

Lausunto hallituksen esityksestä laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelulusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta (valtion yhteinen asiakaspalvelutoiminta).

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*)

Lain valmistelutöiden perusteluissa todetaan, että Valtioneuvosto teki 27.3.2024 päätöksen valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen valtakunnalliseksi suunnitelmaksi 2024–2027. Palveluiden saatavuuden lähtökohtana on, että valtionhallinnon palveluita annetaan monikanavaisesti ensisijaisena palvelukanavana kattavat ja helppokäyttöiset digitaaliset palvelut, joita käyntiasiointi ja puhelinasiointi täydentävät. Suunnitelman mukaan tavoitteena on, että valtion käyntiasiointi on koottu yhteisiin palvelupisteisiin vuoteen 2030 mennessä siten, että väestöllä on pääsääntöisesti enintään tunnin etäisyys yhteisiin palvelupisteisiin tieverkkoa pitkin. Yhteisten palvelupisteiden sijoittaminen suunnitellaan alueellisesti siten, että nykyisen tieverkon mukaan lasketun tunnin asiointietäisyyden lisäksi huomioon otetaan myös riittävä väestöpohja. Yhteisissä palvelupisteissä tarjotaan suunnitelman mukaan mahdollisimman laajasti myös Kelan, kuntien ja soveltuvia hyvinvointialueiden palveluja, ja valtion toimistotiloja on koottu yhteisiin työympäristöihin toimitilastrategian mukaisesti.

On myönteistä, että pääasiallisen asiointikanavan eli digitaalisten palveluiden lisäksi on tarjolla myös käyntiasiointia ja puhelinasiointia sillä kaikilla ei ole yhtäläisiä mahdollisuuksia osaamisen ja pääsyn osalta digitaalisiin palveluihin. Perinteisesti on ajateltu, että ongelma koskee lähinnä vanhusväestöä, mutta käytäntö ja eri tutkimukset ovat osoittaneet, että myös nuoret aikuiset syrjäytyvät digipalveluista, koska he eivät ymmärrä hallinnon kieltä. Myös eräät muut väestöryhmät kuten vammaiset ja maahanmuuttajat, ovat usein digipalveluiden ulottumattomissa. Suunnitelman tavoitteena on koota valtion käyntiasiointi vuoteen 2030 mennessä yhteisiin palvelupisteisiin, joihin väestöllä on pääsääntöisesti enintään tunnin matka tieverkkoa pitkin. Ongelmana on kuitenkin se, että juuri ne ryhmät, joille käyntiasiointi on tärkeintä, eivät useinkaan omista autoa tai ajokorttia tai ovat muutoin kyvyttömiä käyttämään yksityisiä liikenneyhteyksiä yhteispalvelupisteeseen pääsemiseksi. Samat ryhmät ovat myös usein kykenemättömiä käyttämään julkisia liikenneyhteyksiä sairauden, vamma, osaamisen tai muun syyn takia. Suurin ongelma on kuitenkin julkisten liikenneyhteyksien puute.

Yhteispalvelupisterakennetta suunniteltaessa on huomioitava julkisten liikenneyhteyksien toimivuus niin, että jokaisella on mahdollisuus kohtuullisuuden rajoissa tosiasiallisesti hoitaa asiointi yhteispalvelupisteessä kohtuullisessa ajassa ja



kohtuullisin kustannuksin.

1§:n 4 mom. ilahduttavasti tunnistaa kaupunkien ja kuntien asukkailleen tarjoamat ja kustantamat asiakaspalvelupisteet ja niiden henkilöstön koulutuksen niihin valtionhallinnon asioihin, joissa asiointipisteessä tarjotaan apua. Toisaalta momentti sisältää valtionhallinnon vapaaehtoisuuden palvelutehtävän siirtoon, jolla on oleellinen vaikutus asiakkaalle tarjottaviin palveluihin paikallisesti ja tätä kautta kansalaisten yhdenvertaiseen palveluun. Esimerkkinä asiakaspalvelupisteen tuottaman avun välttämättömyydestä voidaan mainita se, että digitaalisesti rikosilmoituksen voi tehdä ainoastaan pankkitunnuksilla ja puhelimitse poliisiasemalla otetaan rikosilmoituksia vastaan yhtenä päivänä viikossa muutaman tunnin ajan. Tämä toimintamalli vaarantaa esim. pankkiturvallisuuden, koska pankkien vaatimuksissa on, että rikosilmoitus on tehtävä ennen kuin pankki ryhtyy toimenpiteisiin esim. pankkitilin turvaamiseksi. Ilman pankkitunnuksia olevan henkilön pankkitili on siis pahimmillaan turvaton viikon ajan.

Lain valmistelutekstissä todetaan, että yhteispalvelupisteissä voidaan tarjota myös hyvinvointialueen ja kuntien sekä kaupunkien palveluita. Yhdenvertaisuuden vuoksi myös niiden kuntien, jotka eivät sijaitse valtion asiakaspalvelupisteen sijoituspaikkakunnalla, tulee saada osaamiseen ja asiointimääriin perustuvaa taloudellista tukea palveluiden hoitamisesta asiakkaan omalla tai lähialueen paikkakunnalla. Esim. Mänttä-Vilppulan kaupungin asiointipiste palvelee laajasti Ylä-Pirkanmaan ja eteläisen Keski-Suomen asukkaita. Myös Tampereelta asioidaan Mänttä-Vilppulan asiointipisteessä, koska sillä on tarjota syvälinen osaaminen ja laajat palvelut n.s. yhdeltä luukulta. Kunnilla on halu palvella asukkaitaan parhaalla mahdollisella tavalla.

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

Yhteispalvelulain (223/2007) tarkoituksena on parantaa julkisen hallinnon asiakaspalvelun saatavuutta ja toiminnan tehokkuutta. Yhteispalvelulain 6:ssä on säädetty palveluista, joita voidaan hoitaa yhteispalveluina. Mänttä-Vilppulan kaupungilla on asiointipiste, jossa hoidetaan toimeksiannoilla myös valtionhallinnon tehtäviä. Palvelulain 2 b mom. 3. otetaan kantaa yhteispalvelulain mukaisiin palveluihin, jota kirjausta Mänttä-Vilppulan kaupunki pitää hyvänä. Tuomalla lainkohtaan kirjaus asiakaspalvelupisteestä, tunnustetaan paikallisten kuntien ja kaupunkien asiointipisteiden merkitys yhdenvertaisen ja asiantuntevan palvelun tarjoajana valtion palvelutuotannossa. Tämä antaa mahdollisuuden kehittää edelleen Pirkanmaan asiakasmäärältään vilkkaimman ja valtakunnan kolmanneksi vilkkaimman asiointipisteen palveluita

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

Hallituksen esityksen § 2 c:ssä esitetään, että valtiolla ei olisi 2 b§:n mukaista velvollisuutta tarjota asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä eikä osallistua yhteisen asiakaspalvelupisteen kustannuksiin jos viranomaisen



asiointipaikka sijaitsee riittävän lähellä tai on saavutettavaa tai palvelu ei ole kokonaistaloudellisesti tarkoituksenmukaista tai, jos asiointia viranomaisen asioissa ei ole tai se on loppunut tai sen on erittäin vähäistä.

Pykäläesitykseen sisältyvät määreet "riittävän lähellä", "ei ole kokonaistaloudellisesti tarkoituksenmukaista" ja "asiointi on erittäin vähäistä" ovat epämääräisesti määriteltyjä rajoja palvelun tarjoamiselle tai sen poistamiselle. On ymmärrettävää, että on vaikea luoda määrälliset rajat asiointille, mutta kaupungin kannalta on hankalaa kehittää palvelua pitkäjänteisesti, jos palveluntarjoamisen mahdollisuus ei ole ennakoitavissa. Kun lakimuutoksen yhtenä perusteluna ovat 50 miljoonan euron vuosittaiset säästöt, on todennäköistä, että juuri kaupunkien asiointipisteiden osalta tehdään ensimmäiseksi supistuksia. Vaikka kaupunki omin varoin ylläpitäisi asiointipistettään, on palvelun kannalta oleellista, että erilaiset käytössä olevat tietoliikenneyhteydet ja suoranumerot sekä palveluneuvojen koulutus säilyisivät. Harvaanasutuilla ja vähäväkisillä seuduilla vähäinen asiointi ei korreloi palvelun tärkeyden kanssa. Pykälän 2 b kirjaus ei vastaa lain tarkoitusta ja kaupungin käsitystä yhdenvertaisten palveluiden tarjoamisesta kansalaisille.

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)

Pykälässä 2 d ei oteta kantaa yksityiseltä palveluntuottajalta hankittujen palveluiden kustannuksiin ja laatuun. Myöskään pykälässä ei oteta kantaa kustannuksiin ja kokonaistaloudelliseen edullisuuteen. Asiointipisteessä hoidetaan arkaluontoisia henkilökohtaisia asioita. Puutteena on myös se, että yksityisen palveluntuottajan toiminnan valvontaan ei ole määräystä tai säädöstä.

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

Ei lausuttavaa.

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

Laissa julkisen hallinnon yhteispalvelusta § 10 a 3 mom. säädetään yhteispalvelun neuvottelukunnasta, jossa edustettuina ovat yhteispalveluun osallistuvat toimijat ja heitä ohjaavat viranomaiset sekä keskeiset sidosryhmät. Tätä lainkohtaa esitetään kumottavaksi. Lakiesityksessä tämän korvaisi ohjausryhmä, joka koostuu pelkästään valtion viranomaisista. Valtion viranomaisista koostuva ohjausryhmä päättää jatkossa myös yhteispalvelulain 6 §:n 1 mom. kohdassa tarkoitetuista asiakaspalvelutehtävistä, niiden kustannustenjaosta ja tuottamisesta. Suuri puute lakiesityksessä on, että lakiesitys ei sisällä yhteistyötä sen paremmin yhteispalvelupisteitä ylläpitävien kuntien kuin palvelua tarvitsevien asiakasryhmienkään kanssa. Kun kansalaisten osallistumisoikeuksia omien palveluidensa suunnitteluun on muutoin laajasti lisätty mm. kuntalaissa, vaikuttaa valtionhallinnon toiminta tässä asiassa olevan päinvastaista.

Siltä osin kun pykälä 3a koskee yhteispalvelulain 6 §:n 1 mom. mukaisia palveluita, säädöskohdan on palveluiden järjestäminen ja velvollisuus osallistua niiden kustannuksiin sidottava yhteen tai kokonaan luovuttava kustannuksiin osallistumisesta. Päätösten siirtymäaikojen on oltava riittävät mahdolliseen toiminnan muuttamiseen kunnissa.

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 lausuttavaa.

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 lausuttavaa.

9. Muut kommentit

Lakiesitystä laadittaessa ja lakia käytäntöön pantaessa on huomioitava paikalliset olosuhteet ja väestöryhmien erot mahdollisuuksissa ja kyvyissä käyttää digitaalisia palveluita, liikkuva tieverkossa yksityisillä liikennevälineillä tai julkisilla kulkuvälineillä. Suomessa digitalisointi on käytännössä pysähtynyt ja aiheuttanut vakavan väestöryhmien eriarvoistumisen eritoten johtuen siitä, että maassamme ei ole käytössä digitaalisen tunnistautumisen välinettä, joka olisi ilmainen ja turvallinen. Lisäksi yleisessä käytössä olevia tietokonepäätteitä on lähinnä vain kuntien ylläpitämissä kirjastoissa ja asiointipisteissä. Valtion käyntiasioinnin mahdollistavan palveluverkon katoaminen niin, että muuta korvaavaa kuin digitaaliset palvelut ei tarjota tilalle, on osalle väestöryhmistä katastrofi. Pitkän matkan päässä sijaitsevat valtion asiakaspalvelupisteet ovat osalle väestöstä saavuttamattomia tai matkustamisen kustannus niin korkea, että palveluun ei ole mahdollisuutta. Julkisen liikenteen varassa olevan paluumatka saattaa onnistua vasta seuraavana päivänä, jolloin kustannuksia lisää myös yöpyminen palvelupistepaikkakunnalla tai asiointi olla mahdotonta esim. pienten lasten vanhemmille. Puhelinpalveluita on jatkuvasti rajoitettu. Joillakin poliisiasemilla ei rikosilmoitusta oteta puhelimitse vastaan kuin kerran viikossa parin tunnin ajan.

Yhteispalvelulakiin perustuvan paikallisen asiointipisteen profiilia palvelun antajana tulisi nostaa ja taata niille yhtäläiset mahdollisuudet palvelun tuottamiseen alueen asukkaille. Nykyiset valtion palvelusta maksettavat korvaukset vastaavat vain alle kymmenen prosenttia toimivan asiointipisteen kustannuksista, joten palvelu on valtion kannalta erittäin kustannustehokasta. Kunnissa olevien kuntien pääosin rahoittamien yhteispalvelulakiin perustuvien asiointipisteiden pitää saada jatkaa toimintaansa ja niille on taattava osaamisen kehittäminen sekä toimivat yhteydet valtion asiantuntijoihin, jotta yhdenvertainen ja saavutettava palvelu kansalaisille turvataan.