

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)

Ei kommentoitavaa.

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

Käyntiasiointi on edelleen välttämätöntä tietyillä asiakasryhmillä, joilla ei ole tarvittavaa digivälineistöä, tunnuksia ja / tai osaamista etäasiointiin. Tämä korostuu erityisesti maaseudulla ikääntyvän väestön keskuudessa. Tämän ryhmän etäasiointiin liittyvät tukimahdollisuudet, neuvonta ja opastus ovat usein puutteellisia lähisukulaisten toimesta heidän asuessaan muilla paikkakunnilla.

Myös nuorilla aikuisilla on haasteita asioida viranomaisten sähköisissä asiointipalveluissa. Vaikka digitaidot sinänsä olisivatkin kunnossa ja laitteiden käyttäminen tuttua, voi nuori aikuinen kohdata asioinnissa vaikeuksia esimerkiksi siksi, että asiat ovat heille uusia. Viranomaisen antamaa ohjausta ja neuvontaa voidaan tarvita näissä tilanteissa, jonka vuoksi olisi tärkeää saada henkilökohtaista apua mahdollisimman läheltä. Ohjauksen ja neuvonnan osalta apua voidaan järjestää monen eri viranomaisen yhteistyönä.

Käyntimäärät eivät ole peruste käyntipalvelun supistamiselle, sillä asiakasmäärät maaseudulla ovat luontaisesti pieniä suhteellisesti pienemmän asukasmääränkin takia. Yksittäisetkin palvelutarpeiden hoitamisesta käyntipalveluna ovat ao. yksilölle tärkeitä. Hyvän hallinnon perusteisiin kuuluu viranomaisen velvollisuus kohdella hallinnossa asioivia tasapuolisesti ja viranomaisen on pyrittävä turvaamaan hallinnon asiakkaiden yhdenvertaiset mahdollisuudet asioidensa hoitamiseen. Toinen

näkökulma palveluiden saavutettavuuden yhdenvertaisuuden tarkasteluun liittyy etäisyyksiin. Keski-Pohjanmaalla on suunniteltu keskitettyä yhteistä asiakaspalvelupistettä Kokkolaan. Asiointipisteisiin tulisi olla palveluverkkouudistuksen hankemateriaalin perusteella enintään noin tunnin matka. Tunnin matka sinällään on pitkä matka ikääntyneille henkilöautolla matkustaville asiakkaille. Talviolosuhteissa matka Kokkolaan esimerkiksi Halsualta ja Lestijärveltä kestää käytännössä noin 1,5 h, samoin kuin Perhosta. Matkasta aiheutuu kustannuksia, se aiheuttaa huomattavia turvallisuusriskejä ja heikentää henkilön hyvinvointia. Keski-Pohjanmaalla ei ole tehokasta julkista liikennejärjestelmää matkojen toteuttamiseen jokaisesta kunnasta Kokkolaan, vaan matkat joko estyvät tai venyvät yli työpäivän kestäviksi. Näillä perusteilla valtion palvelujen keskittäminen Kokkolaan ei toteuta uudistuksen tavoittelemaa palveluiden saavutettavuuden yhdenvertaisuutta eikä se toteuta hyvän hallinnon perusteita.

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)

Ei kommentoitavaa.

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

Asiakaspalvelun mallin tulee olla joustava, kehittyvä ja paikallisiin olosuhteisiin räätälöity. Asiakaspalvelumallin tulisi mahdollistaa käyntiasiointi kohtuullisin, alle tunnin asiointimatkein, jolloin asiakaspalvelua voidaan antaa ns. hajautetulla mallilla muuallakin kuin yhdessä toimipisteessä Kokkolassa.

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

Ei kommentoitavaa.

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)

Ei kommentoitavaa.

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)

Keski-Pohjanmaalla on suunniteltu valtion asiointipistettä Kokkolaan. Aiemmin lausunnossa esiin tulleista seikoista johtuen esitämme, että Keski-Pohjanmaalla toteutettaisiin hajautettua mallia, jossa palvelupisteitä olisi myös muualla. Kaustinen on sijainniltaan luonteva asiointipiste jo nyt toimivan yhteispalvelupisteen pohjalle rakentaen. Palveluiden saavutettavuus Halsuan, Lestijärven ja Perhon suunnasta kasvaisi olennaisesti ja asiointimatkojen pituus jäisi alle tunnin. Kaustisella toimii jo Poliisin toimipiste lupapalveluineen, seutukunnan toimintoja ja työllisyysalueen palveluja. Toinen luonteva asiointipiste olisi Toholampi, jolloin Lestijärven ja myös Pohjois-Pohjanmaan alaosien kuntien asukkaiden saavutettavuus valtion palveluille kohentuisi huomattavasti. Toholammilla on jo tällä hetkellä mm. 21:n kunnan yhteinen lomituspalvelun paikallisyksikkö.

Aukioloajoissa tulee huomioida se, että työssäkäyvien asiointimahdollisuuksia työaikojen ulkopuolella tulee ehdottomasti lisätä tuottamalla lähi- ja myös etäpalvelua ilta-aikoina. Yhteiskunnan kokonaisedun kannalta on järkevää suunnata työssä käyvien asiointia ns. normaalien työaikojen ulkopuolelle. Tämä korostuu erityisesti maaseudulla, jossa asiointimatkat ovat pitkiä ja johtavat käytännössä vähintään puolen työpäivän mittaisiin asiointeihin. Voidaan todeta, että yhdenvertaisuus on erittäin heikkoa verrattuna esimerkiksi kaupungeissa asuvien asiointiaikoihin, joissa asiointipiste sijaitsee lyhyen matkan päässä.

9 Muut kommentit

Kaustisen kunta yhtyy Keski-Pohjanmaan liiton maakuntahallituksen lausuntoon 20.5.2025 koskien Digi- ja väestöviraston suunnitelmiin lopettaa Kokkolan asiointipiste. Toimipaikkojen määräytymiseen tulee soveltaa jatkossakin valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain 2 §:ä. Sen mukaan valtion palveluiden saatavuus tulee järjestää sekä yksiköt ja toiminnot sijoittaa siten, että koko maan kattavasti valtion tehtävät hoidetaan tuloksellisesti ja palvelun saatavuus vastaa eri asiainnin tapoja. Eri asiakasryhmien palvelutarpeet tulee huomioida perusoikeudet turvaavalla tavalla. Palveluverkostoa koskevat suunnitelmat käsiteltäisiin kyseisen lain mukaisessa järjestyksessä. Mikäli kaavailtu DVV:n toimipisteiden lakkautus toteutuu suunnitellusti, tulee se jättämään merkittävän palveluiden katvealueen pohjalaismaakuntien alueelle. Jokaisessa maakunnassa olisi oltava oma toimipiste mikä mahdollistaa vihkimisen, notaari- ja muiden palveluiden saatavuuden siten, että matka ei muodostu liian pitkäksi. Kaustisen kunta tukee Keski-Pohjanmaan liiton kannanottoa DVV:n täyden palvelun asiointipisteen säilymisen tärkeydestä Kokkolassa.

Nikander Minna
Kaustisen kunta - Yleishallinto