

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 oleva pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelman kirjaus asiointi- ja viestintäkanavien turvaamisesta (siirryttäessä digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaiskanavana) heille, jotka eivät pysty käyttämään digipalveluita, on äärimmäisen tärkeä periaate ja lähtökohta, josta tulee pitää kiinni. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustaminen on kannatettava ajatus, kun yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijainti suunnitellaan huolellisesti, jotta ne ovat aidosti kaikkien kuntalaisten saavutettavissa.

Pykälän 2 a § Yhteinen asiakaspalvelupiste kohdalla on kiinnitettävä huomiota siihen, ettei se jää kirjaukseltaan liian epäselväksi ja tulkinnanvaraiseksi. Laissa tulee linjata tarkemmin periaatteet valtion käyntiasiointiverkon kattavuudesta. Tavoitteeksi asetettu tunnin asiointietäisyys lähimpään yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen tieverkkoa pitkin vaatii rinnalleen muutakin tarkastelua, esimerkiksi julkisen liikenteen saavutettavuus sekä erityisryhmien mahdollisuus liikkua palveluiden äärelle. Jotta lakiehdotus ei johda kansalaisten alueelliseen eriarvoistumiseen, 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)

Esityksen mukaan käyntiasioinnin merkittävyyttä arvioitaisiin tarkastelemalla käyntiasiointimääriä suhteessa viikoittaiseen, kuukausittaiseen ja vuositason kokonaisasiakasmäärään. On tärkeää huomioida, että alhaisen väestömäärän kunnissa/alueilla käyntiasiointimäärät ovat väistämättä alhaisemmat. Asiakaspalvelupisteiden tarvetta ja välttämättömyyttä tulee arvioida ensisijaisesti palvelujen merkittävyyden perusteella, huomioiden lisäksi väestörakenne ja toimintaympäristö. Käyntimäärien ei tule olla ensisijainen peruste käyntipalvelun supistamiselle. Useissa 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 mitään tahoja jätetä 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 ehdotettua määritelmää ”riittävän lähellä” sijaitsevasta asiakaspalvelupisteestä tulee tarkentaa, koska käytännössä ”riittävän lähellä” arvioiminen voi 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 ehdotetaan, että valtioneuvoston neljän vuoden välein asettamalla ohjausryhmällä olisi harkintavalta edellytysten täyttymisen arvioimiseksi. Käytännössä viranomaiset arvioisivat siis itse oman palvelutarjonnan tarvetta. Suomet Kylät korostaa, että paikallinen tieto ja ymmärrys alueen väestön palvelutarpeista sekä toimintaympäristön asettamista mahdollisuuksista ja rajoitteista on alueen asukkailla 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)

Ei lausuttavaa.

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 erityyppisillä alueilla 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)

Lakiin esitetty hallituskausittain nimettävä ohjausryhmä 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)

On kannatettavaa, että asiakaspalvelupisteverkostoa suunnitellaan yhteistyössä maakuntaliittojen, ja sen myötä 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 suunnittelutyössä vuoropuhelu ja yhteistyö 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 Suomen Kylät esittää asiakaspalvelun tarjoamisen selvittämistä joustavammin kuin arkipäivisin kello 8.00–16.15, jotta muun muassa työelämässä olevien asiakkaiden palvelutarpeisiin pystytäisiin vastaamaan 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” tarvitsee tarkennusta, jotta kohta ”muut asiakkaiden helposti saatavilla olevat keinot” eivät jää liian tulkinnanvaraiseksi. Lakiin tulee kirjata, että tiedottaminen ei ole yksin digitaalista.

9 Muut kommentit

Suomen Kylät ry kiittää mahdollisuudesta lausua tästä esityksestä.

Järjestö korostaa, että riittävän laaja käyntiasiointiverkosto on varmistettava ihmisten yhdenvertaisten asiointimahdollisuuksien turvaamiseksi.

Järjestö pyytää kiinnittämään erityistä huomiota siihen, ettei lakiehdotus johda kansalaisten alueelliseen eriarvoistumiseen. Esimerkiksi tunnin asiointietäisyys yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen vaatii huomioimaan myös julkisen liikenteen saavutettavuuden sekä mahdollisuuden käyttää omaa autoa. Tämä tarkoittaa paikallisten olosuhteiden ja väestöryhmien erojen huomioimista mahdollisuuksissa ja kyvyissä käyttää digitaalisia palveluita sekä saavuttaa palvelut.

Lisäksi laissa tulisi tarkemmin säätää digituen antamisesta koskien digitalisoituvia viranomaispalveluja. Digituen antamista koskevista velvollisuuksista ja vastuista tulisi säätää tarkemmin ja nimetä valtakunnallinen taho koordinoimaan tätä. Tällä hetkellä tuki digiasioinnissa ja digituen tarjoaminen kaatunut pitkälti järjestöjen harteille. Digituen tarpeen arviointi tulisi sisällyttää osaksi yhteispalvelupisteiden palvelutarvearviointia.

Oman lausuntonsa lisäksi Suomen Kylät ry tukee maaseutupolitiikan MaalleKo-verkoston lausuntoa.

Niilivuo Johanna
Suomen Kylät ry