20.10.2025
536/03.01.00/2025

Heli Hänninen, erityisasiantuntija/Strategiayksikkö

Hallintovaliokunta HaV@eduskunta.fi
Valiokuntaneuvos Henri Helo
HE 122/2025 vp / Lausuntopyyntö

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

Kuntaliitto kiittää mahdollisuutta lausua valiokunnalle asiassa.

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden aika on juuri nyt

Nykyisen lainsäädännön varaan rakentuva malli ei ole ollut riittävän voimakas muutosvoima ihmislähtöisen, hallinnonalarajat ylittävän ja hallituskausittaisen pätkäkehittämisen estävän sekä yhdenvertaisuutta tukevan palvelumallin kehittämiseksi. Pidämmekin kannatettavana asiakaspalveluun keskittyvän, yhteiskehittämisen mahdollistavan sekä kielellisiä perusoikeuksia tukevan lainsäädännön kehittämistä.

Hallitusohjelman muutosvoimana on oletusarvoisesti digitaalisuus, jossa Suomi.fi -viestit palvelun käyttöä lisätään sekä kehitettään eurooppalaista digitaalista identiteettilompakkoa. Nämä puolestaan kasvattavat entisestään painetta kansalaista muutoksessa tukeviin asiointi- ja digitukea tarjoaviin palvelupisteisiin. Digimurrokseen liittyy suuri oikeusturvan vaarantumisen riski etenkin aluksi, kun uusi toimintamalli on vieras sekä hallinnossa, että kansalaisille. Erityisen tärkeää tämä on aikana, joka on hyvin altis erilaiselle disinformaatiolle ja jolloin kansalaisten resilienssiä koetellaan. Yhteiskunnan on näytettävä, että kaikista pidetään huoli myös digitalisoituvassa yhteiskunnassa ja kuntien rooli tässä työssä olisi tunnistettava mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Kunnilla on jo kattava palvelupisteverkko

Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen säästöjen osalta on ensiarvoisen tärkeää huolehtia siitä, että säästöjen tavoittelu ei vesitä erityisen tärkeäksi nousevia käyntiasioinnin turvaamisen ja yhdenvertaisuuden tavoitteita. Palveluverkon kutistuminen samaan aikaan kun digitaalisen asioinnin

CC BY

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

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

ensisijaisuus valtaa alaa - uhkaa lisätä syrjäytymisvaaraa erityisesti harvaan asutuilla alueilla ja asiakasryhmissä, joille pitkä asiointimatka on kestämätön.

Emme pidä kannatettavana sitä, että kuntien kanssa tehtyihin yhteispalvelusopimuksiin tukeutuvaa käyntiasiointiverkkoa supistetaan radikaalisti harvaan asutuilla alueilla. Pääsääntöisesti enintään tunnin asiointietäisyyden esitetään parantavan valtion viranomaisten palvelua ja lyhentävän käyntiasiointimatkoja sekä niiden kustannuksia kotitalouksilta. Tämä tavoite toteutunee vain pohjoisimmassa Suomessa, muilla alueilla tunnin rajaus tullee heikentämään palvelutasoa.

Näemme uhkana kuntien kanssa tehtyjen, avustaviin asiakaspalvelutehtäviin perustuvien yhteispalvelusopimuksien (kunta toimeksisaajana) vaihdon ostopalvelusopimuksiin. Kunnalla on asiakas-/alue-/palvelutuntemus sekä valmiit yhteistyöverkostot valtion suuntaan. Yhteispalvelupisteet toimivat harvaan asutuilla alueilla myös kunnan elinvoiman lisääjinä. Uudistuksen riskinä on, että vuosikymmenien aikana syntyneen palveluosaamisen ja tiiviin kunta-valtio -yhteistyön pohja alkaa rapautua, eikä päästä asiakaslähtöiseen “yhden luukun periaatteeseen” sekä rakentamaan vahvaa luottamusta nimenomaan julkiseen hallintoon.

Pidämme kannatettavana sitä, että jo nyt kehitteillä olevien mallien mukaisesti valtion palveluita tarjottaisiin yhteisen etä- ja -tulkkauspalveluratkaisun avulla kuntien tiloissa (Porvoo, Nurmes, Imatra), jolloin kuntalainen saa kokonaisvaltaisen julkisen hallinnon asiointikokemuksen. Pyydämme edelleen huomioimaan, että yhden luukun periaatteen edellyttämään ONline -palveluun on huolehdittava riittävät asiantuntijaresurssit. Tässä on ollut viranomaiskohtaisia eroja asiointipisteiden aiemmissa kehitysvaiheissa.

Velvoittavuus

Kannatamme valtion toimijoita yhteiseen asiakaspalveluun velvoittavaa lainsäädäntöä. Aiemmissa yhteispalveluun/asiointipisteisiin liittyvissä kehittämisvaiheissa haasteena on nähty kunkin toimijan ”itsemääräämisoikeus” ja tämän myötä asiakkaita ja toimeksisaajia hämmentävät erilaiset toimintatavat. Esimerkiksi aiemmissa yhteis-/asiointipalvelun kehitysvaiheissa viranomaisten eri aukioloajat ovat olleet asiakas- ja yhteistyönäkökulmasta haasteellisia - esityksen myötä vaikuttaisi siltä, että näiltä osin tilanne olisi korjaantumassa.

Korostamme sitä, että vaikka esityksessä ei ehdoteta muutosta voimassa olevan yhteispalvelulain sääntelyyn kuntien ja hyvinvointialueiden osalta, sillä on kuitenkin heijastusvaikutuksia esityksen soveltamisalaan kuuluvien

toimijoiden uudelleensijoittumisten ja muutokseen kytkeytyvien yhteispalvelusopimustarkastelujen kautta.

Kuntaliitto kiittää siitä, että kuntien itsehallintoa on kunnioitettu mahdollistamalla toimeksiantajan ja toimeksisaajan roolit yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin liittymisessä yhteispalvelusopimuksen nojalla.

Asiakaspalvelu

Asiakas saa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä neuvontaa yhteispalvelulaissa tarkoitettuna asiakaspalveluna ja hallintolaissa tarkoitettuna toimivaltaisen viranomaisen antamana neuvontana. Parhaimmillaan asiakas ei joudu kokemaan sitä, mistä neuvontaluokasta on kysymys. Ostopalvelun myötä tämä raja tullee kuitenkin näkymään entistä selkeämmin. Asiointipisteisiin muodostuu tuolloin ns. kahden kerroksen väkeä, jolloin asiakkaan pompottelun riski kasvaa mm. palvelupalautteen eritteleminen ja tätä kautta palvelukehitys vaikeutuu. Näemme saman riskin myös digituen antamisen ja digitaitojen kehittymisen seurannan osalta.

Johtamisen ja yhteistyön näkökulmat

Pyydämme huomioimaan, että kuntien mahdollisuudet vaikuttaa mallin kehittämiseen/kehittymiseen vaikuttavat suunnitellussa ohjausmallissa ohuehkoilta. Asiakaspalvelu- ja toimistotilojen osalta tavoiteltu laaja yhteistyö kuntien kanssa edellyttää uudenlaista ajattelua myös kuntien mahdollisten mallista saatavien hyötyjen näkökulmasta. Esityksestä saa ymmärryksen suurista tilasäästöistä samalla kun varmistetaan, että jossain palaa aina valo. Pitäisimme keskeisempänä kuitenkin panostusta ihmislähtöiseen, kaikki julkisen hallinnon palvelut saman katon alla näkökulmaan, joka vaikuttaisi keskeisesti yhteistyöhalukkuuteen tukien mm. kansallisesti tavoitteeksi asetettua elämäntapahtumalähtöistä kehittämistä.

Pidämme hallinnonalarajat ylittävää suunnitelmaa ensiarvoisen tärkeänä. Suunnitelman painottuessa valtionhallintoon, koko julkisen hallinnon näkökulma jää kuitenkin vajanaiseksi, jolloin pidämme riskinä sitä, että sopimuskumppanina toimivalle kuntakentälle mahdolliset ohjausliikkeet tulevat pääosin annettuina.

Palvelulaissa säädettäisiin myös asiakaspalvelua tarjoamaan velvollisten viranomaisten muodostamasta ohjausryhmästä sekä sen toimivallasta. Ohjausryhmä päättäisi yhteisen asiakaspalvelun mallista, yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamisesta ja asiakaspalvelupisteistä koskevista kustannustenjakomalleista ja näiden olennaisista muutoksista sekä tekisi muut keskeiset päätökset valtioneuvoston hyväksymän suunnitelman puitteissa.

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

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

Näemme huolestuttavana, jos kunnalla ei sopimuskumppanina olisi vaikutusvaltaa esim. kustannustenjakomallin kehittämiseen.

Kattava ja säännöllinen velvollisuus kuulla yhteispalvelun sidosryhmiä vastuutettaisiin jatkossa Lupa- ja valvontavirastolle ja tätä kautta mahdollistuisi myös yhteistyö kuntien kanssa. Keskeiseksi muodostunee palvelutuotantotasolla tapahtuva onnistunut yhteistyö ja tätä kautta kuntien halukkuudet olla mukana palvelupisteverkostossa. Kehittämisessä on nähtävissä mahdollisuus elämäntapahtumalähtöiseen palvelukokonaisuuksien kehittämiseen. Tälle työlle tuleekin varmistaa riittävät resurssit muun muassa tiiviiseen vuoropuheluun muiden valtion viranomaisten, kuntien, hyvinvointialueiden, elinkeinoelämän ja kansalaistoiminnan kanssa.

Odotammekin Lupa- ja valvontaviraston ottavan vahvaa roolia nimenomaan monialaisen, eri palvelukanavia yhdistävän (fokuksessa ei ainoastaan käyntiasiointi), hallinnonalarajat ylittävän ja ihmislähtöisen kehittämisen edistäjänä. Keskeistä on huomioida kunnat myös osana uutta Senaatti/Valtori/Lupa –ja valvontavirasto -kolmikantayhteistyötä. Kuntien yhteistyöhalukkuuteen vaikuttavat oleellisesti myös tiloihin ja yhteisiin tietojärjestelmiin/-varantoihin liittyvä kehittäminen/linjaukset.

Pidämme kannatettavana yhteistyöryhmän sekä valtiovarainministeriön edelleen jatkuvaa ohjaus-/kehittämisroolia.

SUOMEN KUNTALIITTO

Heli Hänninen
erityisasiantuntija

Annukka Mäkinen
kehittämispäällikkö