

Vihdin kunnan 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

Kunnanhallitus 05.05.2025 § 115
105/00.04.00/2024

Valtiovarainministeriö on pyytänyt lausuntoja 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). Esityksessä ehdotetaan sääntelyä koskien valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan suunnittelua, toimeenpanoa, seuranta ja ohjausta.

Uudistuksen tarkoituksena on turvata perinteinen käyntiasiointi koko maassa asiakastarpeiden kannalta keskeisissä valtion viranomaisissa niille, jotka eivät voi tai halua asioida digitaalisissa palveluissa. Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan tavoitteena on turvata ihmisten yhdenvertaisuutta viranomaisasiointinnissa kattavan valtakunnallisen käyntiasiointiverkon avulla. 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.

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostaman käyntiasiointiverkon suunnittelu ja toimeenpano on vaiheistettu, ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden valtakunnallisen verkon on tarkoitus rakentua vähitellen vuoteen 2030 mennessä. Uudenmaan asiakaspalvelupisteiden verkostosta on juuri valmistunut esitys, jonka mukaan Nummelassa sijaitsee valtion asiakaspalvelupiste.

Esityksessä ehdotetaan, että eräät valtioneuvoston asetuksella tarkemmin säädettävät viranomaiset veloitettaisiin tarjoamaan asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, joko oman henkilöstön 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.

Valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa ohjattaisiin strategisesti hallituskausittain hyväksyttävällä suunnitelmalla valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisesta.

Lausunnot pyydetään antamaan viimeistään 22.5.2025 klo 16.15 mennessä.

Vihdin kunnanhallitus päättää antaa lakiesityksestä seuraavan lausunnon:

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*)

Vihdin kunta pitää tärkeänä, että lain tarkoitus ja soveltamisala laajennetaan kattamaan myös valtion yhteinen asiakaspalvelutoiminta. Tämä selkeyttää lain soveltamisalaa ja varmistaa, että valtion palveluiden saatavuus ja toimintojen sijoittaminen huomioidaan kokonaisvaltaisesti.

Kunta kannattaa yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamista, joissa eri viranomaisten palvelut ovat saatavilla samasta paikasta. Tämä parantaa palveluiden

saavutettavuutta ja tehostaa resurssien käyttöä. On kuitenkin varmistettava, että yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijainti suunnitellaan huolellisesti, jotta ne ovat aidosti kaikkien kuntalaisten saavutettavissa. Maakunnallisten työryhmien laatimat, Senaatti-kiinteistöjen optimoituun laskentamalliin perustuvat palvelupisteverkot toteuttavat tämän tavoitteen.

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

Kunta tukee ehdotusta, että valtion viranomaisilla on velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Tämä varmistaa, että palvelut ovat saatavilla yhdenvertaisesti kaikille kansalaisille. On tärkeää, että viranomaiset noudattavat tätä velvollisuutta ja että poikkeukset ovat hyvin perusteltuja.

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

Kunta ymmärtää, että tietyissä tilanteissa voi olla tarpeen poiketa velvollisuudesta tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. On kuitenkin varmistettava, että poikkeukset ovat perusteltuja ja että ne eivät heikennä palveluiden saatavuutta ja yhdenvertaisuutta.

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*)

Kunta näkee positiivisena, että asiakaspalvelutehtävät voidaan hoitaa myös ostopalveluina. Tämä mahdollistaa joustavamman palveluiden järjestämisen ja voi tuoda kustannussäästöjä. On kuitenkin varmistettava, että yksityiset palveluntuottajat täyttävät kaikki laissa asetetut vaatimukset ja että palveluiden laatu säilyy korkeana. Kunta pitää tärkeänä, että asiakirjojen vastaanottaminen ja tiedoksi antaminen sekä löytötavaroiden käsittely on selkeästi säädelty myös silloin, kun tehtäviä hoitaa yksityinen palveluntuottaja. Tämä varmistaa, että prosessit ovat yhtenäisiä ja että asiakkaiden oikeusturva toteutuu.

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

Kunta kannattaa valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin käyttöönottoa. Tämä selkeyttää ja yhtenäistää asiakaspalvelun järjestämistä eri viranomaisten välillä. On tärkeää, että malli on joustava ja että sitä kehitetään jatkuvasti vastaamaan muuttuvia tarpeita.

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

Kunta tukee ehdotusta, että valtakunnallinen suunnitelma sisältää yhteisiä asiakaspalvelupisteitä koskevia linjauksia. Tämä varmistaa, että palveluiden saatavuus ja toimintojen sijoittaminen suunnitellaan strategisesti ja että palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien kansalaisten saatavilla. Kunta pitää tärkeänä, että valtion yhteisellä asiakaspalvelutoiminnalla on ohjausryhmä, joka vastaa toiminnan suunnittelusta ja ohjauksesta. Tämä varmistaa, että toiminta on koordinoitua ja että päätökset tehdään yhteistyössä eri viranomaisten kanssa.

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*)

Kunta kannattaa Lupa- ja valvontaviraston roolia valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan kehittämisessä ja koordinoinnissa. On tärkeää, että virasto tukee ja ohjaa yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ja että se tuottaa ajantasaista tietoa palvelutarpeista ja asiakaspalvelun saatavuudesta. Kunta pitää tärkeänä, että Lupa- ja valvontavirasto tekee tiivistä yhteistyötä Valtorin ja Senaatti-kiinteistöt liikelaitoksen kanssa. Tämä varmistaa, että valtion yhteisen asiakaspalvelun tietotekniikka- ja toimitilapalvelut ovat korkealaatuisia ja että ne tukevat asiakaspalvelutoiminnan tavoitteita.

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*)

Kunta tukee ehdotusta, että tuomioistuinten ja valitusasioita käsittelemään perustettujen lautakuntien kaikki toimipaikat ovat auki arkipäivinä kello 8.00–16.15. Tämä varmistaa, että palvelut ovat saatavilla yhdenvertaisesti kaikille kansalaisille. Kunta pitää tärkeänä, että viranomaisilla on velvollisuus tiedottaa tehokkaasti asiakaspalveluistaan valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Tämä varmistaa, että kuntalaiset ovat tietoisia palveluiden saatavuudesta ja aukioloajoista.

Valmistelija	Essi Piirorjärvi etunimi.sukunimi(at)vihti.fi, p. 050 5766 256
Esittelijä	Kunnanjohtaja Erkki Eerola
Ehdotus	Kunnanhallitus päättää antaa lakiesityksistä ylläolevan sisältöisen lausunnon.
Päätös	Kunnanhallitus päätti antaa lakiesityksistä ylläolevan sisältöisen lausunnon.
Tiedoksi	