



Hallintovaliokunnan kuuleminen 13.9.2022

HE 73/2022 VP HALLITUKSEN ESITYS EDUSKUNNALLE LAEIKSI VALTION PALVELUIDEN SAATAVUUDEN JA TOIMINTOJEN SIOITTAMISEN PERUSTEISTA ANNETUN LAIN JA JULKISEN HALLINNON YHTEISPALVELUSTA ANNETUN LAIN 2 §:N MUUTTAMISESTA

Eduskunnan hallintovaliokunta on pyytänyt asiantuntijalausuntoa hallituksen esityksestä, joka koskee valtion palveluiden saatavuuden ja toimintoja sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 2 §:n muuttamisesta. Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittumisen perusteista annettuun lakiin tehtävillä muutoksilla uudistettaisiin valtion virastojen aukiolosääntely ja kumottaisiin voimassa oleva asetus valtion virastojen aukiolosta.

Uudella laintasoisella sääntelyllä turvattaisiin hallinnossa asioivan henkilökohtaisen palvelun saatavuutta erotuksena sähköisistä ja digitaalisista palveluista, jotka ovat lähtökohtaisesti jatkuvasti käytössä. Aukiolon sijaan laissa säädettäisiin riittävän aukioloajan määrällisistä vaatimuksista. Valtion viranomaiset vapautettaisiin kellonaikakohtaisesta sääntelystä. Valtioneuvostolle annettaisiin asetuksenantovaltuus koskien vähimmäisaukioloajan määrää.

Lisäksi esityksessä ehdotetaan julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain soveltamisalan muuttamista siten, että hyvinvointialueet voisivat olla yhteispalvelusopimuksen toimeksiantajia ja toimeksisaajia.

Työ- ja elinkeinoministeriö lausuu seuraavaa

Uudistus vaikuttaa tarkoituksenmukaiselta ja on työ- ja elinkeinoministeriön kannalta merkittävä. Työ- ja elinkeinoministeriön näkökulmasta nykyisen aukioloasetuksen kumoaminen ja sääntelyn sijoittaminen lakiin valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista on kannatettava. On hyvä, että laissa säädettäisiin jatkossa aukioloajan järjestämiseen kohdistuvista vaatimuksista ja valtioneuvoston asetuksella voitaisiin antaa tarkempia säännöksiä valtion eri viranomaisten asiointipaikkojen aukiolosta riippuen kunkin viranomaisen ja asiakasryhmien tarpeista. Valtion eri viranomaisten ja niiden asiakasryhmien tarpeet asiointiin toimi-/ asiointipaikoissa voivat olla erilaisia, joten on tarkoituksenmukaista, että viranomainen voisi pitää toimi-/ asiointipaikat avoinna aiempaa asiakaslähtöisemmin.

Digitaalisten palvelujen tarjoaminen

Vaikka esityksessä ei ole kyse suoranaisesti kyse digitaalisten palvelujen tarjoamisesta, työ- ja elinkeinoministeriö haluaa kiinnittää huomion muutamiin seikkoihin liittyen valtion viranomaisten digitaalisten palvelu-

jen tarjoamiseen. Julkisista digipalveluista säädetään mm. laissa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta, minkä mukaan viranomaisen on huolehdittava sen vastuulla olevien digitaalisten palvelujen ja muiden viranomaisen käytössä olevien sähköisten tiedonsiirtomenetelmien saatavuudesta muulloinkin kuin viranomaisen asiointipisteiden aukioloaikana.

Käsiteltävä esitys on valmisteltu voimassaolevan lainsäädännön lähtökohdista, vaikka esityksessä onkin tunnistettu, että nykyinen sääntely ei ole ajantasainen eikä vastaa nykyistä viranomaispalvelujen toimintaympäristöä eikä sellaisenaan myöskään hallinnon asiakkaiden tarpeita. Tämän valmistelulähtökohta heijastuu esityksessä siihen, että lähtökohtaisesti olisi aina välttämätöntä tarjota henkilökohtaiseen asiointiin mahdollisuus ja sääntelyllä asetettaisiin minimitaso tällaisen palvelun määrälle. Sääntely voisi kuitenkin perustaa sille lähtökohdalle, että digitaalinen palvelu olisi lähtökohta ja henkilökohtaista asiointia tarjotaan joko poikkeuksena digitaalisen palvelun pääsäännöstä tai silloin, kun se on hallinnon asiakkaan oikeusturvan ja hallinnon palvelujen saatavuuden kannalta välttämätöntä. Ainakin tällaista vaihtoehtoisia lähtökohtaa voisi tarkastella eri palvelu- ja asiakasryhmittäin. Työ- ja elinkeinoministeriö kiinnittää huomioita siihen, että useissa yrityksille tarjottavissa palveluissa henkilökohtaisen palvelun tarvetta ei ole välttämättä lainkaan tai se on hyvin vähäinen. Ministeriön hallinnonalalla onkin pyritty kannustamaan ja ohjaamaan kehittämistoimia siihen, että digitaalisesta palvelukanavasta tulisi vähintäänkin ensisijainen kanava useissa palveluissa tai niiden osissa.

Työ- ja elinkeinoministeriö kiinnittää huomiota siihen, että esityksessä ei tarkastella eri asiakasryhmien eroja. Luonnolliset henkilöt ovat hallinnon asiakkaina monilta osin eri asemassa kuin yritykset ja heillä on eri valmiuksia asioida hallinnossa ja käyttää hallinnon palveluja. Vaikka yrityksissäkin toimijoina ovat ihmiset, he toimivat kuitenkin tiettyssä roolissa yritysten edustajina. Esitystä olisi tältä osin täydennettävä siten, että arvioitaisiin, voidaanko luonnollisten henkilöiden käyttämille palveluille ja yritysten ja yhteisöjen palveluille asettaa eritasoisia saatavuutta koskevia vaatimuksia ottaen huomioon myös edellä mainitulla tavalla eri palvelukanavat, erityisesti digitaaliset palvelut. Tällä asialla voi olla hyvin merkittäviä valtiontalouteen ja tuottavuuteen liittyviä vaikutuksia.

Lausunnon laatija: neuvotteleva virkamies Lari Anttonen