

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)

Maanmittauslaitos kiittää mahdollisuudesta lausua valtiovarainministeriön lausuntopyyntöön hallituksen esityksestä laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta.

Maanmittauslaitos tuo esiin asiassa seuraavaa.

Maanmittauslaitoksella ei ole kommentoitavaa ehdotettuun 1 §:ään.

Ehdotetusta 2 a §:stä Maanmittauslaitos toteaa, että sillä on kattava ja koko maan laajuinen palvelupisteverkko 26 palvelupisteellä. Asiakkailta ei ole tullut ilmi, että nykyinen palvelupisteverkko ei kattaisi nykyistä asiointitarvetta. Maanmittauslaitoksen palvelupisteverkosta ja palvelupisteiden sijainnista säädetään maa- ja metsätalousministeriön antamalla asetuksella. Palvelupisteverkko kattaa kaikki maakuntakeskukset ja niiden lisäksi muitakin paikkakuntia. Maanmittauslaitos on kehittänyt aktiivisesti palvelupiste- ja toimitilaverkkoaan viimeisen kymmenen vuoden

ajan ja ollut edelläkävijänä mm. toimitilayhteistyössä ja yhteisten palvelupisteiden suunnittelussa muiden virastojen ja laitosten kanssa. Lisäksi Maanmittauslaitos on osallistunut valtiovarainministeriön vetämään valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulle - hankkeeseen (palvelu- ja toimitilaverkkouudistus) ja ollut mukana hankkeessa toteutetuissa maakuntakohtaisissa yhteispalvelupiste- ja toimitilahankkeissa. Maanmittauslaitoksen näkökulmasta vapaaehtoinen ja kunkin viraston/laitoksen toimintaympäristöstä sekä palveluista ja tehtävistä lähtevä palvelupiste- ja toimitilasuunnittelu tuottaa parhaimmat lopputulokset.

2 a §:n sääntely yhteisistä asiakaspalvelupisteistä on siten tarpeeton, eikä vastaa virastojen ja laitosten asiakaspalvelujen käytännön organisointitarpeita.

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

Maanmittauslaitos ei kannata lain 2 b §:ään säädettävää velvollisuutta tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Jokainen organisaatio pystyy arvioimaan itsenäisesti asiakaspalvelunsa järjestämismallin ja eri palvelukanavien kokonaisuuden, jolla pystytään vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeisiin sekä esim. asiakkaiden perusoikeuksien turvaamiseen. Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelutoiminnassa n. 80 % liittyy asiakkaan velvollisuus alkuperäisen asiakirjan esittämiseen tai toimittamiseen palvelupisteeseen. Näitä toimenpiteitä ei pystytä suorittamaan etäpalveluna. Uuden etäpalvelukanavan avaaminen tarkoittaisi Maanmittauslaitoksessa todennäköisesti merkittäviä uusia resurssitarpeita lisäten kustannuksia nykyisestä. Maanmittauslaitos tarjoaa jo nykyisellään palvelua 26 palvelupisteen lisäksi puhelinvälisenä, chat-palveluna ja verkkolomakkeina. Lisäksi esimerkiksi toimituskokouksiin on järjestetty etäosallistumismahdollisuuksia, jos käsiteltävän asian luonne on sen mahdollistanut. Selvytyksen vuoksi todettakoon, ettei MML vastusta yhteispalvelupisteitä itsessään mutta millä tavalla ja missä laajuudessa niihin osallistutaan, olisi jätettävä virastojen ja laitosten harkintaan.

Ehdotetun lain 2 b §:n 2 momentissa säädettäisiin viranomaisen keinoista asiakaspalvelunsa järjestämiseksi yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Momentissa säädettäisiin, että viranomaisen olisi tarjottava asiakaspalvelua sijoittamalla yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen omaa henkilöstöään tai etäpalveluna yhteiskäyttöisen etä- ja -tulkkauspalveluratkaisun välityksellä. Maanmittauslaitos pitää tärkeänä, että asiakaspalvelun järjestämisen muoto jätetään virastojen ja laitosten omaan harkintaan, jolloin se pystytään suunnittelemaan ja toteuttamaan osana organisaation kaikkien palvelukanavien muodostamaa kokonaisuutta. Käyntiasiointi on vain yksi palvelukanava muiden palvelukanavien rinnalla, ja Maanmittauslaitos sekä suunnittelee että toteuttaa asiakaspalvelunsa valtakunnallisilla resursseilla siten, että asiakaspalveluresurssit on optimoitu eri kanavien välillä ja kunkin palvelupisteen asiakastarpeita vastaten.

Ehdotetun lain 2 b §:n 4 momentissa säänneltyä asetuksenantovaltuutta Maanmittauslaitos ei kannata, kuten edellä on lausuttu. Yhteispalvelupisteiden käyttö olisi perustuttava kunkin viraston ja laitoksen omaan harkintaan asiakastarpeiden ja asiakaspalvelun järjestämismallin pohjalta.

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

Ehdotetun lain 2 c §:n sääntelyssä Maanmittauslaitos katsoo hieman erikoiseksi sen, että laissa perustettavaksi säädetty ohjausryhmä voisi hyväksyä sen, ettei viranomaisella olisi 2 b §:ssä tarkoitettua velvollisuutta tarjota asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä eikä velvollisuutta osallistua yhteisen asiakaspalvelupisteen kustannuksiin.

Ohjausryhmällä olisi harkintavaltaa edellytysten täyttymisen arvioimiseksi. Ohjausryhmällä ei välttämättä ole riittävää asiantuntemusta tai osaamista arvioida yksittäisen viraston tai laitoksen asiakaspalvelun tilannetta. Nyt esitettyä selvempää olisi jättää sanottu asia kunkin toimijan omaan päätäntävaltaan ja viime kädessä Maanmittauslaitoksen tapauksessa ohjaavan ministeriön ratkaistavaksi.

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)

Ehdotuksessa lakiin lisättäisiin uusi 2 d §. Pykälässä säädettäisiin yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettujen tehtävien hoidon antamisesta viranomaiskoneiston ulkopuoliselle ja siitä, mitä yksityiseltä palveluntuottajalta edellytettäisiin tehtävän antamiseksi. Maanmittauslaitos ei sinällään vastusta säädöstä mutta siihen liittyy toiminnallisia riskejä palveluntuottajien toiminnan riittävästä laadukkuudesta ja esim. alihankintaketjujen käytöstä.

Ehdotuksen 2 f §:ssä säädettäisiin asiakirjan vastaanottamisesta ja tiedoksi antamisesta sekä löytötavarasta yksityisen palveluntuottajan hoitaessa asiakaspalvelutehtäviä. Pykälä on pääosin kannatettava, mutta on tärkeää varmistua, että yksityisellä palveluntuottajalla on riittävä osaaminen ja laatutaso tämän palvelun tuottamiseen. Pelkästään saapuminen ja asiakirjan vastaanottaminen ei ole riittävä toimenpide asian vireille tulemiseksi. Useat Maanmittauslaitokseen vireille tulevat asiat vaativat asian vireille panemista viiveettä tietojärjestelmään, koska tietojärjestelmän kautta vireille kirjaamisesta on edelleen saatava tieto siirtymään muille toimijoille kuten esimerkiksi pankeille luototusjärjestelmän ylläpitämiseksi.

Viranomaisella ei ole välttämättä mahdollisuutta järjestää päivittäistä tukea palveluntuottajalle. Tuen järjestäminen ja palveluntuottajalle jätettyjen hakemusten käsittely vaatii viranomaiselta lisäresurssointia, erityisesti asiakaspalvelun kiinniolopäivinä, joka lisää kustannuksia.

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

Lakiehdotuksen 2 e §:ssä säädettäisiin valtion yhteisen asiakaspalvelun mallista. Maanmittauslaitos katsoo, että yhteinen malli on kannatettava, mutta tässä yhteydessä ei saada mennä liian yksityiskohtaiseen sääntelyyn. Eri viranomaisilla ja eri viranomaisten asiakkailla on erilaisia tarpeita.

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

Ehdotuksen 3 §:ään (valtakunnallinen suunnitelma) ei Maanmittauslaitoksella ole lausuttavaa.

Ehdotuksen 3 a §:ssä säädettäisiin valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmästä. Maanmittauslaitos katsoo, että ryhmän tehtävät vaikuttavat kohtuullisen laajoilta, yksityiskohtaisesti määritellyiltä ja osittain virastojen ja laitosten toimivaltaa kaventavilta. Olisi tärkeää ryhmitellä asiat niin, että virastojen ja laitosten toimivaltaan luontevasti ja esim. resurssien tehokkaaseen käyttöön ja asiakastarpeiden huomioon ottamiseen liittyvät asiat ovat myös tuulevaisuudessa kunkin organisaation omassa harkinnassa, mm. lain 2 b §:n osallistumisvelvollisuus. Ohjausryhmän puheenjohtajuus voi olla Lupa- ja valvontavirastossa.

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)

Ehdotuksen 3 b §:ssä säädettäisiin Lupa- ja valvontaviraston tehtävistä. Momentin 1 kohdassa määrättäisiin, että Lupa- ja valvontavirasto suunnittelisi ja kehittäisi valtion yhteistä yhteisen asiakaspalvelun mallia ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamista yhteistyössä valtion käyntiasiointiverkossa asiakaspalvelua tarjoavien viranomaisten sekä Senaatti-kiinteistöt liikelaitoksen ja valtion tieto- ja viestintätekniikan palvelukeskuksen kanssa. Sinänsä on luontevaa, että sanottu yleissuunnittelu- ja kehittämisrooli olisi Lupa- ja valvontavirastolla. Lainkohdassa mainitut asiat vaativat yhteistyötä, jotta asiakaspalvelupisteiden toiminta saadaan sujuvaksi ja eri viranomaisten toimintaympäristöön sopivaksi.

Toiminnan suunnittelu, seuranta ja kehittäminen edellyttää lisäksi riittävää tietopohjaa, jolloin lisäksi siihen tässä kannattaa kiinnittää erityistä huomiota.

Ehdotuksen 3 c §:ään Maanmittauslaitoksella ei ole kommentoitavaa.

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)

Ehdotuksen 5 a §:n sisältöön Maanmittauslaitoksella ei ole kommentoitavaa.

Ehdotuksen 5 d §:ään (aukioloajoista tiedottaminen) Maanmittauslaitoksella ei ole kommentoitavaa. Maanmittauslaitos toimii jo tämän säädöksen mukaisesti.

9 Muut kommentit

Maanmittauslaitoksen valtakunnallisen palveluverkon ja asiakaspalvelukanavien toteuttamisen ja palvelujen alueellisen saatavuuden näkökulmasta tarkasteltuna hallituksen esitysluonnoksessa esitetyt säädökset ovat pääosin tarpeettomia. Lisäksi esitettyihin säädöksiin sisältyy merkittäviä riskejä kustannusten kasvusta, jos jo nykyisin palvelujen kysyntään ja resurssien optimaaliseen käyttöön perustuviin asiakaspalveluratkaisuihin tehdään tarpeettomia laajennuksia tai uusia velvoitteita.

Mikkonen Soile

Maanmittauslaitos - Pääjohtaja Pasi Patrikainen ja ylijohaja Petri Korpinen