

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)

Etelä-Pohjanmaan liitto kiittää mahdollisuudesta lausua lakiesityksestä.

Pidämme ehdotusta valtion asiakaspalvelutoiminnan yhteisestä järjestämisestä kannatettavana. Kävijäpalveluiden yhteensovitus yhteisissä tiloissa yhtenäisin perustein parantaa yleensä palvelujen yhdenvertaista saatavuutta.

Palveluverkon suunnittelussa tulee ottaa huomioon meneillään olevan Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -hankkeen alueellinen työ.

Pykälän 2 a ”Yhteinen asiakaspalvelupiste” kohdalla on kiinnitettävä huomiota siihen, ettei se jää kirjaukseltaan liian epäselväksi ja tulkinnanvaraiseksi. Laissa tulee linjata tarkemmin periaatteet valtion käyntiasiointiverkon kattavuudesta. Palveluvelvollisuuden piiriin tulee sisällyttää myös Kela, vaikka se ei suoranaisesti kuulu valtion palvelutoimintaan. Kelan palveluiden merkitys kokonaisuudessa on erittäin merkittävä ja sen poisjääminen palvelupisteistä vaarantaisi pahimmillaan lain tarkoituksen palveluiden yhteen kokoamisesta.

Tavoitteeksi asetettu tunnin asiointietäisyys lähimpään yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen tieverkkoa pitkin vaatii rinnalleen muutakin tarkastelua, esimerkiksi julkisen liikenteen saavutettavuus sekä erityisryhmien mahdollisuus liikkua palveluiden äärelle. Jotta lakiehdotus ei

johda kansalaisten alueelliseen eriarvoistumiseen, lähtökohtana tulisi olla, että valtionhallinnon palveluja on saatavilla jokaisessa kunnassa.

Ongelmana on kuitenkin se, että juuri ne ryhmät, joille käyntiasiointi on tärkeintä, eivät useinkaan omista autoa tai ajokorttia tai ovat muutoin kyvyttömiä käyttämään yksityisiä liikenneyhteyksiä yhteispalvelupisteeseen pääsemiseksi. Samat ryhmät ovat myös usein kykenemättömiä käyttämään julkisia liikenneyhteyksiä sairauden, vamman, osaamisen tai muun syyn takia. Suurin ongelma on kuitenkin julkisten liikenneyhteyksien puute.

Yhteispalvelupisterakennetta suunniteltaessa on huomioitava julkisten liikenneyhteyksien toimivuus niin, että jokaisella on mahdollisuus kohtuullisuuden rajoissa tosiasiallisesti hoitaa asiointi yhteispalvelupisteessä kohtuullisessa ajassa ja kohtuullisin kustannuksin.

Valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien mahdollinen siirtäminen yhteispalvelusopimuksella kuntien hoidettavaksi tulee olla kunnille vapaaehtoista, tästä tulee maksaa asianmukainen korvaus ja tähän tulee osoittaa myös asianmukaiset henkilöresurssit.

Säännöstasolla on tärkeää täsmentää, että jokainen palveluun osallistuva, valtion viranomainen tai muun hallinnon tason viranomainen, on velvollinen osallistumaan palvelun tuottamisen kustannuksiin. Esitysluonnoksen perusteella jää epätietoisuutta, tarkoittaako ”yhteispalvelusopimus” tässä yhteydessä yhteispalvelulain perusteella laadittavaa ja sen mukaista sopimusta vai asiakaspalvelulakiin perustuvaa muuta yhteispalvelusopimusta.

Ehdotettu sääntely koskisi ainoastaan joitakin valtion viranomaisia. Palveluiden saatavuudesta tulee huolehtia myös muiden viranomaisten tai julkista hallintotehtävää hoitavien muiden kuin viranomaisten toiminnassa sekä kunnissa ja hyvinvointialueilla.

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

Kannatamme ehdotusta, jonka mukaan viranomaiset velvoitetaan tarjoamaan asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä joko sijoittamalla henkilökunta yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen tai tarjoamalla yhteistä etä- ja tulkkauspalveluratkaisua etäpalveluna.

Pykälän 2 b perusteluteksteissä korostuu käyntiasioinnin määrän seuranta. Käyntien määrän lisäksi on tarpeen seurata myös missä tehtäväryhmissä käyntiasiointi valitaan useammin palvelumuodoksi. Näin voidaan tunnistaa palvelut, joissa asiointi on hankalaa joko prosessin monimutkaisuuden tai kirjallisten ohjeiden ja säädösten epäselvyyden vuoksi. Seurantatietoja voidaan hyödyntää laajemminkin valtion palvelujen kehittämisessä.

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

Tietyissä tilanteissa voi olla tarpeen poiketa velvollisuudesta tarjota asiakaspalvelua yhdessä asiakaspalvelupisteessä. On kuitenkin varmistettava, että poikkeukset ovat perusteltuja eivätkä ne heikennä palvelujen saatavuutta ja yhdenvertaisuutta.

Pykälässä ehdotetaan, että valtioneuvoston neljän vuoden välein asettamalla ohjausryhmällä olisi harkintavalta edellytysten täyttymisen arvioimiseksi. Käytännössä viranomaiset arvioisivat siis itse oman palvelutarjontansa tarvetta. Paikallinen tieto ja ymmärrys alueen väestön palvelutarpeista sekä toimintaympäristön asettamista mahdollisuuksista ja rajoitteista on kuitenkin alueen asukkailla itsellään. Palvelutarpeen arviointiin tulisikin ohjausryhmän ja alueellisten valmisteluryhmien (3 b §) ohella osallistaa myös kuntien ja järjestöjen edustajia.

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)

Jatkovalmistelussa tulee säätää tarkemmin palvelutason laadusta ja valvonnasta. Vaikka valvontaviranomainen hyväksyisi alihankkijan, usean välikäden käyttö voi johtaa siihen, että käytännön valvonta, asiakaspalautteisiin reagoiminen ja osaamisen varmistaminen heikkenee. Ikääntynyt ei välttämättä tiedä, kenelle voi tehdä muistutuksen tai valituksen vastuutahojen jäädessä epäselviksi.

Kohta "Palveluntuottajan on oltava luotettava ja asiantunteva" jättää avoimeksi sen, mitä asiantuntemuksella tarkoitetaan. Asiantuntemus iäkkäiden asiakkaiden erityistarpeiden kohdalla tarkoittaa esimerkiksi muistisairaiden, kommunikaatio-ongelmista kärsivien ja toimintakyvyltään rajoittuneiden ihmisten kanssa asiointia. Palvelun laatu ja henkilöstön osaaminen ei näin tule turvatuksi ikääntyneiden tarpeiden näkökulmasta.

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

Asiakaspalvelun mallin tulee olla joustava, kehittyvä ja paikallisiin olosuhteisiin räätälöity. Asiakaspalvelumallin tulisi mahdollistaa käyntiasiointi kohtuullisin, alle tunnin asiointimatkoin. 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)

Korostamme, että valtakunnallisessa suunnitelmassa ja strategiatasolla tulee varmistua valtion käyntiasiointiverkon riittävästä laajuudesta ja tiheydestä sekä maakuntakohtaisten palvelujen turvaamisesta. Ohjausryhmään tulisi nimetä edustus myös kuntasektorilta ja hyvinvointialueilta, koska kyse on laajasta palvelukokonaisuudesta ja yhteistyöstä.

Asiakaspalvelupisteiden sijoittamisessa aivan keskeisessä ja ensisijaisessa asemassa on palveluiden yhdenvertainen saatavuus. Siitä ei ohjausryhmän päätöksenteossa asiakaspalvelupisteiden sijoittamisessa mainita luonnoksessa lainkaan.

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 valvontavirasto on luonteva taho koordinoimaan ja valvomaan yhteisen asiakaspalvelun mallia ja asiakaspalvelupisteiden sijoittumista.

Ehdotamme pykälään 3b lisättäväksi yhteistyön maakunnan liiton kanssa. Maakuntien liitoilla on ajantasainen tilannekuva maakunnan kehityksestä, ja ennakoivaa tietoa, joilla voi olla vaikutuksia palvelutarpeiden tunnistamisessa tulevaisuudessa.

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

9 Muut kommentit

Yhteispalveluja on pyritty kehittämään maassamme jo pitkään valtion taholta, mutta tulokset eivät ole vastanneet asukkaiden ja alueiden toiveita. Koordinaation puute ja eri palveluviranomaisten vetäytyminen suunnitellusta yhteistyöstä ovat olleet syynä valitettavan laihoihin tuloksiin yhteispalveluissa.

On toivottavaa, että nyt lausunnolla olevaan palvelulakiin saadaan riittävän painavat kirjaukset siitä, että valtion palveluviranomaisten on yksiselitteisesti osallistuttava suunniteltuihin asiakaspalvelupisteisiin. Muuten lain tarkoitus ja vuosia tavoiteltu todellinen yhteispalvelu karkaa jälleen kerran käsistä. Hyvällä yhteistyöllä turvataan kansalaisten palvelut varsinkin niille, joilla on rajoitteita käyttää digitaalisia palveluja.

Koskela Maarit

Etelä-Pohjanmaan liitto - Lausunnon ovat valmistelleet maakuntajohtaja Heli Seppelvirta ja maakunta-analytikko Marko Rossinen