

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)

1 §: Kun valtion ja laajemmin julkishallinnon asiakaspalvelutoiminta on siirtymässä kohti viranomaisyhteistyössä järjestettyä mallia, on pykälän 2.momentin lisäys perusteltu ja sisällöltään oikea.

2 a §: Pykälä on sisällöltään oikea. Pitkien etäisyyksien Lapissa erityisesti etä- ja tulkkaukspalveluratkaisu tulee olemaan laajemmin käytössä. Useat valtion toimijat odottavan etä- ja tulkkaukspalveluratkaisun pilotoinnin valmistumista ennen kuin ne voivat sitoutua etäpalveluiden tarjoamiseen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. On perusteltua, että laki ja asetus mahdollistavat sen, että valtion toimijat voivat yhteispalvelusopimuksella antaa yhteispalvelulain 6 §:n 2momentin 1–8 kohdissa tarkoitettuja valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtäviä vapaaehtoisten kuntien hoidettavaksi asianmukaista korvausta vastaan.

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

Viranomaisen velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä on perusteltu mm. yhdenvertaisuuden ja alueellisen tasa-arvon näkökulmista. On tärkeää, että palvelut ovat saatavilla kohtuullisen etäisyyden päässä myös harvasti asutuilla alueilla asuville. Lapin maakunnassa julkinen liikenne on tosiasiallisesti niin vähäistä, että sen hyödyntäminen asiointimatkoilla on haastavaa tai jopa täysin mahdotonta syrjäisemmillä seuduilla. Heikoimmassa asemassa palveluiden

saatavuuden osalta ovat sellaiset henkilöt, joilla ei ole syystä tai toisesta valmiuksia ja mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluita. On kuitenkin perusteltua, ettei kaikilla valtion toimijoilla tarvitse olla sijoitettuna omaa henkilöstöä jokaiseen palvelupisteeseen, vaan palvelupisteessä on mahdollisuus hyödyntää etä- ja tulkkauspalvelua.

Valtion toimijat ovat karsineet toimipisteverkostoaan laajalti viimeisten vuosien ja vuosikymmenten aikana. Toimijoilla voi olla käsitys, ettei tarvetta asiointille niiden palveluiden osalta tietyllä alueella ole, vaikka palveluiden käyttöön ei olisi ollut tosiasiallista mahdollisuutta mm. digitaalisten palveluiden käyttöesteiden vuoksi.

Palveluvolyymien ja etäisyyksien tasapainon määrittelyssä tulee olla riittävän tarkka. Ei voida pitää kohtuullisena tilannetta, jossa tietyillä ihmisillä palveluiden piiriin pääsemiseen täytyy varata koko vuorokausi matkustamisen vuoksi, vaikka palvelutarve olisi satunnaisempaa kuin päivittäistä tai viikoittaista. Harvemmin asutuilla alueilla käyntiasiointimäärät ovat väistämättä alhaisemmat, mutta tarve palveluille voi silti olla olemassa.

Viranomaisten velvollisuus tarjota asiakaspalvelua joko paikan päällä tai etänä asiakaspalvelupisteessä turvaa kansalaisten oikeuksien toteutumista nykyistä paremmin. Valtion tulisi kuitenkin valmistautua jo siihen, että jatkossa tarve myös asiakkaiden kotoa käsin tapahtuvaan sähköiseen asiointiin lisääntyy. Ihmisten valmiudet käyttää digitaalisia palveluita voivat olla hyvät, mutta siirtyminen palveluiden ääreen voi olla haasteellista, mikäli asiakkaalla ei ole esimerkiksi omaa ajoneuvoa käytettävissä.

Nyt lausunnolla olevassa esityksessä todetaan, että valtioneuvoston asetuksella säädetään tarkemmin niistä valtion viranomaisista, joita velvollisuus koskee. Lapin liitto pitäisi perusteltuna myös sitä, että kyseiset valtion viranomaiset määriteltäisiin lainsäädännön tasolla. Lailla tulisi määrittää myös, mitkä viranomaispalvelut pitää tuottaa maakunnassa vähintään yhdessä asiakaspalvelupisteessä läsnä tapahtuvana asiakaspalveluna.

Valtion viranomaisten velvollisuutta määriteltäessä tulee huomioida myös virastojen toiminnan luonne asiakaspalvelun osalta. Tietyillä viranomaisilla voi olla tarve tarjota alueella palveluitaan satunnaisemmin ja tällöin esimerkiksi pop-up-tyyppisten ratkaisujen tulee olla mahdollisia.

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

Poikkeaminen velvollisuudesta tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on perusteltu silloin, kun poikkeamista hakevan viranomaisen asiointipaikka on lähellä asiakaspalvelupistettä ja saavutettavissa samalla käyntikerralla kuin yhteinen asiakaspalvelupiste.

Valtion viranomaiset ovat karsineet palveluitaan laajalti syrjäisemmiltä seuduilta. Näin ollen tilanne voi olla useissa kunnissa sellainen, että tosiasiallisesti ei voida osoittaa sitä, että tarvetta viranomaisen palveluille ei tietyllä alueella ole. Lapin liiton mielestä tällaisissa tilanteissa perusteluiden tulee olla aukottomat, jotta poikkeaminen voidaan myöntää. Muissa tapauksissa tulisi ensin tarjota palvelua vähintään etäpalveluna, jotta tilanne voidaan varmentaa. Näin turvataan, että ihmisten oikeus saada palveluita on todella selvitetty ennen poikkeamisen myöntämistä.

Lapin liitto painottaa, että poikkeamisille täytyy olla erittäin painavat perusteet, eikä poikkeamismahdollisuuksien hyödyntämisestä saa tulla yleistä käytäntöä.

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)

Lapin liitto näkee, että ensisijaisesti asiakaspalvelutehtävien, asiakirjan vastaanottamisen ja tiedoksi antamisen tulee säilyttää julkishallinnolla. On kuitenkin ymmärrettävää tilanteissa joissa, julkishallinnosta ei löydy tehtävään toimijaa, mahdollistetaan tehtävän antaminen myös yksityiselle palveluntuottajalle. Nyt esityksessä mainittavia kriteereitä ”luotettava ja asiantunteva” tulee kuitenkin tarkentaa ja valvonnan tulee olla riittävää. Yksityisen palveluntuottajan on ymmärrettävä virkavastuu tehtävien hoitamisessa ja hoidettava mm. asioiden vireilletulon kirjaaminen asianmukaisella tavalla.

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

On hyvä, että yhteisen asiakaspalvelupisteen palvelun päälinjat määritellään yhteisen mallin mukaisesti, mutta mallin tulee olla tästä huolimatta riittävän joustava, kehittyvä ja räätälöitävissä paikallisiin olosuhteisiin. Myös kuntien palvelutarjonta on huomioitava yhteistä palvelumallia laadittaessa.

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

Valtioneuvoston laatimassa valtion palveluiden saatavuuden ja sijoittamisen suunnitelmassa tulee huomioida koko maan tasolla alueelliset erityispiirteet. Harvaan asutut ja pitkien asiointimatkojen maakunnat on huomioitava siten, että asiointi ei aiheuta kohtuuttomia matkoja asukkaille.

Ohjausryhmään tulisi nimetä edustus myös kuntasektorilta ja hyvinvointialueilta, koska kyse on laajasta palvelukokonaisuudesta ja yhteistyöstä.

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)

Lupa- ja valvontavirasto on luonteva taho koordinoimaan ja valvomaan yhteisen asiakaspalvelun mallia ja asiakaspalvelupisteiden sijoittumista. Sille tulee taata riittävät resurssit sekä toimivalta tehtävän suorittamiseksi.

Ehdotamme pykälään 3b lisättäväksi yhteistyön maakunnan liiton kanssa. Maakuntien liitoilla on ajantasainen tilannekuva maakunnan kehityksestä, ja ennakoivaa tietoa, joilla voi olla vaikutuksia palvelutarpeiden tunnistamisessa tulevaisuudessa.

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)

Lapin liitto toteaa valtion viranomaisten asiointipaikkojen osalta, että aukioloaikoja koskevan tiedottamisen tulee olla ajantasaista ja toteutettava riittävällä laajuudella.

9 Muut kommentit

Valtion toimijoiden yhteistyön kuntasektorin kanssa tulee olla tiivistä ja valtion suunnasta aloitteellista. Alueellisten suunnitelmien linjaukset tulee ottaa huomioon palveluverkostoa rakennettaessa sekä mahdollistettava myös kuntien tarjoamien etäpalveluiden hyödyntäminen palvelutarjonnassa, mikäli tälle nähdään paikallisesti tarvetta täydentävänä palveluna esimerkiksi etäisyyksien vuoksi. Lapin maakunnan kannalta on myös tärkeää huomioida mm. matkailun aiheuttamat sesonkivaihtelut ja sitä kautta mahdolliset palvelutarpeet paineet (mm. verottajan palvelut kausityöntekijöille).

Lapin liitto näkee lisäksi, että Saamelaisalueen palveluissa tulee huomioida asiaankuuluvalla tavalla saamen kielilain mukainen oikeus palveluiden saatavuuteen omalla äidinkielellään sekä mahdollistettava tulkkauspalvelun rinnalla tarvittaessa muita paikallisia ratkaisuja. Organisaatioiden tulee huolehtia siitä, että tarpeelliset dokumentit ja ohjaus ovat saatavilla saameksi.

Takkula Hannu
Lapin liitto

Knutars Heli
Lapin liitto