

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)

Kela kannattaa yhteisen etä- ja tulkkauspalveluratkaisun toteuttamista ja pitää tärkeänä, että sitä voisivat hyödyntää myös ne toimijat, joita laki ei suoraan velvoita. Kela katsoo kuitenkin, että yhteisen ratkaisun käyttämisen ei tulisi olla osallistumisen edellytyksenä niille toimijoille, joita laki ei velvoita.

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

Kela pitää kannatettavana sitä, että edistetään myös muiden viranomaisten, mukaan lukien Kelan, kuntien ja hyvinvointialueiden palvelujen kokoamista riippumatta siitä, onko viranomaisella velvollisuutta tarjota palvelujaan valtion palveluverkossa vai ei.

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

Ei kommentteja.

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)

Kela pitää ensiarvoisen tärkeänä, että asiakaspalvelutehtävien antamisessa yksityiselle palveluntuottajalle hoidettavaksi palveluntuottaja on luotettava ja asiantunteva. Palveluntuottajalla olisi oltava tehtävän asianmukaisen hoitamisen edellyttämät taloudelliset ja toiminnalliset valmiudet

ja palveluntuottajan on huolehdittava asianmukaisesti tietosuojasta. Palveluntuottajan on varmistettava tehtäviä hoitavan henkilöstön riittävä osaaminen. Kela pitää hyvänä rikosoikeudellista virkavastuuta koskevien säännösten soveltamista palveluntuottajan tehtäviä hoitavaan henkilöstöön.

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

Kela pitää palvelun laadun ja yhdenmukaisuuden varmistamiseksi yhteisen asiakaspalvelun mallin luomista kannatettavana.

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

Kela kannattaa asetusluonnoksen ehdotusta siitä, että sillä on pysyvä asiantuntija ohjausryhmässä.

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)

Kela kannattaa valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden viestinnän ja brändin ohjausta yhdestä virastosta. Viestinnän kehittämisessä ja koordinoinnissa on kuitenkin keskeistä tehdä tiivistä yhteistyötä yhteisten asiakaspalvelupisteiden organisaatioiden kanssa, jotta voidaan vastata sekä paikallisiin erityispiirteisiin että eri viranomaisten asiakkaiden tarpeisiin. Viestinnässä on kiinnitettävä erityistä huomiota selkeään kieleen, saavutettavuuteen ja monikielisyyteen, jotta palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien saatavilla. Viestintäkanavien valinnassa on huomioitava, että yhteiset asiakaspalvelupisteet palvelevat ensisijaisesti asiakkaita, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluita. Samalla on tärkeää myös tarjota tietoa ja tukea digitaaliseen asiointiin.

Kela kannattaa myös ehdotusta siitä, että Lupa- ja valvontavirasto toimisi valmistelu- ja suunnittelutyössään laajassa yhteistyössä muun muassa valtion viranomaisten, Kelan, hyvinvointialueiden, kuntien, maakunnan liittojen ja hallinnossa asioivia edustavien järjestöjen kanssa.

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)

Ei kommentteja.

9 Muut kommentit

Kela pitää hyvänä vieraskielisten asiakkaiden huomioimista ja ehdotusta tulkkauspalvelun järjestämisestä yhteisenä palveluna kannatettavana. Kela haluaa kuitenkin kiinnittää huomiota englannin kieleen yhtenä palvelukielenä lakiin perustuvien kielten lisäksi. Erittäin suuri osa Suomeen viime vuosina muuttaneista asiakkaista on opiskelijoita tai työntekijöitä, joilla on englannin kielen

taito jo Suomeen saavuttaessa. Mikäli palvelua tuottaa erikseen tehtävään hankittava taho, olisi tärkeää, että palvelussa edellytetään valmiutta palvella myös englanniksi.

Vasarla Saara
Kansaneläkelaitos