Eduskunnan hallintovaliokunta

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

Eduskunnan hallintovaliokunnan asiantuntijapyyntö kuultavaksi ja siihen liittyvä kirjallinen asiantuntijalausunto

Hämeen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus kiittää mahdollisuudesta lausua asiasta ja esittää kirjallisena lausuntonaan seuraavaa.

Yleisesti

Esityksessä ehdotetaan valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskevaa sääntelyä. Uuden sääntelyn tavoitteena on käyntiasioinnin vähimmäistason turvaaminen valtion viranomaisissa taloudellisesti tehokkaalla tavalla viranomaisten resurssien niukentuessa. Valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden kattavalla käyntiasiointiverkolla varmistettaisiin erityisesti niiden ihmisten yhdenvertaisuutta, joille digiasiointi on vaikeaa taitojen tai laitteiden puuttuessa tai joille käyntiasiointi muutoin on tarpeen.

Esitys liittyy pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelman kirjaukseen, jonka mukaan siirryttäessä digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaiskanavana on samalla huolehdittava siitä, että vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia on tarjolla heille, jotka eivät pysty käyttämään digipalveluita.

Esitys liittyy myös valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -hankkeeseen, jonka tarkoituksen on koota viranomaisten käyntiasiakaspalvelua ja toimistotiloja vaiheittain yhteisiin työympäristöihin.

Esitys on oikean suuntainen ottaen huomioon viranomaisten niukkenevat voimavarat ja digitaalinen asiointi viranomaisissa. On kuitenkin hyvä huomata, että muutokset viranomaisten toimipaikkamäärissä, resursseissa ja sähköisessä asioinnissa ovat tapahtuneet jo menneiden vuosien aikana ja eri viranomaisissa myös hyvin erilaisina uudistuksina. Nyt esitetyt toimintamallit eivät siis suinkaan vastaa tulevien muutosten tarpeisiin tai haasteisiin ja siten ovat osin paluuta menneeseen ajatteluun, jossa virkamiehet olivat toimistolla, etätyö vähäistä ja asiakkaat asioivat virastoissa ja paperien avulla.

HÄMEEN ELINKEINO-, LIIKENNE- JA YMPÄRISTÖKESKUS

0295 025 000
www.ely-keskus.fi
Y-tunnus 2296962-1

Kirjaamo
PL 29, 15141 Lahti
kirjaamo.hame@ely-keskus.fi

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettava palvelu

Esitys lähtee siitä, että toimivaltaiset viranomaiset antavat yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tällä hetkellä omaan toimialaansa kuuluvaa asiakaspalvelua. Huomioimatta näyttää kuitenkin jäävän se tosiasia, että asiakaspalvelupisteissä ei nykyisin usein ole muuta palvelua kuin asiakirjojen vastaanotto ja lisäksi mahdollisesti ohjausta kokoustiloihin. Nämäkin toiminnot voidaan jo nykyisin hankkia ostopalveluna. Asiakaspalvelu tapahtuu nykyisin usein etänä puhelin- ja chat-palveluiden avulla. Koska resurssit on jo nyt usein koottu valtakunnallisesti toteutettavaan etäpalveluun, uudistuksessa ei tosiasiallisesti vapautuisi palveluun osallistuvien viranomaisten henkilöresursseja viranomaisten muiden tehtävien hoitamiseen, kuten esityksessä on nyt todettu. Säästöä syntyisi siis lähinnä ostopalvelujen yhteisestä hankinnasta.

Lisäksi esityksessä todetaan, että yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on palveluneuvojia, jotka antavat neuvontaa, ottavat vastaan asiakkaiden viranomaille tarkoittamia asiakirjoja ja tukevat asiakkaita palvelukanavien, kuten digi- ja puhelinpalvelujen, käytössä kaikkien yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien viranomaisten asioissa. Esityksen mukaan yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien viranomaisten asiantuntijaresursseja säästyisi, mutta tosiasiassa tämä on palvelu, jota ei nykyisellään kaikissa virastoissa tehdä lainkaan muuten kuin puhelin- tai chat-palveluna. Näin ollen palvelun aiheuttama resurssitarve ja kustannukset tosiasiassa nousevat tältä osin virastoissa.

Esityksessä todetaan arvioidun, että kokopäiväisiä palveluneuvojia tarvittaisiin ainoastaan suurimpiin yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin eli 7–8 paikkakunnalle. Toisaalta esityksessä todetaan kuitenkin, että pienimpiinkin asiakaspalvelupisteisiin voitaisiin tuoda monien eri viranomaisten asiantuntijoiden neuvontapalvelua. Epäselväksi jää siis miten palvelupisteiden palvelut toteutetaan pienemmillä paikkakunnilla ylipäätään sekä erityistä tukea vaativille ikääntyneille, vieraskielisille tai digirajoittuneille, jos palveluneuvojia ei ole kaikkialla.

Esityksestä ei myöskään selviä kuka tosiasiallisesti vastaa palveluneuvojien rekrytoinnista, perehdytyksestä eri viranomaisten tehtäviin ja käytännön työnjohdosta. Näiden kuitenkin todetaan hoitavan tehtävää virkavastuulla ja tarvitsevan enemmän perehdytystä kuin pelkkää aulapalvelua hoitava henkilöstö. Viranomaisten yhteisvastuullisuus ei ole toimiva malli, vastuiden, työntekijän oikeusturvan tai palvelun laadun näkökulmasta.

Palveluverkko

Palvelu- ja toimitilauudistuksessa tavoitellaan palvelulain mukaisia palvelujen saatavuuden yleisiä tavoitteita konkreettisempaa valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostamaa verkkoa pääsääntöisesti enintään tunnin asiointietäisyydellä koko maassa.

Suomi on harvaanasuttu ja asukasmäärältään melko pieni valtio. On hyvä huomata, että tällainen tunnin asiointietäisyys tarkoittaa nykyisen palveluverkon täydentämistä, lisäresursointia ja siten palvelutason nostamisesta tulee aiheutumaan virastoille selviä lisäkuluja. Näiden kustannusten kattaminen tulee olemaan haastavaa, kun samanaikaisesti digiasiointiin tulee sijoittaa entistä enemmän rahoitusta ja käyntiasiointi tulee vähenemään entisestään.

Onkin siis tärkeää, että virastot voidaan myös vapauttaa joidenkin palvelupisteiden osallistumisvelvollisuudesta.

Yhteiset työympäristöt

Yhteiset työympäristöt on palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa kehitetty ja toteutettu tiiviissä yhteistyössä valtiovarainministeriön, yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien valtion viranomaisten, Senaatin ja Valtorin kesken.

Yhteiset työympäristöt on todettu toimivaksi ratkaisuksi ja tällainen malli olisi ollut tarpeen jo silloin kun etätyö alkoi yleistymään valtiolla ja toimitilat jäivät vajaakäytölle. Nyt käyttöön otetut tilat ovat toimivia, mutta osoittautuneet ylimitoitetuiksi ja niiden käyttöä tuleekin tarkastella kriittisesti säästöjen saavuttamiseksi täysimääräisinä.

Tämä asiakirja on hyväksytty viraston sähköisessä asianhallintajärjestelmässä. Asian on ratkaissut ylijohtaja Tommi Muilu.

Liitteet Kirjoita tähän

Tiedoksi Kirjoita tähän

Tämä asiakirja KEHA/31011/2025 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument KEHA/31011/2025 har godkänts elektroniskt

Muilu Tommi 20.10.2025 13:45