

28.1.2022

SUPO 1075/01.04.01.03/2021

Valtiovarainministeriö

Valtiovarainministeriön lausuntopyyntö 22.12.2021

LAUSUNTO LIITTYEN HALLITUKSEN ESITYKSEEN VALTION PALVELUIDEN SAATAVUUDEN JA TOIMINTOJEN SIOJTTAMISEN PERUSTEISTA ANNETUN LAIN MUUTTAMISESTA**Asia**

Valtiovarainministeriö on pyytänyt Suojelupoliisilta lausuntoa hallituksen esityksestä palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain ja julkisen hallinnon yhteispalveluista annetun lain 2 §:n muuttamiseksi.

Lausuttavana olevilla valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittumisen perusteista annettuun lakiin tehtävillä muutoksilla uudistettaisiin valtion virastojen aukiolosäätely ja kumottaisiin voimassa oleva asetus valtion virastojen aukiolosta. Uudella säätelyllä turvattaisiin hallinnossa asioivan henkilökohtaisen palvelun saatavuutta erotuksena sähköisistä ja digitaalisista palveluista, jotka ovat lähtökohtaisesti jatkuvasti käytössä. Aukiolon sijaan laissa säädettäisiin riittävän palveluajan määrällisistä vaatimuksista. Valtion viranomaiset vapautettaisiin kellonaikakohtaisesta säätelystä ja valtioneuvostolle annettaisiin asetuksenantovaltuus koskien vähimmäispalveluajan määrää.

LAUSUNTO

Suojelupoliisi lausuu lausuntopyynnössä esitettyihin kysymyksiin seuraavaa,

1. Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisesta annetun lain 5 b §:ssä säädettäisiin viranomaisen palveluaikojen riittävästä tasosta ja valtioneuvoston asetuksella eräiden palveluiden vähimmäistasosta erilaisissa toimipaikoissa. Käykö valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annettuun lakiin ehdotetun 5 b §:n (riittävät palvelut) ja asetusluonnoksessa säädettyjen vähimmäispalveluaikojen suhde esityksestä selväksi?

Vastaus: Lakiin ehdotetun 5 b §:n ja asetusluonnoksessa säädettyjen vähimmäispalveluaikojen suhde käy esityksestä sinänsä selväksi. On kuitenkin huomioitava, että 5 b §:ssä säädettyjen yleisellä tasolla liikkuvien ja tulkinnanvaraisten vaatimusten "...on kohtuudella vastattava...", "...on oltava suhteessa...asioiden merkitykseen hallinnossa asioivan kannalta..." ja "perusoikeuksien toteutumisen kannalta merkityksellisissä palveluissa" yhdenmukainen konkretisoiminen hyvinkin erilaisten viranomaisten toimintaan

ei välttämättä riittävässä määrin huomioi eri viranomaisten palveluihin liittyviä erityispiirteitä.

2. Miten ehdotettu sääntely soveltuu edustamaanne viranomaiseen tai hallinnonalaan? Johtaisiko esitys edustamaanne viranomaisen tai hallinnonalan palveluaikojen välittömiin muotospaineisiin ja resurssien uudelleensuuntaamiseen?

Vastaus: Suojelupoliisin näkökulmasta lausuttavana oleva hallituksen esitys on tervetullut, koska nykyinen virastojen aukioloasetus ei enää vastaa nykyisiä asiakaspalvelutarpeita, joiden kysyntä kohdistuu korostetusti sähköisiin asiointikanaviin. Edellä todetulla tavalla esitys uudesta asetuksesta viranomaisten palveluajoista ei kuitenkaan Suojelupoliisin näkemyksen mukaan riittävästi huomioi valtionhallinnon eri viranomaisten keskenään poikkeavaa toiminnan luonnetta ja sitä, että joillekin virastoille henkilöasiakkaiden palvelu on hyvin keskeinen tehtävä, kun taas toisille virastoille se on enemmänkin marginaalinen harvoin toteutuva tapahtuma.

Hallituksen esitys sinänsä joustavoittaa palveluaikojen vaatimuksia, muttei kuitenkaan riittävästi huomioi myöskään digitalisaation mukanaan tuomaa merkittävää ja edelleen syvenevää toimintaympäristön muutosta ja sähköisen asiointin muuttumista selkeästi keskeisimmäksi palvelukanavaksi valtionhallinnossa.

Suojelupoliisin näkökulmasta sen kirjaamon tarjoaman ulkoisen asiakaspalvelun kysyntä virka-aikoina on hyvin vähäistä ja satunnaista, asiointi tapahtuu pääasiassa sähköpostitse ja joskus kirjeitse, ja usein asiakkaiden viestit saapuvat iltaisin, öisin ja viikonloppuisin. Tällä perusteella viraston ulkoisten asiakkaiden suunnasta ei ole olemassa juurikaan tarvetta kirjaamopalveluiden määritellyille aukioloajoille, joten asetuksessa esitetty kuuden tunnin palveluaikavelvoite ulkoisille asiakkaille vaikuttaa Suojelupoliisin omasta näkökulmasta ylimitoitetulta todelliseen tarpeeseen nähden, vaikka sinänsä virka-ajasta luopumista koskeva uudistus oikeasuuntainen onkin.

Suojelupoliisi korostaa asiakaspalvelun järjestämisen osalta myös turvallisuusnäkökulmaa, jonka vuoksi ulkopuolisten asiakkaiden vastaanotto ja palveleminen edellyttävät myös turvallisuusjärjestelyitä sekä sitovat lisäksi turvallisuushenkilöstöä.

Suojelupoliisi tarjoaa osana toimintaansa myös turvallisuusselvityksiin liittyvää palvelua ulkopuolisille asiakkaille, mutta kyseinen palvelu toteutetaan lähes kokonaisuudessaan sähköisesti ja postitse ja jokaiselle asiakkaalle on oma nimetty yhdyshenkilö ja ryhmä. Lisäksi turvallisuusselvitystoiminnalla on arkisin klo 8 - 16.15 välisenä aikana toimiva päivystyspuhelin, mutta sen ylläpitämisen tarkoituksenmukaisuutta ja laajuutta tullaan tarkastelemaan, koska puhelimeen saapuu merkittävä määrä tarjottuun palveluun liittymättömiä yhteydenottoja ja varsinaiset asiakkaat ovat yhteydessä heille nimettyyn omaan asiakasvastaavaan tai ryhmään. Alustavan arvion mukaan tarve päivystyspuhelimien ylläpidolle ei ole ajallisesti kovin merkittävä. Lisäksi osana turvallisuusselvityksiä toteutetaan joko kasvokkain tai videoyhteydellä tapahtuvia haastatteluja erikseen sovittavina ajankohtina.

Yhteenvedona Suojelupoliisi katsoo, että sillä on edellytykset kehittää omaa palvelutoimintaansa ehdotetun lain 5 b §:n mukaisissa raameissa perusoikeudet huomioiden ilman asetuksessa säädettyjä vähimmäispalveluaikoja. Tällä perusteella esitetäänkin, että Suojelupoliisi rajattaisiin asetuksen soveltamisalan ulkopuolelle asetuksen 1 §:ssä.

3. Tulisiko asetusehdotuksen mukaista toimipaikkaperusteista viranomaisjakoa tai eri ryhmiin kuuluvien toimipaikkojen vähimmäispalveluaikoja muuttaa? Miten ja millä perusteella?

Vastaus: Edellä todetulla tavalla Suojelupoliisi pitää asetuksessa esitettyä kuuden tunnin palveluaikavelvoitetta viraston ulkoisille asiakkaille ylimitoitettuna todelliseen tarpeeseen nähden, vaikka sinänsä virka-ajasta luopumista koskeva uudistus oikeasuuntainen onkin.

4. Ovatko edustamanne viranomaisen/hallinnonalan palveluaikojen muutospaineet niin mittavia, että viranomainen olisi syytä rajata asetuksen soveltamisalan ulkopuolelle asetuksen 1 §:ssä? Onko erityislainsäädännössä hallinnonalaanne/edustamaanne viranomaista koskeva poikkeus aukiolosäätelystä?

Vastaus: Suojelupoliisi katsoo edellä kerrotuin perustein, että virasto tulisi rajata asetuksen soveltamisalan ulkopuolelle asetuksen 1 §:ssä.

5. Miten riittävästä palveluajasta huolehdittaisiin, jos valtion palveluiden saatavuuden ja sijoittamisen perusteista annettua lakia ja lausunnolla olevia vähimmäispalveluaikoja ei noudatettaisi hallinnonalallanne/edustamassanne viranomaisessa?

Vastaus: Suojelupoliisin tavoitteena on luonnollisesti tarjota ulkoisille asiakkaille laadukasta ja mahdollisimman helposti saavutettavissa olevaa palvelua ja sen näkemyksen mukaan olennaisena seikkana tähän liittyen on tehokkaiden ja kellonajoista riippumattomien sähköisten palveluiden kehittäminen. Nykyaikana ulkoisten asiakkaiden palveluiden kysyntä ei perustu fyysisiin toimipisteisiin tai kellonaikoihin ja tästä näkökulmasta Suojelupoliisi pitääkin tärkeänä mahdollisuutta toteuttaa palvelut mahdollisimman joustavasti ja toisaalta käyttää ja kohdistaa resurssit mahdollisimman tehokkaasti.

Vaikka Suojelupoliisi rajattaisiin sen esityksen mukaisesti asetuksen soveltamisalan ulkopuolelle, tulisi se noudattamaan keskeisiltä osin noudattamaan asetuksen palveluvelvoitteiden henkeä ja linjauksia sekä viestimään aktiivisesti esimerkiksi palveluiden saavutettavuudesta muun muassa verkkosivuillaan.

6. Mahdollistaisiko 5 b § edustamanne viranomaisen/hallinnonalan palvelutoiminnan kehittämisen?

Vastaus: Esitetty muutos mahdollistaisi jossain määrin viraston palvelutoiminnan kehittämisen, mutta edellä todetulla tavalla asetuksessa esitetty kuuden tunnin palveluaikavelvoite ulkoisille asiakkaille vaikuttaa Suojelupoliisin näkökulmasta ylimitoitettulta todelliseen tarpeeseen nähden.

7. Ehdotuksessa vähimmäispalveluaikoja koskevaa sääntelyä ehdotetaan valtioneuvoston asetuksen tasolla säädettäväksi. Tällöin vähimmäispalveluajat olisivat joustavasti uudistettavissa toimintaympäristön muuttuessa ja palvelutoiminnan kehittyessä. Pidätkö tätä säädösteknistä ratkaisua hyvänä sillä edellytyksellä, että se täyttää perustuslain asettamat vaatimukset?

Vastaus: Suojelupoliisi pitää sinänsä hyvänä mahdollisuutta vähimmäispalveluaikojen joustavaan uudistamiseen toimintaympäristön, palvelutoiminnan ja tarpeiden edellyttämällä tavalla.

8. Muuta

Vastaus: Suojelupoliisin toiminta on valtakunnallista ja sillä on Helsingin päätoimipaikan lisäksi useita pienempiä aluetoimipisteitä Suomessa. Ehdotetun asetuksen 5 §:n mukaan viranomaisen "*Kaikkien toimipaikkojen tulee ottaa vastaan asiakirjoja vähintään 6 tuntia palvelupäivässä.*" Suojelupoliisin näkemyksen mukaan sen edellä mainitut pienemmät aluetoimipisteet eivät ole sellaisia asetuksen 5 §:ssä tarkoitettuja toimipaikkoja, joita asiakirjojen vastaanottovelvoite koskee.

Jos asiakirjojen vastaanottamisvelvoite kuitenkin Suojelupoliisin näkemyksen vastaisesti koskisi sen aluetoimipisteitä, kyseinen velvoite operatiivista toimintaa toteuttavissa aluetoimipisteissä olisi tarpeetonta, ylimääräistä resursointia edellyttävää ja myös turvallisuuskulmasta kestämatöntä. Tästä syystä myös aluetoimipisteiden asema olisi Suojelupoliisin näkemyksen mukaan merkittävä peruste jättää virasto asetuksen soveltamisalan ulkopuolelle. Mikäli Suojelupoliisia ei rajata asetuksen soveltamisalan ulkopuolelle, on toisena vaihtoehtona perusteltua täsmentää aluetoimipisteiden asema asetuksessa.

Suojelupoliisin päällikkö
Poliisineuvos



Antti Peltari

Osastopäällikkö



Pirkka Kuusela