16.10.2025

Suomen Kylät
Finlands Byar

Lausunto: eduskunnan hallintovaliokunta

Asia: HE 122/2025 vp 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

Suomen Kylät ry kiittää mahdollisuudesta lausua asiassa. Järjestömme esittää lausuntonaan seuraavaa.

Lakiesityksen lähtökohtana oleva pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelman kirjaus asiointi- ja viestintäkanavien turvaamisesta heille, jotka eivät pysty käyttämään digipalveluita, on äärimmäisen tärkeä periaate ja lähtökohta, josta tulee pitää kiinni. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijainti on suunniteltava huolellisesti, jotta palvelupisteet ovat aidosti kaikkien asukkaiden saavutettavissa. Järjestö korostaa, että riittävän laaja käyntiasiointiverkosto on varmistettava ihmisten yhdenvertaisten asiointimahdollisuuksien turvaamiseksi.

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

Valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtävien mahdollinen siirtäminen yhteispalvelusopimuksella kuntien hoidettavaksi tulee olla kunnille vapaaehtoista, tästä tulee maksaa asianmukainen korvaus ja tähän tulee osoittaa myös asianmukaiset henkilöresurssit.

Esityksen mukaan käyntiasioinnin merkittävyyttä arvioitaisiin tarkastelemalla käyntiasiointimääriä suhteessa viikoittaiseen, kuukausittaiseen ja vuositason kokonaisasiakasmäärään. On tärkeää huomioida, että alhaisen väestömäärän seuduilla

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.

Suomen Kylät painottaa lausunnossaan, että digisyrjäytymisen esteitä on järjestelmällisesti purettava. 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.

On tärkeää, että palveluverkosto on sisällöltään yhtenevä ja tasapuolinen koko maassa. 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.

Esityksenä on, 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 erinomaisen välineen.

On tärkeää, että asiakaspalvelu 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.

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. Valmistelu- ja suunnittelutyössä

vuoropuhelu ja yhteistyö järjestöjen suuntaan on tärkeää, koska järjestöt toimivat ruohonjuuritasolla ja heillä on tätä kautta lähtökohtaisesti paras tuntemus ihmisten asiointitarpeista.

On kannatettavaa, että asiakaspalvelupisteverkostoa suunnitellaan yhteistyössä maakuntaliittojen, ja sen myötä myös kuntien, kanssa, joissa on tarvittava alueellinen tuntemus. Myös asukkaiden osallistaminen sijoittamispäätöksiä koskeviin keskusteluihin ja vaihtoehtoisten mallien hahmottamiseen tulisi huomioida jollakin tavoin. Käytännössä tämä voitaisiin toteuttaa maaseutualueilla soveltaen maaseutuvaikutusten arviointia.

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.

Kunnioittavasti

Suomen Kylät ry

Suvi Louhelainen
toiminnanjohtaja