



30.01.2022

Elinkeinojohtaja

3 §

Lausunnon antaminen valtiovarainministeriölle hallituksen esityksestä valtion palvelujen saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 2 §:n muuttamisesta

HEL 2021-014756 T 03 00 00

Päätös

Elinkeinojohtaja antoi seuraavan lausunnon valtiovarainministeriölle koskien hallituksen esitystä valtion palvelujen saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 2 §:n muuttamisesta.

Päätöksen perustelut

Valtiovarainministeriö on pyytänyt Helsingin kaupungilta lausuntoa hallituksen esitystä valtion palvelujen saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 2 §:n muuttamisesta. Lausunto on pyydetty toimittamaan osoitteeseen lausuntopalvelu.fi viimeistään 31.1.2022.

Yleiset huomiot esityksestä

Helsingin kaupungin näkökulmasta esityksessä kuvattu tavoite mahdollistaa valtion viranomaisille palveluajan kohdentaminen asiakkaan tarpeiden mukaisesti on erittäin kannatettava. Parhaimmillaan uudistus tulee parantamaan palveluiden saavutettavuutta ja asiakaskokemusta, kunhan haavoittuvassa asemassa olevat asiakasryhmät otetaan huomioon. Asiantaikojen laajentaminen perinteisten virka-aikojen ulkopuolelle on perusteltua ja tukee palveluiden käyttäjien työssä- ja opiskeluissa käyntiä. Erityisesti sellaisissa palveluissa, joissa asiointi on toistuvaa, olisi palvelun hyvä olla jatkossa auki vähintään ajanvarauksella klo 16 jälkeen.

Aukioloaikojen joustavoittamisen julkisissa palveluissa ei kuitenkaan tulisi tähdätä suoraviivaisesti käyntiasioinnin vähentämiseen, vaikka samalla lisättäisiin myös digipalveluja. Mikäli esitetyn lakimuutoksen seurauksena esimerkiksi KELA edelleen vähentäisi aukioloaikojaan, lisääisi se Helsingin kaupungin antaman ohjauksen ja neuvonnan tarvetta. Neuvontatarve lisääntyisi erityisesti palvelun käyttöön liittyvässä digitaalisten taitojen ja palveluun tunnistautumisen opastamisessa. Tämä ei ole Helsingin kaupungin kannalta kannatettava kehityssuunta.

On hienoa, mikäli uudistus mahdollistaa modernien verkkopalvelujen kehittämisen, mutta samaan aikaan on tärkeää muistaa, että osa



30.01.2022

Elinkeinojohtaja

asiakkaista kaipaa edelleen kasvokkaista palvelua. Palvelukanavissa on syytä ottaa huomioon ihmisten erilaiset elämäntilanteet. Lakimuu-
tosten toteutuessa palvelukanavista ja aukioloajoista on tärkeää viestiä
monikanavaisesti ja mahdollisimman selkeästi.

Asiakkaiden ohjausta kaupungin palveluista valtion palveluihin koskevat huomiot

Palveluprosessien näkökulmasta lainsäädännössä tulisi huomioida
edelleen ohjaukset eri palveluiden välillä. Kunnan palveluista tehdään
paljon ohjauksia valtion palveluihin. Samoin tehdään konsultaatioyh-
teydenottoja tai tuetaan asiakasta yhteydenotossa toiseen palvelupis-
teeseen. Kuntien palveluiden kanssa yhteneväiset ja riittävän laajat
palveluajat auttavat näiden asiakastilanteiden hoitamista. Edelleenoh-
jaustilanteissa kunnan palveluista valtion palveluihin ohjaavan tahon on
hyvä tietää, millainen järjestelmä seuraavassa palvelussa on ja varmis-
taa, että asiakkaalla on tähän vaadittavat sovellukset, laitteet ja osaa-
minen.

Kaupungin palveluiden ja valtion palveluiden yhteistoimipaikkoja koskevat huomiot

Yhteisten tilojen näkökulmasta esitys on varsin nykyaikainen ja salliva
mahdollistaessaan jatkossa nykyistä vahvemmin monikanavaisen pal-
velun. Kaupungin työllisyyspalveluiden ja Uudenmaan TE-toimiston yh-
teistoimipaikkojen osalta esitys toisi mahdollisuuden laajentaa palve-
luaikoja tarvittaessa myös ilta-aikaan. Asiakasryhmät ovat tarpeiltaan
erilaisia, eikä kaikkien ole yhtä helppo saavuttaa vain perinteiseen vir-
ka-aikaan auki olevia palveluita esimerkiksi vuorotyön vuoksi. Toisaalta
ilta-aukiolo mahdollistaisi myös tilojen käyttöasteen nostamisen. Mah-
dollisilla TE-toimiston laajemmilla asiakaspalveluajoilla olisi kaupungin
työllisyyspalveluihin heijastuvia vaikutuksia liittyen mm. henkilöstön
työaikaan sekä tilojen vartiointiin.

Yleisesti yhteistoimipaikassa tarjotun palvelun lähtökohtana tulee olla
asiakas ja asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palveluiden saavutetta-
vuus. Valtion viranomaisen ja kaupungin tulee voida sopia keskenään,
kuinka yhteistoimipaikassa tarjotaan parhaalla tavalla asiakkaan tar-
peen mukaista palvelua.

Haavoittuvassa asemassa olevia asiakasryhmiä koskevat huomiot

Osa julkisten palveluiden asiakkaista on eri syistä haavoittuvassa ase-
massa. Heidän toimintakykynsä on alentunut erilaisista sosiaalisista
ja/tai terveydellisistä syistä, joten sähköisten palvelujen käyttö on heille
vaikeaa tai mahdotonta. Syitä tähän ovat esimerkiksi osaamisen tai lait-
teiden puuttuminen tai heikko kielitaito, myös hahmotus- ja keskittymis-
häiriöt sekä kognitiiviset haasteet. Haavoittuvassa asemassa olevat
henkilöt tarvitsevat monenlaista apua ja tukea ja tällöin kysymykseen



30.01.2022

Elinkeinojohtaja

tulee myös asiointi valtion palveluissa. Asiakkaat tarvitsevat ja hyötyvät henkilökohtaisesta fyysisesti kasvokkain toteutuvasta asioinnista, koska puhelimen tai etäyhteyksien välityksellä kommunikointi on heille vaikeaa. Ajan varaaminen etukäteen voi olla heille hankalaa tai mahdotonta, joten palveluihin tulisi päästä myös ilman ajanvarausta.

Sähköinen asiointi edellyttää yleensä myös vahvaa tunnistautumista, joka on etenkin marginaalissa elävien sosiaalipalveluiden asiakkaiden tai kokonaan palveluiden ulkopuolella olevien henkilöiden osalta ongelmallista. Tunnistautuminen voi olla mahdotonta muun muassa puuttuvan henkilöllisyystodistuksen ja sen saamisen esteiden vuoksi. Erityisesti asunnottomalle henkilöllisyystodistuksen ja pankkitunnistusten hankkiminen on hankalaa.

Viranomaispalveluissa tulee varmistaa asiakkaan mahdollisuus asioida ymmärtämällään kielellä. Kun uudistetaan aukioloaikoja ja palvelukäytännöitä, kannattaa huomioida tulkkauspalveluiden saatavuus ja käytettävyyttä. Toimijoiden tulkkauspalvelun käytössä olisi siis varmistettava, että tulkkauspalvelu on käytettävissä aukioloaikojen puitteissa. Samoin on syytä huomioida, että mikäli asiointi tapahtuu ensisijaisesti digitaalisilla järjestelmillä, myös tulkkauspalveluiden tulisi olla käytettävissä digitaalisesti. Mikäli tämä ei ole mahdollista, tulisi asiakkaalle tarjota palveluajoiltaan yhdenvertainen mahdollisuus asioida paikan päällä.

Kasvokkaisten palveluiden tarvetta koskevat huomiot

Helsingin kaupunki kiinnittää huomiota siihen, että tässä uudistuksessa kasvokkain tapahtuva asiointi tarkoittaa käyntiasiointia tai ääni- ja kuvayhteyden yhdistelmää. Termillä käyntiasiointi tarkoitetaan henkilökohtaista fyysistä tapaamista. Esitys vähentäisi käyntiasiointia ja lisäisi valtion viranomaisten mahdollisuutta tarjota enemmän sähköistä palvelua. Vaikutukset kohdentuisivat kielteisellä tavalla henkilöihin, jotka eivät pysty hyödyntämään sähköisiä palveluja. Tällaisia ovat esimerkiksi vaikeasti kehitysvammaiset, osa vaikeavammaisista, osa vaikeasti päihderiippuvaisista ja osa ikääntyneistä henkilöistä, joille asiointi usein edellyttää fyysistä kohtaamista asiointipisteessä käyntiasiointina. Myös vieraskieliselle väestölle fyysisesti kasvokkain toteutuvat palvelut ovat erityisen tärkeitä.

Heikoimmassa asemassa olevien asiakasryhmien hyvän hallinnon mukaisen asiointipalvelun varmistamiseksi, esitettyyn 5 b §:n 3-kohtaan tulisi ensimmäisen virkkeen jälkeen lisätä seuraavat virkkeet: ”Viranomaisen on tarvittaessa järjestettävä ääni- ja kuvayhteys. Jos asiakkaan asiointi edellyttää viranomaisen henkilökohtaista tapaamista, viranomaisella on velvollisuus järjestää se.”

Lisätiedot

Postiosoite
PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
kaupunginkanslia@hel.fi

Käyntiosoite
Pohjoisesplanadi 11-13
Helsinki 00170
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

Puhelin
+358 9 310 1641
Faksi

Y-tunnus
0201256-6

Tilinro
FI0680001200062637
Alv.nro
FI02012566



30.01.2022

Elinkeinojohtaja

Ville Salo, erityissuunnittelija, puhelin: 310 37498
ville.j.salo(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano



30.01.2022

Elinkeinojohtaja

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

MUUTOKSENHAKUKIELTO

Pöytäkirjan 3 §.

Tähän päätökseen ei saa hakea muutosta, koska päätös koskee asian valmistelua tai täytäntöönpanoa.

Sovellettava lainkohta: Kuntalaki 136 §



30.01.2022

Elinkeinojohtaja

Marja-Leena Rinkineva
elinkeinojohtaja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 04.02.2022.