

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)

Ehdotuksessa esitetään säädettäväksi uusi 2 a §, jonka mukaan yhteisellä asiakaspalvelupisteellä tarkoitetaan julkisen hallinnon viranomaisten yhteisessä käytössä olevaa toimitilaa, jossa annetaan valtion yhteisen mallin mukaista asiakaspalvelua valtion viranomaisten asioissa. Koska yhteisellä asiakaspalvelupisteellä voidaan ehdotuksen mukaan antaa valtion viranomaisten palvelujen lisäksi myös muun ohessa kunnan palveluja, Lohjan kaupunki katsoo tarpeelliseksi säätää asiasta siten, että valtion yhteisen mallin mukaista asiakaspalvelua annetaan valtion viranomaisten asioiden sijaan julkisen hallinnon viranomaisten asioissa. Siten sääntely vastaisi tältä osin myös kunnan ja muiden viranomaisten mahdollisuutta osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.

Lisäksi Lohjan kaupunki kiinnittää huomiota siihen, että jos pienessä yhteisessä asiakaspalvelupisteessä kunta hoitaisi ehdotuksen mukaisesti valtion viranomaisten yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1-8 kohdissa tarkoitettuja tehtäviä sekä kunnan asiakaspalvelutehtäviä, asiakaspalvelu on tosiasiallisesti kyettävä toteuttamaan asiakkaalle ymmärrettävällä ja asianmukaisella tavalla ottaen huomioon hallintolain 7 §:ssä palveluperiaatteesta sekä lain 8 §:ssä neuvontavelvollisuudesta säädetty. Asiointi yhteisellä asiakaspalvelupisteellä tulisi voida järjestää mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti. Asiakas tulisi kuitenkin tällä tavoin hoidetussa asiakaspalvelupisteessä ohjata toimivaltaisen viranomaisen muuhun asiakaspalveluun, kun kyse olisi sellaisesta neuvonnasta, jota hallintolain 8 §:ssä säädetyn mukaisesti olisi toimivaltainen antamaan vain kyseenomainen viranomainen. Palvelun tulisi näissäkkin tilanteissa olla asiakkaan näkökulmasta mahdollisimman jouhevaa.

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

Lohjan kaupunki katsoo, että ehdotuksen mukaisella uudistuksella edistetään tosiasiallisesti vain niiden suurempien kuntien viranomaisten asiakaspalvelujen

kokoamista, joilla on tosiasialliset mahdollisuudet osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Lohjan kaupunki toteaa, että kunnat ovat uudistuksessa tässä suhteessa eriarvoisessa asemassa, vaikka ehdotuksen mukaan uudet säännökset eivät estäisi valtion viranomaisia ja muita yhteispalvelulain soveltamisalaan kuuluvia viranomaisia tekemästä yhteispalvelusopimuksia muusta kuin valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin mukaisesta asiakaspalvelusta muissa kuin valtion yhteiseen asiakaspalveluverkkoon kuuluvissa asiakaspalvelupisteissä.

Lohjan kaupunki toteaa, että vaikka uudistuksen katsotaan ehdotuksessa tuottavan säästöjä valtiolle, kunnille voi aiheutua lisäkuluja mahdollisten nykyisten yhteispalvelusopimusten purkautuessa uudistuksen myötä. Kunta jää tuolloin yksinään vastaamaan asiakaspalvelusta syntyvistä kuluista, kun mahdollisen yhteispalvelusopimuksen yksi tai useampi sopimuskumppani siirtää uuden sääntelyn myötä asiakaspalvelunsa toiseen kuntaan perustettavaan yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen.

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

Ei lausuttavaa.

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)

Lohjan kaupunki kiinnittää huomiota siihen, että jokainen viranomainen vastaa itse toimintansa lainmukaisuudesta perustuslain 2.3 §:ssä säädetyn mukaisesti. Viranomainen vastaa Lohjan kaupungin käsityksen mukaan lopulta siten siitä, että sen asiakaspalvelu on järjestetty asianmukaisesti hallintolaissa säädettyä noudattaen silloinkin, kun asiakaspalvelutehtävä on annettu yksityiselle palveluntuottajalle.

Ehdotuksessa todetaan, että muun ohessa kunnille avautuisi yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettujen avustavien asiakaspalvelutehtävien yksityiselle antamisen mahdollisuus toimiessaan valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Ehdotuksen mukaan tehtävien hoito voitaisiin yhteisessä asiakaspalvelupisteessä järjestää ostopalveluna, jos valtion asiakaspalvelun ohjausryhmä olisi 3 a §:n 2 momentin 3 kohdan mukaisesti hyväksynyt ostopalvelun sanotun palvelun tuottamistapana.

Lohjan kaupunki viittaa edellä todetun osalta kohdassa 6. ohjausryhmästä lausumaansa ja toteaa lisäksi, että Lohjan kaupungin näkemyksen mukaan ehdotuksesta jää jossain määrin epäselväksi, mitkä olisivat kunnan tosiasialliset mahdollisuudet vaikuttaa ostopalveluna tuotettavan palvelun ehtoihin kunnan toimiessa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Koska kunta on perustuslain 2.3 §:ssä säädetyn mukaisesti vastuussa toimintansa lainmukaisuudesta, sillä tulee Lohjan kaupungin käsityksen mukaan olla mahdollisuus vaikuttaa palvelun toteuttamisen ehtoihin tasavertaisesti yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivien valtion viranomaisten ja muiden mahdollisten viranomaisten kanssa.

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

Lohjan kaupunki pitää ehdotetun säännöksen ei-tyhjentävää luonnetta kannatettavana. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimintamalli voinee tosiasiallisesti vaihdella esimerkiksi sen mukaan, mitkä toimijat osallistuvat kuhunkin asiakaspalvelupisteeseen.

Lohjan kaupunki korostaa palveluperiaatteen toteutumisen tärkeyttä asiakasnäkökulmasta erityisesti silloin, kun yhteisessä asiakaspalvelupisteessä hoidetaan sekä yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin kohdissa 1-8 tarkoitettuja asiakaspalvelutehtäviä muun viranomaisen tai ulkopuolisen toimijan toimesta sekä viranomaisen antamaa muuta asiakaspalvelua. Hallintolain esitöissä (HE 72/2002 vp) todetun mukaisesti asiakasnäkökulmaa tulee korostaa asioinnin järjestämisessä. Asioinnin tulee tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti, yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen. Lohjan kaupunki pitää keskeisenä hallintolain esitöissä todetun mukaisesti, että hallinnossa asioivan tulee voida helposti muodostaa kokonaiskäsitys asiansa hoitamiseen tarvittavan palvelun sisällöstä ja siihen liittyvistä toimista. Asiakaspalvelumallin tulee Lohjan kaupungin näkemyksen mukaan olla selkeä myös siten, että asiakas ei joudu tarpeettomasti asioimaan samassa viranomaisessa useassa eri paikassa tai usealla eri tavalla.

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

Lohjan kaupunki katsoo, että ehdotuksen mukainen ohjausryhmän perustaminen ei korvaa riittävällä tavalla nykyisen yhteispalvelulain 10 a §:n 3 momentin mukaista yhteispalvelun neuvottelukuntaa, jollaista ei ehdotuksen mukaan jatkossa perustettaisi. Kunta ei ehdotuksen mukaan jatkossa voisi kuulua yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmään, vaikka se tarjoaisi asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä.

Vaikka kunnan osallistuminen yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen olisi sopimusperusteista, Lohjan kaupunki pitää tärkeänä, että kunta voi tosiasiallisesti vaikuttaa malliin ja sen valmisteluun sekä siitä aiheutuviin kustannuksiin silloin, kun kunta tarjoaa palveluitaan ja/tai toteuttaa niitä toimeksisaajana yhteisellä asiakaspalvelupisteellä. Pelkkä kunnan kuuleminen ja Lupa- ja valvontaviraston pyrkimys laajaan yhteistyöhön valmistelu- ja suunnittelutyössä ei Lohjan kaupungin näkemyksen mukaan ole riittävää, vaan asiasta tulisi säätää siten, että myös muut yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen osallistuvat viranomaiset kuin valtion viranomaiset kuuluisivat ohjausryhmään tai vähintään Lupa- ja valvontaviraston asettamiin valmisteluryhmiin.

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)

Lohjan kaupunki viittaa Lupa- ja valvontaviraston tehtävien osalta kohdassa 6. lausumaansa.

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 lausuttavaa.

9 Muut kommentit

Ehdotuksen mukainen uusi sääntely koskisi laajasti valtion eri viranomaisia. Lohjan kaupunki pitää sinällään perusteltuna valtion viranomaisten palveluverkon suunnitelmallista yhteiskehittämistä kansalaisten yhdenvertaisuuden takaamiseksi ja valtion säästötavoitteiden saavuttamiseksi. Lohjan kaupunki katsoo kuitenkin, että valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen valtakunnallisessa suunnitelmassa 2024–2027 tavoitteeksi asetettu pääsääntöinen tunnin asiointietäisyys lähimpään yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen tieverkkoa pitkin on kuitenkin omiaan asettamaan erityisesti heikommassa asemassa olevat ihmiset epäyhdenvertaiseen asemaan. Vaikka ehdotuksessa esitetään säädettäväksi muun ohessa ikääntyneitä ja vammaisia edustavien järjestöjen kuulemisesta kaksi kertaa vuodessa sekä asiakastytyvyyden selvittämisestä kahden vuoden välein, Lohjan kaupungin näkemyksen mukaan malli turvaa heikosti hallintolain esitöissä (HE 72/2002 vp) todettua yhteiskunnallisten erityisryhmien, kuten vanhusten, sairaiden ja vammaisten, tarpeita. Ehdotuksesta jää jossain määrin epäselväksi, miten uudella sääntelyllä pyritään turvaamaan kaikille palveluja tarvitseville yhtäläinen mahdollisuus asiansa hoitamiseen palvelun laadusta riippumatta. Lohjan kaupunki katsoo, että pelkästään etä- ja tulkkauspalvelut eivät ole riittävä ratkaisu sellaisten henkilöiden asiointin turvaamiseksi, jotka eivät eri syistä ole kykeneviä niitä tarkoituksenmukaisella tavalla käyttämään.

Edellä todetun lisäksi Lohjan kaupunki katsoo, että pääsääntöinen tunnin asiointietäisyys yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen on omiaan eriarvoistamaan kansalaisia alueellisesti. Ehdotuksessa todetun mukaisesti palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen alueellisessa suunnittelussa on tällä hetkellä arvioitu, että tavoitteiden mukaisen käyntiasiointiverkon rakentaminen edellyttäisi yhteisten asiakaspalvelupisteiden avaamista maakuntien (18 kpl) keskuskaupunkeihin ja lisäksi täydentäviä yhteisiä asiakaspalvelupisteitä. Malli ei siten Lohjan kaupungin näkemyksen mukaan noudata kaikilta osin hallintolain esitöistä (HE 72/2002 vp) ilmenevää pyrkimystä edistää hallinnossa asioivien itsemääräämisoikeutta ja toimintaedellytyksiä viranomaisasiointinissa.

Ehdotuksen mukaan Lupa- ja valvontaviraston tehtäväksi tulisi tuottaa sellaista tietoa, jonka avulla valtion palveluiden saatavuudella ja toimintojen

sijoittamisella voidaan vaikuttaa myönteisesti elinvoimaisuuteen. Lohjan kaupunki toteaa kuitenkin, että ehdotuksesta jää epäselväksi, millä tavalla ehdotettu sääntely edistäisi myönteisesti elinvoimaisuutta. Valtion viranomaisten palvelujen siirtyminen pääasiassa suurimpiin kasvukeskuksiin vaikuttaa Lohjan kaupungin näkemyksen mukaan pienempien kuntien elinvoimaisuuteen lähtökohtaisesti sitä heikentävästi.

Lopuksi Lohjan kaupunki ilmaisee huolensa siitä, että muun kuin viranomaisen itsensä hoitaessa enenevissä määrin viranomaisen asiakaspalvelutehtäviä, asiakkaiden neuvonta ja ohjaaminen voivat kuormittaa nykyistä enemmän viranomaisessa asiantuntijatehtävissä toimivia virkamiehiä ja viranhaltijoita. Tämä voi olla omiaan vaikuttamaan esimerkiksi oikeusturvatehtävien hoitoa viivästyttämällä vireillä olevien asioiden käsittelyä, mikä voi olla ristiriidassa perustuslain 21.1 §:ssä oikeusturvasta säädetyn kanssa.

Lohjan kaupunki kiittää mahdollisuudesta lausua asiaan.

Turunen Hannele
Lohjan kaupunki