Elina Tasku,
Asiakaspalveluvastaava
Porin kaupunki
20.10.2025

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.

Lausunto palvelun järjestämisen ja tuottamisen näkökulmasta

Taustaa

Porin Leijonassa on vuoden 2023 lopusta alkaen toiminut julkisen hallinnon ja Porin kaupungin yhteinen palvelupiste sekä valtion toimijoiden yhteinen työympäristö. Tiloissa toimivat Verohallinto, Digi- ja väestötietovirasto, Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus, Maanmittauslaitos, Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus, Lounais-Suomen aluehallintovirasto, Ruokavirasto, Rikosseuraamuslaitos, Satakunnan ja Varsinais-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, Metsähallitus, Finnvera, Business Finland, Porin kaupunki ja Porin YH-Asunnot.

Yleistä sääntelyn muuttamista koskevasta ehdotuksesta

Esitetyt muutokset lakiin vaikuttavat käytännön näkökulmasta erittäin hyviltä. Muutokset takaisivat kansalaisille parempaa palveluiden saatavuutta ja tukea palveluiden käyttöön. Lupa- ja valvontavirastolle ajateltu keskeinen tehtävä valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin ja valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden sekä yhteispalvelun suunnittelussa, kehittämisessä ja seurannassa, sekä käytettävän yhteisen etäpalveluratkaisun organisointi olisi järkevä tapa hallinnoida ja keskittää mm. Suomi-pisteissä annettavaa asiakaspalvelua.

Palveluneuvojat keskiössä

Jokaisessa Suomi-pisteessä tulisi olla julkisen hallinnon ja viranomaistyön tunteva palveluneuvoja, joka voi vastaanottaa ja luovuttaa asiakirjoja, antaa digitukea ja neuvoa etäpalvelun käytössä sekä ennen kaikkea kohdata asiakas ja ohjata hänet oikean palvelun piiriin.

Lupa- ja valvontavirastolle esitetty mahdollisuus tuottaa eräiden avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitoa ostopalveluna yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistuville viranomaisille ei ole täysin riskitön.

Palveluneuvojien työn organisointi

Asiakaspalvelutehtäviä hoitavien henkilöiden (palveluneuvojien) olisi hyvä olla yhden ja saman organisaation, Lupa- ja valvontaviraston palveluksessa. Käytännön kokemus palveluneuvojien esihenkilönä, sekä kahden vuoden verkostotyöskentely muiden Suomi-pisteiden kanssa, on osoittanut, että yksi työnantajaorganisaatio toisi yhdenvertaisuutta ja tehokkuutta työn organisointiin sekä palvelun laatuun ja sen kehittämiseen.

Palveluneuvojat ovat hoitaneet oman työnsä ohella Suomi-pisteen paikallisen asiakaspalvelukoordinaattorin työtehtävää, johon kuuluu Suomi-pisteen toiminnan kehittäminen ja asiakaspalvelutiimin johtaminen.

Palveluneuvojan rooli korostuu entisestään asiakaspalvelupisteissä, kun digituen rooli kasvaa, ja mm. maahanmuuttajien tuen tarve viranomaispalveluiden osalta korostuu. Alla on listattu näkökulmia, jotka tukevat yhden työnantajaorganisaation mallia valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden asiakaspalvelutehtävien hoitamisessa:

- Palveluneuvojien palkkaus, työaika ja edut
  - palkkauksen tulisi olla valtakunnallisesti sama, mikäli hoidetaan vaativuudeltaan ja sisällöltään samanlaista työtehtävää. Tällä hetkellä palkkaus vaihtelee riippuen siitä, mikä on palveluneuvojan työnantajaorganisaatio, vaikka työtehtävät ovat samanlaiset.
- Työskentelyyn tarvittavat välineet ja ohjelmat
  - työtehtävien hoidossa tarvitaan valtakunnallisesti yhteisiä työvälineitä ja ohjelmistoja, jotta voidaan mm. raportoida asiakaskyselyiden tulokset valtakunnallisella tasolla
  - pääsy tarvittaviin yhteistyöalustoihin ilman erillisiä vaatimuksia
- Osaamisen ylläpitäminen ja palvelun laatu
  - järjestelmällinen koulutus ja osaamisen kehittäminen
  - palvelun laadun varmistaminen
  - verkostomainen valtakunnallinen yhteistyö
  - asiakaspalvelutehtävät palveluneuvonnassa vaativat usean eri viranomaisen työtehtävien tuntemusta ja perehtymistä
  - henkilökunnan pysyvyys
- Esihenkilötyö ja tiimin tuki sekä työn organisointi
  - sijaisjärjestelyt
  - valtakunnallinen tiimin tuki ja verkostotyöskentely on sujuvampaa
  - muutokset työn sisältöön

Huomiota virastojen aukioloaikoihin

Eri viranomaisten virastojen aukioloajat ovat erittäin vaihtelevat. Tämä aiheuttaa asiakkaissa hämmennystä. Toivottavaa olisi, että viranomaiset pystyisivät tarjoamaan palvelupisteissä pääsääntöisesti yhtäläiset aukioloajat.

Asiakaspalvelumallin seuranta ja kehittäminen

Julkisen hallinnon yhteispalvelusta annettua lakia (yhteispalvelulaki) muutettaisiin poistamalla siitä säännös yhteispalvelun neuvottelukunnan tehtävästä. Tämä olisi järkevä muutos päällekkäisten työtehtävien välttämiseksi. Lupa- ja valvontavirasto voisi ottaa tehtävän hoitaakseen osana valtion yhteistä asiakaspalvelumallin suunnittelua, kehittämistä ja seurantaa.

Lausunnon antaneen asiantuntijan tausta

Toimin Porin kaupungin asiakaspalveluvastaavana, ja toimintayksikön esihenkilönä. Olen ollut käynnistämässä Porin Leijonan Suomi-pistettä (Yhteinen palvelupiste 1.6.25 asti) vuonna 2023, sekä toiminut Suomi-pisteen palveluneuvojien esihenkilönä joulukuusta 2023 alkaen. 1.1.25 alkaen olen hoitanut 50 % työajalla alueellisen asiakaspalvelukoordinaattorin työtä, jonka tehtävänä on suunnitella, ja käynnistää Suomi-pisteitä.

Elina Tasku
Asiakaspalveluvastaava, Porin kaupunki
Alueellinen asiakaspalvelukoordinaattori, Palvelu- ja toimitilaverkkohanke, Valtiovarainministeriö