

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)

Oikeuspalveluviraston toimipaikoista on säädetty oikeusministeriön asetuksessa Oikeuspalveluviraston toimipaikoista 637/2024. Asetus sisältää merkittävästi enemmän toimipaikkoja kuin Valtion palveluverkkoon on suunniteltu. Merkittävä osa asetuksen mukaisista toimipaikoista on käytössä vain poikkeuksellisesti ajanvarauksella eikä asetusta ole päivitetty palvelutarpeiden muuttuessa. Oikeuspalveluvirasto katsoo, että asetus 637/2024 on ristiriidassa palvelulain kanssa ja tulee kumota palvelulain voimaantulon myötä. Oikeuspalveluvirasto esittää, että viraston toimipaikoista säädetään työjärjestyksessä palvelulakia noudattaen.

Oikeuspalveluvirasto pitää kannatettava, että viranomainen voi harkita osallistuuko asiakaspalvelupisteen palveluihin läsnä- vai etäpalveluna. Etäratkaisun pilotoinnin ja konseptoinnin edetessä tulee kuitenkin varmistaa, että etä- ja tulkkau palveluratkaisu on kustannustehokas ja soveltuu kaikkien viranomaisten tarpeisiin.

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

Oikeuspalveluvirasto esittää selkeyden vuoksi hallituksen esityksen perusteluissa huomioitavaksi, että toimiminen samalla paikkakunnalla oikeustalossa on lain mukainen poikkeamisperuste yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimimiseksi.

Lisäksi Oikeuspalveluvirasto tuo esiin, että jo suunnitelluissa valtion palveluverkon mukaisissa toimipisteissä useammat viranomaiset ovat vetäytyneet asiain vähäisyyden vuoksi. Voi olla tarkoituksenmukaista linjata, missä laajuudessa valtion palveluja halutaan tarjota kaikilla yhteisen asiakaspalvelupisteiden paikkakunnilla, jotta palveluverkko voi toteutua suunnitelman mukaisesti. Oikeuspalveluvirasto katsoo merkittäväksi taloudelliseksi riskiksi, mikäli useampia viranomaisia vetäytyy yhteisten asiakaspalvelupisteistä ja täten näiden rahoittaminen jää yhä harvemmille viranomaisille.

Velvoittavuus osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja niiden yhteydessä oleviin toimitiloihin, ellei palvelua tarjota etänä, korostaa tarvetta huomioida aiempaa selkeämmin myös Oikeuspalveluviraston toiminnalliset tarpeet konsepteissa ja malleissa. Nykyisin tarpeista on epätarkoituksenmukaisesti neuvoteltava jokaisessa hankkeessa erikseen.

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)

Asiakaspalvelutehtävien antaminen yksityiselle palveluntuottajalle saattaa lisätä valtion kustannuksia. Oikeuspalveluviraston ehdottaa harkittavaksi, että yksi viranomainen vastaisi kaikissa kohteissa asiakaspalvelutehtävien tuottamisesta ja tarvittaessa käyttäisi tässä myös yksityisiä palveluntuottajia. Selkeä vastuutaho mahdollistaisi paremmin yhtenäisen palvelun ja riittävän tiedon palvelupisteellä tarjottavista palveluista.

Perusteluissa on todettu, että ulkoistettu palvelu voisi olla mahdollista 7-8 paikkakunnalla ja isoimmassa osassa asiakaspalvelupisteissä yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen tapa jää epäselväksi. Oikeuspalveluvirastolla ei ole henkilökuntaa sitoutuneena täysimääräisesti asiakaspalveluun eikä täten pidä tarkoituksenmukaisena laajentaa roolia yhteisen asiakaspalvelun osalta esimerkiksi vuorottelun keinoin.

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

Aukioloaikojen malliratkaisusta todettu esimerkki asiakaspalvelutilojen viranomaisten kesken vuorottelusta jää epäselväksi. Oikeuspalveluvirasto tarjoaa palvelujaan lähtökohtaisesti kaikkina arkipäivinä, mutta erilaisissa yhteisissä tiloissa toimiessa on havaittu, että muiden viranomaisten palvelun keskittyminen esimerkiksi ajalle tiistai-torstai ei mahdollista tasaista ja tarkoituksenmukaista asiakaspalvelutilojen käyttöä.

Oikeuspalveluvirasto katsoo, että asiakaspalvelupisteiden yhtenäisen brändin ei tule hämärtää sitä, että asiakkaiden tulee tietää, minkä viranomaisen kanssa asioidaan. Täten myös viranomaisten omien brändien näkyvyys yhteisissäkin pisteissä on tärkeää.

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)

Oikeuspalveluvirasto tuo esiin, ettei se voi tiedottaa päätoimipaikasta, sillä virasto toimii monipaikkaisesti eikä päätoimipaikkaa ole määriteltä.

9 Muut kommentit

-

Appelberg Sanna
Oikeuspalveluvirasto