Eduskunnan hallintovaliokunta

Lausuntopyyntönne

HE 73/2022 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 2 §:n muuttamisesta

Kuntaliitto kiittää mahdollisuudesta antaa kirjallinen lausunto. Hallituksen esityksen tavoitteena on edistää valtion viranomaisten palvelujen saatavuutta ja viranomaisten toiminnan kehittämistä. Viranomainen voisi jatkossa päättää aukioloajoistaan joustavalla tavalla asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Kuntaliitossa me näemme hyvänä asiana, että olemassa oleva lainsäädäntö saatetaan vastaamaan muuttuneita toimintaympäristön vaatimuksia.

Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muutokset: Aukioloaikojen joustavan määrittely ei saa johtaa kategoriseen käyntiasiointimahdollisuuksien vähentämiseen. Tämä on osin todettu 5a§ momentin 2 yksityiskohtaisemmissa perusteluissa: ”*Säännöksen tarkoituksena ei ole supistaa valtion nykyistä palveluverkkoa vaan säilyttää asiakkaiden tarpeita vastaavat palvelut ja päivittää sääntely noudattamaan valtionhallinnon kehittämistarpeita kustannustehokkaalla tavalla”*. Vastaavasti 5c§ yksityiskohtaisissa perusteluissa todetaan, että “*Henkilökohtaista asiointia ei voida lähtökohtaisesti lopettaa missään oloissa ja sen saatavuus on myös turvattava kaikille tarvitseville ja myös niille, jotka haluavat asioida henkilökohtaisesti”*. Haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden käyntiasioinnin tarpeet sekä mahdollisesti rajallinen kyky hyödyntää sähköisiä ajanvaraustoimintoja on huomioitava eli käyntiasiointi ilman ajanvarausta tulee olla mahdollista myös lähtökohtaisesti ajanvaurauksella toimivien virka-aikojen aikana.

Valtion viranomaisen ja kunnan on voitava sopia keskenään, kuinka yhteispalvelupisteissä tarjotaan parhaalla tavalla asiakkaan tarpeen mukaista palvelua.

CC BY ND

Suomen Kuntaliitto
www.kuntaliitto.fi
etunimi.sukunimi@kuntaliitto.fi

Finlands Kommunförbund
www.kommunforbundet.fi
fornamn.efternamn@kommunforbundet.fi

Lakiuudistuksen ei tule johtaa siihen, että esimerkiksi yhteispalvelupisteissä toimivien kuntien asiakaspalvelijat joutuvat ottamaan vastuuta valtion (digitaalisia) palveluja koskevasta ohjauksesta ja neuvonnasta valtion viranomaisen rajoitettua omia käyntiasiointiaikojaan. Erilaisista tarjolla olevista palvelukanavista ja aukioloajoista on tärkeä viestiä kansalaisille selkeästi.

Julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 2§ muutos: Soveltamisalan laajentaminen koskemaan hyvinvointialueita on kannatettava muutos. Olemassa oleva yhteispalvelupisteiden verkosto ja osaaminen hyödyttävät uusien hyvinvointialueiden työtä palvelujen tarjoamisessa, asiakasohjauksessa ja neuvonnassa.

SUOMEN KUNTALIITTO

Annukka Mäkinen
kehittämispäällikkö, alueellinen kehittäminen