

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)

Valtion käyntiasiointiverkko rakentuisi tämän lain mukaisesti suunnitellusta, toimeenpannusta ja ohjatusta yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkosta, joten lain myötä palvelu yhdenmukaistuisi. TEM pitää ehdotusta valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta selkeänä ja kannatettavana. TEM:n hallinnonalan osalta palveluverkko koskee ELY-keskuksia ja jatkossa perustettavia elinvoimakeskkuksia, joiden käyntiasiakaspalvelujen tarve on kuitenkin vähäinen.

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

- Esityksen perusteluissa todetaan, ettei säännös estä sitä, että tässä laissa tarkoitettu yhteinen asiakaspalvelupiste on myös viranomaiskohtaisessa sääntelyssä tarkoitettu viranomaisen toimipaikka. Käsillä oleva sääntely ei kuitenkaan edellytä, että näin olisi. Erityisesti silloin, kun yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen osallistuva viranomainen tarjoaa asiakaspalveluaan etä- ja -tulkkauspalveluratkaisun avulla ja sijoittamatta asiakaspalvelupisteeseen omaa henkilöstöään, yhteistä asiakaspalvelupistettä ei säädettäne viranomaisen toimipaikaksi eikä pidettäne tällaisen viranomaisen henkilöstöön kuuluvan virkapaikkana. TEM pitää tätä tärkeänä näkökohtana. TEM pitää tätä tärkeänä näkökohtana. Lisäksi ministeriön mielestä tällaisissa tapauksissa on tarpeen miettiä, kuka kustantaa asiakaspalvelupisteen ja erityisesti paljonko pisteitä Suomeen syntyy.
- TEM toteaa, ettei ELY-keskuksilla ole nykyisellään juurikaan tällaisia merkittävästi tai jatkuvasti tapahtuvia käyntiasiointeja taikka tilanteita, joissa käyntiasiointi viranomaisen palveluissa olisi asiakkaille tai osalle asiakkaita välttämätöntä. Palvelutarve on lähinnä asiakirjojen jättämistä asiakaspalvelupisteessä. Käyntiasiointia ei tapahdu nykyisellään päivittäin eikä välttämättä edes viikoittain. Näin ollen asiakaspalvelupisteet eivät juurikaan ole aluehallinnon näkökulmasta tehtyjä.

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

- ELY-keskusten/elinvoimakeskusten toiminnot sijoittuvat jatkossa pääasiassa YTY-tiloihin. Niiden toiminnan kannalta oleellista on tarkastella, miten kustannukset jaetaan silloin kun asiointi on todella vähäistä ja lähinnä asiakirjojen jättämistä taikka ennakoon sovittuja neuvotteluja/tapaamisia YTY-konseptin mukaisessa kokouskeskuksessa kokoushuoneissa, eivätkä niinkään asiakaspalvelupisteissä.
- On huomattava, ettei vielä ole tietoa paljonko ja miten palvelupisteet sijoittuvat suhteessa valtion YTY-tiloihin, joita on suunnitelmien mukaan yksi/maakuntakeskus.

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)

- On perusteltua, että asiakaspalvelutehtäviä voisi hoitaa myös yksityinen palveluntuottaja. TEM:n hallinnonalalla KEHA-keskus on jo nykyisin hankkinut ELY-keskuksille vastaavaa palvelua ja palvelu on toiminut hyvin. Palvelutarjoajien kilpailuttamisessa, sopimusten laatimisessa ja hallinnoinnissa tulisi kuitenkin löytää hallinnollisesti mahdollisimman kevyt, joustava ja kokonaistaloudellisesti edullinen malli, jotta kustannukset pystytään pitämään kohtuullisina ja julkisen talouden säästötavoitteet huomioon ottavana.

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

- Ehdotettavan valtion yhteisen palvelumallin luominen on perusteltua, mutta tärkeää on pykälän perusteluissa todettu tavoite, ettei säännös muodostuisi esteeksi yhteisen asiakaspalvelutoiminnan kehittämiseksi. Alueelliset ja kunkin palvelupisteen viranomaiskokoonpanon vaihtelevat tarpeet tulee olla ensisijaiset, kun sovelletaan yhteistä raamimallia. Virastojen erilaiset palvelumallit ja tarpeet asiakaspalvelupisteille pitäisi pystyä määrittämään ennakoon, jolloin niistä keskustelu olisi helpompaa.

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

- Pykälän perustelujen mukaan valtioneuvosto suunnitelma perustuu hallinnonalarajat ylittävälle kokonaiskuvalle valtion palveluiden tarpeen ja saatavuuden sekä yksiköiden ja toimintojen sijoittumisen tilasta. Perusteluissa jää kuitenkin avoimeksi, onko tämä se suunnitelma, jossa todetaan, paljonko palvelupisteitä on, ja miten ne sijoittuvat.
- TEM katsoo, että perusteluissa on tarpeen selventää, missä tehdään linjaukset valtion yhteisen asiakaspalvelupisteiden määrästä ja sijoittamisesta. Vaarana on, että palvelupisteiden lukumäärä kasvaa nykyisestä ja siten toimitilakustannukset kasvavat. Se ei ole yhteensopiva kehitys valtiontalouden tuottavuustavoitteiden kanssa, vaan ristiriidassa sen suhteen, että valtion virastot pyrkivät säästösyistä vähentämään toimipisteiden lukumäärää jo nykyisestä, eikä suinkaan lisäämään niitä.

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)

- ei kommentoitavaa

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

Lausuttavana olevaan HE-luonnokseen sisältyy asetusluonnos, jonka 3 §:ssä säädettäisiin kuulemisesta valtion yhteisissä asiakaspalvelutoimintaa koskevassa valmistelussa. Pykälän 2 momentissa säädettäisiin kuulemisten toteuttamisesta vähintään 2 kertaa vuodessa. Vaikka kuulemisen toteuttamistapoja on useita, TEM esittää harkittavaksi, olisiko kuuleminen kerran vuodessa riittävä. Kuulemisen lisäksi kun pykälän 3 momentissa todetaan asiakas- ja sidosryhmäytyytyväisyys selvitysten tekemisestä säännöllisesti kahden vuoden välein.

Reivonen-Kavonius Tarja
Työ- ja elinkeinoministeriö - Alueet ja kasvupalvelut osasto