

Täysistunto

Torstai 19.5.2022 klo 16.00—18.07

4. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 2 §:n muuttamisesta

Hallituksen esitys HE 73/2022 vp

Lähetekeskustelu

Ensimmäinen varapuhemies Antti Rinne: Lähetekeskustelua varten esitellään päiväjärjestyksen 4. asia. Puhemiesneuvosto ehdottaa, että asia lähetetään hallintovaliokuntaan.

Lähetekeskusteluun varataan tässä vaiheessa enintään 30 minuuttia aikaa. Asian käsittelyssä noudatetaan aikataulutettujen asioiden osalta sovittuja menettelytapoja. — Avaan keskustelun. Esittelypuheenvuoro, ministeri Paatero, olkaa hyvä.

Keskustelu

17.02 **Kuntaministeri Sirpa Paatero** (esittelypuheenvuoro): Arvoisa herra puhemies! Tämä esitys merkitsee valtion viranomaisten aukiolosääntelyn uudistumista. Nykyinen vuoden 94 asetus valtion virastojen aukiolosta kumotaan, ja nykyinen lainsäädännöllinen taso sijoitetaan lakiin, niin että valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteet kirjataan ensimmäisen kerran. Tähän mennessä siis on toimittu asetuksenvaivastisesti. Lisäksi tähän esitykseen sisältyy yhteispalvelulain soveltamisalan muutos, jolla yhteispalvelun hyödyntäminen avataan myös hyvinvointialueille. Uudistuksen tavoitteena on vastata kansalaisten palvelutarpeisiin joustavalla tavalla ja mahdollistaa hallinnon kehittämisen. Toimintaympäristön muutos ja eri palveluihin liittyvät tarpeet on tunnistettava nykyistä paremmin, koska me tiedämme, että sama malli ei toimi kaikkialla eikä kaikille ihmisille.

Toimintaympäristö on muuttunut huomattavasti, erityisesti digitalisaation tullessa. Viranomaisten käyntiasiointimäärä on vähentynyt, ja digitaalisten palveluiden käyttäjämäärä on vastaavasti runsaasti kasvanut. Käyntiasiointi on kuitenkin edelleen monille tarpeen, ja tästä syystä tässä laissa säädettäisiin aukiolon järjestämisen pelisäännöistä, joilla turvataan myöskin ajanvaraukseton käyntiasiointi ja asiakirjojen jättämisen mahdollisuus. Monet viranomaiset tarjoavat jo nyt palveluja esimerkiksi vain tiettyinä viikonpäivinä tai vain ajanvarauksen turvin. Näin on ollut erityisesti tässä koronan aikana. Näin käyntiasiointipalvelua on mahdollista tarjota lähempänä ihmisten asuinpaikkoja. Uudistuksessa tunnistetaan tällaisten mallien tarve nyt ensimmäistä kertaa lain tasolle.

Jo nykyisin aukioloaikojen vaihtelu lisää tiedottamisen tarvetta. Siksi esitykseen sisältyy viranomaisen korostettu tiedottamisvelvollisuus myöskin aukioloajoista. Esityksellä ei ole arvioitu olevan olennaisesti suoraa vaikutusta yksittäisten viranomaisten aukioloon ja sitä kautta niiden resurssien tarpeeseen. Keskeinen muutos koskeekin viranomaisten tule-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 60/2022 vp

vaa kehittämistyötä, jossa asiakkaiden tarpeet voidaan huomioida nykyistä paremmin. Näitä tarpeita on selvitetty esitystä varten muun muassa kyselytutkimuksella, ja lähes puolet kyselyyn vastanneista asioisi mieluummin esimerkiksi siis kello 10:n ja kello 18:n välillä, mikä ei tällä hetkellä ole mahdollista. Uusi laki ja tämä sääntely mahdollistaisivat myöskin tähän toiveeseen vastaamisen.

Tärkeä osa muutosta on myös valtioneuvostolle säädettävä asetuksenantovaltuus, jolla linjattaisiin vähimmäispalveluajoista. Näin valtioneuvostolla olisi mahdollisuus reagoida tarpeisiin yhdessä virastojen toimintaa ohjaavien ministeriöiden kanssa. Aukiolon uudistaminen on vain yksi julkisen palvelun kehittämisen osa. Valtiovarainministeriössä on käynnissä muun muassa palveluverkkouudistus, jossa valtion viranomaisten yhteiset palvelupisteet ja muut joustavat asiointin tavat mahdollistavat käyntiasiointipalveluiden viemisen yhä lähemmäs ihmisiä, useampiin paikkoihin. Samalla lähtökohta on, että voimme yhä useammin palvella ihmisiä heidän kotonaan, tai missä ikinä he ovatkin, sähköisten yhteyksien avulla.

Puhemies Matti Vanhanen: Edustaja Ollikainen.

17.06 Mikko Ollikainen r: Ärade talman! Att myndigheternas öppettider uppdateras att motsvara dagens behov är en mycket bra sak. Den nuvarande lagstiftningen om öppettiderna är ju från 1994 och mycket har ju förändrats i samhället sedan dess. Lagförändringen innebär inte att myndigheterna måste ändra på sina öppethållningstider men de har nu möjlighet att agera flexibla om de vill, precis som det framgick här i presentationen. Däremot förpliktigas de nu för första gången att vara tillgängliga per telefon. Hjälp och rådgivning ska finnas nära till hands för medborgarna.

Jag hoppas att förslaget även beaktar mindre kundtjänstställen och ställer gärna en fråga till ministern kring det här: Hur garanterar man med lagförslaget att även mindre ställen i fortsättningen har öppet och betjänar sina kunder?

Arvoisa puhemies! Kiitos esittelystä. On todella tärkeää, että virastojen aukioloaikoja nykyaikaistetaan vastaamaan tämän päivän tarpeita. Nykyaikainen aukioloa koskeva sääntely on vuodelta 94, ja yhteiskunnassa on todellakin tapahtunut sen jälkeen paljon.

Haluan kuitenkin nostaa esille yhden huolenaiheen esitykseen liittyen, joka liittyy pienempiin asiakaspalvelupaikkoihin. Miten lakiesityksellä varmistetaan, että myös pienemmät palvelupisteet esimerkiksi pienemmällä paikkakunnilla pystyvät myös jatkossa palvelemaan asiakkaitaan? Toivon, että asia on huomioitu valmistelussa. — Kiitos.

Puhemies Matti Vanhanen: Edustaja Viljanen.

17.07 Heidi Viljanen sd: Arvoisa puhemies! Meillä on tässä käsittelyssä esitys, jolla selkeästi korjataan vanhentunutta lainsäädäntöämme ja mahdollistetaan valtion viranomaisten ja virastojen joustavampi aukiolo. Haluan kiittää hallitusta ja ministeriä siitä, että tämänkaltaiset selvästi ajastaan jälkeen jääneet lainkohdat päivitetään vastaamaan tämän päivän tarpeita ja nimenomaan palvelemaan asiakasta. Laki valtion viranomaisten palvelujen aukioloajasta on peräisin vuodelta 1994, ja varmasti kaikki ymmärrämme, että silloin maailma oli kovin erilainen kuin se on nyt, eikä esimerkiksi digitaalisiin palveluihin ollut mahdollisuutta, kuten tänään on. On äärimmäisen tärkeää, että palvelut määritellään nykyi-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 60/2022 vp

sin muutoin kuin että virastot ovat auki arkisin kello 8—16.15. Palveluja on voitava kehittää joustavasti ottaen huomioon ihmisten tarpeet, erilaiset tilanteet ja digitaalisuuden. Maailma muuttuu, siksi lainsäädännönkin on muututtava ja mahdollistettava joustavasti muutokset myös tarpeen mukaan.

Arvoisa puhemies! Kenenkään ei tarvitse pelätä, että uudistuksen myötä palvelut johonkin kokonaan häviäisivät, päinvastoin. Esitetyllä lakimuutoksella luodaan aukioloajoille selkeät raamit ja vähimmäisvaatimukset. Näin viranomaisten nykyisiin aukioloikäytäntöihin ei kohdistuisi välittömiä muutostarpeita, mutta viranomaisella olisi kuitenkin mahdollisuus päättää palveluajoistaan ja kohdentaa aukioloaikaansa asiakastarpeiden mukaisesti. Aukioloaika tulisi jatkossa järjestää siten, että huomioon otetaan alueen asiakasmäärät ja asiakkaiden tarpeet ja lisäksi huomioitaisiin käyntiasioinnin tarve suhteessa muiden asiointitapojen käyttöasteeseen, kuten sähköisiin palveluihin. Kun aukioloajat voisivat olla keskenään erilaiset eri toimipaikoissa ja eri päivinä, voisivat virastot kehittää käyntiasiointia joustavammin kansalaisten tarpeista lähtien ja lähipalvelut voitaisiin turvata eri puolilla maata.

On huomattava, että ilman mahdollisuutta aukiolojen joustoihin olisi mahdollista, että nykyinen palvelutaso heikkenisi alueilla, joilla ei ole asiakasmäärien vuoksi tarkoituksenmukaista ylläpitää kaikki arkipäivät avoinna olevia palvelupisteitä. Uudella sääntelyllä siis turvataan myös palvelujen saatavuutta. Myös apulaisoikeusasiamies on ollut tällä kannalla, ja näihin epäkohtiin ja mahdolliseen epätasa-arvoisuuteen puututaan nyt nimenomaan tällä esityksellä.

Puhemies Matti Vanhanen: Edustaja Kiviranta.

17.10 Esko Kiviranta kesk: Arvoisa puhemies! On erittäin tärkeää, että fyysisen asioinnin mahdollisuus säilyy edelleen digitaalisen asioinnin rinnalla. Näin turvataan viranomaisasioinnin yhdenvertaisuus myös niille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluja. Tällainen asiointimahdollisuus tulee olla saatavilla riittävän kattavasti kaikkialla maassa. On myös hyvä, että tähän lakiesitykseen on kirjattu vaatimus siitä, että viranomainen on tavoitettavissa puhelimitse. Tämäkin on välttämätön asioidenhoidokanava.

Arvoisa puhemies! Vähimmäistason sääntelyllä pyritään turvaamaan yhdenvertaisuus hallintoasioissa erityisesti niille hallinnossa asioiville, joilla ei ole sähköisessä ja digitaalisessa asiointissa tunnistautumiseen tarvittavia pankkitunnuksia, asiointissa tarvittavia laitteita tai osaamista niiden käyttämisessä. Yhdenvertaisuuden on toteuduttava mahdollisimman hyvin ja niin, että viranomaispalvelut ovat tarpeen mukaan kaikkien niitä tarvitsevien saatavilla.

Puhemies Matti Vanhanen: Edustaja Reijonen.

17.11 Minna Reijonen ps: Arvoisa herra puhemies! Näitä valtion palveluita koskevaa lakia ollaan uudistamassa, ja onhan tuo jo vanha laki: kun melkein 30 vuotta sitten on viimiksi sitä uudistettu, niin aika on varmaan uudistaa.

Ja todella minäkin kannan huolta siitä, että kaikki ihmiset saavat niitä palveluja eikä sillä tavalla, että vain ne, jotka osaavat niitä digiasioita käyttää. Koska aina on ihmisiä, jotka eivät osaa käyttää eikä ole mahdollisuuksia käyttää, niin on oltava saatavilla myös näitä ihmiseltä ihmiselle olevia palveluita.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 60/2022 vp

Ehkä semmoinen huoli herää, kun nykypäivänä tuntuu, että kaikki nämä palvelupisteet kuitenkin häviävät ja vähenevät, että tuolla maaseudulla esimerkiksi tuntuu, että harvenevatko ne mahdollisuuksien mukaan vielä entisestään. Siitä kyllä on todella kannettava huolta, että näin ei tule käymään.

Toivon, että näin ei tule jatkossa käymään ja huolehditaan myös sitten siitä, että jokainen saa näitä palveluita — myös ne, jotka eivät niitä digijuttuja hallitse. — Kiitos.

Puhemies Matti Vanhanen: Edustaja Essayah.

17.12 **Sari Essayah kd:** Kiitoksia, arvoisa puhemies! Kiitoksia esittelystä ministerille. Tämä aukioloasetus on varmasti monella tapaa vanhentunut, ja siksi on tosi tärkeää, että nyt laki huomioi nämä erilaiset palvelukanavat ja myöskin tämän digitalisaation mukanaan tuomat muutokset. Mutta täällä edustajakollegat ovat jo todellakin nostaneet esille sen huolen ja muistutuksen siitä, että myös näitä kasvokkain olevia palveluita me tarvitsemme jatkossakin ja tätä digisyrjäytymistä ei saa tapahtua meidän yhteiskunnassamme.

Oikeastaan erityisesti vielä kiinnitin huomiota, kun tässä muutoksessa ovat nyt tulossa nämä hyvinvointialueet mukaan, että ne voivat olla yhteispalvelusopimuksen toimeksiantajia ja toimeksisaajia. Siellähän on paljon sitten myöskin juuri sosiaali- ja terveystalvveluihin liittyviä kysymyksiä. Erityisesti tämä puoli huolestuttaa, että siellä on monesti joko ikääntymisen tai sitten esimerkiksi erilaisten aistivammojen tai muitten takia palvelun saajina olevia henkilöitä, joitten kohdalla on tietysti huomioitava sitten se, että monenlaiset erilaiset viestintäkanavat ovat käytössä ja myöskin se ihan henkilökohtainen kohtaaminen on mahdollista.

Ministeriltä oikeastaan vain sitä olisin kysynyt, kun tosiaan nämä hyvinvointialueet on tässä mainittu, että onko tässä sitten, kun kuitenkin hyvinvointialueet starttaavat vasta tulevan vuoden alusta ja tässä lausuntoja on pyydetty eri tahoilta, tästä asiasta oikeastaan varsinaisesti voinut lausunnonantajia olla. Vai onko tässä sitten Kuntaliitto tai joku muu taho ollut kenties se lausunnonantaja näiltä osin?

Puhemies Matti Vanhanen: Edustaja Niemi.

17.14 **Veijo Niemi ps:** Arvoisa herra puhemies! Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi saatavuudesta ja palvelujen parantamisesta — pidän tätä erittäin hyvänä. Nimittäin nyt varmasti ovat kaikki nähneet uutisoinnissa, kuinka esimerkiksi poliisin palvelupisteissä passijonot ovat satojen metrien mittaisia, kiemurrellen katujen varsilla. Eivät lähellekään kaikki saa näitä palveluja niiltä paikkakunnilta, mistä poliisin palvelut on esimerkiksi kokonaan lopetettu. On kymmenien kilometrien matkat ihmisten tulla tällä tavalla palveltavaksi. Voisiko, arvoisa ministeri, ottaa harkittavaksi nämä niin sanotut lupapalveluautot, joiden avulla pystyttäisiin menemään takaisin edes kerran viikossa myöskin niille paikkakunnille, joilta nämä asemat on lakkautettu? Tämä helpottaisi monen vanhemman ihmisen asemaa tässä tilanteessa, jos hänellä ei ole tällaisia digitaalisia laitteita ynnä muita vaan hän tarvitsee ihan kasvokkaista palvelua. — Kiitos.

Puhemies Matti Vanhanen: Ministeri.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 60/2022 vp

17.15 Kuntaministeri Sirpa Paatero (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Hyviä huomioita. Todellakin, tämä lakihan on yksi osa sitä palveluiden parantamista eri puolilla Suomea. Tämä on se tavoite, mitä tässä ollaan viemässä eteenpäin.

Kun oli kysymys siitä, miten nämä pienemmät paikat saavat ne palvelut yhä edelleen pidettyä, niin siinä on useampi asia. Toinen on se, että meillä voi olla toimipaikkoja, jotka eivät ole koko viikkoa auki, mutta siellä voidaan olla joinakin päivinä tai osa päivästä paikan päällä. Ja ehkä suurempi tekijä, mihin tässä viimeisessäkin puheenvuorossa vielä viitattiin, on sitten nämä yhteispalvelupisteet, jotka voivat myöskin olla vaikkapa osittain liikkuvia — meillä voi olla liikkuvia palvelupisteitä — mutta ehkä enemmän merkitsee se, että me voidaan tämän lain mukaan, kuten meillä on tähänkin mennessä ollut mahdollisuus, yhdistää valtion ja kuntien eri toimijoita samaan pisteeseen.

Tähän kysymykseen hyvinvointialueista. Kun tällä hetkellä ovat kunnat ja valtio voineet olla yhteispisteissä, niin nämä kyselyt on tietysti ajateltu niin, että se on ollut sitten se kunta, joka on voinut siellä vastata, ja myöskin on niin, että tulevaisuudessa se hyvinvointialue voisi olla siinä samassa toimipisteessä. Tai se voidaan tietysti sijoittaa juuri semmoiseen paikkaan, missä muutenkin ihmiset liikkuvat, on se sitten siellä hyvinvointialueen palveluissa tai vaikkapa jossain kauppakeskuksessa, paikassa, jossa ihmiset normaalisti-kin ovat.

Tähän fyysiseen mahdollisuuteen saada palveluita on kiinnitetty huomiota. Ja meillä on tässä ollut myöskin tukea niin, että sen lisäksi, että siellä on aidosti ihminen paikalla, on myöskin tukea siinä, miten näitä digitaalisia palveluita voidaan käyttää ja opitaan käyttämään. Meillä on tällä hetkellä ollut tämä projektina useamman vuoden eri puolilla Suomea yhteistyönä valtion, kuntien, seurakuntien ja järjestöjen kanssa, ja nyt tästä tehdään vakituinen toiminta. Ja yhä edelleen se toimii näiden kaikkien tuella, niin että ihmisillä on myöskin, kun he haluavat käyttää digitaalisia palveluita, ihminen, joka voi auttaa siinä digitaalisten palveluiden käyttämisessä. Ja oli hyvä huomio, että myöskin tämä puhelin on aina siellä mukana.

Kaikissa näissä pitää tietenkin huomioida esteettömyys. Me olemme sitoutuneet siihen, ja täällä on tällä hetkellä lainsäädäntö esteettömyydestä, jossa digitaalisuuden esteettömyys on yksi suurimmista kysymyksistä, ja tietysti se saavutettavuus, koska kaikille tulee myöskin kielen olla julkisissa palveluissa sellaista, että sen aidosti ymmärtää, mitä siellä pitää tehdä. — Kiitos.

Keskustelu päättyi.

Asia lähetettiin hallintovaliokuntaan.