EETU PIO Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry
Pensionärsförbundens intresseorganisation rf

Kirjallinen lausunto
21.10.2025

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry kiittää mahdollisuudesta lausua 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 (HE 122/2025 vp).

Esitys on tarkentunut kiitettävästi aiemmasta valmisteluvaiheesta. Työnjako *avustavien asiakaspalvelutehtävien* (yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdan mukaiset yhteiset asiakaspalvelutehtävät) ja *toimivaltaisen viranomaisen tehtävien* välillä tulee pitää selkeänä toimipisteiden rakentumisen kaikissa vaiheissa, myös niiden aloitettua toimintansa.

Näemme myönteisenä, että esityksen ensisijaiseksi tavoitteeksi on nostettu ihmisten yhdenvertaisuuden turvaaminen viranomaisasioinnissa kattavan valtakunnallisen valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostaman verkon avulla. On tärkeää, että toiminnan suunnittelussa, toimeenpanossa, seurannassa ja ohjauksessa säästötavoitteet pysyvät toissijaisena tavoitteena ihmisten yhdenvertaisuuden parantamisen jälkeen.

Kielellisiin oikeuksiin liittyvät velvoitteet on huomioitu esityksen taustateksteissä ansiokkaasti. Niiden toteutuminen käytännössä edellyttää, että ne huomioidaan myös toimeenpanovaiheessa, esimerkiksi toimipisteiden sijoituksesta ja henkilökunnan rekrytoinnista tai pitovoimatekijöistä päätettäessä.

Tahdomme kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin kohtiin:

3 a § Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä. Pykälän 2 momentin 3 kohdan mukaan ohjausryhmä hyväksyisi yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdan mukaisten yhteisten asiakaspalvelutehtävien tuottamisen tapaa, laadun määrittämistä ja tuottamisen valvontaa koskevat linjaukset. Pykälän 2 momentin 5 kohdan mukaan ohjausryhmä voisi myöntää poikkeuksen koskien viranomaisen velvollisuutta tarjota asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ja velvollisuudesta osallistua yhteisen asiakaspalvelupisteen kustannuksiin. Lisäksi säädettäisiin, että viranomaisella ei olisi 2 b §:ssä tarkoitettua velvollisuutta myöskään silloin, jos yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ei olisi asiointia viranomaisen asioissa tai asiointi olisi loppunut tai erittäin vähäistä.

Painotamme että vähäinenkin asiointi voi käyttäjänäkökulmasta olla hyvin olennaista ja että erityisryhmien moninaisten palvelutarpeiden ymmärtäminen edellyttää käyttäjien kuulemista.

Palveluiden ohjautuminen tehokkuus- tai volyymiperusteisesti, ihmisoikeus- tai saavutettavuusperusteisuuden sijaan, voi heikentää ikääntyneiden oikeusturvaa.

> *Asioinnin järjestämisen keinoja ja laajuutta tulisi pyrkiä arvioimaan erityisesti palvelujen käyttäjinä olevien henkilöiden ja yhteisöjen tarpeiden kannalta. Kaikille palveluja tarvitseville olisi pyrittävä turvaamaan yhtäläinen mahdollisuus asiansa hoitamiseen palvelun laadusta riippumatta. Asiointimahdollisuuksien olisi myös vastattava mahdollisimman hyvin yhteiskunnallisten erityisryhmien tarpeisiin. (HE 72/2002 vp. s. 62)*

Tämän pohjalta pidämme ongelmallisena sitä, että asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmän kokoonpano on esityksessä rajattu valtion viranomaisiin.

Kohdassa **3 b § Lupa- ja valvontaviraston tehtävät** velvoitettaisiin Lupa- ja valvontavirasto kuulemaan ja osallistamaan ”*valtion viranomaisten sidosryhmiä kuten maakunnan liittoja ja kuntia sekä hallinnossa asioivia asiakasryhmiä edustavia järjestöjä palvelutarpeen arvioinnissa.*” Pelkkä kuuleminen ja osallistaminen voi kuitenkin jäädä suppeaksi ja etäiseksi, toimeenpanon muodosta riippuen vain satunnaiseksi ja yksittäiseksi tapahtumaksi.

Kohdassa **10 a § Viranomaisten tehtävät** mainitaan sidosryhmien edustuksellisuuden kattava *yhteispalvelun neuvottelukunta*, jonka ongelmana on sen määräaikaisuus. Jatkuvan laadun varmistamisen ja kehittämisen vuoksi olisi tärkeää taata käyttäjänäkökulman kuuleminen myös toimipisteiden perustamisen jälkeen.

Siksi ehdotamme ikääntyneitä asiakkaita edustaville tahoille puhe- ja läsnäolo-oikeutta asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmään, tai ohjausryhmälle neuvoa antavaa käyttäjäryhmää takaamaan ymmärrystä palveluiden käyttäjien moninaisista tarpeista myös toimipisteiden käynnistämisen jälkeen. Näin voidaan edistää lakisääteisten palveluiden saavutettavuutta sekä muutoksen aikana että sen jälkeen, kuitenkaan päätöksenteko- tai ohjausvastuuta häiritsemättä.

Toimipisteiden verkoston rakentuessa toivomme jatkossakin huomioitavan, että tunninkin matka palveluiden äärelle on huonosti liikkuville kansalaisille esteellinen. **Ehdotamme lisäksi toimipisteiden oheen liikkuvia viranomaispalveluita esimerkiksi Ranskan ja Unkarin mallien palvelubussien kaltaisesti.**

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry – Pensionärsförbundens intresseorganisation rf

Lisätietoja: vaikuttamistyön asiantuntija Katja Långvik, Svenska pensionärsförbundet rf, katja.langvik@spfpension.fi, 044 741 9161

Eläkeliitto ry, Eläkeläiset ry, Eläkkeensaajien Keskusliitto EKL ry, Kansallinen senioriliitto ry, KRELLI Kristilliset eläkeläiset ry ja Svenska pensionärsförbundet rf muodostavat yhdessä merkittävän vaikuttamiskanavan. EETU-järjestöillä on ympäri Suomea yli 1 200 paikallisyhdistystä, 70 alueyhdistystä ja 250 000 henkilöjäsentä. Svenska pensionärsförbundet rf on EETUn puheenjohtajajärjestö vuonna 2025.