

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)

Valtion palveluiden saatavuuden turvaaminen alueilla on tärkeää. Sosiaali- ja terveysministeriö pitää hyvänä valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen kehittämistä yhteisillä asiakaspalvelutoiminnoilla.

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

Viranomaisille säädetty velvollisuus asiakaspalvelun tarjoamiseen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on kannatettava ajatus. Velvollisuus on perusteltua rajata esityksen mukaisesti, eli niihin viranomaisiin, joiden palvelut ovat merkityksellisiä perusoikeuksien toteutumisen kannalta ja niihin, joiden palveluissa käyntiasiointia on merkittävästi tai se on osalle asiakkaita välttämätöntä.

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

-

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)

-

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

-

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

-

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)

-

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)

Asiakaspalvelutoimintojen jatkokehittämisessä voisi olla perusteltua selvittää asiakaspalvelun tarjoamista laajemminkin kuin arkipäivinä kello 8.00-16.15, jotta muun muassa työelämässä olevien asiakkaiden palvelutarpeisiin pystytäisiin vastaamaan entistä paremmin. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden kautta asiakaspalveluaikojen osittainen laajentaminen voisi olla toteutettavissa suhteellisen kustannustehokkaasti.

9 Muut kommentit

-

Niemi Veli-Mikko
Sosiaali- ja terveysministeriö

Tervo Kalle
Sosiaali- ja terveysministeriö