

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)**

Tavoitteena oleva palvelujen saatavuuden turvaaminen on oikeansuuntainen.

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

Palveluverkkoa rakentaessa on huomioitava maantieteellisten etäisyyksien lisäksi julkisen liikenteen saatavuus. Siksi vähintään seutukeskuksissa, kuten Iisalmessa, on säilytettävä ainakin yksi fyysinen asiointipiste, joka näin ollen palvelee 50 000 asukkaan Ylä-Savon seutukuntaa.

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

Poikkeaminen palvelujen tarjoamisesta on tehtävä läpinäkyvien ja selkeiden kriteereiden kautta. Lisäksi poikkeamisesta on tehtävä ennakollinen vaikutusten arviointi, jossa huomioidaan erityisesti ikääntyvä väestö.

Poikkeamista koskevissa kriteereissä on varmistettava arvioinnin lähtökohta. Palvelujen käyttömäärissä on huomioitava lähtötilanne ja siihen vaikuttaneet tekijät, esim. missä ja milloin palvelu on aiemmin ollut saatavissa.

**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)**

Yksityisen palveluntuottajan laadun ja tietoturvan valvontaa on tarkennettava, vastuukysymykset vaativat täsmentämistä. Delegointi yksityiselle palveluntuottajalle ei saa vaarantaa kansalaisten luottamusta palvelujen laatuun.

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

Yhteinen malli on voi antaa raamit palvelujen tarjoamiselle, mutta samalla on huomioitava paikallinen joustavuus. 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)**

Valtakunnallinen ohjaus ja suunnitelma vaativat myös paikallista kuulemista, eli se ei saa syrjäyttää paikallisia ja seudullisia tarpeita. Viranomaisten veloitteet palvelujen tarjoamisesta vaativat pitkäjänteistä ja pysyvää resurssointia, kuten esitetystä kahdeksan vuoden ajanjaksolla, mutta sitä tulee pystyä tarkentamaan ja päivittämään nopeastikin toimintaympäristön muutosten myötä.

**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)**

Asiointipaikkoja niiden aukioloaikoja koskevissa päätöksissä on huomioitava asiointipaikkojen sijainti, saavutettavuus julkisilla kulkuneuvoilla sekä paikallisen elinkeinorakenteen ja väestön tarpeet.

**9 Muut kommentit**

-

Puumalainen Niina  
Iisalmen kaupunki