

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)

Vanhusasiavaltuutettu on itsenäinen ja riippumaton viranomainen, jonka lakisääteisenä tehtävänä on edistää ikääntyneiden asemaa ja heidän oikeuksiensa toteutumista. Osa tätä tehtävää on seurata lainsäädännön kehittämistä ja toimeenpanoa sekä yhteiskunnallista päätöksentekoa ja arvioida niiden vaikutuksia ikääntyneisiin. Arvioimme esitystä ikääntyneiden ihmisten aseman ja oikeuksien toteutumisen kannalta.

Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä ja kannatettavana esityksen tavoitetta käyntiasioinnin turvaamisesta valtion viranomaisissa sekä sitä, että kattavalla valtion käyntiasiointiverkolla varmistettaisiin erityisesti niiden ihmisten yhdenvertaisuutta, joille digiasiointi on vaikeaa taitojen tai laitteiden puuttuessa tai joille käyntiasiointi muutoin on tarpeen.

Ehdotuksen mukaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjottaisiin kunkin toimivaltaisen viranomaisen antaman asiakaspalvelun lisäksi yhteispalvelulaissa tarkoitettua asiakaspalvelua.

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

Vanhusasiavaltuutettu pitää välttämättömänä, että huolehditaan siitä, että vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia on tarjolla myös niille ikääntyneille henkilöille, jotka eivät käytä digipalveluita tai jotka eivät kykene itsenäisesti digitaaliseen asiointiin. Näiden vaihtoehtoisten kanavien käytön tulee

olla helppoa, eikä niiden löytäminen tai käyttö saa edellyttää digitaalista asiointia esimerkiksi yhteystietojen tai ohjeiden löytämiseksi.

Suomessa on 65 vuotta täyttäneitä 1,3 miljoonaa, yli 75-vuotiaita on yli 626.000 ja 90 vuotta täyttäneitä noin 60.000 (Tilastokeskus 2024). Voidaan arvioida, että kokonaan vailla digitaitoja on 300 000–330 000 iäkästä. Kaiken kaikkiaan iäkkäistä arviolta 600 000 ei pysty itsenäisesti asioimaan sähköisesti.

Vuonna 2022 65–74-vuotiaista 10 prosenttia ja 75–89-vuotiaista 35 prosenttia ei ollut koskaan käyttänyt internetiä (Internetin käyttö ikäryhmittäin, Tilastokeskus 2023). Yli 90-vuotiaiden tilanteesta Tilastokeskus ei kokoa tietoa.

THL:n mukaan 85–100-vuotiaista noin 70 prosenttia ei ollut itsenäisesti käyttänyt internetiä (Saukkonen ym. 2021;2022).

Digitaalisten palvelujen ulkopuolella ovat usein myös ikääntyneet, joilla heikko terveydentila tai toimintakyky (Saukkonen ym. 2021; 2022). Osa iäkkäistä ei halua käyttää digitaalisia palveluja tai he eivät luota omaan oppimiskykyyn tai he kokevat, ettei kielitaito riitä digitaaliseen asiointiin. Myöskään laitteita ja internet-yhteyksiä ei ole kaikilla (Rasi & Taipale 2020, Ikätekniologiakeskus 2022).

Esityksen säännöskohtaisissa perusteluissa käsitellään myös yhteispalvelulain mukaisia asiakaspalvelutehtäviä. Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä sitä, että laissa mainitun verkkopalvelujen käytön neuvonnan lisäksi selvitettäisiin mahdollisuutta saada yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tukea myös perusdigitaitojen hankintaan ja ylläpitämiseen.

Esityksen mukaan valtion viranomaisen on tarjottava asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, jos valtion viranomaisen palvelut ovat merkityksellisiä muun muassa perusoikeuksien toteutumisen kannalta taikka käyntiasiointi on osalle asiakkaita välttämätöntä. Säännöskohtaisissa perusteluissa on lueteltu joitakin tällaisia palveluja, kuten Verohallinnon ja poliisin lupahallinnon palvelut. On myös tärkeää edistää muidenkin viranomaisten, kuten Kelan, kuntien ja hyvinvointialueiden asiakaspalvelujen kokoamista mukaan. Palvelujen käytön sujuvoittamiseksi olisi myös tärkeää varmistaa mahdollisuus tarvittaessa hoitaa asioitaan eri viranomaisten kanssa samalla käyntikerralla.

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)

Esityksen nykytilaa käsittelevässä kohdassa todetaan, että valtakunnallisen suunnitelman mukaan tavoitteena on, että valtion käyntiasiointi on koottu yhteisiin palvelupisteisiin vuoteen 2030 mennessä siten, että väestöllä on pääsääntöisesti enintään tunnin etäisyys yhteisiin palvelupisteisiin tieverkkoa pitkin.

Esityksen vaikutusten arvioinnissa todetaan, että toimitilojen ja asiakaspalvelusta vastaavan henkilöstön kokoaminen mahdollistaisi sen, että vuoteen 2030 mennessä valtion palveluverkkoon kuuluvat asiakaspalvelupisteet sijaitsevat pääsääntöisesti enintään tunnin asiointietäisyydellä jokaisesta. Käyntiasioinnilla ja käyntiasiointimahdollisuuksien paranemisella todetaan olevan merkitystä erityisesti viranomaisien haavoittuvassa asemassa oleville asiakkaille kuten ikääntyneille. Pankkitunnusten, digitaitojen, laitteiden tai sovellusten puuttuessa tai jäädessä päivittämättä ja toimintakyvyn heikentyessä kattava käyntiasiointiverkko turvaisi ikääntyneiden itsemääräämisoikeutta mahdollistamalla perinteisen tavan hoitaa itse omia asioita useissa valtion viranomaisessa samalla käynnillä.

Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä sitä, että käyntiasiointia varten samalla varmistettaisiin se, että tähän on saatavilla riittävästi julkista liikennettä tai asiointimatkaliikennettä, jotta jokaisella olisi myös käytännössä tosiasiallinen mahdollisuus saada asiansa hoidetuksi viranomaisen luona myös jatkossa. Julkisen liikenteen vähentyminen erityisesti keskustojen ulkopuolella on vaikeuttanut varsinkin näillä alueilla asuvien iäkkäiden asiointia. Monelta puuttuvat digitaidot ja laitteet eikä kaikilla kotitalouksilla ole tarvittavia internetyhteyksiä.

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)

On tärkeää, että tarjolla olevista asiakaspalveluista tiedotetaan tehokkaasti myös valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Tiedon palveluista, aukioloajoista ja yhteystiedoista tulee olla kaikkien saatavilla helposti ja monikanavaisesti. Pelkästään digitaalinen viestintä ei tavoita kaikkia.

Aukioloaikojen tulisi myös olla niin laajat, että asiointi olisi tosiasiallisesti mahdollista. Tässä tulisi esimerkiksi ottaa huomioon mahdollisuudet julkisen liikenteen käyttöön.

9 Muut kommentit

Asetusluonnoksessa Valtioneuvoston asetukseksi valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta käsitellään myös kuulemista ja todetaan, että Lupa- ja valvontaviraston on kuultava muun muassa ikääntyneitä edustavia järjestöjä. Tämän lisäksi myös hyvinvointialueilla ja kunnissa olevat lakisääteiset vanhusneuvostot voivat antaa ajankohtaista tietoa paikallisesti ikääntyneiden ihmisten asemaan vaikuttavista kysymyksistä kunnissa ja alueilla.

Vuorela Marjut
Vanhusasiavaltuutettu