

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)

Valvira kiinnittää huomioita siihen, että säädöksessä tiloista käytetään termiä saavutettava ja yksityiskohtaisissa perusteluissa käytetään termiä esteettömyys. Valvira katsoo, että lain ymmärrettävyyden parantamiseksi termejä tulisi käyttää yhtenäisesti.

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)

Säädöksen yksityiskohtaisissa perusteluissa (s. 43) 1 momentin 4 kohdassa todetaan, että Lupa- ja valvontavirasto ylläpitäisi tilannekuvaa ja tuottaisi seurantatietoa palvelutarpeista, valtion yhteisen asiakaspalvelun saatavuudesta ja valtion yhteisistä asiakaspalvelupisteistä. Valvira katsoo, että perustelutekstejä tulisi vielä täsmentää kuvaamalla selkeämmin sitä, minkälaista tietoa Lupa- ja valvontaviraston tulisi tämän säädöksen perusteella tuottaa. Lisäksi on syytä huomioida, että tämän hetkisten tietojen mukaan Lupa- ja valvontavirasto ei ole saamassa riittäviä resursseja tällaisen tehtävän hoitamiseen. Tämän hetkisten tietojen mukaan uudella Lupa- ja valvontavirastolla on resurssiensa puolesta hyvin heikot valmiudet tällaisten tietojen tuottamiseen.

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

Asiakaspalvelupisteet ovat työympäristönä sellaisia, että niihin saattaa liittyä erityisiä kysymyksiä työturvallisuuden ja työsuojelun näkökulmasta. Tätä näkökulmaa ei kuitenkaan ole huomioitu esityksessä kattavasti. Valvira toteaa yleisenä huomiota, että palvelupisteitä koskevassa valmistelutyössä tulee varmistua siitä, että työturvallisuutta ja työsuojelua koskevat näkökohdat tulevat riittävällä tavalla huomioituksi.

Asetusluonnoksessa valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta 3 §:ssä on säädetty Lupa- ja valvontaviraston velvollisuudesta kuulla eri osapuolia valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskevassa valmistelussa. Valvira kiinnittää huomiota siihen, että kohdassa 1 lueteltujen kuultavien tahojen listassa ei ole huomioitu mielenterveys- ja päihdekuntoutujia edustavia järjestöjä, joiden huomioiminen listalla voisi Valviran näkemyksen mukaan olla perusteltua.

Henriksson Markus
Valvira

Lehmusto Noora
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira