

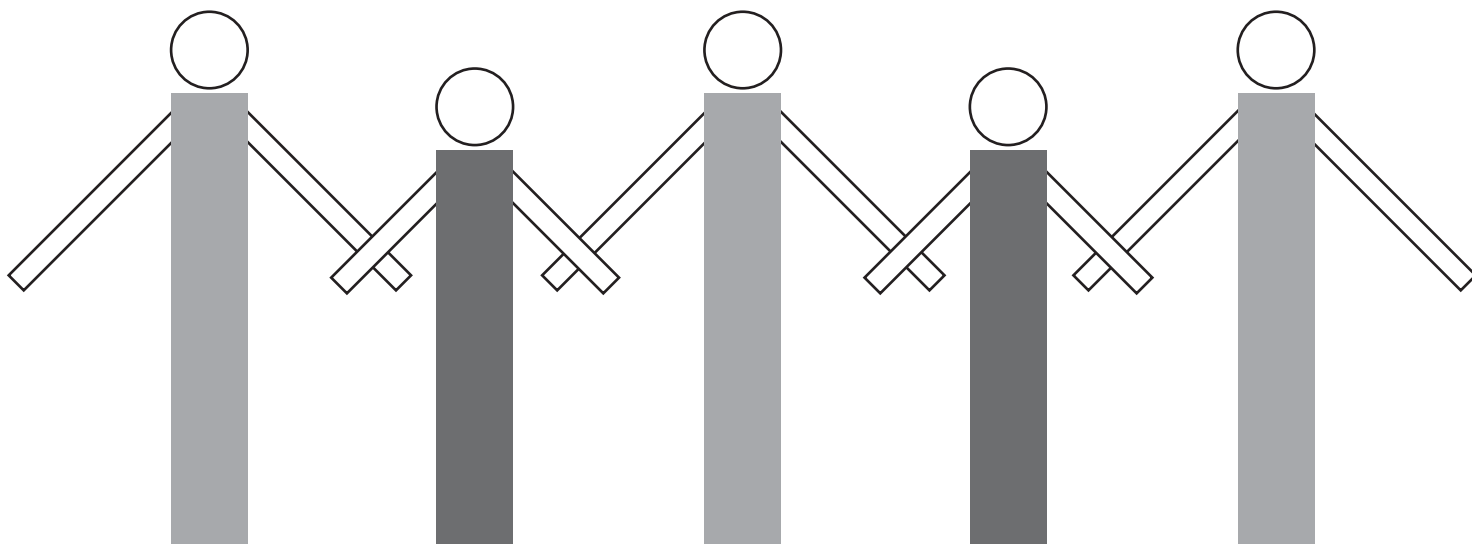


**Sosiaali- ja terveysturvan
keskusliitto ry**

Niina Lindström 2003

KOLMANNEN SEKTORIN ROOLI JULKISHALLINNON YHTEISPALVELUISSA

Kartoitus järjestöjen
osallistumisesta
yhteis palvelupisteisiin



Sisällys:

1. Johdanto _____	1
2. Kartoituksen taustaa: yhteispalvelu kansalaisten tarpeisiin vastaajana _____	2
2.1 Mikä on yhteispalvelu? _____	2
2.2 Mikä on kolmas sektori? _____	3
2.3 Miten kolmas sektori liittyy yhteispalveluihin? _____	5
3 Järjestöjen rooli yhteispalvelussa _____	6
3.1 Kartoituksen käytännön toteutus _____	6
3.2 Mitkä järjestöt ovat mukana yhteispalveluissa? _____	7
3.3 Miten järjestöt näkyvät yhteispalveluissa? _____	8
3.4 Mitkä järjestöjen palvelut tai toiminta soveltuisi yhteispalveluun? _____	8
3.5 Mille järjestöille olisi kysyntää? _____	9
3.6 Mitä järjestöjen mukanaolo merkitsisi käytännössä? _____	10
3.7 Yhteispalvelupisteiden ryhmittely _____	11
Ryhmä 1. Järjestöt eivät mukana millään tavoin _____	11
Ryhmä 2. Järjestöjen esitteitä tarjolla _____	11
Ryhmä 3. Järjestöt monipuolisesti mukana _____	15
4. Yhteenvetoa ja johtopäätöksiä _____	20
Lähteet _____	24
Liitteet _____	26
Liite 1. Yhteispalvelupisteet joissa kolmassektori on mukana _____	26
Liite 2. Kyselylomake _____	35

1. Johdanto

Yhteispalvelu on tapa järjestää viranomaisten ja muiden toimijoiden asiakaspalveluita keskitetysti yhdestä paikasta. Yhteispalvelupisteitä on Suomessa noin 200 ja ne tarjoavat esimerkiksi kunnanviraston, Kelan, poliisin lupahallinnon ja veroviraston lomakkeita ja palveluita. Julkishallinnon palveluntarjoajien lisäksi myös erilaiset kansalaisjärjestöt ovat lähteneet mukaan yhteispalvelupisteisiin. Järjestöt tiedottavat toiminnastaan ja tarjoavat palveluitaan yhteispalvelupisteen kautta, pisteessä on myytävänä tai vuokrattavana järjestöjen tuotteita ja järjestöt näkyvät tapahtumissa ja teemapäivissä.

Yhteispalvelua on järjestetty noin kymmenen vuoden ajan ja toimintaa on arvioitu useampaankin otteeseen. Vuonna 1998 Sisäasianministeriö julkaisi raportin yhteispalveluhankkeen kokemuksista (Jarkko & Haavisto, 1998) ja vuonna 1999 julkaistiin Lapin yliopiston toteuttaman yhteispalvelun arviointitutkimuksen lopuraportti (Kortet & Haveri, 1999). Näissä kartoituksissa ei kuitenkaan ole selvitetty järjestöjen roolia yhteispalveluissa. Järjestöt, yhdistykset ja muut ns. kolmannen sektorin toimijat ovat tulleet mukaan yksittäisiin yhteispalvelupisteisiin vähitellen ja yhteistyö on virinnyt aikaisempien verkostojen perusteella tai vastaten johonkin paikalliseen tarpeeseen. Tarkkoja tietoja yhteistyön laadusta ja laajuudesta ei ole aikaisemmin kerätty.

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto aloitti keväällä 2003 sisäministeriön rahoittamana selvitystyön, jonka tarkoituksena oli kartoittaa kolmannen sektorin tuottamien palveluiden roolia osana julkishallinnon yhteispalveluita. Tässä raportissa käydään läpi kartoituksen tuloksia: kuinka laajaa yhteistyö järjestöjen ja yhteispalvelupisteiden välillä on ja millaisia kokemuksia kolmannella sektorilla ja yhteispalvelupisteillä on ollut yhteistyöstä.

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. (STKL) on valtakunnallinen sosiaalipoliittinen asiantuntijajärjestö, joka kouluttaa alan ihmisiä, tekee tutkimusta, kehittää ja vaikuttaa. STKL toimii sosiaalialan yhteistyöjärjestönä edistäen sosiaali- ja terveyspalvelujen tasa-arvoista toteutumista sekä kansalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia. Liitto on pitkään ollut mukana kehittämässä järjestöjen ja julkishallinnon yhteistyötä sekä erilaisia palvelu- ja toimintamalleja yhteistyössä kuntien, järjestöjen, lääninhallitusten ja muiden toimijoiden kanssa eri puolilla Suomea.

2. Kartoituksen taustaa: yhteispalvelu kansalaisten tarpeisiin vastaajana

2.1 Mikä on yhteispalvelu?

Yhteispalvelu tarkoittaa vähintään kahden julkisen hallinnon edustajan asiakaspalvelujen tarjoamista yhteisessä palvelupisteessä. Yhteispalvelumallin kehittäminen käynnistyi 1990-luvun alussa ja yhteispalvelulaki (Laki julkisen hallinnon asiakaspalveluiden järjestämisestä yhteisissä palveluyksiköissä 802/93) astui voimaan syksyllä 1993. Laki ei velvoita yhteispalveluun, vaan antaa mahdollisuudet sen toteuttamiseksi. Yhteispalvelulainsäädäntöä ollaan uudistamassa, jotta se palvelisi toiminnan kehittämistä entistä paremmin.

Keskeisenä pyrkimyksenä yhteispalveluhankkeessa on ollut toimivan ja kattavan julkisen palveluverkon aikaansaaminen ja ylläpitäminen. Toiminnan ideana on ollut koota palveluiden tuottajia yhteen asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, turvata palvelujen saatavuus sekä kehittää asiakaspalveluiden laatua, palvelutuotannon tehokkuutta ja lisätä taloudellisuutta.

Useat eri tahot ovat käynnistäneet kokeiluja ja hankkeita yhteispalvelujen kehittämiseksi. Toimintaa koordinoi sisäasiainministeriö ja kehittämistyössä ovat olleet vahvasti mukana mm. valtionvarainministeriö, Kuntaliitto, kunnallishallinnon tietotekniikkaneuvottelukunta ja Kansaneläkelaitos.

Yhteispalveluhanketta on laajemmin arvioitu 1990-luvun lopulla (Kortet & Haveri 1999). Arviointitutkimuksen loppuraportin mukaan yhteispalvelu oli vaikuttanut positiivisesti julkisten palvelujen laatuun ja saatavuuteen, auttanut saavuttamaan pieniä kustannussäästöjä ja tehostanut virastojen palvelutuotantoa. Myös asiakkaat olivat tyytyväisiä siihen, että palvelut sai keskitetyksi yhdeltä tiskiltä. Todellinen yhteispalvelu yli sektorirajojen oli kuitenkin valitettavan usein jäänyt toteutumatta, ja varsinaiset palvelutarpeet hoidettiin edelleen taustavirastoissa. Yhteispalvelun kehittäminen on jatkunut saatuja kokemuksia hyödyntäen ja yhteispalvelupisteiden määrä on jatkuvasti kasvanut: vuoden 1997 lopulla pisteitä oli 115, syksyllä 2003 niitä oli yli 200.

Yhteispalvelupisteet ovat keskenään hyvinkin erilaisia niin palveluvalikoimansa kuin tilojensa puolesta. Usein tarjolla on valtion viranomaisten, kuntien ja Kelan lomakkeiden jakelu, täyttöneuvonta ja hakemusten vastaanotto. Lisäksi yhteispalvelupisteessä voi saada veroneuvontaa ja tehdä verokorttimuutoksen, saada työvoimahallinnon informaatio- ja neuvontapalveluita sekä poliisin lupapalveluita. Myös palvelupisteiden ulkoiset puitteet ja henkilöstön määrä vaihtelevat. Yhteispalvelupisteitä on sekä isojen kaupunkien keskustoissa, ostoskeskuksissa ja lähiöissä että pienissä kunnissa ja haja-asutusalueella. Yhtenä toiminnan tavoitteena onkin ollut turvata haja-asutusalueiden ja maaseudun palvelut sekä tuoda palveluja sinne, missä ihmiset liikkuvat muutoinkin.

Toiminnan kehittämisen tavoitteena on yhteispalvelupisteverkoston ja palveluvalikoiman laajentaminen myös muihin kuin viranomaisten palveluihin. Nämä palvelut nivoutuivat luontevasti paikallisesta, asiakaslähtöisestä näkökulmasta rakentuvaan palveluvalikoimaan ja tuovat yhteispalvelupistettä lähemmäs tavallista kansalaista. Tällä hetkellä yhteispalvelupisteiden yhteydessä toimii jonkin verran yksityisiä palveluntarjoajia kuten apteekki, pankki, kampaamo ja Lippupalvelu. Myös erilaiset kolmannen sektorin palvelut ovat löytäneet tiensä yhteispalvelupisteisiin.

2.2 Mikä on kolmas sektori?

Kolmas sektori tarkoittaa niitä toimijoita, jotka eivät kuulu julkisen sektorin (valtio ja kunnat) tai yksityisen sektorin (voittoa tavoittelevat yritykset) toimijoiden piiriin. Kolmanteen sektoriin kuuluvat erilaiset järjestöt, yhdistykset, vertaisryhmät, kerhot ja vapaaehtoistoiminta. Myös erilaiset säätiöt ja uusosuuskunnat luetaan usein kuuluvaksi kolmanteen sektoriin. (Ks. esim. Harju, 2003; Siisiäinen, 2002; Kinnunen & Laitinen, 1999; Siisiäinen, 1996.)

Aaro Harju (2003) määrittelee kansalaisjärjestön seuraavasti: "Kansalaisjärjestö on rekisteröity tai rekisteröimätön yhdistys, joka toimii tietyn, päätetyn tarkoituksen hyväksi paikallisesti, alueellisesti ja/tai valtakunnallisesti, jolla on hyväksytyt säännöt tai ainakin toimintanormit ja jolla on toimintaorganisaatio ja sovittu taloudenhoito." Kolmannen sektorin toimijoille on yhteistä se, että ne ovat kansalaisten muodostamia ja johtamia. Muita tyypillisiä piirteitä ovat yleishyödyllisyys, eettisyys, voittoa tavoittelemattomuus ja vapaaehtoisuus. (Harju, 2003.)

Suomessa on yli 100 000 rekisteröityä yhdistystä eli kolmannen sektorin toimijaa (Helander & Laaksonen, 1999). Sosiaali- ja terveysalan järjestöjä on tuhansia, laskentatavoista riippuen niitä on arvioitu olevan 6 000 - 12 000 (Dufva, 2003, 22; Poteri, 1998). Sosiaali- ja terveysjärjestöjen tärkeimmän rahoittajan eli Raha-automaattiyhdistyksen tietokannasta löytyi vuonna 2001 yhteensä 1169 sosiaali- ja terveysjärjestöä, joilla oli yli 15 000 jäsenyhdistystä (Kauppinen & Niskanen, 2003).

Yhdistystoiminnan lähtökohtana on yleensä edistää omaa asiaa ja tarjota mahdollisuus kansalaisvaikuttamiseen. Usein tavoitteena on yksinkertaisesti järjestää vapaa-ajan toimintaa jäsenille. Kolmas sektori näyttäytyy usein erilaisten tapahtumien ja toiminnan kautta, mutta se tuottaa myös paljon erilaisia palveluita, jotka tukevat ja täydentävä kuntien palvelutarjontaa. Kolmannen sektorin toimijat voidaankin luokitella tehtävänsä mukaan esimerkiksi edunvalvontajärjestöihin, vertaistoimintajärjestöihin, vapaaehtoistoimintaa järjestäviin järjestöihin, asiantuntijajärjestöihin ja palveluntuottajajärjestöihin. (Dufva, 2003, 17; Murto, 2003, 67.)

Kolmannen sektorin toimijoita voidaan luokitella myös kohderyhmänsä ja jäsenistön mukaan. Tyypillisiä paikallisen tason järjestöjä ovat asukas- ja kotiseutuyhdistykset, harrastus- ja urheiluseurat sekä lukuisa joukko sosiaali- ja terveysalan järjestöjä, jotka tuottavat toimintaa ja palveluja erilaisille ihmisryhmille: lapsille ja lapsiperheille, ikääntyville, vammaisille, pitkäaikaissairaille, mielenterveysongelmallisille, päihdeongelmallisille, työttömille ja muille erityistä tukea tarvitseville ryhmille. Suurella osalla järjestöjä (esim. Mannerheimin Lastensuojeluliitolla ja Suomen Punaisella Ristillä) on valtakunnallisen toimintansa lisäksi paikallisella tasolla toimivia paikallisyhdistyksiä tai -osastoja, jotka järjestävät erilaisia tilaisuuksia, kursseja, kerhoja ja muuta toimintaa.

Sosiaali- ja terveysalalla kolmannen sektorin rooli on korostunut erityyppisen tuen tarjoajana. Järjestöt tarjoavat sekä jäsenilleen että ns. suurelle yleisölle aineellista, toiminnallista, emotionaalista ja tiedollista tukea. Keskeisellä sijalla on vapaaehtoistoiminta ja erilaiset kokemukselliseen vertaistukeen perustuvat toimintamuodot, mutta järjestöillä on myös ammattiin koulutettua, palkattua henkilökuntaa etenkin erilaisten palvelujen parissa.

Sosiaali- ja terveysjärjestöillä on tärkeä tehtävä hyvinvointipalvelujen järjestäjänä. Suomalaisen yhteiskunnan erityispiirre on, että sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmä on erittäin hajautettu ja palveluita tuotetaan ns. welfare mix -mallin mukaisesti. Kunnat voivat tuottaa itse palveluita, toimia yhteistyössä muiden kuntien kanssa tai ostaa palveluita yksityisiltä palveluntuottajilta. Kolmas sektori tuottaa merkittävän osan sosiaali- ja terveyspalveluista. Jopa 17 % sosiaalipalveluista ja 3 % terveyspalveluista on järjestöjen tuottamaa (Kauppinen & Niskanen, 2003).

Kolmannen sektorin tuottamia palveluja ovat muun muassa erilaiset laitokset, palvelutalot, turvakodit, perhehoito, kotipalvelut, työtoiminta, työhön kuntoutus, päihdekuntoutus, vapaaehtoistoiminta, vertaistoiminta ja lomatoiminta. Kolmas sektori tuottaa myös runsaasti koulutusta ja neuvontaa sekä ammattihenkilöstölle että ns. suurelle yleisölle ja tarjoaa konsultaatiota ja asiantuntijapalveluita. Paikallistason yhdistykset järjestävät harrastus- ja vapaaehtoistoimintaa sekä tarjoavat erilaisia tukipalveluita niin omille jäsenilleen kuin muillekin kiinnostuneille.

Sosiaalibarometrin 2003 mukaan järjestöjen merkitys sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottajana on jonkin verran kasvamassa. Odotuksia kohdistuu myös kuntien ja järjestöjen yhdessä tuottamia tuki- ja palvelumuotoja kohtaan. (Eronen ym. 2003.) Sosiaalibarometrin mukaan sosiaali- ja terveyspalveluiden rakenteet ovat muotoutumassa uudelleen jotta pystytään yhä paremmin vastaamaan paikallisiin, yksilöllistyviin palveluntarpeisiin. Erityisesti yleistynevät erilaiset kumppanuus- ja monitoimijaratkaisut, joissa paikalliset tai seudulliset toimijat yhdistävät osaamistaan ja resurssejaan.

2.3 Miten kolmas sektori liittyy yhteispalveluihin?

Kolmas sektori, lähinnä erilaiset paikallisyhdistykset, asukas- ja harrastusseurat, ovat muutamissa yhteispalvelupisteissä olleet vahvasti mukana toiminnan alusta asti. Tietoja yhteistyön määrästä tai laadusta ei kuitenkaan ole kerätty eikä järjestöyhteistyötä ole koordinoitu, vaan toiminta on virinnyt ja kasvanut yksittäisten yhteispalvelupisteiden ja niiden asiakkaiden tarpeiden ja mahdollisuuksien mukaan.

Pyrkimyksiä järjestöjen roolin kasvattamiseksi osana kansalaisten hyvinvointipalveluiden turvaamista on kuitenkin vireillä. Valtioneuvoston keskushallinnon kehittämishanke "Kuule kansalaista" on tuottanut eri hallinnonaloille menettelytapoja ja strategioita kansalaisjärjestöjen äänen tuomiseksi kuuluville. Sosiaali- ja terveysministeriön Kansalaisjärjestötoiminnan strategiassa (2003) kansalaisjärjestöt linjataan merkittäviksi sosiaaliturvan toimijoiksi, hyvinvointipalveluiden ja etenkin erityisryhmiä koskevan tiedon tuottajiksi. Yhteispalveluiden osana nämä ajatukset pääsevät toteutumaan erinomaisella tavalla.

Kolmannen sektorin mahdollisuudet yhteispalvelun muiden palveluntarjoajien täydentäjinä ovat erittäin laajat ja yhteispalvelupisteet soveltuvat hyvin kolmannen sektorin palveluiden paikallisiksi kokoajiksi helpottaen kansalaisten, julkishallinnon ja järjestöjen kohtaamista. Paikallisille järjestöille ja yhdistyksille yhteispalvelupiste olisi luonteva toiminta-areena, jossa järjestön toiminnasta voidaan tiedottaa ja jossa tiettyjä tapahtumia, kerhoja tai kokouksia voidaan järjestää. Järjestöjen tarjoamat asiakaspalvelut soveltuisivat yhteispalveluihin etenkin erilaisten erityisryhmien kuten vammaisten tai vanhusten asiointiin helpottajina.

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto aloitti keväällä 2003 selvitystyön, jonka tarkoituksena oli kartoittaa kolmannen sektorin roolia ja yhteistyön mahdollisuuksia yhteispalveluissa. Tarkoituksena on ollut selvittää, mitkä järjestöt tai muut kolmannen sektorin toimijat ovat nykyisellään tai ovat olleet aikaisemmin mukana yhteispalvelussa, miksi ne ovat tulleet mukaan toimintaan ja miksi osa mukana olleista järjestöistä on irrottautunut yhteistyöstä. Erityisesti huomiota on kiinnitetty siihen, mitä kehittämishaasteita ja kitkakohtia matkan varrella on ollut, mitä muutoksia mukanaolo on aiheuttanut ja mitä lisäarvoa järjestöjen mukanaolo on tuonut yhteispalvelupisteelle ja sen asiakkaille.

3 Järjestöjen rooli yhteispalvelussa

3.1 Kartoituksen käytännön toteutus

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto on sisäasiainministeriön tuella selvittänyt, miten kolmas sektorin on ollut mukana yhteispalveluissa. Selvitystyön lähteinä käytettiin Sisäasiainministeriön internet-sivuilta *www.yhteispalvelu.intermin.fi* löytyvää tietokantaa yhteispalvelupisteistä, yhteispalvelupisteille lähetettyä kyselyä sekä muutamien yhteispalvelupisteiden palvelusihteerien ja järjestöjen edustajien puhelinhaastatteluja sekä tutustumiskäyntejä.

Sisäasiainministeriön tietokantaan on koottu lista kunkin yhteispalvelupisteen palveluntarjoajista. Luokitus määrittelee kolmannen sektorin edustajat luokkaan "muut tahot", johon kuuluvat myös esimerkiksi ulosotto, oikeusavustaja, MELA, Myel, kalastuslupien myynti ja yksityiset palveluntarjoajat. Noin 50 yhteispalvelupisteessä on mukana "muuta tahoja". Kolmannen sektorin palveluntarjoajia on tietokannan mukaan kuitenkin vain 16 palvelupisteessä. Taulukkoon 1 on koottu lääneittäin kaikkien yhteispalvelupisteiden määrä ja niiden yhteispalvelupisteiden määrä, joissa sisäministeriön tietojen mukaan on mukana kolmannen sektorin edustajia.

Taulukko 1

Yhteispalvelupisteiden lukumäärät lääneittäin

	Kaikki yhteispalvelupisteet	Yhteispalvelupisteet joissa on järjestöjä mukana
Etelä-Suomi	58	10
Länsi-Suomi	58	2
Itä-Suomi	33	1
Oulu	27	3
Lappi	6	0
Yhteensä	182	16

Lähde: *www.yhteispalvelu.intermin.fi* (15.5.2003)

Tietokannan tietojen täydentämiseksi Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto on lähettä kirjallisen kyselylomakkeen kesäkuun alussa 2003 kaikkiin yhteispalvelupisteisiin. Suomessa oli kyselyn lähettämishetkellä 182 yhteispalvelupistettä, mutta osoitetiedot olivat 179 yhteispalvelupisteestä. Osoitetiedot saatiin sisäasiainministeriön tietorekisteristä valmiina osoitetarroina. Samaan aikaan postituksen kanssa kyselystä informoitiin sisäasiainministeriön Yhteispalvelusähköpostilla ja yhteispalvelun internet-sivuilla. Kysely oli mahdollista täyttää myös sähköisessä muodossa.

Määräaikaan mennessä vastauksia palautui 51 yhteispalvelupisteestä eli vastausprosentti oli 28,5. Niille yhteispalvelupisteille, jotka eivät vielä ole palauttaneet kyselylomaketta, lähetettiin uusi lomake ja muistutuskirje elokuun alussa. Karhukirjeen jälkeen palautui 60 täytettyä lomaketta ja 3 tyhjää lomaketta. Kaikkiaan vastauksia saatiin siis 111 ja vastausprosentti oli 62,0.

Sisäasiainministeriön tietokannan mukaan vain 16:ssa Suomen 182 yhteispalvelupisteestä on mukana järjestöjen palveluja. Tietokannan tiedot eivät ole aivan ajan tasalla: kun näiden pisteiden kokemuksia kysyttiin puhelimitse huhtikuussa 2003, kävi ilmi, että ainoastaan 14 pisteessä oli järjestöjä mukana. Kirjallisen kyselyn tuloksena löytyi kuitenkin 17 uutta yhteispalvelupistettä, joissa on järjestöjen palveluja joko säännöllisesti tai satunnaisesti tarjolla. Varsinaisten asiakaspalvelujen lisäksi useissa yhteispalvelupisteissä on tarjolla järjestöjen esitemateriaalia ja palvelusihteerit osaavat ohjata asiakkaita järjestöjen palvelujen pariin. Järjestöt olivat jollain tavoin mukana noin puolessa kyselyyn vastanneista yhteispalvelupisteistä.

3.2 Mitkä järjestöt ovat mukana yhteispalveluissa?

Kyselyyn vastanneista yhteispalvelupisteistä useimmat olivat kunnan ja jonkin muun valtiohallinnon toimijan yhteisiä toimipisteitä. Taulukossa 2 on eritelty kaikissa kyselyyn vastanneissa pisteissä mukana olevien toimijoiden lukumäärä ja prosenttiosuus. Kunta oli mukana 83:ssä eli 76 prosentissa vastanneista pisteistä. Poliisi oli mukana lähes yhtä usein: 80 pisteessä (73 %). Seuraavina olivat Kela (66 %), työvoimatoimisto (60 %), verotoimisto (53 %) ja maistraatti (50 %).

Taulukko 2

Mitä palveluntarjoajia on mukana yhteispalvelupisteissä

	lkm	%
Kunta / kaupunki	83	75,5
Poliisi	80	72,7
Kansaneläkelaitos (Kela)	73	66,4
Työvoimatoimisto	66	60,0
Verotoimisto	58	52,7
Maistraatti	45	40,9
Kihlakunta	26	23,6
Seurakunta	21	19,1
Ulosotto	13	11,8
Mela-asiamies	8	7,2
Tiehallinto	6	5,5
Maanmittauslaitos	6	5,5
Posti	6	5,5
Pankki	4	3,6
Matkahuolto	2	1,8
Vakuutusyhtiö	2	1,8

	lkm	%
Kulttuurijärjestö	11	10,0
Asukasyhdistys,	9	8,2
Harrastus- tai urheiluseura	9	8,2
Nuorisojärjestö	7	6,4
Vammaisjärjestö	7	6,4
Perhejärjestö	5	4,5
Eläkeläisjärjestö	3	2,7
Terveysjärjestö	4	3,6
Poliittinen järjestö	2	1,8
Muu palveluntarjoaja (meripelastusyhdistys, kalastusyhdistys, sotaveteraanit, aikuiskoulutuskeskus, TE-keskus, kampaaja, jalkahoitola, apteekki)	14	14,7

N=109

Järjestöjä oli jollain tavoin mukana noin joka toisessa (48 %) kyselyyn vastanneessa yhteispalvelupisteessä. Useimmiten järjestöt näkyvät yhteispalvelussa vain paperilla: tarjolla on eri järjestöjen esitteitä tai yhteystietoja. Aktiivisesti järjestöt ovat mukana muutamissa pisteissä.

28 vastaajaa (26 %) nimesi toiminnassa mukana olevia järjestöjä. Mukana olleet järjestöt olivat useimmin paikallisia kotiseutu- ja asukasyhdistyksiä sekä urheilu- ja harrastusseuroja. Sosiaali- ja terveysalan järjestöistä oli mukana mm. vammaisjärjestöjä, syöpäjärjestöjä, Sydänyhdistys, Mannerheimin Lastensuojeluliiton paikallisyhdistys, Suomen Punaisen Ristin paikallisosasto, Hengitysliitto Heli ja Reumayhdistys.

3.3 Miten järjestöt näkyvät yhteispalveluissa?

Järjestöt näkyivät pisteissä lähinnä esitteiden ja yhteystietojen kautta. Noin 40 prosentissa vastanneista yhteispalvelupisteistä oli tarjolla järjestöjen esitteitä ja samoin 40 prosentissa pisteistä asiakas pystyy etsimään lisätietoa järjestöistä internetin kautta. Neljäsosassa pisteitä palvelusihteeri ohjasi asiakkaita järjestöjen pariin ja vähän alle neljäsosassa pisteitä oli myynnissä tai vuokrattavana järjestöjen tuotteita. Yhteisiä teemapäiviä oli järjestetty 17 prosentissa pisteistä. Vain joka kymmenennessä pisteessä oli tarjolla järjestöjen asiakaspalveluja. 48 vastaajaa (44 %) ilmoitti, etteivät järjestöt näy toiminnassa lainkaan. (Taulukko 3.)

Taulukko 3

Miten järjestöt näkyvät yhteispalvelupisteessä

	lkm	%
Internet-päätteellä voi hakea lisätietoja järjestöistä	45	41,3
Palvelupisteessä on tarjolla järjestöjen esitteitä ja yhteystietoja	44	40,4
Palveluneuvoja ohjaa asiakkaita järjestöjen pariin	27	24,8
Palvelupisteessä on myynnissä / vuokrattavana järjestön tuotteita	25	22,9
Järjestöt ovat mukana erilaisissa teemapäivissä tai tapahtumissa	18	16,5
Palvelupisteessä on tarjolla järjestöjen asiakaspalveluja	11	10,1
Järjestöt eivät ole millään tavoin mukana yhteispalvelussa	48	44,0

N=109

3.4 Mitkä järjestöjen palvelut tai toiminta soveltuisi yhteispalveluun?

Kyselyssä tiedusteltiin yhteispalvelupisteiden palvelusihteerien näkemystä siitä, mitkä kolmannen sektorin tuottamat palvelut tai toiminta voisivat soveltua yhteispalvelupisteessä tarjottaviksi. Taulukossa 4 on esitetty vastausten jakautuminen valmiiksi annettujen vastausvaihtoehtojen kesken.

Yli puolet vastaajista piti esitteiden jakamista ja asiakkaiden ohjaamista yhteispalveluihin soveltuvana toimintana. Kolmasosa vastaajista näki myös erilaisten ilmoittautumisten vastaanottamisen mahdollisena yhteispalvelupisteessä. Yli viidesosa vastaajista piti yhteispalveluihin soveltuvana myös järjestöjen tuotteiden myymistä ja erilaisten teemapäivien järjestämistä yhteistyössä kolmannen sektorin kanssa. Koko vastaajamäärästä 23 % oli sitä mieltä, etteivät mitkään järjestöjen toiminnot sovellu nykyisellään yhteispalvelupisteisiin, tai ainakaan vastaajan omaan yhteispalvelupisteeseen.

Taulukko 4

Mitkä järjestöjen palvelut tai toiminta soveltuisivat mielestänne yhteispalvelupisteeseen?

	lkm	%
Järjestöjen esitteiden jakaminen	74	67,9
Asiakkaiden ohjaaminen järjestöjen palveluiden pariin	53	48,6
Ilmoittautumisten vastaanotto retkille tai tapahtumiin	37	33,9
Tuotemyynti	23	21,1
Teemapäivien järjestäminen	20	18,3
Lasten turvaistuinten tms. välineiden vuokraus	12	11,0
Yleisötilaisuuden järjestäminen	14	12,8
Yhdistysten kokousten järjestäminen	14	12,8
Kotipalveluiden välitys	8	7,3
Perhekahvilan järjestäminen	2	1,8
Muu (omaishoitajapalvelu)	2	1,8
Järjestöjen palvelut eivät nykyisellään sovellu tarjottavaksi yhteis- palvelupisteessä	25	22,9

N=109

Vastaukset jakaantuivat selvästi sen mukaan, oliko vastaajan omassa yhteispalvelupisteessä järjestöjen palveluita tarjolla. Näitä erityyppisiä vastaajaryhmiä käsitellään myöhemmin tässä raportissa.

3.5 Mille järjestöille olisi kysyntää?

Vastaajilta tiedusteltiin minkä tyyppisten järjestöjen palveluille heidän omalla alueellaan olisi eniten kysyntää. Eniten katsottiin olevan tarvetta eläkeläisten tai vanhusten asioita ajavien järjestöjen palveluille. Seuraavina olivat erilaiset harrastusjärjestöt, asukasyhdistykset ja nuorisojärjestöt. Vajaa kolmasosa (28 %) vastaajista katsoi, ettei alueella ole lainkaan kysyntää kolmannen sektorin palveluille. (Taulukko 5.)

Taulukko 5

Minkä tyyppisten järjestöjen palveluille alueellanne olisi mielestänne tarvetta tai kysyntää?

	lkm	%
Eläkeläisjärjestö	30	27,5
Harrastusyhdistys	24	22,0
Asukasyhdistys	22	20,2
Nuorisojärjestö	22	20,2
Perhejärjestö	20	18,3
Kulttuurijärjestö	20	18,3
Urheilujärjestö	19	17,4
Vammaisjärjestö	15	13,5
Terveysjärjestö	11	10,1
Poliittinen järjestö	4	3,7
Muu palveluntarjoaja	2	1,8
Kysyntää ei tällä hetkellä ole minkään järjestön palveluille	30	27,8

N=109

Vastaajilta kysyttiin myös uskoisivatko he että alueen järjestöt olisivat kiinnostuneita lähtemään mukaan yhteispalvelupisteen toimintaan. Kaksi kolmasosaa vastaajista ei osannut sanoa kantaansa asiaan. Vajaa kolmasosa uskoi järjestöjen olevan kiinnostuneita ja vain 7 (6 %) vastaajaa uskoi, ettei järjestöjä kiinnostaisi yhteistyö. (Taulukko 6.)

Taulukko 6

Luuletteko että alueenne olisivat kiinnostuneita tulemaan mukaan yhteistyöhön?

	lkm	%
Kyllä	30	29,4
Ei	7	6,3
En osaa sanoa	65	63,7
Ei vastattu	9	8,1
Yhteensä	111	100,0

3.6 Mitä järjestöjen mukanaolo merkitsisi käytännössä?

Vastaajia pyydettiin lopuksi kertomaan kokemuksiaan ja mielipiteitään siitä, miten järjestöjen mukana olo yhteispalveluissa on muuttanut palvelupisteen toimintaa ja mitä hyötyä tai haittaa siitä on ollut. Mikäli ko. pisteessä ei ollut mukana kolmannen sektorin toimijoita, pyydettiin vastaajaa miettimään, mitä vaikutuksia yhteistyöllä voisi olla.

Vastaajien mukaan järjestöjen mukana olo toisi ennen kaikkia lisää tietoa yhteispalvelupisteiden asiakkaille ja helpottaisi asioimista, kun kaikki palvelut saisi samasta paikasta. Muutama vastaaja arveli, että järjestöjen mukanaolo lisäisi koko yhteispalvelupisteen tunnettuutta paikkakunnalla.

Toimintatapojen nähtiin muuttuvan ennen kaikkea palvelujen monipuolistumisen myötä. Järjestöjen mukanaolo lisäisi yhteispalvelupisteen asiakasmääriä, mikä taas vaikuttaisi todennäköisimmin aukioloaikoihin pitenemiseen ja henkilöstömäärän kasvuun. Muutama vastaaja toi esiin sen, että järjestöjen mukanaolo voisi olla tai on ollut myös lisäresurssi yhteispalvelupisteelle, suurin osa pelkäsi yhteistyön vain verottavan olemassa olevia resursseja.

Kitkakohtina kolmannen sektorin ja yhteispalvelupisteiden yhteistyössä nähtiin juuri resurssipula. Jopa 27 vastaajaa toi esiin, että yhteistyötä hankaloittaa tai sen estää kokonaan liian pieni työntekijämäärä, käytettävissä olevan työajan niukkuus tai tilojen ahtaus. Usein yhteistyön kitkakohtana nähtiin se, että esitehlyllä on jo täynnä tai lisämateriaali ei mahdu enää yhteispalvelupisteen tiloihin, eli ongelmat liikkuvat hyvin konkreettisissa asioissa, jotka olisi helposti ratkaistavissa. Muutama vastaaja toi esiin erilaisiin näkemyksiin ja tavoitteisiin tai kohderyhmään liittyviä kitkakohtia, tai muita syvemmälle meneviä asioita, jotka estävät kolmannen sektorin ja julkishallinnon yhteistyötä toiminnallisella tasolla. Palvelupisteen kaupallistuminen nähtiin ongelmana, mikäli järjestöjen tuotemyyntiä lisättäisiin. Kaksi vastaajaa toi esiin sen, että olisi vaikeaa ottaa kaikkia

alueen järjestöjä mukaan tasapuolisesti ja vain osan mukaan ottaminen olisi epäoikeudenmukaista. Tiedonkulkuun ja vastuuhenkilöiden puuttumiseen liittyviä näkökohtia esitettiin myös useissa vastauksissa.

Kehittämisehdotuksina vastaajat toivoivat useimmin lisää resursseja toimintaan. Toiseksi useimmin toistunut kehittämisidea olivat yhteiset palaverit ja yhteiset tapahtumat yhteispalvelupisteen ja järjestöjen kesken. Tiedotusta ja koulutusta toivottiin myös useissa vastauksissa.

Yhteispalvelupisteet jakaantuivat vastausten perusteella kolmeen ryhmään: ne, joissa järjestöt eivät olleet mukana millään tavoin; ne, joissa oli tarjolla tietoa järjestöistä, ja ne, joissa järjestöt olivat vahvasti mukana.

3.7 Yhteispalvelupisteiden ryhmittely

Ryhmä 1. Järjestöt eivät mukana millään tavoin

58 pisteessä (52 %) järjestöt eivät olleet mukana millään tavoin. Nämä pisteet suhtautuivat varautuneesti toiminnan laajentamiseen. Tämän ryhmän vastaajat näkivät esitteiden jakamisen ainoana yhteispalveluihin soveltuvana järjestöihin liittyvänä toimintamuotona, tai olivat sitä mieltä, etteivät mitkään järjestöjen palvelut sovellu nykyisellään tarjottavaksi yhteispalvelupisteessä. Perusteluna vastaajat esittivät pieniä henkilöstöresursseja ja vähäistä asiakasmäärää. Tämän ryhmän vastaajat eivät myöskään nähneet alueellaan kysyntää järjestöjen palveluille.

”Lisää palvelupisteessä työskentelevien työmäärää ja saattaa aiheuttaa epäselvyyttä tehtävien hoidossa.”

”Yhteispalvelu on työssäni kaiken muun lisänä, ei ole aikaa hoitaa järjestöjen asioita.”

”Yhteispalvelua pitäisi hoitaa henkilö, jolla olisi aikaa hoitaa ko. tehtävää, ettei niitä hoidettaisi kiireellä oman toimen ohessa. Paikka pitäisi olla keskeinen, jossa ihmiset liikkuisivat paljon.”

Ryhmä 2. Järjestöjen esitteitä tarjolla

31 pisteessä (28 %) oli tarjolla järjestöjen esitteitä tai mahdollisuus hakea lisätietoa internetin avulla. Näistä 10 pisteessä oli myynnissä järjestöjen tuotteita: t-paitaa, vuosilautasta, käsityötuotteita, urheiluseuran avaimia ja lippuja, kylätoumikunnan kyläkirjoja tai kyläkalenteri sekä kotiseutuyhdistyksen kirjoja, kortteja ja koruja.

Lähes kaikki tämän ryhmän vastaajista olivat sitä mieltä, että järjestöjen esitteiden jakaminen soveltuu hyvin yhteispalvelun toimintamuodoksi. Noin puolet

ryhmästä piti myös asiakkaiden ohjaamista järjestöjen pariin yhteispalvelupisteeseen soveltuvana toimintana. Muutamat vastaajat näkivät mahdollisena myös varsinaisen asiakaspalvelun: ilmoittautumisten tai erilaisten maksujen vastaanoton tai teemapäivien ja tilaisuuksien järjestämisen. Eniten kysyntää arvioitiin olevan erilaisten harrastusyhdistysten, eläkeläisjärjestöjen ja perhejärjestöjen toiminnalle.

Tämän ryhmän vastaajat kertoivat ajatuksiaan yhteispalvelun kehittämisestä ja arvioivat, miten järjestöjen tuottamien palvelujen mukanaolo vaikuttaisi toimintaan, vaikka omassa yhteispalvelupisteessä siitä ei ollutkaan kokemuksia. Järjestöjen nähtiin ennen kaikkea monipuolistavan yhteispalvelupisteen palvelutarjontaa ja helpottavan asioimista, kun kaikki tiedot olisivat tarjolla samalla luokulla.

”Saisi järjestöpuolenkin asiat hoidettua samalla asiointikerralla.”

”Virastoille olisi helppo tulla hakemaan lisätietoja tapahtumista ym.”

”Lisäisi kuntalaisten kiinnostusta siellä toimivia yhdistyksiä kohtaan”

”Voisi löytyä uusia palveluita / tekijöitä”

”Kaupunkilaisten tavallisten ihmisten kuva kaupungin toimista ja vaikutusmahdollisuuksista paranisi. Päättäjät ja ’tavalliset’ saisivat paremmin kontaktin.”

”Enemmän konkreettiseksi yhteispalveluksi > nykyisin enimmäkseen lomake- ja esitejakelua.”

”Vaikea sanoa kun ei ole kokemusta. Riippuu pitkälti siitä, kuinka paljon olisi mukaantulijoita ja missä määrin he toimisivat ypp:ssä. Tilan puute tulee ensimmäiseksi mieleen. Toisaalta voi tulla monen toimiessa pisteessämme hieman ’sekametelisoppa’.”

Useat tämän ryhmän vastaajat korostivat, että palvelujen laajentaminen ei nykyisillä henkilöstö-, työaika- ja tilaresursseilla olisi mahdollista. Muutama vastaaja toi esiin, että uuden palvelusihteerin on vaikea omaksua kaikkea sitä julkishallinnon asiakaspalveluihin liittyvä tietomäärää, mikä yhteispalvelupisteessä tulisi hallita. Jos mukana olisi vielä järjestöjen palveluita, työmäärä kasvaisi ylivoimaiseksi.

”Ajan puute, jos tehtävät lisääntyisivät. Sosiaalitoimessa paljon salassa pidettäviä asioita, asiakaspalvelua runsaasti jo nyt.”

”Koska yhteispalvelupiste toimii oman työn ohella on käytetty aika poissa omista varsinaisista töistä.”

”Tiedon puute! Henkilöresurssit eivät riitä, tilan ahtaus, seinäpinta-ala loppuu.”

”Pienessä yhteisössä ei tahdo riittää toimijoita omiin aktiviteetteihin saatikka miettimään uusia keinoja levittää tietoa omasta toiminnasta.”

”Toimitiloissa ei ole esim. tilaa enää ylimääräisille esitteille, koska jo nykyisellään vaikea saada kaikkia lomakkeita ja esitteitä esille.”

”Yhteis palvelussamme tarjotaan jo nyt melkoisen laajasti viranomaispalveluja. Ehkä järjestöjen esitteitä voisi olla laajemmin / enemmän, mutta että joku järjestö toimisi tiloissamme ei välttämättä ole kovin järkevää, eikä helposti toteutettava juttu.”

Kyselyssä ei selvitetty yhteis palvelupisteiden henkilöstöresursseja. Avovastauksen perusteella näyttäisi kuitenkin siltä, että tämän ryhmän vastaajat työskentelevät usein yhteis palvelupisteiden ainoana työntekijänä ja yhteis palvelu on ainoastaan osa työstä. Tästä näkökulmasta onkin ymmärrettävää, etteivät vastaajat toivo työmäärän kasvavan.

Tämän ryhmän kehittämissuositukset liittyivät pitkälti resurssien lisäämiseen, henkilöstömäärän ja tilojen laajentamiseen. Lisäksi toivottiin koulutusta palvelusihteereille. Kaikkien toimijoiden huomioon ottaminen ja yhdessä suunnittelu nähtiin keskeisenä toiminnan kehittämisessä.

”Kaikkien tahojen aktiivista toimintaa, ei yhden vastuulla.”

”Säännölliset palaverit tai yhteydenotot AO tahojen välillä jotta tiedot ovat oikeat ja ajan tasalla.”

”Koulutusta henkilökunnalle > molemmat osapuolet, selvät pelisäännöt > toimintatavat. Yhteis palvelupisteestä toimiva kokonaisuus jossa tarjottavat palvelut ovat monipuoliset ja alueellisesti taroituksenmukaiset.”

”Yhteisiä tempauksia ja yhteisiä tapaamisia eri järjestöjen ja julkishallinnon edustajien kanssa.”

”Tietoa yhteis palvelun tarjoamista mahdollisuuksista lisää sekä järjestöille että viranomaisille. Vieläkin törmää usein siihen mielikuvaan että yhteis palvelu on uhka eikä mahdollisuus!”

”YPP haluaa auttaa järjestöjä toimimaan paremman palvelun saamiseksi asiakkaille, mutta emme halua olla 'kaatopaikka', jonne kaikki hankalat ja aikaa vievät toiminnot työnnetään kysymättä palvelupisteiden kapasiteettiä.”

Hyviä esimerkkejä tähän ryhmään kuuluvista yhteispalvelupisteistä ovat Kaarinan ja Vaasan yhteispalvelupisteet. Kaarinassa yhteispalvelupiste toimii paikallisten yhdistysten ja järjestöjen yhteystietojen kokoajana ja välittäjänä. Yhteispalvelupiste on perustettu jo vuonna 1995 ja järjestöt ovat olleet mukana alusta asti. Mukana on paikallisia urheilu- ja nuorisoseuroja, Kaarinan teatteri ja Mannerheimin Lastensuojeluliiton Kaarinan paikallisyhdistys. Mannerheimin Lastensuojeluliiton yhdistyksellä on yhteispalvelupisteessä tuotemyyntiä sekä tiedotusta tapahtumista ja lastenhoitoringistä. Urheilujärjestöt jakavat lippuja ja esitteitä sekä myyvät pinssejä. Lisäksi Torpan kehitysvammaisten toimintakeskus, Voivalan taitokeskus (pienyrittäjäkeskus) ja kaupungin työllistämispaja Pajamesarit ovat tuoneet tuotteitaan myyntiin yhteispalvelupisteeseen.

Myös Vaasan yhteispalvelupisteessä paikalliset yhdistykset ja järjestöt ovat laajasti edustettuina. Yhteispalvelupiste kerää sähköistä palvelukalenteria ja sen puitteissa tuottaa ja päivittää yhdistysten internetsivuja ilmaiseksi. Mukaan pääsevät kaikki Vaasan yhdistykset ja yhteisöt, jotka toimittavat tietonsa yhteispalvelupisteeseen. Yhteistyössä järjestöjen kanssa on järjestetty myös teemapäiviä yhteispalvelupisteen yhteyteen.

Kolmas esimerkki yhteispalvelupisteestä, joka on toiminut järjestöjen yhteystietojen välittäjänä, on Oulun Kaijonharjun yhteispalvelupiste. Tätä kirjoitettaessa Oulun yhteispalvelupisteen toimintaa ollaan kuitenkin ajamassa alas siten, että toiminta loppuu kokonaan vuoden 2003 lopussa. Toimintaa käynnistettäessä vuonna 1996 toiminnasta tiedotettiin myös järjestökentälle ja mukaan yhteistyöhön lähtivät mm. Nuorten ystävät ry. ja Oulun kaupungin Vammaisneuvosto, jossa on mukana useita vammaisjärjestöjä. Toisin kuin monissa muissa pisteissä, Oulussa kustannuksia jaettiin myös järjestötoimijoille, mikä ilmeisesti rajasi joitakin kiinnostuneita järjestöjä pois toiminnasta.

Oulun yhteispalvelupisteellä on kiinnostavia kokemuksia siitä, millaiset kolmannen sektorin palvelut soveltuvat yhteispalvelupisteessä tarjottaviksi. Alusta asti mukana ollut Nuorten ystävät ry. jättäytyi pois toiminnasta vuodenvaihteessa 2002–2003. Syynä oli se, ettei kysyntää tämän tyyppisen järjestön palveluille ollut. Palveluja kysyttiin vain 1-2 kertaa vuodessa. Nuorten ystävät ry. tuottaa lastensuojelupalveluita, esimerkiksi koulukotipalveluita, ja myy niitä kunnille ostopalveluna. Koska järjestö ei myy tai tarjoa palvelujaan suoraan asiakkaalle tai "tavalliselle kansalaiselle", kysyntää ei yhteispalvelupisteessä oikeastaan voikaan olla.

Vaikka Nuorten ystävien toiminta ei soveltunut yhteispalvelupisteessä tarjottavaksi, he arvioivat, että yhteispalvelupisteen ja järjestöjen yhteistyö on suositeltavaa. Mukana olevien järjestöjen tulee olla sellaisia, joiden toiminta on suoraan yhteydessä kansalaisiin, potilaisiin tai asiakkaisiin. Esimerkkinä ovat vammais-, potilas- ja perhejärjestöt. Myös monet yhteispalvelukyselyn vastaajat toivat esiin sen, miten tärkeää alueellisten tarpeiden ja kysynnän huomioiminen on toimintaa suunniteltaessa. Oulun yhteispalvelupisteen mielestä alueella voisi olla kysyntää erityisesti perheisiin ja lapsiin kohdistuville palveluille ja toiminnalle sekä

toiminnalle, jossa vapaaehtoistyö ja ammatillinen työ yhdistyvät esimerkiksi omaishoidon tai kotipalvelun piirissä.

Ryhmä 3. Järjestöt monipuolisesti mukana

22 pisteessä (20 %) järjestöt ovat monipuolisesti mukana. Kolmessa kyselyyn vastanneessa yhteispalvelupisteessä oli mukana jopa yli 10 järjestöä. Mukana olevat järjestöt ovat paikallisia asukasyhdistyksiä ja kotiseutuyhdistyksiä, urheilu- ja harrastusseuroja, nuorisoseura, taideyhdistys, työttömien yhdistys, eläkeläisten yhdistys, vammaisjärjestöjä, Syöpäsairaiden tukiyhdistys, Reumayhdistys, Mannerheimin Lastensuojeluliiton paikallisyhdistys, Punaisen Ristin paikallisosasto, Sydänyhdistys ja 4H.

Järjestöt ovat mukana yhteispalvelussa monin eri tavoin: Kaikissa kolmannen ryhmän pisteissä oli tarjolla järjestöjen esitteitä ja yhteystietoja ja palvelusihteerin osasi ohjata asiakkaita järjestöjen pariin. Tiedottaminen paikallisista järjestöistä ja yhteystietojen välittäminen nähtiin tärkeänä. Muutamissa pisteissä on hyödynnetty Internetin mahdollisuuksia: kunnan tai yhteispalvelupisteeseen www-sivuilta löytyy järjestöjen yhteystiedot ja tapahtumakalenteri.

Tämän ryhmän yhteispalvelupisteessä on usein myös järjestöjen tuotteita myytävänä (arpoja, kortteja, kirjoja, pinssejä, t-paitoja, videoita, kasetteja, cd-levyjä, koruja) tai vuokrattavana (turvaistuimia ja pelastusliivejä). 11 pisteessä otetaan vastaan yhdistysten jäsenmaksuja. Järjestöjen toimintaan liittyviä tai niitä esitteleviä teemapäiviä ja tapahtumia oli järjestetty 9 yhteispalvelupisteessä. Verenpainemittauksia on järjestetty ainakin yhdessä pisteessä. Yhdessä pisteessä oli järjestön ylläpitämä kahvio.

Tämän ryhmän yhteispalvelupisteet pitivät useita järjestöjen toimintoja ja palveluita soveltuvina yhteispalveluun (taulukko 7):

Taulukko 7

Ryhmän 3 vastaukset kysymykseen "Mitkä järjestöjen palvelut tai toiminta soveltuvat mielestänne YPP:een?"

	lkm	%
Järjestöjen esitteiden jakaminen	22	100
Asiakkaiden ohjaaminen järjestöjen palveluiden pariin	20	91
Ilmoittautumisten vastaanotto retkille tai tapahtumiin	18	81
Tuotemyynti	13	59
Teemapäivien järjestäminen	12	55
Lasten turvaistuinten tms. välineiden vuokraus	9	41
Yhdistysten kokousten järjestäminen	9	41
Yleisötilaisuuden järjestäminen	7	32

N=22

Myös kysyntää järjestöille löytyisi. Eniten uskottiin löytyvän kysyntää asukas-, harrastus- ja eläkeläisjärjestöille toisena olivat perhe-, nuoriso- ja urheilujärjestöt.

Muutammat vastaajat näkivät alueillaan olevan kysyntää myös kulttuuri-, vammais- ja terveysjärjestöjen palveluille. (Taulukko 8.)

Taulukko 8

Ryhmän 3 vastaukset kysymykseen " Minkä järjestöjen palveluille arvioitte olevan kysyntää alueellanne?"

	lkm	%
Harrastusyhdistys	12	55
Eläkeläisjärjestö	11	50
Asukasyhdistys	10	46
Urheilujärjestö	9	41
Nuorisojärjestö	9	41
Perhejärjestö	9	41
Kulttuurijärjestö	9	41
Vammaisjärjestö	7	32
Terveysjärjestö	6	27

N=22

Suurin osa tämän ryhmän vastaajista (17 pistettä 22:sta) arvioi, että alueen järjestöt olisivat kiinnostuneita tulemaan mukaan yhteispalveluun. Kaikista kyselyyn vastanneista 30 % uskoi alueensa järjestöjen olevan kiinnostuneita yhteistyöhön.

Tämän ryhmän vastaajista lähes kaikki vastasivat kyselylomakkeen avokysymyksiin ja kertoivat kokemuksiaan ja mielipiteitään järjestöjen ja yhteispalvelupisteen yhteistyöstä. Järjestöjen mukanaolo oli ennen kaikkea tuonut lisää tietoa yhteispalvelupisteeseen ja lisännyt sen tunnettuutta alueella. Järjestöjen vahva edustus oli myös "epävirallistanut" yhteispalvelupistettä ja tuonut sitä lähemmäs tavallista kansalaista.

"Asukkaat ovat saaneet tietoa harrastuksista ja eri tapahtumista."

"Lisää palveluita lähempänä asiakasta, monipuolisuutta, 'väriä' yhteispalveluun eli varmaan mielenkiinto lisääntyisi."

"Laajempaa tietoa > helpotus työhön. Yhteispalvelun markkinointi viidakkorummun kautta hyvä. Yhteistyö on molemmille antoisaa."

"Palvelujen paraneminen haja-asutusalueilla."

"Entistä enemmän asiakasläheistä toimintaa."

"Uudet tehtävät tuovat kiirettä jo entisiin rutiineihin, mutta monipuolinen tarjonta tuo myös mielenkiintoa yhteispalvelua kohtaan."

"Kahvio on hyvä ratkaisu. Useiden järjestöjen toiminta toisi mukanaan monipuolisuutta mutta voisi ehkä olla negatiivisiakin vaikutteita jos monipuolistuu liiaksi."

Järjestöjen mukanaolo on joidenkin vastaajien mukaan muuttanut yhteis palvelupisteen toimintatapoja. Useimmin toistunut vastaus oli, että järjestöjen mukanaolo on monipuolistanut ja laajentanut yhteis palvelupisteen palveluita. Yhden vastaajan mukaan järjestöjen palvelut ovat tuoneet pisteeseen lisää asiakkaita. Yksi vastaaja toi esiin sen, että järjestöjen mukanaolo on lisäresurssi, joka vähentää yksittäisen palvelusihteerin työtaakkaa. Toisaalta myös tämän ryhmän vastaajat toivat esiin sen, että työtä tehdään kiireessä ja vähäisillä henkilöstöresursseilla.

"Järjestöjen kanssa tehtävä yhteistyö on tuonut lisää asiakkaita ja yhteistyökumppaneita, antaa toimintaan ja teemapäiviin pontta ja ideoita kun on mukana kekseliäitä ja aktiivisia ihmisiä."

"Epävirallisempaan suuntaan, riman madaltumista"

"Kiireisemmäksi, mutta mielenkiintoisemmaksi."

"Lisännyt työmäärää, ei henkilöstöä."

Varsinaisia ongelmia tai haittoja järjestöjen mukanaolo ei ole aiheuttanut, vaan kokemukset yhteistyöstä ovat myönteisiä. Resurssipulaa toivat kuitenkin esiin lähes puolet tämänkin ryhmän vastaajista. Kaksi vastaajaa painotti, että yhteis palvelussa mukana olevat järjestön tulisi nimetä selkeät vastuu- ja kontaktihenkilöt, jotta yhteistyö sujuisi jouhevasti. Tiedottaminen ja tietojen pitäminen ajan tasalla ovat yhteistyön kitkakohtia.

"Palvelusihteereiden resurssit rajalliset, nykyisellään yhteis palvelupisteen lisäksi työllistää kunnan toiminnat "

"Ehkä huono tiedotus esim. tapahtumien päivämääristä vaikeuttaa oikeata tiedottamista."

"Selkeät vastuuhenkilöt yhdistyksessä nimettävä. Samoin selkeät toimintaohjeet ja säännöt."

Useat vastaajat kertoivat kehittämissuhteiksi järjestöjen ja julkishallinnon yhteistyön parantamiseksi. Useimmin ehdotettiin yhteisiä tapahtumia tai teemapäiviä. Lisäksi toivottiin tiedonkulun parantamista puolin ja toisin, lisää resursseja toimintaan sekä yhteis palaveria yhteis palvelun eri toimijoiden kesken.

"Joustavuutta, maalaisjärjen käyttö sallittua ja suotavaa."

"Tiedotuksiin ja mainostamiseen sekä erilaisiin teemapäiviin pitäisi kunnan puolelta löytyä resursseja (joita on nyt vähänlaisesti). On-

neksi talkootyönä ja ilmoitustauluja hyväksi käyttäen saadaan paljonkin aikaan."

"Markkinointiin saatava budjetti Kuntaliitosta. Mainostus olematon nykyisellään! "

"Toivoisin että YPP kutsuttaisiin mukaan suunnittelemaan toimintaa, jos ko. tapahtuma tulee YPP:n hoidettavaksi."

Tämän ryhmän vastaajilla oli muita ryhmiä selvemmin vahva kehittämisote toimintaan. Vastauksista välittyi myös se, että vastaajat tunsivat järjestösektoria. Jo pelkästään tämä saattaa selittää sitä, miksi toisissa yhteispalvelupisteessä järjestöt on otettu mukaan toimintaan, toisissa ei. Yhteistyö oli useimmin virinnyt sekä yhteispalvelupisteen että järjestöjen aloitteesta. Kahdessa pisteessä taustalla oli paikallinen kehittämishanke, jonka ansiosta järjestöt olivat mukana yhteispalveluissa.

Hyviä esimerkkejä vahvasta kolmannen ja julkisen sektorin yhteistyöstä ovat Vantaalla Korson yhteispalvelupiste ja Mikkeliissä Otavan lähipalvelupiste.

Korson yhteispalvelupistettä käynnistettäessä 1998 paikalliset yhdistykset otettiin vahvasti mukaan suunnittelutyöhön. Yhteispalvelupiste on ottanut rooliseen koordinoita ja mahdollistaa järjestöjen yhteistyötä sekä jakaa vastuuta eri toimijoiden kesken. Yhteispalvelupisteen yhteydessä on myös järjestöjen kokouksia ym. toimintaa varten oma huone. Keskeisiä kolmannen sektorin toimijoita Korsossa ovat olleet Mannerheimin Lastensuojeluliiton Korson paikallisyhdistyksen turvaistuinvuokraus ja päättymässä oleva Lapsiperheiden infopiste -projekti, jonka tuottama materiaali jää yhteispalvelupisteen käyttöön.

Korson yhteispalvelupiste on vaikuttanut merkittävästi alueella syntyneeseen järjestöjen, seurakunnan sekä kaupungin eri tahojen välillä syntyneeseen yhteistyöhön, jonka tulos on mm. "Nyt on Korson vuoro" -yhteistoiminta. Yhteistyön tuloksena Korsoon on saatu lukio-monitoimitalo LUMO, jonka suunnittelussa kuunneltiin kaikkia yhteistyötahoja. Yhteispalvelupiste toimi LUMO-talon suunnittelussa mm. järjestöjen toiveiden välittäjänä talon suunnittelijoille. Yhteispalvelupiste toimi prosessissa koordinoijana, joka keräsi järjestöjen osoitteet ja hoiti postitukset kokouksia varten. Toinen yhteispalvelupisteen koordinoima ja helpottama yhteistyön tulos on ollut Marttojen Joulupolku-tapahtuma. Piste myös jakaa järjestöjen tiedotteita ja laittaa ilmoitustaululleen tiedotteita ja jäsenkirjeitä.

Mikkelin Otavan yhteispalvelupistettä ylläpitää työosuuskunta Otavan lähipalvelukeskus, jolta kunta ostaa yhteispalvelupisteen palvelut. Mukana palvelukeskuksessa on kaupungin yhteispalvelut, Kela, poliisi, työvoimatoimisto, verotoimisto, mökkitalkkari, osuuskunnan tuottama kotipalvelu, yrittäjäposti ja apteekin käsikauppa-lääkkeiden myyntipiste. Lisäksi Lähipalvelukeskus tekee yhteistyötä kansalaisopiston, seurakunnan ja paikallisten järjestöjen kanssa.

Osuuskunnan taustalla on Euroopan sosiaalirahaston rahoittama projekti, jonka tavoitteena oli kehittää paikallisia vanhusten palveluja ja tukea paikallista työllistymistä. Paikallinen kyläyhdistys Otava-seura koordinoi projektia ja projektin tuloksena syntyi työosuuskunta vuonna 1997. Projektin aikana koordinoitiin myös alueen järjestötyötä ja yhteistyö jatkuu edelleen kylätoimikunnan kanssa. Osuuskunta välittää vapaaehtoisia ja etsii sopivia työntekijöitä tarpeen mukaan. Vapaaehtoistyönä Otava-seuran ja seurakunnan yhteistyönä hoidetaan mm. vanhusten ateriapalvelua.

Yhteispalvelupiste tuli lähipalvelukeskuksen osaksi vuonna 2001. Yhteistyö järjestöjen ja muiden kumppaneiden kanssa nähdään osuuskunnan toimintana – ei yhteispalvelun toimintana – koska kumppanuudet ovat olleet olemassa jo ennen yhteispalvelupisteen perustamista. Lähipalvelukeskuksessa on esimerkiksi koostunut Mannerheimin Lastensuojeluliiton perhekerho ja edelleen keskus hoitaa MLL:n turvaistuinvuokrausta. Perhekahvila ja iltapäiväkerho toimivat edelleen, mutta tilojen ahtauden vuoksi ne ovat siirtyneet seurakunnan tiloihin. Sen sijaan 4H kokoontuu edelleen lähipalvelukeskuksen tiloissa. Järjestöyhteistyön puitteissa Otavan yhteispalvelupisteen rooli on olla infopiste: jakaa tietoa ja esitteitä. Yhteispalvelupiste on koonnut palvelukalenteria Otavan alueen paikallisten palveluntarjoajien osalta ja kalenterissa ovat myös kolmannen sektorin palvelut esillä.

Otavan yhteispalvelupisteen yhteydessä on paljon erilaista kumppanuuksiin perustuvaa kolmannen sektorin toimintaa. Toiminta on organisoitunut ennen kaikkea aikaisempien yhteistoimintasuhteiden varaan, ja keskeisenä promoottorina on monessa mukana oleva työntekijä: koska sama henkilö on joko palkkatyönään tai vapaaehtoistoiminnan puitteissa monessa mukana, myös yhteispalvelupisteessä on keskimääräistä runsaammin erityyppisiä palveluja tarjolla.

Isoimmaksi ongelmaksi on noussut toiminnan rahoitus. Kitkakohdat pohjautuvat arvostiriitoihin rahan sekä ihmisten henkisen ja sosiaalisen tukemisen välillä. Uusimuotoinen palvelupiste on kohdannut myös epäluuloa siitä, tekevätkö sen työntekijät työnsä yhtä hyvin kuin perinteiset kunnan työntekijät. Ajan myötä osuuskunta on kuitenkin saanut lunastettua paikkansa.

Kolmas sektorin on tärkeä toimija Otavan lähialueen palveluita turvattaessa. Asiakkaan näkökulmasta laaja-alaisuus on aina etu: lähipalvelukeskuksesta saa enemmän tietoa ja apua, kun myös järjestösektori on mukana. Yhteispalvelupiste voi hyvin toimia koordinaattorin roolissa, mutta järjestöyhteistyön on lähdettävä aina paikallisesta tarpeesta. Uusia kokeiluja suunniteltaessa kannattaa pitää mielessä paikallisuus, innostuksen tukeminen ja organisointi.

4. Yhteenvedoa ja johtopäätöksiä

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto on kartoittanut miten kolmannen sektorin toimijat, lähinnä erilaiset kansalaisjärjestöt ovat mukana yhteispalvelupisteissä. Kartoituksen tulokset kertovat, että järjestöt ovat jollain lailla mukana noin joka toisessa pisteessä. Järjestöjen asiakaspalveluja tarjotaan kuitenkin vain muutamissa yksittäisissä pisteissä.

Järjestöt näkyvät yhteispalveluissa useimmiten vain paperilla: esitteiden, julisteiden ja yhteystietojen muodossa. Internet-yhteydet mahdollistavat lisätiedon etsimisen järjestöjen toiminnasta, mutta tiedon hankinta jää useimmiten asiakkaan omalle vastuulle. Vain joka neljännessä yhteispalvelupisteessä palvelusihteri osaa ohjata asiakkaita järjestöjen palveluiden pariin.

Ne järjestöjen asiakaspalvelut, jotka tällä hetkellä useimmin toteutuvat yhteispalvelupisteissä, liittyvät erilaisten tuotteiden myyntiin ja vuokraamiseen. Vaikka tuotemyynti on järjestöjen varainhankintaa, sen voidaan katsoa olevan myös jäsenistön ja muiden asiakkaiden palvelua: järjestö tarjoaa tuotteita, joita muuta kautta ei saa tai tarjoaa niitä edulliseen hintaan. Lastenhoitoon liittyvien välineiden myynti ja vuokraustoiminta on tästä hyvä esimerkki. Tuotemyyntiä yhteispalvelupisteiden yhteydessä myös kritisoitiin kyselyssä jonkin verran, sen nähtiin kaupallistavan pistettä ja asettavan toimijoita eriarvoiseen asemaan. Toisaalta taas pidettiin hyvänä sitä, että palveluita monipuolistamalla useammat asiakkaat löytävät tiensä yhteispalveluiden pariin.

Järjestöjen tiedottaminen ja tiedonjako eli erilaiset teemapäivät ovat toinen yhteispalveluissa toteutuva järjestöihin liittyvä toiminto. Teemapäiviä oli järjestetty joko jonkin aihekokonaisuuden (terveys, vammaisuus, vanhusten palvelut) ympärille tai yksinkertaisesti siten, että kaikille paikkakunnan järjestöille oli tarjottu mahdollisuus esittäytymiseen. Tämän tyyppiseen toimintaan yhteispalvelupiste soveltuukin hyvin, koska se toimii usein keskeisellä paikalla, johon ihmisten on helppo tulla. Lisäksi järjestöt saattavat olla mukana yhteispalvelupisteen toiminnassa paikallisen tason yhteistyökumppanina, paikallisten palvelujen puolesta puhujana ja aloitteentekijänä.

Noin puolet yhteispalvelupisteistä ei pidä realistisena järjestöjen palveluiden lisäämistä omaan palveluvalikoimaansa. Yhteistyöhaluttomuutta perusteltiin palvelusihteerien kiireeseen, työaikaan ja pisteen toimitiloihin liittyvillä resurssivajeilla sekä jo nykyisellään laajalla ja vaativalla tehtäväkentällä. Syynä on todennäköisesti myös se, että kolmannen sektorin toiminta ja sosiaali- ja terveysjärjestöjen tuottamat palvelut ovat palvelusihteereille vieraita eikä niitä tunneta. Tähän viittaisi myös se, etteivät nämä vastaajat nähneet alueellaan tarvetta ja kysyntää järjestöjen tuottamille palveluille. Ne vastaajat joiden pisteessä järjestöt olivat mukana, taas näkivät kysyntää ainakin joillekin järjestöille ja niiden

asiakaspalveluille ja suhtautuivat toiminnan laajentamiseen huomattavasti myönteisemmin.

Keskeinen tulos yhteispalvelukartoituksesta onkin se, että järjestömaailmaa tuntevat palvelusihteerit suhtautuvat kolmannen sektorin kanssa tehtävään yhteistyöhön huomattavasti myötämielisemmin ja innokkaammin kuin ne, joilla ei ole lainkaan kokemuksia järjestöistä. Tuloksista on luettavissa myös se, että suuri osa vastaajista ei tunne lainkaan kolmatta sektoria eikä osaa sen vuoksi nähdä mahdollisuuksia järjestöjen tuottamille palveluille. Onkin syytä olettaa, että mikäli yhteispalvelupisteissä tunnettaisiin paremmin järjestöjen toimintaa ja palveluja, yhteistyön paikkojakin voisi löytyä helpommin. Tästä syystä palvelusihteerien koulutuksessa pitäisi huomioida myös kolmas sektori ja sen rooli palveluntuottajana.

Järjestöjä koskevan tiedon tarjoaminen ja esitteiden jakaminen soveltuisi varmasti lähes kaikkien yhteispalvelupisteiden toiminnaksi. Tätä ajatusta tukee sekin, että kaikki järjestöjen kanssa yhteistyötä tekevät palvelusihteerit pitivät esitejakelua pisteisiin soveltuvana toimintana. Pelkkä resurssien turvaaminen ei kuitenkaan tuo järjestöjä luontevaksi, toimivaksi yhteistyökumppaniksi, vaan kyse on myös asennemuutoksesta, jota kouluttaminen ja tiedon lisääminen puolin ja toisin edesauttaisivat.

Yhteispalvelupisteet ovat keskenään hyvin erityyppisiä, eikä niiden yhdenmukaistaminen ole tavoitteenakaan. Etenkin julkisen sektorin palveluja täydentävät toiminnot tekevät pisteistä omailmeisiä ja auttavat pisteitä kehittymään paikallisten tarpeiden mukaisesti. Ei ole tarkoituksenmukaista tuoda kaikkiin pisteisiin kansalaisjärjestöjen palveluita, sillä kartoituksen tulokset kertovat yhteistyön sujuvan parhaiten siellä, missä kolmannen sektorin palveluille on selvä kysyntä ja tarve. Paikallisuus ja asiakaslähtöisyys ovat yhteistyön kehittämisen avainsanoja. Järjestöjen roolia voisi kuitenkin lisätä huomattavasti nykyisestä, sillä nyt kartoitetut kokemukset ovat olleet lähes yksinomaan positiivisia.

Nyt kerättyjen tietojen perusteella näyttää siltä, että toimivat palveluratkaisut syntyvät paikallisista tarpeista, verkostoista ja yhteistyösuhteista ennakkoluulottomasti sektorirajoja ylittäen. Uudentyyppiset yhteistyökokeilut antaisivat lisää tietoa kolmannen sektorin palveluiden mahdollisuuksista palvelukonseptin täydentäjinä ja monipuolisten asiakasryhmien tavoittajina. Nyt toteutetun kartoituksen tuloksista oli luettavissa samaa viestiä kuin yhteispalvelun arviointitutkimuksen (Kortet & Haveri 1999) tuloksista: yhteispalvelu on edelleen valitettavan usein vain lomakejakelua eikä todellista asiakaspalvelua. Palveluneuvojien työnkuvaa tulisikin edelleen kehittää siten, että sektorirajat ylittävä päätöksenteko ja varsinaisten asiakaspalvelujen tarjoaminen olisi mahdollista.

Yksi merkittävä kehityssuunta on lomakkeiden ja palvelujen siirtyminen internet-pohjaisiksi. Sähköiseen asiointiin liittyvät toiminnot ovat tulevaisuudessa muuttamassa koko julkishallinnon ja myös yhteispalvelupisteiden toimintamalleja ja erityisesti palvelusihteerien toimenkuvaa ja tehtäväkenttää. Myös kolmannen sektorin palvelut ovat siirtyneet ja siirtymässä internetiin tai niissä pystytään

muutoin hyödyntämään uudenlaisia teknisiä ratkaisuja. Uuden tietotekniikan soveltaminen ja verkkoasiointipaikkojen rakentaminen tuokin uusia haasteita ja mahdollisuuksia yhteispalvelupisteiden toimintaan.

Yhteispalvelupisteet rakentavat osaltaan tasapuolista alueellista hyvinvointia ja turvaavat palvelujen saatavuutta. Toimintamalli myös mahdollistaa paikallisten ja alueellisten erityispiirteiden huomioimisen palvelurakenteessa. Paikalliset ruohonjuuritason toimijat ja alueelliset verkostot tuntevat usein erittäin hyvin kansalaisten tarpeet ja niiden tietämystä kannattaisi hyödyntää enemmänkin, kun pyritään kehittämään kunnan tai asuinalueen palveluita. Järjestöjen roolin vahvistaminen yhteispalveluissa vaatii kuitenkin riittävää resursointia ja työntekijöiden asiantuntemuksen varmistamista riittävän, jatkuvan koulutuksen avulla.

Perusteltua olisi, että tietoisesti kokeillaan muutamalla alueella järjestölähtöisen yhteispalvelupisteen toimintaa. Silloin järjestöjen muut esim. neuvonta ja ohjauspalvelut voisivat tulla luontevasti mukaan.

Yhteispalvelukartoituksen tulokset kiteytyvät kolmeen toimenpidesuositukseen, jotka on koottu oheiseen kuvioon:



1) Kaikissa pisteissä on tietoa kolmannen sektorin palveluista ja toiminnosta.

- Sisällytetään palvelusiihterien koulutukseen kolmannen sektorin perehdytys ja tietoa sen tuottamista palveluista.
- Tiedotetaan yhteispalvelupisteistä järjestöille.

2) Kolmannen sektorin palvelutarjonta lisääntyy useissa olemassa olevissa yhteispalvelupisteissä.

- Lisätään ja kehitetään kolmannen sektorin roolia yhteispalvelupisteissä sähköisen asioinnin kautta.
- Tiedotetaan yhteistyön mahdollisuuksista, toimivista ja hyvistä käytännöistä ja toimintamalleista sekä rohkaistaan pisteitä ja järjestöjä verkostoitumaan.

3) Kehitetään ja kokeillaan uudentyyppisiä monitoimijaisia palvelumalleja.

- Käynnistetään kehittämishanke erityisesti kolmannen sektorin palvelujen näkökulmasta asiakaslähtöisen, järjestöjen ja julkisen sektorin palveluiden yhteispalvelumallin kehittämiseksi.
- Tuotetaan tietoa kaikkien toimijoiden hyödynnettäväksi

Hallinnon tehostaminen ja kansalaisten palvelujen parantaminen yhteispalveluja kehittämällä on ajankohtainen teema kaikilla hallinnonaloilla. Nyt toteutetun kartoituksen mukaan kolmannen sektorin palveluilla on selkeä paikka julkisten palveluiden rinnalla. Nykytilanne on hyvä alku yhteistyön kasvamiselle. Yhteispalvelumallin kehittäminen vaatiikin nyt kaikkien toimijoiden, sekä julkisen että järjestösektorin yhteistyötä rakentaakseen kansalaislähtöistä, alueelliset ja paikalliset erityispiirteet huomioivaa palveluverkostoa.

Lähteet

Kirjallisuus:

Eronen, Anne; Kinnunen, Petri; Londén, Pia; Selkälä, Arto; Siltaniemi, Aki; Särkelä, Riitta & Urponen, Kyösti (2003). Sosiaalibarometri 2003. Hyvinvointipalvelujen tuottajien ajankohtainen tilanne ja näkemys kansalaisten hyvinvoinnista. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Dufva, Virpi (2003). Sosiaali- ja terveysjärjestöperheet kuvassa. Teoksessa: Niemelä, Jorma & Dufva, Virpi (toim.) (2003). Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituohannella. PS-Kustannus.

Harju, Aaro (2003). Yhteisellä asialla. Kansalaistoiminta ja sen haasteet. Kansanvalistusseura.

Helander, Voitto & Laaksonen, Harri (1999). Suomalainen kolmas sektori. Rakenteellinen erittely ja kansainvälinen vertailu. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Jarkko, Martti & Haavisto, Leni (1998). Yhteispalveluhanke 1996 – 1997. Sisäasiainministeriön julkaisu 10/1998.

Järjestöt sosiaali- ja terveyspolitiikan toimijoina. Kansalaisjärjestötoiminnan strategia. Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 2003:4.

Kauppinen, Sari & Niskanen Tapani (2003). Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveydenhuollossa. Raportteja 274, Stakes.

Kinnunen, Petri & Laitinen, Raimo (toim.) (1998). Näkymätön kolmas sektori. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Kortet, Milka & Haveri, Arto (1999). Yhteispalvelu ja sen kehittäminen. Yhteispalvelun arviointitutkimuksen loppuraportti. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Sisäasiainministeriön julkaisu 10/1999.

Murto, Lasse (2003). Sosiaali- ja terveysjärjestöt hyvinvointipalvelujen tuottajina. Teoksessa: Niemelä, Jorma & Dufva, Virpi (toim.). Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituohannella. PS-Kustannus.

Niemelä, Jorma & Dufva, Virpi (toim.) (2003). Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituohannella. PS-Kustannus.

Poteri, Riitta (1998). Meissä on Ytyä! Selvitys valtakunnallisten sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnasta. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry. Edita.

Siisiäinen, Martti (1996). Mihin yhdistyksiä tarvitaan? Teoksessa: Riikonen, Virve & Siisiäinen Martti (toim.) Yhdistys 2000. Opintotoiminnan keskusliitto.

Siisiäinen, Martti (2002). Kolmas sektori, yhdistykset ja innovaatiot. Teoksessa. Siisiäinen, Martti (toim.) Yhdistykset kolmannen sektorin toimijoina. Tutkimus jyvaskyläläisistä yhdistyksistä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2003). Järjestöt sosiaali- ja terveysturvan politiikan toimijoina. kansalaisjärjestötoiminnan strategia. Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita 2003:4.

Internet:

Kansalaisjärjestötoiminnan strategia:

http://www.vn.fi/stm/suomi/hao/julkaisut/kansalais/kansa_strategia.pdf

Sisäasianministeriön yhteispalvelu-sivut:

<http://www.yhteispalvelu.intermin.fi>

Yhteispalvelupisteiden haastattelut:

Korson yhteispalvelupiste

Palvelusihteeri Ulla Soimala / puhelinkeskustelu huhtikuu 2003

Palvelusihteeri Marko Uutela / tapaaminen 9.6.2003

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Korson yhdistyksen puheenjohtaja Helena Peltola / sähköposti 7.5.2003

Kaarinan yhteispalvelupiste

Palvelusihteeri Pirjo Helenius / puhelinkeskustelu huhtikuu 2003

Palvelusihteeri Terhi Jerkku / tapaaminen 2.5.2003

Mikkelin Otavan lähipalvelukeskus

Palvelusihteeri Pipa Jartti-Kongas / puhelinkeskustelu huhtikuu 2003 ja tapaaminen 6.5.03

Vaasan yhteispalvelupiste

Palvelusihteeri Merja Leminen / puhelinkeskustelu ja sähköpostit toukokuu 2003

Oulun Kaijonharjun yhteispalvelupiste

Palvelusihteeri Raija Kälkäjä ja Oulun kaupungin edustaja Marja-Liisa Leinonen / tapaaminen 24.4.

Nuorten ystävien toiminnanjohtaja Marja Irjala / puhelinkeskustelu 25.5.

Yhteispalvelupisteet joissa kolmas sektori on mukana

Listaan on koottu tiedot sisäministeriön tietokannasta (<http://www.yhteispalvelu.intermin.fi/intermin/yp.nsf/laaneittain>) ja yhteispalvelukyselystä (*Tietokannasta puuttuvat palvelut lisätty kursivilla*).

Etelä-Suomen lääni:

Espoo / Espoonlahti

Soukantie 14
02360 Espoo
puh. 09-8165 7070
fax 09- 8165 7695
e-mail: palaute@espoo.fi
<http://www.espoo.fi>
Toimitila: Kaupungin om. liiketila
Palveluajat
ma-to 10-17, pe 8-15
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Poliisi: Lomakkeet
Verotoimisto: nettilomakkeet
Muut tahot: Espoon matkailu, Espoon kalastus yhdistys ry:n ja perinneyhdistys Auroran palvelua
Espoonlahden alueneuvottelukunta, Soukka-seura
1 kpl Internet-asiakaspäätteitä

Espoo / Kalajärvi

Ruskaniitty 4, Ruskatalo
02970 Espoo
puh. 09-8165 7070
fax 09-81630012
e-mail: palaute@espoo.fi
<http://www.espoo.fi>
Toimitila: Monitoimitalo kaupungin omistama
Palveluajat
ma-to 10-17, pe 8-15
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Poliisi: Osa asiakaspalveluista
Verotoimisto: nettilomakkeet

Muut tahot: Espoon matkailu, Espoon kalastus yhdistys ry:n ja perinneyhdistys Auroran palvelua
1 kpl Internet-asiakaspäätteitä

Espoo / Matinkylä

Kauppakeskus Iso Omena, Piispansilta 11
S20
02230 Espoo
puh. 09-8165 7070
fax 09- 8165 7689
e-mail: palaute@espoo.fi
<http://www.espoo.fi>
Toimitila: Vuokrattu liiketila kauppakeskuksessa
Palveluajat
ma-pe 10-19, la 10-15
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Poliisi: Osa asiakaspalveluista
Verotoimisto: nettilomakkeet
Muut tahot: Espoon matkailu, Espoon kalastus yhdistys ry:n ja perinneyhdistys Auroran palvelua
2 kpl Internet-asiakaspäätteitä

Espoo / Espoon keskus

Kirkkojärventie 4
02770 Espoo
puh. 09-8165 7070
fax 09-81657008
e-mail: palaute@espoo.fi
<http://www.espoo.fi>
Toimitila: Kaupungin virastotalo 3
Palveluajat
ma-to 8-17, pe 8-15
Palvelut

Kunta: Yleisneuvonta
Poliisi: Täydet asiakaspalvelut
Verotoimisto: nettilomakkeet
Muut tahot: Espoon matkailu, Espoon kalastus
yhdistys ry:n ja perinneyhdistys Auroran
palvelua
*Keski-Espoo seura, Espoon merialueen
kalastusyhdistys*
2 kpl Internet-asiakaspäätteitä

Espoo / Leppävaara

Läkkisepänkuja 3
02600 Espoo
puh. 09-8165 7070
fax 09- 8165 7683
e-mail: palaute@espoo.fi
<http://www.espoo.fi>
Toimitila: Liikekeskus, kaupungin omistama
Palveluajat
ma-to 10-17, pe 8-15
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Poliisi: Lomakkeet
Verotoimisto: nettilomakkeet
Muut tahot: Espoon matkailu, Espoon kalastus
yhdistys ry:n ja perinneyhdistys Auroran
palvelua
1 kpl Internet-asiakaspäätteitä

Espoo / Tapiola

Espoon kulttuurikeskus, Kaupinkalliontie 10
02100 Espoo
puh. 09-8165 7070
fax 09-8165 7420
e-mail: palaute@espoo.fi
<http://www.espoo.fi>
Toimitila: Kaupungin om. kulttuurikeskus
Palveluajat
ma-pe 10-19
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Poliisi: Osa asiakaspalveluista
Verotoimisto: nettilomakkeet
Muut tahot: Espoon matkailu, Espoon kalastus
yhdistys ry:n ja perinneyhdistys Auroran
palvelua

Hämeenkoski

Asikkalantie 2
16800 Hämeenkoski
puh. 03- 880 8520
fax 03- 880 8521
e-mail: posti@hameenkoski.fi
<http://www.hameenkoski.fi/posti>
Toimitila: Vuokrattu liiketila
Palveluajat
ma 10-17, ti-pe 9.30-16.30
Palvelut

Kunta: Yleisneuvonta
Kela: Lomakkeet
Poliisi: Täydet asiakaspalvelut, kerran
viikossa
Työvoimatoimisto: Lomakkeet
Verotoimisto: Osa asiakaspalveluista,
kerran kuukaudessa
Maistraatti: Lomakkeet
Posti: Täydet asiakaspalvelut
Muut tahot: Soneran puhelukortit, Pohjolan
vakuutukset, Valtion
kalastuksenhoitomaksut, Hämeenkosken
kalastuksenhoitoyhtymän luvat ja merkit,
monistus- ja fax palvelut
Mannerheimin Lastensuojeluliitto
1 kpl Internet-asiakaspäätteitä

Imatra / Mansikkala

Pääkirjasto, Virastokatu 1
55100 Imatra
puh. 05-6816612
fax 05-6816611
e-mail: yhteispalvelu@imatra.fi
Toimitila: Kirjasto
Palveluajat
ma-pe 11-20, la ja aattona 11-15
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Kela: Lomakkeiden jakaminen,
täyttöneuvonta ja eteenpäin toimittaminen
Työvoimatoimisto: Lomakkeiden jakaminen
Maistraatti: Lomakkeiden jakaminen,
täyttöneuvonta ja eteenpäin toimittaminen
Seurakunta: Lomakkeiden jakaminen
Muut tahot: Imatran Seudun Kehitysyhtiö,
Lippupalvelu (täydet asiakaspalvelut)
Hengitysliitto Heli ry, EU-infopiste
8 kpl Internet-asiakaspäätteitä

Liljendal

Bäckasinkuja 1 A
07880 Liljendal
puh. 019- 560 5500
fax 019- 616 616
e-mail: etunimi.sukunimi@liljendal.fi
<http://www.liljendal.fi>
Toimitila: Kunnanvirasto
Palveluajat
ma 8-16, ti-to 8.30-15, pe 8.30-14
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Kela: Lomakkeet
Poliisi: Osa lupapalveluista
Työvoimatoimisto: Lomakkeet
Verotoimisto: Lomakkeet
Maistraatti: Lomakkeet
Koskenkylänjoen kalastusalue
1 kpl Internet-asiakaspäätteitä

Loppi

Yhdystie 5
12700 Loppi
puh. 019- 45 631
fax 019- 440 239
Toimitila: Kunnanvirasto
Palveluajat
ma-to 8.30-15-30 pe 8.30-14.30
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Poliisi: Täydet lupapalvelut
Verotoimisto: Osa asiakaspalveluista, kerran viikossa
Maistraatti: Lomakkeet
Maanmittauslaitos: Osa asiakaspalveluista
Muut tahot: Kuluttajaneuvonta kerran viikossa,
Matkahuollonälykorttimyynti, Kotiseutuyhdistys
Loppi-Seura ry:n materiaalin myynti

Myrskylä

Virastotie 5
07600 Myrskylä
puh. 019- 574 0537
fax 019- 677 0770
Toimitila: Kunnanvirasto
Palveluajat
ma-to 8.00 - 16.00 pe 8.00 - 14.45
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Kela: Osa asiakaspalveluista, kerran kuukaudessa
Poliisi: Osa lupapalveluista, kolme kertaa kuukaudessa
Muut tahot: Mela osa asiakaspalveluista kaksi kertaa kuukaudessa
Kotiseutuyhdistys
1 kpl muita asiakaspäätteitä

Valkeala

Kustaa III:n tie 12
45370 Valkeala
puh. 05-863280
fax 05- 863 309
e-mail: sari.gardemeister@valkeala.fi
<http://www.valkeala.fi/kirjasto/.htm>
Toimitila: Kirjasto
Palveluajat
ma-to 10-19, pe 10-16, la 10-14
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Kela: Lomakkeet
Poliisi: Lomakkeet
Työvoimatoimisto: Lomakkeet
Verotoimisto: Lomakkeet
Maistraatti: Lomakkeet
Kalastusseurat, Valkealan kotiseutuyhdistys satunnaisesti, Valkealan kesäteatteri
1 kpl Internet-asiakaspäätteitä

1 kpl muita asiakaspäätteitä

Vantaa / Koivukylä

Hakopolku 2
01360 Vantaa
puh. 09- 8392 4335
fax 09- 8392 4432
e-mail: koivukyla.yhteispalvelu@vantaa.fi
Toimitila: Kirjasto
Palveluajat
ma-ke 10-18, to 12-18, pe 10-15
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Kela: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Poliisi: Osa lupapalveluista
Työvoimatoimisto: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Verotoimisto: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Maistraatti: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Seurakunta: lomakkeita
Muut tahot: Järjestöjen asiakaspalveluita
3 kpl Internet-asiakaspäätteitä
4 kpl muita asiakaspäätteitä

Vantaa / Korso/Lumo-talo

Urpiaisentie 14
01450 Vantaa
puh. 09-8393 2574, 09-8393 2575
fax 09-8393 2577
e-mail: korso.yhteispalvelu@vantaa.fi
<http://www.tietovantaa.fi>
Toimitila: Kaupungin tila
Palveluajat
ma ja ke 9-17, ti 9-18, to 12-17, pe 9-15
Palvelut
Kunta: Yleisimmät asiakaspalvelut
Kela: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Poliisi: Osa lupapalveluista
Työvoimatoimisto: Täydet asiakaspalvelut, Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Verotoimisto: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Maistraatti: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Seurakunta: lomakkeita
Muut tahot: Järjestöjen asiakaspalveluita
MLL:n Korson yhdistyksen turvaistuin vuokraus + lapsiperheiden infopiste projekti, asukas-, kuluttaja-, lasten, urheily-yhdistykset, Martat
2 kpl Internet-asiakaspäätteitä
3 kpl muita asiakaspäätteitä
Muut tahot: Järjestöjen asiakaspalveluita

Vantaa / Martinlaakso

Laajaniityntie 3
01620 Vantaa
puh. 09- 8393 4785
fax 09-8393 4012
e-mail: martinlaakso.yhteispalvelu@vantaa.fi
Toimitila: Kirjasto
Palveluajat
ma,ti,pe 8-16 ke 10-18 ja to 12-16
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta ja joitakin
asiakaspalvelutehtäviä
Kela: Lomakkeiden jako ja vastaanotto

Poliisi: Lomakkeet
Työvoimatoimisto: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Verotoimisto: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Maistraatti: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Seurakunta: lomakkeita
Martinlaakson asukasyhdistys, yleisesti kaikkia järjestöjä
5 kpl muita asiakaspäätteitä

Länsi-Suomen lääni

Honkajoki

Porhontie 5
38950 Honkajoki
puh. 02- 523 0200
fax 02- 545 1571
e-mail: honkajoen.kunta@honkajoki.fi
<http://www.honkajoki.fi>
Toimitila: Kunnanvirasto
Palveluajat
ma-pe 8-15.45
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Kela: Täydet asiakaspalvelut, kerran viikossa
Poliisi: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
4H

Jyväskylä

PL 13
40521 Jyväskylä
puh. 014- 624 227
fax 014- 624 227
e-mail: kuokkalan.yppiste@jkl.fi
<http://www.jyvaskyla.fi/yhteispalvelu>
Toimitila: Vuokrattu liiketila
Palveluajat
ma,pe 10-16, ti, ke,to 10-18,
kesäaukioloajat lyhyemmät
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Kela: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Poliisi: Lomakkeet
Työvoimatoimisto: Lomakkeet
Verotoimisto: Lomakkeet
Maistraatti: Lomakkeet
Muut tahot: JAIKO (Jyväskylän aikuiskoulutus), Keski-Suomen OP, asumisneuvoja

Kuokkalan asukasyhdistys, Kellon nuorisoseura ry, Kuokkalan avantouintiseura, Jyvässeudun 4h, Jyväskylän vammaisyhdistys, MLL Jyväskylän yhdistys, Jyväskylä n Reumayhdistys, Jyväskylän asukkaiden paikallisagenda JAPA ry, Jyväskylän nuorisotiedotus ja neuvonta Laturi, Työttömien yhdistys: Jyväskylän kansalaisjärjestöjen työllistämistiedosto; Työsilta ry.
7 kpl Internet-asiakaspäätteitä

Jämsä

Lentoasemantie 1
35600 Halli
puh. 03- 580 8206, 03- 580 8254
fax 03- 580 8258
e-mail: kuorevesi@jamsa.fi
<http://www.jamsa.fi>
Toimitila: Kunnanvirasto
Palveluajat
ma-pe 9-15
Palvelut
Kunta: Asiakaspalvelu
Kela: Lomakkeiden jako, vastaanotto ja täyttöneuvonta
Poliisi: Täydet lupapalvelut, Lomakkeiden jakaminen
Työvoimatoimisto: Lomakkeiden jakaminen ja täyttöneuvonta
Verotoimisto: Lomakkeiden jakaminen
Maistraatti: Lomakkeiden jakaminen ja neuvonta
Tiehallinto: Lomakkeiden jakaminen
Yritysneuvonta: Lomakkeiden jakaminen, yritysneuvonta sovittaessa, kerran viikossa keskiviikko aamupäivä

Kuoreveden nuorisoseura nysä ry, Emppis ry

Jämsänkoski

Koivutie 4
42300 Jämsänkoski
puh. 014- 749 2300
fax 014- 749 2360
e-mail: osviitta@jamsankoski.fi
<http://www.jamsankoski.fi/kirjasto/osviitta.html>
Toimitila: Kirjasto
Palveluajat
ma-pe 12-19, la 11-15
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Kela: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Poliisi: Täydet lupapalvelut
Työvoimatoimisto: Lomakkeet
Verotoimisto: Lomakkeet
Maistraatti: Lomakkeet
Muut tahot: Matkailuneuvonta
J+J teatteri
2 kpl Internet-asiakaspäätteitä

Kaarina

Lautakunnankatu 4B
20780 Kaarina
puh. 02- 411 0685
fax 02- 411 0614
e-mail: yhteispalvelupiste@kaarina.fi
<http://www.kaarina.fi>
Toimitila:
Palveluajat
ma 9.15-17, ti-to 8-17, pe 8-15.45
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta ja osa yleisimmistä asiakaspalveluista
Kela: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Poliisi: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Verotoimisto: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Maistraatti: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Muut tahot: Järjestöjen asiakaspalveluja
Kaarinalaisia urheiluseuroja, MLL
1 kpl Internet-asiakaspäätteitä

Naantali

Käsityöläiskatu 2
21100 Naantali
puh. 02- 434 5215
fax 02- 435 1300
e-mail: palaute@naantali.fi
<http://www.naantali.fi>
Toimitila: Kunnanvirasto
Palveluajat
ma-pe 10-18

Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Kela: Lomakkeiden täyttöneuvonta
Poliisi: Lomakkeiden täyttöneuvonta
Työvoimatoimisto: Lomakkeiden täyttöneuvonta
Verotoimisto: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Maistraatti: Lomakkeiden täyttöneuvonta
Seurakunta: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Naantalin eläkeläiset, Vanhusten tuki, Killin kehitysvammaisten tuki, Naantalin seudun reumayhdistys, SPR, MLL, Sotainvalidien veljesliitto, Naantalin seudun seniorit, Sydänyhdistys, Naantalin kunnalliset KTV eläkeläiset, Pelastakaa lapset, urheiluseuroja

Pori

Yrjönkatu 13
28100 Pori
puh. 02- 621 1350
fax 02- 621 1267
e-mail: etunimi.sukunimi@pori.fi
<http://www.pori.fi/hooveli>
Toimitila: Vuokrattu liiketila
Palveluajat
ma-to 10-18, pe 10-16, la 10-14
Palvelut
Kunta: Yleiset asiakaspalvelut
Kela: Lomakkeet
Poliisi: Lomakkeet
Työvoimatoimisto: Osa asiakaspalveluista
Verotoimisto: Lomakkeet
Maistraatti: Lomakkeet
Seurakunta: Lomakkeet, tiedotteet
Satunnaisesti järjestöjen asiakaspalveluja
2 kpl Internet-asiakaspäätteitä

Raisio

Eeronkuja 2
21200 Raisio
puh. 02- 434 3443
fax 02- 434 3252
e-mail: kirjasto@raisio.fi
<http://www.raisio.fi/kirjasto>
Toimitila: Kirjasto
Palveluajat
ma-pe 10-19, la 10-14, kesälauantait suljettu
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Kela: Lomakkeet
Poliisi: Lomakkeet
Verotoimisto: Lomakkeet
Maistraatti: Lomakkeiden täyttöneuvonta

Muut tahot: Matkahuolto osa
asiakaspalveluista
*Omakotiyhdistyksiä, Raisio-seura,
harrastusseuroja*
1 kpl Internet-asiakaspäätteitä
1 kpl HST-lukijoita

Uusikaupunki

PL 20
23501 Uusikaupunki
puh. 02- 8451 5500
fax 02- 8451 5505
e-mail: yhteispalvelu@uusikaupunki.fi
<http://www.kpi.uusikaupunki.fi/yhteisp>
Toimitila: Kirjasto
Palveluajat
ma 8.30-17 ti,ke,to 8.30-16 pe 8.30-15
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta ja osa
kuluttajaneuvonnasta
Kela: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Poliisi: Lomakkeiden jakaminen
Työvoimatoimisto: Esitteet
Verotoimisto: Lomakkeet ja esitteet
Maistraatti: Lomakkeiden jako ja
vastaanotto
Taideyhdistys, vammaisjärjestöjä
4 kpl Internet-asiakaspäätteitä
1 kpl HST-lukijoita

Vaasa

Kirjastokatu 13
65100 Vaasa
puh. 06- 325 1550
fax 06- 325 1555
e-mail: kansalaisinfo@vaasa.fi
[http://www.vaasa.fi/webfin/kansalaisinfo/d](http://www.vaasa.fi/webfin/kansalaisinfo/default.htm)
efault.htm
Toimitila: Kirjasto
Palveluajat
ma-pe 10-16.15
Palvelut
Kunta: Kunnan palvelut
Kela: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Poliisi: Lomakkeiden jako ja vastaanotto,
teemapäivien järjestäminen
Työvoimatoimisto: Palveluneuvonta
(kesätyöpaikat-yhteinen)
Verotoimisto: Veroneuvonta,
henkilöverotus, ma-pe 10-16.15
Maistraatti: Venerekisteri ja
palveluneuvonta
Tiehallinto: Palveluneuvonta
Maanmittauslaitos: Palveluneuvonta
Posti: Palveluneuvonta
Seurakunta: Palveluneuvonta
Muut tahot: Lääninhallituksen Vaasan
palveluyksikön palvelut

(ke-pe 10-16), yhteistyö yritysten,
yhdistysten ja yhteisöjen kanssa
*Merenkurkun Kuluttajat ry,
Rikosuhripäivystys, Vaasa, Pidä saaristo
siistinä – yhdistys, Vaasan
setlementtiyhdistys, Vaasan seudun
työnhakijat ry, Aaltopuiston Asukasyhdistys -
Förstädernas gårdsägarförening, Gerby-
Västervik hembygdsförening,
Haapaniemen pienkiinteistöyhdistys,
Hietalahden pienkiinteistöyhdistys,
Huutoniemen omakotiyhdistys, Isolahti-
seura Storviken-förening, Jukolan
Rakentajat, Kantakaupungin
asukasyhdistys, Korkeamäen
asukasyhdistys, Melaniemi-yhdistys,
Omakotiyhdistys Teeri-Kiila, Palosaaren
asukasyhdistys, Pappilanmäen
pienkiinteistöyhdistys, Pohjois-
Ristinummen pienkiinteistöyhdistys,
Purolan kyläyhdistys - Bobäck byaförening,
Sundom bygdeförening, Suvilahti-seura,
Vanhan Vaasan talonomistajain yhdistys,
Vaasan Andromeda, tähtitieteellinen
yhdistys, Eläkeläisyhdistykset, 4H-kerho,
Elokuvan ystävät ry, Vaasan Latu r.y,
Ystävyyssseurat, Marttayhdistykset, Vaasan
Työväen Purjehdusseura, Vaasan
Moottorivenekerho, Wasa Segelförening,
Vaasan Kanoottikerho*
1 kpl HST-lukijoita

Velkua

Saunientie
21195 Velkua
puh. 02- 277 9511
fax 02- 277 9512
e-mail: yhteispalvelu@velkua.fi
<http://www.velkua.fi/yhteispalvelu/>
Toimitila: Kirjasto
Palveluajat
ma-pe 8-15.30 infojakelu ma-su 8-20
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Kela: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Poliisi: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Työvoimatoimisto: Lomakkeiden jako ja
vastaanotto
Verotoimisto: Lomakkeiden jako ja
vastaanotto
Maistraatti: Lomakkeiden jako ja
vastaanotto
Tiehallinto: Lomakkeiden jako ja
vastaanotto
Maanmittauslaitos: Lomakkeiden jako ja
vastaanotto
Posti: Asiamiesposti

Seurakunta: Adressien myynti
Muut tahot: Käsityötuotteiden ja
kalastuslupien myynti

*Velkuan Saaristolaisyhdistys, paikallisia
yhdistyksiä*
2 kpl Internet-asiakaspäätteitä

Itä-Suomi

Haukivuori

Keskustie 49, PL 5
51601 Haukivuori
puh. 015- 727 7200
fax 015- 727 7270
e-mail: frontoffice@haukivuori.fi
<http://www.haukivuori.fi>
Toimitila: Kunnanvirasto
Palveluajat
ma-pe 9-15
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Kela: Täydet asiakaspalvelut, ma klo 9.00-
13, kesäaika I ja III ma klo 9-13
Poliisi: Täydet lupapalvelut, Lomakkeiden
jako ja vastaanotto, Poliisin täydet
lupapalvelut ma-pe 9-15
Työvoimatoimisto: Verkkopalvelupiste,
Lomakkeiden jakaminen
Verotoimisto: Verkkopalvelupiste,
Lomakkeet
Maistraatti: Verkkopalvelupiste, Lomakkeet
Urheilujärjestö HAK
1 kpl Internet-asiakaspäätteitä
1 kpl HST-lukijoita

Mikkeli / Otava

Mäntytie 2
50670 Otava
puh. 015- 170 549
fax 015- 170 549
e-mail: otavanlahi@reimari.net
<http://www.mikkeli.fi>
Toimitila: Otavan lähipalvelukeskus
Palveluajat
ma-pe 10-18
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Kela: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Poliisi: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Työvoimatoimisto: verkkopalvelupiste,
Lomakkeiden jako ja
vastaanotto

Verotoimisto: verkkopalvelupiste,
Lomakkeiden jakaminen
Muut tahot: Postin-, lääkekaapin-
kotipalvelun palvelut, mökkitalkkari
1 kpl Internet-asiakaspäätteitä

Sonkajärvi / Sukeva

Sukevantie 22
74340 Sukeva
puh. 017-711 377, 017-711 419, kirjasto
017-711 419
fax 017-711 180
e-mail: mirja.tonteri@sonkajarvi.fi
<http://www.sonkajarvi.fi>
Toimitila: Kirjasto
Palveluajat
ma-ti 8.30-19 ke, pe 8.30-15.30 sekä la
8.30-17
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Kela: Täydet asiakaspalvelut, Muuna aikana
jaossa lomakkeita ja palautuskuoria, Kelan
virkailija paikalla pe 8-11
Poliisi: Lomakkeiden jakaminen
Työvoimatoimisto: Lomakkeiden ja
esitteiden jakaminen
Verotoimisto: Täydet asiakaspalvelut,
Muuna aikana jaossa lomakkeita ja
palautuskuoria, Virkailija paikalla kuukauden
1. maanantaina
Maanmittauslaitos: Yhteispalvelupisteessä
saatavana karttoja ja esitteitä.
Posti: Täydet asiakaspalvelut
Muut tahot: Mela täydet asiakaspalvelut
joka kuukauden 2. tiistai klo 9-12 vain
ajanvarauksella puh. 017-761 288 tai 0400
893625
*Sytyke hanke (Sukevan koulun
vanhempainyhdistys), Sukevan palomies
yhdistys, Sonkajärvi soi yhdistys, Sukevan
kristilliset eläkeläiset, Sydänyhdistys,
Syöpäsairaiden yhdistys, Sukevan
sotaveteraanit, SPR*
2 kpl Internet-asiakaspäätteitä

Oulun lääni

Oulu

Tellervontie 2
90580 Oulu
puh. 08- 5584 1108
fax 08- 5584 4758
e-mail:
kaijonharju.yhteispalvelupiste@ouka.fi
<http://www.ouka.fi/yhteispalvelupiste>
Toimitila: Kaijonharjun sosiaaliasema
Palveluajat
ma-pe 9-12 ja 13-16
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta
Kela: Osa asiakaspalveluista, selailuoikeus päätöksiin,
Lomakkeiden jakaminen
Poliisi: Täydet lupapalvelut, Lähipoliisi ke 16-17
Työvoimatoimisto: Osa asiakaspalveluista
Maistraatti: Lomakkeiden jakaminen
Muut tahot: Vammaisneuvosto, Koskilynjat, Oulun Sivakka Oy
1 kpl Internet-asiakaspäätteitä
1 kpl HST-lukijoita

Pyhäjoki

PL 6
86101 Pyhäjoki
puh. 08- 43 901
fax 08- 439 0266
e-mail: kunta@pyhajoki.fi
<http://www.pyhajoki.fi>
Toimitila:
Palveluajat
ma-pe 8.15-16
Palvelut

Kunta: Yleisneuvonta
Kela: Lomakkeiden jako ja vastaanotto
Poliisi: Täydet lupapalvelut, kerran viikossa to 9-11
Työvoimatoimisto: Täydet asiakaspalvelut
Yritysneuvonta: Lomakkeet, 8.15-16.00
Muut tahot: Mela, Punainen Risti, Meripelastusyhdistys,
Raahen seutukunnan elinkeinokeskuksen elinkeinoasiamies ti ja to

Ristijärvi

Aholantie 25
88400 Ristijärvi
puh. 08-617 911
fax 08-681242
e-mail: yhteispalvelu@ristijarvi.fi
Toimitila: Kiinteistö Oy Kallensaukko
Palveluajat
ma-pe 8-16
Palvelut
Kunta: Yleisneuvonta ja asiakaspalvelu
Kela: Lomakkeiden vastaanotto, täyttöneuvonta, Lomakkeiden jakaminen, täyttöneuvonta
Poliisi: Täydet lupapalvelut, Lomakkeiden jakaminen,
täyttöneuvonta ja vastaanotto
Verotoimisto: Lomakkeiden jakaminen
Maistraatti: Lomakkeiden jakaminen
Tiehallinto: Tieinfopiste
Muut tahot: 4 H, kahvio,
Kulttuuritapahtumat ry
1 kpl Internet-asiakaspäätteitä
2 kpl muita asiakaspäätteitä

Lapin lääni

Sodankylä

Kelukoskentie 11

99600 Sodankylä

puh. 016-618 176, autoon 040-581 2432 tai 040-581 2452

fax 016-618257

e-mail: nettijussi@nettijussi.fi

<http://www.nettijussi.fi>

Toimitila: Monipalveluauto

Palveluajat

Vaihtelee ajettavan reitin ja viikonpäivän mukaan klo 9.00 - 18.30 välillä

Palvelut

Kunta: Teemakierroksia

Kela: Lomakkeiden jako, vastaanotto ja täyttöneuvonta

Poliisi: Teemakierroksia

Verotoimisto: Lomakkeiden jako, vastaanotto ja täyttöneuvonta

Sydänyhdistys

4 kpl Internet-asiakaspäätteitä

Kysely yhteispalvelupisteille järjestöjen ja viranomaisten yhteistyöstä

1 Vastaajan taustatiedot

Nimi: _____

Titteli: _____

Yhteispalvelupisteen nimi: _____

Paikkakunta: _____

2 Mitä palveluntarjoajia on mukana yhteispalvelupisteessänne?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Kunta / kaupunki | <input type="checkbox"/> Ulosotto |
| <input type="checkbox"/> Kansaneläkelaitos (Kela) | <input type="checkbox"/> Tiehallinto |
| <input type="checkbox"/> Työvoimatoimisto | <input type="checkbox"/> Maanmittauslaitos |
| <input type="checkbox"/> Verotoimisto | <input type="checkbox"/> Posti |
| <input type="checkbox"/> Poliisi | <input type="checkbox"/> Mela-asiamies |
| <input type="checkbox"/> Maistraatti | <input type="checkbox"/> Matkahuolto |
| <input type="checkbox"/> Kihlakunta | <input type="checkbox"/> Pankki |
| <input type="checkbox"/> Seurakunta | <input type="checkbox"/> Vakuutusyhtiö |
| <input type="checkbox"/> Asukasyhdistys, mikä? _____ | |
| <input type="checkbox"/> Harrastus- tai urheiluseura, mikä? _____ | |
| <input type="checkbox"/> Nuorisojärjestö, mikä? _____ | |
| <input type="checkbox"/> Kulttuurijärjestö, mikä? _____ | |
| <input type="checkbox"/> Eläkeläisjärjestö, mikä? _____ | |
| <input type="checkbox"/> Vammaisjärjestö, mikä? _____ | |
| <input type="checkbox"/> Perhejärjestö, mikä? _____ | |
| <input type="checkbox"/> Terveysjärjestö, mikä? _____ | |
| <input type="checkbox"/> Poliittinen järjestö, mikä? _____ | |
| <input type="checkbox"/> Muu palveluntarjoaja, mikä? _____ | |

3 Miten järjestöt näkyvät yhteispalvelupisteenne toiminnassa?

- Palveluneuvoja ohjaa asiakkaita järjestöjen pariin
- Palvelupisteessä on tarjolla järjestöjen esitteitä ja yhteystietoja
- Palvelupisteessä on tarjolla järjestöjen asiakaspalveluja, mitä palveluita?

- Palvelupisteessä on myynnissä / vuokrattavana järjestön tuotteita, mitä tuotteita? _____
- Internet-päätteellä voi hakea lisätietoja järjestöistä
- Järjestöt ovat mukana erilaisissa teemapäivissä tai tapahtumissa
- Muuten, miten? _____

- Järjestöt eivät ole millään tavoin mukana yhteispalvelussa

4 Onko järjestöjä ollut mukana yhteispalvelupisteessänne aikaisemmin?

- Kyllä, mitä järjestöjä? _____
 Ei
 En osaa sanoa

5 Miten yhteistyö järjestöjen kanssa on käynnistynyt?

- Yhteispalvelupisteen aloitteesta
 Järjestön aloitteesta
 Asiakkaiden aloitteesta
 Useiden toimijoiden yhteistyöhankkeen aloitteesta
 Muuten, miten? _____
 Yhteispalvelupisteessämme ei ole mukana järjestöjä

6 Mitkä järjestöjen palvelut tai toiminta soveltuisivat mielestänne yhteispalvelupisteeseen?

- Järjestöjen esitteiden jakaminen
 Asiakkaiden ohjaaminen järjestöjen palveluiden pariin
 Ilmoittautumisten vastaanotto retkille tai tapahtumiin
 Lasten turvaistuinten tms. välineiden vuokraus
 Kotipalveluiden välitys
 Teemapäivien järjestäminen
 Tuotemyynti
 Yhdistysten kokousten järjestäminen
 Perhekahvilan järjestäminen
 Yleisötilaisuuden järjestäminen
 Muu, mikä? _____
 Järjestöjen palvelut eivät nykyisellään sovellu tarjottavaksi yhteispalvelupisteessä

7 Minkä tyyppisten järjestöjen palveluille alueellanne olisi mielestänne tarvetta tai kysyntää?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Asukasyhdistys | <input type="checkbox"/> Eläkeläisjärjestö |
| <input type="checkbox"/> Harrastusyhdistys | <input type="checkbox"/> Vammaisjärjestö |
| <input type="checkbox"/> Urheilujärjestö | <input type="checkbox"/> Perhejärjestö |
| <input type="checkbox"/> Nuorisojärjestö | <input type="checkbox"/> Terveysjärjestö |
| <input type="checkbox"/> Kulttuurijärjestö | <input type="checkbox"/> Poliittinen järjestö |
| <input type="checkbox"/> Muu palveluntarjoaja, mikä? _____ | |
| <input type="checkbox"/> Kysyntää ei tällä hetkellä ole minkään järjestön palveluille | |

8 Luuletteko että alueenne järjestöt olisivat kiinnostuneita tulemaan mukaan yhteispalveluun?

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa
Perustelu?

9 Mitä järjestöjen mukana olo on merkinnyt / voisi merkitä yhteispalvelupisteiden asiakkaille?

10 Miten järjestöjen mukana olo on muuttanut / voisi muuttaa yhteispalvelupisteenne toimintatapoja?

11 Mitä kitkakohtia järjestöjen mukana olo on tuonut / saattaisi tuoda toimintaanne?

12 Miten kehittäisitte yhteispalvelupisteiden toimintaa, jotta järjestöjen ja julkishallinnon yhteistyö paranisi?

13 Mitä muuta haluatte sanoa?

Kiitos vastauksestanne!

Palauttakaa kysely viimeistään 27.6.2003 liitteenä olevalla vastauskuorella,
faksilla: 09-738123 tai postittamalla se osoitteeseen:
Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, Niina Lindström, Kotkankatu 9, 00510 Helsinki