

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)

-

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)

-

9 Muut kommentit

Vammaisfoorumi on 29 valtakunnallisen vammaisjärjestön yhteistyöjärjestö, jonka tarkoituksena on YK:n vammaisten ihmisten oikeuksia koskevan sopimuksen mukaisesti edistää vammaisten ihmisten yhdenvertaisen osallistumisen mahdollisuuksia yhteiskunnassa. Vammaisfoorumi edustaa jäsenjärjestöjensä kautta noin 223 000 vammaista ja pitkäaikaissairasta ihmistä.

Kiitämme lausuntopyynnöstä.

Vammaisfoorumi pitää esitysluonnoksen tavoitetta ihmisten yhdenvertaisuuden turvaamiseksi viranomaisasiointinnissa kattavan valtakunnallisen käyntiasiointiverkon avulla erittäin tärkeänä ja kannatettavana. Erityisen tärkeää on, että mahdollisuus asioida hallinnossa ja saada hallinnon palveluita yhdenvertaisesti myös tosiasiallisesti toteutuu. Yhdenvertaisuuden ja valinnanvapauden käytännön toteutumista tulee kinn seurata ja arvioida.

Palveluiden saatavuudesta tulee huolehtia kaikkien viranomaisten tai julkista hallintotehtävää hoitavien toiminnassa, myös kunnissa ja hyvinvointialueilla. Palveluiden käytön tulee olla mahdollista myös henkilöille, joilla ei ole käytössään sähköisen asiointin mahdollistavia laitteita, ja jotka tarvitsevat sähköiseen asiointiin digitukea. Lakiehdotuksen keskeisenä käsitteenä on useissa kohdissa ”asiakaspalvelu”. Tämän käsitteen määrittely on erityisen tärkeää jatkovalmistelussa. Asiakaspalvelu sisältää asianmukainen ja saavutettavissa olevan neuvonnan ja se on keskeistä hallinnossa asioivien yhdenvertaisuuden ja hyvän hallinnon sekä perusoikeuksien toteutumisen kannalta. Palveluita pitää olla riittävästi ja niiden tulee olla kaikkien saavutettavissa. Tätä tulee tarkastella ennen kaikkea erilaisten asiakkaiden näkökulmasta.

Etäpalvelupisteissä tulee huomioida laajasti esteettömyys ja saavutettavuus (mm. fyysiset tilat, induktiosilmukan tai muiden apuvälineiden käyttö sekä kognitiivinen saavutettavuus). Tilojen ja

laitteiden lisäksi tulee kiinnittää huomiota saatavilla olevaan neuvontaan ja sen riittävään saatavuuteen. Lisäksi on tärkeää varmistaa etäpalvelua tarjoavien viranomaisien riittävä kohtaamisosaaminen sekä lisätä tietoa saavutettavuudesta eri käyttäjäryhmien näkökulmasta. Jotta esityksen tavoitteet ja yhdenvertaisuus toteutuisivat, on asiakaspalvelupisteissä huomioitava esteettömyys (YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan sopimuksen artikla 9). Tietoa asiakaspalvelupisteistä on saatava saavutettavasti ja monikanavaisesti.

Käyntiasiointi parantaa merkittävästi vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia asioida viranomaisissa ja näin turvaa haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten asiointia. Käyntimahdollisuuden lisäksi on erittäin tärkeää säilyttää mahdollisuus puhelinasiointiin. Neuvonnan ja ajanvarauksen hoitaminen puhelimitse varmistaa sitä, että asiointi tapahtuu tarkoituksenmukaisesti asiointipisteessä, eikä esim. kuljetuspalvelumatkoja kulu tarpeettomiin käynteihin asiointipisteellä. Puhelinasiointilla varmistetaan myös se, että ihmiset voivat itsenäisemmin hoitaa asioitaan, kun tarpeeton siirtyminen ja mahdollisesti toisen henkilön avustaminen jäävät pois. Erityisen merkittävää puhelinasiointi ja neuvonta on haavoittuvassa asemassa oleville henkilöille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköisiä asiointikanavia kotona ja joille monimutkaisten valintojen tekeminen (esim. numerovalikoista) on haastavaa. Tärkeä osa yhdenvertaisen asioinnin turvaamisessa on monikanavaisella ja saavutettavalla viestinnällä. Palveluiden (sekä käynti- että puhelinpalvelu) aukioloajat ja paikat tulee olla selkeästi ilmoitettu, ja tietojen on oltava helposti löydettävissä. Aukioloaikojen tulee olla mahdollisimman muuttumattomat, jotta asiakas ei tee turhia matkoja asiointipaikkaan.

Palvelulain 2 d §:ssä ehdotetaan säädettäväksi mahdollisuudesta antaa yhteispalvelulain 6 §:n 1 §:n 1 momentin 1–8 kohdissa tarkoitetut momentin tarkoitetut tehtävät yksityiselle palveluntuottajalle. Mikäli palvelutehtäviä annetaan yksityisille palveluntuottajille, tulee varmistaa missä asemassa ja tehtävässä ne toimivat ja kiinnittää erityistä huomiota palveluntuottajien valvontaan.

Vammaisjärjestöissä on runsaasti asiantuntemusta saavuttavuus ja esteettömyyskysymyksissä. Tätä asiantuntemusta kannattaa hyödyntää paikallisesti palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa.

Vammaisfoorumi ry

Maija Aatelo Anni Kyröläinen

varapuheenjohtaja pääsihteeri

p. 045 217 4936

anni.kyrolainen@vammaisfoorumi.fi

Ignatius Katri
Vammaisfoorumi ry