

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)

1 §:

Aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalvelut -vastuualue (jäljempänä HAKE) katsoo yleisellä tasolla näkemyksensä, että valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain (728/2021, ns. asiakaspalvelulaki) muuttaminen on tarkoituksenmukaisempaa verrattuna julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (223/2007, ns. yhteispalvelulaki) muuttamiseen, kun tarkoituksena on säätää valtion yhteisestä asiakaspalvelusta. Valtion yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen tavoitteilla on liittymäpinta asiakaspalvelulain yleisiin tavoitteisiin. Yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1-8 kohdan mukainen yhteispalvelu on vain osa ehdotetun valtion yhteisen asiakaspalvelun kokonaisuutta. Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan määritelmä on lain tasolla tarpeellinen, jotta sen sisältö voidaan määrittää suhteessa yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin mukaiseen palveluun.

2a §:

Esitysluonnoksen perustelujen mukaan yksi valtion viranomainen tarjoaisi yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettua asiakaspalvelua yhteispalvelusopimuksella muiden valtion viranomaisten puolesta ja mahdollisesti muihinkin hallinnon tasoihin kuuluvien viranomaisten puolesta (hyvinvointialue, kunta, KELA). Säännösten tasolla on tärkeää täsmentää, että jokainen palveluun osallistuva, valtion viranomainen tai muun hallinnon tason viranomainen, on velvollinen osallistumaan palvelun tuottamisen kustannuksiin. Esitysluonnoksen perusteella jää epätietoisuutta, tarkoittaako ”yhteispalvelusopimus” tässä yhteydessä yhteispalvelulain perusteella laadittavaa ja sen mukaista sopimusta vai asiakaspalvelulakiin perustuvaa muuta yhteispalvelusopimusta.

Tehtävän resursoinnissa tulee huomioida, että nykyisillä aluehallintovirastoilla ei ole tähän tehtävään omaa resurssia. Valmistelun aikana on ilmennyt, että muut valtion viranomaiset eivät ole ilmaisseet halukkuutta tehtävän hoitamiseen.

Jos Lupa- ja valvontaviraston osalta asiakaspalvelupisteissä tarjotaan asiakaspalvelua, tulee se olemaan pitkälti etäpalvelun varassa.

Esitysluonnoksen perusteluissa viitataan tässä kohtaa virheellisesti yhteispalvelulain 2 momentin eikä 1 momentin 1-8 kohtiin.

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

2b §:

Aluehallintovirastojen toimipaikkojen asiakaspalvelu tarkoittaa nykyisellään mahdollisuutta tavata substanssiasiantuntijoita sovitusti ja jättää asiakirjoja toimipaikkoihin. Kaikkien toimialojen asiantuntijoita ei ole kaikilla toimipaikoilla. Lisäksi aluehallintovirastojen yhteinen asiakaspalvelu palvelee monikanavaisesti muissa kanavissa. Käyntiasiointimäärät ovat toimipaikkakohtaisesti todella pieniä.

Nykyisellään aluehallintovirastojen yhteinen asiakaspalvelu, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ympäristöasioiden asiakaspalvelu (ns. Y-aspa) tai Valvira eivät tarjoa lähipalvelua asiakkaille.

Ehdotetun 2b §:n mukainen velvollisuus tarkoittaisi nykyisten aluehallintovirastojen tilanteen perusteella sitä, että palvelua olisi tuotettava pitkälti etäpalvelun välityksellä. Henkilöstön sijoittaminen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ei ole mahdollista. Etäpalveluratkaisun kehittäminen on vielä kesken eikä sen soveltuvuudesta nykyisten aluehallintovirastojen tarpeisiin vielä tiedetä. Vaikka toimipaikkakohtainen kustannus asiakas- ja etäpalvelun osalta olisi pieni, nousevat kokonaiskustannukset suuriksi toimipaikkojen lukumäärä huomioiden ja suhteutettuna pieniin asiointimääriin. Etäpalvelun tuottaminen ja siihen varautuminen vaatii paljon sisäisiä järjestelyjä ja resursointia. Jos etäpalveluna tarjotaan toimialojen asiantuntijapalvelua, epäselväksi jää, kuka arvioi asiakkaan palvelutarpeen asiakaspalvelupisteessä, kun otetaan huomioon yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1-8 kohtien mukaisen yhteisen asiakaspalvelun yleinen ja tekninen luonne. Tällä on merkitystä, jotta asiakas ohjautuu suoraan oikealle asiantuntijalle. Epäselvää on myös, miten eri toimialojen substanssiasiantuntijat käytännössä sitoutuvat etäpalvelun tuottamiseen.

Esitysehdotuksen mukainen 2b §:n 1 momentti on luettavissa siten, että jos yksikin kolmesta edellytyksestä täyttyy toisista edellytyksistä riippumatta, valtion viranomaisen on tarjottava asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä (.....”jos valtion viranomaisen palvelut olisivat merkittävästi tai jatkuvasti käyntiasiointia taikka käyntiasiointi viranomaisen palveluissa olisi asiakkaille tai osalle asiakkaita välttämätöntä”). Aluehallintovirastot ja esitetty Lupa- ja valvontavirasto ovat olennaisilta tehtäviltään perusoikeuksien toteutumista valvovia oikeusturvavirastoja, joiden toimipaikkakohtaiset käyntiasiointimäärät ovat kuitenkin samalla kertaa todella pieniä. HAKE katsoo, että viranomaisten tulisi voida päättää asiakaspalvelun tuottamisesta tosiasiallisen tilanteensa ja asiakastarpeidensa mukaisesti.

Esitysluonnoksen perustelujen mukaan erityisesti silloin, kun yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen osallistuva viranomainen tarjoaa asiakaspalveluaan etä- ja tulkkauspalveluratkaisun avulla ja sijoittamatta asiakaspalvelupisteeseen omaa henkilöstöään, yhteistä asiakaspalvelupistettä ei säädetä viranomaisen toimipaikaksi eikä pidettäne tällaisen viranomaisen henkilöstöön kuuluvan virkapaikkana. HAKE katsoo tarpeelliseksi täsmentää jatkovalmistelussa, voidaanko edellä mainittuun perustuen tarvittaessa tehdä muutoksia myös viranomaiskohtaiseen toimipaikkasääntelyyn.

Asetuksen antamista koskevan 2b §:n 4 momentin viittaussäännöksen mukaan valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin tarkemmin valtion viranomaisista, joita edellä 1 momentissa tarkoitettu velvollisuus koskee. HAKEn näkemyksen mukaan myös 2b §:n 1 momentin sanamuotoa olisi selkeyden vuoksi hyvä harkita muutettavaksi muotoon ”Valtioneuvoston asetuksessa säädetyn valtion viranomaisen on tarjottava asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.....”. Pikaisella lukemisella 1 momentin ehdotettu sanamuoto saattaa aiheuttaa käsityksen, että velvoite koskee kaikkia valtion viranomaisia.

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

2c §:

Esitysluonnoksen 2c §:n 1 momentin 2 kohdan perustelujen mukaan esimerkkinä siitä, että viranomaisen palvelujen kysyntä on lakannut, voitaisiin pitää esimerkiksi sitä, että yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ei olisi viimeksi kuluneen vuoden aikana ollut asiointia asianomaisen viranomaisen asioissa tai palveluissa.

Aluehallintovirastojen käyntiasiointimäärien tiedetään jo lähtökohtaisesti olevan erittäin pieniä. Pykälän 2 kohdan perusteella saa käsityksen, että tämä pitää kuitenkin todentaa eli palveluja tulee tarjota kaikissa valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ainakin vuoden ajan. Tämän toteuttamiseksi

sähköisiin palveluihin ja yhteispalveluun osallistuminen vaatii erillistä resursointia verrattuna aluehallintovirastojen nykyiseen tilanteeseen.

HAKE näkee jatkovalmistelussa tarpeelliseksi nykytilanteeseen perustuvan kokonaisarvioinnin: onko kaikkien velvoitettujen viranomaisten ensin osallistuttava yhteisen asiakaspalvelun järjestämiseen, kunnes yhden vuoden jälkeen irrottautuminen olisi ohjausryhmän harkinnan perusteella mahdollista. Taustalla on kysymys siitä, mistä uusien asiakaspalvelupisteiden palvelujen tuottaminen rahoitetaan näin tuottavuussäästöjen aikana.

Asiakaspalvelulain voimassa olevan 5a §:n 3 momentin mukaan viranomaisen ei kuitenkaan tarvitse tarjota hallinnossa asioivalle mahdollisuutta asioida asiointipaikassa eikä osoittaa asiointipaikkoja, jos asiointia tällä tavoin ei ole tai se on vähäistä viranomaisten tehtävien luonteesta tai muusta perustellusta syystä johtuen.

HAKE katsoo, että ehdotettujen 2c §:n 1 momentin 2 kohdan, 3a §:n 2 momentin 5 kohdan ja voimassa olevan 5a §:n 3 momentin perusteella on tarpeellista jatkovalmistelussa selvittää, mikä on ohjausryhmän toimivallan ja toisaalta yksittäisen viraston/ viranomaisen oman toimivallan ja harkintavallan suhde ja merkitys, kun päätetään asiakasasioinnin järjestämistarpeesta asiointipaikassa/valtion yhteisessä asiakaspalvelupisteessä.

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)

2d §:

Valtion asiakaspalvelun ohjausryhmän tehtävänä olisi 3a §:n 2 momentin 3 kohdan mukaisesti hyväksyä ostopalvelu yhteispalvelulain 6 §:n 1-8 kohdan mukaisen palvelun tuottamistapana. Pykälän 2 momentissa säädettäisiin palveluntuottajan edellytyksistä. HAKE pitää epätarkoituksenmukaisena, että palveluntuottajan alihankkijan hyväksyminen olisi erikseen Lupa- ja valvontaviraston eikä ohjausryhmän tehtävänä. Palveluostojen hankintojen kriteerien määrittäminen on haasteellista. Esimerkkinä tästä voidaan nostaa esiin, että lääninhallitus / aluehallintovirasto on hankkinut aikanaan talous- ja velkaneuvonnan palveluja, mutta nykyisin tehtävä hoidetaan Oikeuspalveluvirastossa virkatyönä. HAKE kaipaa selvennystä palveluntuottajan ja alihankkijan kelpoisuuden arviointiin liittyviin edellytyksiin ja valvonnan perusteisiin, kuten esimerkiksi, sovelletaanko hankintamenettelyn kriteerejä vai tarvitaanko muitakin perusteita, esimerkiksi suosituksia.

Ehdotettuun 4 momenttiin tulee selvyyden vuoksi sisällyttää rikosvastuuta koskevan sääntelyn lisäksi myös se, että ulkoisen palveluntuottajan ja alihankkijan vahingonkorvausvastuusta säädetään vahingonkorvauslaissa.

2f §:

Vaikka asiakirjan vastaanottaminen yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen täyttää määräaikaisin sääntelyt toimivaltaiseen viranomaiseen toimittamisesta, asian viivytyksettömän käsittelyn kannalta on tärkeää, että asian siirto toimivaltaisen viranomaisen käsittelyyn tapahtuu viivytyksettä. Tiedonhallintalain 25 ja 26 §:issä säädetty, viranomaiselle saapuneiden asiakirjojen rekisteröintiin liittyvät velvoitteet tulee huomioida, jotta lakia voidaan noudattaa. Muun ohella asiakirjan saapumisajan ja -paikan todentamismahdollisuus jälkikäteen on asiakkaan oikeusturvan kannalta oleellista, vaikka asiakaspalvelupiste ei olisi viranomaisen oma toimipaikka.

Viranomaisen asiakirjan tiedoksiantomenettely toteutuu hallintolain edellyttämällä tavalla yhteisestä asiakaspalvelupisteestä käsin, mikä on kannatettavaa. HAKE korostaa, että myös yksityisen palveluntuottajan työntekijöiden tulee hallita salassapito- ja tietosuojasääntelyt tehtävien edellyttämällä tavalla ja tätä koskevat vastuut tulee osoittaa selkeästi.

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

2e §:

Yhteinen asiakaspalvelun malli on kannatettava, jotta lähtökohtaisesti varmistetaan yhteiset toimintamallit valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ja asiakaspalvelupisteiden yhdenmukainen kehittäminen. Esitysehdotuksen perusteella jää jossain määrin tulkinnanvaraiseksi yhteistä asiakaspalvelumallia koskevan sääntelyn mahdollistama käytännön liikkumavara, kun otetaan huomioon paikalliset olosuhteet ja erilaiset ja erikokoiset asiakaspalvelupisteet.

HAKE kannattaa vakiosopimusmalleja yhteispalvelusopimusten ja rahoitusmallien toteuttamiseksi. Näin vältetään moninkertainen resurssien käyttö paikkakuntaakohtaiseen sopimiseen.

HAKEn näkemyksen mukaan aukioloratkaisujen yhtenäistäminen tulee olemaan haasteellista, kun otetaan huomioon erilaisten asiakaspalvelupisteiden erilaiset palveluvolyymit ja resurssit.

HAKE kannattaa valtioneuvoston täsmentävän asetuksen ja tarkentavien säännösten antamista yhteisen asiakaspalvelun mallista ja yhteisen asiakaspalvelun mallin perustavaa laatua olevia elementeistä lisäohjauksen saamiseksi lain soveltamiseen.

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

3 §:

Sääntelykokonaisuus selkiytyy, kun yhteispalvelulaista poistetaan yhteispalvelun neuvottelukunnan tehtävät ja vastaisuudessa asiakaspalvelukokonaisuuden strateginen suunnittelu perustuu asiakaspalvelulaissa säädettyyn valtioneuvoston suunnitelmaan.

3a §:

Lupa- ja valvontaviraston johtamassa ohjausryhmässä olisivat edustettuina 2b §:ssä tarkoitetut valtion viranomaiset, joilla on velvollisuus tarjota asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Esitysluonnoksen mukaiset ohjausryhmän tehtävät ovat laajat ja monessa mielessä haasteelliset.

Ohjausryhmän kokoonpanosta, tehtävistä ja asian käsittelystä ohjausryhmässä on tarpeellista antaa täsmentävät säännökset valtioneuvoston asetuksessa. Myös valmisteluryhmän kokoonpanosta ja asian käsittelystä olisi tarpeen säätää tarkemmin jatkovalmistelussa lisäohjauksen saamiseksi. Tähän tarpeeseen vaikuttaa se, että ohjausryhmän toiminta tulee käytännössä perustumaan Lupa- ja valvontaviraston ja sen asettamien valmisteluryhmien valmisteluun. Tarkennustarvetta on muun ohella Lupa- ja valvontaviraston roolin täsmentämiseksi: toimiiko Lupa- ja valvontaviraston edustaja ohjausryhmän esittelijänä.

Jatkovalmistelussa tulisi ottaa kantaa sekä ohjausryhmän että Lupa- ja valvontaviraston päätösten valituskelpoisuuteen, valitusoikeuteen ja toimivaltaiseen tuomioistuimeen asiakaspalvelulain mukaisissa asioissa.

HAKEn näkemyksen mukaan kustannustenjakomalli tulee aiheuttamaan keskustelua. HAKE kannattaa yksimielistä päätöksentekoa kustannusten jakautumisesta päätettäessä, jotta pienemmän tai olemattoman käyntiasiakasvolyymien viranomaiset saisivat kantansa huomioiduiksi ilman, että heidät enemmistöpäätöksellä sivuutettaisiin. HAKE katsoo, että kustannustenjakomallin perusteista on tarpeen säätää tarkemmin lain tasolla, koska asialla on käytännössä olennainen merkitys. Kustannustenjakomallin on oltava valtakunnallisesti yhteneväinen, jotta kustannusten jakoon liittyvä hallinnointi ei veisi kohtuuttomasti resursseja.

Ehdotetun 2 momentin mukaan muut kuin olennaiset yhteisen asiakaspalvelumallin, yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamisen ja kustannustenjakomallien muutokset kuuluisivat Lupa- ja

ohjausviraston toimivaltaan. HAKE katsoo, että ehdotettu sääntely on tältä osin erittäin yleisluontoinen ja kaipaava täsmennystä.

Kyseisen 2 momentin 1 ja 2 kohtien perusteluissa toimivaltaisen viraston nimi tulee korjata Lupa- ja valvontavirastoksi.

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)

3b §:

Esitysluonnoksen perustelujen mukaan Lupa- ja valvontavirasto suunnittelisi yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamista alueellisissa valmisteluryhmissä yhteistyössä maakunnan liittojen kanssa ja kehittäisi asiakastarpeisiin vastaavaa yhteisen asiakaspalvelun mallia yhteistyössä valtion yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistuvien viranomaisten kanssa.

Perustelut jättävät epätietoisuutta sen suhteen, jatkuuko nykyinen palvelu- ja toimitilaverkkouudistus jollain lailla ja mikä on tähänastisen alueellisen suunnittelutyön ja päätösten sitovuus, kun ehdotettu ohjausryhmä aloittaa toimintansa.

Lupa- ja valvontavirastolle ehdotettu tehtäväluettelo on uusi, hyvin laaja ja mittava ja monessa suhteessa haasteellinen. Lain toimeenpanossa tulee huomioida, että Lupa- ja valvontavirasto on itse virastonakin uusi ja sen sisäinen organisoituminen jatkuu todennäköisesti vielä pitkään viraston aloittamispäivän jälkeen.

Eri viranomaistoimijoiden yhteistyön yhteensovittaminen ja toiminnan tukeminen käytännön tasolla vaatii kunkin asiakaspalvelupisteen osalta paikallistuntemusta ja käytänteiden ymmärtämistä.

Lupa- ja valvontaviraston tehtäviksi on muun ohella kuvattu etäpalvelujärjestelmän kehittämisen ja ylläpitämisen lisäksi muiden yhteisten tietojärjestelmien kehittäminen ja ylläpito sekä yhteisten asiakaspalvelupisteiden viestinnän koordinointi. Perustelujen mukaan yhteisissä työympäristöissä

(yhteisissä toimistotiloissa) yhteisen asiakaspalvelupisteen yhteydessä toimivien toimivaltaisten viranomaisten henkilöstöjen tulisi tuntea yhteisten palveluneuvojien ja toimivaltaisten viranomaisten välinen työnjako erityisesti neuvontatehtävissä sekä asiakkaan palveluprosessin kulku. Lupa- ja valvontavirasto vastaisi yhteisten palveluneuvojien ja toimivaltaisten viranomaisten väliseen työnjakoon ja palveluprosessin kulkuun perehdyttämisestä. Kokonaisuudessaan Lupa- ja valvontavirastolle kaavailut tehtävät ovat laajoja ja vaikeasti rajattavissa.

Lupa- ja valvontavirastolle ehdotettujen tehtävien hoitamiseen suunniteltu resurssi, kolme henkilötyövuotta, on HAKEn näkemyksen mukaan lähtökohtaisesti riittämätön tehtävien hoitamiseksi. HAKE korostaa, että aluehallintovirastoilla ei ole resurssia tarjottavaksi Lupa- ja valvontaviraston asiakaspalvelulain mukaisiin tehtäviin.

HAKE kannattaa sitä, että valtioneuvoston asetuksella voitaisiin antaa tarkempia säännöksiä Lupa- ja valvontaviraston tehtävistä valtion yhteisessä asiakaspalvelussa ja tahoista, joita Lupa- ja valvontavirasto kuulee sekä kuulemisen järjestämisen tavoista.

3c §:

-

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)

5a §:

HAKE pitää ehdotettua uutta muotoilua, jossa tuomioistuinten ja valitusasioita käsittelemään perustettujen lautakuntien aukioloaikoja ja muiden viranomaisten aukioloaikoja koskeva sääntely on eroteltu, mutta kuitenkin sijoitettu samaan säännökseen, lähtökohtaisesti sääntelyä selkeyttävänä.

Hallituksen esityksen (13/2025 vp) perusteella lupa- ja valvontaviraston toimialue on valtakunnallinen. Virastolla tulee olemaan 18 toimipaikkaa. Palvelulain voimassa olevan 5a §:n 1 momentin mukaan valtion viranomaisen päättää aukioloajoistaan tämän lain ja sen nojalla annettujen säännösten mukaisesti, jollei muualla laissa toisin säädetä. Saman pykälän 2 momentin mukaan, jos viranomaisella on useita toimipaikkoja, viranomaisen on osoitettava ne toimipaikat ja muut toimitilat, jotka toimivat säädetyn, työjärjestyksellä määrätyn tai muutoin päätetyn päätoimipaikan lisäksi viranomaisen auki olevina asiointipaikkoina hallintoasioiden hoitamiseksi. Viranomaisen asiointipaikoilla voi olla keskenään eri aukiolopäivät ja -ajat. Edelleen 3 momentin mukaan aukioloaikana viranomaisen on tarjottava ajanvarauksetta neuvontaa ja otettava vastaan

asiakirjoja. Viranomaisen voi tarjota palveluja ja neuvontaa ja ottaa vastaan asiakirjoja myös siten, että asiakas varaa asiointiinsa ajan.

Ehdotetun 4 momentin perusteella muun viranomaisen kuin tuomioistuinten ja valitusasioita käsittelemään perustettujen lautakuntien on toimialueellaan järjestettävä asiakirjojen vastaanottaminen aina siten, että laissa tai asetuksessa asiakirjojen jättämiselle tai asian vireille panemiselle säädettyä määräaikaa voidaan noudattaa kello 8.00–16.15.

Valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tulisi asetusluonnoksen perusteella toimimaan muitakin valtakunnallisen toimivallan virastoja, kuten Digi- ja väestötietovirasto, Maanmittauslaitos ja Verohallinto. Valtion yhteiset asiakaspalvelupisteet eivät tule toimimaan välttämättä fyysisesti samoissa rakennuksissa tai tiloissa kuin viranomaisen omat toimipisteet. Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen perusteella valtion eri virastojen ja viranomaisten toimipaikkoja pyritään toisaalta keskittämään fyysisesti samoihin rakennuksiin ja yhteiskäyttötiloihin, yhteisiin työympäristöihin. Esitysluonnoksen 2b §:n 1 momentin perustelujen mukaan säännös ei estä sitä, että tässä laissa tarkoitettu yhteinen asiakaspalvelupiste on myös viranomaiskohtaisessa sääntelyssä tarkoitettu viranomaisen toimipaikka, vaikka käsillä oleva sääntely ei edellytä, että näin olisi.

HAKE katsoo, että 5a §:n 4 momentin sääntelyn merkitystä tosiasiallisessa toimintaympäristössä tulee avata säännöksen perusteluissa. Jatkovalmistelussa on tarpeellista täsmentää, mitä 4 momentin määräaikasäännös tarkoittaa suhteessa viranomaisen omia aukioloaikojaan koskevaan määräysvaltaan, kun viranomaisella on samalla velvoite osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Riittääkö esimerkiksi, että valtakunnallisen viranomaisen asiakirjoja voidaan vastaanottaa pelkästään yhteisissä asiakaspalvelupisteissä klo 8.00-16.15 ympäri Suomea ilman, että asiakirjojen vastaanottoa tulisi järjestää viranomaisen omassa (erillisessä) toimipaikassa klo 8.00-16.15? Onko kaikkien yhteisten asiakaspalvelupisteiden oltava aina avoinna klo 8.00-16.15 asiakirjojen vastaanottamista varten? Nykyisillä aluehallintovirastoilla ei ole omaa henkilöstöä sijoittavaksi valtion yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin eikä asiantuntijatason lähipalveluun omista toimipaikoissakaan muuten kuin ajanvarauksen perusteella.

5d §:

HAKE kannattaa sitä, että asiakkaille tulee viestiä selkeästi tarjottavasta palvelusta ja sen tasosta, jotta voidaan välttää väärinkäsityksiä. Jos esimerkiksi etäpalveluna tarjotaan Lupa- ja valvontaviraston omaa asiakaspalvelua, voinee kysyä, mikä on lisäarvo suhteessa siihen, että asiakas soittaa kotoa suoraan Lupa- ja valvontaviraston puhelinpalveluun.

Aluehallintovirastoilla ei ole tarjota viestintäresurssia tähän tehtävään.

9 Muut kommentit

Esitysluonnoksen mukaiset Lupa- ja valvontavirastolle ehdotetut tehtävät poikkeavat ohjausmallinsa osalta aluehallintovirastojen muista tehtävistä. Koska tehtäväkokonaisuus on uusi, sille on myös osoitettava riittävät ulkopuoliset resurssit. Mahdollisia puuttuvia resursseja ei voida korvata siirtämällä tehtäviä virkamiehille, jotka hoitavat Lupa- ja valvontavirastoa koskevassa laissa säädettyjä tehtäviä.

Hallintojohtaja Henrika Räsänen

Yleishallintojuristi Anne Bäckman

Bäckman Anne
Etelä-Suomen aluehallintovirasto - Aluehallintovirastojen hallinto- ja
kehittämispalvelut -vastuualue