Hallitusneuvos Maaria Rubanin
Oikeusministeriö

ASIANTUNTIJALAUSUNTO

Kunta- ja terveysjaosto
Kuuleminen 25.10.2018 klo 9.30

Asia: HE 123/2018 Hallituksen esitys eduskunnalle valtion talousarvioksi vuodelle 2019

Talous- ja velkaneuvonnan siirtyminen valtiolle

Talous- ja velkaneuvonnan tehtävät siirtyvät aluehallintovirastoilta ja kunnilta valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiirien oikeusaputoimistoihin 1.1.2019 lukien. Asiaa koskeva laki talous- ja velkaneuvonnasta (813/2017) tulee voimaan 1.1.2019.

Tällä hetkellä talous- ja velkaneuvonnan palveluja antaa 52 talous- ja velkaneuvonnan palveluntuottajaa. Vuoden 2019 alusta lukien palvelua tuottaa 22 oikeusaputoimistoa ja Ahvenanmaalla oikeusapu- ja edunvalvontatoimisto.

Nykyisiltä palveluntuottajilta siirtyy runsaat 130 henkilöä liikkeenluovutuksena oikeusapu- ja edunvalvontapiirien palvelukseen. Lisäksi tehdään uusia rekrytointeja siten, että henkilökuntaa on yhteensä noin 175 henkilötyövuotta.

Jatkossa asiakkaat voivat kääntyä minkä tahansa oikeusaputoimiston puoleen, koska alueellisia toimivaltarajoja ei enää ole. Nykyisin kunnat tarjoavat palveluja vain oman tai sopimuskunnan asukkaille. Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä talous- ja velkaneuvontaan kuten nytkin puhelimitse, käyntiasiointina ja sähköpostitse. Lisäksi asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus videotapaamisiin.

Palvelukanavia on tarkoitus lisätä myöhemmin. Harkittavana on muun muassa valtakunnallinen puhelinpalvelu, chat ja sähköinen asiointi.

Henkilöstön käyttöön valmistellaan parhaillaan yhtenäistä asiankäsittelyohjelmaa, joka on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden alusta lukien. Tällä hetkellä talous- ja velkaneuvonnan henkilöstöllä ei ole käytettävissään yhtenäistä ohjelmaa, joten muutos helpottaa näiltä osin talous- ja velkaneuvojien työtä. Vuoden vaihteessa käyttöön otettava versio sisältää olennaisimmat toiminnot ja kehittämistyö jatkuu aktiivisesti edelleen.

Toisessa vaiheessa valmistellaan asiakkaiden käyttöön sähköisen asioinnin portaali, jonka avulla asiakas voi itse arvioida omaa tilannettaan, ottaa yhteyttä talous- ja velkaneuvontaan sekä syöttää omaa tilannettaan kuvaavia tietoja. Sähköisen asioinnin suunnittelu alkaa tämän syksyn aikana ja samalla arvioidaan sähköisen asioinnin eri osioiden käyttöönoton aikataulua.

Alkuvuosi tulee olemaan asiakaspalvelun kannalta haasteellinen, koska talous- ja velkaneuvonnan henkilökunnan perehdyttäminen uuteen työympäristöön ja työvälineisiin vie väistämättä henkilökunnan aikaa.

Tiedossa on myös, että ylivelkaantuneiden määrän kasvaessa paine talous- ja velkaneuvonnan ennaltaehkäisevälle toiminnalle kasvaa. Kasvuun pyritään vastaamaan panostamalla erityisesti erilaiseen sidosryhmäyhteistyöhön esimerkiksi sosiaalitoimen ja ulosoton kanssa.

Budjettiehdotuksen mukaan talous- ja velkaneuvonnan toimintamenoihin on käytettävissä vuodesta 2019 lukien yhteensä 12,7 miljoonaa euroa, joka on 3 miljoonaa euroa enemmän kuin nykytaso. Esitetyn määrärahan arvioidaan riittävän edellä mainittujen noin 175 henkilötyövuoden palkkauskustannuksiin.