

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)

Ehdotetun 2 a §:n osalta Varsinais-Suomen liitto toteaa, että sääntelyä on tarpeen täsmentää mahdollistamaan asiakaspalvelun anto yhteisasiakaspalvelupisteillä valtion viranomaisten asioiden ohella myös muissa julkisen hallinnon viranomaisten, kuten kuntien ja hyvinvointialueiden asioissa lain perustelujen hengen mukaisesti.

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

Ehdotetun 2 b §:n 1 momentin mukaan viranomaisen tulee tarjota palvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, jos palvelut ovat merkityksellisiä perusoikeuksien toteutumisen kannalta, niissä on jatkuvasti käyntiasiointia tai käyntiasiointi olisi asiakkaille välttämätöntä. Luonnoksen säännöskohtaisissa perusteluissa on nimetty tällaisiksi palveluiksi esimerkinomaisesti Verohallinnon palvelut ja poliisin lupapalvelut. Varsinais-Suomen liitto katsoo näkemyksensä, että perusteluista tulee käydä laajemmin ilmi se, mitä viranomaisia velvoitteen arvioidaan koskevan, jotta lain vaikutuksia on mahdollista arvioida.

Säännöskohtaisten perustelujen mukaan käyntiasioinnin merkittävyyttä tarkastellaan suhteessa viikoittaiseen, kuukausittaiseen ja vuositason kokonaisasiakasmäärään. Varsinais-Suomen liitto pitää tärkeänä, että käyntimäärien ohella asiakaspalvelupisteiden tarvetta ja viranomaisten velvoitetta tarjota asiointimahdollisuuksia paikan päällä tarkastellaan myös suhteessa väestörakenteeseen ja alueellisiin erityispiirteisiin. Digitaalisten asiointimahdollisuuksien kehittäminen yhtäältä tukee pitkien etäisyyksien, kuten saaristokuntien asukkaiden asioiden hoitoa. Toisaalta palveluja suhteessa enemmän tarvitsevan ikääntyvän väestön keskuudessa digitaalisten palvelujen käyttö on usein

haastavaa. Palvelujen käytön tueksi vaaditaan neuvonnan lisäksi myös konkreettista digiapua. Julkisten liikenneyhteyksien vähyys ei liioin tue asiointia pitkien etäisyyksien päästä.

Varsinais-Suomen liitto katsoo, että seudullisissa keskuksissa, kuten Varsinais-Suomen osalta esimerkiksi Salossa, Loimaalla, Paraisilla ja Uudessakaupungissa, on tärkeää turvata käyntiasiointimahdollisuuksia kansalaisten yhdenvertaisuuden, kielellisten oikeuksien ja valtion palveluiden saatavuudesta laaditussa suunnitelmassa mainitun tunnin asiointietäisyyden turvaamiseksi. Lain perusteluissa tuodaan esiin myös liikkuvat palvelupisteet, joiden hyödyntämiseen Varsinais-Suomen liitto haluaa osaltaan kannustaa.

Perusteluissa korostetaan, että myös muiden viranomaisten asiakaspalvelujen kokoamista yhteiseen asiointiverkkoon edistetään, mukaan lukien Kelan, kuntien ja hyvinvointialueiden palvelut. Varsinais-Suomen liitto pitää periaatetta kannatettavana, mutta huomauttaa lakiluonnoksen ehdotetussa muodossaan jättävän avoimeksi sen, millaiset tosiasialliset mahdollisuudet muilla viranomaisilla on osallistua ja vaikuttaa yhteispalvelupisteitä koskevaan päätöksentekoon ja suunnitteluun.

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

Ehdotetun 2 c §:n mukaan valtion viranomaisella ei ole velvollisuutta tarjota asiakaspalvelua yhteisessä palvelupisteessä, jos asiointipaikka sijaitsee riittävän lähellä yhteistä asiakaspalvelupistettä ja on saavutettava eikä palvelujen tarjoaminen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ole kokonaistaloudellisesti tarkoituksenmukaista; tai jos asiointi on erittäin vähäistä.

Varsinais-Suomen liitto pitää tarpeellisena poikkeuksen mahdollistamista. Liitto katsoo kuitenkin, että kansalaisten yhdenvertaisen kohtelun ja yhden asiointikäynnin periaatteen turvaamiseksi yhteispalvelupisteiden palvelutarjonnan tulee etenkin tiivisti asutuilla alueilla olla laaja. Jatkovalmistelussa on syytä pohtia, onko sääntelyä ”riittävän läheisyyden” määritelmän osin tarpeen täsmentää. Ehdotus jättää myös osin epäselväksi sen, mikä on yksittäisen viranomaisen ja mikä puolestaan 3 a §:ssä mainitun valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmän toimivalta suhteessa palveluverkkopäätöksiin.

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)

Ehdotetussa 2 d §:ssä mahdollistetaan yhteispalvelulaissa tarkoitettujen asiakaspalvelutehtävien ulkoistaminen yksityiselle palveluntuottajalle. Varsinais-Suomen liitto korostaa, että palveluntuottajalla tulee taloudellisten ja toiminnallisten valmiuksien lisäksi olla kyky huolehtia asianmukaisesti tietoturvasta ja -suojusta ja kielellisten oikeuksien toteutumisesta. Ostopalvelua käytettäessä valtion viranomaisten ohella myös yhteispalvelupisteellä toimivilla muilla

viranomaisilla, kuten kunnilla, tulee olla mahdollisuus vaikuttaa palvelun tuottamisen tavasta ja ehdoista sovittaessa.

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

Varsinais-Suomen liitto katsoo, että 2 e §:ssä esitetty valtion yhteisen asiakaspalvelun malli on kannatettava. Palvelupisteillä asiointi tulee kuitenkin suunnitella asiakasnäkökulmasta, ei viranomaisen toiminnan tarpeet edellä. Yhteisen viestinnän ohella viranomaisten oma näkyvyys palvelupisteellä on tärkeää, jotta asiakkaalle syntyy selvä kuva siitä, minkä viranomaisen kanssa tämä asioi. Mallin tulee jättää liikkumavaraa alueellisten tarpeiden huomioimiseksi ja yhteistyön kehittämisen mahdollistamiseksi.

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

Varsinais-Suomen liitto korostaa, että ehdotetussa 3 §:ssä esitetyssä suunnitelmassa valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittelusta ja kehittämistavoitteista tulee huomioida viranomaisten tarpeiden ohella myös palveluiden yhdenvertainen saatavuus sekä alueelliset erityispiirteet.

Esityksellä kumottaisiin yhteispalvelulain 10 a §:n 3 momentissa säädetty yhteispalvelun neuvottelukunta. Varsinais-Suomen liitto pitää siksi tärkeänä, että 3 a §:ssä esitetyssä valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmässä tai vähintään 4 §:ssä tarkoitetussa yhteistyöryhmässä on mukana myös muiden kuin valtion viranomaisten edustajia, esimerkiksi yhteispalvelupisteisiin osallistuvien kuntien ja hyvinvointialueiden joukosta. Myös asiakasedustus ryhmissä olisi tärkeää.

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)

Ehdotetun 3 b §:n perusteluissa todetaan, että käytännössä "Lupa- ja valvontavirasto suunnittelisi yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamista alueellisissa valmisteluryhmissä yhteistyössä maakunnan liittojen kanssa". Varsinais-Suomen liitto pitää alueellista valmistelua erittäin kannatettavana. Mikäli valmisteluryhmät on tarkoitus vakiinnuttaa jatkuvaksi toiminnaksi myös toimitilaverkkouudistuksen päätyttyä, tulisi niiden tehtävät todeta liiton näkemyksen mukaan myös säännösten tasolla.

Liitto pitää myös hyvänä virastolle luonnoksessa määriteltyä tehtävää suunnitelman laatimisesta kansalliskielillä eli suomeksi ja ruotsiksi annettavan asiakaspalvelun toteuttamisen varmistamisesta ja seuraamisesta. Kansalliskielten tasavertaisen kohtelun lisäksi myös väestön lisääntyvä kansainvälistyminen tulee huomioida käytännön järjestelyissä ja palveluntarjonnassa erityisesti englannin kielellä.

Lupa- ja valvontavirastolle luonnoksessa ehdotetut tehtävät ovat laajoja, mikä tulee huomioida niiden toimeenpanossa. Riittävän resursoinnin tarvetta korostaa se, että uuden viraston oma organisoituminen lähtee vasta liikkeelle vuoden 2026 alusta. Varsinais-Suomen liitto korostaa myös, että asiakaspalvelupisteiden arjen tukeminen ja yhteistyön kehittäminen eri toimijoiden välillä vaatii virastolta kykyä hyödyntää paikallistuntemusta.

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

Varsinais-Suomen liitto yhtyy esityksen tavoitteisiin valtion viranomaisten asiakaspalvelun kokoamisesta yhteisiin palvelupisteisiin, käyntiasioinnin vähimmäistason turvaamisesta sekä tehokkaiden digitaalisten palveluiden tarjoamisesta ensisijaisena viranomaiskanavana. Varsinais-Suomen liitto pitää tärkeänä, että mahdollisimman suuri osa kansalaisten käyttämistä palveluista voidaan tuottaa toimivina digitaalisina palveluina, jotka on suunniteltu eri käyttäjäryhmien tarpeet huomioiden.

Samalla kattava palveluverkko käyntiasiointia edellyttävien palvelujen turvaamiseksi on edelleen tärkeää etenkin maan tiheimmin asutuilla alueilla kuten Varsinais-Suomessa, jotta kansalaisten yhdenvertaisuus on mahdollista turvata. Liitto korostaa, että ehdotetun sääntelyn tulisi turvata etenkin erityisryhmien tarpeet, joiden osalta käyntiasioinnin merkitys erityisesti korostuu.

Tiainen Miika
Varsinais-Suomen liitto