



140 § Iisalmen kaupungin lausunto hallituksen esityksestä laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelulusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta

Kaupunginhallitus 19.5.2025 § 140

Kaupunginjohtajan päätösehdotus

Iisalmen kaupunki lausuu esityksestä seuraavaa:

Tavoitteena oleva palvelujen saatavuuden turvaaminen myös niille asiakkaille, jotka eivät käytä digitaalisia palveluja on oikeansuuntainen. Palveluverkkoa rakentaessa on huomioitava maantieteellisten etäisyykien lisäksi julkisen liikenteen saatavuus. Siksi vähintään seutukeskuksissa, kuten Iisalmissa, on säilytettävä ainakin yksi fyysinen asiointipiste, joka näin ollen palvelee 50 000 asukkaan Ylä-Savon seutukuntaa.

Viranomaisten veloitteet palvelujen tarjoamisesta vaativat pitkäjänteistä ja pysyvää resurssointia, jota tulee tarkentaa. Veloitteesta poikkeamiseen tarvitaan yhtenäiset ja läpinäkyvät valtakunnalliset kriteerit, ja poikkeamispäätöksissä on arvioitava ennakollisesti sen vaikutuksia, erityisesti ikääntyvään väestöön.

Valtakunnallinen ohjaus ja suunnitelma vaatii myös alueellista kuulemistä, eli valtakunnallinen malli ei saa syrjäyttää paikallisia ja seudullisia tarpeita. Tämä on huomioitava mm. asiointipaikoissa, aukioloajoissa sekä tiedottamisessa. Kaikkiaan palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden arviointiin tarvitaan läpinäkyvät kriteerit.

Päätös

Hyväksyttiin.

Valmistelu

Hallintojohtaja Niina Puumalainen, p. 0400 771 092

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoa hallituksen esityksestä laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelulusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta (valtion yhteinen asiakaspalvelutoiminta).

Esitys on osa Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -



hanketta, ja eityksessä ehdotetaan sääntelyä koskien valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan suunnittelua, toimeenpanoa, seuranta ja ohjausta. Uudistuksen tarkoituksena on turvata perinteinen käyntiasiointi koko maassa asiakastarpeiden kannalta keskeisissä valtion viranomaisissa niille, jotka eivät voi tai halua asioida digitaalisissa palveluissa. Samalla uudistukseen liittyy merkittävä säästötavoite; tavoitteena on saada vuositasolla yhteensä 50 miljoonan euron säästö tilankäyttöä tiivistämällä ja hoitamalla avustavia asiakaspalvelutehtäviä kuten viranomaisten palvelukanavien tukitehtäviä viranomaisyhteistyönä tai ostopalvelusopimuksin.

Esityksessä ehdotetaan, että eräät valtioneuvoston asetuksella tarkemmin säädettävät viranomaiset veloitettaisiin tarjoamaan asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Viranomaiset voisivat tarjota asiakaspalveluaan sijoittamalla yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin omaa henkilöstöään tai yhteiskäyttöisen etä- ja -tulkkauspalveluratkaisun avulla. Lisäksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä muun muassa annettaisiin viranomaisyhteistyössä osallistuvien viranomaisten eri palvelukanavien käytön tukea, otettaisiin vastaan paperimuotoisia asiakirjoja ja autettaisiin esimerkiksi ajanvarauksen tekemisessä. Avustavia asiakaspalvelutehtäviä voitaisiin hoitaa myös ostopalveluna.

Vaikutusarviointi

1. Inspiroiva Iisalmi
 - huomioimme väestörakenteen muutokset ennakoivasti palvelutarjonnan kehittämisessä eri ikätasolle ja kohderyhmille
2. Ihana Iisalmi
 - rakennamme toimivaa, viihtyisää ja turvallista kaupunkiympäristöä eri käyttäjäryhmien tarpeet huomioiden

Muutoksenhaku

1A. Päätöksestä ei saa tehdä valitusta tai oikaisuvaatimusta, koska päätös koskee valmistelua tai täytäntöönpanoa, kuntalaki 136 §.

Otto-oikeus

Ei otto-oikeutta.

Toimenpiteet, otteet

hallintojohtaja/lausuntopalvelu.fi