

Valtionvarainministeriö
www.lausuntopalvelu.fi
Dnro: VN/1363/2025

Lausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta (palvelulaki)

Valtiovarainministeriö pyytää Kainuun liitolta lausuntoa hallituksen esityksestä laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta (valtion yhteinen asiakaspalvelutoiminta).

Uudistuksen tarkoituksena on turvata perinteinen käyntiasiointi koko maassa asiakastarpeiden kannalta keskeisissä valtion viranomaisissa niille, jotka eivät voi tai halua asioida digitaalisissa palveluissa. Samalla uudistukseen liittyy merkittävä säästötavoite. Vuoteen 2030 mennessä tavoitteena on koota valtion viranomaisia yhteisiin työympäristöihin ja saada aikaan vuositasolla yhteensä 50 miljoonan euron säästö tilankäyttöä tiivistämällä ja hoitamalla avustavia asiakaspalvelutehtäviä kuten viranomaisten palvelukanavien tukitehtäviä viranomaisyhteistyönä tai ostopalvelusopimuksin. Myös viranomaisten asiakaspalveluja kootaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostaman käyntiasiointiverkon suunnittelu ja toimeenpano on vaiheistettu, ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden valtakunnallisen verkon on tarkoitus rakentua vähitellen vuoteen 2030 mennessä.

Esityksessä ehdotetaan, että eräät valtioneuvoston asetuksella tarkemmin säädettävät viranomaiset veloitettaisiin tarjoamaan asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Viranomaiset voisivat tarjota asiakaspalveluaan sijoittamalla yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin omaa henkilöstöään tai yhteiskäyttöisen etä- ja -tulkkauspalveluratkaisun avulla. Lisäksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä muun muassa annettaisiin viranomaisyhteistyössä osallistuvien viranomaisten eri palvelukanavien käytön tukea, otettaisiin vastaan paperimuotoisia asiakirjoja ja autettaisiin esimerkiksi ajanvarauksen tekemisessä. Avustavia asiakaspalvelutehtäviä voitaisiin hoitaa myös ostopalveluna.

Lausunto hallituksen esityksestä palvelulain muuttamisesta

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)

Kainuun liitolla ei ole kommentoitavaa 1§ määritettyyn lain tarkoitukseen ja soveltamisalaan eikä 2a§ määritelmään yhteisestä asiakaspalvelupisteestä.

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

Kainuun liiton näkemyksen mukaan viranomaisia olisi velvoitettava yhteisissä asiointipisteissä läsnä tapahtuvaan asiakaspalveluun. Lailla ja asetuksella olisi turvattava, että yhteisessä asiointipisteessä kaikki asiakaspalvelu ei voi olla etäpalvelua. Lailla ja asetuksella tulisi määrittää, mitkä viranomaispalvelut pitää tuottaa maakunnassa vähintään yhdessä Suomi-pisteessä läsnä tapahtuvana asiakaspalveluna.

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

Kainuun liiton näkemyksen mukaan poikkeamismahdollisuus velvollisuudesta tarjota asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä edellyttää tarkentamista määritelmän ”riittävän lähellä yhteispalvelupistettä” osalta. Mikäli maakunnassa ei ole kyseisen viranomaisen asiakaspalvelua yhteisessä asiointipisteessä, tulisi laissa ja asetuksessa määrittää, mikä on riittävän lähellä sijaitseva toisen maakunnan yhteinen asiointipiste, josta kyseistä asiakaspalvelua saa. Laissa ja asetuksessa tulisi selkeästi tuoda esille hyväksyttävä saavutettavuuskriteeri maakuntien/maakuntakeskusten välisten asiointipisteiden osalta. Kainuun liitto edellyttää, ettei poikkeamismahdollisuuden hyödyntämisestä saa tulla yleistä käytäntöä.

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*)

Kainuun liitolla ei ole kommentoitavaa pykälien 2d§ ja 2f§ sisältöön. Kainuun liitto näkee myönteisenä asiana sen, että yhteisessä asiakaspalvelupisteessä voidaan tuottaa viranomaisen palvelua myös ostopalveluna.

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

Kainuun liitolla ei ole kommentoitavaa pykälä 2e§ sisältöön.

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

Kainuun liitto korostaa, että valtakunnallisessa suunnitelmassa ja strategiatasolla tulee varmistaa valtion käyntiasiointiverkon riittävästä laajuudesta ja tiheydestä sekä maakuntakohtaisten palvelujen turvaamisesta. Kainuun liitolla ei ole muuta kommentoitavaa pykälien 3§ ja 3a§ sisältöön.

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*)

Kainuun liiton mukaan lupa- ja valvontaviranomainen on luonteva taho koordinoimaan ja valvomaan yhteisten asiakaspalvelun mallia ja asiakaspalvelupisteiden sijoittumista. Kainuun liitto edellyttää pykälään 3b§ lisättäväksi yhteistyön maakunnan liiton kanssa. Maakuntien liitoilla on ajantasainen tilannekuva maakunnan kehityksestä, ja ennakoivaa tietoa, joilla voi olla vaikutuksia palvelutarpeiden tunnistamisessa tulevaisuudessa.

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*)

Kainuun liitolla ei ole kommentoitavaa pykälien 5a§ ja 5d§ sisältöihin.

9. Muut kommentit

Kainuun liitto toivoo lainsäädännön toimeenpanoon mahdollisimman vahvaa valtakunnallista koordinaointia. Valtion palveluiden saatavuudessa tulisi noudattaa yhtenäistä tahtotilaa. Kainuun liitto huomauttaa, että valtionhallinnon säästöjen toimeenpanossa jo useampi virasto ja/tai viranomainen on ryhtynyt tekemään omia ratkaisuja palvelu- ja toimitilaverkkonsa osalta (Digi- ja väestötietovirasto sekä Ulosottolaitos). Yksittäiset ratkaisut heikentävät alueellista luottamusta valtion viranomaisten palveluiden läsnäoloon ja saavutettavuuteen Kainuussa.



Kainuun liitto
Kauppakatu 1
87100 Kajaani
040 722 0900
<https://kainuunliitto.fi>
2496992-4