LAPPEENRANNAN KAUPUNKI

Lappeenrannan kaupungin kirjallinen asiantuntijalausunto eduskunnan hallintovaliokunnalle hallituksen esitykseen eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta

Taustaa

Esityksessä ehdotetaan muutettaviksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annettua lakia sekä julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta annettua lakia.

Lappeenrannan kaupungin lausunto

Etelä-Karjalan työllisyysalue on vastannut vuoden 2025 alusta alkaen Valtionvarainministeriön erillisrahoituksella Lappeenrannan Suomi-pisteen yhteisen asiakaspalvelun toteuttamisesta sekä asiakaspalvelun koordinoinnista ja yhteensovittamisesta Suomi-pisteessä toimivien osalta (muun muassa toimijat yhteen kokoavan asiakaspalvelutiimin vetäminen). Etelä-Karjalan työllisyysalueen vastuukuntana toimii Lappeenrannan kaupunki. Työllisyysalueen asiakas- ja henkilöstömäärältään suurin toimipiste sijaitsee Lappeenrannan Suomi-pisteessä.

Kaakkois-Suomen TE-toimisto vastasi tehtävästä kesäkuusta 2023 alkaen Suomen ensimmäisen konseptin mukaisen yhteisen palvelupisteen avautuessa Lappeenrantaan. Sen tehtävät ja henkilöstö siirtyi vuoden 2025 alusta Lappeenrannan kaupungille osana työvoimapalveluiden järjestämisvastuun siirtoa. Lappeenrannan kaupungille (Etelä-karjalan työllisyysalueelle) on siten siirtynyt vahvaa kokemusta yhteisen palvelupisteen käynnistämisestä, kehittämisestä ja ylläpidosta. Lisäksi Lappeenranta toimii myös alueellisten asiakaspalvelukoordinaattoreiden työnantajaorganisaationa Valtiovarainministeriön erillisrahoituksella.

Huomiot hallituksen esitykseen eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta

Lappeenrannan kaupunki pitää hallituksen esitystä pääosin kannatettavana. Lappeenrannan Suomi-pisteessä toimimisen ja Lappeenrannan kaupungin tuottaman yleisen palveluneuvonnan pohjalta Lappeenrannan kaupunki näkee, että yhteinen asiakaspalvelupiste, jossa eri viranomaisten palvelut ovat saatavilla samasta paikasta, parantaa palveluiden yhdenvertaista saatavuutta ja tehostaa eri viranomaisten resurssien käyttöä.

Lappeenrannan kaupungin kokemuksen mukaan Suomi-pisteessä tarjottava yhteinen asiakaspalvelu tukee hyvin eri viranomaisissa asioinnissa ja vahvistaa asiakkaiden viranomaisasiointiin liittyvää positiivista kokemusta. Käyntiasioinnin mahdollistaminen on turvattava, sillä kaikki asiakkaat eivät pysty asioimaan verkossa tai tarvitsevat vahvaa tukee verkkoasiointiin. Yhteisen asiakaspalvelun konseptin mukaisesti viranomaisen asiantuntijan kanssa asiointi voi tarkoittaa myös etäpalvelua. Asiakkailla ei välttämättä ole valmiuksia käyttää etäpalvelua tai he tarvitsevat tukea siihen, jolloin yhteisen palveluneuvonnan tarve ja rooli korostuvat.

Lappeenrannan kaupunki näkee tärkeänä sen, että viranomaiset osallistuvat yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja niissä annettavaan yhteiseen asiakaspalveluun. Lisäksi on tärkeää, että jokainen viranomainen kehittää omaa toimintaa yhteinen asiakas -ajattelun mukaisesti, huomioiden esimerkiksi palveluketjujen muodostumisen yhteisissä palvelupisteissä. Yhteisen asiakaspalvelun konseptissa on ollut ajatuksena asiakkaan sujuva käyntiasiointi, jonka aikana voi hoitaa useamman viranomaisen asioita kerralla. Palveluketjujen muodostumista estää, jos eri viranomaisten palvelut eivät ole esimerkiksi toisistaan poikkeavien aukioloaikojen vuoksi saavutettavissa saman asiointikerran yhteydessä.

Hallituksen esityksessä velvoitetaan Lupa- ja valvontavirastoa muun muassa tukemaan ja ohjaamaan yhteisiä asiakaspalvelupisteitä yhteisen mallin mukaisessa toiminnassa ja sovittamaan yhteen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivien viranomaisten välistä yhteistyötä. Lappeenrannassa viranomaiset ovat jo nyt sujuvasti tarjonneet asiakaspalvelua Suomi-pisteessä, mutta yhteistyö, yhteinen kehittäminen ja erityisesti yhteinen asiakas -ajattelu on jäänyt konkretisoitumatta. Hallituksen esityksestä ei käy ilmi, mikä velvoittaa jatkossa yhteisessä asiakaspalvelupisteissä toimivia viranomaisia toimimaan Lupa- ja valvontaviraston tuen ja ohjauksen mukaisesti ja sovittamaan yhteen yhteistyötään.

Lappeenrannan kaupunki toi aiemmin hallituksen esitysluonnokseen antamassaan lausunnossaan esiin huolta siitä, että yhteisissä palvelupisteissä toimivilla muilla toimijoilla ei olisi mahdollisuutta vaikuttaa esimerkiksi siihen, miten yhteisen asiakaspalvelun kustannuksia jyvitetään. Eduskunnan käsittelyssä olevan esityksen mukaan yhteisen asiakaspalvelun kustannukset jaetaan valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmässä päätettävällä tavalla osallistumisvelvollisten viranomaisten kesken ja että Lupa- ja valvontavirasto laskuttaa yhteisestä asiakaspalvelusta niitä viranomaisia, joiden palveluissa yhteistä asiakaspalvelua annetaan. Esityksestä syntyy vaikutelma siitä, että muiden yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivien viranomaisten ei ole tulevaisuudessa välttämätöntä osallistua yhteisen asiakaspalvelun käyttöön ja kustannuksiin, mikäli he eivät tee siihen liittyvää yhteispalvelusopimusta tai tilaa yhteistä asiakaspalvelua Lupa- ja valvontavirastolta.

Asiakkaan näkökulmasta voi vaikuttaa oudolta ja epäselvältä, jos kaikki yhteisessä asiakaspalvelupisteessä asiakaspalvelua tarjoavat toimijat eivät ole mukana yhteisessä asiakaspalvelussa. Esimerkiksi, jos Etelä-Karjalan työllisyysalue ei Lappeenrannan Suomi-pisteessä tekisi yhteispalvelusopimusta tai tilaisi Lupa- ja valvontavirastolta yhteistä asiakaspalvelua, tulisi Suomi-pisteen yhteisen

palveluneuvojan joka tapauksessa tarjota yleistä neuvontaa työllisyysalueen palveluista ja ohjata asiakkaan oikean viranomaisen luo. Lainsäädännöllä ei saa synnyttää tilannetta, jossa asiakkaan vastuulle jää tietää, mihin palveluihin palveluneuvoja voi antaa apua ja milloin ohjaus tapahtuu vain osallistumisvelvollisten viranomaisten palveluihin.

Lappeenrannan kaupunki pitää hyvänä, että hallituksen esityksen perusteluissa todetaan, että yhteisten palvelupisteiden suunnitteluvaiheessa paikallistuntemusta varmistetaan maakuntaliittojen kanssa tehtävällä yhteistyöllä; että Lupa- ja valvontavirasto kuulee säännöllisesti myös muita kuin valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmässä olevia julkisen hallinnon viranomaisia, jotka toimivat yhteisissä palvelupisteissä; ja että asetusluonnoksessa on esitetty, että Suomen kuntaliitolla ja Kansaneläkelaitoksella on pysyvä asiantuntija ohjausryhmässä.

Lappeenrannan kaupunki näkee tärkeänä, että vaikka kunta ei voi olla päättämässä valtion varoista tai palveluista, myös kuntien näkemys tulee kuulluksi yhteistä asiakaspalvelua suunniteltaessa ja asiakaspalvelupisteen toimiessa niin asukkaiden yhdenvertaisuuden kuin palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden näkökulmista. Myös hyvinvointialueiden näkemykset tulee kuulla, sillä yhteisessä asiakaspalvelupisteessä palveluja voi tarjota valtion viranomaisten lisäksi kunnat, Kela ja hyvinvointialue. Lappeenrannan Suomi-pisteessä on asiakaspalvelua tarjoamassa Etelä-Karjalan hyvinvointialue, työllistymistä edistävän monialaisen tuen yhteistoimintamallin muodossa. Kokemuksemme mukaan eri viranomaisten yhteistyöstä työvoimaviranomaisen, hyvinvointialueen sekä muiden samoissa tiloissa olevien sidosryhmien kanssa on ollut hyötyä. Lisäksi tulisi varmistaa, että suunnitteluvaiheessa huomioitaisiin myös kokemukset muista yhteisistä asiakaspalvelupisteistä, osallistettaisiin mukaan asiakaspalvelupisteen yhteisestä palveluneuvonnasta vastaava toimija sekä paikalliset palvelupisteen arjen kehittämisestä ja tekemisestä vastaavat tekijät esimerkiksi alueelliset ja paikalliset asiakaspalvelukoordinaattorit.

Lappeenrannan kaupunki pitää Lupa- ja valvontaviraston roolia ja tehtäviä yhteisen asiakaspalvelun kehittämisen ja toteutuksen näkökulmasta pääosin hyvinä. Esitys jättää melko avoimeksi sen, miten paikallinen toimintaympäristö ja tarpeet tullaan käytännössä huomioimaan. On hyvä, että lainsäädännöllä ei rajoiteta liian tiukasti paikallisiin tarpeisiin soveltuvan mallin kehittämistä ja toteuttamista. Toisaalta tähän liittyy myös varsin suuri epävarmuus siitä, kuinka hyvin paikallisia tarpeita tullaan tosiasiassa huomioimaan ja käydäänkö muiden kuin lain velvoittamina yhteisissä palvelupisteissä toimivien kanssa vuorovaikutteista kehittävää keskustelua vai ainoastaan lain mukainen säännöllinen kuuleminen.

Lappeenrannan kaupunki näkee, että vastaavalla tavalla kuin yhteistä asiakaspalvelupistettä ja asiakasneuvontaa suunniteltaessa, paikallistuntemusta ja yhteistä paikallista koordinaatiota tarvitaan siinäkin vaiheessa, kun yhteisen palvelupisteen toiminta on jo käynnissä ja sitä kehitetään vastaamaan jatkuvasti muutoksessa olevaan toimintaympäristöön. Paikallisen koordinaation puuttuessa yhteinen asiakaspalvelu ja yhteinen asiakas -ajattelu ei toteudu eikä sitä kukaan

kehitä. Ei ole toivottavaa, että vuonna 2030 on useita Suomi-pisteitä, jossa yhteinen konsepti on vain ajatus.

Asetusluonnoksessa on esitetty, että Lupa- ja valvontaviraston tulisi selvittää valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden asiakas- ja sidosryhmätyytyväisyyttä vähintään kahden vuoden välein. Mikäli aidosti halutaan saada esiin kokemus tyytyväisyydestä ja myös tarvittaessa reagoida siihen viivytyksettä, tulisi yhteisten asiakaspalvelupisteiden asiakas- ja käyttäjäkokemuksen mittaamisen olla jatkuvaa tai vähintäänkin säännöllistä lyhyemmillä aikajaksoilla toteutettavaa. Viranomaisten toiminta ja prosessit voivat muuttua lyhyellä syklillä, jolloin kahden vuoden välein saatava tulos ei välttämättä kerro todellisesta tilanteesta. Lappeenrannan kaupunki haluaa nostaa huomioitavaksi sen, että asiakas- ja sidosryhmätyytyväisyyden tuloksia tulee käsitellä tavoitteellisesti sekä luoda yhdessä toimenpiteitä, joihin toimijat sitoutuvat.

Valtakunnallisessa kehittämisessä mukana olevien alueellisten asiakaspalvelukoordinaattoreiden tehtäviin pohjautuen Lappeenrannan kaupunki haluaa nostaa huomioitavaksi myös muutamia havaintoja yhteisen asiakaspalvelun toteutumisesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä:

- Yhteisen etäpalveluratkaisun käyttöön liittyen tulisi Lupa- ja valvontaviraston ohjausryhmässä määritellä pelisäännöt palveluajoista sekä -tavoista. Asiakkaan tulisi pystyä luottamaan siihen, että hänen asioidessaan eri viranomaisten kanssa etäpalvelussa, palvelutapa on sama. Esimerkiksi, jos asiakkaalla on aikavaraus etäpalveluun, tämä tarkoittaa asiakkaalle varattua palveluaikaa eikä jonotusta palveluun kyseisellä ajalla. Jos viranomainen tarjoaa etäpalvelua Suomi-pisteessä, siihen liittyy vahvasti yleisen palveluneuvonnan tarve. Asiakas voi tarvita teknistä tukea etäpalvelun aikana tai tukea hänen asiointiinsa etäpalvelutapahtuman jälkeen. Tämä tarve voi olla esimerkiksi asiakirjojen jättäminen Suomi-pisteen palautuslaatikkoon tai digitukea toisen toimijan palveluun tai ajanvaraukseen.
- Lappeenrannan kaupunki haluaa nostaa esiin asiakaspalvelukoordinaatiotehtävissä valtakunnallisesti havaitun asiakaspalvelun nykytilan haasteen. Osassa Suomi-pisteitä ei ole tarjolla yleistä palveluneuvontaa, jolloin asiakkaan käyntikokemus ja kyky toimia Suomi-pisteessä on epätasa-arvoisessa asemassa niihin pisteisiin verrattuna, joissa toimii palveluneuvoja. Osa Suomi-pisteiden toimivuutta on käytännössä katsoen palveluneuvojan varassa. Lupa- ja valvontaviraston tulisi huolehtia siitä, että jokaisessa Suomi-pisteessä on tarjolla palveluneuvontaa Suomi-pisteen aukioloaikojen mukaisesti.
- Viranomaisten ilmoittamien palveluaikojen tulisi vastata todellista mahdollisuutta tarjota ja saada asiakaspalvelua. Mikäli viranomainen ilmoittaa tarjoavansa asiakaspalvelua ilman ajanvarausta, on kansalaisen voitava luottaa siihen, että ilmoitettuna ajankohtana saa viranomaiselta palvelua, jolla voi edistää asiaansa. Viranomaisten luotettavuuteen on tältä osin panostettava. Tämä haaste on noussut esiin maakunnissa, joissa on

pitkät asiointivälimatkat - kansalainen saattaa joutua matkustamaan yli tunnin Suomi-pisteelle, mutta tällä hetkellä Suomi-pisteelle saapuessaan voidaan joutua toteamaan asiakaspalvelun sulkeutuneen, vaikka ilmoitettua asiointiaikaa olisi vielä jäljellä. Osa toimijoista tarjoaa asiakaspalvelua myös asiakaspalveluajan päättyessä, jos asiakas on ehtinyt saamaan vuoronumeron. Asiakaskokemuksen ja palveluiden saatavuuden näkökulmasta asiakkaan tulisi voida luottaa siihen, että viranomaiset toimivat samalla tapaa asiakaspalvelun tarjonnassa aukiolojen puitteissa.

Lappeenrannassa 21.10.2025

Tiia Piikki
Palvelualuepäällikkö
Etelä-Karjalan työllisyysalue

Janita Liutu
Johtava työllisyysasiantuntija / Asiakaspalvelukoordinaattori
Etelä-Karjalan työllisyysalue

Niina Kemppi
Johtava työllisyysasiantuntija / Asiakaspalvelukoordinaattori
Etelä-Karjalan työllisyysalue

Sanna Natunen
Työllisyysjohtaja
Etelä-Karjalan työllisyysalue