Asiakirjan ovat allekirjoittaneet

Nimi	Tunnistautuminen	Allekirjoitusaika
Vasarla Saara	Dynasty	15.10.2025 12:48:38

KELA/10909/2025

15.10.2025

Lausunto

Hallintovaliokunta 17.10.2025 HE 122/2025

Kansaneläkelaitoksen lausunto valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta.

Lain tarkoitus ja soveltamisala, yhteinen asiakaspalvelupiste

Kela kannattaa yhteisen etä- ja tulkkauspalveluratkaisun toteuttamista ja pitää tärkeänä, että sitä voisivat hyödyntää myös ne toimijat, joita laki ei suoraan velvoita. Kela katsoo kuitenkin, että yhteisen ratkaisun käyttämisen ei tulisi olla osallistumisen edellytyksenä niille toimijoille, joita laki ei velvoita.

Viranomaisen velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä

Kela pitää kannatettavana sitä, että edistetään myös muiden viranomaisten, mukaan lukien Kelan, kuntien ja hyvinvointialueiden palvelujen kokoamista riippumatta siitä, onko viranomaisella velvollisuutta tarjota palvelujaan valtion palveluverkossa vai ei.

Asiakaspalvelutehtävien antaminen yksityiselle palveluntuottajalle

Kela pitää ensiarvoisen tärkeänä, että asiakaspalvelutehtävien antamisessa yksityiselle palveluntuottajalle hoidettavaksi palveluntuottaja on luotettava ja asiantunteva. Palveluntuottajalla olisi oltava tehtävän asianmukaisen hoitamisen edellyttämät taloudelliset ja toiminnalliset valmiudet ja palveluntuottajan on huolehdittava asianmukaisesti tietosuojasta. Palveluntuottajan on varmistettava tehtäviä hoitavan henkilöstön riittävä osaaminen. Kela pitää hyvänä rikosoikeudellista virkavastuuta koskevien säännösten soveltamista palveluntuottajan tehtäviä hoitavaan henkilöstöön.

Valtion yhteisen asiakaspalvelun malli

Kela pitää palvelun laadun ja yhdenmukaisuuden varmistamiseksi yhteisen asiakaspalvelun mallin luomista kannatettavana.

Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä

Kela kannattaa ehdotusta siitä, että sillä on pysyvä asiantuntija ohjausryhmässä.

Lupa- ja valvontaviraston tehtävät, Lupa- ja valvontaviraston, Valtorin ja Senaatin yhteistyö

Kela kannattaa valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden viestinnän ja brändin ohjausta yhdestä virastosta. Viestinnän kehittämisessä ja koordinoinnissa on kuitenkin keskeistä tehdä tiivistä yhteistyötä yhteisten asiakaspalvelupisteiden organisaatioiden kanssa, jotta voidaan vastata sekä paikallisiin erityispiirteisiin että eri viranomaisten asiakkaiden tarpeisiin. Viestinnässä on kiinnitettävä erityistä huomiota selkeään kieleen, saavutettavuuteen ja monikielisyyteen, jotta palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien saatavilla. Viestintäkanavien valinnassa on huomioitava, että yhteiset asiakaspalvelupisteet palvelevat ensisijaisesti asiakkaita, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluita. Samalla on tärkeää myös tarjota tietoa ja tukea digitaaliseen asiointiin.

Kela kannattaa ehdotusta siitä, että Lupa- ja valvontavirasto toimisi valmistelu- ja suunnittelutyössään laajassa yhteistyössä muun muassa valtion viranomaisten, Kelan, hyvinvointialueiden, kuntien, maakunnan liittojen ja hallinnossa asioivia edustavien järjestöjen kanssa.

Muita huomioita

Kela pitää hyvänä vieraskielisten asiakkaiden huomioimista ja ehdotusta tulkkauspalvelun järjestämisestä yhteisenä palveluna kannatettavana. Kela haluaa kuitenkin kiinnittää huomiota englannin kieleen yhtenä palvelukielenä lakiin perustuvien kielten lisäksi. Erittäin suuri osa Suomeen viime vuosina muuttaneista asiakkaista on opiskelijoita tai työntekijöitä, joilla on englannin kielen taito jo Suomeen saavuttaessa. Mikäli palvelua tuottaa erikseen tehtävään hankittava taho, olisi tärkeää, että palvelussa edellytetään valmiutta palvella myös englanniksi.

Allekirjoitus

Saara Vasarla

juristi