

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)

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry (jatkossa VALLI ry) kiittää siitä, että lainmuutostyön yhtenä kriteerinä on ihmisten yhdenvertaisuuden ja valinnanvapauden turvaaminen. VALLI ry toivoo, että yhdenvertaisuuden ja valinnanvapauden käytännön toteutumista seurataan ja arvioidaan lainmuutoksen jälkeen.

VALLI ry on pitkäjänteisesti nostanut esiin vaihtoehtoisten, rinnakkaisten palvelumuotojen turvaamisen tärkeyden (mm. lausunto HE 73/2022 vp). Asiakasnäkökulman tulee olla keskiössä palvelujen saatavuudessa. Vuorovaikutuksen ja kiireettömän palvelun tarjoaminen niin puhelu- kuin käyntiasioinnissa tukee kansalaisten mahdollisuutta hoitaa itse omia asioitaan mahdollisimman paljon. Näin tuetaan itsemääräämisoikeuden toteutumista. Se myös vähentää viranomaisten resurssien kuormittamista, kun palveluasioinnissa selvitettävä asia tulee kerralla hoidetuksi ja ymmärretyksi.

Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvun hanke (palvelu- ja toimitilaverkkouudistus), johon hallituksen esitys liittyy, julkaisi väliraportin 4.3.2024. Raportissa esitellään muun muassa yhteispalvelupisteiden havainto- ja haastattelukäyntejä, joihin kansalaisjärjestöt, VALLI ry mukaan lukien, järjesti erilaisia kohderyhmiä edustavia kokemusasiantuntijoita. VALLI ry tukee havaintokäynneiltä esiin nousseita havaintoja. Keskeisin havainto on palveluneuvojan roolin tärkeys onnistuneessa palvelukokemuksessa. Palveluneuvojat varmistavat asiakaslähtöisen kohtaamisen, ja tukee erityisesti niiden kansalaisten, jotka korkean ikänsä, vammansa tai esimerkiksi äidinkiellensä vuoksi saattavat kokea asiakaspalvelupisteellä toimimisen haastavaksi.

Samankaltaisia havaintoja nousi esiin myös 12.5.2025 VM:n järjestämässä etäpalvelupisteen testaustilaisuudessa Pasilassa, Helsingissä. VALLI ry:n kautta testaukseen saapui viisi senioria sekä VALLIn asiantuntija. Tilaisuudessa pohditutti myös palveluneuvojan rooli yhteispalvelupisteellä opastamisessa. VM:n esittelyn perusteella palveluneuvojalla on vastuu avustaa etäpalveluajan varannutta henkilöä, ja tarvittaessa tunnistaa hänen henkilöllisyytensä. Palveluneuvoja ottaa myös vastaan sellaiset asiakirjat, joista viranomainen vaatii alkuperäiskappaleen. Sen lisäksi palveluneuvojat avustavat yhteispalvelupisteellä asioivia myös muissa tilanteissa. VALLI ry pohtii, kuinka laaja vastuu palveluneuvojilla uudistuksessa on. Myös monikielisten opastamisen tärkeys korostuu palvelupisteillä. Vaikka asiakas olisi varannut etäpalveluasioinnilleen etätulkkauksen, on palveluneuvojan osattava ottaa asiakas vastaan ja saattaa hänet asiakkaalle varattuun etäasiointihuoneeseen. Erikielinen, kuvatuettu infomateriaalia tukisi asiakkaan asiointia ja helpottaisi palveluneuvojan työtä.

Palveluneuvojen kattavan koulutuksen ja heidän riittävän saatavuuden (asiointipisteen käyttöasteesta riippuen) lisäksi on tärkeää keskittyä kouluttamaan etäpalvelua tarjoavien viranomaisten kohtaamisosaamista. Etäpalvelupisteen testaustilaisuudessa kävi ilmi, kuinka suuri merkitys viranomaisen kameraan suoraan katsomisella oli asiakkaan kohdatuksi tulemisen tunteelle. Etätyöpisteillä on tavallista, että kamerakuva tulee kannettavalta tietokoneelta, mutta viranomainen itse katsoo erillistä, suurta näyttöä, jolloin asiakas näkeekin vain viranomaisen sivuprofiilin. Myös virkailijan etätyöpisteen tausta, mahdolliset häiriötekijät ja palvelutilanteen tieto- ja yksityisyydensuoja viranomaisen työskentelypisteen puolelta tulee varmistaa.

Etäpalvelupisteessä senioritestaajat jäivät kaipaamaan induktiosilmukan mahdollisuutta ja fyysistä näppäimistöä. Myös kiinteään kalustoon esimerkiksi vaijerilla kiinnitetty kommunikaattori voisi tukea heikkokuuloisten asiointia. Etäpalvelupisteen fyysinen laitteisto ei ole vielä riittävän helppokäyttöinen, joskin tätä asiaa ilmeisesti ollaankin vielä edelleen kehittämässä.

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

Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvun hankkeen väliraportissa (4.3.2024) piirtyy kuva, jossa viranomaiset itse suhtautuvat yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin varauksella. Muun muassa asiakkaiden tietosuojan toteutuminen huolestuttaa viranomaisia. VALLI ry pohtii, kuinka hyvin työn organisointiin, viranomaisten väliseen yhteistyöhön, viranomaisten digitaitoihin (etäpalvelua asiakkaille annettaessa) ja asiakkaiden tietosuojaan kiinnitetään huomiota ja em. kohtia kehitetään.

Esimerkiksi digitaalisten sosiaali- ja terveystietopalvelujen käyttökokemuksia kartoittaneen selvityksen (VALLI ry & Helsingin yliopisto 2023) mukaan yli 75-vuotiaat kokevat, ettei sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilla ole riittävästi digitaitoja tarjota ja toteuttaa etäpalveluita. On huomioitava, että ennen kuin asiakkaita veloitetaan käyttämään yhteispalvelupisteitä ja/tai etäpalveluja, heitä

kohtaavien ja palvelevien viranomaisten omat taidot ja palvelupisteiden organisointi tulisi olla kunnossa.

VALLI ry toteaa olevan hyvä suunnitelma arvioida yhteispalvelupisteiden alueellista käyttöä, eroavaisuuksia ja alueen asukkaiden tarpeita. Arvioinnin myötä palvelupisteisiin kohdentuu oikeanlaiset resurssit.

VALLI ry toteaa, että on hyvä, että viranomainen voi tulevaisuudessa tarjota palveluaan paikasta riippumatta. Tämä toivon mukaan myös edistää kansalaisten palveluihin pääsyä, kun yhteispalvelupisteellä tai liikkuvassa palvelupisteessä voi asioida sellaisen viranomaisen kanssa, jonka palvelut eivät muutoin olisi kaikille saavutettavissa. Myös suunnitelmat esimerkiksi omaisen tai edunvalvojan (ja edellä mainitun tulkin) yhdistämisestä samaan etäasiointitilanteeseen vaikuttaa VALLIn mielestä yksilölliseltä ja tarvelähtöiseltä asiakaspalvelulta. Edellä mainitussa 12.5.2025 etäpalvelupisteen testaustilaisuudessa nousi esiin kuitenkin huoli siitä, johtaako etäpalveluasiointi siihen, että kansalainen ei enää pääse hoitamaan asioitaan tutun virkailijan kanssa. Luottamuksellisen asiakassuhteen merkitys on tullut esiin esim. Kelan palveluissa. Toivottavaa on, ettei etäyhteyden päässä ole aina uusi henkilö.

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)

VALLI ry korostaa edelleen sen tärkeyttä, että palveluiden (sekä käynti- että puhelinpalvelu) aukioloajat ovat selkeästi ja monessa eri kanavassa ilmoitettu, ja ne ovat helposti löydettävissä. Joustavat aukioloajat eivät voi tarkoittaa sitä, että aukioloa muutetaan jatkuvasti, jolloin esimerkiksi ikääntyneet, jotka eivät voi tarkistaa muuttuneita aukioloja verkosta, eivät saa tietoa muutoksista. Tällöin on riskinä esimerkiksi, että iäkäs kansalainen lähtee hoitamaan taksilla asioitaan vain todetakseen asiointipaikan olevan kiinni.

Ikääntyneet, etenkin haavoittuvassa asemassa ja digin ulkopuolella olevat hyötyisivät puhelinnumerosta, josta saa tietoa aukioloajoista ja ajanvarauksesta ilman, että soittajan täytyy valita numerovalikosta vaihtoehtoja tiedon tai asiakaspalvelijaan yhteyden saamiseksi.

9 Muut kommentit

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry kiittää lausuntopyynnöstä. VALLI ry:ssä edistämme vanhojen ihmisten oikeuksia, osallisuutta ja hyvinvointia valtakunnallisesti. Tuemme toiminnassamme ikääntyneiden moninaisuutta, teknologiavalmiuksia ja kansalaistoimintaa sekä kannustamme sukupolvien väliseen yhteistyöhön. Tuomme yhdessä jäsenyhteisöjemme kanssa kuuluviin vanhustyön ja vanhojen ihmisten äänen. Luomme ja ylläpidämme alan verkostoja.

VALLI on ollut mukana palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen järjestöverkostossa vuodesta 2023 alkaen. VALLI koordinoi syksyllä 2023 Ikääntyneiden Digiraatilaisten havainto- ja testauskäynnin Lahden yhteispalvelupisteellä (yhteistyössä jäsenyhteisönsä Lahden Lähimmäispalvelu ry:n kanssa). 12.5.2025 VALLIn asiantuntija ja Ikääntyneitä Digiraatilaisia osallistui hankkeen kutsumana etäpalvelusovelluksen testaamiseen.

VALLI ry toivoo, että yhteistyötä kansalaisjärjestöjen kanssa jatketaan muutoinkin kuin kansalaisille tiedottamisen suhteen. Kansalaisjärjestöt ovat osallistuneet aktiivisesti paitsi käyttäjätestauksiin myös antaneet arvokasta erityisasiantuntijuuttaan hankkeen käyttöön. Järjestöverkoston merkitystä osana hankkeen kokonaisuutta ei kuitenkaan mainita muutoin kuin käyttäjätestausten ja tiedottamisen osalta. Sidosryhmäyhteistyön voisi mainita esimerkiksi luvussa 1.2.

VALLI ry esittää huolen, että vaikka uudistustyö on monivuotinen, tapahtuuko muutoksia viranomaisten palveluissa silti liikaa liian lyhyellä kehittämis- ja arviointityöllä. Samaan aikaan on menossa digitaalisen viranomaisviestinnän ensisijaisuuteen siirtyminen ja esimerkiksi yhä enenevä painotus digitaalisista sosiaali- ja terveyspalveluista. Tavallisen kansalaisen näkökulmasta tapahtuu isoja ja raskaita muutoksia samanaikaisesti.

VALLI ry toivookin, että uudistuksen viestintään kiinnitetään erityistä huomiota. Tavallista kansalaista ei niinkään kiinnosta, että uudistus tehdään säästösyistä tai tyhjistä kiinteistöistä irtautumiseksi. Kansalainen haluaa tietää, mitä hyötyä uudistuksella on hänelle itselleen, ja miten se sujuvoittaa jatkossa hänen arkeaan ja asiointimahdollisuuksiaan. Kansalaisten tarpeista lähtöisin oleva tiedottaminen (myös monikanavaisuus, erityisesti paperitiedottaminen huomioiden) todennäköisesti sitouttaa kansalaisia paremmin uudenlaisiin viranomaisasioinnin muotoihin.

Kankkonen Tom
Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry