Moniheli ry:n lausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle laista valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista (palvelulaki) muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta (HE 122/2025 vp)

Moniheli ry kiittää mahdollisuudesta lausua esityksistä. Moniheli edistää jäsenyhdistystensä kanssa maahan muuttaneiden ja vieraskielisten suomalaisten pääsyä julkisiin palveluihin tekemällä palveluohjausta ja kehittämällä viranomaispalveluiden saavutettavuutta ja kulttuuritietoisuutta. Monihelin osalta digitaalisia viranomaispalveluita kehittää erityisesti DigiUp-toiminta, joka kuuluu myös yhteispalvelun neuvottelukuntaan kaudella 2024–2025.

Lakiesityksen tavoitteena on turvata käyntiasioinnin vähimmäistaso valtion viranomaisissa sekä edistää ihmisten yhdenvertaisuutta viranomaisasioinnissa erityisesti niiden osalta, jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia asiointikanavia. Moniheli pitää tavoitetta tärkeänä: viranomaisten palveluiden on oltava kaikkien, myös heikommassa asemassa olevien, saavutettavissa. Lakiesityksessä on kuitenkin useita seikkoja, joihin haluamme kiinnittää huomiota yksilön oikeusturvan, yhdenvertaisuuden ja kotoutumisen näkökulmasta.

Saavutettavuus ja käyntipalveluiden turvaaminen

Lakiluonnoksessa asetetaan tavoitteeksi, että valtion viranomaisasiointi olisi mahdollinen myös käyntiasiointina verkkoasioinnin rinnalla. Muut lausunnonantajat, esimerkiksi Suomen Kylät, on jo kommentoinut asioinnin valtakunnallista saavutettavuutta. Moniheli ry pyytää lain valmistelijoita huomioimaan lisäksi kulttuurisen ja kielellisen saavutettavuuden. Lakiluonnos sallii etä- ja tulkkauspalvelun yhteiskäyttöisen ratkaisun viranomaisasioinnissa, mutta ei linjaa selkeää velvoitetta henkilökohtaisesta palvelusta silloin, kun digipalveluiden käyttö ei ole mahdollista tai on selkeästi haastavaa. Tämä on ongelmallista, koska kotoutumisen kannalta juuri henkilökohtainen ohjaus ja kasvokkain tapahtuva asiointi ovat monelle maahan muuttaneelle kriittisiä esimerkiksi kielitaidon, kulttuuritaustan tai tietoteknisen osaamisen puuttumisen vuoksi.

Kotoutumisen ja Suomeen asettumisen alkuvaiheessa viranomaispalveluiden käyttäjien tarpeet ovat usein moninaisia ja monia eri viranomaistahoja ja -prosesseja läpileikkaavia. Tämä korostuu erityisesti tilanteissa, joihin liittyy luku- tai digitaitojen puutteita, vammaisuutta, pakolaistausta tai muita henkilön haavoittuvuutta lisääviä tekijöitä. Näissä tilanteissa digitaalinen palvelu siirtää käytännössä asiakasta luukulta luukulle ja aiheuttaa

pahimmillaan asiakkaan putoamisen pois palveluiden piiristä. Monimutkaisten ongelmien selvittäminen on kaikkien osapuolten kannalta tehokkaampaa, kun sitä ei hoideta digitaalisesti, vaan asiakas kohdataan joko kasvotusten tai puhelimitse. Tällöin viranomainen saa kattavamman kuvan asiakkaan tilanteesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Asiakas, jolle suomalainen palvelujärjestelmä on uusi, ei välttämättä osaa ohjautua oikeisiin palveluihin tai kuvata tilannettaan digitaalisten palveluiden kieleen sopivalla tavalla.

Yhdenvertaisuus- ja osallisuusnäkökulmat

Yhdenvertaisuusperiaate edellyttää, että jokaisella henkilöllä on todellinen mahdollisuus viranomaispalveluiden käyttöön. Lakiesityksen lähtökohdat ovat myönteiset, mutta Moniheli katsoo, että vaikutusarviointi ja syrjinnän vaaran arviointi jäävät riittämättömiksi. Näemme suuren riskin sille, että digitaalinen viranomaisasiointi etäännyttää ne, joilla ei ole digitaalisia valmiuksia tai internetyhteyttä tai jotka eivät hallitse suomen tai ruotsin kieltä. Vaikka lakiesitys huomioikin tämän haasteen, ei ole riittävää varmuutta siitä, että fyysiset palvelupisteet säilyvät tarvittavalla tasolla erityisesti pienillä paikkakunnilla. Kotoutumistyön näkökulmasta tämä on huono signaali. Alueellisesti heikommassa asemassa olevilla paikkakunnilla palvelupisteiden karsiminen voi lisätä eristäytymistä ja vähentää viranomaisasioinnin mahdollisuuksia, mikä heikentää pitkällä aikavälillä sekä yksilön hyvinvointia että yhteiskunnan integraatiokykyä. Palvelujen saavutettavuuden turvaaminen on osa oikeusvaltioperiaatetta: Viranomaistoiminnan on oltava kaikkien saatavilla, eikä palvelujen tarjontaa tule arvioida yksinomaan taloudellisen tehokkuuden perusteella.

Palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden heikkeneminen ei ole yksinomaan tekninen tai hallinnollinen asia. Se heijastuu maahan muuttaneiden, ikääntyneiden ja vähemmistöryhmien osallisuuteen, yhteiskunnan luottamukseen viranomaisiin ja siten myös yhteiskuntarauhaan. Tutkimukset, kuten Migrant Integration Policy Index (MIPEX) ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen MoniSuomi-kartoitukset osoittavat, että viranomaisasioinnin vaikeutuminen on yksi keskeinen kotoutumista hidastava tekijä. Kotoutuminen ei ole pelkästään työ- ja kielikysymys, vaan myös viranomaispalveluiden saavutettavuutta ja ymmärrettävyyttä koskeva kysymys. Kasvokkaiset viranomaiskontaktit ovat erityisesti kotoutumisprosessin alkuvaiheessa olennaisia luottamuksen rakentamisessa julkista sektoria kohtaan ja osana demokratiakasvatusta. Demokraattisten kohtaamisten edistäminen on yksi Suomen kansallisen avoimen hallinnon ohjelman sitoumuksista vuosille 2023–2027.

Yhteispalvelun neuvottelukunta

Lakiesityksessä siirretään kehittämis- ja koordinaatiotehtävät keskeisesti Lupa- ja valvontavirastolle, ja kumotaan yhteispalvelun neuvottelukunta. Moniheli katsoo, että tämä muutos voi tehostaa yksinkertaistamista, mutta samalla valvonnan, osallistamisen ja viranomaisyhteistyön mekanismit voivat heikentyä. Esimerkiksi alueellisten toimijoiden, järjestöjen ja asiakkaiden osallistaminen verkoston suunnitteluun ja sijoittamiseen tulee perustua aitoon vuoropuheluun. Ilman selkeitä säännöksiä osallistumisesta ja alueellisesta tuntemuksesta voi muodostua vaara, että päätökset tehdään keskitetysti ilman paikallista näkökulmaa, mikä on haitallista monikulttuurisessa ja erilaisten tarpeiden viranomaisasiointikentässä.

Moniheli ry:n suositukset

Moniheli katsoo, että lakiesitys HE 122/2025 vp sisältää arvokkaita linjauksia, mutta se jää monin osin puutteelliseksi merkittävien yhdenvertaisuus-, kotoutumis- ja alueellisten saavutettavuuskysymysten näkökulmasta. Esitystä tulisi täydentää seuraavilla suosituksilla:

1. Monikielisen neuvonnan saatavuus on turvattava valtion asiakaspalvelupisteissä.
2. Osallistamis-, kuulemis- ja valvontamekanismeja tulee vahvistaa yhteispalvelun neuvottelukunnan toiminnan päättyessä: viranomaisten, järjestöjen, kuntien ja asiakkaiden edustus tulee taata ohjaus- ja suunnitteluelimissä, erityisesti maaseutu- ja haja-asutusalueilla.
3. Taloudellisista tehokkuustavoitteista säädettäessä tulee varmistaa, ettei taloudellinen harkinta syrjäytä perusoikeuksien toteutumista. Käyttökelpoisen vaihtoehdon edellytykset on lausuttava selkeästi.

Moniheli ry