

PERUSTIETOJA JULKISISTA PALVELUISTA

Kansalaisen käsikirja. Julkisten palvelujen opas. Toimituskunta Marja Granlund et. al. Helsinki: Sanomaprint, 1992. 370 s. ISBN 951-832-028-4.

Valtiovarainministeriön toimesta julkaistu »Kansalaisen käsikirja» tuo jo pitkään kaivatun lisän julkisen hallinnon toimintaa kuvaavaan yleistajuiseen kirjallisuuteen. Tavoitteidensa mukaisesti teos esittelee julkista hallintoa sen asiakkaiden – kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen – palvelutarpeista lähtien. Näin menetellen kirjassa kuvataan asiakkaiden eri elämäntilanteisiin liittyvät julkiset palvelut ja viitoitetaan niitä tarvitsevan asiakkaan tietä oikean viranomaisen luokse itselleen kuuluvia palveluja vaatimaan.

Kirja on tuotettu osana valtiovarainministeriön palveluhanketta. Sen suunnittelu ja toteutus on kestänyt useita vuosia, ja sen laadintaan on osallistunut yli 60 oman alansa asiantuntijaa. Siksi on selvää, että teos on sekä asiasisällöltään että esitystavaltaan asiantunteva ja huolella laadittu. Kuten myöhemmin tuodaan esille kirjan näkökulma tosin lienee hieman liiaksi hallintokeskeinen.

Esikuvat Ruotsista

Taas kerran on oppia haettu Ruotsista. Tällä kertaa idean leviämisen Suomeen on tosin kestänyt kauemmin kuin ne tavalliset viisi vuotta. Paljonko kauemmin, sitä en täsmällisesti tiedä. Joka tapauksessa varhaisin käsiini sattunut »Kansalaisen käsikirjan» ruotsalainen vastine on julkaistu jo 1970-luvun puolivälin tienoilla. Viivytyksellä suomalaisen hallintoajattelun peruskenteitä kuvaava. Kansalaisten kykyyn käyttää hyväkseen julkisen hallinnon palveluja ei Suomessa ole perinteisesti kiinnitetty kovinkaan vakavaa huomiota. Ja sitäkin vähemmän huomiota on kiinnitetty niihin toimiin, joilla kansalaisten palveluiden käyttökykyä voitaisiin viranomaisten toimesta tietoisesti vahvistaa.

Olisi toki väärin väittää, ettei asiaan ole kiinnitetty lainkaan huomiota. Toki asiasta on puhuttu. Aivan viimevuosin asti asiasta käyty

keskustelu on kuitenkin jäänyt enemmänkin juhlapuheiden ja hallinnon kehittämiskeskustelussa esille tuodun yleisen retoriikan tasolle. Hyvinäkään aikoina julkinen hallinto ei ole juuri pyrkinyt palveluitaan aktiivisesti markkinoimaan. Näin on menetelty siitäkkin huolimatta, että asiakasläheisyydestä ja palvelukeskeisyydestä on muutoin alettu yhä enemmän ja enemmän puhua.

Näyttää siis siltä, että ajatus kansalaisesta hallintopalveluiden osavana ja tehokkaana käyttäjänä sopii vain huonosti suomalaiseen hallintoajatteluun ja -perinteeseen. Toivottavasti tästä rajoitteesta päästään vähitellen pois, vaikka julkisen hallinnon palveluja ollaankin tulevana vuosina lähinnä supistamassa. Tässä suhteessa nyt tarkastelun kohteena olevan kirjan julkaisua voidaan pitää suoranaisena merkitekona. Toivottavasti asia ei jää tähän.

Sisältö

Kirjan sisältö etenee sananmukaisesti kohdusta hautaan. Kansalaisten saatavilla olevat palvelut on teoksessa ryhmitelty 16 eri ryhmään. Näistä neljä ensimmäistä käsittelevät yksilön elämänsäkaaren vaiheita: lapsuus, nuoruus, perhe ja vanhuus. Tämän jälkeen nostetaan esille joukko yksilön elämää viipaloivia näkökulmia, joihin hallintopalvelut – ja osin myös kansalaisiin julkisen hallinnon taholta kohdistuvat pakotteet ja velvoitteet – kohdistuvat. Esille nostetaan seuraavat elämän alueet: terveys, ammatti ja työ, asuminen, harrasteet ja vapaa-aika, luonto ja ympäristö, raha-asiat ja omaisuus, liikenne ja ajoneuvot, yksilö ja yhteiskunta, vaikuttaminen, oikeus ja lainkäyttö, maasta- ja maahanmuutto, sekä kriisit ja onnettomuudet.

Kunkin ryhmän sisällä lukijalle esitellään aihealueeseen liittyviä julkisia palveluita, niiden hyväksikäytön ehtoja, niitä tuottavia viranomaisia (osoitetiedot) sekä sitä hallinnollista menettelyä jota kyseisen palvelun käyttäminen yksilöltä edellyttää. Jaksoista selvästi pisimpiä ovat nuoruutta, ammattia ja työtä sekä terveyttä käsittelevät osat.

Kutakin julkisen hallinnon tehtäväaluetta koskevat esittelyt ovat kirjassa suhteellisen lyhyitä ja ytimekkäitä. Samalla ne on laadittu lähinnä virkakieleen liittyviä käsitteitä ja termejä käyttäen. Tämä voikin osoittautua kirja pahimmaksi puut-

teeksi. Vaikka kirjassa esitetty tieto onkin asiantuntevaa ja tiivistä, ei se välttämättä mene lukijalle perille. Vaarana on, että kirjaa pystyy omin avuin lukemaan vain akateemisesti koulutettu kansalainen – siis hän, joka osaa julkisia palveluita muutoinkin parhaiten käyttää. Tähän ongelmaan on kirjan uusissa laitoksissa syytä kiinnittää nykyistä enemmän huomiota – asia, josta on helppo huomauttaa, mutta johon on samalla erittäin vaikea löytää toimivia ratkaisuja.

Tarpeellinen lisä kaikille asiakaspalvelutehtävissä toimiville

Vaikka kirja onkin laadittu ensisijassa palveluita etsivien asiakkaiden omaan käyttöön, on sillä – varsinkin edellä esille tuotu ongelma huomioiden mielestäni toinenkin keskeinen kohdejoukko. Kirja tuo näet arvokkaan lisän kaikille asiakaspalvelutehtävissä toimiville julkisen sektorin viran- ja toimenhallijoille.

Eri yhteyksissä on jo pitkään valiteltu, että asiakkaan on vaikea käyttää hyväkseen työnjaollisesti pitkälti eriytyneen julkisen hallinnon palveluita. Järjestelmä kun luukuttaa asiakkaat niin monille tahoille, ettei siitä tahdo saada enää mitään tolkkua. Kun asiaa on pohdittu, on ns. yhden luukun periaatteen rinnalla tuotu esille tarve vahvistaa viranomaisten kykyä ohjata väärälle luukulle eksynyt asiakas oikeaan paikkaan. Onhan asiaan yritelty vaikuttaa jo hallintomenettelylaillakin.

Käytännössä on kuitenkin tullut esille, etteivät erityisviranomaiset tunne toistensa toimintaa juuri tavallista kansalaista paremmin. Tällaisessa tilanteessa on väärälle luukulle eksyneitä asiakkaita vaikea ohjata oikeaan paikkaan, vaikka aito palveluhalu olisikin olemassa. Viranomaiset kun eivät usein itsekään tiedä varmasti mitä asiakkaan tulisi tehdä ja keneen hänen tulisi ottaa yhteyttä. Oma tietämättömyys on sitten helppo pukea esim. välinpitämättömyyden ja ynseyden tarjoaman suojakuoren alle.

Edellä kuvatusta ongelmasta on ainakin epävirallisissa yhteyksissä puhuttu paljon. Asia on nostettu esille esim. poliisikoulutuksen kehittämistä koskevassa keskustelussa. Yhtä lailla ongelma koskee monia muitakin viranomaisia – esim. työvoimahallinnon, sosiaalitoimen, terveydenhuollon, koulutoi-

men ja vaikkapa kirjastotoimen kohdalla. Siksi onkin tärkeää, että tieto nyt julkaistusta teoksesta välittyy kaikkien palvelutyötä tekevien viranhaltijoiden pöydille. Teoksen tarjoamaan tietoon nojautuen, ja sitä käsikirjana käyttäen, eri toimialojen viranomaiset voivat selvästi aiempaa helpommin ohjata heidän luokseen eksyneet asiakkaat oikean viranomaisen luokse. Tällainen tieto on tärkeää kaikkien asia-

kaspalvelutehtävissä toimivien erityisviranomaisten käsissä. Heille kirjan virallissävyyinen tekstikin lie-nee esitystavaltaan tuttua ja ymmärrettävää.

Käsikirjan tulevaa viranomaiskäyttöä silmällä pitäen teosta tulisi hyödyntää myös viranomaisten perus-, jatko- ja täydennyskoulutuksessa. Tutustumalla teoksen tarjoamiin tietoihin asiakaspalvelutyössä toimivat viran- ja toimenhaltijat

tai sellaisiksi valmistuvat voivat hankkia itselleen riittävän perustietämyksen koko julkisen hallinnon toimintojen kentästä. Ja ainakin he tietäisivät mistä tarkempaa tietoa voi hakea.

Supistetussa muodossa käsikirjasta olisi varmasti hyötyä myös peruskoulun ja lukion yhteiskunta-tiedon opetuksessa.

Matti Mäkiä