

Kaupunginhallitus 20.12.2021 § 445

§ 445

Asioidin liikkuvan toimintamallin käynnistäminen ja kiinteiden asiointipisteiden vähentäminen

Valmistelijat / lisätiedot:
Remes Kirsi
Aalto Anna-Maija
etunimi.sukunimi@espoo.fi
Vaihde 09 816 21

Päätösehdotus

Kaupunginjohtaja Mäkelä Jukka

Kaupunginhallitus hyväksyy Espoon liikkuvan asiointipalvelumallin käynnistämisen ja kolmen kiinteän asiointipisteen sulkemisen alla olevalla aikataululla:

Espoonlahti (31.3.2022)
Espoon keskus (30.6.2022)
Tapiola (30.6.2023).

Espoonlahden neuvontapalvelua jatketaan Pikkulaivan toimipisteen sulkeuduttua kirjaston kanssa yhteistyössä.

Käsittely

Guzenina puheenjohtajan kannattamana teki seuraavan muutosehdotuksen:

”Kaupunginhallitus hyväksyy Espoon liikkuvan asiointipalvelumallin käynnistämisen ja kolmen kiinteän asiointipisteen sulkemisen alla olevalla aikataululla: Tapiolan asiointipiste suljetaan, kun nykyinen vuokrasopimus päättyy syyskuussa 2022 (30.9.2022). Espoon keskuksen nykyinen palvelupiste suljetaan 30.6.2022, jonka jälkeen palvelu toteutetaan kevyemmällä mallilla kaupungin tai yhteistyökumppanin tiloissa. Espoonlahden Pikkulaivan palvelupiste suljetaan 31.3.2022, jonka jälkeen Espoonlahden kirjastoon tai muuhun Espoonlahden alueella sijaitsevaan tilaan toteutetaan kevyt asiointipiste. Tässä asiointipisteessä mahdollistetaan myös etäyhteyksillä tapahtuvaa palveluneuvontaa.”

Tiina Elo Kausteen kannattamana teki seuraavan lisäehdotuksen:

”Kaupunginhallitukselle tuodaan kevään 2023 aikana selvitys liikkuvien palveluiden kehittämisestä ja palvelujen saavutettavuudesta kaikissa kaupunkikeskuksissa.”

Juvonen Ampujan kannattamana teki seuraavan lisäehdotuksen:

”Espoon liikkuvan asiointipalvelumallin käynnistämisessä ja uusien asiointipisteiden kehittämisessä ja perustamisessa huomioidaan esteettömyyteen liittyvät asiat, jotta asiointi olisi helppoa ja sujuvaa kaikille.”

Keskustelun päätyttyä puheenjohtaja tiedusteli, voidaanko tehdyt ehdotukset yksimielisesti hyväksyä. Koska ehdotuksia ei vastustettu, puheenjohtaja totesi kaupunginhallituksen hyväksyneen ne.

Päätös

Kaupunginhallitus hyväksyy Espoon liikkuvan asiointipalvelumallin käynnistämisen ja kolmen kiinteän asiointipisteen sulkemisen alla olevalla aikataululla:

Tapiolan asiointipiste suljetaan, kun nykyinen vuokrasopimus päättyy syyskuussa 2022 (30.9.2022). Espoon keskuksen nykyinen palvelupiste suljetaan 30.6.2022, jonka jälkeen palvelu toteutetaan kevyemmällä mallilla kaupungin tai yhteistyökumppanin tiloissa. Espoonlahden Pikkulaivan palvelupiste suljetaan 31.3.2022, jonka jälkeen Espoonlahden kirjastoon tai muuhun Espoonlahden alueella sijaitsevaan tilaan toteutetaan kevyt asiointipiste. Tässä asiointipisteessä mahdollistetaan myös etäyhteyksillä tapahtuvaa palveluneuvontaa.

Kaupunginhallitukselle tuodaan kevään 2023 aikana selvitys liikkuvien palveluiden kehittymisestä ja palvelujen saavutettavuudesta kaikissa kaupunkikeskuksissa.

Espoon liikkuvan asiointipalvelumallin käynnistämisessä ja uusien asiointipisteiden kehittämisessä ja perustamisessa huomioidaan esteettömyyteen liittyvät asiat, jotta asiointi olisi helppoa ja sujuvaa kaikille.

Selostus

Kaupungin ja sen kumppanien palvelujen digitalisoituminen on muuttanut ja tulee muuttamaan palvelun tarvetta. Erityisesti asiointi- ja neuvontapalvelun kysyntä on siirtynyt verkkoon. Kaupungin on tarkoituksenmukaista päivittää asiointipalvelujensa toimintamallia ja palveluverkkoa.

Konsernihallinnon toimintaohjeen mukaan Asiointi-vastuuyksikkö kehittää ja koordinoi kaupunkitasoisesti asiointia. Asiointipalvelut-vastuualue vastaa yhteispalvelulain mukaisista tehtävistä, kaupungin käteiskassasta ja Espoon kaupungin keskitetystä julkisten palveluiden ja yhteistyökumppaneiden yleisneuvonnasta ja asiointipalveluista sekä vaihdopalveluista. Lisäksi asiointipalvelut huolehtii palvelutorin toiminnan koordinoinnista sekä kehittää palvelutorikonseptia edistäen kuntalaisten asiointia.

Asiointipalvelua tarjotaan eri palvelukanavissa. Asiointipisteitä on Espoossa tällä hetkellä kuusi (6): Espoon keskuksessa, Espoonlahdessa, Leppävaarassa, Kalajärvellä, Matinkylässä ja Tapiolassa. Asiointipisteillä neuvotaan kaupungin ja muiden julkisen tahon tai sopimusosapuolien palveluiden käyttöä Yleistasolla. (Yleistasolla tarkoitetaan ns. 0- ja 1-tason neuvontaa. 0-tason neuvonta on opastusta itsepalvelun käyttöön ja 1-tason neuvontaa, joka voitaisiin antaa esimerkiksi ryhmäkohtaisesti useammalle samansisältöisenä. 1-tason neuvontaa ei siten ole henkilökohtaisten kysymysten selvittämistä) opastetaan sähköisessä verkkoasioinnissa (digituki) sekä myydään HSL-lippuja ja Lippupisteen lippuja. Asiointipisteet tarjoavat kuntalaiskäyttöön tietokoneita sekä tulostus- ja kopiointimahdollisuuden. Asiointipisteet toimivat kaupungin käteiskassana ja postin vastaanottopaikkoina. Asiointipisteillä on sopimus Kelan kanssa liittyen Kela-asioiden neuvontaan ja Kelan hakemusten vastaanottoon, Kalajärvellä on Kelan etäasiointipiste. Asiointipisteet antavat myös matkailuneuvontaa ja pisteissä on jaossa erilaisia esitteitä ja karttoja. Osassa asiointipisteitä on myös muita pienempiä tehtäviä.

Lisäksi Espoon asiointipalveluista osallistuu palveluneuvoja International House Helsingin toimintaan 1-2 päivänä viikossa heidän toimipisteessään Sörnäsissä palvellen espoolaisia ja muita maahanmuuttajia.

Digitalisaation vaikutukset ovat olleet havaittavissa asiointipisteillä viime vuosina yhä enemmän. Asiointipisteiden laajasta tarjonnasta useat asiat ovat hoidettavissa itsepalveluna, esimerkiksi kaupungin ja KELAn sähköiset palvelut, HSL-lippujen lataus, tapahtumalippujen hankinta ja henkilöstön lounasedun maksaminen. Asiakkaat ovat siirtyneet käyttämään sähköisiä palveluja ja toisaalta digituen tarve on lisääntynyt. Pisteiden kävijämäärien on ennakoitu vähenevän merkittävästi aiemmista vuosista, ja koronapandemia on vauhdittanut muutosta.

Kun digitalisaatiosta haetaan vastausta kasvavan kaupungin talouteen, tulee asiointipisteiden roolia muuttaa siten, että ne tukevat erityisesti sähköisessä asiointissa ja neuvovat kaupungin ja sopimuskumppaneiden (esim. Kela ja HSL) palveluiden käytössä. Tätä suuntausta tukee myös vuonna 2020 uudistettu asiointin liiketoimintamalli. Ilman taloudellisesti kestävää Espoo -ohjelmaakin sähköinen asiointi ja sen tukeminen (digituki) sekä julkisten palveluiden ja sopimuskumppaneiden palveluista neuvominen yleistasoisesti olisi noussut asiointissa keskiöön.

Valtuusto päätti 19.10.2020 Taloudellisesti kestävä Espoo -ohjelmasta (TakE), jolla parannetaan Espoon tuottavuutta ja talouden tasapainoa vuosina 2020-2025. Ohjelmalla haetaan talouden tasapainoa mm. hidastamalla käyttömenojen ja henkilöstömäärän kasvua. Digitalisaatiota koskevissa linjauksissa todetaan, että sähköisten palveluiden saavutettavuutta parannetaan ja kaupungin tiloja käytetään tehokkaammin siten, että kaikissa kaupunkikeskuksissa säilyy asiointimahdollisuus. Toimenpiteinä asiakaspalvelu-teemassa on toimipisteiden vähentäminen nykyisestä 10 toimipisteestä 2-3 toimipisteeseen.

TakE-ohjelmassa edellytettiin, että kaikissa kaupunkikeskuksissa säilyy asiointimahdollisuus, vaikka sieltä poistuisi nykyisenkaltainen fyysinen asiointipiste. Kun suuri osa asiointipalveluiden tarjoamasta palveluista voidaan hoitaa sähköisesti, on myös tätä tarvetta tarkasteltu sähköisen asiointin (digituen) tukemisen näkökulmasta: Digituesta ja yleistasoisesti palveluneuvonnasta hyötyvät kohderyhmät halutaan tavoittaa nykyistä paremmin. Siksi toimintamalliksi on valittu ns. Liikkuva asiointipalvelu, jonka ytimessä ovat digituki ja yleistasoinen neuvonta ja ohjaus julkisten palveluiden käytössä. Tässä palvelussa palveluneuvojat työskentelevät määrätyn ajan tietyssä paikassa, esimerkiksi palvelukeskuksessa keskittyen kyseisessä paikassa asioivien tai käyvien neuvontaan.

Sähköisessä asiointissa tukeminen (digituki) on niin ikään asiointipalveluiden keskiössä ja noussut ydinpalveluksi, jota kehitetään tällä hetkellä mm. yhdessä Vantaan kaupungin kanssa valtiovarainministeriön rahoituksella. Hankkeessa huomioidaan myös etädigituki ja kehittäminen. Asiointi-vastuuyksikkö on ottanut vuonna 2021 koordinaativastuulleen Espoon digitukiverkoston. Verkosto tukee ja mahdollistaa digituen antamista kaupunki palvelu –periaatteen pohjalta yhdessä kumppaneitten kanssa.

Asiointipisteiden tarkastelu

Espoo kasvaa kaupunkikeskusten ja paikalliskeskusten kautta. Muutoksessa tavoitteena on, että fyysinen asiointipiste on käytettävissä

kummankin radan varrella. Kalajärven rooli korostuu pohjois- ja keskiosien yleiskaavan myötä.

Metron varrelle sijoittuvat Tapiola, Matinkylä ja lähitulevaisuudessa myös Espoonlahti. Matinkylän piste toimii Iso Omenan palvelutorilla, jossa on kootusti useita palveluntarjoajia. Matinkylän palvelupiste on tavoittanut kävijöitä hyvin, parhaiten kaikista nykyisistä pisteistä alueen asukasluukuun suhteutettuna - kävijämäärä on korkeampi kuin alueen asukasmäärä (2019) ja kustannus asiakaskäyntiä kohti on edullisin. Radanvarren pisteistä Matinkylän piste palvelutorilla on luontevin piste jatkaa nykyisenkaltaista toimintaa. Espoonlahti on tavoittanut alueen asukasmäärään suhteutettuna vähiten kävijöitä, vaikka sijainti on keskeinen. Metron tulo alueelle voisi nostaa pisteen kävijämääriä, mutta ei riittävästi, jotta sen perusteella suljettaisiin Matinkylän asiointipiste Espoonlahden sijaan. HSL-lippujen lataus onnistuu toistaiseksi HSL-automaatilla kauppakeskus Pikkulaivassa. Muita latauspisteitä alueella ovat R-kioski ja Alepa Kivenlahdessa. Espoonlahdessa liikkuvan asiointipalvelun paikkoja on alustavan kartoituksen perusteella melko vähän, joten vaihtoehtoisia palvelutapoja jouduttaneen hakemaan vielä jonkin aikaa.

Tapiolan kävijämäärät ovat alueen asukasluukuun suhteutettuna alhaisimmat Espoonlahden jälkeen ja kustannus käyntiä kohden toiseksi kallein metroradan varren pisteistä, joten myöskään sen aukipitäminen Matinkylän sijaan ei ole Espoon kokonaistaloudellisen tarkastelun näkökulmasta perusteltua. Tapiolassa liikkuva asiointipalvelu voitaneen hoitaa suhteellisen helposti ja HSL-lippujen lataus onnistuu HSL-automaatilla Tapiolan metroasemalla tai esimerkiksi R-kioskin ja Stockmannin latauspisteillä.

Junaradan varrella sijaitsevat Leppävaaran ja Espoon keskuksen asiointipisteet. Molemmat pisteet ovat vilkkaita ja tavoittaneet asiakkaita hyvin, Espoon keskus alueen asukasluukuun suhteutettuna muutamaa prosenttiyksikköä Leppävaaraa paremmin. Leppävaarassa absoluuttinen kävijämäärä on asiointipisteiden korkein. Espoon keskuksessa löytyy Leppävaaraa paremmin sellaisia kaupungin tiloja, joissa voidaan toimia pienimuotoisemmin mutta pysyvämmiin. HSL-lippujen lataus onnistuu HSL-automaatilla Espoon keskuksen juna-asemalla, Espoonlahteen R-kioskillä tai S-Marketissa.

Valmistelussa on löydetty Espoon keskuksen alueelle vaihtoehto, jossa kaupunki säästää nykyisen asiointipisteen tilakustannukset ja toimintaa voidaan jatkaa pienimuotoisesti kaupungin tai yhteistyökumppanin tiloissa sekä mahdollisesti liikkuvana palveluna. Siirryttäessä toimimaan kaupungin omiin tiloihin yhdessä toisen toimijan kanssa syntyy luonnollisesti Asiointiyksikölle jatkossakin jossain määrin vuokratilakustannuksia, mutta vastaavasti yksiköllä, jonka kanssa tila jaetaan, ne vähenevät. Kokonaisuudessa järjestely tukee siten kaupungin TakE-tavoitetta tarjoten samalla asukaslähtöisen ratkaisun.

Pohjois-Espoon alueella asiointipiste sijaitsee Kalajärven palvelutorilla edullisissa tiloissa. Pisteessä työskentelee yksi henkilö. Pisteen sulkemisella ei saavuteta merkittäviä kustannussäästöjä, mikäli alueella kuitenkin halutaan säilyttää neuvontapalvelut jossain muodossa. Kalajärven asiointipisteen tilannetta arvioidaan tarvittaessa uudestaan Taloudellisesti kestävä Espoo -ohjelman lopussa vuonna 2025.

Uusi toimintamalli

Asiointipisteet ovat olleet sujuvoittamassa kaupunkilaisten arkea. Asiakkaat toivovat arjen sujuvan myös palvelujen sähköistyessä. Sähköisen verkkoasioinnin ja julkisten palveluiden neuvonnan eli digituen tarve on korostunut viime vuosina yhä enemmän asiointipisteillä. Digituki ja yleistason palveluneuvonta ovatkin ns. liikkuvan asiointipalvelun keskeisin sisältö ja nämä ovat tulevaisuudessa saatavilla myös sähköisesti.

Kysytyimmät palvelut pisteellä ovat HSL-lippujen lataus (vuositasolla n. 200 000 kpl), Lippupisteen tapahtumalippujen ostot (n. 11 000 kpl/v), KELA asiointia (n. 7000 kpl/v), asiakirjojen vastaanotto (n. 9000 kpl/v), henkilöstömökkit (1600 kpl/v).

Pisteiden vähentämisen myötä asiointi-vastuuyksikkö keskittyy ydinpalveluihin eli kaupungin ja sopimuskumppaneiden palveluiden neuvontaan ja niiden sähköisten palvelujen käytön neuvontaan ja tukeen. Muutoksessa Espoo luopuu siitä, että HSL-lippuja tai tapahtumalippuja olisi mahdollista ladata kaikilla alueilla kaupungin pisteissä. Asiakastarve on siltä osin muuttunut. HSL:n raporttien mukaan digitaalisten itsepalvelukanavien suosio on kasvanut. HSL-sovelluksen osuus kokonaisyhteistyöstä on 15.6.2021 julkaistun tiedotteen mukaan 50 prosenttia ja vuonna 2023 HSL-sovelluksen, HSL.fi:n ja lähimaksun osuuden ennustetaan olevan 90 prosenttia. Tukea lipun lataamiseen saa edelleen kaikilla alueilla, mutta jos alueella asiointi-vastuuyksikön toimintamalli perustuu siihen, että liikkuva työ kohdistuu suoraan joihinkin kohderyhmiin, jäisi osa asiakkaista kirjaston ja muiden toimijoiden sekä asiointin tarjoaman etädigituen piiriin. Myös Kelan fyysisen postin vastaanotto päättyy alueilla, joista piste suljetaan, mutta palveluneuvojilta saa edelleen tukea hakemuksen sähköiseen jättämiseen.

Toiminnassa olevat asiointipisteet sekä kirjastot tarjoavat kaikille avoimen pääsyn digitukeen. Yhteistyö kirjastojen kanssa on tiivistä. Taloudellisesti kestävä Espoo -ohjelmassa edellytetty asiointimahdollisuuden säilyttäminen kaikissa kaupunkikeskuksissa tarkoittaa ensisijaisesti neuvontapalveluiden ja digituen jalkautumista joko suoraan kohderyhmien luo esimerkiksi palvelukeskuksiin tai popup-tyyppistä, niin ikään neuvontaan ja digitukeen keskittyvää ja kaupungin olemassa olevissa tiloissa tapahtuvaa palvelua alueilla, joissa pistettä ei enää ole.

Keskittymällä neuvontaan ja digitukeen voidaan asiointipisteiden osalta parhaiten edistää tavoitetta parantaa sähköisten palveluiden saavutettavuutta.

Liikkuvan neuvontapalvelun toteutuksen laatu varmistetaan huolellisella suunnittelulla, viestinnällä ja yhteistyöllä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Palvelu kehittyy pääasiallisesti kokeilujen kautta, jolloin niin asiakkaat kuin henkilöstökin ovat keskiössä. Kun uusi toimintamalli - tai sen osat - on käytössä, seurataan asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyttä vakiintuneilla mittareilla.

Talousvaikutus

Taloudellisesti kestävä Espoo ohjelman laskelmissa oli huomioitu neljän asiointipisteen sulkeminen. Mikäli tässä päätösesityksessä suljettaviksi ehdotettujen asiointipisteiden sekä Kalajärven asiointipisteen vuosittaiset suorat toimintamenot ja näihin kaikkiin kohdistuva esimiestyö lasketaan yhteen, kokonaissäästö vuositasolla olisi 810 281 euroa.

Vuonna 2020 pisteiden suorat toimintamenot olivat seuraavat:
Tapiola 265 332 euroa
Espoonlahti 139 283 euroa
Espoon keskus 287 798 euroa
Kalajärvi 65 368 euroa
esimiestyö 52 500 euroa
Yhteensä 810 281 euroa.

Kalajärven piste ehdotetaan pidettävän auki toistaiseksi. Edellyttäen, että vuokrasopimukset saadaan päättymään esityksen mukaisessa aikataulussa, kolmen kiinteän pisteen vähennyksellä saavutettaisiin noin 690 000 euron vuosittaiset säästöt vuoteen 2025 mennessä.

Suljettavien pisteiden alueilla on pidetty tarpeellisena tarjota edelleen neuvontapalveluja. Mikäli alueilla toteutetaan vaihtoehtoinen liikkuvan neuvontapalvelun malli, sen kustannukset ovat vuositasolla arviolta 290 000 euroa. Liikkuvasta työstä ei vielä ole kokemuksia. Palveluun on varattava seitsemän henkilön resurssi, mikäli kolmella alueella tarjotaan palvelua 5pv/vko kokopäiväisesti. Toimintamenot vähenevät, jos neuvontaa annetaan kevyemmin.

Suljettaviksi esitettyjen asiointipisteiden toimintatulot ovat vähäisiä. Yhteensä esitetyillä muutoksilla saavutettaisiin noin 400 000 euron vuosittainen nettosäästö.

Tässä tarkastelussa on keskitytty asiointipisteisiin, jotka ovat asiointivastuuyksikön ylläpitämiä. Taloudellisesti kestävä Espoo ohjelman kokonaistavoite asiakaspalvelu- teeman tuottavuuden tehostamiselle on 1,5 milj. euroa. Kokonaisuus sisältää myös kaupunkiympäristön toimialan asiointipisteet sekä sisäisten palvelujen (HR ja IT) toiminnan. Mahdollisista lisä- ja jatkotoimista päätettäisiin erikseen.

Vaihtoehtojen tarkastelu ja vaikutusarviointi

Valmistelua varten perustettiin Asioinnin toimintamallin uudistamisen projekti. Projektissa on mukana sekä henkilöstöä, esimiehiä että asiantuntijoita. Asiakkailta saadaan yhteiskehittelyn aikaan palautetta, oppeja ja kehitysideoita alueilla toteutettavaa uutta toimintamallia varten. Liikkuva palvelu kehittyy myös käyttöönoton jälkeen saadun palautteen ja kokemuksen perusteella.

Toimialoja on kuultu yhteisessä kehityskokouksessa 25.3.2021 sekä erillisissä tapaamisissa yksittäisten tehtävien ja aluetarkastelun osalta.

Projektissa on tehty asiointipisteittäin vaikutusarviointia seuraavista näkökulmista: toiminta (palvelut ja volyymit), alueen demografia, sijainti ja tilat, henkilöstö, talous ja alustavat jalkautumisvaihtoehdot liikkuvalla neuvontapalvelulle, jos nykyinen piste suljetaan. Vaikutusarvioinnin lisäksi vaihtoehtoja on tarkasteltu valtuuston asettamiin Taloudellisesti kestävä Espoo -tavoitteisiin nähden.

Yhteenveto toimintamallimuutoksesta

Liikkuvan palvelun käyttöönotto ja pisteiden sulkeminen ehdotetaan tehtävän vaiheittain:

1. Pilotoidaan liikkuvaa palvelua loppuvuodesta 2021 alkaen, jolloin saatetaan siirtyä supistettuun aukioloon jossain pisteessä.

2. Espoonlahden asiointipiste suljetaan nykyisen Pikkulaivan tilojen vuokrasopimuksen päättyessä keväällä 2022 (arviolta 31.3.2022)
3. Espoon keskuksen nykyinen fyysinen asiointipiste suljetaan vuokrasopimuksen päättyessä kesällä 2022 siten, että kevään 2022 aikana tuotetaan pisteen rinnalla liikkuvaa asiointipalvelua kokeiluina. Tämä tarkoittaa supistuneita aukioloaikoja fyysisessä pisteessä. Syksystä 2022 alkaen asiointipiste voi toimia pienimuotoisesti kaupungin tai yhteistyökumppanin tiloissa.
4. Tapiolan vuokrasopimusta ehdotetaan jatkettavaksi vajaalla vuodella, jolloin piste sulkeutuisi kesällä 2023.
5. Pohjois-Espoon osalta tarkastellaan Kalajärven asiointipisteen toiminta 2025 lopussa, mikäli Espoon taloudellinen tilanne sitä edellyttää.

Vaikka nyt päätetään kiinteiden asiointipisteiden määrän vähentämisestä joillakin alueilla, on kiinteiden asiointipisteiden määrää ja sijoittumista arvioitava jatkossakin suhteessa kaupungin kehittymiseen.

Yhteistoiminta

Henkilöstön kanssa asiaa on käsitelty kuukausittaisissa asiointin ajankohtaiset -katsauksissa sekä kuukausittaisissa uutiskirjeissä. Projektin ohjausryhmässä on henkilöstön edustaja ja projektiryhmän muutosagentit ovat kaikki asiointipisteiden palveluneuvoja, joiden työnkuvaa muutos eniten asiointi-vastuuyksikössä koskee. Myös asiointipisteiden esihenkilöt ovat mukana projektiryhmässä.

Aluetarkastelun aineisto on jaettu asiointipisteiden esihenkilöstölle sekä kaikille muutosagenteille ja kokouksissa henkilöstöllä on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja keskustelu on ollut avointa.

Yhteistoimintamenettelyn mukainen työpaikkakokous pidettiin 22.9.2021.

Päätöshistoria

Liitteet

Oheismateriaali

Tiedoksi