

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)

-

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

-

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

-

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)

-

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

-

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

-

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)

-

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)

-

9 Muut kommentit

Valtiovarainministeriö on pyytänyt lausuntoja hallituksen esityksestä laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta (valtion yhteinen asiakaspalvelutoiminta). Esityksessä ehdotetaan, että eräät valtioneuvoston asetuksella tarkemmin säädettävät viranomaiset veloitettaisiin tarjoamaan asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Viranomaiset voisivat tarjota asiakaspalveluaan sijoittamalla yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin omaa henkilöstöään tai yhteiskäyttöisen etä- ja -tulkkauspalveluratkaisun avulla. Lisäksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä muun muassa annettaisiin viranomaisyhteistyössä osallistuvien viranomaisten eri palvelukanavien käytön tukea, otettaisiin vastaan paperimuotoisia asiakirjoja ja autettaisiin esimerkiksi ajanvarauksen tekemisessä. Avustavia asiakaspalvelutehtäviä voitaisiin hoitaa myös ostopalveluna. Valtion aluehallintouudistuksessa perustettavalla valtakunnallinen Lupa- ja valvontavirasto mm. ylläpitäisi ja kehittäisi yhteiskäyttöistä etä- ja -tulkkauspalveluratkaisua, jonka avulla viranomaiset tarjoaisivat asiakaspalveluaan.

Uudistuksessa ovat mukana Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimistot. Rikosseuraamuslaitos toteaa, että yhteispalvelupisteiden suunniteltu määrä on merkittävästi suurempi kuin nykyisten yhdyskuntaseuraamustoimistojen ja niiden toimipaikkojen määrä. Uudistus parantaisi palveluiden saatavuutta ja mahdollistaisi nykyistä yhdenvertaisemman ja paremman etäpalveluiden käytön.

Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishankkeen suunnitelmien mukaan Suomeen on tarkoitus perustaa noin 90 valtionhallinnon yhteispalvelupistettä vuoteen 2030 mennessä. Esityksen perusteella jää epäselväksi, millainen velvollisuus Rikosseuraamuslaitoksella olisi järjestää yhteistä asiakaspalvelua ja millä laskentaperiaatteella kulut yhteisistä tiloista ja palveluista jakautuisivat. Kustannusjaosta päättäisi esityksen mukaan ohjausryhmä tai valtiovarainministeriö, mikäli yksimielisyyteen ei päästäisi. Kustannusjaon osalta olisi tarkoituksenmukaista pyrkiä ennakoitavaan kulujen määrittelyyn ja talouden suunnitteluun. Laskentaperiaatteiden oleellinen muutos voi lisätä kustannuksia merkittävästi.

Esityksen mukaan kuluista voisi saada vapautuksen, mikäli organisaatiolla ei olisi lainkaan asiakkaita vuoden aikana jossain yhteispalvelupisteessä. Yhdyskuntaseuraamustoimistojen asiakasmäärät vaihtelevat. Rikosseuraamuslaitoksen tulisi pystyä selvittämään ja arvioimaan asiointitarpeita ohjausryhmälle, minkä perusteella osallistumisvelvollisuutta määriteltäisiin. Tarvearviointi voi Rikosseuraamuslaitoksen osalta olla haastavaa.

Lokasaari Heidi
Rikosseuraamuslaitos