

Valtiovarainministeriö

Viite: Lausuntopyyntö 1.4.2016, VM035:00/2016

## Hallituksen esitysluonnos eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta

### Yleistä

Kannatamme yhteispalvelusta annetun lain muuttamista. On tärkeää, että yhteispalvelulla osaltaan turvataan viranomaisasiointi myös niille henkilöille, joilla ei ole mahdollisuuksia tai haluja hoitaa asiointiaan yksinomaan sähköisten palvelujen kautta.

Emme pidä oikeudenmukaisena kuitenkaan sitä, että jatkettaisiin viranomaisten omien palvelupisteiden kohtuutonta alasajoa perustellen alasajon hyväksyttävyyttä esimerkiksi juuri yhteispalvelupisteiden olemassaololla. Yhteispalvelupisteiden ja toimivaltaisten viranomaisten välillä on kuitenkin suuri ero jo esimerkiksi neuvonnan suhteen aineellista sisältöä koskevan neuvonnan ollessa vain toimivaltaisen viranomaisen tehtävä. On oletettavaakin, että useamman asian yhteispalvelupisteissä oleva asiantuntemuksen taso ei yltäne aivan samalle tasolle kuin asianomaisissa viranomaisissa. Jos tuudittauduttaisiin alueellisten yhteispalvelupisteiden riittävyyteen, on lisäksi vaarana, että pitkät välimatkat muodostuisivat esteiksi silloin, kun tarvittaisiin henkilökohtaista käyntiä toimivaltaisessa viranomaisessa.

Edellisten huomioiden lisäksi on keskeistä, että sähköisten palveluiden saavutettavuus ja yhteispalvelupisteiden esteettömyys huomioidaan esityksessä muun muassa YK:n vammaisten henkilöiden ihmisoikeussopimuksen edellyttämällä tavalla.

Pidämme myös tärkeänä, että yhteispalvelupisteiden henkilökunta koulutetaan ottamaan asiakaspalvelussaan huomioon vammaisten ja iäkkäiden asiakkaiden tarpeet.

### 5 § ja sen yksityiskohtaiset perustelut (yhteispalvelun järjestäminen)

Yhteispalvelun järjestämistä koskevan 5 § 2 momentin mukaan:

*”Palveluneuvojen koulutuksen, asiantuntemuksen ja kokemuksen tulee vastata asiakaspalvelun vaatimuksia”.*

Ehdotamme, että yksityiskohtaisissa perusteluissa avataan vaadittavaa koulutusta ja asiantuntemusta siten, että koulutuksen ja asiantuntemuksen on pidettävä sisällään myös eri asiakasryhmiin kuuluvien asiakkaiden kohtaaminen. Palveluneuvojan on tiedettävä, miten kohdata esimerkiksi kuulovammaisen tai ikähuonokuuloisen asiakas.

Hallituksen esitysluonnoksessa on nostettu esille yhtenä yhteispalvelua käyttävänä ja sitä tarvitsevana asiakasryhmänä ikääntyneet henkilöt. Ikääntyneiden huonokuuloisuus on hyvin yleistä. Eläkeikäisistä joka kolmannella arvioidaan olevan jonkinasteinen

17.5.2016

VM035:00/2016

PS17.5.16

kuulonolenema ja suurimmalla osalla 75-vuotiaista kuulo on heikentynyt. Huonokuuloisten kohdalla on kiinnitettävä erityisestä huomiota vuorovaikutuksen esteettömyyteen ja selkeyteen. On puhuttava rauhallisesti ja selkeästi, huolehdittava että kasvon ja suun liikkeet ovat esteettä nähtävillä, vähennettävä mahdollista taustahälyä ja osattava selventää asiaa tarvittaessa ja oikaistava väärinkäsitykset heti.

Lisäksi ehdotamme, että perusteluissa kerrotaan, mitä tarkoitetaan yhdenvertaisuuslain 15 §:n kohtuullisilla mukautuksilla (kohtuulliset mukautukset vammaisten ihmisten yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi).

Säännösehdotuksen 5 §:n 3 momentin mukaan:

*”Toimeksisaajalla on oltava asiakaspalvelutehtävien hoitamista ja asiainnin järjestämistä varten tarvittavat, tarkoituksenmukaiset ja turvalliset olosuhteet, tilat, työvälineet ja laitteet.”*

Esitämme, että säännöksessä mainittaisiin nyt esitettyjen kriteerien lisäksi myös *tilojen esteettömyys*. Yksityiskohtaisissa perusteluissa tulisi vielä avata, mitä esteettömyydellä tarkoitetaan, ja lisätä viittaus YK:n vammaisten henkilöiden ihmisoikeussopimukseen.

Perusteluissa olisi hyvä tuoda esteettömyyksesimerkkeinä esille mm. hyvä ääniympäristö, riittävän voimakas, mutta ei häikäisevä, yleisvalaistus sekä toimiva palvelusilmukka ja sen käytön osaaminen.

#### 6 § ja sen yksityiskohtaiset perustelut (yhteispalvelussa hoidettavat tehtävät)

Mielestämme on kannatettavaa, että säännöksessä huomioidaan voimassa olevaa sääntelyä paremmin sähköisten palveluiden keskeinen rooli yhteispalvelussa muun muassa siten, että 6 momentin mukaisesti annettaisiin neuvontaa ja tukea myös verkkopalveluiden käytössä. Myös 8 momentissa ehdotetut kotikäynnit ovat hieno vaihtoehto toteuttaa yhteispalvelua.

#### Lopuksi

Esitämme, että hallituksen esityksessä kiinnitettäisiin huomioita julkisten verkkosivustojen saavutettavuusdirektiiviin.

Esityksessä tulisi huomioida myös viittomakieli perustuslain 17 §:n 3 momentin, viittomakielilain (359/2015) ja YK:n vammaisten henkilöiden ihmisoikeussopimuksen edellyttämällä tavalla.

Kuuloliitto ry

Eeva Härkänen  
Järjestöjohtaja

Lisätietoja:

Lakimies Pamela Saraso: pamela.saraso@kuuloliitto.fi, puh. 050 567 0748.