

Täysistunto

Keskiviikko 19.10.2016 klo 13.59—16.37

2. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta

Hallituksen esitys HE 188/2016 vp

Lähetekeskustelu

Puhemies Maria Lohela: Lähetekeskustelua varten esitellään päiväjärjestyksen 2. asia. Puhemiesneuvosto ehdottaa, että asia lähetetään hallintovaliokuntaan. (Hälinää)

Sitten siirrytään keskusteluun, jonka aloittaa ministeri Vehviläinen, ja nämä muut keskustelut pyydän siirtämään sitten salin ulkopuolelle. — Olkaa hyvä. (Hälinää — Puhemies koputtaa)

Keskustelu

14.00 **Kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläinen** (esittelypuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Hallitus on antanut eduskunnalle esityksen laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelulain muuttamisesta. Lain on tarkoitus tulla voimaan ensi vuoden alusta.

Yhteispalvelulain tärkeimpänä tavoitteena on turvata kansalaisten asiointipalvelut koko maassa. Sähköisen asiointin kehittäminen on vähentänyt ja vähentää jatkossakin käyntiasioinnin määrää merkittävästi. Yksittäisillä viranomaisilla ei myöskään ole taloudellisia edellytyksiä eikä myöskään tarvetta ylläpitää omaa palvelupisteverkkoa yhtä laajana kuin takavuosina. On kuitenkin syytä huomioida tarkkaan, millaisia vaikutuksia on viranomaispalveluiden vähenemisellä alueiden elinvoiman ja ihmisten palveluiden saatavuuden kannalta. Tämän vuoksi alueellistamisen koordinaatiotyöryhmä tekeekin parhaillaan kokonaisselvitystä valtion työpaikkojen kehityksestä eri alueilla. Tämä arvio on valmistumassa marraskuussa.

Yhteispalvelu on tapa tarjota julkisen hallinnon viranomaisten palveluja keskitetysti yhdestä paikasta. Suomessa on tällä hetkellä... (Hälinää — Puhemies koputtaa) Suomessa on tällä hetkellä kaikkiaan 188 yhteistä asiakaspalvelupistettä. Niissä työskentelee noin 280 palveluneuvojaa. Eli meillä on 188 yhteistä asiakaspalvelupistettä, ja vertailun vuoksi todettakoon, että Manner-Suomessa on kuntia tällä hetkellä 297.

Arvoisa puhemies! Kuntien asiakaspalveluita on tarjolla lähes kaikissa yhteispalvelupisteissä. Asiointipisteessä voidaan tarjota lisäksi esimerkiksi Kelan, poliisin lupahallinnon, Verohallinnon, maistraatin ja TE-toimiston palveluja. Tyypillisimmillään yhteispalvelupisteessä on tarjolla isännän tai emännän omien palveluiden lisäksi yhden tai kahden muun viranomaisen palveluita. Yhteispalveluiden toimeksisaajana toimii yleensä kunta, mutta vastuutehtävää voi hoitaa myös jokin muu viranomainen, vaikka se onkin harvinaisempaa.

Arvoisa puhemies! Lakiesityksen tavoitteena on uudistaa yhteispalvelulainsäädäntöä siten, että järjestelmän peruseriaatteena oleva viranomaisten sopimusperusteinen yhteistyö

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

säilyy. Hallituksen esityksen tavoitteena on, että kansalainen saa asiointipisteessä palvelua tarpeidensa mukaan neljän palvelukanavan välityksellä. Asiointipisteen palvelukanavat ovat ensinnäkin asiointi palveluneuvojan kanssa, toiseksi sähköiset palvelut asiakaspääteellä, kolmanneksi etäpalvelu kuvayhteyden avulla viranomaisiin ja neljänneksi asiointi paikan päälle tulevan viranomaisen kanssa. Yhteispalveluasiointipisteessä voidaan auttaa erityisesti niitä henkilöitä, jotka eivät itse pysty hoitamaan tai joilla ei ole valmiuksia hoitaa asiointiaan sähköisesti.

Uudessa laissa on myös se, että yhteistä asiakaspalvelua on mahdollista antaa muutoinkin kuin kiinteässä asiointipisteessä. Uusia keinoja yhteispalveluiden tarjoamiseen voisivat olla esimerkiksi tiettyä reittiä kulkevat palveluautot ja ajanvarauksella tehtävät kotikäynnit, joiden yhteydessä voitaisiin antaa myös sähköisen asioinnin tukea.

Yhteispalvelulain uudistaminen ei ole ainoa keino sähköisen asioinnin tukemiseen. Valtiovarainministeriössä on käynnistymässä hanke, jolla kehitetään digitaalisuutta tukevaa asiakaspalvelun uutta toimintatapaa niin sanotun Auta-hankkeen kautta.

Yhteispalvelulain muutoksen tarkoituksena on varmistaa kustannusten... (Hälinää)

Puhemies Maria Lohela: Anteeksi, ministeri Vehviläinen. Odotetaanko hetki, että tämä sali hiljenee. Täällä on aivan mieletön määrä erilaisia pulinoita käynnissä siellä täällä.

Kiitoksia, puhemies! — Yhteispalvelulain muutoksen tarkoituksena on varmistaa kustannusten jakautuminen omakustannusperiaatteella aiempaa oikeudenmukaisemmin yhteispalveluun osallistuvien viranomaisten kesken. Tämä oli myös lausuntokierroksella tärkeä huomio, joka on nyt otettu tässä huomioon.

Arvoisa puhemies! Yhteispalvelun asiointipisteet tukevat hallituksen kärkihanketta julkisten palveluiden digitalisaatiosta. Hallitus linjasikin strategiaistunnossaan syyskuun lopulla digitaalisuuteen liittyvänä linjauksena, että sähköisen postilaatikon käyttövelvollisuus tulisi ottaa käyttöön vuonna 2018. Sähköisen postilaatikon valmistelun yhteydessä on turvattava lain tasolla vaihtoehtoiset palvelumuodot niille, jotka eivät voi käyttää sähköisiä palveluita. Kukaan ei saa jäädä digitalisaatiokehityksen vuoksi vaille palveluita. Sen sijaan kaikilta meiltä, jotka pystymme käyttämään sähköisiä asiointikanavia, tullaan jatkossa edellyttämään niiden käyttöä. Haluan teille todeta sen, että mitä enemmän me aikuiset, työssä käyvät ihmiset, työikäiset ihmiset käytämme sähköisiä palveluita, sitä enemmän käyntiasiointia ja kasvokkain kohtaamista ja asiointia voidaan auttaa niille henkilöille, jotka eivät itse osaa eivätkä pysty käyttämään sähköisiä palveluita.

14.06 Merja Mäkisalo-Ropponen sd: Arvoisa puhemies! Kiitos ministerille asian esittelystä.

Tämän lakiesityksen tavoitteet ovat todella hyviä. Esityksen tavoitteenahan on edistää julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuutta yhdenvertaisesti koko maassa sekä parantaa viranomaisten toiminnan tehokkuutta.

Esityksessä todetaan, että ehdotetuilla muutoksilla voidaan osaltaan turvata niiden henkilöiden asiointitarpeet, jotka eivät osaa tai joilla ei ole teknisiä mahdollisuuksia hoitaa asiointiaan yksinomaan sähköisten palveluiden avulla. Yhteispalvelupisteiden toiminta tai toimimattomuus ovat niitä asioita, joihin minä törmään usein keskustellessani harvaan asutulla seudulla asuvien, erityisesti ikäihmisten, kanssa. Meillä on paljon henkilöitä, kuten ministerikin totesi, jotka eivät voi hyödyntää tai pysty hyödyntämään digitalisaatiota. Eli

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

palveluneuvoja ja palveluneuvontaa todella tarvitaan, jos halutaan turvata palvelut kaikille kansalaisille.

Toisaalta tulee paljon palautetta myös siitä, ettei tämä yhteispalveluiden verkosto ole tarkoituksenmukainen, ja myös siitä, ettei yhteispalvelupisteiden palveluvalikoima ole riittävä. Siinä on itse asiassa hyvin paljon vaihtelua eri paikkakuntien välillä. Monet palvelupisteet ovat myöskin näivettyneet tai näivettymässä, osittain siitä syystä, että kustannukset ovat jääneet liikaa kuntien vastuulle eikä kunnilla ole ollut mahdollisuutta tai halua sitten panostaa tähän toimintaan.

Lakiesityksessä esitetään kustannusten jakamista, ja nyt olisi todella tärkeää saada kustannusten jako viranomaisten ja kuntien kesken oikeudenmukaisemmaksi. Kunnille pitäisi saada kannusteita ja sitä kautta myös motivaatiota tähän yhteispalvelujen järjestämiseen. Toivon todella, että nykytilanteeseen saadaan parannusta.

Arvoisa puhemies! En ole valitettavasti pystynyt lukemaan tätä lakiesitystä rivi riviltä, olen sitä lähinnä selaillut sieltä täältä, ja toivon, että tähän lakiesitykseen on tehty riittävän hyvät vaikuttavuusarvioinnit. Nostan tämän asian esille tässä yhteydessä sen takia, että hallituksen perustama arviointineuvosto julkaisi alkuvuodesta todella kriittisen raportin tämänhetkisestä lainsäädännön laadinnan tasosta ja sen laadusta. Minusta on hyvin huolestuttavaa, jos arviointineuvoston mielestä meille tulee eduskunnan käsittelyyn asioita tai lakiesityksiä, jotka eivät perustu "mihinkään" tai joissa ei ole arvioitu, onko lakiesityksestä hyötyä kenellekään.

Arvoisa puhemies! Arvoisa ministeri! En siis nyt puhu juuri tästä lakiesityksestä, kun otin kantaa tähän lakiesityksen tasoon ja laatuun. Mutta toivon hallituksen ja erityisesti toki reformiministerin ottavan asian ja saadun palautteen vakavasti tulevia reformilakiesityksiä laatiessaan.

14.10 Antti Lindtman sd (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Nyt kun meidän julkinen hallinto on suurten myllerryksien keskellä — on menossa tämä iso maakuntauudistus, sote-uudistus, jolla on, niin kuin tässäkin lakiesityksessä nähdään, omat heijastevaikutuksensa myös näihin palvelupisteisiin ja siihen palveluun, mitä jatkossa valtio antaa, ja toisaalta siihen, mitä paikallishallinto antaa — niin aivan olennaisen asian otti esiin tässä edustaja Mäkisalo-Ropponen. Kun lainsäädännön arviointineuvosto otti kantaa myös tämän sote-uudistuksen vaikutusten arviointiin, niin siellä todettiin, että "toimenpiteiden vaikutuksista potilaiden ja asiakkaiden terveyteen ja hyvinvointiin ei esitetä arvioita", vaikka te nimenomaan näillä perusteilla ajatte tätä uudistusta. Kun te olette uudistusministeri, reformiministeri, kokeiluministeri, niin haluaisin kyllä kuulla teidän arvionne hallituksen lainsäädännön perusteluista ja siitä, minkälaista lainsäädäntöä hallitus on harjoittanut. Mikä teidän näkemyksenne on tähän raporttiin?

14.11 Pia Viitanen sd (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Tässähän nousi nyt varsin tärkeä yleinen periaate esiin eli lainsäädännön valmistelu ja niin lainsäädännön tasosta kuin sen sisällöstä tehty ja tehtävä vaikuttavuusarviointi ja erilaiset arviot. Me olemme aika usein tässä puolentoista vuoden aikana kiinnittäneet huomiota siihen, että kaikkia arvioita ei ole välttämättä kattavasti tehty. Mutta sitten on myös sellaisia, mistä on tehty arviot: edustaja Lindtman puhui sote-uudistuksesta, itse katson asiaa muun muassa vaikka verotuspuolelta, jossa lainsäädännön arviointineuvosto otti kantaa, että esimerkiksi jonkun niin sanotun yrittäjävähennyksen työllisyysvaikutukset ovat käytännössä katsoen hyvin ky-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

seenalaiset, vaikutukset kasvuun kyseenalaiset. Silti eduskunnalle tuodaan lakeja perustelujen kenties niitä työllisyysvaikutuksilla.

Oletteko, arvoisa ministeri, valtioneuvostossa kiinnittäneet tämänkaltaiseen asiaan huomiota? Varsinkin näinä aikoina, kun vaikkapa työllisyyskehitys tai sote-ratkaisut tai muut ovat varsin isoja myös asiasisällöltään, näitä arviointeja tietenkin pitää olla riittävästi, ja sitten kun niitä tehdään, on myös otettava tosissaan niiden sisältö.

14.13 Sirkka-Liisa Anttila kesk (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Kiitos ministerille esittelypuheenvuorosta.

Tämä on todella tärkeää toimintaa siitä yksinkertaisesta syystä, että esimerkiksi Verohallinnon palveluja — mutta ei niinkään Kelan palveluja — on supistettu merkittävästi ja tätä kautta ne palvelut voitaisiin tuoda lähelle niitä ihmisiä, jotka sen toiminnon tarvitsevat ja jotka eivät ole niitä it-palvelujen kanssa asioivia.

Mutta itseäni nyt tässä askarruttaa se, miten sitten määräytyy tämä korvaus siitä, koska tähän saakka se on kaatunut siihen, että kunnilla ei ole yksinkertaisesti ollut rahaa perustaa näitä ja pitää niitä yllä. Nyt toivotaan, että syntyy sitten sellainen sopimus, että se myöskin käytännössä on mahdollista toteuttaa kustannusnäkökulmasta.

Sitten toinen kysymys: mitkä ovat ne maksut, jotka palvelusta peritään? Täällä todetaan, että niistä erikseen määrätään, mutta onko ministerillä kertoa meille, mikä se taksa on, miten se määräytyy suurin piirtein?

14.14 Maria Tolppanen sd (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Tässä mietin vain sitä, että tämä asiahan on sinänsä hyvä, mutta onko nyt sitten hallituksella mahdollisuuksia viedä tämä sillä tavalla loppuun, että se ei näytä vain hyvältä paperilla vaan että se näyttää hyvältä myös siellä käytännössä. Kun siellä esimerkiksi vanhus tarvitsee erilaisia palveluita, hän voisi samalla kerralla saada nämä palvelut sitten siitä samasta pisteestä eikä tarvitsisi eri päivinä tulla eri viranomaisten tykö hoitamaan asioita.

Toinen asia, mikä kanssa askarruttaa, on sitten tosiaan tämä vaikuttavuusarvio. Se puutuu siitä.

Samaten haluaisin kuulla ministeriltä: Mitä mieltä te olette tästä päivystysasetuksesta ja sen vaikutuksista esimerkiksi nyt Pohjanmaan alueelle, mistä tämä päivystys ollaan viemässä pois? Mitä se tulee vaikuttamaan elinkeinoelämälle siellä, ja mitä se tulee vaikuttamaan muille palveluille ja muiden palveluiden säilymiselle alueella?

14.15 Timo Heinonen kok (vastauspuheenvuoro): Arvoisa rouva puhemies! On hyvä, että tällaisia palveluiden yhdistämishankkeita tehdään, ja niin kuin tässä esityksessä todetaan, meillä monet julkisen hallinnon palvelut ovat siirtyneet sähköiseen muotoon, mutta on edelleen paljon sellaisia, mitkä eivät ole. Pidän myönteisenä sitä, että tässä kannetaan erityisesti huolta siitä joukosta ihmisiä, jotka eivät välttämättä osaa tai joilla ei ole teknisiä mahdollisuuksia hoitaa asiointiaan yksinomaan sähköisten palveluiden kautta. Mutta kysyisin ministeri Vehviläiseltä: millä tavalla valtionhallinnossa ja julkisessa hallinnossa yleensä tämä verkkoesteettömyysajatus on otettu huomioon, että ne palvelut olisivat mahdollisimman yksinkertaisia? Meille tulee koko ajan yhä uusia käyttäjiä, joilla eivät ole ne tietotekniset taidot välttämättä niin hyviä, mutta vaikkapa näkövamma taikka jokin muu rajoite, joka estää esimerkiksi netin käyttöä tai vaikeuttaa sitä, voi tehdä usein tuon asiointin (Puhemies koputtaa) hyvin hankalaksi.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

14.16 Markku Rossi kesk (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Sipilän hallitus tulee varmasti jäämään historiaan siltä osin, että tämän hallituskauden aikana toteutetaan todellinen digiloikka Suomessa. Tämä olisi pitänyt tehdä jo varmaan yli kymmenen vuotta aiemmin. Eli kysymyshän kuuluu: yritämmekö pitäytyä entisessä vai edistämmekö me uutta, ja kuinka se uusi saadaan palvelemaan ihmisiä kaikkein parhaiten?

Täällä on ollut monta hyvää puheenvuoroa, joissa on mainittu erilaisia asioita, jotka on syytä ottaa huomioon, muun muassa esteettömyys tiedonvälityksessä. Mutta kaiken kaikkiaan, jos ajatellaan vaikkapa joka kansalaisen sähköistä postilaatikkoo, niin silläkin on omat vaikutuksensa esimerkiksi postinjakeluun, Postin toimintaan, kirjekeluun, kaikkeen tähän. Elikkä meidän pitää ymmärtää, että on olemassa erilaisia ratkaisuja, jotka aiheuttavat myös muita ratkaisuja. Sen vuoksi koko tämä digikehityksiasia on iso yhteiskunnallinen kysymys, ja sitä pitää pystyä arvioimaan myös kansalaisten näkökulmasta, ja olen kyllä ymmärtänyt, että ministeri Vehviläinen (Puhemies koputtaa) tekee juuri näin.

14.17 Merja Mäkisalo-Ropponen sd (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Tässä lakiesityksessä ainakin tavoitteiden tasolla pyritään varmistamaan yhdenvertaiset palvelut kaikille kansalaisille, ja tämä on kansalaisten kannalta hyvin oikeudenmukaista. Myös vaikuttavuusarviointien hyvä toteuttaminen on oikeusturvan kannalta välttämätön asia. Täällä on nyt näissä keskusteluissa jo tullut esille monta asiaa vaikuttavuuteen liittyen, erityisesti minäkin haluan tätä esteettömyyttä korostaa. Mutta kysyisin nyt kuitenkin tähän lakiesitykseen liittyen ministeriltä: miten vaikuttavuutta on arvioitu juuri tämän lakiesityksen kohdalla?

14.18 Elsi Katainen kesk (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Todella erinomaista, että ministeri Vehviläinen on tarmokkaasti tätä asiaa ollut viemässä eteenpäin. Yhteispalvelupisteet ovat ainoa tae sille, että ympäri Suomen saadaan tasa-arvoisesti palvelut ihmisten saataville, myös niitten netittömien ihmisten saataville. Minä kysyisin kuitenkin ministeriltä lähinnä tämän hankkeen linkittämisestä laajakaistahankkeeseen. Digiloikkaa ei voi tapahtua ilman tarpeeksi kattavaa laajakaistaa. Tämä ei tietysti kuulu suorastaan teidän hallinnon alaanne mutta on ehdoton edellytys sille, että yhteispalveluiden ajatus pystyy toteutumaan käytännössä.

14.18 Lauri Ihalainen sd (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! On kysymys tärkeästä hankkeesta, jota jo viime hallituskaudella laitettiin liikkeelle, niin kuin ministeri hyvin tietää, osana myös isompaa uudistusta. Silloin haasteena tuli siis se, ovatko ne toimijat, jotka tähän yhteispalvelupisteeseen tulevat, kaikki aidosti sitoutuneita myös taloudellisesti. Tämä asia kiinnostaa tietysti kovasti, silloin puhuttiin Verohallinnosta ja niin poispäin.

Toinen tietysti liittyy siihen, että on isoja reformeja nyt menossa TE-toimistoverkoston suhteen, TYP-järjestelmän suhteen, ja kuntien rooli pitkäaikaistyöttömyyden hoidossa tulee korostumaan.

Miten yhteispalvelupisteitten rooli suhteessa tähän isoon murrokseen ja siellä tapahtuviin uudistuksiin on mietitty niin, että siitä tulee järkevä kokonaisuus tulevaisuudessa?

14.19 Leena Meri ps (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Tässä juuri muistelin vanhoja aikoja. Vuosina 2006—2007 olin Nurmijärvellä maistraatissa maistraatin edustajana yhteispalvelupisteessä Hyvinkäältä, ja se ei oikein toiminut. Siihen aikaan sähköiset

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

järjestelmät eivät toimineet, se oli hyvin vaikeaa, ja asiakkaat eivät oikeastaan saaneet siellä juuri mitään palvelua, kun sähköiset palvelut ja yhteydet eivät toimineet keskenään. Eli siellä oli Verohallintoa ja maistraattia ja poliisia.

Olisin kysynyt, onko näissä ilmennyt joitain ongelmia. Onko nyt näistä 188 palvelupisteestä tullut teille viestiä, onko niissä joitakin ongelmia? Ja sitten kun täällä lain 6 §:ssä on näitten hakemusten vastaanottaminen ja ohjaus, niin ovatko palveluneuvojat olleet sillä lailla tehtäviensä tasolla, että pystyvät antamaan syvällistä substanssineuvontaa, koska sen asian eteenpäinvieminen mutkistuu, jos hakemukset on jo alun perin laadittu väärin, vai onko edellytetty aina, että asiantuntija tulee sitten paikalle joko itse tai verkon välityksellä?

14.21 Lasse Hautala kesk (vastauspuheenvuoro): Arvoisa rouva puhemies! Kuten tiedämme, kunnissa on jo lähes 200 yhteispalvelupistettä ja niistä on saatu hyviä kokemuksia, ja on tietysti tärkeää, että näitä yhteispalvelupisteitä kehitetään niin, että voidaan palvelut tasavertaisesti kuntalaisille ja asiakkaille antaa. Esteettömyys on erityisen tärkeä asia ja myöskin se, että ihmiset, joilla ei ole mahdollisuutta sähköiseen asiointiin, voivat sitten tavata konkreettisesti ihmisiä. Mutta olennaista on tietysti se, että yhteispalvelupisteen hoitajat osaavat sen koko repertoarin palveluvalikoiman, mitä siellä palvelupisteessä tarjotaan. Kysyisin ministeriltä: millaista koulutusta näille yhteispalvelupisteiden hoitajille annetaan ylipäättään, että he kykenevät sen tehtävän mahdollisimman hyvin hoitamaan, niin että ihmiset saavat palveluja?

Puhemies Maria Lohela: Nyt on kaikki pyydetty vastauspuheenvuorot käytetty. — Ministeri, oli sen verran paljon kysymyksiä, että saatte 5 minuuttia.

14.22 Kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläinen: Arvoisa puhemies! Todella paljon kysymyksiä. Ensinnäkin totean näistä vaikutusarviointiasioista — menemättä nyt ainaakaan sen soten osalta vaikutusarviointeihin — että tottahan se on ihan selvä asia, että meidän pitää nyt tässä jatkovalmistelussa ottaa tarkasti huomioon, mitä tämä lainsäädännön arviointineuvosto on antanut terveisiä. Näinhän se menee. Meillä on huonoa kokemusta sieltä viime vaalikauden lopusta, että kaikkea ei aina pystytä etukäteen arvioimaan, ja sen takia meillä myös sote on uudelleen tässä vaiheessa nyt sitten tekeillä, ja toivottavasti saadaan sitä vietyä eteenpäin. Täällä hallituksen esityksen perusteluissa on tämän lainsäädännön osalta näitä vaikutusten arviointeja, kun tässä kysyi edustaja Merja Mäkisalo-Roppo-
nen tästä asiasta.

Sitten tässä tuli esille edustaja Ihalaisen puheenvuorossa — muun muassa teidän puheenvuorossanne — tämä, miten tämä suhteutuu näihin muihin reformeihin. Se on erittäin tärkeää. Minä haluan sanoa sen yleisesti, että nämä kaikki reformit, sekä maakuntauudistus ja sote siinä että tulevaisuuden kunta ja myös tämmöiset erilliset hallituksen esitykset, liittyvät olennaisesti toisiinsa. Näihin liittyy myös tämä kärkihanke: digitalisoidaan julkiset palvelut. Ellei se toimi ja mene myös poikkihallinnollisesti, niin me emme pärjää tässä näitten reformien kanssa.

Eli reformit eivät auta, jos ne ovat pelkästään rakenteellisia reformeja. Niihin tarvitaan aina se toimintatapojen uudistaminen, ja minä luulen, että se on itse asiassa vaikeampaa tehdä kuin pelkät organisaatiouudistukset, että me pystymme aidosti antamaan sen, mitä me lupaamme: palvelulupauksen siitä, miten asiakas saa vaikka niitä digitaalisia palveluita. Sitten tämän lain osalta on erityisen tärkeätä, miten me pystymme auttamaan niitä, jot-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

ka eivät ole kykeneviä käyttämään niitä sähköisiä palveluita. Eli kyllä nämä kaikki kytkeytyvät erityisen tarkasti toisiinsa.

Siitä, miten sitten käytännössä tapahtuu, kyllä sanon niin, kun täällä on paljon kunta-päättäjiä, että kyllä myös kuntien, jotka ovat yli puolessa näistä vastuuisäntiä tai -emäntiä, pitää pitää huolta siitä, että ne osallistuvat tämän lain eteenpäinviemiseen ja täytäntöön laittamiseen, koska tässä ei ole sitä velvoittavuutta, vaan tämä on sopimus pohjaisesti tehtävä. Sen takia teillekin sanon, että katsokaa myös, että omilla alueillanne näin tullaan menettelemään.

Tähän liittyy sitten myös tämä koulutus- ja osaamisasia, mihin edustaja Merikin kiinnitti huomiota, että näiden palveluneuvojien pitää saada kyllä kaikilta näiltä toimeksiantajilta, mitä on, koulutusta ja myös sitten sen isännän pitää olla huolehtimassa siitä, että näin varmasti tapahtuu.

Edustaja Anttila kysyi tästä rahoituksesta. Tässä on nyt parannus nykytilaan, että tässä tulee tapahtumaan tämä rahoitus omakustannusperiaatteella. Kun tähän asti kunnat ovat sen takia vähän huonosti ottaneet näitä yhteispalvelupisteitä, että ne korvaukset näiltä valtion toimijoilta ovat olleet riittämättömiä, niin nyt tämä tarkoittaa sitä, että omakustanteisesti jokainen hoitaa sitä tonttiaan, jonka palveluita siellä tarjotaan. Mutta totta kai se käytännössä tarkoittaa, että pitää päästä siihen hyvään sopimusmenettelyyn ja käydä yhteisesti ne neuvottelut sitten keskenään.

No, sitten tämä esteettömyysasia nousi ainakin kahdessa puheenvuorossa esille. Meillähän on hallitus jo linjannut suoraan sen, että on käyttäjälähtöisyys myös näissä digitaalisissa palveluissa. Minusta käyttäjälähtöisyyden pitää sisällään myös esteettömyys, että se on ihan selvä asia, että haetaan niitä erilaisia malleja, joissa pystyvät myös sitten eri tavalla aistirajoittuneet hoitamaan omia asioitaan.

Edustaja Rossi nosti esille omassa puheenvuorossaan myös sen, miten tässä mennään eteenpäin ja mitä vaikutuksia sillä sitten on mahdollisesti muihin valtion toimijoihin, ja ymmärrän, että tässä Posti on erityisen lähellä sydäntänne. Totean kyllä sen, että kyllä tämä vaatii meiltä aika isoa ajattelua. Otan esimerkiksi sen, että Kela ja Vero yhdessä laittavat 24 miljoonan euron edestä paperipostia vuositasona. Se on aika paljon rahaa. Minä luulen, että meille, jotka olemme täysivoimaisia ihmisiä, kyllä riittäisi, että nämä asiat tulisivat sitten sähköisenä, mitkä koskettavat.

Laajakaistan osalta: se on todellakin niin, että se ei kuulu tähän, mutta on ihan selvä asia, että jos niitä laajakaistayhteyksiä ei ole, niin silloin pitää olla mahdollisuus muulla tavalla hoitaa ja myös asiointipalvelu pitää aina pystyä turvaamaan tässä kohtaa.

14.27 Jani Mäkelä ps: Arvoisa puhemies! Nyt kyllä oppositio on löytänyt varsin kummallisen kohdan väärin sammuttamisen syytösten aloittamiseensa. Elikkä tämä esityshän on niitä yksiä hallituksen esityksiä, jotka vievät asioita hyvään suuntaan. Sitä pitää aina kannattaa, jos viranomaistoiminnan asiakaspalvelun saatavuutta pyritään parantamaan tai parantamaan toiminnan tehokkuutta. Täytyy ihmetellä, miksei tällaista esitystä yhteispalvelujen tehostamisesta ole tullut jo aikaisemmin. Yksityiset palveluntuottajat ovat kyllä pystyneet keskittämään palveluita saman katon alle. Pienissä kunnissa on monia palveluita saman katon alla. Miksi valtio olisi siinä huonompi tai tehottomampi?

Esitys olisi voinut tulla jo aikaisemmin, mutta hyvä, kun se tulee nyt. Rakennemuutoshan näissä asioissa on ollut hyvin suuri. Aikaisemmin, menneinä vuosikymmeninä, henkilökohtainen neuvonta oli keskeisessä roolissa. Voin kertoa esimerkin omasta kotikunnas-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

tani, nykyisin Lappeenrannan osana olevasta Joutsenosta, joka oli aikanaan 10 000 asukkaan kunta. Siihen aikaan siellä oli oma nimismies, posti, poliisilaitos, Kela, työvoimatoimisto, kymmeniä ihmisiä töissä asiakaspalvelussa. Tämä rakennemuutos on valtava ja dramaattinen ja on tapahtunut samanlaisena kautta maan, ja siihen täytyy reagoida. Kaikki ihmiset eivät pysty olemaan mukana digitalisaatiossa, niin kuin on todettu. Vanhemmille ihmisille tarvitaan henkilökohtaista palvelua, ja monissa asioissa myös nuoremmat ihmiset saattavat sellaista tarvita, monimutkaiset yritysverotusasiat yhtenä esimerkkinä.

Ministeri otti hyvin esille sen, että kunnallisella tasolla olisi hyvä keskittää palveluita, ja voin todeta, että ainakin meillä Lappeenrannassa on tehty näin, että palvelut saadaan yhdeltä luukulta. Asiakaspalvelu on keskitetty. Tällaiset ratkaisut ovat varmasti tarpeen muuallakin.

14.28 Merja Mäkisalo-Ropponen sd (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Edustaja Mäkelä varmaan ei kuunnellut kunnolla, mitä minä tai oppositio täällä äsken esitti. Me emme suinkaan kritisoidut tätä lakiesitystä, vaan meillä oli oikeasti huoli yleensä lakiesitysten arvioinnin tasosta, ja minun mielestäni ministeri ymmärsi tämän palautteen aivan oikein ja otti vastaan palautteen aivan juuri sillä tavalla kuin me halusimme tässä kertoakin tämän palautteen.

Mutta minulle tuli tässä nyt ministerin vastauksia kuunnellessa tällainen kysymys mieleen, eli kun lähdemme miettimään, miten voisi asioita kehittää vielä eteenpäin, niin mielessäni ajattelin, että voisiko tämä palvelupiste olla myöskin pyörillä. Voisiko ajatella näin, että jatkossa olisikin palvelubussi, joka kiertäisi ympäri kyliä harvaan asutulla seudulla, jolloin se varmasti olisi lähipalvelua? Onko tämän lakiesityksen yhteydessä mietitty tällaista vaihtoehtoa?

14.29 Maria Tolppanen sd (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Minäkin todella haluan kysyä, missä ne korvat ovat silloin, kun ministeri täällä puhuu ja kun oppositio puhuu. Kaikki ovat sanoneet ymmärtääkseni, että lakiesitys on erittäin hyvä, mutta kannamme huolta siitä, että se ei jää hyväksi pelkästään paperilla vaan että se toimii myös käytännössä hyvin. Täällä tulee aivan loistavia esityksiä, niin kuin edustaja Mäkisalo-Ropponen juuri äsken sanoi, että olisi aivan loistavaa, jos tällainen palvelu toimisi pyörillä ja pyörät kulkisivat eri puolilla. Silloin siinä bussissa varmasti myöskin eri alojen asiantuntijoita tai virkamiehiä saattaisi olla mukana, jotta sitten pystyttäisiin hoitamaan kaikki asiat samalla kertaa ja myöskin antamaan sellaista palvelua, mitä siellä asutusalueilla ja periferiassa tarvitaan. Esimerkiksi nuoret työttömät saisivat oikeanlaista ohjausta, vanhukset saisivat oikeanlaista palvelua, sitä palvelua, mitä he tarvitsevat.

Minusta tämä on semmoinen lakiesitys, josta täytyy antaa tunnustus. Nyt hallitus on ollut ihan oikealla tiellä, ja me todella toivomme, että tämä lakiesitys menee oikeanlaisena maaliin.

14.30 Hannu Hoskonen kesk (vastauspuheenvuoro): Arvoisa rouva puhemies! Hyvä, että tämä kyseinen hallituksen esitys on tullut eduskuntaan käsittelyyn ja saamme näitä palvelupisteitä pidettyä kunnossa ja niitä kehitettyä ja semmoisillekin ihmisille palveluita, jotka muutoin saattaisivat jäädä paitsioon pitkien välimatkojen tai jonkun muun takia. Mutta en millään voi sitä hyväksyä enkä ymmärtää, että nyt lähdetään siihen keskusteluun, että sote-uudistuksen terveystalvelut tarjottaisiin maaseutukunnissa joissakin busseissa taikka

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

peräti takseissa, että mentäisiin tämmöiseen kevyeen palveluun. Se ei vain kerta kaikkiaan käy. Kun sote-homma lähti aikanaan liikkeelle, niin tavoitehan oli, että palvelut tarjotaan kaikkialla Suomessa kustannustehokkaasti lähipalveluina. Ei se voi olla niin, että meillä ruvetaan menemään semmoiseen menettelyyn, että maaseudun ihmiset joutuvat juoksemaan busseissa.

Kyllä kannatan lämpimästi tätä ministerin esittelemää hallituksen esitystä. Tämä on hyvä asia, mutta nyt ei saa sotkea asioita, että sote-palvelut menevät busseihin. Se ei oikein kerta kaikkiaan käy. Kyllä kunnissa pitää olla palvelut niin kuin ennenkin.

14.31 Merja Mäkisalo-Ropponen sd (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Nyt ei tainnut edustaja Hoskonenkaan kuunnella, (Hannu Hoskonen: Minä kuuntelin!) mitä täällä opposition puolella puhuttiin, kun minä en puhunut ollenkaan sosiaali- ja terveyspalveluista. Minä puhuin tästä palvelupisteestä, jossa voidaan tarjota näitä palveluja ministerin esittämässä muodossa, muuallakin kuin esimerkiksi kunnantalolla tai jossakin rakennuksessa: nämä palvelut siirrettäisiin sinne bussiin, ja se bussi kiertäisi ympäri kyliä.

Minä ymmärrän ministerin viestin, että hän tajuaa kyllä, mitä minä tarkoitan, mutta nyt tuolla hallituksen puolella on jostain syystä korvat kiinni, kun eivät pysty ottamaan vastaan ihan tätä keskustelua, jota täällä käydään hyvin asiallisessa hengessä.

14.32 Leena Meri ps (vastauspuheenvuoro): Arvoisa rouva puhemies! Minulla oli korvat auki ja tosiaan ymmärsin Mäkisalo-Ropposen ajatuksen juuri näistä palvelubusseista. Ministerihän esittelypuheenvuorossaan totesi palveluautot ja hän toi kotikäynnit esille, ja nämä kotikäynnit ovat muuten aika suuri, merkittävä uutuus, koska tämmöistä ei ole ennen ollut, että kotiin mennään. Ja oikeastaan siitä kysyisinkin — nämähän tietysti tulevat sopimusten kautta, ja työnantajilla itsellään on, esimerkiksi verottajalla, maistraatilla, kunnilla, velvollisuus huolehtia siitä työturvallisuudesta, mehän emme tällä lailla siitä päästä — onko ollut keskustelua, että esimerkiksi kotikäynneille menisi aina sitten kaksi henkilöä. Se on tietysti työturvallisuuskysymys. Mutta tämä on erittäin hieno uudistus, ei ole koskaan ollut tällaista, että kotiin annettaisiin palveluita.

14.33 Jari Myllykoski vas (vastauspuheenvuoro): Arvoisa rouva puhemies! Pakko kyllä sanoa, että kun kiitokset eivät kelpaa, niin hallituspuolueitten kansanedustajat koettavat ainakin kuulla sitten väärin, että pääsevät moittimaan oppositiota, joka kehuu hallitusta ja ministeriä esittelystä.

Toivotaan, että kun puhutaan busseista, niin puhutaan niin kuin ministeri käytti sananvalintaa "auto", sillä koska bussinkuljettajan vaatavuudet ovat korkeammat ajokortin suhteen, niin tällä tavoin pysytään kustannustehokkaammalla tasolla.

Mutta vaikkakin edustaja Hoskonen torjui kovasti, että tämä ulotetaan sote-palveluihin, niin en ollenkaan nyt, vaikka se ei tähän juuri liitykään, haluaisi tyrmätä sitä ajatusta, etteikö palveluja voitaisi sillä sektorilla myös paremmin ja tehokkaammin toimittaa kotiin, niin että niille ihmisille, joilla ei oma liikuntakyvykyys ole enää paras mahdollinen, ehkä kiertävällä palveluautolla pystytään tehokkaammin tarjoamaan palveluja kuin taksia käyttäen.

Puhemies Maria Lohela: Sitten jatketaan tuota listaa.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

14.34 **Katri Kulmuni kesk:** Arvoisa puhemies! Lausuntokierroksella olleessa lakisääteeseen malliin perustuvassa hallituksen esitysluonnoksessa tavoiteltiin uutta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallia, joka johtaisi merkittävään palveluvalikoiman laajentumiseen ja yhdenmukaistumiseen yhteisissä asiakaspalveluissa. Tavoitteena oli, että asiakas saisi laajasti julkisen hallinnon palveluja yhteisestä asiakaspalvelupisteestä. Tavoitteena oli myös, että uusi järjestämismalli lisäisi yhteisen asiakaspalvelun määrää sekä yhteisen asiakaspalvelun merkittävyyttä ja tehokkuutta palvelukanavana luoden pitkällä tähtäimellä yhteisestä asiakaspalvelusta ainoan keskeisen asiakasrajapinnan julkisen hallinnon palveluihin.

Esityksen valmistelussa on arvioitu varsin kattavasti yhteispalvelun toteuttamisen tapana sekä nykyisenlaista sopimukseen perustuvaa yhteispalvelumallia että sitten lakisääteeseen osallistumiseen perustuvaa asiakaspalvelumallia. Muutama vuosi sitten silloinen hallitus esitti lausuntokierroksella olleessa luonnoksessa laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta säädettäväksi lakisääteisyyteen perustuvaa asiakaspalvelujärjestelmää, jossa velvoite ylläpitää tätä asiointipistettä olisi säädetty erikseen nimettäville kunnille.

Tästä hallituksen esitysluonnoksesta on saatu monenlaista palautetta liittyen lakisääteeseen malliin ja järjestämisvelvoitteen säätämiseen, ja siihen kuntakohtaisesti suhtauduttiin hieman kaksijakoisesti. Ehdotusta, jonka mukaan yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvat viranomaiset sekä yhteisessä asiakaspalvelussa aina tarjottavat viranomaisten palvelut määritellään laissa, puolsi melkein 150 lausunnonantajaa, ja myös varauksellisesti sitä puolsi aika iso määrä, 60 lausunnonantajaa. Mutta sitten myös vastustajia oli: 63 lausunnonantajaa oli vastaan, ja näistä kuntia 29, aluehallintovirastoja oli 12 ja paikallishallinnonkin virastoja 16. Näissä lausunnoissa katsottiin lakisääteisyyteen perustuvan mallin turvaavan palvelujen saatavuuden yhdenvertaisesti, mihin sopimukseen perustuva järjestelmä ei ehkä sitten samalla lailla olisi pystynyt, mutta lakisääteisyyden todettiin varmistavan valtion viranomaisten sitoutumisen joka tapauksessa yhteiseen asiakaspalveluun. Tätä lakisääteisyyttä vastustaneiden yksi yleinen perustelu oli se, että se loisi pysyvän palvelurakenteen, jonka muuttaminen ja aikaan suhteuttaminen ja joustavuus ei sitten ehkä olisi niin hyvä, kun sähköinen asiointi koko ajan kasvaa. Lisäksi katsottiin, ettei alueita, joilla jo on valtion viranomaisten omat asiakaspalvelupisteet, tulisi velvoittaa lailla perustamaan yhteisiä asiointipisteitä. Ja toki aina se huoli siitä, miten käy kuntien ja valtion kustannuksille, on läsnä.

Ehdotus säätämisestä kunnille sai enemmistön tuen, mutta kunnissakin näkemykset jakaantuivat. Toki jos se velvoittavuus on siellä kunnilla, niin silloin kuntahan on tällainen tuttu ja helposti lähestyttävä ja kansalaisia lähellä oleva vallan edustaja, mutta samanaikaisesti käsikkäin kulkee se, mitä tehdään kuntien tehtävien kanssa ja niiden vähentämisen kanssa. Kuntaliittokin katsoo, että kunnille täytyisi luoda mallista jonkinlainen mahdollisuus sen palvelun käynnistämiseen ja lopettamiseen ja tietenkin kustannusten korvaamiseen.

Arvoisa puhemies! Tämä on erittäin tärkeä kysymys, miten me turvaamme maassa kaikille ihmisille mahdollisuuden asiakaspalveluihin, ja vuosina 12—15 ollut pilotointihanke on tuonut erittäin hyviä tuloksia, ja se onkin tässä valmistelun pohjana ollut. Digitalisaatio, modernisointi on väistämätöntä ja tulee tuomaan meille hyviä palveluja. Tässä yleiskeskustelussa tulivat esille nämä palveluautot ja kotipalvelut, ja ne kyllä sisältyvät tähän lakiesitykseen. Nekin vaativat toki resursseja, ja täytyy olla varma siitä, että sitten kun mennään tällaisiin digitaalisiin palveluihin, jotka luovat varmasti monille alueille uusia pal-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

veluita, niihin on riittävät resurssit, mutta sitten myös sinä aikana, jolloin tiedetään, että kaikki ihmiset eivät pysty käyttämään digitaalisia palveluita, huolehditaan siitä, että heillä on myös mahdollisuus fyysisesti saada se palvelu lähelle. Siksi tällainen kattava fyysinen palveluverkosto onkin pidettävä yllä aina joka tapauksessa, vaikka koko ajan tulee myös enemmän digitaalisia ja sähköisiä palveluavauksia.

14.40 Mikko Kärnä kesk: Arvoisa rouva puhemies! Digitalisaation ja kansalaisten oikeusturvan toteutumisen edellytyksenä voidaan pitää kattavaa yhteispalvelupisteverkosta. Sähköinen asiointi erilaisissa valtionhallinnon palveluissa lisääntyy koko ajan, ja valtion aluehallinnon rakenne muuttaa jatkuvasti muotoaan. Toimipisteiden määrät ja asiakaskäynnit vähenevät, sekä aukioloajat lyhenevät. Tähän muutokseen on vastattava.

Valtionhallinnon palveluiden verkkoon siirtymisen myötä kansalaisilta edellytetään itsenäistä toimintaa ja kykyä hoitaa asiansa sähköisesti. Yhteispalvelupisteet, joissa tarjotaan laajaa asiantuntija-apua kansalaisille, ovat tällä hetkellä kuntien ja palveluntarjoajien vastuulla, mutta tulevaisuudessa myös maakunnissa joudutaan pohtimaan, millainen yhteispalveluverkosto maakuntaan rakennetaan. Tämä on syytä pitää mielessä myös maakuntalainsäädäntöä valmisteltaessa.

Yhteispalvelupisteiden verkosto ei tällä hetkellä ole täysin kattava, ja kansalaiset eivät siten ole yhdenvertaisessa asemassa. Kaikkien kansalaisten tietotekniset taidot eivät myöskään ole samalla tasolla, ja moni tarvitsee vähintäänkin teknistä tukea asioidensa hoitamiseen. Yhteispalvelupisteet tulee rakentaa toimiviksi kokonaisuuksiksi, jotka tukevat kansalaisten mahdollisuutta hoitaa omia asioitaan itsenäisesti. Kukaan ei saa jäädä digitalisaation kehityksen vuoksi vaille palveluita.

Myös kuntien palveluita voidaan keskittää yhteispalvelupisteisiin, ja on tärkeää pohtia, miten palveluvalikoima palvelee kansalaisia alueilla parhaiten. Hyvä pohjatyö yhteispalvelupisteverkostossa on sijoitus tulevaisuuteen. Asiantunteva palveluneuvoja voi säästää käynniltä virastossa ja olla ohjaamassa sähköisten palveluiden käyttöä, jolloin avun tarve vähenee tulevaisuudessa.

Digitalisaatio vaatii kansalaisilta omatoimisuutta, ja tätä voidaan tukea palveluiden oikealla mitoittamisella ja kevyemmällä tukipalveluilla. Virastoilla itsellään on merkittävä tieto siitä, mitä palveluita kysytään ja millaista asiantuntijuutta tarvitaan. Yhteispalvelupisteet tukevat kansalaisten itsenäisyyttä ja omatoimisuutta. Siksi onkin syytä kiittää hallitusta lämpimästi tästä esityksestä.

Arvoisa rouva puhemies! Kansalaisten omia voimavaroja tulee muutosvaiheessa tukea, ja siellä, missä virastojen toimipisteverkko on kattava, on kenties vähemmän tarvetta yhteispalvelulle. Sähköisen asioinnin lisääntyminen saattaa tulevaisuudessa vähentää virastojen toimipisteitä entisestään, koska asiakaskäynnit eivät ole enää tarpeellisia. Toisaalta taas tuen tarve lisääntyy joillakin paikoilla. Kokonaisuus ja valtionhallinnon viranomaisien tarjoamat palvelut tulee mitoittaa aina tarpeen mukaan. Kunta- ja kaupunkikeskukset ovat suuressa roolissa digitalisaation edistämässä, ja tätä kehitystä on myös valtion tuettava. Digitalisaatio on tulevaisuutta.

Arvoisa rouva puhemies! Vielä aivan loppuun haluan esittää erityiskiitokset ysiluokkalaiselle tet-harjoittelijalleni Seenalle, joka avusti tämän puheenvuoron valmistelussa. (Eduskunnasta: Se oli, Mikko, paras puheesi!)

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

14.44 Sirpa Paatero sd: Arvoisa rouva puhemies! Ihan ensin: Taas hämmennyin, kun täältä tuli kysymys, että miksi vasta nyt luodaan tämmöistä lainsäädäntöä, ja minun oli pakko käydä etsimässä tämä lakiesitys uudelleen käsiini, koska kyllä täällä on kirjoitettu, että vuonna 2007 on tehty laki yhteispalveluiden järjestämisestä ja vuonna 2012 on tehty ensimmäiset erilliset kokeilut vielä yhteispalveluiden parantamisesta. Jotenka toivon, että tässä salissa kunnioitetaan niitä faktoja, kun käytetään puheenvuoroja.

Palveluiden parantaminen on siis kaikkien meidän yhteinen tahtotila, missä näillä jo 188 paikassa kokeilluilla yhteispalvelupisteillä on päästy hyvin eteenpäin. Elikkä jo 188 paikkaa on kokeillut tätä — siis laki on ollut voimassa, jos jollekin oli vielä epäselvää. Se, että se palvelee erityisesti haja-asutusalueiden ihmisiä, on ymmärrettävää, koska monessa tapauksessa valtion yksiköt, niin Kela kuin poliisi ynnä muut, ovat varsin kaukana, mutta toivon ja uskon, että tässä laissa ei poissuljeta myöskään sitä, että suurissa kaupungeissa on yhteispalvelupisteille tarvetta, koska monesti kaupunkien laajuuden vuoksi palveluiden saatavuus on vähintäänkin yhtä haasteellista kuin haja-asutusalueilla. Sen takia esimerkiksi näillä alueilla, Vantaa, Espoo, Jyväskylä, joilla yhteispalvelupisteet on koettu hyviksi, ne toivottavasti saavat tulevaisuudessa sen arvonsa ja saavat jatkaa. Sitä vastoin meillä on alueita, joilla vielä tämmöistä yhteispalvelupistettä ei ole, jotenka toivon, että tätä verkkoa voidaan tarkistaa tulevaisuudessa, niin että kansalaiset yhä varmemmin ja tasaisemmin Suomessa pääsevät tämän palvelun piiriin.

Sitten kysymys tästä rahoituksesta: Kaupunki nimeltä Kotka on ollut mukana näissä yhteispalvelupisteissä heti silloin alkumetreiltä asti, mutta haasteeksi tuli näiden vuosien aikana se, että valtio vetäytyi pois ja valtion puolelta ei sitten kuitenkaan sinne tullut sitä puolta henkilöstömäärää, niin kuin alun perin oli kai sopimuksessa sovittu, jolloinka se kustannus kaatui enemmän ja enemmän kunnan niskoille. Epäilen, että tämä ei ollut ainut esimerkki vaan että näistä 188 paikasta jossain muussakin on käynyt samalla tavoin, ja siksi toivonkin, kun tässä on tätä parannusta tähän rahoitusjärjestelmään esitetty, että se tulee tasoittamaan niin, että kuntien ja valtion osuus siitä yhteispalvelupisteen ylläpitämisestä pysyy sillä käytettävällä volyyymilla, ja samoin, että ne, jotka siihen mukaan lähtevät, eivät sitten vaihda hetken päästä mielipidettään ja lipsu sieltä pois, minkä jälkeen toiset joutuvat rahoittamaan enemmän.

Tässä maakuntauudistukseen viitattiin siinä, kun meillä ei vielä tiedetä, missä esimerkiksi osa palveluista on tulevaisuudessa, ovatko ne kuntien vai maakuntien puolella, ja varmaan siihen tulee muutoksia sitten myöskin näitten yhteispalvelupisteiden osalta. Mutta tuskin kovin merkittävästi välttämättä, jos ne joka tapauksessa ovat niitä palveluita, joita siellä järjestetään.

Lausuntojen antamisessa tuli esille myöskin, että miksipä ei kolmas sektori voisi olla mukana näitten yhteispalvelupisteiden samassa tiimissä tai kimpassa, ja ehkä sitä voi joskus tulevaisuudessa miettiä, jos on sellaisia palveluiden tuottajia kolmannelta sektorilta, jotka ovat kiinteästi yhteydessä näiden muiden, niin kuntien kuin valtion palveluiden kanssa.

Edustaja Mäkisalo-Ropponen viittasi tähän arviointineuvoston kritiikkiin siitä, miten lainvalmistelussa on tässä joissakin kohdin menty eteenpäin. Tarkistin myös sen, että tämän lain valmistelussa on pyydetty lausunto 75:ltä eri taholta, mutta kun ei viime vaan sitä edellisellä viikolla kävimme keskustelua täällä varsin merkittävästä lainsäädännöstä, siihen oli pyydetty lausuntoja neljältä, ja ne olivat toisia ministeriöitä plus Kela. Neljältä taholta, ei keneltäkään muulta. Ja kun meillä on ollut yleinen valmisteluohje valtionhallin-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

non puolella, että lausuntojen määräjän tulisi olla 6:sta 8:aan viikkoon, tässä se on ollut, mutta tässä samaisessa esimerkissä lausuntoaikaa oli viikko. Eli meillä on hyvin epätaisaista lakien valmistelua tällä hetkellä. Se ei ole pelkästään tämän vuoden ongelma. Tämä on kertaantunut tässä, mutta ei näytä ainakaan tilanne parantuneen näiden esimerkkien valossa ja kun katsoo tätä arviointineuvoston raporttia, varsin tylyä sellaista. Sen takia toivon, että niitä voimavaroja tähän lainvalmistelun puoleen pystytään tässä kohdentamaan, ja sen takia haluan tämän sanoa, että reformiministeri vastaa tästä puolesta. — Kiitos.

14.50 Maria Tolppanen sd: Arvoisa puhemies! Digitalisaatio on hyvä asia ja varsinkin sen jälkeen, kun kaikki todellakin osaavat käyttää näitä vehkeitä ja kun laajakaistat on hoidettu jokaiseen kolkkaan tässä maassa. Digitalisaatio ei kuitenkaan koskaan tule poistamaan ihmisen tarvetta. Siihen ei voida tuudittautua, että digitaalisesti voitaisiin hoitaa ihmisiä, ihmisten sairauksia tai hoitaa kaikki ihmisten asiat. Kyllä siihen tarvitaan sitä toista ihmistä, lämmintä kättä, ja tarvitaan ihmisen olemassaoloa.

Nyt esittelyssä oleva lakialoite on todellakin hyvä, mutta ei tietenkään ainoa laatuaan, kuten justiin edustaja Paatero muistutti ansiokkaasti siitä, että meillä on toki ollut vastaava laki jo aikaisemminkin käytössä. Mutta yhteispalvelupisteet ovat sellaisia, mitä meillä tarvitaan, ja edustaja Mäkisalo-Ropposen esiin nostama asiahan, yhteispalvelupistebussi, on aivan loistava idea, koska silloin me takaamme sen, että jokainen mummo ja jokainen pappa siellä ihan pussinperällä saa sen palvelun ja palvelu tulee sinne lähelle.

Tämä yhteispalveluasia on semmoinen, jota kannattaa ehkä tarkistella myöskin siltä kannalta, mitä muuta me voisimme tehdä yhteispalvelulla ja helpottaa ihmisten elämää. Myöskin tässä tilanteessa, jos me ajattelemme rahavaroja, silloin kun me teemme yhteistyötä, se aina pitkässä juoksussa säästää.

Täällä aika voimallisesti sanottiin, että sote-puolella ei voi ja terveysautoja ei voi kulkea pitkin maakuntaa. Minä voin kertoa, että niitä kulkee jo nyt ja niihin ollaan aika tyytyväisiä. Tämän kauden alussa olin valiokuntamatkalla Tanskassa, kävimme tutustumassa siellä tällaiseen vastaavaan sote-uudistukseen, mitä me olemme tekemässä, ja he olivat sen jo tehneet. Tanskassa on enää muutama, muistaakseni, oliko niitä nyt viisi isoa sairaalaa. Ne ovat niin valtavia, että siellä semmoiset pikkuauton kokoiset autot, nelirenkaiset, kulkevat pitkin käytäviä, mutta sinne on keskitetty se osaaminen ja taito, ja ihmiset tulevat sinne silloin, kun tarvitaan. Mutta vaikka Tanska on pieni maa, niin heillä on lukuisia terveysbusseja, ja näissä terveysbusseissa on mukana laborantti, lääkäri ja sairaanhoitaja. Ne kiertävät siellä, ja siellä voidaan ottaa muun muassa sydänfilmi, siellä on yleislääkärin vastaanotto, ja tällaiset peruslääkärikäynnit, mitä terveyskeskuksissa voi tehdä silloin, kun on flunssaa, voi tehdä tässä. Sehän on aivan loistava asia, koska silloin ei aina tarvita sitä isoa sairaalaa, joskus riittää vähän pienempikin, joskus se penisilliinikuuri on ihan hyvä asia, mutta siihen meillä tarvitaan lääkäri, kuten tiedetään.

Tämä, että kotipalvelua nostetaan esille, on hyvä. Sehän ei ole siinä mielessä tälläkään hetkellä uutta, että muun muassa Posti on aloittanut sen jo tällä kuuluisalla ruohonleikkuullaan, joka kuulemma on mennyt aivan loistavasti. Sen lisäksi Posti ainakin suunnittelee, jos ei ole jo — nyt en ole varma, oliko jo kokeiltu — sellaista palvelua, että kun viedään postia pitkän matkan päähän, yhden kirjeen vieminenhän on äärimmäisen kallista, niin siihen tulee muita oheispalveluja, ja nyt viedään esimerkiksi maalla vanhuksille ruokaa samalla, kun Posti vie sinne sitä kirjettä. Nämä ovat niitä asioita, joita täällä varmasti kannattaa miettiä meidän pitkällä pitkillä etäisyyksillä. Meillä on esimerkiksi Pohjanmaa, Kainuu,

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

Lappi, saaristokunnat. Ne ovat paikkoja, joissa ihmisillä on kohtuuttoman pitkät matkat palveluille, ja se on sitä kohtaa, missä me voimme auttaa, missä me voimme kauaskatsoisesti tehdä päätöksiä ja nähdä sen ehkä vasta kahden kolmen vuoden päästä tulevan säästön, mikä siitä tulee, mutta se tulee pitkässä juoksussa säästämään.

Ministerille kiitos siitä, että tätä asiaa on taas lähdetty voimaperäisesti viemään eteenpäin, ja uskon, että se menee tässäkin salissa aika mukavasti läpi.

14.54 Antti Kurvinen kesk: Arvoisa rouva puhemies! Nyt käsittelyssä oleva lakiesitys on osa yhtä Juha Sipilän hallituksen suurta tavoitetta eli Suomen digitalisoimista ja suomalaisen yhteiskunnan viemistä digiaikaan. Erityisen tärkeää on, että tämä digitalisaatio ja sähköisen maailman läpimurto tapahtuvat julkisissa palveluissa, ja on varmasti ihan hyvä asia tämä, että jatkossa me terveet työikäiset ihmiset joudumme sitten käyttämään — tai me joudumme nytkin jo käyttämään — virallisestikin pääasiassa tietokonetta, mobiililaitteita, muita sähköisiä välineitä siihen, kun asioimme viranomaisten kanssa.

Minusta hallitus on onnistunut tässä puolentoista vuoden aikana aika hyvin pääsemään eteenpäin omassa digitalisaatiohankkeessaan. Keväällähän me käsitelimme tätä niin sanottua kansallista palveluarkkitehtuuria, niin sanottua KaPaa, täällä salissa, ja itselleni ainakin, mitä olen keskusteluja käynyt tuonne yritysten suuntaan ja muutenkin niin sanotusti kentän kanssa, sieltä on tullut ihan myönteistä palautetta. Tämä on varmasti hieno juttu, että jatkossa löytyvät yhden sivun takaa ne julkiset palvelut, niitä voi käyttää riippumatta virka-ajoista. Kyllähän se sillä tavalla on, arvoisa puhemies, että meidän pitää ajatella, että kyllä hallinto on ihmistä varten eikä ihminen ole hallintoa varten.

Digitalisaation eteneminen on tosi tärkeä asia. Aina pitää olla mahdollisuus tavata ihminen ja tavata viranomainen, ja tässä uudessakin yhteispalvelulainsäädännössä on se mahdollisuus, että tarvittaessa paikalle voi tulla sitten vaikka huippuasiantuntija sieltä Verohallinnosta tai jostakin muualta, jos tarvittaessa täytyy selvittää oikein tarkasti sitä asiaa. Mutta kyllähän tulevaisuus on digitaalisten palveluitten myös ikäihmisten osalta, ja toivoisinkin, että mahdollisesti vähän isommat kaupungit voisivat lähteä tässä vetureiksi. Pitäkö jokaisella valtion viranomaisella olla oma virasto siellä isossa kaupungissa, vai voisiko niitä yhdistää ja saada sitä kautta vähän vauhtia tähän digitalisaatioon?

14.57 Leena Meri ps: Arvoisa rouva puhemies! Jos olen tosiaan ymmärtänyt tämän lainsäädännön oikein, niin tällä on tarkoitus luoda puitelaki, sopimuslaki ja tiettyjä reunaehtoja ja tällä määritellään sitten näitten viranomaisten avustavista tehtävistä. Täällä oli keskustelua siitä, että näistä toimipisteistä saa hyvinkin laaja-alaista ja syvällistä asiantuntija-apua. Kyllä, mutta sitä saa niin, että sieltä otetaan yhteys siihen asiantuntijaan siellä taustaorganisaatiossa. Jokainen meistä varmasti ymmärtää, jos on ollut tekemisissä näitten asioitten kanssa — ja me kaikki varmasti olemme — että pelkästään verottajan tai Kelan asiat, maistraatin tai poliisin asiat, hallinnolliset lupa-asiat ja muut ovat niin laajoja, monisyisiä ja monimutkaisia, että varmaan kukaan virkailija ei voi koskaan hallita niitä täysin. Itse olen ollut maistraatissa julkisena notaarina ja holhoustoimen edunvalvonta-asioissa, ja ainakin minulta meni useampi vuosi, että minä voin sanoa, että minä olen syvälinen asiantuntija. Kysymys on tosiaan siitä, mikäli olen tämän ymmärtänyt oikein, että siellä on yleisneuvontaa ja palveluneuvontaa, hakemusten vastaanottamista ja tämältyypistä tukitoimintaa, mutta sitten, kun tulee vaikea tilanne, otetaan yhteys sinne taustaorganisaatioon vi-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

deolla, puhelimella, sähköisesti, joko käydään siinä se neuvottelu tai tilataan sitten asiakkaalle aika.

Tosiaan minun muistikuvani ovat sieltä — no, voi olla sitten ollut 2007, kun katsoin tätä, tämä ensimmäinen laki on silloin tullut, ja niitä vuosia 2006—2007 muistelin aikaisemmin, mutta 2007 se varmaan on — kun olin Hyvinkään maistraatti -nimisessä organisaatiossa silloin töissä. En edes tiedä, mikä sen nimi on nykyisin, kun se on yhdistynyt niin monta kertaa ja sieltä olen nyt virkavapaalla. Olin tosiaan Nurmijärvellä palvelupisteessä, missä oli sitten poliisi, verottaja ja Kela, ja kyllä se oli aika toimimatonta. Sähköiset yhteydet eivät toimineet, meillä ei ollut yhteisiä yhteyksiä, meillä oli sitten jokaisella siinä oma huone, ja sinne piti aina jonkun asiantuntijan mennä. Minulla vissiin kävi muutama asiakas päivän aikana, ja ne olivat sitten sen tyyppisiä, että minulta kysyttiin, että miten minä voisin liittyä kirkkoon. No, minä sanoin, että maistraatissa ei voi kuin erota kirkosta. Sitten joku kävi kysymässä, että mitä kuuluu ja minkälaista tämä täällä on. Sitten niitä asioita, mitkä olisi pitänyt hoitaa, en pystynyt loppuun asti hoitamaan, koska minulla ei ollut niitä sähköisiä yhteyksiä, niin että minä en nähnyt, mikä siellä oli tilanne, enkä päässyt asiakasrekistereihin. Se oli huono asia. Mutta uskon, että nämä ovat kehittyneet. Niitten täytyy olla kunnossa, jotta tällainen toimii. Samatenhan nyt ovat tosi paljon kehittyneet videoyhteydet. Esimerkiksi kun olin pitkään maistraatissa, yhdistimme useita maistraatteja. Olin siellä itse esimiehenä, pidimme videoneuvotteluita useiden maistraattien kesken. Jokainen meni — yksi Porvoossa, Vantaalla, Espoossa — sitten omaan huoneeseensa, ja meidän ei tarvinnut liikkua. Se nopeutti kaikkien työtä, ja siinä pystyi hyvinkin liveinä käymään sitä neuvottelua.

Ainoa ryhmä, joka ei voi videon välityksellä neuvotella — olen antanut itseäni sivistää, olen ollut mukana Muistiliiton työssä, ja sieltä nämä Suomen muistiasiantuntijat ovat muistuttaneet siitä asiasta: joihinkin muistisairauksiin kuuluu sellainen ahdistuneisuus, että ei pysty videon välityksellä asioimaan sen sairauden laadun vuoksi. Se on mahdotonta tälle ihmiselle.

Täällä puhuttiin sitten näistä palveluautoista ja kotikäynneistä ja siitä, kuuntelevatko ihmiset. Ministerihän kertoi jo alun perin, että palveluautoja ja kotikäyntejä on mahdollista tämän yhteispalvelun piirissä olla. Nyt jotenkin täällä tuli semmoinen tunne, että SDP keksikin, että me voimme tehdä näitä palvelubusseja. No joo, palveluauto, palvelubusseja sitten, mutta kuitenkin vasemmiston Myllykoski oli nyt siitä eri mieltä, että ei se saa olla busseja, niin että tämä on ehkä pikkuisen ajautunut sivuraiteille. Hallitushan oli jo tämän näin ajatellut, ja se on aivan loistavaa.

Erityisesti nämä kotikäynnit ovat kyllä uutuus, koska en minä ainakaan muista, että tällaisia viranomaisten hakemuspalveluita olisi koskaan viety kotiin. On aina edellytetty jotenkin niin, että on vireillä asia, jotta voidaan tehdä esimerkiksi maistraatista kotikäynti, tai sitten nyt on kunnallisia kotipalveluita, mutta ne ovat aina edellyttäneet jonkinlaista asiakassuhdetta. Että tämä on minusta kyllä täysin uutta, että verottaja voi käydä kotona neuvomassa esimerkiksi kuluvaikeuksista kärsivää henkilöä, tai jos on joku, että ei ole sähköisiä palveluita. Se on siinä mielessä aivan hienoa. Toki tietysti on sellaisia asioita, niin kuin esimerkiksi julkisen notaarin palvelut, joissa omakätinen allekirjoitus oikeaksi todistetaan, ja vihkeminen, joka nyt edellyttää maistraatin palveluista vielä sitten sitä, että sinne tilataan se asiantuntija paikalle, tämä palveluneuvoja ei voi sitä hoitaa. Mutta on erittäin hienoa, että meillä jatkuvasti kehittyä tämä tilanne, että me saamme tasapuolisesti palveluita ympäri Suomea ja eri paikkoihin. Se on minusta aivan loistavaa.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

Ainoa asia, mistä ainakin meillä kritiikkiä silloin oli ja mitä pelättiin yhteispalvelussa, oli juuri se, mistä kerroin tuossa vuodelta 2007 kokemuksista, että kun ne sähköiset yhteydet eivät toimineet, niin tuntui hirveän turhauttavalla mennä sinne muutaman asiakkaan vuoksi. Ministerille en tuossa aikaisemmin, kun oli niin paljon teillä vastauksia, saanut kysymystä siitä, onko nyt kantautunut sieltä kunnista, kun näitähän oli melkein 200 (Puhemies koputtaa) yhteispalvelupistettä — 188 — onko siellä nyt saatu ne toimimaan niin, että on alettu kokemaan, että siitä oikeasti on hyötyä ja pystytään palvelemaan asiakas tarpeellisella tavalla.

15.03 Maria Tolppanen sd (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Hämmästyttävää puhetta. Aivan hämmästyttävää puhetta. Jos me esitämme parannuksena sitä, että voitaisiin viedä palvelut lähelle ihmistä, niin sen luulisi kyllä kelpaavan jopa perussuomalaisille, jos otetaan huomioon esimerkiksi se, missä kannattajakuntaa asuu paljon.

Sen lisäksi voin kertoa edustaja Merelle, että verottaja ei saa antaa neuvontapalveluita edes kiinteästä toimipisteestä. Se on kielletty. Jos verottajalta tarvitaan ohjeita, niin verottaja pyytää ottamaan yhteyttä konsultteihin, jotka sitten neuvovat. Verottaja ei saa tulla kertomaan sitä, millä tavalla pitää se veroilmoitus tehdä ja miten se kannattaa tehdä. Ne tiedot haetaan ihan jostakin muualta. Ja tässä ei ole kukaan puhunut siitä, että verottaja lähtisi täyttämään veroilmoitusta mummon kanssa jonnekin 50 kilometrin tai 250 kilometrin päähän. Tämä on kummallista, kummallista väärinymmärtämistä.

15.04 Leena Meri ps (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Vastaan nyt edustaja Tolppaselle. Hän tulikin kesken puheeni saliin, että ehkä siksi hän ei edes kuullut, mitä puhuin. Sanoin sitä, että ministeri kertoi esittelypuheenvuorossaan, että on tarkoitus, että voidaan palveluautojen ja henkilökohtaisten kotikäyntien avulla viedä lomakkeita, tuoda lomakkeita, antaa tämäntyyppistä palvelua, ja sitten tähän SDP ilmoitti, että he ovat keksineet, että me voimme antaa näitä palvelubussissa. Halusin vain tuoda esille, että tässähän tämä sisältää jo sen, että... — En jaksa jatkaa edustaja Tolppasen kanssa. Pitää olla paikalla kuuntelemassa koko puhe, niin sitten voidaan keskustella.

15.05 Antti Kurvinen kesk (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! On aivan selvää, että kun me hallintovaliokunnassa ryhdymme tätä nyt sitten käsittelemään tämän lähetekeskustelun jälkeen, niin tämä täytyy vielä tarkasti käydä läpi ja katsoa, onko siellä tarkennettavaa, ennen kaikkea parannettavaa. Kyllähän tämän lainsäädännön tarkoitus on ollut — ja on ennen kaikkea tulevaisuudessa, kun siihen digimaailmaan hypätään — se, että alueellisesti yhdenvertaisesti saadaan kaikille ihmisille tarjottua julkiset palvelut. Ja varmaan oleellista ei ole, kun tätä alueellista yhdenvertaisuutta toteutetaan ja pyritään edelleenkin aluepoliittisesti reiluun politiikkaan, onko se nyt bussi vai auto — tämä keskustelu on vähän erikoistakin tässä kohtaa. (Leena Meri: Älä muuta sano!)

15.05 Hannu Hoskonen kesk: Arvoisa rouva puhemies! Käsittelyssä oleva hallituksen esitys ja lähetekeskustelu tästä julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta on kieltämättä hieman rönsyillyt, mutta on hyvä kuitenkin muistaa, että tämä hallituksen esitys noudattelee tarkasti hallitusohjelmaa ja tukee digitalisaatiota, mikä on pääministeri Sipilän hallituksen yksi tärkeä tehtävä. Digitalisaatio on tosiasia, ja sille emme mah-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

da enää mitään, sen kanssa pitää vain oppia elämään, ja mitä paremmin opimme sen kanssa elämään, sen parempaa lopputulosta todennäköisesti teemme.

On tärkeää, että valtionhallinnon palvelut saadaan maaseutukunnissa myös. Tämä keskusteluhan meni aivan käsittämättömiin mittasuhteisiin siinä mielessä, että kun puhutaan valtionhallinnon palveluista, niin nehan ovat poliisia, Kansaneläkelaitosta, työvoimahallintoa ja niin edelleen. Nämä ovat valtionhallinnon toimipisteistä saatavia yhteispalveluja, mitä esimerkiksi kotikunnassani Ilomantsissa on jo. Näin on tapahtunut, kun Kela on käytännössä siellä vetäytynyt jo pois, työvoimahallinto on hyvin minimissään, silloin tällöin. Poliisi on onneksi vielä olemassa, lupahallinto poliisin puolelta toimii. Mutta yhteispalvelupiste toimii, ja niitä tulee kehittää ja nimenomaan niin, että siellä yhteispalvelupisteessä neuvoo ihmisiä henkilö, joka on oman alansa osaaja ja joka tuntee sekä työvoimahallinnon, Kansaneläkelaitoksen systeemit että monta muuta, että se neuvonta on aitoa eikä hän vain jaa yhtä lomaketta ja se ihminen, joka tulee palveltavaksi, on edelleen yhtä onneton sen yhden tyhjän lomakkeen kanssa. Tästähän se on kiinni. Mutta alkää nyt, hyvät kansanedustajakollegat, sotkeko näitä lähipalveluihin, mitä kunta tarjoaa. Ei se kunta voi tarjota lääkäripalveluita bussissa näillä syrjäkylillä. Kyllä se on vain niin, että terveyskeskusten siellä kunnissa pitää säilyä, ja nyt kun sote-uudistus on menossa eteenpäin, niin tämä on syytä pitää mielessä.

Minä en ainakaan hyväksy sitä, että esimerkiksi kotikuntani terveyskeskus pantaisiin kiinni ja palvelut tarjottaisiin bussissa tai jossakin autossa, joka sattuisi silloin tällöin josakin kiertämään. Ei se niin vain käy. Kyllä se on vain niin, että kuntien tarjoamien palveluiden ja terveyskeskusten tulee säilyä siellä, ja minä en hyväksy sitä ollenkaan, että tässä lähdetään semmoiselle tielle, että ruvetaan pyörien päälle siirtämään palveluita. Kunnat ovat niitä palveluita pyörien päälle siirtäneet. Omassa kotikunnassani kotipalvelu toimii erinomaisesti, siellä käyvät terveydenhoitajat asiakkaittensa luona, ruokapalvelu toimii, valvonta toimii. Eli siinä ei ole mitään ongelmaa, ei valtion tarvitse tälle puolelle lähteä operoimaan, kun tiedän kuitenkin, että valtio on jo maaseutukunnista lähes kokonaan vetäytynyt. Miten se sinne tulisi takaisin? Sanokaapa minulle, hyvät edustajakollegat, miten se valtio sinne nyt tulisi yhtäkkiä takaisin, kun se on sieltä lähtenyt häntä koipien välissä karkuun. Vain poliisi ja Rajavartiolaitos ovat jäljellä. Ei tällaisia pilvilinnoja kannata kenenkään edustajan kuvitella.

Se, että nämä yhteispalvelupisteet toimivat ja saadaan tätä nettipalvelua enemmän, edellyttää tietysti tulevaisuudessa, että valokuituverkkoa kehitetään edelleen koko maahan. Ei voi olla niin, että me yhtäkkiä toteamme, että digipalvelut toimivat koko maassa mutta laajakaistaverkko ei ole läheskään vielä valmis. Ja jos joku kuvittelee, että sillä pelkällä langattomalla yhteydellä saadaan hyvät palvelut aikaan, sehän on niin, että langaton verkko toimii siinä tapauksessa hyvin, kun koko maahan on kuituverkko rakennettu, koska jos ei linkkiasemien välillä ole kuituverkkoa, niin digitaaliset palvelut langattomina eivät myöskään pysty saamaan kovin suurta nopeutta aikaiseksi. Elikkä laajakaistaverkko tarvitaan valokuituun perustuen koko maahan, ja sitä kohti pitää mennä, ja valtion pitää toimia tässä primus motorina kaikin voimin. Kotikunnassani Ilomantsissa valokuituverkko valmistui tämän vuoden elokuussa, mikä on hyvä asia, ja on todettu, että sitä kautta pystytään esimerkiksi näitä sote-palveluita viemään ihmisille, muun muassa videoyhteyksien kautta. Siitäkin on kunnassa menossa hanke ja sitä kehitetään koko ajan, mutta sekään ei ole mikään autuaaksi tekevä. Kyllä kunnassa pitää olla toimiva terveyskeskus, siellä pitää olla

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

lääkäri paikalla ja monet muut palvelut. Niitä ei saa korvata millään keinotekoisella järjestelmällä, joka todennäköisesti toimii muutaman vuoden ja sen jälkeen lakkaa.

Tämä hallituksen esitys on erinomainen, ja tuen sitä kaikin voimin ja toivon, että tuotetaan nämä yhteispalvelut edelleen tässä maassa, koska kaikki yhteispalvelupisteet tarvitaan tässä maassa ja valtion on pidettävä siitä huoli, että kaikkialla maassa on julkisen hallinnon palvelut tarjolla ja nimenomaan niin, että siellä on asiantuntija saavutettavissa helposti kunnan toimistossa tai missä hän sitten istuu. Jos ei ole itse viranomaisen edustusta, jonkun valtion työvoimatoimiston edustaja paikalla, niin kunnasta löytyy kuitenkin henkilö, joka tuntee sen alueen asiat, ja jos ei itse kaikkea osaa, niin osaa sitten neuvoa, minne pitää mennä. Sillä keinoinhan tämä maa pelaa. Mutta siihen ei pidä mennä, että lähemme sotkemaan keskenään valtion palvelut ja kuntien palvelut. Tämä sillisalaatti, jos me sen itse aiheutamme omalla toiminnallamme tässä talossa, johtaa tilanteeseen, jossa palvelut viedään maaseutukunnista pois, ja sen jälkeen se on maaseudun autioitumisen tie, ja sitä minä en hyväksy.

15.11 Kimmo Kivelä ps (vastauspuheenvuoro): Puhemies! Olen pitkälti samoilla linjoilla edustaja Hoskosen kanssa, mutta näen kyllä asian hivenen toisin. Esimerkiksi kuntaliitostilanteissa, varsinkin kun useampi kunta liittyy yhteen, on hyvä, että on sitten näissä vanhoissa kunnissa myös tällaiset palvelupisteet — se on tietysti kunnallista palvelua, miten kunta tämän organisoii — mutta luontevaa tietysti olisi, että ne olisivat fyysisesti samoissa paikoissa kuin ovat nämä valtiolliset palvelupisteet, sillä kun ihmiset asioivat viranomaisissa, niin he asioivat sitten tutuissa paikoissa, joissa ovat tottuneet asioimaan. Että tältä osin selvää tietysti on, että ei mitään sote-palveluita voida tällä tavoin organisoida, mutta kuntaliitostilanteissa tällainen palvelupistejärjestelmä kunnallisilla palveluilla on hyvä.

15.12 Markku Eestilä kok (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Tämä yhteispalveluajatus on aivan loistava, ja minä ainakin itse ajattelen niin, että ihan samahan se on, missä asiakas on ja missä tämä palvelun antaja, kun meillä tänä päivänä on kaikki videoyhteydet ja audiovisuaalisuus pelaa ja sähköiset allekirjoitukset ja näin pois päin. Pitäisi ajatella vähän laajemmin, että Pudasjärvelläkin voitaisiin palvella ihan hyvin helsinkiläistä, ei siinä ole mitään ongelmaa tällä nykYTEKNIKALLA.

Ehkä itsekin hieman toisella tavalla ajattelen kuin edustaja Hoskonen. Se johtuu varmaan siitä, että minä itse tein 30 vuotta eläinlääkärin hommia. Oli kiinteä toimipiste, ja ajoin autolla asiakkaan luokse ja hoidin koko ajan reseptejä ja muita siinä autolla ajaessa. Tämä on pikkuisen myös asenteista kiinni. Sen ei tarvitse olla joko—tai, vaan tässä kannattaa käyttää vähän tämmöistä uutta ajattelumallia, että vähän sekoitetaan näitä hommia. Pääasia on, että palvelut pelaavat ja ihmiset saavat joka puolella Suomea sen palvelun ilman kohtuuttomia kilometrejä ja matkustamista. Minun mielestäni se on koko tämän ajatuksen ydin.

15.13 Mikko Kärnä kesk (vastauspuheenvuoro): Arvoisa rouva puhemies! On tietysti selvää, että tämä huoli näistä palveluista ja niiden säilymisestä on aito. Yhdyn siihen, mitä ministeri totesi omassa esittelypuheenvuorossaan, että digitalisaation myötä kukaan ei saa jäädä palveluiden ulkopuolelle, ja juuri tähän asiaan tämä nyt käsiteltävänä oleva hallituksen esitys vastaa.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

Haluan korostaa myös yhteispalvelun merkitystä syrjäseuduilla. Itse toimin Enontekiölä kunnanjohtajana, jolloin kehitimme voimakkaasti yhteispalvelua ja palveluvalikoimaa siten, että siellä oli kunnan palveluita ja oli valtionhallinnon palveluita, ja kyllä kuntalaiset olivat tähän varsin tyytyväisiä, että he kykenivät tulemaan yhteen pisteeseen ja saamaan apua sitten moneen ongelmaan ja hoitamaan kerralla useampia erilaisia asioita.

Korostan myös vielä sitä, että kun aikanaan maakuntalainsäädäntöä valmistellaan, on varmastikin niin, että myös maakuntien tulee sitten pohtia, minkälaisia palveluita sinne yhteispalveluun tuodaan.

15.14 Antti Kurvinen kesk (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Minusta edustaja Kivelä otti erittäin hyvän näkökulman tähän keskusteluun, ja tietenkään näitä edustaja Hoskosen fundamentteja ei voi kiistää. Sehän on selvä asia, että sote-uudistuksessa, joka sitten erikseen tulee meille käsittelyyn, on turvattava sosiaali- ja terveyspalvelut myös maaseudun ja harvemmin asutun alueen ihmisille.

Mutta kyllä kuntaliitostilanteissa on mahdollista yhteispalvelupisteen kautta tarjota valtionhallinnon palveluja myös vanhoissa peruskunnissa. Meillä Etelä-Pohjanmaalla, vaikka olemme semmoisia jörriköitä, on aika paljon kuntaliitoksia tehty. Esimerkiksi omassa kotikunnassani Kauhavalla ja vaikkapa vanhoissa peruskunnissa Alahärmässä ja Ylihärmässä on tarjolla tiettyjä valtionhallinnon palveluita yhteispalvelupisteessä. Kurikan kaupungissa, johon on liittynyt kuntia, on tarjolla yhteispalvelupisteessä palvelua. Myös uudesta Seinäjoesta löytyy Kelaa, Verohallintoa. Eli kyllä näen tässä lainsäädännössä mahdollisuuden myös helpottaa sitä kipuilua niissä kuntaliitoskunnissa, aivan kuten edustaja Kivelä tuossa totesi.

Puhemies Maria Lohela: Sitten listalle.

15.15 Markku Pakkanen kesk: Arvoisa puhemies! Yhteispalveluasiasia on tärkeä, ja edellytys sille, että kaikkialla Suomessa yhteispalvelut moitteetta toimivat, on tietenkin, että me saamme tämän sähköisen viestinnän vaatimat laajakaistat ja kuidut tuonne maahan vedettyä. Pidän tärkeänä, että se asia etenee tälläkin hallituskaudella myönteisesti. Kaikkia julkisia palveluja on syytä miettiä tulevassa aluehallintouudistuksessakin, mitä voidaan yhteispalveluna tuottaa, ja niistä on jo tällä hetkellä monessa kunnassa hyvää kokemusta. Niitä on syytä kehittää.

Täällä on noussut keskustelussa esiin tämä esteettömyys ja vammaisten palvelut. Ne on erityisen tärkeä huomioida, koska silloin kun esteettömyys ja vammaiset on huomioitu, niin meillä kaikilla muillakin ihmisillä on mahdollisuus käyttää niitä palvelupisteitä ja tukeutua niihin.

Mitä sitten voidaan pyörille siirtää, ja onko auto se väline? Itse ainakin olen saanut ymmärtää, että on hyviä kokemuksia, kun on erilaisia terveyspalveluja siirretty pyörien päälle. Äänestämässä voidaan käydä autoilla, ja onko se sitten auto tai linja-auto, se on maku-kysymys tai kunnan tai alueen päätettävissä oleva asia, kuinka laajat palvelut ne haluavat kumipyörille siirtää.

Äsken käytettiin puheenvuoro, että verottaja ei voisi antaa palveluja suoraan asiakkaalle. Joko itse olen sitten saanut väärää palvelua tai verottaja on toiminut väärin, mutta itse olen ainakin asiainut verotoimistossa, ja kyllä he ovat minua siellä palvelleet, kun olen kysynyt veroasioista, ja olen saanut ihan hyvää palvelua verottajalta, joten minusta oli vähän

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

erikoinen asia, että nämä kysymykset pitäisi lähteä etsimään jostain muualta. Toivon, että muutkin ihmiset saavat verottajalta hyvää palvelua sitä kysyttäessä.

15.17 Veera Ruoho ps: Arvoisa puhemies! Tämä hallituksen esitys laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta on erittäin kannatettava. Sillä voimme edelleen parantaa viranomaistoiminnankin tehokkuutta ja ennen kaikkea julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuutta.

Vieruskaverini tässä, edustaja Tornainen, aikaisemmin kertoi, kun ei saanut debatissa puheenvuoroa, omasta vaalipiiristään hyvän esimerkin niin sanotusta Mallu-bussista, joka tarjoaa sote-palveluita heidän alueellaan. Siellä kuulemma saa jopa kamerayhteyden esimerkiksi lääkäriin semmoissa pienemmissä jutuissa. Sitten toisaalta meillä on ollut jo pitkään yhteispalvelupisteitä, joissa saa apua useissa poliisin lupa-asioissa. Niissä otetaan vastaan hakemuksia ja toimitetaan valmiita asiakirjoja.

Arvoisa puhemies! Mielelläni kerron myös hyvän esimerkin omasta vaalipiiristäni ja kotikaupungistani Espoosta, jossa on Ison Omenan kauppakeskuksessa tällainen palvelutori. Se on semmoinen uusi julkisten palvelujen palvelukonsepti, jonka tavoitteena on helpottaa kuntalaisten arkiasiointia, ja sieltä löytyy kirjasto, nuorisopalvelut, neuvola, terveysasema, mielenterveys- ja päihdepalvelut, Kela, kaupungin yhteispalvelupiste, HUSin laboratorio ja kuvantamistoiminnot, sekä siellä on myös kulttuurin ja taiteen kohtaamispaikka Kohtaamo.

15.19 Kimmo Kivelä ps: Puhemies! Nyt olemme äärimmäisen tärkeän asian kanssa tekemisissä, ja todellakin ihmetyttää, että tällainen esitys annetaan vasta nyt, mutta hyvä, että edes nyt. Tässä yhdistyvät inhimillisyys ja kansalaisten yhdenvertaisuus, koska tässä palvelua saavat sellaiset ihmiset, jotka korkean iän vuoksi tai jostakin muusta syystä eivät voi asioida sähköisesti, ja sitten jos asutaan syrjäseudulla, niin on hyvä, että palvelut tulevat lähelle.

Jotta kaikki onnistuu, koulutuksen lisäksi tarvitaan myös innovatiivisuutta ja terveen arkijärjen käyttöä ja rohkeutta käyttää sitä arkijärkeä, ettei vetäydytä joidenkin pykälien taakse. Ikäviä asioita on tapahtunut monessa mielessä, miten kansalaisia pompotetaan. Otan esimerkiksi työvoimapalvelut: Tuolta meidän kulmilta rautavaaralainen työtön joutuu menemään Siilinjärvelle asioimaan. Miksi ei voisi olla niin, että viranomainen tulisi Rautavaaralle ja kenties hoitaisi samalla muitakin palveluita?

Tässä kun nyt on näitä kumipyöriä ja autoja ja vähän ihmeasioita tuotu esiin, niin väistämättä nousee mieleen Pekka ja Pätkä miljonääreinä -elokuva. Siinä Tarmo Manni, joka esittää keksijää, esittää mullistavan keksinnön, miten rautateiden liikenneturvallisuutta parannetaan: asemat liikkuvat, mutta junat pysyvät paikallaan. Mistään tällaisestahan luonnollisesti ei ole kyse tässä uudistuksessa, vaan siitä, että palvelut tuodaan inhimillisesti lähelle palveluiden tarvitsijoita.

15.21 Lea Mäkipää ps: Arvoisa puhemies! Tällä hetkellä näitä yhteispalvelupisteitä on runsaat 180, ja katsoin, että Kela on ollut mukana 138:ssä, poliisi 51:ssä ja Verohallinto 64:ssä, eli ei joka kunnassa, ja uskon, ettei tämän lainkaan mukaan siellä Kihniön korvessa näitä yhteispalvelupisteitä ole, niin että joudumme edelleen menemään sen 20 kilometrin päähän naapurikuntaan tai näin.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

Tavoitteenahan on edistää sitä, että yhdenvertaisesti saadaan näitä palveluita, ja se, että tuettaisiin näitä digitaalipalveluita ja sähköistä asiointia. Ja niin kuin täällä lausunnoissa on sanottu — nämä eivät ole enää mitään uusia asioita, näistähän on muutama vuosi jo keskusteltu — kaikkihan ovat tähän myönteisesti suhtautuneet, ja minä myös, mutta todettiin, että yhteispalvelu on tärkeä pitkien matkojen, harvan asutuksen alueilla ja että sähköisten palvelukanavien rinnalla tarvitaan vielä useiden vuosien ajan riittävä ja alueellisesti kattava valtion viranomaisten asiakaspalveluverkko. Tällä hetkellä minunkin on joskus vaikea soitella esimerkiksi Kelaan tai poliisiin tai Verohallintoon, puhumattakaan vielä vanhemmista ihmisistä. Tämä uudistus ottaa ehkä vuosia ennen kuin kaikki järjestelmät nivoutuvat yhteen, mutta ihan hyvänä asiana sitä pidän. Niin kuin ministerin tontilla täällä olette sanonut, tavoitteena onkin, että asiakas saa asiointipisteestä palvelua tarpeiden mukaan neljän palvelukanavan välityksellä: sähköiset palvelut asiakaspääteellä, etäpalvelu kuva-yhteyden avulla viranomaisiin, asiointi palveluneuvojan kanssa, asiointi paikan päälle tulevan viranomaisen kanssa. Tässä on varmaan monia erilaisia konsteja, ovat ne sitten nämä palveluautot ja minkälaisia ovatkin.

Tämä on askel ihan myönteiseen suuntaan, mutta kuten sanoin, aikaa menee ennen kuin nämä kaikki sopivat yhteen keskinäisesti.

Puhemies Maria Lohela: Sitten ministeri Vehviläinen, 3 minuuttia, olkaa hyvä.

15.23 Kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläinen: Arvoisa puhemies! Kiitos tästä hyvästä lähetekeskustelusta.

Minulla on kolmeen asiaan vielä kommentteja.

Totean todellakin sen, kun täällä on nyt puhuttu näistä pyörillä annettavista palveluista ja myös mahdollisista kotikäynneistä, että se on tässä lakiesityksessä sisällä ja se on uutta nykytilaan verrattuna. Sitä ei ole nytten ollut. Muistelen vielä, että tämä laitettiin sen lausuntokierroksen jälkeen, että tätä vielä sitten hiottiin sillä tavalla.

Sitten toinen kommentti — täällä ei ole enää näitä edustajia, mutta minä haluan sanoa vielä: Edustaja Kulmuni omassa puheenvuorossaan hyvällä tavalla analysoi sitä, minkälaisia seuraamuksia olisi, jos tämä olisi lainsäädännöllä velvoittavaa jokaiselle kunnalle. Hän toi hyvällä tavalla esille ne eri ongelmat, ja sen takia valmistelun kuluessa on päädytty siihen, että tämä tehdään edelleenkin sopimuspohjaisesti. Yksi asia, jota hän ei tuonut esille mutta joka minun on pakko tuoda esille, on se, että kun me hallitusohjelmaan linjasimme useita asioita kuntien talouden turvaamiseksi, niin siellä linjattiin muun muassa niin — kun tiedätte, että kunnilla on yli 600 tehtävää ja yli 1000 velvoitetta — että jos me annamme hallituksen esityksiä, joissa on kunnille annettu uusi tehtävä tai velvoite, niin valtio sitoutuu sataprosenttisesti antamaan siihen myös rahoituksen, eli pystyttäisiin sitä kautta toteuttamaan tämä rahoitusperiaate. Tämä olisi ollut todella kallis kustannus myös. Tämä lisäksi siihen, mitä edustaja Kulmuni totesi.

Sitten edustaja Paaterolla oli monella tavalla hyvä puheenvuoro, ja haluan sen myös todeta, että meillä on ollut tämä yhteispalvelulaki olemassa kyllä, todellakin lähes kymmenen vuotta käytössä. Tämän hallituksen esityksen valmistelu — senkin totean tässä avoimesti — lähti viime vaalikauden loppupuolella liikkeelle. Kun välillä meitä syytetään siitä, että hallitus tekee liian nopeasti lainsäädäntötyötä, ja välillä siitä, että liian hitaasti, niin tässä on kyllä aikaa ottanut se, että tätä on haluttu parantaa. Tähän on tuotu elementtejä

Pöytäkirjan asiakohta PTK 103/2016 vp

muun muassa siitä, miten pystytään turvaamaan näitä palveluita esimerkiksi pyörien avulla tai kotikäyntien avustuksella.

Sitten tässä ehkä vielä kaikista viimeisimmäksi sanon, ja haluan evästää hallintovaliokuntaa tähän työhön, että se on totta, että mitä hallintovaliokunta vielä tähän nyt huolella käsitellessään tekee, niin aina itse kuuntelen kyllä hyvällä korvalla sitä, minkälaista palautetta myös sieltä tulee, mutta toivon, että kun tämä on tosiaankin viipynyt jo aika pitkään ja on tehty huolellista valmistelutyötä, niin tähän suhtaudutaan eduskunnassa myönteisesti ja tämä voidaan vielä läpi. — Kiitoksia.

Keskustelu päättyi.

Asia lähetettiin hallintovaliokuntaan.