON  
PERUSRAPORTTI  
VASTATUT PUHELUT**

**OIKEUSMINISTERIÖ  
010-YRITYSNUMERO**

**05/2007**



|         | Alue                | Puhelut | Kesto      | Keskipituus |
|---------|---------------------|---------|------------|-------------|
| Kotimaa | Matkapuhelin        | 232 999 | 641 070:40 | 2:45        |
|         | Tuntematon          | 551     | 1 778:28   | 3:14        |
|         | Yritysnúmero        | 157 861 | 313 584:24 | 1:59        |
|         | 013 Pohjois-Karjala | 5 639   | 12 888:58  | 2:17        |
|         | 014 Keski-Suomi     | 12 819  | 27 643:16  | 2:09        |



## Toukokuu

LIITE 2c

|          |                  |                |                     |             |
|----------|------------------|----------------|---------------------|-------------|
|          | 015 Mikkeli      | 6 115          | 25 611:48           | 4:11        |
|          | 016 Lappi        | 5 135          | 12 739:18           | 2:29        |
|          | 017 Kuopio       | 9 292          | 22 949:56           | 2:28        |
|          | 018 Ahvenanmaa   | 1 809          | 4 938:23            | 2:44        |
|          | 019 Uusimaa II   | 7 451          | 19 021:54           | 2:33        |
|          | 02 Turku ja Pori | 32 769         | 80 271:55           | 2:27        |
|          | 03 Häme          | 30 620         | 77 704:46           | 2:32        |
|          | 05 Kymi          | 8 850          | 23 407:31           | 2:39        |
|          | 06 Vaasa         | 13 932         | 39 431:56           | 2:50        |
|          | 08 Oulu          | 13 235         | 32 262:39           | 2:26        |
|          | 09 Uusimaa I     | 86 631         | 212 842:50          | 2:27        |
| Ulkomaa  | Latvia           | 10             | 66:45               | 6:41        |
|          | Liettua          | 11             | 19:57               | 1:49        |
|          | Norja            | 147            | 529:18              | 3:36        |
|          | Ruotsi           | 1 671          | 5 921:33            | 3:33        |
|          | Tanska           | 9              | 31:56               | 3:33        |
|          | Tuntematon       | 22             | 71:47               | 3:16        |
|          | Ulkomaa muut     | 1 214          | 4 052:13            | 3:20        |
|          | Viro             | 384            | 1 132:13            | 2:57        |
|          | <b>Yhteensä</b>  | <b>629 176</b> | <b>1 559 974:24</b> | <b>2:29</b> |
| 2.9.2007 | - 1 -            |                | 08:18:07            |             |

Päivitetty 12. syyskuuta 2007 9:36:39

[Organisaatorakenne][Pvm][Tunnit][Suunta][Syy][Yhteyden järjestysnumero][Vastauspaikat][Viikonpäivä][Välityspisteet][Puhelulaji]MEASURES

| Puhelukpl arvoina       | Ei vastattu  | Luopunut      | Muu syy      | Ruuhka        | Tekninen vika | Varattu       | Vastattu       | Syy            |
|-------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| <b>Ohivalinnat</b>      | 4 211        | 55 174        | 3 655        | 47 376        | 7 310         | 53 742        | 365 621        | <b>537 089</b> |
| <b>Kohdistumattomat</b> | 63           | 224           | 1            | 216           | 38            | 2 965         | 2 646          | <b>6 153</b>   |
| <b>Elisa</b>            | 84           | 603           | 4            | 219           | 12            | 2 277         | 18 232         | <b>21 431</b>  |
| <b>Helsinki HO</b>      | 0            | 11            | 0            | 0             | 0             | 0             | 1 446          | <b>1 457</b>   |
| <b>Helsinki KHO</b>     | 2            | 13            | 0            | 0             | 0             | 0             | 2 257          | <b>2 272</b>   |
| <b>Helsinki KO</b>      | 2            | 59            | 0            | 0             | 0             | 1             | 10 705         | <b>10 767</b>  |
| <b>Helsinki UOV</b>     | 3            | 69            | 1            | 57            | 15            | 98            | 8 600          | <b>8 843</b>   |
| <b>Hämeenlinna</b>      | 147          | 220           | 9            | 168           | 72            | 211           | 20 784         | <b>21 611</b>  |
| <b>Iisalmi</b>          | 0            | 13            | 1            | 1             | 0             | 1             | 2 307          | <b>2 323</b>   |
| <b>Jyväskylä</b>        | 0            | 43            | 3            | 35            | 13            | 34            | 3 023          | <b>3 151</b>   |
| <b>palvelusarja</b>     | 439          | 2 836         | 33           | 6 587         | 1 353         | 4 639         | 33 652         | <b>49 539</b>  |
| <b>Tampere</b>          | 0            | 28            | 8            | 9             | 1             | 13            | 6 391          | <b>6 450</b>   |
| <b>Turku</b>            | 2            | 47            | 1            | 1             | 0             | 8             | 6 271          | <b>6 330</b>   |
| <b>Vaasa</b>            | 4            | 53            | 0            | 37            | 2             | 59            | 3 265          | <b>3 420</b>   |
| <b>Välityspisteet</b>   | <b>4 957</b> | <b>59 393</b> | <b>3 716</b> | <b>54 706</b> | <b>8 816</b>  | <b>64 048</b> | <b>485 200</b> | <b>680 836</b> |

Päivitetty 12. syyskuuta 2007 9:36:39

[Organisaatorakenne][Pvm][Tunnit][Suunta][Syy][Yhteyden järjestysnumero][Vastauspaikat][Viikonpäivä][Välityspisteet][Puhelulaji]MEASURES

| Puhelukpl %-osuutena rivin summasta | Ei vastattu | Luopunut | Muu syy | Ruuhka | Tekninen vika | Varattu | Vastattu | Syy            |
|-------------------------------------|-------------|----------|---------|--------|---------------|---------|----------|----------------|
| <b>Ohivalinnat</b>                  | 0,78%       | 10,27%   | 0,68%   | 8,82%  | 1,36%         | 10,01%  | 68,07%   | <b>100,00%</b> |
| <b>Kohdistumattomat</b>             | 1,02%       | 3,64%    | 0,02%   | 3,51%  | 0,62%         | 48,19%  | 43,00%   | <b>100,00%</b> |
| <b>Elisa</b>                        | 0,39%       | 2,81%    | 0,02%   | 1,02%  | 0,06%         | 10,62%  | 85,07%   | <b>100,00%</b> |
| <b>Helsinki HO</b>                  | 0,00%       | 0,76%    | 0,00%   | 0,00%  | 0,00%         | 0,00%   | 99,25%   | <b>100,00%</b> |
| <b>Helsinki KHO</b>                 | 0,09%       | 0,57%    | 0,00%   | 0,00%  | 0,00%         | 0,00%   | 99,34%   | <b>100,00%</b> |
| <b>Helsinki KO</b>                  | 0,02%       | 0,55%    | 0,00%   | 0,00%  | 0,00%         | 0,01%   | 99,42%   | <b>100,00%</b> |
| <b>Helsinki UOV</b>                 | 0,03%       | 0,78%    | 0,01%   | 0,64%  | 0,17%         | 1,11%   | 97,25%   | <b>100,00%</b> |
| <b>Hämeenlinna</b>                  | 0,68%       | 1,02%    | 0,04%   | 0,78%  | 0,33%         | 0,98%   | 96,17%   | <b>100,00%</b> |
| <b>Iisalmi</b>                      | 0,00%       | 0,56%    | 0,04%   | 0,04%  | 0,00%         | 0,04%   | 99,31%   | <b>100,00%</b> |

## Elokuu 2007

LIITE 2d

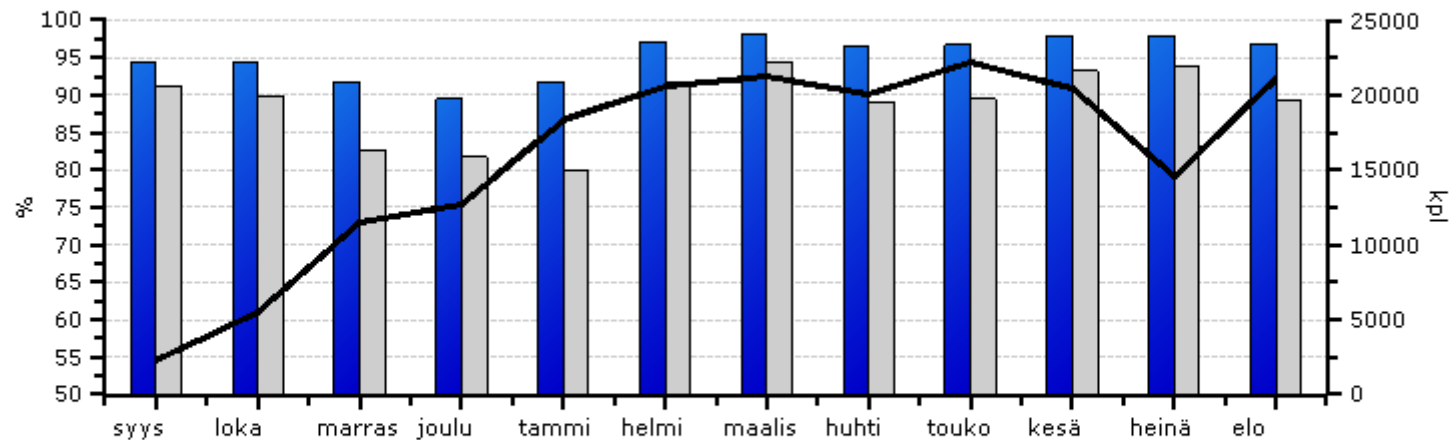
|                       |              |              |              |              |              |              |               |                |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|----------------|
| <b>Jyväskylä</b>      | 0,00%        | 1,36%        | 0,10%        | 1,11%        | 0,41%        | 1,08%        | 95,94%        | <b>100,00%</b> |
| <b>palvelusarja</b>   | 0,89%        | 5,72%        | 0,07%        | 13,30%       | 2,73%        | 9,36%        | 67,93%        | <b>100,00%</b> |
| <b>Tampere</b>        | 0,00%        | 0,43%        | 0,12%        | 0,14%        | 0,02%        | 0,20%        | 99,09%        | <b>100,00%</b> |
| <b>Turku</b>          | 0,03%        | 0,74%        | 0,02%        | 0,02%        | 0,00%        | 0,13%        | 99,07%        | <b>100,00%</b> |
| <b>Vaasa</b>          | 0,12%        | 1,55%        | 0,00%        | 1,08%        | 0,06%        | 1,73%        | 95,47%        | <b>100,00%</b> |
| <b>Välityspisteet</b> | <b>0,73%</b> | <b>8,72%</b> | <b>0,55%</b> | <b>8,04%</b> | <b>1,29%</b> | <b>9,41%</b> | <b>71,27%</b> | <b>100,00%</b> |

## Palvelutasoraportti

[Palvelutasoraportti taulukkona »](#)

### Palvelutasoraportti 09/2006 - 08/2007

■ Vastausprosentti (%)
 ■ Vastattu alle 15 s. (%)
 — Välittäjälle tulleet puhelut (kpl)



|                                    |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Vastausprosentti (%)               | 94,5 % | 94,4 % | 91,8 % | 89,5 % | 91,7 % | 97,2 % | 98,1 % | 96,5 % | 96,7 % | 98,0 % | 98,0 % | 96,8 % |
| Vastattu alle 15 s. (%)            | 91,2 % | 89,8 % | 82,6 % | 81,7 % | 79,9 % | 91,8 % | 94,5 % | 89,1 % | 89,5 % | 93,2 % | 93,8 % | 89,3 % |
| Välittäjälle tulleet puhelut (kpl) | 2 267  | 5 496  | 11 458 | 12 763 | 18 376 | 20 624 | 21 202 | 20 076 | 22 196 | 20 405 | 14 607 | 21 150 |

| Puhelunvälityksen vertailu   |   |                 |  |  |            |  |  |               |  |            |             |
|------------------------------|---|-----------------|--|--|------------|--|--|---------------|--|------------|-------------|
| Virkamiesvälityspisteet      | Helsingin ho  | KHO             | Helsingin käo  | Helsingin uov  | OTTK       | lialmen käo  | Jyväskylän käo   | Tampereen käo | Turun käo  | Vaasan hao | Yhteensä/ka |
| <b>Henkilötyövuodet</b>      | 1 htv   |                 | 3 htv  | 2 - 3 htv  |            | 1,2 htv  | 1,1 htv  |               | 2,09 htv   |            |             |
| <b>Poissaolotilanteet</b>    | 2 - 4 henkilöä kansliasta vuorotellen, kesälomien aikana sijainen |                 | 0,5 htv asiakaspalvelusta                            | 1 htv  |            | 0,12 htv   | 0,13 htv   |               | ostopalveluna 0,17 htv + oma henkilökunta (ei arviota) |            |             |
| <b>Välittäjien keski-ikä</b> | 50 vuotta   |                 | 57 vuotta  | 47 vuotta  |            | 45 vuotta  | 50+ vuotta   |               | 50 vuotta  |            |             |
| <b>Koulutus</b>              | Vaihteenhoitajille tarkoitettu kurssi, kielikurssit               |                 | toimistohenkilöstön peruskurssi, ruotsin kielikurssi | perenoyttamiskoulutus, mentorointia, vahva substanssi- |            | 1. vaihteenhoitaja koulutettu Elisalla, loput sisäisesti | VoIP-info ja käyttöönottopastus  |               | Laitekoulutus, asiakaspalvelukoulutusta                |            |             |
| <b>Annetaanko neuvontaa</b>  | Ei neuvontaa, mutta hyvä tuntemus organisaatiosta                 |                 | Neuvontaa ja ohjausta annetaan välityksen ohessa     | Annetaan laajasti neuvonta- ja selvityspalvelua        |            | Vain oman viraston osalta                                | Ei juurikaan neuvontaa   |               | Annetaan neuvontaa = oikeustalon infopiste             |            |             |
| <b>Kustannukset/puhelu</b>   |   |                 | 0,50 euroa ****)                                     | 0,73 euroa   | 0,73 euroa | 1,04 euroa   | 0,79 euroa ***)  |               |  |            |             |
| <b>Palvelutoimittajat</b>    | Elisa   | SM/Palke        | OPK  |  |            |  | ***) puuttuu leasingkustannukset   |               |  |            |             |
| <b>Kustannukset/puhelu</b>   | n. 0,88 euroa *)  | 0,70-0,80 euroa | 0,67 euroa **)***)                                   |  |            |  | ****) kiinteitä kustannuksia ei arvioitu, käräjäoikeuden suuren koon takia jäävät pieniksi |               |  |            |             |
|                              | *) 20 000 puhelua/kk  |                 |  |  |            |  |  |               |  |            |             |
|                              | **) ei huomioitu atk-kustannuksia                                 |                 |  |  |            |  |  |               |  |            |             |

## SUUNNITELMA KESKITETYN PUHELUNVÄLITYKSEN TOTEUTTAMISEKSI

### 1. Perusteet

Oikeushallinnon palvelukeskus on valmis ottamaan OM:n hallinnonalan sisällä puhelunvälityksen ohjauksen ja hoitamisen vastuulleen lähtökohdaisesti tässä suunnitelmassa esitettyjen vaihtoehtojen mukaisesti.

Puhelunvälityksen hoitaminen täydentää erinomaisesti OPK:n toiminta-periaatetta, jolloin henkilöstö- ja taloushallinnon palveluiden tuottamisen lisäksi puhelunvälitystoiminta edustaisi asiakasvirastoille tuotettavaa lisä-arvopalvelua yhteyspalvelutoiminnan nimikkeellä.

Nykyisessä palvelutuotannossa asiakkaille ja asiakasvirastoille toteutettava käyttäjätukipalvelu edustaa lähes samanlaista toimintaa kuin puhelunvälityspalvelu tulisi olemaan, joten välitystoiminnan käynnistäminen on sujuvaa ja mahdollista nopeallakin aikataululla.

OPK:een yhteyspalvelutoiminnan tarkempaan suunnittelutyöhön nimitään yhteyspalveluryhmä, jossa ovat edustettuina asiakasvirastot, tilaajan edustajat sekä järjestelmätoimittajat.

OM:n puhelunvälityksen toteutusta suunnitteleva työryhmä on raporttiluonnoksessaan linjannut puhelunvälityksen palvelumallin kehittämislinjaukset vuoteen 2012 mennessä seuraavasti:

- OPK ottaa ohjausvastuun hallinnonalan välityspalveluista
- nyt Elisa Oyj:lle ulkoistettu välityspalvelu irtisanotaan ja siirretään OPK:n hoidettavaksi
- nykyiset virkamiesvälityspisteet voivat säilyä OPK:n ”etäpisteinä” nykyisissä sijaintivirastoissaan ja OPK voi keskittää palvelua hallinnonalan sisällä toimipisteisiinsä joustavasti siirtymäajan puitteissa
- eläköitymisen myötä välityspalvelu on keskitettävissä OPK:n strategian mukaisesti.

## 2. Toteutusvaihtoehto 1

Edellä esitettyjen linjausten mukaisesti OPK esittää OM:n hallinnonalan puhelunvälityksen toteutettavaksi vaihtoehdon 1 edellyttämällä tavalla, jolloin puhelunvälitys keskitetään OPK:n sisällä Hämeenlinnaan ja Kuopioon. Vaihtoehdossa puhelunvälityspalvelua on mahdollista toteuttaa myös OPK:n Oulun sivutoimipisteessä.

Tämän vaihtoehdon mukaisesti puhelunvälitystoiminta on keskitetty sektoreittain seuraavasti, kun lopullinen tavoitetilä on saavutettu:

- OPK Hämeenlinnan puhelunvälitys: OM+alaiset virastot, ulosotto, syyttäjä, oikeusapu
- OPK Kuopion puhelunvälitys: tuomioistuimet, Rikosseuraamusvirasto ja sen alaiset yksiköt (Rise, VHL, KHL)

Vaihtoehto 1:n mukainen toteutus on seuraavanlainen:

- **vaihe 1:** nykyisellään OTTK:ssa toteutettava välityspalvelu henkilöstöineen siirretään OPK:n ohjaukseen viimeistään 1.9.2008 alkaen. Välityspalvelu toteutetaan joko OPK:n Hämeenlinnan toimipaikassa tai nykyisissä OTTK:n toimitiloissa.
- **vaihe 2:** pienten välityspisteiden sijaistamisia ja poissaolotilanteita varten korvaava välityspalvelu otetaan OPK:n ohjaukseen ja hoidettavaksi 1.9.2008 alkaen. Välityspalvelu toteutetaan OPK:n Kuopion toimipaikassa.
- **vaihe 3:** nykyisellään Elisa Oyj:lle ulkoistettu välityspalvelu (VHL, Tampereen käräjäoikeuden välityspisteen palvelut, Rovaniemen tuomioistuinyksiköiden välityspalvelu, OTTK:n välityspisteen osapalvelut) lopetetaan sopimuskauden päätyttyä 31.10.2008, jonka jälkeen OPK tuottaa palvelun 1.11.2008 alkaen. Välityspalvelu toteutetaan OPK:n Kuopion toimipaikassa ja OTTK:lta ulkoistuksen siirto OPK:n Hämeenlinnan toimipaikassa tai OTTK:n toimitiloissa.
- **vaihe 4:** nykyinen välityspisteisiin hajautettu virkamiesvälitysjärjestelmä lopetetaan siirtymäsuunnitelman mukaisesti sitä mukaa, kun nykyinen henkilöstö eläköityy tai siirtyy muihin tehtäviin. Puhelunvälitystehtäviä hoitava henkilöstö olisi joko nykyisten virastojensa tai OPK:n henkilöstöä. Virkamiesvälityspisteiden toiminnan ohjaus olisi OPK:n vastuulla. Tässä järjestelyssä olisi kuitenkin sekä hallinnollisia että toiminnallisia ongelmia, mikäli siirtymävaihe kestää useita vuosia.

Puhelunvälitystoiminnan keskittäminen ja toteuttaminen OPK:ssa **vaihtoehdon 1** mukaisesti:

|  | 1.9.2008  | 1.10.2008 | 1.11.2008  | 1.1.2009  | v. 2010  | v. 2011 | 1.1.2012 ==>   |
|--|---|-----------|--|---|--|---------|--|
| OPK Hml välityspalvelu                   | <b>Toiminta alkaa. (VAIHE 1)</b><br>OTTK:n välityspalvelun toiminta siirtyy OPK Hämeenlinnan toimipaikkaan.               |           | RISE:n välityspalveluiden siirtäminen OPK Kuopion toimipaikkaan.   | Tuomioistuinyksiköiden välityspalveluiden siirtäminen OPK Kuopion toimipaikkaan.<br><br><b>OM-puhelusektori valmis.</b> |  |         |  |
| OPK Kuopio välityspalvelu                | <b>Toiminta alkaa (VAIHE 2)</b><br>Kaikkien välityspisteiden sijaistus lomien ja poissaolojen aikana.                     |           | <b>(VAIHE 3)</b><br>Elisalta ulkoistettujen asiakkuuksien vastaanotto (VHL, Tre käo, Rovaniemen yksiköt).<br><br><b>RISE-puhelusektori valmis.</b> | OPK Hämeenlinnan välityspalvelusta tulevien asiakkuuksien vastaanotto (tuomioistuinyksiköt).                            | Välityspisteiden palvelutoiminnan keskittäminen ja asiakkuuksien vastaanotto nykyisiltä välityspisteiltä erillisen siirtämissuunnitelman mukaisesti. |         | <b>Tuomioistuin-puhelusektori valmis vuonna ????</b>   |
| Nykyiset välityspisteet                  | OTTK:sta välityspalvelu OPK:n Hämeenlinnan toimipaikkaan. Sijaistusjärjestelyt OPK Kuopion välityspalvelun hoidettavaksi. |           | Tampereen käo:n välityspisteen toiminta siirtyy OPK Kuopion toimipaikkaan.   | <b>(VAIHE 4)</b> Välityspisteiden toiminnan lopettaminen erillisen siirtämissuunnitelman mukaisesti.                    |  |         | Nykyinen välityspistejärjestelmä lakkautettu vuonna ????. Toiminta ja palvelut keskitetty kokonaisuudessaan OPK:lle. |
| Elisa Oyj:lle ulkoistettu välityspalvelu | Ulkoistetun välityspalvelun päättäminen 31.10.2008. (OTTK, VHL, Tre käo, Rovaniemen tuomioistuin-yksiköt)                 |           |  |   |  |         |  |



Puhelunvälityspalvelun ohjauksen siirtäminen ja toiminnan keskittäminen OPK:lle aiheuttaa arvion mukaan alla olevassa taulukossa esitetyt kustannusvaikutukset. Arviossa on esitetty pelkästään henkilöstökustannukset. Puhelunvälityspalvelun hinnoittelu tulee perustumaan niiden tuottamisesta aiheutuneisiin kokonaiskustannuksiin eli palvelun omakustannusarvoon (OKA). Palvelujen omakustannusarvon määrittelyssä noudatetaan Valtiokonttorin ohjeita omakustannusarvon laskennasta.

| Nykyinen palvelu                   | Tuleva palvelu          | Kustannukset nyt  | Arvioidut kustannukset  | Kustannussäästö                          |
|------------------------------------|-------------------------|---|---|--|
| Elisa/OTTK (2,5 htv)               | OPK Hml (2 htv)*        | 84.000 €/ v   | 72.000 €/ v**   | - 12.000 €/ v                            |
| OTTK (2 htv)                       | OPK Hml (2 htv)         | 49.600 €/ v<br>huom.<br>laskentaperuste 80 % työajasta puhelunvälitystä | 57.600 €/ v<br>huom.<br>laskentaperuste 80 % työajasta puhelunvälitystä | + 8.000 €/ v                             |
| Elisa/VHL (? htv)                  | OPK Kuopio (3-4 htv)    | 156.000 € -<br>216.000 €/ v   | 111.000 € -<br>148.000 €/ v   | - 45.000 € -<br>68.000 €/ vuosi          |
| Elisa/Tre käo (1.6 htv)            | OPK Kuopio (1-2 htv)*** | 62.000 €/ v   | 37.000 € -<br>72.000 €/ vuosi   | - 25.000 € -<br>+ 10.000 €/ vuosi        |
| Välityspisteet, pl. OTTK (13 htv)  | OPK Kuopio (?? htv)     | xxx.xxx €/v****   | 37.000 € / htv / vuosi  | arvioitu säästö - 37.000 € / htv / vuosi |
| ????/Rovaniemi tuomioistuinyksiköt | OPK Kuopio (1 htv)      | ?????   | 37.000 €/ v   | ????                                     |

\* htv-vähennys johtuu RISEn ja tuomioistuinyksiköiden välityspalveluiden siirtämisestä OPK Kuopion toimipaikan hoidettavaksi

\*\* OPK:n laskennallinen htv-kustannus on 37.000 € vuodessa. Kustannus ei sisällä vyörytettyjä johdon ja hallinnon kuluja.

\*\*\* htv-lisäys johtuu Elisalta välityspalveluiden siirtämisestä OPK Kuopion hoidettavaksi (Tre käo, Rovaniemen tuomioistuinyksiköt) sekä nykyisten välityspisteiden sijaisuuksien ja poissaolojen hoitamisesta

\*\*\*\* laskentaperustetta ei käytettävissä

Alustavan arvion mukaisesti puhelunvälityspalvelun ohjauksen siirtämisellä ja toiminnan keskittämällä OPK:lle saavutetaan ainakin noin viiden (5) htv:n tuottavuussäästöt. Lisäksi säästöä syntyy ulkoistamisesta aiheutuneiden kustannusten poistuttua, kun puhelunvälityspalvelu toteutetaan keskitetysti hallinnonalan sisällä. Htv-säästöt olisivat vuositasolla arviolta 185.000 € ( 5x37.000 €) sekä ulkoistuksen poistuman kertsäästö. Lisäksi ohjauksen keskittämällä olisi selkeyttävä vaikutus toiminnan kehittämiseen ja välitystoiminnan edellyttämän tietojärjestelmäkokonaisuuden suunnitteluun.

Tarkempi htv-määrä selviää jatkosuunnittelutyössä, kun kaikki taustatiedot ovat käytettävissä. Htv-määriin vaikuttavat muun muassa eläköityminen, nykyisen välityshenkilöstön mahdollinen siirtyminen hallinnonalalla muihin tehtäviin, välityspisteisiin tulevien puhelukontaktien määrä kuukaudessa, nykyisen OPK:n henkilöstön mahdollisuus siirtyä toteuttamaan puhelunvälitystä Hertan tulemisen myötä tapahtuvien resurssien vapautumisen takia, muut järjestelmien kehittämisen kautta syntyvät htv-säästöt (mm. oikeudenkäyntikulujen sähköistys) sekä onko puhelunvälitystä toteuttavan henkilöstön työpanosta käytettävissä OPK:ssa muiden töiden toteuttamiseen.

### 3. Toteutusvaihtoehto 2

Tämän asiakirjan alussa esitettyjen linjausten mukaisesti OPK esittää OM:n hallinnonalan puhelunvälityksen toteutettavaksi vaihtoehtoisesti myös vaihtoehdon 2 edellyttämällä tavalla, jolloin puhelunvälitys keskitetään OPK:n sisällä Hämeenlinnaan, Kuopioon ja Turkuun.

Tämän vaihtoehdon mukaisesti puhelunvälitystoiminta on keskitetty sektoreittain seuraavasti, kun lopullinen tavoitetilä 1.1.2012 on saavutettu:

- OPK Hämeenlinnan puhelunvälitys: OM+alaiset virastot, ulosotto, syyttäjä, oikeusapu
- OPK Kuopion puhelunvälitys: tuomioistuimet
- OPK Turun puhelunvälitys: Rikosseuraamusvirasto ja sen alaiset yksiköt (Rise, VHL, KHL)

Vaikka puhelunvälitystoiminta keskitetään OPK:n, niin sisäisesti se hajautetaan kolmen toimipaikan kesken. Tällöin sektoreittain keskittäminen edellä esitetyllä tavalla on samanlainen, miten talous- ja henkilöstöhallinnon palvelutoiminta on nykyisellään OPK:ssa jaettu. Näin ollen sektoreiden substanssiosaaminen olisi palvelutuotannon osalta kokonaisvaltaisesti keskitetty OPK:ssa samoihin toimipaikkoihin. Lisäksi kolmeen välityspisteeseen hajautettu järjestelmä ei ole mahdollisten tietoliikenneverkko-ongelmien takia haavoittuva, vaan on käyttövarma.

Vaihtoehto 2:n mukainen toteutus on seuraavanlainen:

- **vaihe 1:** nykyisellään OTTK:ssa toteutettava välityspalvelu henkilöstöineen siirretään OPK:n ohjaukseen viimeistään 1.9.2008 alkaen. Välityspalvelu toteutetaan OPK:n Hämeenlinnan toimipaikassa.
- **vaihe 2:** pienten välityspisteiden sijaistamisia ja poissaolotilanteita varten korvaava välityspalvelu otetaan OPK:n ohjaukseen ja hoidettavaksi 1.9.2008 alkaen. Välityspalvelu toteutetaan OPK:n Kuopion toimipaikassa.
- **vaihe 3:** nykyisellään Elisa Oyj:lle ulkoistettu välityspalvelu (VHL, Tampereen käräjäoikeuden välityspisteen palvelut, Rovaniemen tuomioistuinyksiköiden välityspalvelu, OTTK:n välityspisteen osapalvelut) lopetetaan sopimuskauden päättyttyä 31.10.2008, jonka jälkeen OPK tuottaa palvelun 1.11.2008 alkaen. Välityspalvelu toteutetaan OPK:n Turun toimipaikassa RISEn puhelunvälityksen osalta ja OTTK:lta ulkoistuksen siirto OPK:n Hämeenlinnan toimipaikassa.

- **vaihe 4:** nykyinen välityspisteisiin hajautettu virkamiesvälitysjärjestelmä jatkaa omilla toimipaikoillaan nykyisten sijoitusvirastojen henkilöstönä, kunnes ne siirretään OPK:n henkilöstöksi tarkemmin tehtävän siirtymäsuunnitelman mukaisesti. Virkamiesvälityspisteiden toiminnan ohjaus olisi OPK:n vastuulla. Tämän vaiheen aikana tuomioistuinten puhelunvälitys keskitetään kokonaisuudessaan OPK:n Kuopion toimipaikan toteutettavaksi. Virkamiesvälitysjärjestelmän toiminta nykyisissä 10:ssä välityspisteessä lakkaisi kokonaisuudessaan 31.12.2011 mennessä.

Puhelunvälityspalvelun ohjauksen siirtäminen ja toiminnan keskittäminen OPK:lle on arvion mukaan kustannusvaikutuksiltaan samansuuruinen kuin vaihtoehdossa 1, koska puhelunvälityspalvelutoimintaan tarvittava htv-määrä on samansuuruinen molemmissa vaihtoehdoissa (noin 15 htv). Htv-määrät ja niihin vaikuttavat tekijät molemmissa vaihtoehdoissa ovat arvion mukaan samanlaisia.

Puhelunvälitystoiminnan keskittäminen vaihtoehdon 2 mukaisesti on kuvattu tarkemmin seuraavalla sivulla olevassa taulukossa.

Puhelunvälitystoiminnan keskittäminen ja toteuttaminen OPK:ssa **vaihtoehdon 2** mukaisesti:

|  | 1.9.2008  | 1.10.2008  | 1.11.2008   | 1.1.2009  | v. 2010   | v. 2011 | 1.1.2012   |
|--|---|--|---|---|---|---------|--|
| OPK Hml välityspalvelu                   | <b>Toiminta alkaa. (VAIHE 1)</b><br>OTTK:sta välityspalvelu-toiminta siirtyy OPK:n Hämeenlinnan toimipaikkaan.            | RISE:n välityspalveluiden siirtäminen OPK Turun toimipaikkaan.                             | Elisalta ulkoistettujen asiakkuuksien vastaanotto.  | Tuomioistuinyksiköiden välityspalveluiden siirtäminen OPK Kuopion toimipaikkaan.<br><br><b>OM-puhelusektori valmis.</b> |   |         |  |
| OPK Kuopio välityspalvelu                | <b>Toiminta alkaa. (VAIHE 2)</b><br>Kaikkien välityspisteiden sijaistus lomien ja poissaolojen aikana.                    |  | Elisalta ulkoistettujen asiakkuuksien vastaanotto (Tre käo, Rovaniemen yksiköt).            | OPK Hämeenlinnalta tulevien asiakkuuksien vastaanotto.  | Välityspisteiden palvelutoiminnan keskittäminen ja asiakkuuksien vastaanotto nykyisiltä välityspisteiltä erillisen siirtymäsuunnitelman mukaisesti. |         | <b>Tuomioistuin-puhelusektori valmis.</b>  |
| OPK Turku välityspalvelu                 |   | <b>Toiminta alkaa. (VAIHE 3)</b><br>OPK Hämeenlinnalta tulevien asiakkuuksien vastaanotto. | Elisalta tulevien asiakkuuksien vastaanotto (VHL).<br><br><b>RISE-puhelusektori valmis.</b> |   |   |         |  |
| Nykyiset välityspisteet                  | OTTK:sta välityspalvelu OPK:n Hämeenlinnan toimipaikkaan. Sijaistusjärjestelyt OPK Kuopion välityspalvelun hoidettavaksi. |  | Tampereen käo:n välityspisteiden toiminta siirtynyt OPK Kuopioon.                           | <b>(VAIHE 4)</b> Välityspisteiden toiminnan lopettaminen erillisen siirtymäsuunnitelman mukaisesti.                     |   |         | Nykyinen välityspistejärjestelmä lakkautettu. Toiminta ja palvelut keskitetty kokonaisuudessaan OPK:lle. |
| Elisa Oyj:lle ulkoistettu välityspalvelu | Ulkoistetun välityspalvelun päättäminen 31.10.2008.<br>(OTTK, VHL, Tre käo, Rovaniemen tuomioistuin-yksiköt)              |  |   |   |   |         |  |

#### 4. Palvelunumeroinnin järjestäminen toimintasektoreittain

Palvelunumerointi on kokonaisuus, jota ei tässä suunnitelmassa huomioida. Palvelunumeroinnin perusteella annettavan neuvontapalvelun lisäksi kysymykseen tulisi ns. asiointipalvelu, joka vaatii vahvaa substanssi-osaamista. Tämä asiointipalvelu esimerkiksi oikeusavussa ja tuomioistuimissa kuuluu alan ammattilaisille, eikä tämä palvelu kuulu tässä suunnitelmassa esitettyyn puhelunvälityspalvelun piiriin.

#### 5. Jatkosuunnittelu

Tässä suunnitelmassa esitettyjen vaihtoehtojen pohjalta OPK on valmis puhelunvälityksen toteuttamisen jatkosuunnitteluun. OM:n hallinnonalan puhelunvälityksen ohjauksen ja toteutuksen siirtämistä OPK:lle edesauttavat seuraavat seikat:

- OTTK:ssa oleva henkilöstö on siirrettävissä OPK:n palvelukseen, koska jo tällä hetkellä puhelunvälitystehtävissä oleva henkilöstö työskentelee Hämeenlinnassa
- OPK:n toimipaikoista on heti osoitettavissa puhelunvälitystoimintaan soveltuvat työskentelytilat
- palvelutuotannosta, sen mittaamisesta ja ohjauksesta sekä palveluiden hinnoittelusta voidaan sopia nykyisten palvelusopimusten yhteydessä omana asiakokonaisuutenaan

Mikäli työryhmä päättyy Oikeusministeriön hallinnonalan puhelunvälitystoiminnan keskittämiseen ja ohjausvastuun antamisen OPK:lle ja Oikeusministeriössä päätös toteuttamisesta tehdään, ne ovat OPK:ssa tarkemman jatkosuunnittelutyön perusteena. Päätösten jälkeen aloitetaan tarkempi jatkosuunnittelutyö siten, että puhelunvälityspalvelujen toteutus voisi alkaa suunnitelmassa esitetyn aikataulun mukaisesti.