FOLKTINGET

Eduskunnan hallintovaliokunta

Asia: **Svenska Finlands folktingin asiantuntijalausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle laiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta, HE 122/2025 vp**

Viite: **Pyyntö saada kirjallinen asiantuntijalausunto hallintovaliokunnan 22.10.2025 pidettävään kokoukseen**

Svenska Finlands folkting kiittää hallintovaliokuntaa saamastaan lausuntopyynnöstä. Folktinget on lakisääteinen järjestö, joka työskentelee ruotsinkielisen väestön oikeuksien puolesta (Laki Svenska Finlands folkting -nimisestä järjestöstä 1331/2003). Lakisääteisen tehtävänsä mukaisesti Folktinget ottaa kantaa ruotsinkielisen väestön oikeuksia koskeviin asioihin.

Esityksessä ehdotetaan säännöksiä valtiollisesta yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta, ja tarkoitus on, että ne otettaisiin pääosin lakiin valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista. Uuden sääntelyn tavoitteena on käyntiasioinnin vähimmäistason kustannustehokas turvaaminen valtion viranomaisissa. Asiakaspalvelutoiminnan tavoitteena on turvata ihmisten yhdenvertaisuutta viranomaisasioinnissa kattavan valtakunnallisen valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostaman verkoston avulla.

Folktinget toteaa, että valtion yhteistä asiakaspalvelua koskeva lakiehdotus on merkityksellinen suhteessa suomen- ja ruotsinkielisten henkilöiden oikeuteen saada yhdenvertaisia palveluja omalla kielellään ja viranomaisten velvollisuuteen toteuttaa kielelliset oikeudet. Pyrkimys kustannustehokkuuden lisäämiseen ei saa kuitenkaan johtaa sellaisiin säästötoimiin, jotka vaikuttavat kielellisten oikeuksien toteuttamiseen. Valtionhallinnon tuottavuusohjelma tai muut säästötoimenpiteitä koskevat vaatimukset eivät siis saa heikentää suomen- ja ruotsinkielisten henkilöiden oikeutta saada yhdenvertaisia palveluita omalla kielellään.

Seuraavaksi Folktinget ottaa kantaa tiettyihin esityksen lakiehdotuksiin.

Lakiehdotuksen 2 b §:n 1 momentin 1 kohdan mukaan valtion viranomaisten on osallistuttava valtion yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan, jos niiden palvelut ovat merkityksellisiä perusoikeuksien toteutumisen kannalta.

Lakiehdotukseen viitaten Folktinget toteaa, että kielelliset oikeudet kuuluvat yksilön perusoikeuksiin ja että niiden toteutuminen on edellytys sille, että muut oikeudet voivat toteutua.

Jokaisella on kielilain (423/2003) mukaan oikeus käyttää suomea tai ruotsia valtion viranomaisessa, kaksikielisessä hyvinvointialueen viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa (10 §). Viranomaisen tulee oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että yksityishenkilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä (23 §). Yksittäisen henkilön ei tulisi joutua vaatimaan kielellisten oikeuksiensa toteutumista. Viranomainen ei myöskään saa pyytää henkilöä käyttämään toista kieltä kuin sitä, mitä henkilö itse haluaa käyttää. Palvelun laatu ei saa heikentyä sen seurauksena, mitä kieltä henkilö päättää käyttää.

Jotta tämä palveluperiaate voitaisiin toteuttaa käytännössä, viranomaisten on huolehdittava siitä, että työntekijöillä on riittävät kielitaidot. Oikeusministeriön kielellisten vaikutusten arviointia koskevien ohjeiden (46/2016) mukaan henkilöstön kielitaidot on otettava huomioon sekä rekrytoinnissa että henkilöstökoulutuksessa sen turvaamiseksi, että työntekijöiden kielitaidot ovat tehtävien edellyttämällä tasolla.

Folktinget toteaa, että yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan osallistuvien kaksikielisten viranomaisten tulee siis huolehtia siitä, että henkilöstöllä on siihen vaadittavat kielitaidot, että viranomainen voisi turvata yhdenvertaiset palvelut suomeksi ja ruotsiksi. Yksittäisten henkilöiden kielelliset oikeudet on toteutettava riippumatta siitä, osallistuuko viranomaisen oma henkilöstö asiakaspalvelutoimintaan vai järjestetäänkö toiminta muulla tavoin.

Folktinget ehdottaa, että hallintovaliokunta toteaa mietinnössään, että ruotsin kielen taitoisten palveluneuvojien tarve tulee ottaa huomioon sekä rekrytoinnissa että henkilöstökoulutuksessa. Näin voidaan huolehtia siitä, että riittävän monilla työntekijöillä on hyvät suomen ja ruotsin kielen taidot, mikä takaa asiakaspalvelun molemmilla kansalliskielillä.

Lakiehdotuksen 2 c 1 momentin mukaan asiakaspalvelupisteeseen osallistumisvelvollinen viranomainen voi tarjota neuvontaa yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen sijoittamansa henkilöstön antamana tai etäpalveluna yhteiskäyttöisen etäpalveluratkaisun välityksellä.

Esityksessä mainitaan monin paikoin mahdollisuus tulkin käyttämiseen etäpalvelujen yhteydessä. Esityksessä todetaan kuitenkin, että kaksikielisen viranomaisen on käytettävä yksityishenkilön kieltä ilman tulkkia ja ilman käännösapua, koska viranomaisella on kielilain (432/2003) 23 §:n 1 momentin mukaan velvollisuus huolehtia siitä, että yksilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä, ja koska viranomaiselta vaaditaan molempien kansalliskielten riittävää hallintaa.

Folktinget toteaa, että näin ollen ei siis ole hyväksyttävää, että kaksikielinen viranomainen käyttää tulkkauspalveluita vedoten siihen, että ruotsin kielen taitoisia palveluneuvojia ei ole saatavilla.

Folktinget ehdottaa, että hallintovaliokunta kirjoittaa mietintöönsä, että kaksikielisten viranomaisten palveluneuvojien tulee kielilain (423/2003) 23 §:n 1 momentin nojalla tarjota neuvontaa yksilön kielellä, suomeksi tai ruotsiksi, ilman tulkkia tai käännösapua.

Lakiehdotuksen 2 e § koskee yhteisten asiakaspalvelutehtävien antamista yksityiselle palveluntuottajalle. Siinä säädetään yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettujen tehtävien hoidon antamisesta viranomaiskoneiston ulkopuoliselle ja siitä, mitä yksityiseltä palveluntuottajalta edellytettäisiin tehtävän antamiseksi.

Folktinget toteaa, että säännöskohtaisissa perusteluissa kerrotaan ansiokkaasti perustuslain 124 §:n säännöksestä, joka koskee hallintotehtävän antamista muulle kuin viranomaiselle, ja kielilain (423/2003) 25 §:n säännöksestä, joka koskee yksityisten kielellistä palveluvelvollisuutta.

Folktinget on kuitenkin kokenut, että kielellisiä oikeuksia ja velvollisuuksia koskeva osaaminen usein heikkenee, kun julkisia hallintotehtäviä siirretään muille kuin viranomaisille. Siksi Folktinget on sitä mieltä, että sellainen kehitys, jossa lakisääteistä viranomaistoimintaa yhä enemmän hoitavat yksityiset toimijat, on ongelmallista. Jotta kielelliset perusoikeudet, oikeusturva ja muut hyvän hallinnon vaatimukset voitaisiin turvata, Folktingetin mielestä on tarpeen, että jatkossa pääosin julkinen sektori hoitaa nämä tehtävät.

Folktinget ehdottaa, että hallintovaliokunta toteaa mietinnössään, että 2 e §:ssä tarkoitettu asiakaspalvelutehtävien antaminen yksityiselle palveluntuottajalle ei saa vaarantaa perusoikeuksia, oikeusturvaa eikä muita hyvän hallinnon vaatimuksia.

Lakiehdotuksen 2 §:n 1 momentin 1 kohdan mukaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettaisiin valtion yhteisen mallin mukaista asiakaspalvelua.

Folktinget toteaa, että ehdotettuun valtion yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä koskevaan malliin ei sisälly kielellisiä oikeuksia ja velvollisuuksia koskevia kirjauksia. On kuitenkin hyvin tärkeää, että suomen- ja ruotsinkielisten henkilöiden oikeus saada yhdenvertaisia palveluja omalla kielellään otetaan mallissa huomioon. Folktinget kertoo seuraavista näkemyksistään koskien 2 f 2 momentin 1, 2 ja 5 kohtia, joissa on ehdotuksia mallin sisällöstä:

1) Yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisen toimintamalli. Folktinget toteaa, että tällaisella toimintamallilla on suoranaista merkitystä asiakaspalvelupisteen käytännön työlle. Näin ollen mallin tulisi sisältää kielisuunnitteluohjeita, jotka koskevat ruotsinkielisten asioiden käsittelyä ja ruotsinkielisten asiakaskontaktien hoitamista, mikä olisi linjassa ehdotuksen 3 b §:n 1 momentin 7 kohdassa tarkoitetun kansalliskielillä

annettavan asiakaspalvelun toteuttamisen varmistamista koskevan suunnitelman kanssa.

2) Mallisopimukset valtion yhteistä asiakaspalvelua koskevien yhteispalvelusopimusten ja hankintasopimusten tekemiseksi. Folktingetin mielestä velvollisuus tarjota yhdenvertaisia palveluja suomeksi ja ruotsiksi tulee ottaa huomioon mallisopimuksessa. Tämä edellyttää etukäteisarviota tosiasiallisesta palveluntarpeesta molemmilla kielillä. Sekä valtion yhteistä asiakaspalvelua koskevat yhteispalvelusopimukset että asiakaspalvelutehtäviä koskevat hankintasopimukset on muotoiltava siten, että suomen- ja ruotsinkielisten henkilöiden kielilain (423/2003) mukainen oikeus saada palveluja omalla kielellään turvataan käytännössä.

5) Yhteisten asiakaspalvelupisteiden visuaalinen ilme. Folktinget viittaa kielilain (423/2003) 23 §:än, jonka mukaan viranomaisen tulee sekä palvelussaan että muussa toiminnassaan osoittaa yleisölle käyttävänsä molempia kieliä. Tasapuolisuusvaatimus merkitsee muun muassa sitä, että vähemmistön kieltä ei saa kohdella syrjivästi esimerkiksi niin, että käytetään selkeästi pienempää tekstiä verrattuna enemmistönkieliseen tekstiin (HE 92/2002 vp).

Folktinget ehdottaa, että hallintovaliokunta kiinnittää mietinnössään huomiota näihin kannanottoihin.

Lakiehdotuksen 3 a §:n mukaan valtion yhteisellä asiakaspalvelutoiminnalla on ohjausryhmä, jonka valtioneuvosto asettaa neljäksi vuodeksi. Lakiehdotuksen 3 a §:n 2 momentin 1 kohdan mukaan ohjausryhmä päättää yhteisen asiakaspalvelun mallista ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamisesta sekä näitä koskevista olennaisista muutoksista.

Folktinget toteaa, että ennen yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamista ja näitä koskevia olennaisia muutoksia koskevien päätösten tekemistä on tehtävä perusteellinen kielellisten vaikutusten arvio, jolle annetaan painoarvoa päätöksenteossa. Jotta ruotsinkieliset palvelut voidaan turvata myös käyntiasioinnissa, on hyvin tärkeää, että asiakaspalvelupisteet sijoitetaan maan kaksikielisille alueille.

Folktinget ehdottaa, että hallintovaliokunta kirjoittaa mietintöönsä, että ennen yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamista ja näitä koskevia olennaisia muutoksia koskevien päätösten tekemistä on tehtävä perusteellinen kielellisten vaikutusten arvio, jolle annetaan painoarvoa päätöksenteossa.

Lakiehdotuksen 3 b §:n 1 momentin 7 kohdan mukaan Lupa- ja valvontavirasto laatisi suunnitelman kansalliskielillä annettavan asiakaspalvelun toteuttamisen varmistamiseksi ja tuottaisi tilannekuvan ja seurantatiedon osana tietoa kielellisten oikeuksien toteutumisesta valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Säännöskohtaisten perustelujen mukaan kielisuunnittelulla varmistettaisiin, että kielelliset oikeudet huomioidaan valtion yhteisessä asiakaspalvelutoiminnassa jo suunnitteluvaiheessa.

Folktinget pitää hyvin myönteisenä sitä, että kielisuunnittelu tuodaan esiin liittyen Lupa- ja valvontaviraston tehtävään laatia suunnitelma kansalliskielillä annettavan asiakaspalvelun toteuttamisen varmistamiseksi. Folktinget katsoo, että järjestelmällinen kielisuunnittelu tarkoittaa sitä, että valtion yhteisessä asiakaspalvelutoiminnassa on rakenteita ruotsinkielisten asioiden käsittelyä ja ruotsinkielisten asiakaskontaktien hoitamista varten. Tämä edellyttää sitä, että on olemassa riittävät taloudelliset resurssit ja henkilöstöresurssit, jotta asiakaspalvelutoiminnan henkilöstö kykenee tarjoamaan kattavat palvelut sekä suomeksi että ruotsiksi. Kielisuunnittelun avulla voidaan tehokkaasti ja suunnitelmallisesti hyödyntää henkilöstön kielitaitoa, mikä edistää viranomaisten kykyä toteuttaa yksittäisten henkilöiden kielelliset oikeudet. Esimerkiksi verohallinnosta saadut kokemukset osoittavat, että hyvä suunnittelu, myös kielellisessä mielessä, lisää viranomaisten kokonaistehokkuutta ja parantaa niiden tuloksellisuutta.

Folktinget ehdottaa, että hallintovaliokunta kiinnittää mietinnössään erityistä huomiota kielisuunnittelun merkitykseen liittyen Lupa- ja valvontaviraston suunnitelmaan kansalliskielillä annettavan asiakaspalvelun toteuttamisen varmistamiseksi.

Luonnos valtioneuvoston asetukseksi valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta

Luonnokseen sisältyy luonnos valtioneuvoston asetukseksi valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta. Sen 3 §:n 1 momentin 1 kohta koskee kuulemista valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskevassa valmistelussa.

Folktinget katsoo, että on tärkeää, että Lupa- ja valvontavirasto ehdotukseen sisältyvien järjestöjen lisäksi kuulee myös ruotsinkielistä väestöä edustavia järjestöjä.

Asetusluonnoksen 3 §:n 3 momentin mukaan Lupa- ja valvontaviraston tulee vähintään kahden vuoden välein selvittää valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden asiakas- ja sidosryhmätyytyväisyyttä.

Folktinget korostaa, että on tärkeää, että Lupa- ja valvontavirasto kuulee yksittäisiä henkilöitä ja viiteryhmiä yhdenvertaisesti sekä suomeksi että ruotsiksi ja selvittää erityisesti kokemuksia ruotsinkielisen asiakaspalvelun saatavuudesta.

Folktinget ehdottaa, että nämä kannanotot huomioidaan hallintovaliokunnan mietinnössä.

Helsingissä 21.10.2025

SVENSKA FINLANDS FOLKTING

Christina Gestrin
Folktingetin sihteeri

Kristina Beijar
Hallintoasioiden asiantuntija