

Asia: VN/1363/2025

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta

Lausunnonantajan lausunto

1 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annettuun lakiin (palvelulaki) ehdotettuun 1 ja 2 a §:ään ja niiden säännöskohtaisiin perusteluihin (lain tarkoitus ja soveltamisala, yhteinen asiakaspalvelupiste)

Yhdenvertainen asiakaspalvelun saatavuuden turvaamiseksi lakiin ehdotettu muutos on hyvä.

2 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 2 b §:ään ja sen säännöskohtaisiin perusteluihin (viranomaisen velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä)

Ehdotettu muutos on hyvä.

3 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 2 c §:ään ja sen säännöskohtaisiin perusteluihin (poikkeaminen viranomaisen velvollisuudesta tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä)

Ei kommentoitavaa.

4 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 2 d §:ään ja 2 f §:ään ja niiden säännöskohtaisiin perusteluihin (asiakaspalvelutehtävien antaminen yksityiselle palveluntuottajalle, asiakirjan vastaanottaminen ja tiedoksi antaminen sekä löytötavara yksityisen palveluntuottajan hoitaessa asiakaspalvelutehtäviä)

Asiakaspalvelua ei tule hankkia yksityiseltä palveluntuottajalta.

Käytännön kokemus käynnissä olevista yhteisistä palvelupisteistä on osoittanut, että asiakaspalvelua antavien henkilöiden työnantajaorganisaation olisi hyvä olla valtakunnallisesti yksi virasto, tässä tapauksessa perustettava Lupa- ja valvontavirasto. Asiakaspalveluhenkilöstön nimikkeet, työtehtävät ja palkkaus tulee olla tasavertaisia ja määritelty palvelupisteen työtehtävien mukaisesti siten, että se

voisi perustua esimerkiksi palvelupisteen kokoon (S-, M, tai L-kokoinen palvelupiste). Asiakaspalveluhenkilöstö vrt. palveluneuvoja hoitaa tällä hetkellä myös yhteisen palvelupisteen yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan liittyviä johtamis- ja kehittämistehtäviä. Näiden tehtävien ulkoistaminen yksityiselle ostopalveluyritykselle ei välttämättä palvele tarkoitustaan.

Ostopalvelusopimus solmitaan usein ennalta määritettyjen työtehtävien ja voimassaoloajan mukaan, ja mahdolliset muutokset asiakaspalveluun liittyen saattaisi olla työlästä mukauttaa voimassa oleviin ostopalvelusopimuksiin.

Olisiko jo olemassa olevien palvelupisteiden yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitavaa henkilöstöä (palveluneuvoja ja asiakaspalvelukoordinaattori) mahdollista siirtää ulkopuolisen yksityisen palveluntuottajan palvelukseen? Työntekijöiden koulutukseen ja osaamisen kehittämiseen on panostettu vuosien varrella paljon - mitä henkilöstölle tapahtuisi, mikäli yhteisen asiakaspalvelun resurssi hoidetaan ostopalveluna.

5 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotetusta 2 e §:stä (valtion yhteisen asiakaspalvelun malli) ja sen säännöskohtaisista perusteluista

Ei kommentoitavaa.

6 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 3 § ja 3 a §:ään ja niiden säännöskohtaisiin perusteluihin (valtakunnallinen suunnitelma, valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä)

Valtakunnallisessa suunnitelmassa on hyvä nostaa esille yhteistyötä kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa. Mikäli yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistuu runsaasti myös kuntia ja hyvinvointialueita, tulisi harkita myös heidän edustajiensa osallistamista valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmään.

7 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 3 b ja 3 c §:ään ja niiden säännöskohtaisiin perusteluihin (Lupa- ja valvontaviraston tehtävät, Lupa- ja valvontaviraston, Valtorin ja Senaatin yhteistyö)

Porin kaupunki pitää tärkeänä tavoitetta, että Lupa- ja valvontavirasto toimii asiakaspalvelupisteitä koskevassa valmistelu- ja suunnittelutyössään laajassa yhteistyössä muun muassa valtion viranomaisten, Kelan, hyvinvointialueiden, kuntien, maakunnan liittojen ja hallinnossa asioivia edustavien järjestöjen kanssa.

8 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 5 a ja 5 d §:ään ja sen säännöskohtaisiin perusteluihin (valtion viranomaisten asiointipaikat ja aukioloajat, aukioloaikoja koskeva tiedottaminen)

Selkeä aukioloajoista tiedottaminen on ensisijaisen tärkeää. Asiakaslähtöisyys ja parempi vastaavuus palvelutarpeeseen voivat toteutua vain, jos palvelua pääsee käyttämään kohtuullisessa ajassa ja kohtuullisin järjestelyin.

9 Muut kommentit

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen kuvauksesta puuttuu Satakunta ja Porin Leijona.

Porin Leijonassa on vuoden 2023 lopusta alkaen toiminut julkisen hallinnon ja Porin kaupungin yhteinen palvelupiste sekä valtion toimijoiden yhteinen työympäristö. Tiloissa toimivat Verohallinto, Digi- ja väestötietovirasto, Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus, Maanmittauslaitos, Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus, Lounais-Suomen aluehallintovirasto, Ruokavirasto, Rikosseuraamuslaitos, Satakunnan ja Varsinais-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, Metsähallitus, Finnvera, Business Finland, Porin kaupunki ja Porin YH-Asunnot.

Mäenpää Pauliina
Porin kaupunki