

Jasmin Pakkala

**MAJOITUSKORVAUSTEN  
MAKSAMINEN  
SIVIILIPALVELUSKESKUKSESSA JA  
MAKSAMISEN KEHITTYMINEN  
TULEVAISUUDESSA**

Opinnäytetyö

Tradenomi

Liiketalous

2024



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Tradenomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Jasmin Pakkala
Työn nimi	Majoituskorvausten maksaminen Siviilipalveluskeskuksessa ja maksamisen kehittyminen tulevaisuudessa
Toimeksiantaja	Siviilipalveluskeskus
Vuosi	2024
Sivut	51 sivua, liitteitä 1 sivu
Työn ohjaaja(t)	Heli Viinamäki

## TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön aihe on majoituskorvausten maksaminen Siviilipalveluskeskuksessa ja maksamisen kehittyminen tulevaisuudessa. Työn tavoitteena on selvittää, miten majoituskorvausten maksaminen on kehittynyt, miten maksaminen hoidetaan tällä hetkellä ja miten se voisi kehittyä. Opinnäytetyössä pohditaan myös, voisiko automaatiota käyttää kehityksen apuna sekä miten kehitys tulee tulevaisuudessa näkymään. Tavoitteena on myös pohtia, mikä on majoituskorvausten maksamisen yhteiskunnallinen merkitys. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Siviilipalveluskeskus. Työn tavoitteena on löytää toimeksiantajalle ehdotuksia ja ideoita majoituskorvausten käsittelyn kehittämiseen tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää, sillä tutkittavasta aiheesta haluttiin saada mahdollisimman perusteellista ja syvällistä tietoa. Tutkimuksen aikana suoritettiin kolme teemahaastattelua, joiden perusteella tutkimusaineisto kerättiin ja analysoitiin. Teemahaastatteluissa aihetta käsiteltiin kolmen eri työtehtävissä toimivan Siviilipalveluskeskuksen työntekijän kanssa historiasta nykypäivän kautta tulevaisuuteen, jotta aiheesta saatiin mahdollisimman laaja kuva eri henkilöiden näkökulmasta.

Työn lopputuloksista selvisi, että automaatiolla on ollut keskeinen rooli majoituskorvausjärjestelmän kehittymisessä. Järjestelmä on kehittynyt jo paljon, mutta potentiaalia kehitykselle löytyy vielä. Järjestelmän automatisoinnilla on ollut suuri vaikutus työn tekoon, erityisesti sen helppouteen, sujuvuuteen ja joustavuuteen. Suurta vaikutusta esimerkiksi henkilöstön määrään sillä ei kuitenkaan ole ollut, mutta se on auttanut jakamaan ajankäytön painopistettä eri työtehtävien välillä. Tutkimuksen myötä selvisi, että automaatiota on vielä mahdollista lisätä käsittelyprosessiin ja hyödyntää robotiikkaa käsittelijöiden työtä helpottamaan, mutta tähän liittyy myös haasteita. Lisäksi ilmeni, että majoituskorvausjärjestelmä on koko siviilipalvelusjärjestelmän toiminnan kannalta yksi merkittävimmistä tekijöistä.

Tutkimuksen tulosten pohjalta toimeksiantajalla on halutessaan mahdollisuus lähteä suunnittelemaan kehityskohteita ja kehittämään järjestelmiä sekä niiden automaatiota eteenpäin.

**Asiasanat:** majoituskorvaus, siviilipalvelus, automaatio, korvausten maksatus ja käsittely

Degree title	Bachelor of Business Administration
Author (authors)	Jasmin Pakkala
Thesis title	The payment of the accommodation compensation of the Non-Military Service Centre and the development of payment in the future
Commissioned by	Non-Military Service Centre
Time	2024
Pages	51 pages, 1 page of appendices
Supervisor	Heli Viinamäki

## ABSTRACT

The topic of this thesis is the payment of the accommodation compensation of the Non-Military Service Centre and the development of payment in the future. The purpose of the thesis was to determine how the payment process has developed, how the payment is done now, and how it could develop. This study also contemplated whether it could be possible to use automation to assist development and which could be possible future development effects. The purpose was also to consider the social importance of accommodation compensation. The aim was to find suggestions and ideas for the development. The Non-Military Service Centre commissioned the thesis.

The research method of this thesis was qualitative. The main purpose of this choice was to get enough deep and precise information. Primary data, which was analyzed, was collected by interviewing three employees of the Non-Military Service Centre. The semi-structured interviews covered the past and present situation of the underlying topic, as well as the outlook for the future. To receive wide-ranging results, employees from different positions were chosen.

From the results of this study, it appeared that automation has played a central role during the development process of payment of the accommodation compensations. The process has developed much but it has high potential for further improvements. The payment process has become more automatized, but even though the work has become easier to do, the development has not affected the number of employees. It has facilitated employees' time management between tasks. The main result is that there is a possibility to add more automation to the payment process and use robotics to increase efficiency. Nevertheless, there are still challenges regarding the use of these possibilities. The payment of the accommodation compensations is one of the main factors in terms of the operation of non-military service.

The commissioner can start planning the automation development in the payment process based on the results.

**Keywords:** accommodation compensation, non-military service, automation, payment and process of compensations

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	SIVIILIPALVELUS.....	7
2.1	Siviilipalvelukseen hakeminen .....	8
2.2	Etuudet ja tulot siviilipalveluksen aikana.....	9
2.3	Työpalvelu ja korvaukset siviilipalveluksen aikana.....	10
2.4	Majoitus siviilipalveluksen aikana.....	12
3	MAJOITUSKORVAUKSET .....	13
3.1	Korvausvastuu ja majoituskorvausten hakeminen .....	13
3.2	Myöntämisperusteet ja suuruusluokan määräytyminen .....	15
3.3	Muut vastaavanlaiset korvaukset.....	18
3.4	Majoituskorvausten käsittely .....	18
3.5	Automaatio ja tekoäly .....	19
3.5.1	Ohjelmistorobotiikan mahdollisuudet .....	19
3.5.2	Automaatio ja digitalisaatio julkishallinnossa .....	20
3.5.3	Handi-järjestelmän käyttöönotto.....	21
4	TOIMEKSIANTAJA .....	22
4.1	KEHA-keskus.....	22
4.2	Siviilipalveluskeskus .....	23
4.3	Majoituskorvausten käsittely Siviilipalveluskeskuksessa .....	23
5	TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUSAINEISTO .....	24
5.1	Laadullinen tutkimus.....	24
5.2	Tutkimuskysymykset ja tutkimusmenetelmän valinta.....	26
5.3	Tutkimusaineisto .....	27
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	28
6.1	Järjestelmän kehitys .....	28
6.2	Siviilipalvelusvelvollisten määrät.....	30
6.3	Majoituskorvausten määrät .....	32

6.4	Majoituskorvausten suuruuden kehitys.....	35
6.5	Majoituskorvausjärjestelmän kehittyminen .....	36
6.5.1	Handi.....	37
6.5.2	Sivariweb .....	37
6.5.3	Muut kehitysmahdollisuudet.....	38
6.5.4	Ongelmat ja haasteet .....	39
6.5.5	Kehityksen vaikutus henkilöstöön .....	40
6.5.6	Korvausten yhteiskunnallinen merkitys.....	41
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	42
7.1	Keskeiset tutkimustulokset ja johtopäätökset .....	42
7.2	Tutkimuksen onnistuminen ja tavoitteiden saavuttaminen.....	45
7.3	Luotettavuuden arviointi .....	45
8	LOPUKSI.....	47
	LÄHTEET .....	49
	LIITTEET	

Liite 1. Haastattelurunko

## 1 JOHDANTO

Valitsemani aihe opinnäytetyölle on Siviilipalveluskeskuksen majoituskorvausten maksaminen ja maksamisen kehittyminen tulevaisuudessa. Aihe syntyi vuoden 2023 kesätyöni kautta, jolloin työskentelin Siviilipalveluskeskuksen hallinnossa talousasiantuntijana. Pääsin työssä käsittelemään majoituskorvaushakemuksia sekä tekemään niille päätöksiä, mikä oli mielestäni mielenkiintoisin työtehtävä. Siitä syntyi kollegoideni kanssa käytyjen keskustelujen myötä idea lähteä työstämään opinnäytetyötä eteenpäin aiheena majoituskorvaukset. Haluan perehtyä niihin lisää ja tutkia, miten ne ovat vuosien varrella muuttuneet ja kehittyneet, mikä niiden tilanne on tällä hetkellä ja miten ne tulevaisuudessa voisivat muuttua sekä miten niiden käsittelyä voisi kehittää.

Toimeksiantaja Siviilipalveluskeskus on KEHA-keskuksen erillisyyksikkö, joka toimii Lapinjärvellä. Se on valtakunnallinen keskus, joka järjestää siviilipalvelus- sekä täydennyspalvelusvelvollisten koulutuksen varusmiespalveluksen vaihtoehtona. Siviilipalvelusvelvollisten ja osan täydennyspalvelusvelvollisten koulutusten lähijaksoista järjestetään Lapinjärvellä Siviilipalveluskeskuksessa. Lisäksi keskus huolehtii koko siviilipalvelushallinnosta työ- ja elinkeinoministeriön kanssa. (Siviilipalveluskeskus s.a.) Tämä opinnäytetyö tulisi antamaan Siviilipalveluskeskukselle eväitä kehittää majoituskorvausten maksamista, joka on tällä hetkellä vielä melko manuaalista työtä.

KEHA-keskus eli ELY-keskusten ja TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus on Suomen valtion organisaatio, joka toimii verkostomaisesti ja maantieteellisesti hajautetusti. Sillä on henkilöstöä ympäri Suomea noin 600 henkilöä. Sen tarkoituksena on tuottaa niin kehittämis- ja hallintopalveluita kuin edistää digitalisaatiota. Keskuksen piiriin kuuluvat ELY-keskukset ja TE-toimistot, ja sitä ohjaavat mm. ministeriöt, keskusvirastot, kunnat ja julkisyhteisöt. Sen strategista kehittämistä ohjaa työ- ja elinkeinoministeriö, jonka kanssa sovitaan vuosittaiset tavoitteet sekä resurssit. Digitalisaatioon ja tietohallintoon liittyvissä palveluissa toimintaa ohjaa myös valtiovarainministeriö apunaan alueellinen tietohallinnon johtoryhmä. (Tietoa meistä s.a.)

Tutkimusongelma tässä tutkimuksessa on se, miten Siviilipalveluskeskuksen majoituskorvausten maksaminen on kehittynyt, miten maksaminen hoidetaan nykyään ja miten se voisi kehittyä tulevaisuudessa. Tarkoitus on pohtia, voisiko esimerkiksi automaatiota hyödyntää majoituskorvausjärjestelmän kehityksessä ja miten kehitys tulevaisuudessa tulisi näkymään. Tavoitteena on myös pohtia, mikä on majoituskorvausten maksamisen yhteiskunnallinen merkitys.

Tutkimusmenetelmä tässä tutkimuksessa on kvalitatiivinen eli laadullinen. Tutkimusmenetelmä valikoitui sillä perusteella, että majoituskorvauksista ja majoituskorvausjärjestelmästä löytyy tietoa vain rajatulta määrältä ihmisiä. Heistä muutama valittiin mukaan teemahaastatteluihin, joiden perusteella tutkimukseen saataisiin erilaiset ja laajat näkökulmat aiheesta. Haastatteluiden perusteella tutkimusaineisto koottiin yhteen ja analysoitiin.

Opinnäytetyön tuotos ja tulokset esitetään sanallisesti. Kyseessä on kvalitatiivinen tutkimus, jossa tiedot perustuvat muutaman ihmisen haastatteluun sekä kirjallisuuteen. Opinnäytetyön tuotos esitetään toimeksiantajalle sen valmistuttua. Tavoitteena on, että tutkimus antaisi toimeksiantajalle uusia näkökulmia ja mahdollisesti ratkaisuja tai ainakin ideoita, kuinka majoituskorvausten käsittelyä voitaisiin sujuvoittaa ja työn tekemistä helpottaa. Näin aikaa ei kuluisi tähän työtehtävään niin paljon, vaan aikaa voisi jakaa muihin työtehtäviin. Tämä työn sujuvoittaminen olisi sekä toimeksiantajan että majoituskorvauksia käsittelevien työntekijöiden etu.

Opinnäytetyön luvuissa 2 ja 3 käsitellään teoreettinen viitekehys, joka koostuu siviilipalveluksen ja majoituskorvausten käsittelyn esittelystä. Luvussa 4 esitellään toimeksiantaja ja avataan hieman, millaista majoituskorvausten käsittely toimeksiantajalla on. Luku 5 esittelee tutkimusmenetelmää ja tutkimusaineiston käsittelyä, minkä jälkeen luvussa 6 avataan tutkimuksen tulokset. Sen jälkeen luvussa 7 käsitellään tutkimuksen johtopäätökset ja viimeisessä luvussa 8 käydään läpi opinnäytetyön tekoprosessia.

## **2 SIVIILIPALVELUS**

Tässä luvussa käsitellään siviilipalvelusta. Siviilipalvelus on vaihtoehto varusmiespalvelukselle, ja sen suorittamiseen velvollinen henkilö on

siviilipalvelusvelvollinen. Se kestää 347 päivää, ja sen kesto on määrätty siviilipalveluslain (28.12.2007/1446) 4. §:ssä. Siihen sisältyy lomat, noin 319 työpäivää sekä noin neljän viikon koulutusjakso, jolla palvelus alkaa. Koulutusjakso suoritetaan Siviilipalveluskeskuksessa ja työpäivä siviilipalveluspaikoissa. (Siviilipalvelus s.a.) Koulutusjakson tarkoituksena on tukea yleisiä kansalaisvalmiuksia sekä antaa valmiuksia väestönsuojeluun ja pelastustoimintaan. Lisäksi koulutusjaksolta velvollinen saa valmiudet työpäivän suorittamiseen. (Siviilipalveluslaki 2. §.)

Siviilipalvelukseen voi hakeutua vakaumuksen perusteella. Sen suorittaminen korvaa varusmiespalveluksen, eikä se sisällä kertausvelvollisuutta. Mikäli ennen siviilipalvelusta siviilipalvelusvelvollinen on suorittanut varusmiespalvelusta, hyvitetään hänelle suoritettu aika kertoimella. Velvollisuus siviilipalvelukseen päättyy sen vuoden lopussa, jolloin palvelusvelvollinen täyttää 30 vuotta. (Siviilipalvelus s.a.)

## **2.1 Siviilipalvelukseen hakeminen**

Siviilipalveluslain 12. §:n mukaan asevelvollisella on mahdollisuus hakea siviilipalvelukseen ennen asevelvollisuuslain mukaista palvelusta, palveluksen aikana tai sen jälkeen. Ennen kutsuntoja aseelliseen palvelukseen hakemusta ei kuitenkaan saa tehdä. (Siviilipalveluslaki 12. §.) Suomen Puolustusvoimien aluetoimistot päättävät siviilipalvelusvelvollisuudesta, jonka jälkeen Siviilipalveluskeskus aktivoi velvollisen palvelustiedot Siviilipalvelusrekisteriin eli Sivariwebiin. Sen jälkeen siviilipalvelusvelvollinen pääsee käsittelemään omia tietojaan Omasivarissa. (Siviilipalvelus s.a.) Omasivari on palvelu, jonka kautta siviilipalvelusvelvollinen hoitaa siviilipalvelukseen liittyviä asioitaan. Siellä velvollinen voi mm. tarkastella omia tietojaan, anoa lomiaan, tilata matkalippuja ja lähettää erätoiveita. (Omasivari s.a.)

Sivariweb on sähköinen siviilipalvelus- ja henkilökisteri, jossa siviilipalveluspaikka tekee mm. palveluspaikkailmoituksen sekä hallinnoi siviilipalvelusvelvollisen tietoja. Sivariwebiin tallennetaan velvollisen palveluksenaikaiset tiedot. Siviilipalvelusrekisteriä ylläpitävät Siviilipalveluskeskus ja siviilipalveluspaikat. Käyttöoikeus rekisteriin myönnetään palveluspaikan ilmoittamalle vastuuhenkilölle, kun



siviilipalveluspaikkaoikeutta hakeva laitos tai yhteisö on saanut hyväksynnän siviilipalveluspaikaksi. Palveluspaikan määräämän henkilön tehtäviin kuuluu mm. täyttää sitoumuksen tiedot, luoda työpalvelupaikkoja sekä tehdä majoituskorvausanomus Siviilipalveluskeskukselle. Rekisterinpitäjä, joka tallettaa Sivariwebiin tietoja, on vastuussa rekisteriin tallennettujen ja käytettyjen tietojen virheettömyydestä ja laillisuudesta. Siviilipalvelusvelvolliselle ei saa antaa käyttöoikeutta Sivariwebiin. (Suomi.fi 2023b.)

Siviilipalveluskeskuksen tehtävänä on määrätä siviilipalvelusvelvollinen aloittamaan palveluksensa siviilipalvelushakemuksen hyväksymisvuonna, tai jos lykkäystä ei myönnetä, kahden seuraavan vuoden kuluessa (Siviilipalveluslaki 14. §). Siviilipalvelusvelvollinen voi vaikuttaa itse palveluksen suorittamisajankohtaan toivomalla pääsyä haluamiinsa koulutuseriin. Siviilipalveluskeskus tekee lopulliset erävalinnat sekä toimittaa palvelukseen astumisesta kirjallisen määräyksen. Jos siviilipalvelukseen jättää saapumatta ilman laillista estettä, on siitä seurauksena etsintäkuulutus. (Siviilipalvelus s.a.)

Tarvittaessa siviilipalvelusvelvollinen voi hakea palveluksen lykkäystä tai vapautusta palveluksesta (Siviilipalvelus s.a.). Lykkäystä voi hakea esimerkiksi opintojen alkamisen tai terveydellisten syiden takia enintään kolmen vuoden ajaksi, kun on saanut hyväksynnän siviilipalvelukseen. Palvelus on aloitettava, jos Siviilipalveluskeskus ei ehdi käsitellä hakemusta ennen palveluksen alkamispäivää. Lykkäyksen päättyessä sitä on mahdollista hakea lisää. (Lykkäys s.a.) Palveluskelvoton siviilipalvelusvelvollinen voidaan vapauttaa palveluksen suorittamisesta rauhan aikana kokonaan tai määräajaksi (Vapauttaminen s.a.). Palveluskelpoisuus arvioidaan Suomen Puolustusvoimien (2012) terveystarkastusohjeen TTO 2012:n kriteereihin perustuen.

## **2.2 Etuudet ja tulot siviilipalveluksen aikana**

Siviilipalvelusvelvolliselle kuuluu palveluksensa ajalle tiettyjä etuuksia, jotka määräytyvät samoin perustein kuin varusmiehilläkin. Koulutusjakson aikana velvollisen ylläpito kuuluu Siviilipalveluskeskuksen vastuulle, kun taas työpalvelun aikana se kuuluu palveluspaikalle. Ylläpitokustannuksia ovat

päivärahat, ruokailu, majoitus, terveydenhuolto ja työmatkat palveluksen aikana. (Siviilipalvelus s.a.)

Siviilipalveluspaikka osoittaa velvolliselle majoituksen, jonka vuokran palveluspaikka maksaa. Mikäli velvollinen kieltäytyy ottamasta osoitettua majoitusta vastaan ja hänellä on vuokratuloja, on velvollisella mahdollisuus Kelan sotilasavustuksen asumistukeen. Sitä voi kuitenkin saada vain, jos on asunut asunnossa vähintään kolmen kuukauden ajan. Velvollinen saa lisäksi ansaita lisätuloja palveluspaikan töiden ulkopuolisella ajalla eikä näillä tuloilla ole vaikutusta esimerkiksi palveluspaikan majoituskorvausvelvollisuuteen. Kelan maksamiin tukiin velvollisen lisätulot kuitenkin vaikuttavat. Siviilipalveluksesta ei saa maksaa palkkaa, mutta velvollisille maksetaan ruokarahaa ja päivärahaa myös siviilipalveluksen etäkoulutusjakson ajalta. (Usein kysytyt kysymykset siviilipalveluksesta s.a.)

Siviilipalveluksen ajalta velvollinen voi saada myös muita etuuksia, kuten Kelan maksamaa sotilasavustusta, jonka tarkoituksena on turvata velvollisen ja hänen perheensä toimeentulo ja asuminen palveluksen aikana. Sotilasavustuksen edellytys on, että avustukselle on todellinen tarve eli velvollisen suorittama palvelus heikentää toimeentulomahdollisuuksia. Sotilasavustukseen kuuluu erilaisia tukimuotoja, kuten asumisavustus, elatusavustus ja erityisavustus. Siviilipalveluskeskuksessa on sosiaalikuraattori, joka neuvoo velvollisia siviilipalvelukseen liittyvissä etuusasioissa. (Etuudet siviilipalveluksen aikana s.a.)

### **2.3 Työpalvelu ja korvaukset siviilipalveluksen aikana**

Kun siviilipalvelusvelvollinen on suorittanut koulutusjakson, hakee hän itseään kiinnostavaan paikkaan työpalvelua suorittamaan. Työpalvelu suoritetaan siviilipalveluspaikassa, joka on yleensä viranomaisen tai yhteisön, jossa siviilipalvelusvelvollinen toimii esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon, opetus- ja kulttuuritoimen, väestön- tai ympäristönsuojelun tai pelastustoimen tehtävissä. Siviilipalveluskeskuksen tulee hyväksyä siviilipalveluspaikka palveluspaikaksi. (Siviilipalveluslaki 2.–3. §.)

Työpalvelupaikan ei tarvitse olla ennakoon listattu siviilipalveluspaikaksi, mutta sen tulee olla yleishyödyllinen voittoa tavoittelematon toimija voidakseen tulla hyväksytyksi. Palveluspaikka ei siis saa olla myöskään poliittisesti sitoutunut taho. Palveluspaikka valitsee siviilipalvelusvelvollisen haastattelujen perusteella, minkä jälkeen ennen työpalvelun alkamista palveluspaikan ja velvollisen välille tehdään sitoumus eli ”työsopimus”, joka tulee Sivariwebiin ja Omasivariin allekirjoitettavaksi ja hyväksyttäväksi. Ennen työpalvelun alkua työpalvelupaikka sopii velvollisen kanssa myös majoituksesta, terveydenhuollosta sekä mahdollisista turvallisuusselvityksestä ja rikostaustaotteesta. (Usein kysytyt kysymykset siviilipalveluksesta s.a.)

Siviilipalveluspaikan tehtäviin kuuluu palvelustehtävien määrääminen ja niihin perehdyttäminen sekä palvelukseen liittyvä valvonta ja palveluksen aikana rekisteritietojen ylläpito (Siviilipalveluslaki 8. §). Siviilipalveluslaki määrää, että siviilipalveluspaikan vastuulla on velvollisen ylläpito työpalvelun aikana. Siviilipalvelusvelvollisella on oikeus maksuttomaan majoitukseen, ruokailuun ja terveydenhuoltoon. (Siviilipalveluslaki 46. §.)

Työ- ja elinkeinoministeriön (2023) mukaan siviilipalveluspaikka on veloitettu kustantamaan velvolliselle päiväraha jokaiselta päivältä sekä mahdolliset työ- ja komennusmatkakustannukset ja palvelustehtävien edellyttämä erityisvaatetus ja -varusteet. Palveluspaikka ja siviilipalvelusvelvollinen eivät saa keskenään sopia muista järjestelyistä liittyen kulujen korvaamiseen. Palveluspaikan tehtävä on hoitaa kulukorvausten maksu säännöllisesti ja oikeamääräisesti. Siviilipalvelusvelvollisen tehtäväksi ei kuulu tehdä laskelmia eikä laskuja kulukorvauksista, jotka hänelle kuuluvat. Tästä poikkeuksen tekee oman ajoneuvon käyttökorvaus työmatkoista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, 21.)

Siviilipalveluslaki määrittää, että siviilipalvelusvelvollisen ja palveluspaikan välillä ei saa olla palvelusaikana työ- tai virkasuhdetta eikä velvollinen saa tehdä palveluspaikalle siviilipalvelukseensa kuuluvien tehtävien lisäksi muuta työtä, josta saisi korvausta. Palveluksen aikana palveluspaikka ei saa maksaa siviilipalvelusvelvolliselle palkkaa, palkkiota tai muutaakaan vastiketta siviilipalvelustehtävien tai työtehtävien tekemisestä. (Siviilipalveluslaki 15. §.) Siviilipalveluskeskus voi peruuttaa oikeuden toimia siviilipalveluspaikkana,

mikäli palveluspaikka laiminlyö sille osoitettuja velvoitteita. Tämä päätös ei silti estä palveluspaikkaa hakemasta uudelleen siviilipalveluspaikaksi. (Siviilipalveluslaki 9. §.)

## **2.4 Majoitus siviilipalveluksen aikana**

Siviilipalveluskoulutuksen aikana velvolliset majoittuvat Lapinjärvellä Siviilipalveluskeskuksessa. Tällöin kustannukset asumisesta kohdistuvat Siviilipalveluskeskukselle, jossa velvollisille kustannetaan myös ruokailu. (Usein kysytyt kysymykset siviilipalveluksesta s.a.) Myös siviilipalveluksen työpalvelun suorittamisen aikana velvollisella on oikeus maksuttomaan majoitukseen. Työpalvelun alkaessa palveluspaikka osoittaa velvolliselle majoituksen, josta on sovittu sitoumuksessa. (Majoitus s.a.)

Palveluspaikan osoittama majoitus voi olla joko palveluspaikan järjestämä, velvollisen oma nykyinen asunto tai jokin muu vuokra-asunto. Velvollinen voi myös asua vanhempiensa luona tai hän voi järjestää itse itselleen asunnon työpalvelun ajaksi. Siviilipalveluspaikan järjestämille majoituksille on tietyt kriteerit, jotka majoituksen tulee täyttää. Mikäli velvolliselle osoitetaan jokin muu asunto kuin siviilipalveluspaikan omistama tai vuokraama, kuuluu palveluspaikan korvausvastuuseen velvollisen osuus asumiskustannuksista. (Majoitus s.a.)

Velvollisella on oikeus muuttaa tai vaihtaa asuntoa palveluksen aikana (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, 22). Jos velvollinen haluaa muuttaa työpalvelun aikana, tulee hänen sopia siitä etukäteen palveluspaikan kanssa (Majoitus s.a.). Palveluspaikalla on oikeus asettaa esimerkiksi maksimimäärä uuden asunnon asumiskuluille, kunhan se on realistinen suhteessa alueen asumiskulujen tasoon (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, 22). Kelasta haettavan sotilasavustuksen saaminen on epävarmaa, mikäli palveluspaikka ei osoita velvollisen majoitusta uuteen osoitteeseen. Palveluspaikan tehtävä on päivittää muuton jälkeen uudet osoitetiedot sitoumukseen. Palveluspaikka allekirjoittaa ja hyväksyy sitoumuksen muutoksen Sivariwebissä ja velvollinen puolestaan Omasivarissa. (Majoitus s.a.)

### 3 MAJOITUSKORVAUKSET

Tässä luvussa käsitellään siviilipalvelusvelvollisen majoituskulujen korvausta työpalvelujakson aikana. Siviilipalveluspaikan vastuulla on korvata osoittamansa majoituksen kustannukset riippumatta siitä, onko majoitus palveluspaikan tai velvollisen järjestämä tai velvollisen nykyinen asunto (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, 21). Siviilipalvelusvelvollisen majoituksesta syntyviin kustannuksiin voi palveluspaikka hakea majoituskorvausta (Suomi.fi 2023a).

#### 3.1 Korvausvastuu ja majoituskorvausten hakeminen

Siviilipalveluspaikan korvausvastuu siviilipalvelusvelvollisen majoituksesta työpalvelujakson aikana kestää ensimmäisestä työpalvelupäivästä kotiuttamispäivään asti. Jos palvelus alkaa tai päättyy kesken kalenterikuukauden, korvataan asumiskustannukset työpalvelupäivien ajalta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, 22.) Aloituskaukaudelta mahdollisesti saatava Kela-korvaus ei vaikuta palveluspaikan korvausvastuuseen työpalvelupäivien osalta. Myöskään asumiskumppanin saama tuki ei vaikuta velvolliselle korvattaviin asumiskuluihin, mutta asumiskumppanin osuutta kustannuksista ei kuitenkaan korvata. (Majoitus s.a.)

Työ- ja elinkeinoministeriön (2023) mukaan palveluspaikan tulee huolehtia siitä, että palveluspaikan korvaama vuokra- tai vastikesumma on ajoissa ennen kuukauden maksupäivää velvollisen tai vuokranantajan tilillä. Mikäli vuokranmaksusta aiheutuu viivästyskuluja, ne eivät kuulu velvollisen maksettavaksi, jos ne johtuvat palveluspaikan myöhässä suorittamista maksuista. Jos velvollinen kieltäytyy majoituksesta, joka hänelle osoitetaan, tehdään siitä sitoumukseen merkintä. Tällöin palveluspaikka vapautuu vastuustaan maksaa velvollisen majoitus ja velvollisella on sen sijaan mahdollisuus hakea Kelalta sotilasavustuksen asumisavustusta. Kela ei kuitenkaan korvaa velvollisen asumismenoja, mikäli palveluspaikka ei ole osoittanut velvolliselle majoitusta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, 22.)

Palveluspaikka hakee majoituskustannuksista korvausta Siviilipalveluskeskukselta takautuvasti Sivariwebin kautta. Korvausta voi hakea kalenterivuoden aikana milloin vain, mutta se tulee tehdä viimeistään sen

kalenterivuoden lopussa, johon korvattavat majoituskustannukset kohdistuvat. Hakemuksen voi lähettää Sivariwebissä käsittelyyn sitten, kun palveluspaikka on jättänyt kyseisen kuukauden majoituskorvauksen maksuun. (KEHA-keskus s.a.)

Majoituskustannuksista, jotka palveluspaikka on maksanut, tulee esittää luotettava selvitys hakemuksen liitteeksi. Liitteinä tulee olla vuokrasopimuskopio, kopio yhtiövastikkeesta tai laskelma asumiskuluista, mikäli palveluspaikka omistaa tai vuokraa asuntoa. Lisäksi liitteinä tulee olla maksutositteet niiden kuukausien majoituksesta aiheutuvista kustannuksista, joilta haetaan korvausta. Maksutositteista tulee ilmetä palveluspaikan maksamien majoituskulujen osuus kuukausitasolla tai maksumääräys, jos siitä löytyvät tarvittavat maksutiedot. Yhtiövastikkeita sisältävistä majoituskuluista palveluspaikan tulee ilmoittaa rahoituskulujen kuukausittainen osuus. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, 26–27.)

Jos velvollinen majoittuu palveluspaikan omistamassa majoituksessa, tulee hakemukseen liittää palveluspaikan allekirjoittama laskelma, josta selviää majoituksen neliöt ja asuinneliöiden kuukausikohtaiset palveluspaikan kiinteistökulut. Kiinteistökulut voivat perustua esimerkiksi edellisen vuoden tilinpäätöksen kiinteistökustannuksiin. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, 27.)

### **Korvausten käsittely- ja hakuajat ovat:**

30.4. mennessä käsiteltäväksi jätetyt hakemukset käsitellään 30.6. mennessä

31.8. mennessä käsiteltäväksi jätetyt hakemukset käsitellään 31.10. mennessä

5.12. mennessä käsiteltäväksi jätetyt hakemukset käsitellään 31.12. mennessä

5.-31.12. välillä käsiteltäväksi jätetyt hakemukset käsitellään 28.2. mennessä.

31.12. jälkeen ei edellisen kalenterivuoden hakemuksia voi enää jättää käsiteltäväksi

Kuva 1. Majoituskorvaushakemusten haku- ja käsittelyajat (Siviilipalveluskeskus s.a.)

Majoituskorvaushakemusten haku- ja käsittelyajoista on aikataulu, jota noudatetaan. Kuten kuvasta 1 selviää, vuoden aikana Siviilipalveluskeskuksen majoituskorvaushakemusten käsittelijöille on annettu neljä eri määräaikaa, jolloin tiettyyn määröpäivään mennessä jätetyt hakemukset pitää olla käsitelty.

Siviilipalveluspaikkoja koskeva merkittävin päivämäärä on 31.12., jonka jälkeen ne eivät voi enää jättää edellisen kalenterivuoden hakemuksia käsiteltäväksi.

### **3.2 Myöntämisperusteet ja suuruusluokan määräytyminen**

Työ- ja elinkeinoministeriön (2023) mukaan majoituksen järjestämiseen on useita eri vaihtoehtoja. Siviilipalvelusvelvollinen voidaan osoittaa nykyiseen vuokra- tai omistusasuntoonsa majoittumaan, jolloin palveluspaikan kuuluu korvata velvollisen osuus majoittumisen kustannuksista. Näitä kustannuksia ovat esimerkiksi vuokra, vastike tai muu suuruudeltaan kiinteä kuukausittainen asumismeno, vesimaksu ja sähkökulut. Lisäksi tulee korvata muut kiinteän suuruiset asumismenot, jotka toistuvat kuukausittain, kuten esimerkiksi sauna- ja jätemaksu sekä kotivakuutusmaksu, jos se on vuokrasopimuksen ehtona. Korvauksen piiriin eivät kuulu autopaikka, internetyhteys tai muu vastaavanlainen lisäkustannus. Tähän voi liittyä poikkeuksia, jos esimerkiksi oman auton käyttö on edellytys siirryttäessä työpalveluspaikan ja majoituksen välillä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, 23.)

Siviilipalvelusvelvollinen voidaan osoittaa asumaan myös vanhempiansa vuokraamaan tai omistamaan asuntoon, jolloin kustannuksista korvataan vain ne, jotka kohdistuvat velvolliselle (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, 24). Palveluspaikalla on oikeus pyytää nähtäväkseen maksutositteet kolmelta edelliseltä kuukaudelta, jotta palveluspaikka voi varmistaa velvollisen osallistumisen asumiskustannuksiin (Majoitus s.a.).

Jos velvollinen ei ole aiemminkaan osallistunut asumiskustannuksiin, ei palveluksenkaan ajalta palveluspaikalle aiheudu majoituksesta kuluja. Palveluspaikka voi järjestää majoituksen velvolliselle majoituspaikassa, joka on asumiseen kelvoinen ja on varustettu peruskalustolla. Lisäksi majoituspaikasta tulee olla kohtuullinen matka palveluspaikalle. Velvollisen henkilökohtaisille tavaroille tulee löytyä riittävät tilat, ja jos huone jaetaan jonkun kanssa, tulee huoneesta löytyä henkilökohtaisia tavaroita varten lukittava kaappi. Majoituspaikasta tulee löytyä myös kunnollinen mahdollisuus peseytymiseen. Majoituskustannukset palveluspaikan järjestämässä majoituksessa kuuluvat palveluspaikan vastuulle. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, 24.)

Siviilipalvelusvelvollinen voi hankkia työpalvelun ajaksi itse asunnon, mutta ennen vuokrasopimuksen solmimista tulee siviilipalveluspaikan hyväksyä majoitus. Palveluspaikka voi määrittää vuokralle enimmäismäärän ja majoituksen sijainnin, mutta näiden tulee olla realistiset. Tällaisesta majoituksesta korvataan kulut samoilla ehdoilla kuin silloin, kun velvollinen osoitetaan majoittumaan omaan nykyiseen asuntoonsa. Missään näistä tapauksista saman talouden muiden henkilöiden asumiskustannuksia ei korvata. Takuuvuokraakaan ei palveluspaikan tarvitse korvata, mutta se on silti suositeltavaa varsinkin tilanteessa, jossa velvollinen hankkii asunnon vain työpalvelun takia ja sen ajaksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, 24–25.) Mikäli siviilipalveluspaikka ei hyväksy velvollisen esittämää majoitusvaihtoehtoa, tulee siviilipalveluspaikan tällöin huolehtia majoituksen järjestämisestä (Majoitus s.a.).

ASUMINEN TYÖPALVELUN AIKANA  
Palveluspaikan on AINA osoitettava velvolliselle asunto

OSOITETTU ASUNTO	SITOUKSEN TEKEMINEN	PALVELUSPAIKAN TEHTÄVÄT	KUKA MAKSAA	SIVIILIPALVELUSKESKUS	KELA
1. Palveluspaikan omistama /vuokraama asunto	Velvollinen ottaa asunnon vastaan, tästä tehdään merkintä sitoumukseen		Palveluspaikka	Palveluspaikka hakee Siviilipalveluskeskuksesta korvauksia Sivariweb:n kautta sen vuoden aikana, johon asumiskulut kohdistuvat. Hakemuksen liitteenä kopio asumiskuluista /kk sekä palveluspaikan maksutositteet niiltä kk:ilta, joilta korvausta haetaan.	Jos velvollinen pitää lisäksi oman asuntonsa esim. kotipaikkakunnallaan, hän voi anoa Kelalta sotilasavustuksen asumisavustusta. Korvaus on harkinnanvarainen. Velvollisen on täytynyt asua itsenäisesti 3 kk ennen palveluksen alkamista.
2. Palveluspaikan omistama /vuokraama asunto	Velvollinen ei ota asuntoa vastaan, tästä tehdään merkintä sitoumukseen		Velvollinen		Velvollinen voi anoa sotilasavustuksen asumisavustusta Kelalta. Korvaus on harkinnanvarainen. Velvollisen on täytynyt asua itsenäisesti 3 kk ennen palveluksen alkamista
3. velvollisen vuokraama asunto	Velvollinen ottaa asunnon vastaan, tästä tehdään merkintä sitoumukseen	Palveluspaikka tarkastaa velvollisen vuokrasopimuksen, vuokran ja selvittää osuuden vuokrasta ja muista asumiskustannuksista.	Palveluspaikka maksaa velvollisen osuuden joko suoraan vuokranantajalle tai velvolliselle joka maksaa vuokranantajalle	Palveluspaikka hakee Siviilipalveluskeskuksesta korvauksia Sivariweb:n kautta sen vuoden aikana, johon asumiskulut kohdistuvat. Hakemuksen liitteenä kopio vuokrasopimuksesta sekä palveluspaikan maksutositteet niiltä kk:ilta, joilta korvausta haetaan.	Mikäli asunnossa asuu useampia henkilöitä, asumiskustannuksia laskiessa ei tule huomioida muiden vuokralaisten saamia asumisavustuksia.
4. velvollisen omistusasunto	Velvollinen ottaa asunnon vastaan, tästä tehdään merkintä sitoumukseen	Palveluspaikka tarkastaa velvollisen osuuden yhtiovastikkeesta ja selvittää esim. talonkirjan otteesta velvollisen osuuden asumiskustannuksista	Palveluspaikka maksaa velvollisen osuuden asumiskustannuksista. Asuntolainoja ei makseta.	Palveluspaikka hakee Siviilipalveluskeskuksesta korvauksia Sivariweb:n kautta sen vuoden aikana, johon asumiskulut kohdistuvat. Hakemuksen liitteenä kopio asumiskuluista /kk sekä palveluspaikan maksutositteet niiltä kk:ilta, joilta korvausta haetaan.	Jos velvollisella on asuntoon kohdistuvia lainoja ja muita kustannuksia, hän voi anoa Kelan asumisavustusta
5. velvollisen vanhempien omistama tai vuokraama asunto	Velvollinen ottaa asunnon vastaan, tästä tehdään merkintä sitoumukseen ja samalla sitoumukseen merkitään tieto, että kysymyksessä on vanhempien omistama tai vuokraama asunto	Palveluspaikka tarkastaa velvollisen vuokrasopimuksen, vuokran ja selvittää osuuden vuokrasta ja muista asumiskustannuksista. Palveluspaikka korvaa asumisesta siviilipalvelusvelvolliselle itselleen aiheutuvat kustannukset. Asumisesta ei aiheudu kuluja, jollei siviilipalvelusvelvollinen ole aiemmin osallistunut asumiskuluihin, esimerkiksi vuokran maksuun. Palveluspaikka voi pyytää nähtäväkseen tositteet kolmen edellisen kuukauden osalta varmistaakseen, että velvollinen on aiemmin osallistunut asumiskuluihin.	Palveluspaikka maksaa velvollisen osuuden joko suoraan vuokranantajalle tai velvolliselle joka maksaa vuokranantajalle	Palveluspaikka hakee Siviilipalveluskeskuksesta korvauksia Sivariweb:n kautta sen vuoden aikana, johon asumiskulut kohdistuvat. Hakemuksen liitteenä joko selvitykset maksuista vanhemmille kk-tasolla tai kopio vuokrasopimuksesta sekä palveluspaikan maksutositteet niiltä kk:ilta, joilta korvausta haetaan. Korvaus enimmillään 100 eur/ kk koko maassa.	Mikäli asunnossa asuu useampia henkilöitä, asumiskustannuksia laskiessa ei tule huomioida muiden vuokralaisten saamia asumisavustuksia.

Palveluspaikan korvausvastuu alkaa ensimmäisestä työpalveluspäivästä ja kestää kotiuttamispäivään saakka kaikkien palveluspäivien osalta.

Palveluspaikan tehtävänä on huolehtia siitä, että velvollisen tiille on palveluspaikan toimesta maksettu vuokra-/yhtiövastikesumma hyvissä ajoin ennen kyseisen kuukauden maksupäivää (eräpäivää). Mikäli palveluspaikka maksaa vuokran suoraan vuokranantajalle, on palveluspaikan huolehdittava suorituksen eräpäivään mennessä.

Kuva 2. Asuminen työpalvelun aikana (Siviilipalveluskeskus s.a.)



Kuvan 2 taulukossa on jaoteltuna osoitetun asunnon tyyppi, sitoumuksen tekeminen, palveluspaikan tehtävät, se kenen tehtävä on maksaa majoituskulut työpalvelun ajalta sekä Siviilipalveluskeskuksen ja Kelan mahdolliset velvollisuudet. Palveluspaikan vastuulle majoituskustannusten korvaaminen kuuluu ensimmäisestä työpalvelupäivästä kotiuttamispäivään saakka ja sillä, kenen hankkima majoitus on, ei ole merkitystä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, 26). Siviilipalveluslain mukaan siviilipalveluspaikan tehtävä on kuitenkin osoittaa siviilipalvelusvelvolliselle majoitus kirjallisesti, kun työpalvelu alkaa. Valtion tehtävänä on korvata siviilipalveluspaikalle kustannuksia, jotka aiheutuvat velvollisen majoituksesta. Siviilipalveluspaikan tulee hakea korvausta Siviilipalveluskeskukselta, jonka jälkeen kustannuksia korvataan enintään toteutuneiden asumiskustannusten mukaan. (Siviilipalveluslaki 47§.) Siviilipalveluspaikka ja siviilipalvelusvelvollinen eivät saa tehdä erillisiä sopimuksia palveluspaikan korvaamasta vuokraosuudesta (Majoitus s.a.).

Majoituksen suuruusluokka määräytyy majoituksen sijaintipaikkakunnan mukaan. Kuukausittaisista majoittumiseen liittyvistä kustannuksista korvataan palveluspaikalle eri määrä. (Suomi.fi 2023a.)

**Majoituskorvauksen enimmäismäärä määräytyy lisäksi osoitetun majoituksen sijaintipaikkakunnan mukaan seuraavasti:**

**1) I kuntaryhmä: Helsinki, enintään 310 euroa kuukaudessa.**

**2) II kuntaryhmä: Espoo, Kauniainen ja Vantaa, enintään 280 euroa kuukaudessa.**

**3) III kuntaryhmä: Hyvinkää, Hämeenlinna, Joensuu, Jyväskylä, Järvenpää, Kajaani, Kerava, Kirkkonummi, Kouvola, Kuopio, Lahti, Lappeenranta, Lohja, Mikkeli, Nokia, Nurmijärvi, Oulu, Pori, Porvoo, Raisio, Riihimäki, Rovaniemi, Seinäjoki, Sipoo, Siuntio, Tampere, Turku, Tuusula, Vaasa ja Vihti, enintään 250 euroa kuukaudessa.**

**4) IV kuntaryhmä: Muut kunnat enintään 180 euroa kuukaudessa.**

**Jos siviilipalveluspaikka osoittaa siviilipalvelusvelvollisen majoitukseksi siviilipalvelusvelvollisen vanhempien omistaman tai vuokraaman asunnon, on korvattavien majoituskustannusten määrä enintään 100 euroa kuukaudessa.**

Kuva 3. Majoituskorvauksen enimmäismäärän määräytyminen ja kuntaluokitukset (Siviilipalveluskeskus s.a.)

Kuvan 3 mukaisesti ensimmäiseen kuntaryhmään kuuluu Helsinki, jossa sijaitsevasta majoituksesta saa suurimman korvauksen, joka on enintään 310 euroa kuukaudessa. Espossa, Kauniaisissa tai Vantaalla sijaitseva majoitus kuuluu toiseen kuntaryhmään ja siitä saa enintään 280 euroa korvausta. Kolmannessa kuntaryhmässä on muita suurempia Suomen kaupunkeja ja

kuntia, joissa sijaitsevasta majoituksesta korvataan enintään 250 euroa. Niitä pienemmät kunnat ja kaupungit kuuluvat neljanteen kuntaryhmään, jossa sijaitsevasta majoituksesta voidaan korvata enintään 180 euroa. Jos velvollinen asuu vanhempiensa vuokraamassa tai omistamassa asunnossa ja on osallistunut aiemmin sekä osallistuu edelleen majoituskuluihin, voidaan palveluspaikan maksamia majoituskustannuksia korvata enintään 100 euroa riippumatta siitä, missä kunnassa majoitus sijaitsee. (Suomi.fi 2023a.)

### **3.3 Muut vastaavanlaiset korvaukset**

TE-toimiston asiakkaille voidaan maksaa matka- ja yöpymiskorvausta momentin 51 mukaisesti. Korvauksia voidaan maksaa vain matkan tapahtumanaikana työttömänä olleelle henkilölle. Työttömäksi henkilöksi lasketaan mm. lomautettu tai työkokeilussa, valmennuksessa tai kuntouttavassa työtoiminnassa oleva henkilö. Työttömäksi ei lasketa yrittäjää eikä pääsääntöisesti myöskään koulutuksessa olevaa henkilöä. Korvausta on mahdollista saada Suomessa tai toisessa EU- tai ETA-maassa tehtävistä matkoista työhaastatteluun, mikäli työn kesto tulisi olemaan vähintään kaksi viikkoa ja työaika olisi keskimäärin 18 tuntia viikossa. Yöpymiskorvausta voidaan maksaa maksimissaan 80 € yöltä. Korvauksen maksamisen perusteeksi matkasta ja majoituksesta tarvitaan kuitit. Korvaus tulee hakea kuukauden sisällä matkasta, ja se voidaan maksaa myös ennakoon. (KEHA-keskus s.a.)

### **3.4 Majoituskorvausten käsittely**

KEHA-keskuksen (s.a.) intranetin mukaan talousasiantuntijat ottavat majoituskorvaushakemukset Sivariwebissä käsittelyyn niiden jättämisjärjestyksessä. Jokainen vastaa itsellään käsittelyssä olevista hakemuksista ja niiden lisätietopyynnöistä. Toisinaan lisätietopyynnön voi joutua lähettämään useainkin kertaa, jos palveluspaikka ei jostain syystä reagoi pyyntöön. Kun majoituskorvaushakemus ja sen liitteet on todettu olevan oikeanlaiset, tehdään hakemuksiin päätös kuukausikohtaisesti. Summa eri kuukausien kohdalla voi vaihdella, mutta enimmäiskorvaus on joka tapauksessa kuntaryhmittelyssä säädetty enimmäiskorvaus. Mikäli kuukauden päivistä vain osa on ollut palveluspäivä, lasketaan vajaiden kuukausien korvaussumma seuraavanlaisesti:

Kuukauden majoituskulut euroina € / Kalenteripäivät \* Palveluspäivät

Hakemuksen päätössummien tallennuksen jälkeen tehdään päätös. Päätökset numeroidaan juoksevasti vuoden alusta lähtien päätöksen käsittelijän mukaan. Hakemuksen päätös ja siitä muodostunut Handi-maksatuslomake tallennetaan hakemuksen liitteisiin ja hakemus voidaan merkitä käsitellyksi. Hakemusta käsittelevä talousasiantuntija allekirjoittaa päätöksen, joka menee sen jälkeen vielä johtavalle talousasiantuntijalle allekirjoitettavaksi. Tämän jälkeen päätöksen Handi-maksatuslomake ja päätös viedään Handi-järjestelmään Vastikkeettomat-moduuliin maksuun. Järjestelmä ei automaattisesti lue ja siirrä maksatuslomakkeen tietoja, vaan ne täytyy siirtää järjestelmään käsin. Lopuksi päätös lähetetään palveluspaikalle sähköpostitse. (KEHA-keskus s.a.)

### **3.5 Automaatio ja tekoäly**

Kallion ja Kolarin (2023) mukaan automaatio on kehitetty ihmisen tueksi helpottamaan erilaisia tehtäviä. Automaation keskeinen tekijä on tekoäly. Tekoäly on ohjelmisto, joka matkii ihmisen oppimista ja päätöksentekoa. Sen tarkoitus on auttaa ihmistä ja tehostaa työntekoa. Tekoäly pystyy esimerkiksi käsittelemään suuria määriä tietoa nopeammin kuin ihminen. (Kallio & Kolari 2023, 21.) Ihmiset kouluttavat ja ohjelmoivat tekoälyn toimimaan tarpeidensa mukaan. Tekoälyn on myös mahdollista tekemällä oppia uusia asioita. Vaikka tekoäly on kehittynyt paljon ja se on hyödynnettävissä sekä valjastettavissa eri tehtäviin luotettavasti, liittyy sen käyttöön silti aina virheen mahdollisuus. (Kallio & Kolari 2023, 15–16.)

#### **3.5.1 Ohjelmistorobotiikan mahdollisuudet**

Kaartinen ja Markkio (2022) toteavat, että ohjelmistorobotiikka (RPA = Robotic Process Automation) helpottaa tekoälyn avulla ihmisen työtä ja auttaa keskittämään työajan niihin työtehtäviin, jotka tuottavat enemmän lisäarvoa ja ovat haastavampia. Siinä tekoälyä käyttävä tietokoneohjelma eli robotti käyttää tietojärjestelmiä ihmisen tavoin joko apuna tai täysin itsenäisesti. (Kaartinen & Markkio 2022, 12.)

Kaartisen ja Markkion (2022) mukaan ohjelmistorobotiikkaan sisältyy erilaisia mahdollisuuksia. Avustavassa ohjelmistorobotiikassa robotti toimii työntekijän apuna yhteisellä työasemalla. Työntekijä käynnistää robotin tarvittaessa ja tällöin robotti tekee sille kuuluvat tehtävät ja lopettaa suoritettuaan ne. Itsenäinen ohjelmistorobotiikka tarkoittaa, että robotti toimii täysin itsenäisesti, ilman työntekijän antamia käskyjä. Robotti suorittaa tehtäviään sille ohjelmoidun työnkulun mukaisesti toimien muun työn taustalla. Se voidaan ajastaa toimimaan tiettyinä kellonaikoina, ja se voi työskennellä useiden eri projektien ja tehtävien hyödyksi. Nykypäivänä vielä harvinaisessa kognitiivisessa ohjelmistorobotiikassa robotti käyttäytyy enemmän ihmisen kaltaisesti ja pystyy ratkaisemaan ongelmia itsenäisesti. Se oppii ja kehittää toimintaansa hyödyntäen tietoja, joita se kerää eri lähteistä toiminnan taustalta. (Kaartinen & Markkio 2022, 14–15.)

Ohjelmistobotit sopivat ja ovat suunniteltukin siten, että ne ovat rutiininomaisia, toistuvia ja säännönmukaisia tehtäviä sekä niiden automatisointia varten. Robotti seuraa sille annettuja ohjeita, ja esimerkiksi virheen sattuessa se voi keskeyttää työskentelyn ja tällöin ihminen selvittää sille vastaan tulleen ongelman. (Kaartinen & Markkio 2022, 16.)

Suurimpia ohjelmistorobotiikan käyttöönoton hyötyjä ovat robotin tekemän työn tarkkuus, tehokkuus ja keskeytymättömyys sekä matala käyttöönottokynnys. Robotiikan käyttöönotto ei välttämättä vaadi aiempaa ohjelmointiosaamista. Se vapauttaa henkilöstöä työhön, joka vaatii enemmän asiantuntijaosaamista. Haasteena ja varjopuolena on sen sijaan työtehtävien supistuminen ja joidenkin tehtävien katoaminen kokonaan. Usein kuitenkin ohjelmistorobotiikka ei vie kokonaisia työpaikkoja, vaan vapautuva työaika siirtyy muihin työtehtäviin ja työnkuvat muokkautuvat erinäköisiksi. Lisäksi robottien toimintaa täytyy seurata ja ylläpitää jatkuvasti, mikä voi olla haaste mutta myös mahdollisuus. (Kaartinen & Markkio 2022, 18.)

### **3.5.2 Automaatio ja digitalisaatio julkishallinnossa**

Hallintotoiminnan automaattiseen päätöksentekoon ei liity hallinnon yleislaeissa olevaa sääntelyä (Helin ym. 2022, 20). Annolan ym. (2022) mukaan julkishallinnossa digitalisaatio eli tietotekniikka on lisääntynyt jo paljon ja

lisääntyä koko ajan enemmän. Automaatiota on hyödynnetty monessa erilaisessa päätöksenteossa, kuten Kelan etuuspäätöksissä. Se voi olla joko sääntöpohjaista, jossa tekoälylle on ennalta ohjelmoitu sääntöjä ja jossa tekoäly tarvitsee ihmistä enemmän tai koneoppimiseen pohjautuvaa, jossa hyödynnetään kehittyneempään ja itsenäisempää tekoälyä. (Annola ym. 2022, 118–119.)

Helin ym. (2022) toteaa automaation taloudellisen merkityksen olevan huomattava. Avustavaa automaatiota käytettäessä virkamiehen tulee arvioida tai laatia lopullinen ratkaisu, eli tekoäly ei tässä tapauksessa toimi täysin itsenäisesti. Sitä voidaan hyödyntää esimerkiksi niin, että tekoäly ohjelmoidaan valitsemaan määritellyin kriteerein tapauksia, jotka se voi ratkaista itsenäisesti ja tapauksia, jotka menevät virkamiehen käsittelyyn. Avustavaa automaatiota voidaan käyttää tietojen keräämiseen, jossa tiedot esimerkiksi siirtyvät järjestelmän avulla suoraan päätöspohjaan. Tällöin virkamiehen tehtäväksi jäisi enää manuaalinen tarkastus ja mahdollinen täydennys. (Helin ym. 2022, 38–39.)

### **3.5.3 Handi-järjestelmän käyttöönotto**

Suomen valtiolla on käytössään sähköinen Handi-järjestelmä. Sitä käyttävät siten myös KEHA-keskus ja Siviilipalveluskeskus. Handi-järjestelmä sekä sen kehittäminen ja käyttöönotto on osa Suomen valtion hankintojen digitalisoinnin ohjelmaa. (Handi-palvelu s.a.) KEHA-keskuksen (s.a.) intranetin mukaan Handi on valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksen omistama järjestelmä. Sen avainkäyttäjiä ovat talousyksikön asiantuntijat toimipaikoillansa. KEHA-keskuksessa talousyksikkö käyttää Handia tilaamisen, ostolaskujen ja muiden menotositteiden sekä asiakirjojen sähköisessä käsittelyssä. Järjestelmä sisältää erilaisia moduuleja, joissa käsitellään eri asioita, kuten tositteita ja laskuja, asiatarkastetaan hankintoja ja tarkastetaan sopimusten kansilehtiä. (KEHA-keskus s.a.)

Ennen Handi-järjestelmää käytössä on ollut Rondo-järjestelmä, joka oli tarkoitettu digitaaliseen asiakirjojen hallintaan. Rondon keskeisiä käyttökohteita olivat sähköinen arkisto, paperiton asiakirjojen hyväksyminen, raportointi ja hankintapyyntöjen käsittely. Handi-järjestelmä korvasi Rondon vuonna 2019.

(KEHA-keskus s.a.) Palkeiden (s.a.) mukaan tällöin valtiolla siirryttiin yhteiseen toimintamalliin sekä lisättiin automatisointia. Handin käytön tuomista hyödyistä hyötyvät valtio, virastot sekä yksittäiset virkamiehet ja kansalaiset. Julkisiin hankintoihin käytetään Suomessa vuosittain arviolta noin 35 miljardia euroa ja Handi-järjestelmän käyttöönotolla valtiontalouteen tavoiteltiin 15 miljoonan euron vuosittaisia säästöjä. Tavoitteeseen on alustavien laskelmien mukaan päästy toimintojen ja menettelyjen automatisoinnin ja keskittämisen avulla. (Palkeet s.a.)

## **4 TOIMEKSIANTAJA**

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Siviilipalveluskeskus, joka on vastuussa siviilipalveluksen järjestämisestä ja kaikesta siihen liittyvästä. Siviilipalveluskeskus toimii KEHA-keskuksen alaisuudessa. KEHA-keskus on Suomen valtion valtakunnallinen organisaatio, jolla on monia eri tehtäviä ja paljon henkilöstöä. Sen pääasiallinen rooli on toimia ELY-keskuksia ja TE-toimistoja ohjaavana keskuksena.

### **4.1 KEHA-keskus**

KEHA-keskus on ELY-keskusten ja TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus. Se toimii valtakunnallisesti ja maantieteellisesti hajautetusti. Sillä on henkilöstönään noin 600 asiantuntijaa ympäri Suomen. KEHA-keskuksen tehtävät ja palvelut ovat laaja-alaisia sisältäen niin kehittämis- ja hallintopalveluita kuin myös esimerkiksi digitalisaation edistämistä. (Tietoa meistä s.a.)

KEHA-keskus tuottaa hallinto- ja kehittämispalveluita 31 virastolle ja noin 8 000 henkilölle. Yhteisten prosessien on tarkoitus tuoda toimintaan niin selkeyttä kuin säästöjäkin. Hallinto- ja kehittämispalvelut sisältävät mm. henkilöstö-, laki-, talous- ja toimitilapalveluita. (Hallinto- ja kehittämispalvelut s.a.) Digi- ja tietopalveluiden kehittämistä ja tuottamista KEHA-keskus tekee ELY-keskuksille ja TE-toimistoille. Tämä työ on niin digitalisaation edistämistä kuin tietoturvatyötäkin. KEHA-keskus on valtionhallinnossa edelläkävijöiden joukossa, koska sillä on ollut jo vuodesta 2014 asti käytössä Microsoft Azure ja Microsoft 365 -ympäristöt. Näin on voitu mahdollistaa kaikkien virastojen

yhteisten asioiden jakaminen ja tiedontuottaminen paikasta ja ajasta riippumatta. (Digi- ja tietopalvelut s.a.)

KEHA-keskuksen palveluiden piiriin kuuluvat ELY-keskukset ja TE-toimistot. Sen ohjaavia tahoja ovat mm. ministeriöt ja keskusvirastot, kunnat, yritykset ja myös henkilöasiakkaat. Muita keskuksen kumppaneita ja asiakkaita ovat esimerkiksi hyvinvointialueet, Valtiokonttori, Kilpailu- ja kuluttajavirasto sekä Kansaneläkelaitos. (Tietoa meistä s.a.)

## **4.2 Siviilipalveluskeskus**

Siviilipalveluskeskus on Lapinjärvellä sijaitseva KEHA-keskuksen erillisyksikkö, joka hoitaa siviilipalveluslaissa tarkoitettuja tehtäviä (Tietoa meistä s.a.). Siviilipalveluskeskuksena voi toimia siviilipalveluslain 7. §:n mukaan valtion tai kunnan viranomainen. Siviilipalveluskeskuksen tehtäviin kuuluu mm. velvollisten määrääminen palvelukseen, velvollisten kouluttaminen ja valvonta sekä majoituskustannusten korvaaminen ja korvaamisen toimeenpano. (Siviilipalveluslaki 7. §.)

Siviilipalveluskeskus on toiminut vuodesta 1998 lähtien. Vuoden 2014 alusta se muuttui Lapinjärven kunnan toiminnasta Kaakkois-Suomen ELY-keskusten erillisyksiköksi ja vuoden 2016 alusta KEHA-keskuksen erillisyksiköksi. Siviilipalveluskeskuksen tehtäviin kuuluu mm. siviilipalvelusvelvollisten palvelukseen määrääminen, kouluttaminen, täydennyspalveluskoulutuksen toimeenpano, majoituskustannuksen korvaaminen sekä palvelupaikkojen ohjaus ja valvonta. Keskuksessa työskentelee mm. talousasiantuntijoita, siviilipalvelusjohtaja, sosiaalityöntekijöitä sekä koulutusasiantuntijoita. (Siviilipalveluskeskus s.a.)

## **4.3 Majoituskorvausten käsittely Siviilipalveluskeskuksessa**

Siviilipalveluskeskus käsittelee palvelupaikkojen lähettämät majoituskorvaushakemukset, selvittää tarvittavat lisätiedot ja tekee päätökset. Siviilipalveluskeskuksen talousasiantuntijat ovat vastuussa tästä työtehtävästä muiden päivittäisten tehtäviensä lisäksi. Majoituskorvaushakemukset saapuvat Sivariwebiin, jossa talousasiantuntijat ottavat niitä itselleen saapumisjärjestyksessä käsittelyyn.

Majoituskorvaushakemusten käsittelyyn liittyy useita eri vaiheita. Velvollisen tiedoista tulee tarkistaa mm., onko velvollinen yhä palveluksessa vai ei, onko hänellä ollut lomina, joiden osalta majoituskorvausta ei makseta sekä täsmääkö palveluspäivien määrä majoituskorvaushakemuksessa mainittuihin päiviin. Hakemuksen liitteistä tulee löytyä vuokrasopimus sekä maksutositteet siltä ajalta, jolta korvausta haetaan. Joissain tapauksissa vuokrasopimusta ei hakemuksesta löydy, ja tällöin se saattaa löytyä vanhoista hakemuksista, mikäli kyseisen velvollisen osalta palveluspaikka on aiemminkin korvausta hakenut. Mikäli hakemuksessa on puutteita tai haettavat summat on laskettu väärin, tulee palveluspaikalta kysyä aina lisätietoja ja selvityksiä. Sivariwebiin hakemuksen lisätietoihin merkitään mahdolliset tärkeät lisätiedot, joita saatetaan myöhemmin tarvita.

Myönteisen korvauspäätöksen jälkeen, ennen kuin korvauspäätös lähetetään palveluspaikalle, viedään majoituskorvaushakemuksen käsittelystä muodostuva maksatuslomake eli Handi-lomake Handi-järjestelmään. Järjestelmässä lomakkeella olevat tiedot täytetään kohtiin, joista ne puuttuvat, sillä kaikki tiedot eivät siirry Handi-järjestelmään lomakkeelta automaattisesti. Tämän jälkeen maksu tiliöidään ja palveluspaikalle lähetetään sähköpostitse korvauspäätös.

## **5 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUSAINEISTO**

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksessa käytettäviä tutkimusmenetelmiä. Luvussa esitellään, miten teoreettinen viitekehys on rakentunut ja miten tutkimusaineistoa on analysoitu. Lisäksi luvussa avataan tutkimuksen tutkimuskysymykset, niiden muodostuminen ja tutkimuksen tavoitteet.

### **5.1 Laadullinen tutkimus**

Juutin ja Puusan (2020) mukaan tieteellisen tutkimuksen tyypillinen piirre on, että sen tavoitteena on pyrkiä ratkaisemaan jokin ongelma. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on ymmärtää tarkasteltavana olevaa ilmiötä tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden näkökulman kautta. Laadullisen tutkimuksen tekemiseen on useita eri menetelmiä, jotka ovat induktiivisia eli aineistolähtöisiä. Se tarkoittaa, että tutkimuksen johtopäätökset tehdään



aineistosta käsin. Tällaisessa tutkimuksessa tutkittavasta ilmiöstä on tavoitteena saada paljon yksityiskohtaista tietoa. (Juuti & Puusa 2020, 9–11.)

Juuti ja Puusa (2020) toteavat, että laadullisessa tutkimuksessa tärkeässä osassa on tutkimussuunnitelman tekeminen. Siinä tutkija esimerkiksi valitsee aiheen, muotoilee tutkimuskysymykset sekä laatii teoreettisen viitekehyksen. Lisäksi tutkimukselle tulee valita lähestymistapa, tutkimusmenetelmät ja aineisto tai näyte, jotka kaikki tulee perustella. Aineiston hankinnan jälkeen sitä analysoidaan ja tulkitaan. Laadullinen tutkimus on luonteeltaan melko joustava, sillä se antaa tutkijalle mahdollisuuden tutkimuksen edetessä palata takaisin aiempiin valintoihinsa ja tarvittaessa muokatakin niitä. (Juuti & Puusa 2020, 11.)

Tässä tutkimuksessa tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus, sillä tietoa majoituskorvauksista on vain pienellä joukolla ihmisiä. Täten kysely- eli kvantitatiivista tutkimusta olisi ollut haastavaa lähteä tekemään eikä vastauksia olisi saanut kuin alle 10 henkilöltä. Tutkimuksen tavoitteena oli saada paljon syvällistä tietoa aiheesta, mikä onnistui parhaiten laadullisen tutkimuksen avulla. Laadullinen tutkimus mahdollisti yksityiskohtaisen aineiston keruun sekä mahdollisuuden palata aineistojen ja tutkittavien pariin uudelleen.

Laadullisessa tutkimuksessa yleisimmin käytettyjä keinoja aineiston hankkimiseen ovat yksilö- tai ryhmähaastattelut, dokumenttiaineistot tai havainnointi. Eri aineistonhankintamenetelmiä voi myös yhdistellä. Tavoitteena aineistonhankinnassa on löytää näkökulmia tutkimuksen aiheen tarkasteluun. (Juuti & Puusa 2020, 13.) Tutkimushaastattelujen yleisimpiä muotoja ovat strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu, teema- tai syvähaastattelu sekä avoin haastattelu (Juuti & Puusa, 2020, 106).

Juutin ja Puusan (2020) mukaan teemahaastattelun kohteena olevat henkilöt tuntevat, tietävät tai ovat kokeneet jonkin tietyn saman asian. Tutkija valitsee teemahaastatteluun ennalta lähtökohdat, joiden perusteella haastattelua ohjataan. On tärkeää huolehtia, ettei haastattelua lähde kontrolloimaan kokonaan. Teemahaastattelussa seurataan haastattelun aikana valittuja teemoja, jolloin se on menetelmänä vapaamuotoinen ja joustava tarjoten tutkijalle kuitenkin mahdollisuuden kysyä tarkentavia kysymyksiä haastattelun aikana. Tutkijalla on oltava tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä riittävä

ymmärrys, sillä vain se mahdollistaa haastattelun onnistumisen ja sen, että tutkittava sekä tutkija ymmärtävät toisiaan. Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä onkin näiden asioiden takia melko vaativa. (Juuti & Puusa 2020, 107–108.)

Tähän tutkimukseen valitsin aineistonhankintakeinoksi teemahaastattelun, sillä tutkimuksessa tarkoituksena oli päästä aiheeseen riittävän syvälle, jotta tutkimuskysymyksiin voidaan löytää vastauksia. Koska aiheeseen perehtyneitä henkilöitä ei ole montaa, oli loogisinta valita teemahaastattelut, jotta varmistettiin riittävän kattavan aineiston keruu. Haastateltavat henkilöt valikoituivat sillä perusteella, että aiheeseen saatiin haastattelujen myötä mahdollisimman laaja katsaus eri näkökulmista. Haastatteluissa seurattiin ennalta määritettyä haastattelurunkoa, mutta haastateltaville annettiin mahdollisuus puhua aiheesta kuitenkin melko vapaasti, jotta kaikki oleellinen ja tutkimuksen kannalta tärkeä tieto saatiin kerättyä.

## **5.2 Tutkimuskysymykset ja tutkimusmenetelmän valinta**

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat seuraavat: Miten Siviilipalveluskeskuksen majoituskorvausten maksaminen on kehittynyt? Miten se hoidetaan nykyään ja miten se tulevaisuudessa voisi kehittyä? Voisiko automaatiota hyödyntää majoituskorvausjärjestelmän kehityksen apuna ja miten kehitys tulisi tulevaisuudessa näkymään? Mikä on majoituskorvausten maksamisen yhteiskunnallinen merkitys? Päättökysymys muodostui jo aihetta pohtiessani, kun taas kaksi lisäkysymystä muodostui, kun tutustuin aiheeseen syvemmin.

Valitsin tähän tutkimukseen laadullisen lähestymistavan, sillä opinnäytetyön päättökysymys määrittää, että tutkimukseen tarvitaan tarkkaa tietoa ja analyysiä aiheesta. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostui siviilipalveluslain, valtion julkaisujen ja ohjeiden sekä Siviilipalveluskeskuksen ja KEHA-keskuksen internet-sivujen tietojen ympärille. Lisäksi teoreettista tietoa haettiin myös KEHA-keskuksen sisäisiltä intranet-sivuilta. Aihe on spesifi, eikä siitä löydy paljoa julkaistua kirjallisuutta, joten kvalitatiivisiin teemahaastatteluihin tukeutuminen oli myös yksi tutkimuksen tärkeimmistä elementeistä.

Teemahaastattelun valitsin haastattelumuodoksi, sillä en halunnut rajata haastatteluja liikaa vaan antaa aiheelle mahdollisuuden myös laajentua tarvittaessa. Haastattelurungon (liite 1) avulla pystyin kuitenkin palauttamaan haastattelun takaisin aiheeseen, mikäli se lähti liian väärille raiteille. Haastattelurunkoon muodostin aikajanan historiasta nykyhetken kautta tulevaisuuteen ja sen ympärille rakensin kysymyksiä tukemaan tiedonsaantia. Kysymykset koskettivat majoituskorvausjärjestelmän kehityskaarta, siviilipalvelusvelvollisten määrien kehitystä ja sen myötä myös tehtyjen majoituskorvausten lukumäärien ja rahallisten määrien kehitystä, majoituskorvausjärjestelmän haasteita ja kehitysmahdollisuuksia sekä kehityksen vaikutusta henkilöstöön.

Haastateltaviksi valikoitui Siviilipalveluksesta kolme eri työtehtävissä toimivaa henkilöä, joilta saisi laajan ja kattavan näkemyksen tähän majoituskorvausjärjestelmän kokonaisuuteen. Kaikkien näiden kolmen haastateltavan suhde majoituskorvausten käsittelyyn on hieman erilainen, eivätkä he kaikki käsittele niitä työssään samalla tavalla. Haastateltavat olivat Siviilipalveluskeskuksen siviilipalvelusjohtaja Mikko Reijonen, johtava talousasiantuntija Viola Malmberg sekä talousasiantuntija Susanna Ollas. Haastattelut suoritettiin Teams-videopuhelun välityksellä, ja jokainen haastattelu äänitettiin. Äänitykset litteroitiin ja litteroinnin pohjalta aineisto analysoitiin.

### **5.3 Tutkimusaineisto**

Juutin ja Puusan (2020) mukaan on haastavaa tehdä tieteellisiä kestäviä johtopäätöksiä laadullisesta aineistosta. Laadullisen tutkimuksen yksi keskeisin piirre on se, että aineistoa voidaan kerätä erilaisilla menetelmillä eri vaiheissa tutkimusta. Tällöin myös analyysiä tehdään koko tutkimusprosessin ajan. Kokonaiskuvan hahmottamisen ja tulkitsemisen perusteella tutkija pystyy luomaan tekemistään havainnoista analysoidun kokonaisuuden. Tämän perusteella on mahdollista tehdä johtopäätöksiä. Johtopäätöksillä tulee olla tieteellinen pohja, ja ne esitetään tutkimuksen lopputuloksena. Laadullisen aineiston analysointi ei ole helppoa ja se on tutkimusprosessin osuus, johon on vähiten ohjeita. Aineiston analyysin tavoitteena on muodostaa kokonaisuus,

jonka perusteella perusteltu tulkinta ja johtopäätökset tutkittavasta ilmiöstä on mahdollista tehdä. (Juuti & Puusa 2020, 141–143.)

Suorittamistani teemahaastatteluista kerätyn aineiston perusteella suoritin analysoinnin. Analyysivaiheessa yhdistelin eri haastatteluista saadut tiedot, jotka koskettivat samoja aihepiirejä. Näitä vertailemalla nousivat esiin niin eriävyydet kuin samankaltaisuudetkin. Koska haastateltavilla henkilöillä on majoituskorvausten käsittelyyn erilainen suhde, tulokset voivat olla aineistossa vaihteleviakin ja se tuli ottaa huomioon analyysissä.

## **6 TUTKIMUKSEN TULOKSET**

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen tuloksia. Tulokset perustuvat tutkimusvaiheessa suoritettuihin teemahaastatteluihin ja haastatteluaineistojen analyysiin. Haastatteluissa käytetty runko löytyy liitteestä 1.

### **6.1 Järjestelmän kehitys**

Majoituskorvausjärjestelmä on vuosien saatossa kehittynyt paljon, vaikka se onkin järjestelmänä kohtalaisen uusi. Majoituskorvausten maksamisen historiaan ja kehittämis aikaan on liittynyt paljon erilaisia haasteita. Viola Malmbergin (2024) mukaan ennen majoituskorvausten tuloa lakiin vuonna 2007 ei majoituksen osalta maksettu minkäänlaisia korvauksia. Mikko Reijosen (2024) mukaan kehittämisen alkuaikoina ongelmana on ollut siviilipalveluspaikkojen majoituskorvausvastuun kiertäminen. Siviilipalvelusvelvollisen majoittamisesta aiheutuvat kustannukset olivat monille siviilipalveluspaikoille ongelma, joten majoituskorvausjärjestelmän kehittäminen aloitettiin. Järjestelmän myötä saatavien korvausten ansiosta siviilipalveluspaikat voisivat olla halukkaampia ottamaan siviilipalvelusvelvollisia suorittamaan työpalvelua. (Reijonen 2024.)

Majoituskorvausten käsittely on aina tehty Siviilipalveluskeskuksen hallinnossa (Reijonen 2024). Alkuun majoituskorvaushakemukset käsiteltiin kokonaan paperisina, ja se oli todella työlästä siitäkin syystä, että aiempaa kokemusta käsittelystä ei ollut järjestelmän ollessa täysin uusi. Selkeää tietoa siitä, millaisia liitteitä hakemuksessa tulee olla ja millä perusteella korvauksia maksetaan, ei ollut. Nämä asiat ovat muotoutuneet ja selkeytyneet ajan kuluessa sekä

vastaaan tulleiden tapausten myötä. Alussa järjestelmä oli melko yksinkertainen: palveluspaikat maksoivat majoituksen, ja Siviilipalveluskeskus korvasi siitä heille osan. Myöhemmin mukaan on tullut mm. erilaisia asumismuotoja. (Malmberg 2024.)

Kun majoituskorvaushakemukset tulivat vielä paperisina, oli vuodenvaihteessa tärkeää tarkistaa postileimoista, onko hakemus lähetetty ja tehty ajoissa. Koska majoituskorvausten lähettämisen ja käsittelyn määräpäivät ovat olleet samat alusta lähtien, tuli edellistä vuotta koskevat hakemukset käsitellä heti alkuvuodesta. Varsinkin ensimmäisinä vuosina, kun Siviilipalveluskeskus toimi Lapinjärven kunnan alaisena ja käytössä oli kunnan kirjanpito, oli tärkeää käsitellä hakemukset ajallaan ennen kirjanpidon sulkeutumista. Siksi loppu- ja alkuvuosi menivätkin täysipäiväisesti majoituskorvaushakemusten käsittelyyn. Vuodesta 2012 eteenpäin järjestelmää alettiin kehittää sähköiseksi ja yhä automatisoidummaksi. (Malmberg 2024.)

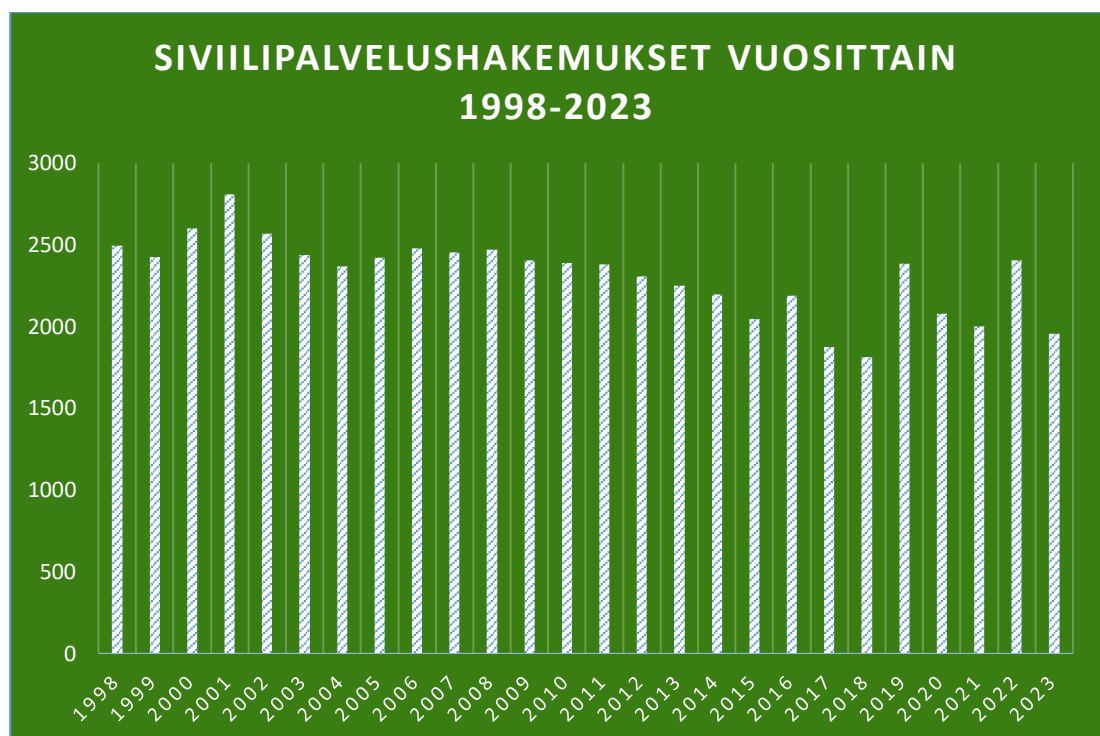
Myös Susanna Ollas (2024) nosti korvausten käsittelyn alkuvaiheesta esiin hakemusten ajallaan käsittelemisen ja tiedon siitä, milloin hakemukset ovat saapuneet. Hänen mukaansa vielä vuonna 2013 kaikki hakemukset tulivat postitse, mutta vuodesta 2014 lähtien niitä on alkanut tulla myös sähköisesti Sivariwebin kautta. Vuosia 2014–2016 Ollas kuvailee ylimenokaudeksi, jolloin hakemuksia tuli sekä postitse paperisina että sähköisesti Sivariwebin kautta. Vuonna 2017 suurin osa hakemuksista tehtiin jo sähköisesti ja vain yksittäisiä saapui paperisena. Kaikki hakemukset ovat olleet sähköisesti Sivariwebin kautta saapuneita vuonna 2018. (Ollas 2024.)

Käsittelyprosessi alussa on ollut ikään kuin testailua järjestelmän ollessa vielä uusi. Käsittelijä tallensi hakemuksen ja kaikki sen tiedot Sivariwebiin, jossa tehtiin päätös, mutta päätös piti kuitenkin tulostaa, allekirjoittaa, kopioida, arkistoida ja lähettää skannauspalveluun. Skannauspalvelusta päätös siirtyi Rondon, jossa käsittelijä tiliöi ja laittoi sen maksuun. Vuonna 2020 käyttöön tuli Handi-järjestelmä ja sen myötä Handi-maksatuslomake. Siitä eteenpäin käsittelijät pääsivät itse tallentamaan hakemukset ja päätökset maksatusjärjestelmäänkin. Vuonna 2021 tai 2022 päätöksiin saatiin käyttöön sähköiset allekirjoitukset, minkä jälkeen hakemuksia ei tarvinnut enää lähettää edestakaisin. Tällöin Sivariwebistä tuli arkistokelpoinen, joten päätöksiä ei

tarvinnut enää arkistoida tai tulostaa. Tämä nopeutti käsittelyä huomattavasti, sillä hakemusten käsin allekirjoittamiseen ja skannaukseen kului paljon aikaa. (Ollas 2024.)

## 6.2 Siviilipalvelusvelvollisten määrät

Siviilipalvelusvelvollisten määrä on ollut koko ajan melko tasainen (Malmberg 2024). Koronavuosina 2020 ja 2021 määrät laskivat hieman eikä heitä koulutettu niin paljoa ja siten työpalvelussakin velvollisia oli vähemmän. Siviilipalveluskeskuksella järjestettävistä koulutuseristä 2–3 jäi kokonaan pois ja yksi pienempi ryhmä toteutettiin etäkoulutuksella. (Reijonen 2024.) Myös Malmberg (2024) nostaa esille koulutettavien määrän laskun koronavuosina. Muuten hänen mukaansa maailmantilanteilla ei ole ollut siviilipalvelusvelvollisten määriin juurikaan vaikutusta. Joitain väliaikaisia nousuja on ollut, mutta hakemuskäärä on kuitenkin melko vakio. (Malmberg 2024.)

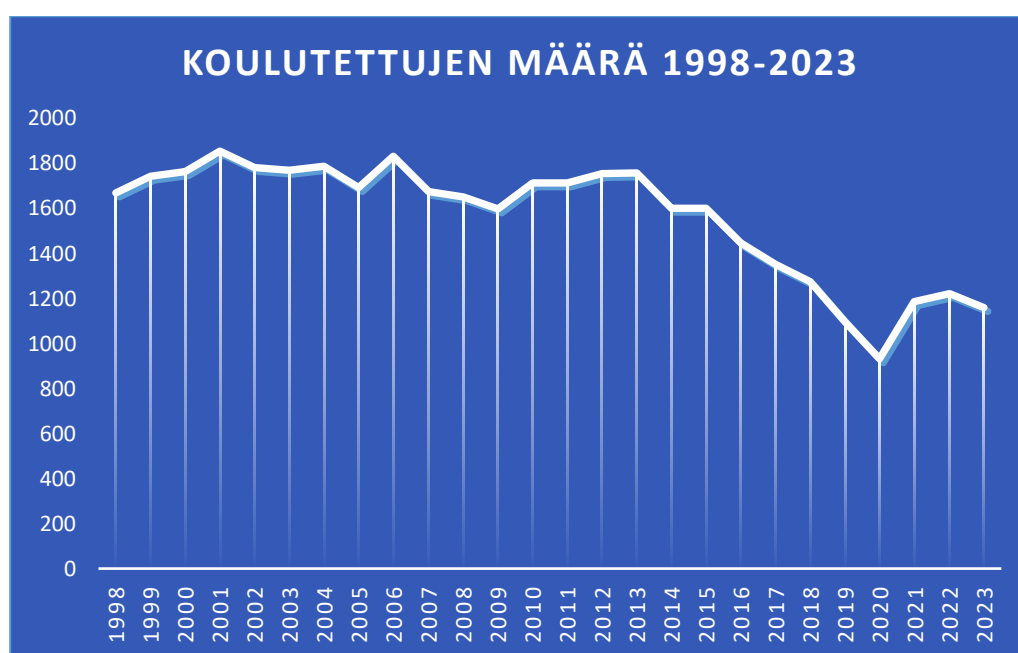


Kuva 4. Siviilipalvelushakemukset vuosittain 1998–2023. (KEHA-keskus s.a.)

Kuten kuvasta 4 näkee, on siviilipalvelushakemusten määrä hienoisessa laskussa. Vuodesta 1998 vuoteen 2001 havaittavissa on ollut nousua, mutta sen jälkeen hakemusten määrät ovat melko tasaisesti laskeneet, eivät kuitenkaan radikaalisti. Vuosina 2019 ja 2022 havaittavissa on huomattavat

nousut, jotka voivat selittyä sillä, että koronan takia vuosina 2021 ja 2022 Reijosenkin (2024) mukaan siviilipalvelusvelvollisten määrät olivat laskussa.

Reijosen mukaan siviilipalvelusvelvollisten määrä on pitkälti Siviilipalveluskeskuksesta kiinni eli siitä, kuinka paljon velvollisia saadaan koulutettua työpalveluun. Viime vuosina tavoitteena on ollut kouluttaa 1200 velvollista vuodessa. Vuonna 2023 määrä jäi vähän alle ollen noin 1160, ja vuonna 2022 sen sijaan päästiin vähän yli 1200. (Reijonen 2024.) Nykyään koulutettavien määrä on Malmbergin (2024) mukaan vähän pienempi.



Kuva 5. Koulutettujen määrä 1998–2023. (KEHA-keskus s.a.)

Kuvasta 5 voidaan nähdä vuosittain koulutettujen siviilipalvelusvelvollisten määrän olleen kokonaisuudessaan myös melko tasaisessa laskussa. Vuodesta 1998 vuoteen 2013 määrät ovat pysyneet suhteellisen samoissa lukemissa lukuun ottamatta pieniä nousuja ja laskuja. Vuodesta 2014 on alkanut vähän jyrkempi lasku, joka päättyy vuoteen 2021, jolloin määrät ovat lähteneet jonkin verran nousuun. Tämä eroaa hieman kuvassa 4 havaitusta hakemusten määrän laskusuuntaisesta kehityksestä, joka on jokseenkin selitettävissä koronaepidemiolla. Koulutettujen määrä on kuitenkin näinä vuosina ollut nousussa.

### 6.3 Majoituskorvausten määrät

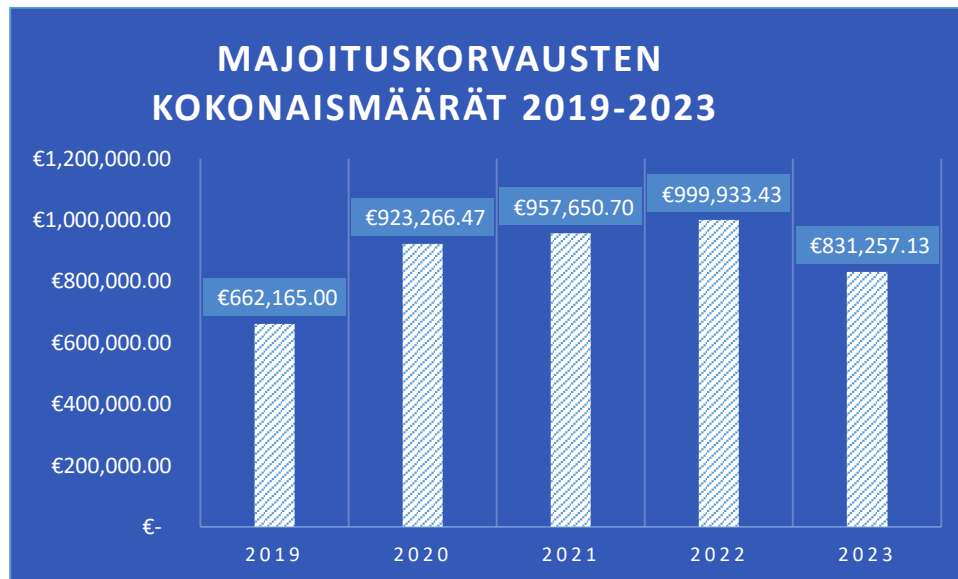
Reijosen (2024) mukaan majoituskorvausten määrät riippuvat vuodesta sekä siitä, minkä verran siviilipalvelusvelvollisia on suorittamassa palvelusta. Silloin kun velvollisia on enemmän, maksetaan majoituskorvauksiakin enemmän. Korvaussummat ovat olleet alusta lähtien vuositasolla noin 400 000–500 000 euron luokkaa noin vuoteen 2019 asti. Summa on aina ollut melko mittava eikä vuositasolla ole ollut suuria heittoja. Vuonna 2022 majoituskorvauksiin käytettiin jopa 999 935 € eli lähes miljoona euroa. Tämä on ollut historiallisesti korkein majoituskorvauksiin käytetty summa. Vuoden 2023 osaltakin kokonaiskorvaussumma oli yli 800 000 €. Palveluspaikoista yleensä sama prosentuaalinen määrä hakee majoituskorvausta majoituskuluista. (Reijonen 2024.) Majoituskorvausten suhde siviilipalvelukseen käytettävästä kokonaisrahamäärästä on noin 14 %.

Kvartaaleittain eli neljännesvuosittain majoituskorvaushakemuksia tulee arviolta noin 200, 250, 250 ja viimeisen kvartaalin aikana 400. Yhteensä tämä tekisi vuosittain noin tuhat hakemusta. Huomioon pitää ottaa, ettei tämä tarkoita tuhatta eri velvollista, vaan saman velvollisen majoituskuluista voidaan hakea korvausta useamman kerran vuodessa. Lukua ei voi siis suoraan verrata velvollisten määrään tai vuosittaiseen majoituskorvausten määrään. (Malmberg 2024.)

Vaikka koronavuonna 2020 velvollisia on ollut vähemmän, on majoituskorvauksia silti maksettu noin 926 000 euroa ja majoituskorvauspäätöksiä sinä vuonna on tehty 851 kappaletta. Vuonna 2021 päätöksiä on tehty 836 ja korvauksia on maksettu 954 000 euroa. Majoituskorvausten määrissä ei siten ole ollut havaittavissa laskua. Sen sijaan vuosi 2023 on ollut poikkeuksellinen, kun maksettujen majoituskorvausten määrä on vuositasolla ollut vain 835 000 euroa. Tätä koronavuosista nähtävää ilmiötä voi selittää se, että velvollisten palvelusaika menee monesti yli vuodenvaihteen riippuen siitä, missä kuussa palveluksen aloittaa ja kotiutuu. Tämä vaikuttaa siihen, mille vuodelle majoituskorvauksetkin kohdistuvat. (Reijonen 2024.)



Ollaksen (2024) mukaan majoituskorvausten korotus ja kuntaluokitus ovat kasvattaneet majoituskorvausten kokonaismääriä, vaikka päätösten määrät ovatkin pysyneet melko samassa. Kuntaluokkien lisääntyminen on hänen mukaansa auttanut palveluspaikkoja osoittamaan majoituksia. (Ollas 2024.) Tämä voi johtaa siihen, että palveluspaikat maksavat useamman velvollisen majoituskuluja ja siten hakevat enemmän korvauksia.



Kuva 6. Majoituskorvausten kokonaismäärät 2019–2023. (KEHA-keskus s.a.)

Kuvasta 6 voidaan nähdä majoituskorvausten kokonaismäärien olevan nousussa. Reijosen (2024) mainitsemasta alun majoituskorvausten määrien 400 000–500 000 euron vuositasosta on vuonna 2019 menty jo yli 600 000 euroon ja siitä jo lähes miljoonaan euroon. Vuoden 2023 osalta määrä on lähtenyt hieman laskuun. Tämä majoituskorvausten maksuun käytettävien kokonaisrahämäärien nousu vuodesta 2019 lähtien selittyy myös sillä, että korvaussummia päivitettiin ja kuntaluokitukset otettiin käyttöön.



Kuva 7. Majoituskorvauspäätökset vuosittain 2011–2023. (KEHA-keskus s.a.)

Kuvasta 7 nähdään, että majoituskorvauspäätöstenkin määrä vuosittain on hienoisessa laskussa. Joitakin vuosittaisia nousujakin on nähtävissä, varsinkin vuosina 2014 ja 2015, mikä voi selittyä sillä, että majoituskorvausjärjestelmä on tuolloin alkanut tulla yhä tunnetummaksi ja palveluspaikat ovat osanneet alkaa hakea korvauksia. 2020-luvun alkuvuosinakin on havaittavissa pientä nousua, mutta muuten merkittäviä muutoksia majoituskorvauspäätösten määrässä ei ole havaittavissa.

Majoituskorvaukset maksetaan siviilipalvelusmomentilta, joka on Työ- ja elinkeinoministeriön vuosittain myöntämä rahamäärä siviilipalvelustoimintaan. Sen suuruus on viime vuosina ollut 6,1 miljoonaa euroa, mutta koko summaa ei Siviilipalveluskeskus ole käyttänyt. Siviilipalvelusmomentilta annetaan ensin käyttöön 5 miljoonaa euroa ja ajoissa ennen sen täyttymistä tulee hakea lisäkirjausoikeutta momentin loppuosalle. Siviilipalveluksen kokonaisbudjetointi perustuu aiempiin vuosiin, eikä se ole kaiken kaikkiaan paljoa heilahdellut. Vuonna 2023 siviilipalvelusmomentilta siviilipalvelukseen käytettiin yhteensä noin 5,6 miljoonaa euroa ja siitä reilu 800 000 € käytettiin majoituskorvauksiin. Kyseessä ei ole siis mikään ihan pieni summa. (Reijonen 2024.)

Siviilipalvelusmomentti on ollut monta vuotta sama, mutta viime vuosina sitä on vähän korotettu täydennyspalvelushakemusten lisääntymisen takia. Jossain vaiheessa velvollisten määrät kuitenkin tasaantuvat ja ehkä pienevät, jolloin palataan normaalitasolle, jossa on aikaisemmin oltu. (Malmberg 2024.)

Majoituskorvaus on elementtinä sellainen, että sen kertaerät ovat suuret, joten ne saattavat heilauttaa momentilta käytettävää summaa paljonkin. Tämä täytyy ottaa huomioon syksyisin, kun arvioidaan lisäkirjausoikeuden tarvetta. (Reijonen 2024.)

Reijosen mukaan vaihteluvälit majoituskorvaussummissa vuosittain eivät ole suuria eikä suuria romahduksia ole ennustettavissakaan, sillä korvaussummat ovat vakioita. Vaikka negatiivista palautetta korvausten suuruudesta ei ole viime aikoina tullutkaan, olisi suurin osa siviilipalveluspaikoista varmasti sitä mieltä, että korvaussummien pitäisi nousta. Reijosen näkemyksen mukaan velvollisten on tällä hetkellä melko helppoa saada vuokra-asunto eivätkä vuokratkaan ole kohonneet hirveästi, vaan niiden kasvu on jopa pysähtynyt. Helsingissä velvollinen voi maksaa asunnostaan 700 €, jolloin palveluspaikka saa siitä korvausta 310 €, joka on noin 40 % vuokran määrästä. Se on korvaussummana jo melko hyvä. Lisäksi pienemmissä kunnissa korvauksen prosentuaalinen hyöty siviilipalveluspaikalle voi olla suurempikin. (Reijonen 2024.)

#### **6.4 Majoituskorvausten suuruuden kehitys**

Majoituskorvaussummia nostettiin vuonna 2019, sillä alkuperäiset summat koettiin pieniksi ja tarpeita vastaamattomiksi. Majoituskorvausten tarkoituksena ei olekaan korvata koko majoitukseen kuluva summaa palveluspaikalle, vaan helpottaa siviilipalvelusvelvollisen työpalveluun ottamista. Korvaussummien noston yhteydessä otettiin käyttöön neliportainen asteikko eli kuntaluokitus, jonka perusteella kunnat jaetaan eri korvaussuuruuden piiriin. Summien nousun myötä majoituskorvausten käsittelykin selkeytyi, jolloin velvollisten työpalvelun ja sen aikaisten majoituskorvausten määräkin nousi. Korvaussummien tarkastuksesta tulevaisuudessa ei ole tietoa, eivätkä ne ole kovin nopealla syklillä uudistettavia. (Reijonen 2024.)

Myös Malmbergin (2024) mielestä järjestelmän laajentaminen, eli kuntaluokitusten kehittäminen ja korvausten määrien korotukset, oli todella hyvä asia. Ainut korvaus, joka on koko ajan pysynyt samana, on ollut vanhempien asunnossa asuvien velvollisten korvaus, joka on edelleen 100 €. (Malmberg 2024.)

Ollaksen (2024) mukaan tätä vanhempien asunnossa asuvien korvausta tulisi kuitenkin nostaa. Palveluspaikan tulee joka tapauksessa maksaa vuokra, joka on vuokrasopimuksessa sovittu. Tätä tulisi majoituskorvausten osalta päivittää, sillä monelle palveluspaikalle tämä voi olla kynnyksikysymys, vaikka velvollisen vuokra olisikin kokonaisuudessaan halvempi asuessaan vanhemman omistamassa asunnossa. Majoituskorvaukset voisi lisäksi sitoa johonkin indeksiin, jolloin niitä voisi tarkistaa vuosittain. Vanhat korvausmäärät olivat pitkään samat ja nämä uudetkin ovat olleet jo useamman vuoden. (Ollas 2024.)

Malmberg (2024) ennustaa, että velvollisten ja koulutettavien määrät tulevat tulevaisuudessakin pysymään melko samoina. Siviilipalveluspaikat ovat vuosittain samoja, samoin kuin heidän majoitusjärjestelynsä ja täten majoituskorvaustenkin määrien voidaan ennustaa pysyvän melko samoissa lukemissa, jollei järjestelmälle tai velvollisten määrille tapahdu muutoksia. Koulutettavien ja majoituskorvausten määrät ovat suhteessa toisiinsa ja jos koulutettavien määrä laskee, maksetaan myös korvauksia vähemmän. Lisäksi Malmberg huomauttaa, että ikäluokat ovat pienentyneet. Jos majoituskorvaushakemusten määrä on silti pysynyt samana, voidaan nähdä pieni prosentuaalinen nousu korvaushakemusten ja korvausten määrissä. Se on kuitenkin suhteellista eikä kovin merkittävää. (Malmberg 2024.)

Malmberginkin (2024) mukaan majoituskorvausten määriä olisi hyvä tarkistaa ja suhteuttaa esimerkiksi johonkin indeksiin. Korvaussummien korotukselle ei ole mitään sääntöä ja tällä hetkellä toimitaan niin, että Siviilipalveluskeskus yrittää silloin tällöin ajaa korotusta eteenpäin. Majoituskorvausten rahallinen merkitys on sen verran suuri, että valtion taloudellisen tilanteen tulisi kuitenkin muuttua merkittävästi, jotta korotuksiin olisi mahdollisuus. Vuoden 2023 käytettävissä olleesta reilusta 6 miljoonasta eurosta lähes 1 miljoona käytettiin majoituskorvauksiin, mikä on suhteessa aika paljon, lähes 20 prosenttia. (Malmberg 2024.)

## **6.5 Majoituskorvausjärjestelmän kehittyminen**

Vuosina 2012–2013 lisättiin mahdollisuus, että majoituskorvaushakemuksen pystyi tekemään Sivariwebin kautta. Alussa vastaan otettiin paperihakemuksiakin, mutta melko nopeasti niistä luovuttiin ja siirryttiin

kokonaan sähköiseen järjestelmään. Siviilipalveluspaikka sai siis mahdollisuuden lähettää hakemuksen ja liitteet Sivariwebissä, ja käsittelijät pystyivät tekemään päätöksen siellä. Tulostaminen, allekirjoittaminen ja lähettäminen piti kuitenkin tehdä käsin, sillä niiden tekeminen sähköisesti mahdollistui vasta myöhemmin. (Malmberg 2024.)

### **6.5.1 Handi**

Handi-järjestelmä ja Handi-lomake ovat tulleet käyttöön vuonna 2019. Tätä ennen käytössä oli Rondo-järjestelmä. Alussa lomakkeita piti tulostaa ja skannata eikä niitä ollut mahdollista siirtää sähköisesti maksatusjärjestelmään. Handin myötä käsittely- ja maksatusprosessi on aika hyvin automatisoitu eli lähes kaikki tiedot siirtyvät sinne suoraan Sivariwebistä. Lopullinen automatisointi, eli kaikkien tietojen siirtyminen Handi-lomakkeelta automaattisesti, on kehityksestä huolimatta vielä kesken. (Malmberg 2024.)

Ollas (2024) nostaa Handi-järjestelmän automaation kehittämisen prioriteettilistalla korkealle. Työn alla on ollut, että Handi-lomakkeesta saisi sellaisen, että robotti löytäisi sieltä tiliöinnin ja muut tarvittavat asiat, jolloin käsittelijöiden tehtäviin kuuluisi vain tarkistaa, että robotti on vienyt oikeat tiedot. Puhetta on ollut myös robotista, joka tarkistaisi Sivariwebissä majoituskorvaushakemusten liitteet ja ikään kuin tekisi päätökset, mutta Handin automaation kehitys on kuitenkin ensisijaista, jotta tiedot saataisiin sujuvammin vietyä järjestelmästä toiseen. Tämän kehityksen jälkeen uusia kehittämiskohteita voisi olla helpompi löytää. (Ollas 2024.)

### **6.5.2 Sivariweb**

Reijosen (2024) näkemyksen mukaan kehitys voisi liittyä Sivariwebiin ja mennä siihen suuntaan, että hakemuksiin tarvittaisiin yhä vähemmän dokumentteja. Korvausprosessi voisi lähteä liikkeelle automaattisesti ilman niin suurta määrää manuaalista työtä ja liitteiden tarkastelua sillä perusteella, että palveluspaikka toimittaisi tiedon siitä, millainen majoitusratkaisu on. Majoituskorvausta voisi kehittää vastaavaksi kuin Kelan maksamat useammat etuudet eli vaikka kyseessä on harkinnanvarainen korvaus, se perustuu aina tiettyyn sopimukseen, joka tässä tapauksessa on palveluksen suorittaminen. Palvelukseen liittyy joka tapauksessa majoituksen järjestäminen, joten

korvaukset voisivat pyöriä automaattisesti, jos majoituksessa ei tapahdu muutoksia palveluksen aikana. Palveluspaikan pitäisi mahdollisesti hakea korvausta aina uudelleen, mutta liitteiden tarkastuksen osalta prosessi olisi automaattisempi. (Reijonen 2024.)

Malmberg (2024) toteaa, että selkeiden tapausten osalta liitteiden tarkistamisen automatisointi voisi ollakin mahdollista. Palveluspaikat hakevat kuitenkin vääriäkin summia, joten voisi olla haastavaa saada robotti tunnistamaan oikein haetut summat. Jos robotille saisi opetettua ja ohjelmoitua varmat tiedot, joiden perusteella korvaussumman saisi maksettua, voisi tietynlainen automatisointi onnistuakin, mutta joka tapauksessa manuaalisesti tarkistettavaa jäisi paljon. Mitään jatkuvaa päätöstä ei ole mahdollista tehdä, sillä palvelus voi esimerkiksi keskeytyä, jolloin korvauksen maksukin pitäisi saada keskeytettyä. Perustietojen tarkistamista voisi ehkä automatisoida, mutta Malmbergin mukaan on haastava arvioida, toisiko se minkäänlaista ajallista hyötyä siviilipalveluskeskukselle tai palveluspaikallekaan. Tällä hetkellä Sivariwebin teknistä kehitystä hoitaa Joinex ja apuna toimii johtava talousasiantuntija sekä tarvittaessa korvaushakemusten käsittelijät. (Malmberg 2024.)

Ollas (2024) kertoo, että mikäli palveluspaikka on laittanut vuokrasopimuksen ensimmäiseen hakemukseen, ei heidän tarvitse laittaa sitä enää uudelleen. Heidän tulee kuitenkin toimittaa maksutositteet kuukausittain, jotta tiedetään, mitä he ovat maksaneet. Liitteet ovat toistaiseksi liian erilaisia automaattiseen tarkastukseen, sillä palveluspaikoilla on mahdollisuus lähettää esimerkiksi tiliotteita tai ote pääkirjasta. Siten olisi aika mahdotonta, että Sivariweb pystyisi niitä tarkistamaan. Manuaalisessa tarkastuksessaakin saa nähdä paljon vaivaa, jotta saa liitteistä selvää, sillä ne voivat olla miten päin vain, niistä ei välttämättä saa selvää tai sinne on voitu kirjoittaa käsin. Tällä hetkellä lainsäädäntökin määrää, että maksutositteet ja muut liitteet tulee tarkistaa. (Ollas 2024.)

### **6.5.3 Muut kehitysmahdollisuudet**

Ollaksen (2024) mukaan majoituskorvauksen maksimikorvausmäärä majoituspaikan mukaan tulisi olla lukittu, ettei palveluspaikka pystyisi itsenäisesti muuttamaan sitä. Tällä hetkellä palveluspaikalla on mahdollisuus sen muuttamiseen, vaikka velvollinen olisi osoitettu asumaan kuntaan tai

kaupunkiin, jonka maksimikorvaus on eri. Lisäksi majoituskorvausten määriä voisi olla mahdollista ennustaa tulevaisuudessa paremmin, jos tiedetään työpalveluksessa olevien velvollisten määrä ja vuokrasopimus löytyisi sitoumuksen liitteistä. Tällöin nähtäisiin, mikä on arvioitu maksimikorvaus koko palveluksen ajalta. Jos sitoumukseen saataisiin lisättyä vuokra ja maksimikorvaus, saataisiin raportteja muodostettua varmasti melko automaattisestikin. (Ollas 2024.)

Ollaksen (2024) mukaan yksi mahdollinen kehityskohta olisi lisäksi, että siviilipalveluslain kohtaa, jossa säädetään, että majoituskorvaushakemus kuluvan vuoden osalta tulee tehdä viimeistään vuoden viimeisenä päivänä. Mahdollisuutena olisi, että hakemuksia voisi tehdä jatkuvasti, mutta viimeistään tietyn ajan sen jälkeen, kun velvollinen on kotiutunut. Tällöin korvausten hakeminen olisi jatkuvampaa kuin mitä se nyt on. (Ollas 2024.) Haasteena tässä on kuitenkin kirjanpidollinen puoli, sillä jos edellisen vuoden kirjanpito suljetaan seuraavan vuoden tammikuussa, olisiko mitenkään mahdollista, että edelliselle vuodelle kohdistuvat majoituskorvaushakemukset kohdistuisivat seuraavan vuoden kirjanpitoon.

#### **6.5.4 Ongelmat ja haasteet**

Reijosen (2024) mukaan aikaisempia ongelmia on ollut, että palveluspaikat eivät mielestään ole saaneet riittävästi korvausta. He ovat myös lähettäneet hakemuksia myöhässä, minkä takia korvausten maksaminen on evätty. Palveluspaikat ovat olleet tästä kriittisiä siitä huolimatta, että tieto viimeisestä mahdollisesta lähettämispäivästä on ollut selkeästi merkittynä. Nykyisin järjestelmät huomauttavat ja muistuttavat lähetyspäivästä. Kymmenen vuoden tarkastelun aikana kaikenlainen majoituskorvausten väärinkäytöskin on selvästi vähentynyt ja palveluspaikat ymmärtävät, että velvollisen majoituksen maksaminen on heidän velvollisuutensa. (Reijonen 2024.)

Malmbergin (2024) mukaan käsittelyyn liittyen ongelmia ei juurikaan ole ollut ja varsinkin alussa, kun kaikki oli uutta ja ohjeita luettiin tarkkaan, tulivat liitteetkin melko hyvin. Myöhässä tulleita hakemuksia oli jonkin verran, sillä ainut tiedottaminen viimeisistä lähettämispäivistä tapahtui kotisivujen kautta. Nykyään hakemuksia ei juurikaan tule myöhässä, sillä lähettämispäivistä löytyy

muistutuksia niin kotisivuilta kuin Sivariwebistäkin ja lisäksi jokaiselle palvelupaikan vastuuhenkilölle menee asiasta henkilökohtainen muistutusviesti. Palveluspaikoilla on myös mahdollisuus lähettää loppuvuodesta vain hakemus ja lisätä siihen liitteet myöhemmin, mikäli esimerkiksi sairastapaus estää liitteiden lisäyksen lähettämishetkellä. (Malmberg 2024.)

Ollas (2024) lisää vielä, että nykyään ei ole enää edes mahdollista lähettää hakemusta vuodenvaihteen jälkeen. Ainut tapaus, jolloin nykyisin hakemus hylätään, on jos lisäselvityksiä ei toimiteta määräpäivään mennessä. Haaste siinä, että hakemuksia voi lähettää ilman liitteiden lisäämistä on se, että palvelupaikat unohtavat usein lisätä liitteet ja alkuvuosi menee siihen, että heitä yritetään tavoittaa ja saada toimittamaan tarvittavat lisäselvitykset. (Ollas 2024.)

### **6.5.5 Kehityksen vaikutus henkilöstöön**

Reijosen (2024) mukaan henkilöstön määrä ei ole muuttunut, mutta työtehtäviä on kehityksen ja ajan myötä jaettu. Malmbergin (2024) mukaan alussa majoituskorvauksia käsitteli vain yksi henkilö, joka ei osallistunut samalla tavalla muihin työtehtäviin. Siviilipalvelustoiminnan valtiollistamisen eli KEHA-keskukselle siirtymisen myötä vuonna 2016 korvaushakemusten käsittely jakautui useammalle henkilölle uusien talousasiantuntijan tehtävänkuvauksen mukaisesti. Malmbergin näkökulmasta työnkuvan laajentamisella ei ole ollut varsinaisesti merkitystä, mutta se on tietyllä tavalla voinut kuitenkin helpottaa korvauskäsittelyä. Nyt käsittelijöiden on mahdollista esimerkiksi pohtia ratkaisuja yhdessä. Automatisoinnin ja järjestelmien kehittämisen takia ei henkilöstön määrään ole tarvinnut tehdä muutoksia. Käsittely ei ole kehityksen myötä muuttunut, siitä on tullut vain joustavampaa ja helpompaa. (Malmberg 2024.)

Ollaksen (2024) mukaan majoituskorvaushakemusten käsittelyn jakautumisella kaikille talousasiantuntijoille on puolensa ja puolensa. Kaikkien käsitellessä niitä ei käsittelyyn tule samanlaista kiirettä, mutta toisaalta eri ihmiset käsittelevät hakemuksia vähän omalla tavallaan. Tämä ilmiö on toki havaittavissa kaikissa asioissa, joihin liittyy useampi ihminen. Käsittely on kaiken kehityksen myötä



helpottunut ja nopeutunut ja töitä on helpompi jakaa kaikkien kesken. Kaiken kaikkiaan on hyvä, että automatisointia on tapahtunut. (Ollas 2024.)

Automatisoinnin suurin vaikutus henkilöstöön on se, että korvaushakemuksia voi käsitellä mistä tahansa, kun kaikki tarvittava tieto löytyy Sivariwebistä ja lisäselvityksetkin voi pyytää sähköisesti. Työtä on mahdollista tehdä täysin etänä toisin kuin ennen, kun toimistolla piti olla arkistoinnin ja tulostamismahdollisuuksien takia. Nyt on mahdollista ottaa hakemuksia käsittelyyn sitä mukaa, kun niiden tekemiseen on aikaa eikä enää tarvitse varata siihen suoranaisesti pitkiä aikoja kerrallaan. (Ollas 2024.) Reijonen (2024) ennustaa, että henkilöstön määrä ei tule tulevaisuudessakaan automatisoinnin ja muun kehityksen myötä vähenemään, vaan toiminta tulee todennäköisesti tarvitsemaan saman resurssin, mikä siihen on nytkin asetettu. Malmberg (2024) on tässä samoilla linjoilla eikä usko, että henkilöstön määrään tulee muutoksia ainakaan lähivuosina.

#### **6.5.6 Korvausten yhteiskunnallinen merkitys**

Reijosen (2024) mukaan majoituskorvaukset ovat ottaneet paikkansa hyvin ja ovat yksi oleellisimmista asioista helpottamaan velvollisen palvelukseen ottamista erityisesti pienemmille yhdistyksille, joilla ei ole niin suurta taloudellista puskuria. Palveluspaikat ovat enenevässä määrin alkaneet miettiä, mitä hyötyä he velvollisesta saavat eivätkä vain sitä, kuinka paljon velvollinen tulee heille maksamaan. Lisäksi Reijonen näkee, että majoituskorvausjärjestelmän uudistuksen ja kuntaluokituksen tulon jälkeen ajatus siitä, että korvaussumma olisi liian pieni, on selvästi vähentynyt. Varsinkin pienemmät organisaatiot joutuvat varmasti miettimään velvollisen kulujen budjetointia, joten korvaus on heille ehkä jopa tärkeämpi elementti kuin isolle kaupunkikonsernille tai hyvinvointialueelle. Monessa palveluspaikassa velvollisen palvelusajan kokonaiskulut ovat varmasti merkittävä summa ja isommillekin yhdistyksille summa voi kertyä merkittävämmäksi, jos heillä on useampi velvollinen samaa aikaa palveluksessa. Kyseessä ei siis ole ihan vähäpätöinen asia. (Reijonen 2024.)

Malmbergin (2024) mukaan majoituskorvausjärjestelmän suurin merkitys on siviilipalvelusjärjestelmälle. Korvauksiin käytettävä summa on sinänsä melko

mitätön, joten rahallinen merkitys yhteiskunnalle ei ole varsin suuri. Palveluspaikoille se sen sijaan on merkittävä, sillä monessa paikassa rahat ovat varmasti tiukoilla. Korvauksella on merkitystä halukkuuteen ottaa velvollinen palvelukseen. Ennen majoituskorvausjärjestelmän kehittämistä majoitusjärjestelyissä oli paljon epämääräisyyttä ja matka tähän päivään on ollutkin pitkä. Majoituskorvausjärjestelmällä on suuri merkitys siihen, että palveluspaikat saavat tukea ja järjestelmä on parantanut paljon myös siviilipalvelusvelvollisten olosuhteita alkuaikoihin verrattuna. (Malmberg 2024.)

Ollas (2024) on Malmbergin kanssa samoilla linjoilla siitä, että majoituskorvausten merkittävin hyöty ja vaikutus kohdistuu palveluspaikkaan ja siviilipalvelusvelvolliseen siten, että velvollisen on mahdollista löytää majoituspaikka. Siviilipalveluspaikalle kuluja yhdestä siviilipalvelusvelvollisesta kertyy 10 000–12 000 €. Tästä summasta ruoka- ja päivärahat ovat 7 272,60 €. Majoitus on ainut, josta palveluspaikka voi saada korvausta, joten ilman sitä voisi olla, ettei monikaan palveluspaikka haluaisi enää ottaa velvollisia. Tälläkin hetkellä palveluspaikkojen joukossa on sellaisia, jotka ottavat työpalvelukseen vain velvollisia, jotka asuvat vanhempiensa luona eivätkä ole osallistuneet majoituskuluihin eli palveluspaikallekaan ei tule majoituksesta kuluja. Siviilipalveluksen kokonaiskuvassa majoituskorvaukset ovat tärkeä osa, jotta palveluspaikat säilyvät ja velvollisilla on mahdollisuus saada palveluspaikkoja. Korvaus on tärkeä siinäkin mielessä, että velvollinen saisi asua omassa kodissaan eli palveluspaikkakin osoittaisi mahdollisuuksien mukaan siihen asumaan. (Ollas 2024.)

## **7 JOHTOPÄÄTÖKSET**

Tässä luvussa käydään läpi tärkeimmät tutkimuksessa ilmenneet seikat ja tehdään niiden perusteella johtopäätökset. Luvussa pohditaan myös, miten tutkimus on onnistunut ja arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta.

### **7.1 Keskeiset tutkimustulokset ja johtopäätökset**

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten Siviilipalveluskeskuksen majoituskorvausten maksaminen on kehittynyt, miten se hoidetaan nykyään ja miten se voisi tulevaisuudessa kehittyä. Opinnäytetyössä pohdittiin, voisiko esimerkiksi automaatiota hyödyntää majoituskorvausjärjestelmän kehityksessä

sekä miten kehitys tulisi tulevaisuudessa näkymään. Lisäksi pohdittiin, mikä on majoituskorvausten maksamisen yhteiskunnallinen merkitys.

Teemahaastattelujen perusteella voidaan todeta, että Siviilipalveluskeskuksen majoituskorvausjärjestelmä on kehittynyt ja automatisoitunut paljon ja se on tuonut merkittäviä hyötyjä. Automatisoinnin ja sähköistymisen myötä paperinen käsittely on lopetettu kokonaan ja majoituskorvaushakemukset saadaan alusta loppuun käsiteltyä sähköisesti. Sähköistyminen onkin ollut tärkein askel käsittelyn nopeuttamiseen, sillä enää paperisia hakemuksia, lisätietolomakkeita ja muita sellaisia ei tarvitse enää lähettää postin välityksellä edes takaisin. Sähköistymisen myötä tulleen paperittomuuden etuna on ajan säästämisen lisäksi lisääntynyt ympäristöystävällisyys.

Koska majoituskorvaushakemusten käsittelystä on tullut sujuvampaa, on työnteko myös tehokkaampaa ja käsittelijöille helpompaa, kun työvaiheet ovat tehtävissä vain muutaman eri järjestelmän avulla. Nykyään korvaushakemusten käsittely on helpompi myös jakaa kaikkien käsittelijöiden ja käsittelijöiden muiden työtehtävienkin kesken tasaisemmin, jolloin käsittelijöillä on suurempi mahdollisuus vaikuttaa työaikansa käyttöön. Käsittelijöiden on mahdollista tehdä työtä mistä käsin vain etätöinä, kun kaiken pystyy tehdä tietokoneen välityksellä.

Kehityksen myötä kommunikointi niin käsittelijöiden välillä kuin käsittelijöiden ja siviilipalveluspaikkojenkin välilläkin on tullut sujuvammaksi. Erilainen tiedonjako ja selvitystyö on huomattavasti nopeampaa, kun sen voi tehdä esimerkiksi sähköpostitse sen sijaan, että täytyisi lähettää kirjepostia. Monet hakemuksiin liittyvät ongelmatkin ovat vähentyneet sähköistymisen myötä. Erityisesti hakemusten lähettäminen liian myöhään sekä siviilipalvelusvelvollisen majoituksen osoittamiseen liittyvät haasteet ovat jääneet lähes kokonaan pois.

Tulevaisuudessa automatisointia olisi mahdollista kehittää vielä lisää, jolloin käsittelijöiden manuaalista työtä saadaan vähennettyä ja koko käsittelyprosessia helpotettua ja tehtyä sujuvammaksi. Tällöin käsittelijöiden työaika vapautuu jälleen muihin työtehtäviin. Tärkeimpänä nähdään Handin kehittäminen; jo suunniteltukin automaattinen tiedonsiirto Sivariwebin muodostamalta Handi-lomakkeelta suoraan Handin maksatusjärjestelmään

tulisi tehdä loppuun. Automatisointia myös kahden tärkeimmän järjestelmän Sivariwebin ja Handin välillä olisi tärkeää saada edistettyä, jotta tiedonsiirto manuaalisesti saataisiin käsittelijöille helpommaksi. Sivariwebin osalta majoituskorvaushakemusten liitteiden automaattista tarkastusta olisi mahdollista kehittää tietyiltä osin eteenpäin, tosin siihen liittyy enemmän haasteita. Koska tekoälyn käyttöön liittyy vielä virheiden mahdollisuuksia (Kallio & Kolari 2023, 16), olisi haastavaa kehittää molempia järjestelmiä täysin automaattisiksi.

Mahdollisuutena voisi olla kehittää kognitiivisesti toimiva ohjelmistorobotti, joka osaisi toimia itsenäisesti ja ohjelmoinnin lisäksi oppisi omista virheistään (Kaartinen & Markkio 2022, 15). Majoituskorvauksia käsitellessä robotti voisi oppia liitteiden käsittelyssä jatkuvasti paremmaksi ja virheiden mahdollisuus vähenisi. Aluksi robotti tarvitsisi varmasti enemmän ihmisen tukea ja korjauksia, mutta ajan myötä se voisi oppia lukemaan erilaisiakin hakemuksia oikein. Tätä ennen apuna voisi käyttää avustavaa automaatiota, jossa robotti osaisi valita itselleen käsittelyyn helpommat ja selkeämmät tapaukset ja ihmisen käsiteltäväksi jäisivät haastavimmat (Helin, Hämäläinen, Kari & Vainio 2022, 38). Täten ihmisen käsiteltäviä hakemuksia olisi vähemmän. Mahdollisuus olisi myös, että robotin käsittelyn jälkeen ihminen vielä tarkistaisi sen tekemän päätöksen ja tekisi lopullisen päätöksen itse tarkistuksen jälkeen.

Automatisoinnilla on ollut merkittävä vaikutus työn kehittymiseen ja tulee olemaan myös tulevaisuudessa. Vaikka kehitystä tulee varmasti vielä tapahtumaan, ei automatisointi ole silti viemässä manuaalisen työn tarvetta näillä näkymin pois eikä henkilöstön tarpeeseen ole tulossa muutoksia ainakaan lähitulevaisuudessa. Majoituskorvaushakemusten käsittelyyn liittyy niin paljon erilaisia muuttuvia tekijöitä, ettei koko järjestelmää ole ainakaan tässä vaiheessa mahdollista automatisoida sellaiseksi, ettei käsittelyyn tarvittaisi ihmistä ollenkaan. Tärkeää on siitä huolimatta pyrkiä sujuvoittamaan käsittelijöiden työtä ja automatisoimaan käsittelyä niiltä osin, miltä se on mahdollista, sillä näin saataisiin vapautettua työntekijöiden aikaa muiden haastavampien työtehtävien tekemiseen.

Majoituskorvausjärjestelmä on siviilipalveluksen järjestämisessä merkittävä tekijä. Koko yhteiskunnalle se ei ole rahallisesti niin merkittävässä roolissa,

vaikka se sitä siviilipalvelustoiminnalle ja suhteessa siviilipalvelusmomentin suuruuteen onkin. Haastatteluista selvisi, että majoituskorvausten maksamisella on siviilipalveluspaikoille ja siviilipalvelusvelvolliselle suuri merkitys, sillä se on ainut korvaus, jota palveluspaikka voi siviilipalvelusvelvollisen ottamisesta työpalveluun saada. Korvausten suuruutta pitäisi tarkastella useammin ja sitoa ne esimerkiksi johonkin indeksiin, jotta ne saataisiin pidettyä ajan tasalla suhteessa vuokratasoihin. Majoituskorvausjärjestelmä lisää velvollisen mahdollisuutta asua omassa kodissaan sekä parantaa osoitettavien majoitusten laatua. Korvausjärjestelmä mahdollistaa ja edistää siviilipalveluspaikkojen löytymistä ja siten koko siviilipalvelustoiminnan jatkumista.

## **7.2 Tutkimuksen onnistuminen ja tavoitteiden saavuttaminen**

Tutkimuksessa esitettiin yksi varsinainen päätutkimuskysymys ja lisäksi kaksi alakysymystä. Nämä olivat: Miten majoituskorvausten maksaminen on kehittynyt, miten se hoidetaan nykyään ja miten se tulevaisuudessa voisi kehittyä? Voiko automaatiota hyödyntää majoituskorvausjärjestelmän kehityksen apuna ja miten kehitys tulisi tulevaisuudessa näkymään? sekä Mikä on majoituskorvausten maksamisen yhteiskunnallinen merkitys?

Tutkimuksessa kaikkiin tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset. Varsinkin päätutkimuskysymys saatiin käsiteltyä laajasti ja melko läpikotaisesti. Majoituskorvausten maksamisen historiasta ja kehityksestä saatiin paljon tietoa, samoin kuin nykytilanteestakin. Tulevaisuuden näkymiä saatiin myös selvitettyä ja useita kehitysmahdollisuuksia löytyi. Automaation osalta tutkimuksen myötä esiin nousi paljon kehittämiskohteita, mutta tutkimusta olisi sen osalta voinut silti vielä syventää. Majoituskorvausjärjestelmän kehityksen vaikutuksia tulevaisuuden näkymiin sekä majoituskorvausjärjestelmän yhteiskunnallista merkitystä onnistuttiin pohtimaan melko laajasti teemahaastatteluissa ja niiden perusteella saatiin tehtyä johtopäätöksiä tutkimustuloksiin. Näiltä osin tutkimusta voi siis sanoa onnistuneeksi.

## **7.3 Luotettavuuden arviointi**

Juutin ja Puusan (2020) mukaan laadullisen tutkimuksen tulosten tieteellisyyteen sekä luotettavuuteen kohdistuu monesti epäilyjä, sillä

tutkimuksen näyte on usein pieni, tutkimukset ovat tapauskohtaisia ja lisäksi laadullisella tutkimuksella ei ole vakiomenetelmiä. Laadullisessa tutkimuksessa tulkintoja on mahdollista pitää luotettavina, jos menetit, joilla niihin on päästy, ovat luotettavat ja analyysi on systemaattista. (Juuti & Puusa 2020, 143.) Vilkan (2021) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuuden tärkeimmät kriteerit ovat tutkijan rehellisyys ja hänen tekemänsä ratkaisut tutkimuksen aikana. Tällä perusteella luotettavuuden arviointia tapahtuu koko tutkimuksen ajan suhteutettaessa saatuja ja analysoituja tietoja toisiinsa. Tärkeänä tekijänä on, että tutkijan tulee pystyä perustelemaan valintansa ja ratkaisunsa sekä se, miten on niihin päätynt. Ratkaisuja tulee myös pystyä arvioimaan tutkimuksen tavoitteiden kannalta. (Vilka 2021, 155.)

Vilka (2021) toteaa, että luotettavuuden kannalta tärkeä laadullisen tutkimuksen kriteeri on myös toistettavuus. Jokainen laadullinen tutkimus on ainutlaatuinen, mutta muiden tutkijoiden tulisi olla mahdollista esittää tutkimuksesta sama tulkinta kuin mitä kyseisen tutkimuksen tekijä on esittänyt. Jotta luotettavaa tulkintaa on mahdollista tehdä, tulee tutkijan olla riittävän perehtynyt tutkittavaan aiheeseen. Lisäksi tutkimuksen tulee olla teoreettisesti toistettavissa ja lukijalla on oltava mahdollisuus päästä tutkimuksen tekijän kanssa samaan tulokseen tutkimustekstiä lukiessa. Luotettavuutta arvioidessa tulee huomioida puolueettomuusnäkökulma, mikä tarkoittaa tutkijan suhdetta tutkittavaan asiaan ja yhteisöön. Tutkijan tulee tutkimuksessaan tehdä kaikki asiat läpinäkyvästi tehdäkseen luotettavaa tutkimusta. (Vilka 2021, 156–157.)

Tässä tutkimuksessa näyte oli melko pieni, mutta laaja-alainen. Tutkimukseen osallistuneet haastateltavat olivat eri työtehtävissä työskenteleviä Siviilipalveluskeskuksen työntekijöitä, joilla kaikilla on kattava tietämys majoituskorvauksista ja majoituskorvausjärjestelmästä. Jokaisella heistä on vähän erilainen suhde majoituskorvauksiin. Jokaisen haastateltavan kanssa käsiteltiin teemahaastattelussa samat asiat ja jokaisessa haastattelussa käytettiin samaa haastattelupohjaa. Aineiston koonnin jälkeen aineistoa tarkasteltiin ja analysoitiin tarkasti useamman kerran, minkä jälkeen saadut tulokset yhdisteltiin ja jaoteltiin aihealueittain. Tämän jälkeen analysointia jatkettiin vielä tutkimustuloksia kirjoittaessa. Suuremmalla haastateltavien määrällä olisi tutkimukseen voitu saada enemmän toistettavuutta ja siten luotettavuutta.

Vaikka aiheesta ei paljoa kirjallisuutta löydy, on tutkimuksen teoreettinen viitekehys koottu luotettavista lähteistä, kuten Siviilipalveluskeskuksen internet-sivuilta, Suomen laeista sekä Suomen valtion julkaisuista ja toimeksiantajan intranet-sivustolta. Tutkimus on teoreettisen viitekehysten pohjalta toistettavissa ja lukijan on mahdollista päästä samoihin johtopäätöksiin lukemalla tutkimustekstiä, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen tutkijan suhde aiheeseen ja organisaatioon on myös melko puolueeton, vaikka hän onkin ollut organisaatioon työsuhteessa. Tämä on kuitenkin ollut ennen tutkimuksen tekoa ja tämän työsuhteen voidaan osaltaan katsoa myös lisäävän tutkimuksen luotettavuutta, sillä tutkijalla on ennestään ollut käsitys, ymmärrys ja oma kokemusta tutkittavasta aiheesta.

Tässä tutkimuksessa käsitellyt asiat on pyritty esittämään perusteellisesti ja oikeamuotoisesti ja tutkimusaineisto on käsitelty mahdollisimman puolueettomasti. Tehdyt johtopäätökset on perusteltu niin tutkimusaineiston kuin teoreettisen viitekehystenkin perusteella.

## **8 LOPUKSI**

Valitsin tämän aiheen opinnäytetyökseni, sillä se on mielestäni kiinnostava, ja lisäksi sekä minä että toimeksiantaja koimme, että aiheen tutkimisesta voisi olla hyötyä toimeksiantajalle. Koen, että sain tutkimuksen tehtyä niin hyvin kuin se oli mahdollista ja olen lopputulokseen tyytyväinen. Suurimmat haasteet tutkimuksen aikana liittyivät teoreettisen viitekehysten kokoamiseen, sillä aiheesta ei löydy juurikaan kirjallisuutta. Onnistuin siitä huolimatta kuitenkin kasaamaan mielestäni melko kattavan teoriapohjan tutkimukselle ja sen pohjalta oli melko helppo lähteä suunnittelemaan teemahaastatteluja, jotka onnistuivat mielestäni todella hyvin. Sain niistä kattavasti tietoa kaikista osaluista, joista olin suunnitellutkin saavani ja lisäksi haastattelujen myötä esiin nousi monia asioita, joita en ollut itse ajatellutkaan.

Päätutkimuskysymykseni muodostui käytännössä samaan aikaan kuin työn aihekin muodostui. Tutkimuksen edetessä tutkimuskysymykseen on tullut erilaisia alakysymyksiä, ja kysymys on ehkä vähän syventynyt sen myötä, kun oma ymmärrys ja tietämys aiheesta on syventynyt. Tutkimuskysymykseen saatiin

vastattua mielestäni hyvin ja sen myötä tutkimusta voidaan kokonaisuudessaan sanoa onnistuneeksi.

Aihetta voisi tutkia vielä lisää ja laajentaa sitä esimerkiksi siviilipalveluspaikkojen osalle. Siviilipalveluspaikkojen osalta voisi selvittää myös, miten automatisointi ja majoituskorvausjärjestelmän kehitys on vaikuttanut. Tutkimus laajentaisi majoituskorvausjärjestelmän kehityksen kokonaiskuvaa ja voisi antaa viitteitä myös uusista kehityskohdista siviilipalveluspaikkojen näkökulmasta katsottuna.

Tutkimuksen aikana opin itse paljon uutta itse tutkimuksen tekemisestä, mutta myös tutkimastani aiheesta sekä koko siviilipalvelusjärjestelmästä ja -toiminnasta. Koska vastaavanlaista työtä ja tutkimusta en ole aikaisemmin koskaan tehnyt prosessi oli opettavainen siitä huolimatta, että se aiheutti silloin tällöin harmaita hiuksia. Pääosin koko tutkimusprosessi meni mielestäni todella jouhevasti ja lopputulokseen voi olla tyytyväinen. Tutkimuksen myötä onnistuin toivottavasti löytämään toimeksiantajalle tietoa ja perusteita siitä, mihin suuntaan ja miksi majoituskorvausjärjestelmää kannattaisi vielä kehittää.



## LÄHTEET

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. painos. Tampere: Vastapaino.

Annola, V., Karjalainen, V., Korhonen, N., Mäntylä, N., Siikavirta, K. & Wenander, H. 2022. Virkavastuu julkishallinnon muuttuvassa toimintaympäristössä. Valtioneuvoston kanslia. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163833/VNTEAS\\_2022\\_14.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163833/VNTEAS_2022_14.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 3.2.2024].

Digi- ja tietopalvelut. s.a. KEHA-keskus. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.keha-keskus.fi/web/guest/tehtavat-ja-palvelut/digi-ja-tietopalvelut> [viitattu 28.1.2024].

Etuudet siviilipalveluksen aikana. s.a. Siviilipalveluskeskus. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.siviilipalveluskeskus.fi/etuudet-siviilipalveluksen-aikana/> [viitattu 20.12.2023].

Hallinto- ja kehittämisspalvelut. s.a. KEHA-keskus. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.keha-keskus.fi/web/guest/tehtavat-ja-palvelut/hallinto-ja-kehittamispalvelut> [viitattu 28.1.2024].

Helin, A., Hämäläinen, K., Kari, J. & Vainio, N. 2022. Julkisen hallinnon automaattista päätöksentekoa koskeva lainsäädäntö. Oikeusministeriö. Työryhmämietintö. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163847/OM\\_2022\\_7\\_ML.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163847/OM_2022_7_ML.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 3.2.2024].

Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Gaudeamus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 1.2.2024].

Kaartinen, V. & Markkio, H.-R. 2022. Ohjelmistorobotiikka. Kohti rutiinitehtävien automatisointia. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/748707/JAMKJULKAISUJA3132022\\_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/748707/JAMKJULKAISUJA3132022_web.pdf?sequence=2&isAllowed=y) [viitattu 1.2.2024].

Kallio, A. & Kolari, J. 2023. Tekoäly 1-2-3. Matkaopas tulevaisuuteen. E-kirja. Docendo. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 3.2.2024].

KEHA-keskus. s.a. Intranet.

Lykkäys. s.a. Siviilipalveluskeskus. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.siviilipalveluskeskus.fi/lykkays/> [viitattu 27.12.2023].

Majoitus. s.a. Siviilipalveluskeskus. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.siviilipalveluskeskus.fi/majoitus-tyopalvelujaksolla/> [viitattu 3.1.2024].

Malmberg, V. 2024. Johtava talousasiantuntija. Haastattelu 1.2.2024. Siviilipalveluskeskus.

Ollas, S. 2024. Talousasiantuntija. Haastattelu 5.2.2024. Siviilipalveluskeskus.

Omasivari. s.a. Siviilipalveluskeskus. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.siviilipalveluskeskus.fi/omasivari/> [viitattu 17.12.2023].

Palkeet. s.a. Handi-palvelu. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.palkeet.fi/palvelut/handi.html> [viitattu 18.12.2023].

Reijonen, M. 2024. Siviilipalvelusjohtaja. Haastattelu 23.1.2024. Siviilipalveluskeskus.

Siviilipalvelus. s.a. Siviilipalveluskeskus. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.siviilipalveluskeskus.fi/siviilipalvelus/> [viitattu 17.12.2023].

Siviilipalveluskeskus. s.a. Siviilipalveluskeskus. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.siviilipalveluskeskus.fi/siviilipalveluskeskus/> [viitattu 25.11.2023].

Siviilipalveluslaki 28.12.2007/1446.

Suomi.fi. 2023a. Siviilipalveluskeskus: Majoituskorvaukset siviilipalveluspaikoille. WWW-sivusto. Päivitetty: 5.5.2023. Saatavissa: <https://www.suomi.fi/palvelut/majoituskorvaukset-siviilipalveluspaikoille-siviilipalveluskeskus/a5e3977b-8187-402a-b303-e7a97f5f9870> [viitattu 29.12.2023].

Suomi.fi. 2023b. Siviilipalveluskeskus: Sivariweb. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.suomi.fi/palvelut/verkkoasiointi/sivariweb-siviilipalveluskeskus/90f307d6-ae48-4241-a909-afc4e2fffa9b> [viitattu 3.1.2024].

Suomen Puolustusvoimat. 2012. Terveystarkastusohje (TTO 2012). PDF-tiedosto. Saatavissa: <https://puolustusvoimat.fi/documents/1948673/2015558/Terveystarkastusohje/95c74723-da6f-47f8-b1cf-964fc3affb73/Terveystarkastusohje.pdf> [viitattu 22.1.2024].

Tietoa meistä. s.a. KEHA-keskus. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.keha-keskus.fi/web/quest/tietoa-meista> [viitattu 17.12.2023].

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2023. Siviilipalveluksen järjestäminen ja siviilipalvelusvelvollisen matkustamista koskeva ohje. TEM oppaat ja muut julkaisut. Verkojulkaisu. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165325/TEM\\_oppaat\\_4\\_2023\\_Siviilipalveluksen\\_jarjestaminen\\_29112023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165325/TEM_oppaat_4_2023_Siviilipalveluksen_jarjestaminen_29112023.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 28.1.2024].

Usein kysytyt kysymykset siviilipalveluksesta. s.a. Siviilipalveluskeskus. WWW-sivusto. Saatavissa: <https://www.siviilipalveluskeskus.fi/usein-kysytyt-kysymykset-siviilipalveluksesta/> [viitattu 27.12.2023].

Vapauttaminen. s.a. Siviilipalveluskeskus. WWW-sivusto. Saatavissa:  
<https://www.siviilipalveluskeskus.fi/vapauttaminen/> [viitattu 27.12.2023].

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. E-kirja. PS-kustannus. Saatavissa:  
<https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu: 7.3.2024].

## HAASTATTELURUNKO

### HISTORIA

- Majoituskorvausjärjestelmän kehittäminen
  - o Milloin kehitetty ja otettu käyttöön?
  - o Mitä on tapahtunut ennen majoituskorvausjärjestelmän kehittämistä, maksettiinko silloin minkäänlaisia korvauksia milteen taholta?
  - o Käsittely alkuaikoina/historiassa?
- Siviilipalveluksen/velvollisten ja majoituskorvausten määrät
  - o Mistä on lähdetty liikkeelle?
- Korvausten suuruus?
- Henkilöstön määrä ja henkilöstöresurssit majoituskorvausjärjestelmän kehittämisen alkuaikoina?

### NYKYTILANNE

- Majoituskorvausjärjestelmän kehittyminen
  - o Milloin alkanut sähköistyä ja automatisoitua?
- Käsittely
  - o Millaista käsittely on tänä päivänä?
  - o Miten on kehittynyt? Mitä kaikkia muutoksia vuosien saatossa on tapahtunut, jotka ovat johtaneet tänä päivänä toteutettavaan käsittelyyn?
- Siviilipalveluksen/velvollisten ja majoituskorvausten määrät
  - o Miten määrät ovat kehittyneet vuosien varrella?
  - o Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet määriin?
- Suurimmat ongelmat ja haasteet nykytilanteessa
  - o Hakemusten lähettäminen liian myöhään yms.? Tapahtuuko miten paljon nykyään, miten haasteita voisi kehittää?
  - o Sivariwebin ja korvausprosessin automatisointi = voisiko yhtenä mahdollisuutena olla esim. liitteiden kanssa toimimisen ja niiden tarkastamisen automatisointi?
  - o Tiedonsiirto Handi-järjestelmään ja sen automatisointi?

### TULEVAISUUS

- Käsittely
  - o Miten voisi kehittyä?
  - o Miten pitäisi kehittyä? Suurimmat kehitystarpeet, jotka helpottaisivat työtä?
  - o Mitä voisi hyödyntää kehityksen apuna? Automaatio? Miten/kuka tätä kehitystä voi tehdä?
- Siviilipalveluksen/velvollisten ja majoituskorvausten määrät
  - o Voidaanko niitä ennustaa? Mitä voidaan ennustaa ja miksi? Mitkä seikat määriin voivat vaikuttaa?
- Korvausten suuruus?
- Kehityksen/automatisoinnin vaikutus henkilöstöön/henkilöstöresursseihin?
- Korvausten merkitys yhteiskunnallisesti? Rahallinen merkitys? Muita mahdollisia merkityksiä? Niiden vaikutus kehitykseen?