

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)

Pykälässä olisi hyvä määritellä tarkemmin ne valtion viranomaiset, joita koskee velvollisuus osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Suunnitelmissa on kyllä säätää tästä valtioneuvoston asetuksella, mutta lähtökohtaisesti olisi tärkeää saada tästä selkeä kirjaus palvelulakiin. Myös Kelan sisällyttäminen palveluvelvollisuuden piiriin olisi hyvä selvittää. Kelan palveluiden merkitys kokonaisuudessa on merkittävä palveluiden yhteen kokoamisessa.

On tärkeää myös miettiä, miten saataisiin valtion asiakaspalvelupisteisiin mahdollisuuksien mukaan yhdistettyä kuntien ja hyvinvointialueiden neuvontapalveluja tai tehdä selkeää yhteistyötä kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa.

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

Palvelupisteiden kannalta on erittäin tärkeää, että kaikkia valtion palveluja on saatavissa eikä mikään taho jää pois vähäisin perustein kokonaisuudesta.

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

Myös valtion viranomaisen poikkeamien salliminen vaatii kirjauksessa tarkennusta. Luonnoksen kirjaukset merkitsevät, että valtion palveluviranomainen voi varsin helposti vetäytyä yhteisestä

palvelupisteestä mm. taloudellisin perustein. Kyse on kuitenkin asukkaiden palveluista ja kokonaistaloudellisuudesta ja siksi palveluiden tulee olla kattavia. Koko maan tasolla on tärkeää, että palveluverkosto on sisällöltään yhtenevä ja tasapuolinen.

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)

Lähtökohtaisesti valtion palvelujen tarjoamisen tulee olla julkisen toimijan käsissä.

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

Ei kommentoitavaa.

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. Kaikki eivät välttämättä pysty käyttämään digitaalisia palveluja. Maakuntakeskuksiin on perustettava laajan palvelun neuvonta- ja ohjauspisteet sekä mahdollistettava asiakirjojen jättäminen. Myös seutukunnissa, joista on pitkä matka maakuntakeskukseen, tulee tarjota mahdollisuuksien mukaan valtion palveluja. Valtakunnallisessa suunnitelmassa on korostettava yhteistyötä kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa niin, että palvelut turvataan maan laajuisesti.

Valtion yhteistä asiakaspalvelua seuraamaan perustetaan ohjausryhmä neljäksi vuodeksi ja lakiluonnoksen mukaan siihen nimetään vain valtion ao. palveluviranomaisia. Kyse on laajasta palvelukokonaisuudesta sekä yhteistyöstä ja siksi olisi tarkoituksenmukaista, että työryhmään nimetään ilman päätösvaltaa myös edustus kuntasektorilta ja hyvinvointialueilta. Tämä edesauttaisi lain mukaisen palvelutavoitteen toteutumista.

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 valvontavirastolle tulee taata riittävä toimivalta ja resurssit niin, että varsinkin valtion palvelujen asiakaspalvelupisteiden toiminta on laajaa ja alueellisesti kattavaa koko maassa pitkät etäisyydet huomioiden.

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)

Ei kommentoitavaa.

9 Muut kommentit

Valtioneuvosto on tehnyt päätöksen valtion palveluiden saatavuudesta ja toimintojen sijoittamisesta ja se on kirjattu valtakunnalliseksi suunnitelmaksi vuosille 2024–2027. Suunnitelman mukaan tavoitteena on, että valtion käyntiasiointi on koottu yhteisiin palvelupisteisiin vuoteen 2030 mennessä siten, että väestöllä on pääsääntöisesti enintään tunnin etäisyys niihin tieverkkoa pitkin. Yhteisissä palvelupisteissä tarjottaisiin valtion palvelujen lisäksi mahdollisimman laajasti myös Kelan, kuntien ja hyvinvointialueiden palveluja. Esityksessä säädettäisiin valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan järjestämisestä lisäämällä palvelulakiin sitä koskevat säännökset. Laissa säädettäisiin valtion asiakaspalvelutoiminnan suunnittelusta, toimeenpanosta, seurannasta ja ohjauksen järjestämisestä.

Valtion asiakaspalvelutoiminnalla on turvattava yhdenvertaiset palvelut kohtuullisen matkan päähän koko maassa, eivätkä matka-ajat saa olla liian pitkiä harvaan asutuissa ja pitkien etäisyyksien maakunnissa kuten Etelä-Savossa. Myös on edelleen otettava huomioon asukkaat, joilla ei ole osaamista tai laitteistoa digitaaliseen asiointiin. Perustuslain mukainen yhdenvertaisuus on turvattava valtion palveluiden saatavuudessa tai vaarana voi olla syrjäytymisen ja epätasa-arvon kasvu. Asiointimahdollisuuksien tulee vastata myös erityisryhmien kuten vanhusten ja sairaiden tarpeisiin.

Etelä-Savon maakuntaliitto Kirjaamo
Etelä-Savon maakuntaliitto