

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)

Etelä-Karjalan työllisyysalue on vastannut Lappeenrannassa vuoden 2025 alusta valtion yhteisen palvelupisteen asiakaspalvelusta Valtionvarainministeriön erillirahoituksella. Aiemmin palvelusta vastasi Kaakkois-Suomen TE-toimisto, jonka henkilöstö siirtyi vuoden 2025 alusta Lappeenrannan kaupungille osana työvoimapalveluiden järjestämisvastuun siirtoa. Etelä-Karjalan työllisyysalueen vastuukuntana toimii Lappeenrannan kaupunki. Lappeenrannan kaupungille (Eteläkarjalan työllisyysalueelle) on siten siirtynyt vahvaa kokemusta yhteisen palvelupisteen käynnistämisestä, kehittämisestä ja ylläpidosta.

Hallituksen esityksessä esitetään säädettävän valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta (luku 1). Valtion yhteisellä asiakaspalvelutoiminnalla tarkoitetaan viranomaisyhteistyössä järjestettyä mallin mukaista asiakaspalvelua valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä sekä toiminnan suunnittelun, toimeenpanon, seurannan ja ohjauksen järjestämistä. Kokemuksemme mukaan esitetty lisäys on tarpeellinen. Lappeenrannan kaupungin näkemyksen mukaan yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustaminen, joissa eri viranomaisten palvelut ovat saatavilla samasta paikasta, parantaa palveluiden saavutettavuutta ja tehostaa resurssien käyttöä. Lappeenrannassa viranomaiset ovat jo nyt sujuvasti tarjonneet asiakaspalvelua samoissa tiloissa, mutta yhteistyö ja yhteinen kehittäminen erityisesti yhteinen asiakasajattelu on jäänyt konkretisoitumatta.

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

2 b § 3. momentin mukaan viranomaisen on tarjottava yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettua asiakaspalvelua yhteispalveluna tai

ostopalveluna. Lappeenrannan kaupungin kokemuksen mukaan käyntiasioinnin mahdollistaminen on turvattava, sillä kaikki asiakkaat eivät pysty asioimaan verkossa tai tarvitsevat vahvaa tukea verkkoasiointiin. Lähtökohtaisesti on hyvä, että valtion viranomaisilla on velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Tämä varmistaa, että palvelut ovat saatavilla yhdenvertaisesti kaikille kansalaisille. On tärkeää, että viranomaiset noudattavat tätä velvollisuutta ja että poikkeukset ovat hyvin perusteltuja.

Lappeenrannan kaupunki pitää tärkeänä, että lainsäädäntö mahdollistaa valtion viranomaistoiminnan lisäksi kunnallisen viranomaistoiminnan järjestämisen

samassa asiakaspalvelupisteessä. Lappeenrannassa kuntien järjestämisvastuulla olevat työvoimaviranomaisen tehtävät on sijoitettu valtion viranomaisten kanssa samoihin tiloihin. Ostopalvelua käytettäessä tulee varmistaa, että palvelu on hyödynnettävissä myös muiden kuin valtion viranomaisten asiakaspalvelun toteuttamiseen. On myös varmistettava, ettei esitys ostopalvelun mahdollisuudesta johda digituen tai -neuvonnan ja ohjauksen ulkoistukseen: yhteis- tai ostopalveluna tarjottavan palvelun lisäksi viranomaisen tulee muistaa oma velvollisuutensa

digituen tarjoamisessa omissa asioissa.

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

Lappeenrannan kaupunki ymmärtää, että tietyissä tilanteissa voi olla tarpeen poiketa velvollisuudesta tarjota asiakaspalvelua yhteisessä

asiakaspalvelupisteessä, vaikka lähtökohtaisesti tavoitella on, että laissa säädettyt viranomaiset ovat velvollisia tarjoamaan palvelua yhteisissä palvelupisteissä. Mikäli velvollisuudesta poiketaan, on hyvä varmistaa, että poikkeukset ovat perusteltuja ja että ne eivät heikennä palveluiden saatavuutta ja yhdenvertaisuutta. Yhteisen asiakaspalvelun konseptissa on ollut ajatuksena asiakkaan sujuva käyntiasiointi, jonka aikana voi hoitaa useamman viranomaisen asioita kerralla. 2 c §:än neljännen momentin mukaan kuitenkin samalla yhtenäistetään aukioloaikoja ja toisaalta tehostetaan tilojen käyttöä vuorottelemalla. Riskinä on, että perusajatus, jonka aikana voi hoitaa useamman viranomaisen asioita kerralla vesittyy.

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)

Lappeenrannan kaupunki pitää hyvänä, että laki mahdollistaisi jatkossa palveluneuvonnan antamisen myös yksityiselle toimijalle tehtäväksi. Tämä voi

mahdollistaa joustavamman palveluiden järjestämisen ja voi myös tuoda kustannussäästöjä. On kuitenkin varmistettava, että yksityiset palveluntuottajat täyttävät kaikki laissa asetetut vaatimukset ja että palveluiden laatu säilyy korkeana. Tämä huomioiden palveluntuottajan mahdollisuuteen käyttää alihankkijaa voi liittyä riskejä.

Lappeenrannan kaupunki haluaa edelleen nostaa esille, että yhteispalvelupisteessä toimii mahdollisesti myös muita kuin valtion viranomaisia. Mahdollisen yksityisen palvelutuottajan tulisi pystyä myös palvelemaan muita viranomaisia kuin valtion suorassa ohjauksessa olevia. Uusi valtakunnallinen ja monialainen Lupa- ja valvontavirasto (LVV) aloittaa toimintansa vuoden 2026 alussa. Yksi mahdollinen toimintamalli voisi olla, asiakaspalvelutehtävien antaminen Lupa- ja valvontavirastolle.

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

Lappeenrannan kaupunki kannattaa valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin käyttöönottoa. Tämä selkeyttää ja yhtenäistää asiakaspalvelun järjestämistä eri viranomaisten välillä. On tärkeää, että malli on joustava ja että sitä kehitetään jatkuvasti vastaamaan muuttuvia tarpeita. Lainsäädännön ei tule kuitenkaan liian tiukasti ohjata paikallisiin tarpeisiin sopivan mallin rakentumista.

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

Lappeenrannan kaupunki pitää hyvänä, että valtion yhteisellä asiakaspalvelutoiminnalla on ohjausryhmä, joka vastaa toiminnan suunnittelusta ja ohjauksesta. Tämä varmistaa, että toiminta on koordinoitua ja että päätökset tehdään yhteistyössä eri viranomaisten kanssa. Koska ohjausryhmä muodostuu vain 2 b pykälän velvoitetuista viranomaisista, ohjausryhmä ei olisi välttämättä kattava otos kaikista yhteiseen palvelupisteeseen kuuluvista toimijoista. Mahdollisesti yhteispalvelupisteessä toimivat hyvinvointialue, kunnat tai Kela eivät olisi näin ollen päättämässä yhteisen palvelupisteen toiminnasta ja kustannuksista. Lainsäädännön tulisi huomioida tulevaisuuden muuttuvat viranomaistoiminnan tarpeet ja monitoimijaisuus. Eri yhteispalvelupisteessä toimivilla toimijoilla tulee olla yhdenvertainen mahdollisuus päättää esimerkiksi palveluneuvonnan rahoituksen jyvittämisestä.

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)

Lappeenrannan kaupunki kannattaa Lupa- ja valvontaviraston roolia valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan kehittämisessä ja koordinoinnissa. On tärkeää,

että virasto tukee ja ohjaa yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ja että se tuottaa ajantasaista tietoa palvelutarpeista ja asiakaspalvelun saatavuudesta. On hyvä, että palveluneuvojen perehdytyksen koordinointi ja osaamisen kehittäminen olisi jatkossa Lupa- ja valvontaviraston tehtävä. Lappeenrannan kaupunki pitää edelleen hyvänä, että Lupa- ja valvontaviraston laatisi suunnitelman kansalliskielillä annettavan asiakaspalvelun toteuttamisen varmistamiseksi. Suunnitelman laatiminen ja toteuttaminen edistäisi yhteisissä palvelupisteissä kielellisiä oikeuksia. Väestön kansainvälistyminen tulee huomioida tulevaisuudessa laajasti.

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)

Lappeenrannan kaupunki pitää tärkeänä, että viranomaisilla on velvollisuus tiedottaa tehokkaasti asiakaspalveluistaan valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Tämä varmistaa, että kuntalaiset ovat

tietoisia palveluiden saatavuudesta ja aukioloajoista. Toisaalta ”tehokkaasti” määritelmä jättää suhteellisen paljon tulkinnanvaraa siitä, mikä tulkitaan tehokkaaksi viestinnäksi.

9 Muut kommentit

Lausunnolla olevassa hallituksen esityksessä käsitellään yhteisissä palvelupisteissä toimivia valtion viranomaisia. Lappeenrannan kaupunki haluaa nostaa esille, että yhteisissä palvelupisteissä on mukana myös muita toimijoita kuten kuntia ja hyvinvointialueita. Kuntien ja valtion taloudelliset toimintaedellytykset ovat kaventuneet ja yhteistoiminnalla voidaan saavuttaa merkittäviä taloudellisia säästöjä unohtamatta asiakkaille ja kuntien asukkaille koituvia hyötyjä.

Lappeenrannan kaupunki haluaa nostaa esille huolen, että lausunnolla olevalla hallituksen esityksellä ei saa heikentää yhteisissä palvelupisteissä toimivien muiden toimijoiden roolia suhteessa valtion viranomaisiin. Muiden toimijoiden tulisi olla yhteisissä palvelupisteissä saman arvoisia valtion viranomaisten kanssa, mikäli valtion, hyvinvointialueiden ja kuntien monitoimijaista yhteistyötä halutaan edistää. Eri viranomaistoimijoiden yhteisten palvelupisteiden esteeksi ei saisi muodostua esimerkiksi se, ettei yhteinen palveluneuvoja voisi tarjota yhteispalvelulain 6 § 1 momentin 1–8 kohtien mukaisia palveluita myös kunnille, hyvinvointialueille sekä Kelalle. Jos palveluneuvonta tuotetaan yksityisen palvelutuottajan toimesta, on turvattava se, että myös kunnat, hyvinvointialueet sekä Kela voisivat vähintään yhteispalvelusopimuksella olla toimeksiantajana palveluneuvonnassa.

Natunen Sanna

Lappeenrannan kaupunki - Lappeenrannan kaupunginhallitus