

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)

-

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

2b

Palveluneuvonnan laatu ja vastuu:

Lausuntoluonnoksissa on korostettu, että asiakaspalvelutehtävien siirtäminen yksityisille toimijoille ei ratkaise käyntiasioinnin järjestämisen haasteita, vaan voi jopa heikentää palvelun laatua ja vastuullisuutta. JHL kannattaa mallia, jossa kaikki palveluneuvojat ovat yhden viranomaisen, esimerkiksi Lupa- ja valvontaviraston, palveluksessa.

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)

2b ja 2d

Ulkoistamisen haasteet:

Ulkoistamisella haetaan kustannussäästöä, mutta samalla huoli viranomaistoiminnan asiakaspalvelun osaamisen heikentymisestä kasvaa. Valtion kaikkien virastojen asiakaspalveluun liittyvä neuvonta on laaja kokonaisuus. Jos asiakaspalvelun vastaukset ovat ulkoa opeteltuja vakiovastauksia, ei lain henki toteudu, ja kansalaiset jäävät ilman riittävää apua. Kilpailuttamisen ei pidä olla itsetarkoitus, vaan kansalaisten palvelun saamisen varmistaminen on ensisijaista. Ammattitaitoisen henkilöstön saaminen valtion omasta henkilöstöstä on oltava ensisijainen vaihtoehto, ja lakiehdotukseen tulisi kirjata, että kilpailuttaminen on toissijainen vaihtoehto ja perustelua vasta sitten, jos virastoista ei löydy henkilöitä asiakaspalvelutehtäviin. Kansalaisille tarjottavassa asiakaspalvelussa tavoitetaan riittävä taso, kun asiakaspalvelun osaaminen varmistetaan ja säilytetään tiivis kytkös virastojen toimintaan.

2d

Ostopalvelun viimesijaisuus:

JHL:n näkökulmasta ostopalvelu tulisi nähdä vain viimesijaisena vaihtoehtona. Kilpailutuksen kautta ei välttämättä löydy riittävästi kiinnostuneita tai päteviä palveluntuottajia, ja alihankinnan mahdollisuus lisää riskejä.

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

2e

Ostopalvelun viimesijaisuuden haasteet:

Aiemmat yhteispalveluhankkeet eivät ole tuottaneet toivottuja tuloksia. Vuoden 2024 lopulla yhteispalvelusopimuksia oli 375, mutta vain 50 asiointipisteessä oli enemmän kuin kaksi toimeksiantajaa. Tämä osoittaa, että vapaaehtoinen yhteistyö ei ole riittänyt, ja tarvitaan vahvempaa ohjausta ja sitovaa lainsäädäntöä.

2e

Työsuojelun haasteet:

Asiakaspalvelun osaamisen varmistaminen on myös työsuojelukysymys, sillä on yhteys henkilöstön työn kuormitukseen ja työhyvinvointiin. Tämä koskee niin asiakaspalvelussa kuin itse virastoissa työskenteleviä.

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)

2e ja 3b

Henkilöstön asema ja työehdot:

JHL korostaa, että henkilöstön asema tulee turvata muutoksissa. Palveluneuvontatehtävissä toimivien tulee olla virkasuhteessa valtion viranomaiseen, jotta voidaan varmistaa työsuojelulliset näkökulmat, riittävä tiedonkulku yhteispalvelutoimipisteissä, yhdenmukaiset työehdot ja osaamisen kehittäminen.

2e ja 3b

Työturvallisuus:

Työturvallisuuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota asiakaspalvelussa, jossa väkivallan uhkan tunnistetaan olevan merkittävä työturvallisuusriski. Valtion yhteisten työympäristöjen työturvallisuusvastuut on hajautettu jokaiselle työnantajalle erikseen, mikä heikentää työturvallisuuden kokonaisuuden hallintaa. Asiakaspalvelun ulkoistamisella työturvallisuuden varmistaminen ja työturvallisuuslain edellyttämä ennakkoinnin periaate heikkenee edelleen. Tällöin asiakaspalveluhenkilöstön turvallisuuden kokemus ja vähäinen kiinnittyminen työpaikkaan heikentää työhyvinvointia. Lupa- ja valvontaviraston vastuu asiakaspalveluhenkilöstön järjestämisestä toteutuu parhaiten, kun henkilöt palkataan suoraan lupa- ja valvontavirastoon, mikäli henkilöjä ei ole saatavissa muusta virastosta.

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)

-

9 Muut kommentit

Yleiskanta:

Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry suhtautuu kriittisesti ehdotukseen, jonka mukaan valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtäviä voitaisiin hankkia yksityisiltä palveluntuottajilta. JHL katsoo, että valtion viranomaisten asiakaspalvelu on julkinen tehtävä, joka tulee säilyttää viranomaisten omana toimintana. Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry myös yhtyy Ammattiliitto Pron jättämään lausuntoon.

Sulin Tiina
Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry