

Lausunto

22.05.2025

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)

Lakiesityksen lähtökohtana on pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelman kirjaus siitä, että ”siirryttäessä digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaiskanavana on samalla huolehdittava, siitä, että vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia on tarjolla heille, jotka eivät pysty käyttämään digipalveluita”. Tämä on äärimmäisen tärkeä periaate ja lähtökohta, josta tulee pitää kiinni.

Pykälän 2 a § Yhteinen asiakaspalvelupiste heikkoutena on, että tämä jää kirjaukseltaan liian epäselväksi ja tulkinnanvaraiseksi. Laissa tulee linjata tarkemmin periaatteet valtion käyntiasiointiverkon kattavuudesta, eli siitä kuinka tiheä tai harva asiakaspalveluverkoston tulee lähtökohtaisesti olla. Tavoitteeksi asetettu tunnin asiointietäisyys lähimpään yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen tieverkkoa pitkin on omiaan eriarvoistamaan kansalaisia alueellisesti. Lähtökohta tulisi olla, että valtionhallinnon palveluja on saatavilla jokaisessa kunnassa.

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

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

Lakiesityksessä linjataan, että ”valtion viranomaisen tulisi tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, jos valtion viranomaisen palvelut olisivat merkityksellisiä perusoikeuksien toteutumisen kannalta tai palveluissa tai osassa niitä olisi merkittävästi tai jatkuvasti käyntiasiointia taikka käyntiasiointi viranomaisen palveluissa olisi asiakkaille tai osalle asiakkaita välttämätöntä”. Pykälässä myös todetaan, että ”käyntiasioinnin merkittävyyttä arvioitaisiin tarkastelemalla käyntiasiointimääriä suhteessa viikoittaiseen, kuukausittaiseen ja vuositason kokonaisasiakasmäärään”.

On tärkeää ja välttämätöntä huomioida, että alhaisen väestömäärän kunnissa/alueilla käyntiasiointimäärät ovat väistämättä alhaisemmat. Asiakaspalvelupisteiden tarvetta ja välttämättömyyttä tulee arvioida ensisijaisesti palvelujen merkittävyyden perusteella suhteessa väestörakenteeseen ja toimintaympäristöön. Vähäväkisissä maaseutukunnissa väestö on lähtökohtaisesti ikääntyvää, etäisyydet ovat pitkiä, julkista liikennettä ei useinkaan ole, autottomia on merkittävä ja kasvava määrä ja väestön koulutustaso on muuta maata alhaisempi. Myös digitaalisten palvelujen käyttö on osalle väestöstä haastavaa ja jopa mahdotonta erityisesti ikääntymisen, osaamisen puutteiden ja huonojen tietoliikenneyhteyksien vuoksi.

On myös erittäin tärkeää, että valtion palveluja on saatavissa kattavasti eikä mikään taho jää pois kokonaisuudesta vähäisin perustein.

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

Pykälässä ehdotetaan, että viranomainen voisi poiketa velvollisuudestaan tarjota asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä, jos viranomaisen asiointipaikka sijaitisi riittävän lähellä yhteistä asiakaspalvelupistettä. Ja edelleen, että ”riittävän lähellä” sijaitsevana voitaisiin pitää asiointipaikkaa, jonka etäisyys yhteisestä asiakaspalvelupisteestä ei tosiasiallisesti johtaisi siihen, että monet hallinnossa asioivat jättäisivät asiointitarpeistaan huolimatta asioimatta kummassakin yhdellä kertaa. Käytännössä ”riittävän lähellä” arvioiminen voi kuitenkin osoittautua hankalaksi, koska tähän vaikuttaa muun muassa oman auton ja julkisen liikenteen käyttömahdollisuudet. Poikkeamia ei pitäisi sallia kuin aivan erityisistä syistä, jotta lain palvelutarkoitus toteutuu. On tärkeää, että palveluverkosto on sisällöltään yhtenevä ja tasapuolinen koko maassa.

Pykälässä linjataan, että valtioneuvoston neljän vuoden välein asettamalla ohjausryhmällä olisi harkintavalta edellytysten täyttymisen arvioimiseksi. Käytännössä viranomaiset arvioisivat siis itse oman palvelutarjonnan tarvetta. On kuitenkin hyvä muistaa, että paikallinen tieto ja ymmärrys alueen väestön palvelutarpeista sekä toimintaympäristön asettamista mahdollisuuksista ja rajoitteista on alueen toimijoilla itsellään. Palvelutarpeen arviointiin tulisikin ohjausryhmän ja alueellisten valmisteluryhmien (3 b §) ohella osallistaa myös kuntien ja järjestöjen edustajia. Maaseutualueilla maaseutuvaikutusten arviointi (MVA) osallistavana ja päätöksentekoa tukevana menetelmänä tarjoaa tähän oivan välineen.

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

On tärkeää, että malli on joustava ja että sitä kehitetään jatkuvasti vastaamaan paikallisia ja alueellisia tarpeita. Mallin kehittämiseen tulee kytkeä paikallistason tietoa erityyppisiltä alueilta varmistaen myös harvaan asutun maaseudun näkökulma.

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

Laissa esitetään, että ohjausryhmä perustettaisiin hallituskausittain. Käytännössä tämä voi johtaa siihen, että asiointiverkoston laajuuteen ja tuottamistapoihin tulee muutoksia hallituskausittain, mikä ei tue pitkäjänteistä kehittämistä. Ohjausryhmän toimintaa ei tulisi sitoa hallituskausiin.

Ohjausryhmään tulisi nimetä edustus myös kuntasektorilta ja hyvinvointialueilta, koska kyse on laajasta palvelukokonaisuudesta ja yhteistyöstä.

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)

Palvelulaissa linjataan, että ”käytännössä Lupa- ja valvontavirasto suunnittelisi yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamista alueellisissa valmisteluryhmissä yhteistyössä maakunnan liittojen kanssa ja kehittäisi asiakastarpeisiin vastaavaa yhteisen asiakaspalvelun mallia yhteistyössä valtion yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistuvien viranomaisten kanssa”. On tärkeää ja kannatettavaa, että asiakaspalvelupisteiden sijoittamispäätöksiä tehdään yhteistyössä maakuntaliittojen (ja tätä kautta myös kuntien) kanssa, joissa on tarvittava alueellinen tuntemus. Myös asiakkaiden/asukkaiden osallistaminen sijoittamispäätöksiä koskeviin keskusteluihin ja vaihtoehtoisten mallien hahmottamiseen tulisi huomioida jollakin tavoin. Käytännössä tämä voitaisiin toteuttaa maaseutualueilla soveltaen maaseutuvaikutusten arviointia.

Valmistelu- ja suunnittelutyön osalta mainitaan tehtävän laajaa yhteistyötä valtion viranomaisten, Kelan, hyvinvointialueiden, kuntien, maakunnan liittojen ja hallinnossa asioivia edustavien järjestöjen kanssa. Vuoropuhelun ja yhteistyön kehittäminen järjestöjen suuntaan on tärkeää, koska

järjestöt toimivat ruohonjuuritasolla ja heillä on tätä kautta lähtökohtaisesti paras tuntemus ihmisten asiointitarpeista.

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)

Aukioloaikojen osalta on perusteltua selvittää asiakaspalvelun tarjoamista laajemminkin kuin arkipäivisin kello 8.00–16.15, jotta muun muassa työelämässä olevien asiakkaiden palvelutarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan entistä paremmin. Asiakaspalveluaikojen osittainen laajentaminen voisi olla toteutettavissa suhteellisen kustannustehokkaasti yhteisten asiakaspalvelupisteiden myötä.

On pidettävä huolta siitä, että viranomaispalveluista tiedotetaan myös muulla tavoin kuin digitaalisesti. Pykälän kirjaus ”valtion viranomaisen on tiedotettava tehokkaasti verkkosivuillaan ja muilla asiakkaidensa helposti saatavilla olevilla keinoilla” on liian lavea. Mitä ovat ”muut asiakkaiden helposti saatavilla olevat keinot”? Kohta jää liian tulkinnanvaraiseksi, ja kuka ja miten tämän lopulta arvioisi? Lakiin tulisi kirjata sen varmistaminen, että tiedottaminen ei ole yksin digitaalista.

9 Muut kommentit

Laissa tulisi säätää tarkemmin digituen antamisesta koskien digitalisoituvia viranomaispalveluja. Vaikka palveluntarjoajalla on lähtökohtaisesti velvollisuus opastaa palvelujensa käytössä, on tuki digiasioinnissa ja digituen tarjoaminen kaatunut pitkälti järjestöjen harteille. Digituen antamista koskevista velvollisuuksista ja vastuista tulisi säätää tarkemmin ja nimetä valtakunnallinen taho koordinoimaan tätä. Digituen tarpeen arviointi tulisi sisällyttää osaksi yhteispalvelupisteiden palvelutarvearviointia.

Kattilakoski Mari

Maaseutupolitiikan MaalleKo-verkosto (Maaseudun asuttavuus, asuminen ja kotoutuminen maaseudulla) - Yhteinen lausunto maaseutupolitiikan MaalleKo-verkosto ja Kehittämisyhdistys Mansikka ry