

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)

Yritykset ja yhteisöt muodostavat ELY-keskuksissa ja v. 2026 alusta Elinvoimakeskuksissa merkittävän asiakasryhmän, jonka palvelukirjoon kuuluvat esim. tukirahoituksen lisäksi yksityiskohtainen ja syvälinen neuvonta kuten pk-yritysten neuvominen kansainvälistymiseen liittyvissä kysymyksissä. Asiointi tapahtuu monikanavaisesti sähköisesti, puhelimitse sekä usein myös yrityskäynnein asiakkaan luokse. Esim. kansainvälistymisneuvontaa toteutetaan osana Team Finland -verkostotoimintaa, jonka vastuullisena vetäjänä alueellisella tasolla ELY-keskukset tällä hetkellä toimivat. Työ sisältää monipuolista pk-yritysten kansainvälistymistä eri vaiheissa tukevia roolituksia yhteistyössä ns. TF-verkoston toimesta.

Tämän pohjalta olisi vielä syytä harkita linjausta, jonka mukaan elinvoimakeskukset olisivat lakisääteisesti velvoitettuja olemaan mukana yhteispalvelupisteissä omine palveluineen, erityisesti kun käyntiasioinnin määrät ovat erittäin pieniä ja perustuvat erilliseen etukäteen varattuun tapaamisaikaan tapaamisen toteutuessa erillisissä neuvottelutiloissa. Yhteispalvelupisteisiin pohjautuvan asiakastyön osuus jäisi erittäin pieneksi ja näin ollen ei olisi kovinkaan vaikuttavaa eikä kustannustehokasta.

Elinvoimakeskusten yhteisen asiakaspalvelumallin yhteydessä arvioidaan myös palvelujen tasavertaisuuden toteutumisesta niin saatavuudessa kuin saavutettavuudessa. Nykyisellään ELY-keskuksen asioissa palvelevat esim. liikenteen keskitetty asiakaspalvelukeskus ja ympäristöasioiden asiakaspalvelu sekä myös pk-yritysten rahoitusneuvonta.

Mikäli kuitenkin edetään valtion yhteiseen asiakaspalvelumalliin, tulee se yhteensovittaa olemassa olevien palvelujen kokonaisuuteen esim. keskitettyihin valtakunnallisiin puhelinpalveluihin, jolloin estetään päällekkäiset palvelut ja mahdollistetaan vähenevien henkilöstöresurssien tarkoituksenmukainen käyttö.

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

-

Kalliokoski Okku

Varsinais-Suomen ELY - Johtaja, Elinkeinot, työvoima ja osaaminen -
vastuualue