

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)

Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy (Hyvil) kiittää mahdollisuudesta lausua hallituksen esitysluonnoksesta laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain (jatkossa palvelulaki) muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta.

Kokonaisuudessaan Hyvil kannattaa valtionhallinnon eri toimintojen ja virastojen yhteisten toimitilojen, asiointipisteiden sekä asiakaspalvelun kehittämistä siten, että kansalaisten asiointi ja palvelujen saavutettavuus, laatu ja kattavuus turvataan kaikkialla Suomessa.

Hyvil on kuitenkin huolissaan siitä, miten muiden viranomaisten kuin palvelulain perusteella määriteltyjen valtion hallinnon toimijoiden yhteistyö- ja vaikutusmahdollisuuksien muutosehdotusten myötä käy. Hyvinvointialueet on julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (jatkossa yhteispalvelulaki) 2 §:ssä määritelty yhdeksi yhteispalvelulain soveltamisalaan kuuluvaksi toimijaksi, mutta tässä lakiluonnoksessa hyvinvointialueiden suorat vaikutusmahdollisuudet yhteispalvelujen kehittämistä ohjaavissa ja päättävissä valtakunnantason elimissä näyttävät poistuvan kokonaan. Esitysluonnoksesta herääkin erityinen huoli siitä, heikkenevätkö muiden paikallisten ja alueellisten viranomaisten vaikutus- ja yhteistyömahdollisuudet epätarkoituksenmukaisella tavalla, kun julkisen hallinnon yhteistyöstä tulee aiempaa valtiokeskeisempää.

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

Hyvilin näkemyksen mukaan yhteisissä asiointipisteissä annettavan asiakaspalvelun käsitettä tulisi jatkovalmistelussa vielä täsmentää sekä huomioida esityksen jatkovalmistelussa nykyistä paremmin tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät näkökulmat.

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

Hyvil toteaa, että ehdotettu sääntely vaikuttaa vielä olevan varsin monitulkintaista. Riskinä näyttäisi olevan, että hyvistä tavoitteista huolimatta monen eri asian hoitaminen samalla asiointikerralla ei välttämättä ole aina mahdollista ja yhteisten asiointipisteiden sijoittelun suhde kunkin lailla velvoitetun toimijan omiin asiointipisteisiin jää epäselväksi.

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

Ehdotetuissa muutoksissa jää myös epäselväksi, mikä on jatkossa muiden kuin palvelulain soveltamisalaan kuuluvien julkisen hallinnon viranomaisten, kuten hyvinvointialueiden, rooli. Epäselväksi jää, miten muutokset vaikuttavat niiden toimintaan ja toisaalta mitkä esimerkiksi ovat niiden vaikutusmahdollisuudet asiakaspalvelumalliin ja sen kehittämiseen.

Hyvilin näkemyksen mukaan valtion yhteistä asiakaspalvelumallia kehitettäessä myös hyvinvointialueiden järjestämisvastuulla olevien sotepe-palvelujen järjestämisen yhteistyömahdollisuudet tulee huomioida ja varmistaa, että myös hyvinvointialueet ovat mukana mallin suunnittelussa.

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

Esitysluonnoksessa ehdotetaan, että yhteispalvelulain 10 a §:n 3 momentissa säädetty yhteispalvelun neuvottelukunta kumotaan ja sen tilalle tulisi jatkossa Lupa- ja valvontaviraston asettama ja koordinoima ohjausryhmä. Ohjausryhmän jäsenistöön ehdotetaan esitysluonnoksessa mukana olevan asetusluonnoksen mukaan asiantuntijajäseneksi ainoastaan Kansaneläkelaitosta yhteisiin asiointipisteisiin velvoitettujen valtion toimijoiden lisäksi. Palvelulain 4 §:n mukaiseen yhteistyöryhmään ja sen kokoonpanoon ei ehdoteta muutosta. Voimassa olevassa 4 §:ssä hyvinvointialueita ei ole huomioitu yhteistyöryhmän kokoonpanossa.

Hyvilin näkemyksen mukaan myös hyvinvointialueilla tulisi olla jäsenyys palvelulain 4 §:n mukaisessa yhteistyöryhmässä sekä asiantuntijajäsenyys uudessa yhteispalvelun neuvottelukunnan korvaavassa Lupa- ja valvontaviraston asettamassa ohjausryhmässä. Hyvinvointialueet ovat keskeisiä alueellisia toimijoita ja valtion sekä laajemminkin julkisen hallinnon palveluverkkoa uudistettaessa, palveluverkkojen yhteensovittaminen ja kaikkien mahdollisten synergiaetujen etsiminen ja arvioiminen on tärkeää. Mikäli hyvinvointialueilla ei ole roolia ja vaikutusmahdollisuuksia

valtakunnantason kehittämistä ohjaavissa ja päättävissä toimielimissä, voidaan päätyä epätarkoituksenmukaiseen palveluverkkojen eriytymiseen tai päällekkäisyyteen sekä jo syntyneiden hyvien yhteistyömallien purkautumiseen (vrt. esim. Etelä-Karjala).

Esitysluonnoksesta jääkin tuntuma, että uusien hallintorakenteiden muodostumisen vaikutuksia valtionhallinnon eri palvelujen palveluverkon suunnitteluun ja laajemminkin palvelulain ja yhteispalvelulain yhteensovittamista ei ole riittävästi kokonaisuutena arvioitu. Monin kohdin tässä esitysluonnoksessa hyvinvointialueiden tarpeelliseksi katsotut palvelut mainitaan mahdollisina yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin sijoitettavina palveluina, mutta tosiasialliset suorat vaikutusmahdollisuudet yhteistyön reunaehtojen rakentamiseen sekä asiointipisteiden sijoitteluun näyttävät jäävän pelkästään asetusluonnoksen 3 §:ään sisältyvän kuulemisen varaan, mitä Hyvil ei pidä riittävänä vaikuttamismahdollisuutena.

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

Esitysluonnoksessa esitettyjen kansainvälisten esimerkkien valossa tunnin matkaa autolla voi pitää varsin pitkänä ja joillekin kohderyhmille jopa käyntiasioinnin estävänä etäisyytenä esimerkiksi alueilla, joissa julkisen liikenteen kattavuus on vähäinen. Esitysluonnoksessa vaikutetaankin vahvasti kiinnittyvän fyysisiin seiniin ja digitalisaatioon, vaikka sinänsä kannatettavasti korostetaan käyntiasioinnin turvaamisen tärkeyttä. Keskittyminen yksinomaan digitalisaatioon ja paikkasidonnaisuuteen liikkuviin palvelumalleihin panostamisen sijaan voi kokonaistaloudellisesti ja palvelujen saavutettavuuden näkökulmasta osoittautua ongelmalliseksi. Suomen kaltaisessa maassa fyysisten, monia palveluja yhteen kokoavien asiointipisteiden ja digitaalisten palvelujen kehittämisen lisäksi tulisi vahvasti kehittää myös liikkuvia palvelumalleja yhdessä kaikkien julkisten toimijoiden kesken.

Kokonaisuutena yhteispalvelulain ja palvelulain välinen suhde vaikuttaa monimutkaiselta ja vaikeasti hahmotettavalta, mihin jatkovalmistelussa tulisi kiinnittää huomiota.

Vogt Ellen
Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy