



128 §

VRK/23/00.04.02/2023

VARKAUDEN KAUPUNGIN LAUSUNTO VALTION TOIMIPAIKKAVERKKOA KOSKEVAN LAINSÄÄDÄNNÖN MUUTTAMISEKSI

Kaupunginjohtaja Joonas Hänninen, 040 676 5544

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoa hallituksen esityksestä laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelulusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta (valtion yhteinen asiakaspalvelutoiminta).

Esitys on valmisteltu virkатыönä valtiovarainministeriössä yhteistyössä Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -hanketta valmistelevan valtiovarainministeriön hanketiimin kanssa hankkeen toimeenpanemiseksi tarpeellisen sääntelykehikon luomiseksi. Esityksessä ehdotetaan sääntelyä koskien valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan suunnittelua, toimeenpanoa, seurantaa ja ohjausta.

Uudistuksen tarkoituksena on turvata perinteinen käyntiasiointi koko maassa asiakastarpeiden kannalta keskeisissä valtion viranomaisissa niille, jotka eivät voi tai halua asioida digitaalisissa palveluissa. Samalla uudistukseen liittyy merkittävä säästötavoite. Vuoteen 2030 mennessä tavoitteena on koota valtion viranomaisia yhteisiin työympäristöihin ja saada aikaan vuositasolla yhteensä 50 miljoonan euron säästö tilankäyttöä tiivistämällä ja hoitamalla avustavia asiakaspalvelutehtäviä kuten viranomaisten palvelukanavien tukitehtäviä viranomaisyhteistyönä tai ostopalvelusopimuksin. Myös viranomaisten asiakaspalveluja kootaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostaman käyntiasiointiverkon suunnittelu ja toimeenpano on vaiheistettu, ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden valtakunnallisen verkon on tarkoitus rakentua vähitellen vuoteen 2030 mennessä.

Esityksessä ehdotetaan, että eräät valtioneuvoston asetuksella tarkemmin säädettävät viranomaiset veloitettaisiin tarjoamaan asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Viranomaiset voisivat tarjota asiakaspalveluaan sijoittamalla yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin omaa henkilöstöään tai yhteiskäyttöisen etä- ja -tulkkauspalveluratkaisun avulla. Lisäksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä muun muassa annettaisiin viranomaisyhteistyössä osallistuvien viranomaisten eri palvelukanavien käytön tukea, otettaisiin vastaan paperimuotoisia asiakirjoja ja autettaisiin esimerkiksi ajanvarauksen tekemisessä. Avustavia asiakaspalvelutehtäviä voitaisiin hoitaa myös ostopalveluna.

Valtion aluehallintouudistuksessa perustettavalla valtakunnallisella Lupa- ja valvontavirastolla olisi keskeinen tehtävä valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkon suunnittelussa ja kehittämisessä sekä asiakaspalvelun seurannassa. Lupa- ja valvontavirasto ylläpitäisi ja kehittäisi myös yhteiskäyttöistä etä- ja -tulkkauspalveluratkaisua, jonka avulla viranomaiset tarjoaisivat asiakaspalveluaan.

Valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa ohjaisi osallistumisvelvollisten vi-



ranomaisten muodostama ohjausryhmä. Ohjausryhmä hyväksyisi yhteisen asiakaspalvelun mallin, yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamista ja osallistuvien viranomaisten välistä kustannustenjakoa koskevat päätökset ja näiden olennaiset muutokset sekä muut keskeiset suunnitelmat ja asiakirjat. Ohjausryhmä tekisi päätöksensä yksimielisesti. Jos yksimielisyyteen ei päästäisi, valtiovarainministeriö ratkaisisi asian.

Valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa ohjattaisiin strategisesti hallituskausittain hyväksyttävällä suunnitelmalla valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisesta. Valtioneuvoston ohjausasiakirjan yksityiskohtaisuuden taso voisi vaihdella valtioneuvoston tahdosta riippuen.

Tausta

Esitys turvaa Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus 2020-luvulla hankkeen toimeenpanon säädöstarpeita ja liittyy pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelmaan Vahva ja välittävä Suomi kahdella tavalla.

Ensinnäkin ohjelman mukaan hallitus varmistaa digitaalisten palveluiden ja laitteiden lisääntyessä palveluiden saatavuuden ja riittävän tuen myöskin heille, joille digitaalisten ratkaisujen käyttäminen on vaikeampaa. (hallituksen ohjelma, s. 21) Toiseksi hallitusohjelman kohdan 3.2. (Valtion aluehallinto) mukaan valtion lupa-, ohjaus- ja valvontatehtävät kootaan uuteen perustettavaan monialaiseen virastoon, johon yhdistetään Valvira, aluehallintovirastot sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ympäristö ja luonnonvarat -vastuualueen tarkoituksenmukaiset tehtävät. Esitys täydentää valtion aluehallintouudistusta siten, että ehdotetulla palvelulain muutoksella siirrettäisiin yhteispalvelun kehittämistehtävä aluehallintovirastosta Lupa- ja valvontavirastoon.

Tavoitteet

Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan tavoitteena on turvata ihmisten yhdenvertaisuutta viranomaisasiointissa kattavan valtakunnallisen käyntiasiointiverkon avulla. Esityksen tavoitteena on luoda tarpeellinen ja riittävä säädöspohja viranomaisyhteistyössä järjestetyille yhteisen mallin mukaiselle valtion yhteiselle asiakaspalvelulle valtion käyntiasiointiverkossa sekä toiminnan suunnittelun, toimeenpanon, seurannan ja ohjauksen järjestämiselle.

Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan järjestäminen on osa valtion palvelu- ja toimitilaverkkohanketta, jossa tavoitellaan yhteensä 50 miljoonan euron säästöä vuositasolla viimeistään vuonna 2030 kokoamalla valtion ja muidenkin viranomaisten toimitiloja yhteisiin työympäristöihin ja järjestämällä käyntiasiointipalveluja yhteistyössä valtion viranomaisten kesken sekä Kansaneläkelaitoksen, kuntien ja soveltuvin osin hyvinvointialueiden kanssa.

Lausuntoluonnos esitellään kokouksessa.

Kaupunginjohtaja:

Kaupunginhallitus päättää antaa valtiovarainministeriöllä ohessa liitteenä olevan lausunnon.

Päätös:

Kaupunginjohtaja alusti asiaa.



Kaupunginhallitus päätti antaa valtiovarainministeriöllä ohessa liitteenä olevan lausunnon.

VALTIOVARAINMINISTERIÖLLE

Varkauden kaupungin lausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta.

Uudistuksen tarkoituksena on turvata perinteinen käyntiasiointi koko maassa asiakastarpeiden kannalta keskeisissä valtion viranomaisissa niille, jotka eivät voi tai halua asioida digitaalisissa palveluissa. Samalla uudistukseen liittyy merkittävä säästötavoite. Vuoteen 2030 mennessä tavoitteena on koota valtion viranomaisia yhteisiin työympäristöihin ja saada aikaan vuositasolla yhteensä 50 miljoonan euron säästö tilankäyttöä tiivistämällä ja hoitamalla avustavia asiakaspalvelutehtäviä kuten viranomaisten palvelukanavien tukitehtäviä viranomaisyhteistyönä tai ostopalvelusopimuksin. Myös viranomaisten asiakaspalveluja kootaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.

- Varkauden kaupunki ymmärtää uudistukseen liittyvän säästötavoitteen, mutta esittää huolensa säätöjen suorista vaikutuksista palveluiden saatavuuteen sekä välillisistä vaikutuksista muiden viranomaisten, julkishallinnon ja elinkeinoelämän kustannuksiin.
- Varkauden kaupunki pitää ehdottoman tärkeänä, että säästöjä ei toteuteta osaoptimoimalla valtion viranomaisten toimintoja muun julkishallinnon (kuten kuntien), tai elinkeinoelämän kustannuksella.

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostaman käyntiasiointiverkon suunnittelu ja toimeenpano on vaiheistettu, ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden valtakunnallisen verkon on tarkoitus rakentua vähitellen vuoteen 2030 mennessä.

- Varkauden kaupunki pitää hyvänä, että uudistuksen toimeenpanolle on varattu riittävä aika. Tämä mahdollistaa myös nykyisten vuokranantajien kanssa tehtävän jouhevan siirtymän ja tilatarpeiden muutosten toteuttamisen kustannustehokkaasti.

Esityksessä ehdotetaan, että eräät valtioneuvoston asetuksella tarkemmin säädettävät viranomaiset veloitettaisiin tarjoamaan asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Viranomaiset voisivat tarjota asiakaspalveluaan sijoittamalla yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin omaa henkilöstöään tai yhteiskäyttöisen etä- ja -tulkkaukspalveluratkaisun avulla. Lisäksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä muun muassa annettaisiin viranomaisyhteistyössä osallistuvien viranomaisten eri palvelukanavien käytön tukea, otettaisiin vastaan paperimuotoisia asiakirjoja ja

autettaisiin esimerkiksi ajanvarauksen tekemisessä. Avustavia asiakaspalvelutehtäviä voitaisiin hoitaa myös ostopalveluna.

- Varkauden kaupunki pitää hyvänä, että valtion palveluita on jatkossa saatavissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Myös etäpalveluiden käytön hyödyntäminen koetaan hyväksi, mikäli samaan aikaan mahdollistetaan lähipalvelua tarvitsevien asiakkaiden palvelunsaanti.
- Varkauden kaupunki edellyttää, että valtion viranomaiset vastaavat myös itse palvelupisteiden ja etäpalveluiden kustannuksista, eivätkä vyörytä niiden kustannuksia esimerkiksi kuntien vastuulle. Valitettavasti tällä hetkellä asiointipisteiden sekä etäpalvelupisteiden tosiasiallisista kokonaiskustannuksista vastaavat kunnat usein suuremmilta osin kuin valtion viranomaiset.

Valtion aluehallintouudistuksessa perustettavalla valtakunnallisella Lupa- ja valvontavirastolla olisi keskeinen tehtävä valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkon suunnittelussa ja kehittämisessä sekä asiakaspalvelun seurannassa. Lupa- ja valvontavirasto ylläpitäisi ja kehittäisi myös yhteiskäyttöistä etä- ja -tulkkauspalveluratkaisua, jonka avulla viranomaiset tarjoaisivat asiakaspalveluaan.

- Varkauden kaupunki pitää huolestuttavana kehitystä, jossa valtion aluehallinto etääntyy isosta osaa maata ja keskittyy harvoille kasvaville alueille. Sinänsä suunnittelu ja kehittämistehtävä sopii hyvin lupa- ja valvontavirastolle, mutta mikäli sitä tehdään toiselta puolelta maata, voi alueen ominaispiirteiden ja tarpeiden ymmärrys jäädä ohueksi.

Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan järjestäminen on osa valtion palvelu- ja toimitilaverkkohanketta, jossa tavoitellaan yhteensä 50 miljoonan euron säästöä vuositasolla viimeistään vuonna 2030 kokoamalla valtion ja muidenkin viranomaisten toimistotiloja yhteisiin työympäristöihin ja järjestämällä käyntiasiointipalveluja yhteistyössä valtion viranomaisten kesken sekä Kansaneläkelaitoksen, kuntien ja soveltuvien osien hyvinvointialueiden kanssa.

- Varkauden kaupunki pitää välttämättömänä, että valtion viranomaisten palvelut ovat jatkossakin saatavissa Varkaudessa. Keski-Savossa, jonka muodostavat Varkaus, Pieksämäki, Leppävirta ja Joroinen asuu yli 50 000 ihmistä ja pelkästään Varkauden alueen yritysten vienti on yli 800 miljoonaa vuodessa. Alueen asukkaat ja yritykset tarvitsevat ja ovat oikeutetut saamaan myös valtion viranomaisten palvelut.
- Varkaus näkee suuren mahdollisuuden laadukkaiden ja kustannustehokkaiden palveluiden tarjoamiseen Varkaudesta myös muille alueille. Varkaus ehdottaakin, että valtion tarkastelee avoimesti ja rohkeasti myös maakuntakeskusten ulkopuolelta sijoituspaikkoja valtion palvelukeskittymille varsinkin tilanteessa, jossa palveluista valtaosa tuotetaan etänä.

- Kaupunki käy mielellään syventäviä keskusteluja valtion ja sen viranomaisten kanssa palvelupisteiden toteutuksesta Varkauteen.

Varkaudessa 19.5.2025

Varkauden kaupunginhallitus

Joonas Hänninen

Kaupunginjohtaja