

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)

Lapin ELY-keskus esittää, että myös jatkossa organisaatioiden mukana olo yhteispalvelupisteissä olisi harkinnanvaraista. Jokaisella organisaatioilla tulisi kuitenkin olla lakisääteinen velvollisuus organisoida palvelunsa niin, että yhdenvertaisuus toteutuu ja asiakkaat saavat tarvitsemansa neuvonnan, ohjauksen ja digitaalisen tuen. Asiakaspalvelupiste voisi olla yksi vaihtoehto, mutta muutkin vaihtoehdot tulisi mahdollistaa. Esimerkiksi nykyisten ELY-keskusten osalta toimii erinomaisen hyvin yhteistyö esim. kuntien maaseutuhallinnon kanssa ja asiakkaat osaavat hyvin ottaa yhteyttä heihin neuvoa ja apua tarvitessaan olemassa olevien muiden palvelukanavien rinnalla.

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

Hallituksen esityksessä on asetuksella säädetty valtion viranomaisista, joihin lakia sovellettaisiin. Asetusluonnoksen mukaan toimintansa 1.1.2026 aloittavat elinvoimakeskukset kuuluisivat lain soveltamisalaan.

Aluehallinnon uudistusta koskevassa hallituksen esityksessä elinvoimakeskukset on määritelty, että ne olisivat valtion aluehallinnon organisaatioita, joiden toiminnan tarkoitus on tukea alueiden omiin vahvuuksiin ja erityispiirteisiin perustuvaa alueiden kehittämistä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Nyt lausuttavana olevassa hallituksen esityksessä tulevien elinvoimakeskusten roolia ja tehtäviä suhteessa toimintaympäristöönsä ei ole riittävän hyvin tunnistettu ja näin elinvoimakeskukset on rinnastettu asiakaspalvelua tarjoavaksi organisaatioksi huolimatta siitä, että tehtävien luonteessa painottuu verkostoyhteistyö ja vain i osa toiminnasta kohdistuu välittömästi asiakkaisiin.

Nykyisten ELY-keskusten, tulevien elinvoimakeskusten, yksittäisistä asiakkaista suurimman ryhmän muodostavat yhteisöt ja yritykset, jotka hakevat esim. rahoitusta investointeihin tai kehittämiseen. Asiointi tapahtuu monikanavaisesti sähköisesti, kuvayhteydellä tai puhelimella sekä yritysten osalta käyntiasiointina niin, että yritysasiantuntijat tekevät yrityskäyntejä yksin tai yhdessä muiden yrityspalvelutoimijoiden kanssa. Hakemukset toimitetaan sähköisesti. Paperihakemuksia ei oteta vastaan esim. yritysrahoituksiin liittyen.

ELY-keskusten sähköisten asiointikanavien rinnalla toimivat kattavat valtakunnalliset puhelinpalvelut esim. Suomi.fi puhelinpalvelu, Yritys-Suomi puhelinpalvelu ja PK-yritysten rahoitusneuvonta, liikenteen- ja ympäristöasioiden asiakaspalvelukeskukset sekä Ruokaviraston digituki maaseutupalveluihin liittyen. Em. puhelinpalveluista saa tarvittavaa neuvontaa myös sähköisten asiointipalvelujen käyttöön sekä tarvittavaa digitukea. Hyvin usein digituen antaminen edellyttää substanssin tuntemusta eli se ei ole luonteeltaan yleisluonteista tukea/opastusta.

Olemassa olevat varsin kattavat palvelukanavat ja erikoistuneet puhelinpalvelut kuvaavat tulevien elinvoimakeskusten tehtävien laajuutta. Em. tarkoittaa käytännössä, että asiointipisteen asiakaspalveluhenkilöstön voi olla hyvin vaikea hallita palvelujen kokonaisuutta siinä määrin, että he voisivat antaa yleisluonteista neuvontaa ja ohjausta. Käytännön tilanteet todennäköisimmin johtavat yhteydenottoon joko keskitettyyn puhelinpalveluun tai aikavaraukseen asiantuntijalle. Em. voi sisältyä päällekkäisyyttä tai palvelun sisältö ei lopulta vastaa asiakkaan palvelutarvetta.

Yksittäisten kansalaisten (henkilöasiakkaiden) käyntiasiointi Lapin ELY-keskuksessa on nykyisellään erittäin vähäistä. Esimerkiksi vuonna 2024 Rovaniemen ja Kemmin ELY-keskuksen toimipaikoissa asioi yhteensä arviolta 30 - 40 asiakasta, joista suurin osa oli ajanvarausasiakkaita. Toisen keskeisen ryhmän muodostivat asiakirjoja jättävät henkilöt. Asiakaskäynneiksi ei ole laskettu sidosryhmien edustajia, joita toimipaikoissa käy vuoden mittaan useita satoja huomioiden organisaation tehtävien luonne ja työn painottuminen erilaisiin verkostoihin. Tätä asiointia ei ole mahdollista siirtää asiakaspalvelupisteisiin.

Nykyisten ELY-keskusten tehtäviin peilaten käyntiasioinnilla ei ole sellaista merkittävyyttä tulevien elinvoimakeskusten kokonaisuudessa, joka puoltaisi ajatusta siitä, että tulevat elinvoimakeskukset olisivat lakisääteisyysperustuen mukana yhteispalvelupisteissä omine palveluineen. Käyntiasiointitarve ei ole myöskään jatkuvaa eikä näin ollen edellytä nyt esitettyä kattavaa käyntiasiointimahdollisuuden ylläpitämistä. Elinvoimakeskuksella ei myöskään ole sellaisia tehtäviä, jotka edellyttäisivät kasvotusten ja fyysisesti samassa tilassa tapahtuvaa asiointia.

Em. perustuen esitämme, että elinvoimakeskusten mukana olo olisi vapaaehtoista ja perustuisi viraston tarkoituksenmukaisuusharkintaan huomioiden palvelujen kokonaisuus.

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

Pykälän 2 kohdassa säädetään, että viranomaisella ei olisi 2 b §:ssä tarkoitettua velvollisuutta olla mukana yhteisessä asiakaspalvelupisteessä, jos yhteisessä asiakaspalvelussa ei olisi asiointia viranomaisen asioissa tai asiointi on loppunut tai erittäin vähäistä. Esityksen mukaan poikkeamasta päättäisi ohjausryhmä.

Esimerkiksi Lapin ELY-keskuksen osalta tiedetään jo nyt, että palvelukysyntä on niin vähäistä, että asiointipisteissä mukana olon tulisi perustua nykyisen käytännön mukaisesti vapaaehtoisuuteen ja tarkoituksenmukaisuusharkintaan. Tämä ratkaisu olisi kokonaistaloudellisesti järkevä huomioiden samanaikaisesti valtion hallintoon kohdistuva tuottavuusohjelma, jonka keskeisenä lähtökohtana on digitalisaation kehittäminen ja hyödyntäminen ensisijaisena palvelukanavana.

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

Osana aluehallinnon uudistusta ja uusien elinvoimakeskusten toimeenpanohanketta tehdään parasta aikaa kattavaa selvitystä nykyisestä asiakaspalvelumallista sekä siihen liittyvistä keskeisistä kehittämistarpeista. Tässä selvityksessä on mukana ELY-keskusten palvelujen kokonaisuus.

Elinvoimakeskuksen yhteisen asiakaspalvelumallin yhteydessä arvioidaan myös palvelujen tasavertaisuuden toteutumista niin saatavuudessa kuin saavutettavuudessaakin. Nykyisellään ELY-keskuksen asioissa palvelevat esim. liikenteen keskitetty asiakaspalvelukeskus ja ympäristöasioiden asiakaspalvelu. Lisäksi on olemassa muita keskitettyjä puhelinpalveluita, joissa annetaan yleistä neuvontaa ja ohjausta sekä digitukea esim. yritysrahoituksiin liittyen.

Mikäli edetään valtion yhteiseen asiakaspalvelumalliin, se tulee yhteensovittaa olemassa olevien palvelujen kokonaisuuteen esim. keskitettyihin valtakunnallisiin puhelinpalveluihin, jolloin estetään päällekkäiset palvelut ja mahdollistetaan vähenevien henkilöstöresurssien tarkoituksenmukainen käyttö.

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)

-

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

Lapin ELY-keskus esittää, että valtion yhteisessä asiakaspalvelumallissa edetään nykymallin pohjalta, jolloin valtion viranomaiset voivat omaan harkintaansa perustuen olla mukana tarvittavissa yhteispalvelupisteissä huomioiden käyntiasioinnin tarve ja kansalaisten perusoikeuksien toteutuminen. Esimerkiksi Lapin osalta näkisimme tarkoituksenmukaiseksi olla mukana palveluissa, joissa turvataan saamelaisten kotiseutualueella kielellisten oikeuksien toteutuminen.

Valtion viranomaispalveluja, myös ELY-keskusten palveluja on kehitetty entistä enemmän sähköisten palvelujen suuntaan ja suurin osa esim. eri tukien hakuprosesseista on sähköisiä (haku ja päätöksenteko). Esimerkiksi Ruokavirasto vastaa maaseutupalveluiden sähköisestä hakujärjestelmästä tarjoten myös teknisen tuen hakijoille. Lapin ELY-keskuksen näkemyksen mukaan on tärkeä edellyttää tarvittavan digituen järjestämistä, mutta nyt esitetystä asiakaspalvelumallista tämä ei toteudu kustannustehokkaasti. Lisäksi nähdään tärkeäksi, että julkisen hallinnon sähköisiä palveluja kehitetään niin, että niitä olisi helppo käyttää.

Uusien asiointipisteiden perustamisen yhteydessä on tärkeä miettiä olemassa olevien käytänteiden hyödynnettävyyttä osana kokonaisuutta. Esimerkiksi kuntien viranomaiset auttavat ja ovat osa paikallisia maaseutuhallinnon prosesseja tälläkin hetkellä mm. kolttalain mukaisissa tehtävissä Inarissa. Päällekkäisiä neuvontapalveluja ei ole tarkoituksenmukaista perustaa.

Lapin ELY-keskuksen näkemyksen mukaan hallituksen esityksellä on tulevan elinvoimakeskuksen näkökulmasta kustannuksia lisäävää vaikutusta. Mikäli tavoitteena on esim. tunnin matka-aika, etäisyyden toteuttavat palvelupisteet edellyttävät merkittävää lisärekrytointia ja tilakustannuksiin osallistumisen myötä myös muuta toimintamenolisäystä nykyisiin toimintamenomäärärahoihin. Huomioiden nykyiset käyntiasiointivolyymit, pisteissä mukana olo ei ole kustannustehokasta.

Lapin erityispiirre on pitkät etäisyydet kuntien välillä, mutta myös kuntien sisällä. Julkista liikennettä ei juurikaan ole ja asutus on harvaa. Asiointipisteiden perustamista ja ylläpitämistä tehokkaampi keino olisi huolehtia, että lappilaisilla asukkailla olisi yhdenvertaiset mahdollisuudet käyttää sähköisiä asiointikanavia, mikä edellyttäisi satsauksia tietoliikenneyhteyksiin sekä kansalaisten osaamisen kehittämistä niiden hyödyntämiseen. Tänä päivänä digitaaliset taidot ovat yksi keskeinen kansalaistaito, johon jokaisella pitäisi olla oikeus. Em. toimenpiteet mahdollistaisivat aidosti palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden ja saavutettavuuden isossa kuvassa.

Tietoliikenneyhteyksien kehittäminen ja asukkaiden digitaalisen osaamisen turvaaminen olisivat myös digipalvelulain ja julkisen hallinnon asiakkuusstrategian hengen mukaisia. Lisäksi ne toteuttaisivat Petteri Orpon hallitusohjelman kirjausta, jossa Suomi siirtyy asteittain digitaalisten palvelujen ensisijaisuuteen viranomaisasiointikanavana.

Julkisella sektorilla on panostettu toimintamallien ja käytäntöjen kehittämiseen entistä toimivammaksi ja tehokkaammaksi hyödyntäen digitalisaation mahdollisuudet täysimääräisesti. Suomi on todettu kärkimaaksi julkisissa sähköisissä palveluissa ja suomalaisilla on paras digiosaaminen. Em. muodostavat hyvän perustan visiolle, jossa jokaisella suomalaisella olisi mahdollisuus käyttää julkisia palveluja ajasta ja paikasta riippumatta, tehostaa palvelutuotantoa ja saavuttaa asetetut säästövaatimukset. Nyt lausuttavana oleva hallituksen esitys ei edistäisi kehityksen jatkuvuutta.

Perälä Marja
Lapin ELY