

Viite: Hallintovaliokunnan pyyntö kirjallisesta asiantuntijalausunnosta hallituksen esityksestä HE 122/2025 vp

Asia: Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta

Valtion henkilöstöä edustavien pääsopijajärjestöjen yhteinen lausunto hallintovaliokunnalle

Valtion henkilöstöä edustavat pääsopijajärjestöt Ammattiliitto Pro, Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ja Julkisanalan koulutettujen neuvottelujärjestö JUKO keskittyvät yhteisessä lausunnossaan valtion henkilöstönäkökulman esiin tuomiseen sekä esityksen henkilöstövaikutuksiin.

Valtion yhteiset asiakaspalvelut tulee jatkossakin tuottaa viranomaisyhteistyönä

Pääsopijajärjestöt suhtautuvat kielteisesti valtion asiakaspalvelutehtävien ulkoistamiseen yksityisille palveluntuottajille. Valtion viranomaiset eivät voi väistää viimekätistä vastuutaan käyntiasioinnin järjestämisessä eduskunnan edellyttämällä tavalla yhtenä palvelukanavana. Hallituksen esityksen ajatus siitä, että yhteispalvelulain mukaisen asiakaspalvelun ympärille syntyisi yksityisiä toimijoita kiinnostavat markkinat, on vähintäänkin epävarmaa. Kilpailuttamisen kerrotaan olevan tarpeen lähinnä kaikkein pienimmissä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä arvioilta kahdellakymmenellä paikkakunnalla. Henkilöstöä tarvittaisiin valtakunnallisesti 20–30 henkilötyövuoden verran. Kasvun ja uudenlaisen liiketoiminnan mahdollisuuksiin on mahdoton uskoa.

Henkilöstön on sisäistettävä viranomaistoiminnan vastuut ja velvollisuudet. Ulkoistaminen voisi haurastuttaa yhteyttä viranomaisten muihin tehtäviin ja vaikeuttaa kokonaisprosessien hallintaa sekä tiedonkulkua. Asiakaspalvelun osaamistason varmistaminen on myös työsuojelukysymys, jolla on yhteys niin yhteisessä asiakaspalvelussa kuin itse virastoissa työskentelevien työn kuormitukseen ja työhyvinvointiin. Ulkoistamisella haurastuisi toiminnallinen kytkentä viranomaisten muihin tehtäviin ja toimintaan. Yhteispalvelulain mukaisissa tehtävissä tarvitaan asiakaspalveluosaamisen rinnalla monipuolista ja laajaa ymmärrystä julkishallinnon organisaatioista sekä niiden tehtävistä ja välisestä työnjaosta, eikä palveluntuottajan ja sen alihankkijan palveluksessa olevaan henkilön rikosoikeudellisen virkavastuun säätämällä muuteta tätä tosiasiaa. Asiakaspalvelun ulkoistamisella heikennettäisiin mahdollisuuksia varmistaa asiakas- ja työturvallisuus sekä työturvallisuuslain edellyttämä ennakkoinnin periaatteen toteutuminen.

Osassa voimassa olevia virastolakeja on mahdollisuus ulkoistaa asianhallintaan liittyviä avustavia tehtäviä. Hallituksen esityksellä laajennettaisiin merkittäväällä tavalla valtion viranomaisten mahdollisuutta ulkoistaa julkisia hallintotehtäviään. Pääsopijajärjestöt katsovat, että valtion yhteiset asiakaspalvelut tulee jatkossakin tuottaa

viranomaisyhteistyönä, jotta palvelujen laatu, henkilöstön osaaminen ja asiakkaiden oikeudet sekä julkisen vallan vastuullinen käyttö voidaan turvata.

Mikäli jokin osa asiakaspalvelusta kuitenkin päätetään ulkoistaa, tulee sen olla tarkkarajaista ja viime sijainen keino. Ulkoistamista voidaan harkita vain poikkeustapauksissa, kun muita ratkaisuja ei ole löydettävissä, ja sen laajuus sekä vastuut on määriteltävä selkeästi.

Lupa- ja valvontaviraston tehtäviin on varattava riittävät resurssit

Pääsopijajärjestöt painottavat, että lain 3 b pykälässä kuvatut Lupa- ja valvontaviraston tehtävät ovat hyvin laajat ja arvioitu lisäresurssin tarve vaikuttaa tehtäviin suhteutettuna liian pieneltä. Viraston vastuulle kuuluisivat muun muassa viranomaisten yhteistyön edistäminen ja koordinaatio, asiakaspalvelumallin tukeminen, suunnittelu ja kehittäminen, palvelujen kysynnän ja tarjonnan seurantatiedon tuottaminen, järjestelmien ylläpito ja kehittäminen sekä brändiviestintä. Lisäksi virasto vastaisi ohjausryhmän työn valmistelusta ja vetämisestä. Kolmen henkilötyövuoden varaaminen asiakaspalvelutoiminnan kehittämis- ja koordinaatiotehtäviin vaikuttaa alimitoitetulta.

Pääsopijajärjestöt muistuttavat, että palvelu- ja toimitilaverkkouudistukselle on laskettu säästövaikutukset ja ilman riittäviä resursseja uusi Lupa- ja valvontavirasto ei pysty huolehtimaan sille aikanaan siirtyvästä toiminnan koordinoinnista.

Asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmässä on oltava henkilöstön edustaja

Lain 3 a §:ssä säädetään valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmästä, jonka jäseninä olisivat ne valtion viranomaiset, joilla on velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Pääsopijajärjestöjen mielestä lain perusteluteksteihin on lisättävä maininta siitä, että ohjausryhmässä tulee olla myös valtion asiakaspalveluhenkilöstön edustaja, joka nimettäisiin valtion pääsopijajärjestöjen ehdotuksesta.

Viranomaisvaikutukset puuttuvat

Pääsopijajärjestöt kiinnittävät huomiota siihen, että hallituksen esityksessä on arvioitu vain taloudellisia vaikutuksia viranomaisiin, mutta henkilöstövaikutukset on unohdettu. Henkilöstön näkökulman puuttuminen esityksestä on merkittävä puute.

Ammattiliitto Pro

Minea Pyykönen

Johtaja

Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL

Harri Turunen

Vastaava sopimusasiantuntija, tiiminvetäjä

5.11.2025

Ammattiliitto Pro, JHL ja JUKO

Asiantuntijalausunto

Julkisalan koulutettujen neuvottelujärjestö JUKO

Minna Salminen

Neuvottelupäällikkö