

Täysistunto

Keskiviikko 5.4.2017 klo 14.00—15.42

4. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta

Hallituksen esitys HE 188/2016 vp

Valiokunnan mietintö HaVM 4/2017 vp

Ensimmäinen käsittely

Puhemies Maria Lohela: Ensimmäiseen käsittelyyn esitellään päiväjärjestyksen 4. asia. Käsittelyn pohjana on hallintovaliokunnan mietintö HaVM 4/2017 vp. Nyt päätetään lakiehdotuksen sisällöstä.

Keskustelu

14.04 **Juho Eerola ps** (esittelypuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Tämän hallituksen esityksen tavoitteena on edistää julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuutta yhdenvertaisesti koko maassa ja parantaa viranomaisten toiminnan tehokkuutta. Esityksellä pyritään tukemaan digitalisaatiokehitystä ja mahdollistamaan riittävän suurten asiointiverkostojen kustannustehokas ylläpitäminen luomalla puitteet valtion ja kuntien asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi yhteispalveluna. Erityisesti näillä yhteispalvelujärjestelmään ehdotetuilla muutoksilla voidaan osaltaan turvata sellaisten henkilöiden asiointitarpeet, jotka eivät osaa tai joilla ei ole vielä teknisiä mahdollisuuksia hoitaa asiointiaan sähköisten palveluiden avulla.

Laissa ei ehdoteta säänneltävän sitovasti siitä, mitä viranomaisten palveluja yhteispalvelupisteen palveluvalikoimaan täytyisi sisältyä, vaan tämä ehdotus perustuu nykyisen kaltaiselle viranomaisten sopimusperusteiselle yhteistyölle, jossa myös palveluvalikoima määräytyy sopimuskohtaisesti. Malli mahdollistaa palvelujen tarjoamisen joustavalla tavalla asiakkaiden tarpeista lähtien ja paikalliset olosuhteet joka kerta huomioon ottaen.

Valiokunta näkee tärkeänä, että viranomaisten tulee suunnitellissaan asiakaspalvelun järjestämistä ja palveluverkkoaan kehittäessään ottaa huomioon hallintolaissa säädetyt hyvän hallinnon takeet sekä eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisukäytännöstä ilmenevät oikeusohjeet. Valiokunta toteaa, että yhteispalvelu voi olla tästä näkökulmasta eräs keskeinen palvelukeinovaihtoehto. Lisäksi on huomioitava, että palveluneuvojien osaaminen vastaa yhteispalvelussa tarjottavan asiakaspalvelun kulloisiakin vaatimuksia.

Ja sitten, tämä mietintö on herättänyt tietysti kritiikkiä, tämä ei ollut ihan täysin yksimielinen, oppositio teki tähän mietinnön hylkäysesityksen sisältävän vastalauseen, ja se pohjautui lähinnä siihen, kuinka lyhyeksi aikaa tämä tullaan säätämään, mutta siitä varmaan opposition edustajat itse kohta kertovat lisää. Valiokunnan enemmistö kuitenkin katsoi, että tämän asian suhteen ei ole syytä vitkastella.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 35/2017 vp

14.06 Antero Laukkanen kd: Arvoisa rouva puhemies! Tämä hallinnon uudistus on erittäin tervetullut, ja siinä on monta hyvää kohtaa. Halusin tulla erityisesti nostamaan esiin sellaisen näkökulman, että seuraava merkittävä syrjäytyneiden joukko tulee olemaan niin sanotut digisyrjäytyneet: monet sellaiset ikääntyneet ihmiset, jotka eivät enää pysty hoitamaan asioitaan, koska heidän digitaaliset taitonsa eivät ole sellaisia, että he pystyisivät sopeutumaan tähän yhteiskunnan nopeaan muutokseen. Sen tähden onkin tärkeää, niin kuin täällä todetaan, että erityisesti kiinnitetään huomiota näihin henkilöihin, jotka eivät pysty sähköisesti asioitaan hoitamaan.

Tämä tulee olemaan kasvava joukko, ja sen takia halusin tulla tänne mainitsemaan, että samalla kun kaikki ymmärrämme digitaalisuuden merkityksen ja kasvamisen, on kohtuutonta, että tämä ikääntyneiden joukko, joka ei hallitse älypuhelimien käyttöä, ei pysty hoitamaan asioita vaikka haluaisi. Toimintakykyä on, mutta tavallaan se muoto, jonka yhteiskunta tarjoaa tälle hoitotieksi, on heille täysin mahdoton: soittaa puhelimella johonkin palvelunumeroon, josta sitten sanotaan, että "hyvää päivää, jos asianne koskee tätä, valitkaa 1; jos asianne koskee tätä, valitkaa numero 9". Se edellyttäisi jo älypuhelimien käytön hallintaa ja sen ymmärtämistä, mistä sieltä pitää ne erilaiset valikot ja tehtävät sitten hakea. On siis pidettävä huolta siitä, että kun näitä hallinnon uudistuksia tehdään, niissä myös todetaan selkeästi, että kunnan ja kaupungin tehtävä on järjestää sellainen puhelinnumero, jossa ihminen vastaa ja opastaa sitä henkilöä henkilökohtaisesti, ikään kuin ihminen on tavattavissa ihmiselle.

Tämä digisyrjäytyneiden joukko tulee kasvamaan. Suomi on Euroopan nopeimmin vanheneva kansa, joten jokaisessa yhteiskunnallisessa palvelussa, jota me odotamme ihmisten nyt itsenäisesti hoitavan, on myös huomioitava se, että meillä on kasvava joukko ihmisiä, jotka eivät pysty olemaan digitaalisten palveluiden varassa.

14.10 Timo Heinonen kok: Arvoisa rouva puhemies! Hallinnon yhteispalveluajattelu on hyvä asia, ja on arvokasta, että sitä viedään eteenpäin eikä jäädä odottamaan muita uudistuksia, jotka ovat tekeillä.

Tässä edellä edustaja Laukkanen puhui digisyrjäytyneistä ja niistä henkilöistä, jotka eivät pysty digitalisaatioon tai sähköisten palveluiden käyttämiseen, ja nimenomaan siihen tällä halutaan vastata, että on mahdollisuus toimia myös toisella tavalla. Täällä tulee koulutusvelvollisuutta ja tämäntyyppistä. Edustaja Laukkanen puhui kuitenkin käytännössä vain ikääntyneistä ihmisistä, joilla näitä vaikeuksia olisi digitalisaation kanssa, ja itse asiassa näin se ei pelkästään ole, vaan meillä on yhä kasvava joukko sellaisia ihmisiä, joilta syystä tai toisesta digitaalisten palveluiden käyttäminen ei onnistu. Sen takia, kun luin tätä mietintöä, hivenen hämmästyin sitä, että kun tässä kuitenkin puhutaan digitalisaatiosta ja sähköisistä palveluista, niin verkkoesteettömyyteen tässä ei millään tavalla kiinnitetä huomiota, siihen että niiden palveluiden, joita tässäkin osittain haetaan sähköisten järjestelmien kautta, pitäisi olla yksinkertaisempia. Verkkoesteettömyys tarkoittaa nimenomaan sitä, että siellä pystyvät näkövammaiset, heikkonäköiset, toimimaan, mutta myös sitä, että ne polut olisivat yksinkertaisia, mitä mennään. Jokainen, joka on esimerkiksi veropalvelua käyttänyt, tietää, että se ei ole kovinkaan esteetön edes meille, jotka käytämme paljon sähköisiä palveluita. Kysyisinkin valiokunnan puheenjohtajalta, edustaja Eerolalta: herättikö tämä verkkopalveluiden esteettömyys tässä yhteydessä minkäänlaista keskustelua — se, että myös siihen pitäisi panoksia laittaa?

Pöytäkirjan asiakohta PTK 35/2017 vp

14.12 Juho Eerola ps (vastauspuheenvuoro): Arvoisa rouva puhemies! Tämäntapaisesta esteettömyydestä ei hirvittävän paljon kyllä keskusteltu, ja se jäi aika vähälle huomiolle. Sinänsä oli erittäin arvokas puheenvuoro nyt, kun toitte esiin tämän esteettömyyden myös näissä verkkopalveluissa, joista osa on erittäin hankalia. Otitte esille veropalvelun sivut. Viime viikolla itse kävin siellä, ja ei meinannut tulla yhtään mitään, kun en meinannut löytää sitä, mitä sieltä hain.

14.12 Antero Laukkanen kd (vastauspuheenvuoro): Arvoisa rouva puhemies! Halusin oikeastaan ihan lyhyesti ja keskitetysti puheenvuorossani keskittyä vain ikääntyneisiin — tietysti luotin siihen, että edustaja Heinonen nostaa tämän älykkäänä miehenä esille ja laajentaa keskustelua, niin kuin hän aina tekee. Mutta nämä ikääntyneet ihmiset ovat tällä hetkellä niin suuri joukko, joka oikeasti yrittää pysyä mukana, on hyväkykyisiä, toimintakykyisiä, jotka asuvat yksin mutta joilta nämä digitaaliset taidot eivät vain onnistu, niin että sen takia tämä on erittäin tärkeä asia nostaa keskusteluun.

14.13 Timo Heinonen kok (vastauspuheenvuoro): Arvoisa rouva puhemies! Kiitos valio-kunnan puheenjohtajalle, että hän vastasi ja itse asiassa vähän otti koppia tästä asiasta. Itse toivon, että me ottaisimme kaiken kaikkiaan kaikissa näissä uudistuksissa, missä digitalisaatioon nyt laitetaan panoksia, tämän verkkoesteettömyyden aivan uudella tavalla esille. Ja kun eduskunnassa olemme ja meidänkin verkkosivuillamme paljon ihmisiä käy ja kun sieltä löytyy kyllä eri kieliversiot, niin voisiko sieltä löytyä jatkossa myös sellainen esteetön, helppo, yksinkertainen tie — se ei välttämättä tarkoita siis selkokieltä, mutta se voi olla myös siihen suuntaan menevä, mutta ennen muuta sellainen yksinkertainen tie — löytää ne tärkeimmät asiat? Eduskunta voisi Suomi 100 -juhlavuonna olla tässä myös suunnannäyttäjä kaikille muille, Kelalle, verotoimistolle ja muille, jotka toimivat verkossa: olisimme niin kuin tiennäyttäjii siinä, että verkkokin voi olla esteetön, ja tämä siis tarkoittaa kaikkia netinkäyttäjiä. Meillä monet palvelut ovat monin verroin liian hankalia.

14.14 Pauli Kiuru kok (vastauspuheenvuoro): Arvoisa rouva puhemies! Edustaja Heinonen ja edustajakollega Laukkanen puhuivat verkkoesteettömyydestä. Näin sen pitää olla, että viranomaisten kanssa asioidessa kynnyksen pitää olla mahdollisimman alhaalla.

Toinen näkökulma, mikä jatkuvasti nousee esiin, on puheluiden maksullisuus, kun soitetaan viranomaisille. Ja nimenomaan sellaiset tilanteet ovat kohtuuttomia, joissa asiakas joutuu jonottamaan kymmeniä minuutteja, joissain tapauksissa toista tuntia, ja jonotusaika on maksullista. Ymmärtääkseni myös oikeusasiamies on ottanut tähän kantaa, että näin ei pitäisi olla, ja tähän haluan kiinnittää tässäkin yhteydessä huomiota.

14.15 Sirkka-Liisa Anttila kesk (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Täällä on jo useammassa puheenvuorossa ihan oikein peräänkuulutettu sitä, että pitää ottaa huomioon myöskin se useamman sadantuhannen ihmisen joukko, jolla ei ole itsellään suoraa valmiutta käyttää verkkopalveluja. Ja silloin pitää ottaa huomioon myöskin se, että kirjastojenkin kautta voidaan tarjota, koska tärkeintähän tässä on se, että löytyy järjestelmä, joka toimii jokaisessa kunnassa, jotta jokaisella olisi mahdollisuus se palvelu sieltä saada ja mielellään sitten opastusta ja ohjeistusta sen palvelun käyttöön.

Sitten kysymys näiden erilaisten palvelujen maksullisuudesta. Tämä on asia, joka pitäisi kattavasti nyt sen takia selvittää, että me olemme menossa enenevästi tilanteeseen, jossa

Pöytäkirjan asiakohta PTK 35/2017 vp

ihmiset joutuvat jonottamaan. Kela-taksi on yksi hyvä esimerkki: kun sitä useamman kerran joutuu soittamaan, niin hyvin helposti puhutaan lähes 10 euron maksuista. Eli pitäisi tehdä kattava selvitys, ettei käytetä väärin tätä palvelujen maksullisuutta, varsinkin sen takia, että siellä joutuu odottamaan sitä palvelua ja jonottamaan ja silloin se maksaa enemmän.

14.16 Eero Heinäluoma sd (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Yhdyn kokeneen edustaja Anttilan huoleen tästä yksinomaan nettipalveluihin satsaamisesta. Meillä on monta esimerkkiä siitä, että nämä nettipalvelut eivät ole vielä kaikkien jokapäiväistä elämää. Otan yhden esimerkin Helsingistä: Helsingin Vuosaaren terveyskeskus vaihtoi puhelinpalveluista kertaheitolla nettiasiointiin. Seurauksena oli, että järjestelmät eivät toimineet. Oli monta viikkoa tilanne, että tavalliset ihmiset eivät saaneet normaalilla tavalla yhteyttä lääkäriin, suurta huolta siitä, miten terveysasiat hoituvat, eikä se ole vielä kukaan kokonaan kunnossa, vaikka korjausliikkeitä on monta kuukautta tehty.

Me tiedämme, että näitä suunnitelmia on muitakin. Myös työvoimapalveluja, työllisyyspalveluja ollaan siirtämässä nettiin. Jopa sanktotoiminta aiotaan siirtää nettiin niin, että automaattisesti koneet määrittävät sanktion, ellet ole nettiin täyttänyt ja kertonut joka päivä, mitä olet tehnyt.

Netti on ilman muuta osa palvelua, mutta yksin sen varaan ei pidä rakentaa.

14.17 Mikko Kärnä kesk (vastauspuheenvuoro): Arvoisa rouva puhemies! Tässä ovat edustajakollegat käyttäneet kyllä erinomaisia puheenvuoroja, ja nimenomaan tämä verkon esteettömyys on todella tärkeä asia, joka täytyy ottaa huomioon kaikessa toiminnassa, kun suunnitellaan viranomaisten järjestelmiä.

Haluan kuitenkin nostaa vielä esille erään näkökulman, noin tuolta lappilaisesta perspektiivistä. Meillä mennään ja viedään vahvasti palveluita verkkoon, mutta siltikin meillä on vielä tässä maassa alueita, joissa ei ole riittävän kattavia tietoliikenneyhteyksiä rakennettu. Eli siinä vastaavasti, kun kehitetään esteettömyyttä, täytyy varmistaa se, että saadaan myös tähän laajakaistarakentamiseen vauhtia. Ja olisi kyllä hieno juttu, jos näin satavuotiaan Suomen kunniaksi voidaan sitoutua siihen, että jossakin tietyssä aikamääreessä kaikille suomalaisille tarjotaan kotiin se kattava laajakaistayhteys, että se on mahdollista hankkia kohtuuhintaan.

14.18 Hannu Hoskonen kesk (vastauspuheenvuoro): Arvoisa rouva puhemies! Aivan erinomaista keskustelua. Kun nettipalveluita lisätään, se johtaa väijäämättä siihen, että jotkut siitä hyötyvät paljon elikkä ne, joilla on nopeat laajakaistayhteydet käytössä, ja sitten armotta ne, joilla ei tätä mahdollisuutta ole, tippuvat pois. Olin tuossa aamupäivällä yhteydessä erään asian tiimoilta, jossa olisi pitänyt nimenomaan olla nettiyhteys, ja yritin puhelimitse saada ihmistä kiinni. Nettiyhteys totta kai oli olemassa, mutta puhelimitse ei ihmistä saanut millään kiinni. Elikkä me olemme siinä tilanteessa jo aika pitkälti Suomessa tänä päivänä, että nettipalvelut hallitsevat markkinoita ja sen aidon, palvelevan ihmisen löytäminen sieltä toisesta päästä on äärimmäisen vaikeaa.

Tämän takia eduskunnan pitää ottaa tämä vakavasti ja vaikka nyt jo näissä neuvotteluissa, mitä parhaillaan käydään, puolivälineuvotteluissa, pyrkiä siihen, että Suomen eduskunta antaa selkeät määrärahat nopeiden laajakaistayhteyksien rakentamiseksi koko Suomeen. Tästä on monia hyviä asiakirjoja tässä talossa tehty, mutta sitä isoa läpimurtoa ei

Pöytäkirjan asiakohta PTK 35/2017 vp

vielä ole saatu aikaiseksi, että kaikkialle aidosti ruvetaan laajakaistayhteyksiä rakentamaan valokuitutekniikkaan perustuen.

14.19 Jari Myllykoski vas (vastauspuheenvuoro): Arvoisa rouva puhemies! Mielestäni on hyvä, että tätä keskustelua on laajennettu myös puhelinpalveluiden osalle. Kyllä tämä aika karmea esimerkki on siitä, että tämmöisessä tilanteessa meillä Kela ei ole pystynyt reagoimaan siten, että puhelinjonottaminen näiden palveluiden saamiseksi ei olisi maksullista. Tämä tuntuu härskille, että tämä meidän oma kansallinen päätöksenteko, josta vähävaraisten ihmisten tuet ovat kiinni, tällä hetkellä rahastaa niitä, jotka kaikkein eniten ovat tukien tarpeessa.

Toki meillä on vähän muutakin jälkeenjääneisyyttä. Lainsäädäntö on tullut nyt velvoittavaksi niin, että pankkien on annettava pankkitunnukset. Mutta tällä kertaa esimerkiksi meidän kotimainen Osuuspankki-konserni ei vielääkään pysty toimittamaan maksuhäiriömerkintäisille ihmisille pankkitunnuksia, kun järjestelmä ei jollakin lailla ole kunnossa. Vaikka meillä on ollut tiedossa, että tämä lainsäädäntö tulee velvoittamaan pankkeja, niin edelleen meillä on satojatuhansia ihmisiä, joilla ei ole pankkitunnuksia, jotta he voisivat asioida nettiyhteyksien kautta.

14.20 Harri Jaskari kok (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Olisin vain toisenkin puolen halunnut tähän tuoda esille: Totta kai on nämä ongelmat, että kaikkien pitäisi päästä näihin palveluihin, ja palvelut täytyy tarjota, mutta meidän täytyy nähdä myöskin ne mahdollisuudet. Nyt esimerkiksi joissain rakennusluvuissa tai vastaavissa tämä homma voi nopeutua huomattavasti, kun päästään sähköisiin lupakäytäntöihin ja vastaaviin. Myöskin työvoimapalveluissa osa porukoista varmaan pystyy näkemään, että suunnilleen näkyy kokeiluna ja karttapuolella, mistä työpaikkoja löytää. Eli kannattaa käyttää myöskin nämä hyvät puolet, mitä sieltä on löydettävissä. Mutta tietenkään se ei voi olla ainoa palvelu niiden osalta, jotka eivät pysty sitä käyttämään. Siihenkin liittyy sekä infrarakentamista että koulutusta, että pystyisi entistä helpommin tekemään. Siihen liittyy myöskin tietoyhteiskunta-ammattilaisten näkökulma, että pitäisi tehdä sellaiset käyttöliittymät, joita on todella helppoa käyttää eikä monimutkaista.

Puhemies Maria Lohela: Vielä vastauspuheenvuoro, edustaja Heinonen, ja sitten mennään puhujalistaan.

14.21 Timo Heinonen kok (vastauspuheenvuoro): Arvoisa rouva puhemies! Tästä keskustelusta nyt ehkä sai vähän sen kuvan, että tässä edistettäisiin pelkästään tätä digitaalista puolta. Itse halusin sen nostaa sen takia esille, että olen huolissani siitä verkkoesteettömyysasiasta. Mutta tässä hallituksen esityksessähän nimenomaan nyt halutaan vastata niihin ongelmiin, mitkä edustaja Heinäluomakin esille nosti, että kaikilla ei ole niitä yhteyksiä ja mahdollisuuksia, eli halutaan turvata niiden henkilöiden asiointitarpeet, jotka eivät osaa tai joilla ei ole teknisiä mahdollisuuksia hoitaa asiointiaan yksinomaan sähköisten palveluiden avulla. Eli nimenomaan halutaan vastata siihen. Mutta kun ne sähköiset palvelut ovat osana siinä — ja olen edustaja Jaskarin kanssa täysin samaa mieltä, että ne ovat tervetulleita vaikkapa erilaisiin rakennuslupiin ja muihin — niin pitää niidenkin olla yksinkertaisia ja sielläkin tämä verkkoesteettömyys ottaa esille.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 35/2017 vp

Puhemies Maria Lohela: Ja vielä edustaja Katainen, vastauspuheenvuoro.

14.22 Elsi Katainen kesk (vastauspuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Tässä kollegat ovat käyttäneet ihan ansiokkaita puheenvuoroja koskien laajemmin sitä palveluitten kirjoa, tai sen puutetta, mitä erityisesti harvaan asutuilla seuduilla on. Nythän on kyse nimenomaan yhteispalvelupisteistä tällä kohtaa elikkä siitä verkostosta, minkä toivotaan laajenevan sillä tavalla, että myöskin maaseudulla olisi mahdollisuus päästä samojen palveluitten äärelle kuin muuallakin. Tällä hetkellä tuo palveluitten verkosto on harmillisen harvaa. On maakuntia, joissa vain yhdessä kunnassa esimerkiksi on yhteispalvelupiste. Toki tämä äsken keskusteltu asia laajentaa, mutta esimerkiksi puutteelliset laajakaistayhteydet ovat vain yksi syy, miksi se on mahdotonta ihmisten saavutettavuuden näkökulmasta.

Puhemies Maria Lohela: Sitten listalla vähän eteenpäin.

14.23 Kari Kulmala ps: Arvoisa rouva puhemies! Hallituksen esityksessä ehdotetaan muutettavaksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annettua lakia. Tämä esitys perustuu nykyisen kaltaiselle viranomaisten sopimusperusteiselle yhteistyölle. Esityksellä on erinomaiset tavoitteet, ja toivonkin, että ne toteutuvat mahdollisimman pian. Esityksen tavoitteena on nimittäin edistää julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuutta yhdenvertaisesti koko maassa sekä parantaa viranomaisten toiminnan tehokkuutta. Tässä on hallitukselle haastetta riittämiin, mutta uskon, että se siinä lopulta onnistuu.

Esityksessä ehdotetulla lailla julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta on tarkoitus päivittää yhteispalvelujärjestelmää, niin että sen avulla voitaisiin edistää nykyistä paremmin viranomaisten asiakaspalvelujen saatavuutta koko maassa. Viranomaisten omat toimipisteverkot ovat parin viimeisen vuosikymmenen aikana harventuneet merkittävästi, ja viranomaisilla on edelleen taloudellisuuden ja tuottavuuden vaatimusten kasvaessa tarpeita verkostojensa supistamiseen. Minulle viimeisimpänä uutisena on tullut, että Outokummun pieni poliisiasema Pohjois-Karjalassa tyhjenee poliiseista 1.9.2017 alkaen. Onneksi lupapalvelut sinne jäävät, mutta seuraavaksi on lakkautuslistalla Ilomantsi. Nämä päätökset vievät osaltaan eteenpäin poliisipäällikön pitkäaikaista tavoitetta, että Itä-Suomen poliisilaitoksen alueella olisi vain kolme poliisiasemaa: Mikkeli, Kuopio ja Joensuu. Tämä varmasti kohta toteutuu, vaikka se on törkeää alueella asuvien aliarvioimista. Joka tapauksessa on erittäin tärkeää pitää yhteispalvelu täydentävänä kanavana, tarjota viranomaisten asiakaspalvelut myös tulevaisuudessa yhdenvertaisesti koko maassa, myös Ilomantsissa.

Tällä esityksellä pyritään tukemaan hallitusohjelman mukaista digitalisaatiokehitystä ja mahdollistamaan riittävän asiointipisteverkon kustannustehokas ylläpitäminen luomalla puitteet valtion ja kuntien asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi yhteispalveluna. Pidän hyvänä, että erityisesti yhteispalvelujärjestelmään ehdotetuilla muutoksilla voidaan osaltaan turvata niiden henkilöiden asiointitarpeet, jotka eivät osaa tai joilla ei ole teknisiä mahdollisuuksia hoitaa asiointiaan yksinomaan sähköisten palvelujen avulla.

Arvoisa rouva puhemies! Tällä hetkellä voimassa olevaa sääntelyä ehdotetaan täsmennettäväksi siten, että voitaisiin nykyistä paremmin varmistaa omakustannusperiaatteen toteutuminen yhteispalvelun järjestämisestä aiheutuvien kustannusten jaossa toimintaan osallistuvien viranomaisten kesken. Ehdotetulla lailla kehitetään ja monipuolistetaan lupauksen mukaan yhteispalvelun toimintatapoja ja palvelukeinoja. Laissa ei kuitenkaan eh-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 35/2017 vp

doteta säänneltävän sitovasti siitä, mitä viranomaisten palveluja yhteispalvelupisteen palveluvalikoimaan sisältyy. Ehdotus perustuu nykyisen kaltaiselle viranomaisten sopimusperusteiselle yhteistyölle, jossa myös palveluvalikoima määräytyy sopimuskohtaisesti. Esityksen mukainen malli mahdollistaisi palvelujen tarjoamisen joustavalla tavalla asiakkaiden tarpeista lähtien ja paikalliset olosuhteet huomioon ottaen. Erityisesti tämä kohta on parasta, mitä tässä esityksessä on. Toiminnan tulee olla tulevaisuudessa joustavaa ja asiakkaiden tarpeista lähtöisin, ei viranomaisten. Pidän myös hyvänä, että esityksen mukaisten säännösehdotusten hyväksyminen ja täytäntöönpano voidaan toteuttaa itsenäisesti eikä niillä ole välitöntä riippuvuussuhdetta tulevaan maakuntauudistukseen.

14.28 Anne Kalmari kesk: Arvoisa rouva puhemies! Palvelujen saavutettavuus on yksi keskeisiä palvelun suhteen määriteltäviä asioita. Jos palvelu on liian kaukana, se ei oikeasti ole palvelu, jota voidaan käyttää. Siksi on hyvä, että yhteispalvelupisteet voivat tuoda parhaimmillaan jo karanteitakin palveluita lähelle ihmistä.

Meillä kotipitäjässäni Kivijärvellä oli yhteispalvelujen etäpalvelukokeilu, jossa niin Kelan, verottajan, työvoimahallinnon kuin poliisin lupapalveluita sai etäpisteestä. Jo muutama viikon jaksossa huomattiin, että kymmenientuhansien kilometrien ajot asiakkailta vähenivät, eli se oli myös asiakkaan säästö ja ilmaston kannalta erittäin positiivinen asia. Kuitenkin näissä lupapalvelupisteissä on noussut vähän ongelmaksi se, että kunnat ovat kokeneet, että he joutuvat omalla kontollaan hoitamaan asiakkaitten asioita, koska jonkunhan siellä päässäkin täytyy olla neuvomassa. Toki oli tässäkin videoyhteysmahdollisuuksia, ja joskus voi viranomainen tulla aivan paikan päällekin, kuten esimerkiksi poliisipalveluissa Pihtiputaalla on tehty.

Mutta kustannusten jako ei ole ollut erityisen selvää, ja siksi mielestäni on hyvä, että tätä nyt selvennetään ja kunnat eivät joudu niin paljon vastaamaan tulevaisuudessa sitten etäpalvelupisteitten säilyttämisestä.

14.30 Elsi Katainen kesk: Arvoisa rouva puhemies! On hyvä, että tämä jo pitkään valmistelussa ollut esitys tällä tavalla taas hieman saa potkua eteenpäin. Pidän hyvin tärkeänä, että näitä yhteispalvelupisteitä kehitetään niin, että kaikilla suomalaisilla on yhtäläiset mahdollisuudet saada palveluita ihan aidosti.

Pelkkä yhteispalvelupisteen nopea nettiyhteys ei kuitenkaan riitä, vaan tarvitaan erittäin paljon sähköisten palveluiden käytön neuvontaa ja tukea, ja siihen on myös panostettava. Myös palveluneuvojen osaamista ja näitä teknisiä järjestelmiäkin on kehitettävä. Tällainen kohtuullinen saavutettavuus pystyttäisiin näin takaamaan, ja siksi olisikin erittäin tärkeää, että kaikki viranomaistahot myöskin sitoutuisivat tähän hankkeeseen ja palveluitten tuomiseen yhteispalvelupisteisiin. Huomiota on tietysti kiinnitettävä erityisesti ikäihmiin, syrjäisiin seutuihin ja myöskin henkilökohtaiseen neuvontaan.

Valiokunnassa oppositio on erityisesti kantanut huolta siitä, miten tämä hanke suhtautuu maakuntauudistukseen. Nyt on kuitenkin hyvä huomioda se, että tätä lakia ja näitä järjestelmiä on kehitetty sillä tavalla, että ne ovat aivan kelpoja myöskin tämän maakuntauudistuksen jälkeen, joten uskon, että tämä on hyvä hanke viedä eteenpäin esitetyllä tavalla.

14.31 Sirpa Paatero sd: Arvoisa rouva puhemies! Yhteispalvelupisteajattelu ja se lähtökohta ja se, mitä on vuosia tehty, ovat erittäin hyviä asioita. Me olemme monella paikkakunnalla nähneet sen tarpeeksi, että kuntien ja valtion palveluita on saatavilla samasta pai-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 35/2017 vp

kasta, ja ihan ehdottomasti olen samaa mieltä, että niitten palveluiden järjestämisessä on kehitettävää, jotta ne palvelisivat yhä paremmin.

Täällä mietinnössä on lause, jossa lukee, että "yhteispalvelulla pyritään tukemaan digitalisaatiokehitystä ja mahdollistamaan tehokas ja kattava asiointipisteverkosto luomalla puitteet valtion ja kuntien asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi yhteispalvelun asiakaspisteissä". Kyllä, tästä olemme samaa mieltä. Mutta kun katsoo vaikkapa Kuntaliiton lausuntoa, niin siellä aika suorasanaisesti kerrotaan, että tämä esitys ei vastaa nykytilan haasteisiin eikä esityksen tavoitteisiin siitä syystä, että tässä ei kerrota mitään siitä, miten luodaan palveluiden tasa-arvoinen saatavuus koko maahan — siihen ei tule muutosta — tai miten huolehditaan valtion palveluiden saamisesta lähelle tilanteissa, joissa kunta ei perusta sitä asiointipistettä. Tämä oli siis Kuntaliiton lausunnosta, mikä meidän mielestämme oli aika merkittävä. Jos me ajattelemme, että palveluja parannetaan, niin tällä lailla ei kuitenkaan paranneta siltä osin, että ne tasa-arvoisesti tulisivat paremmiksi ympäri Suomea, vaan parannetaan niillä alueilla, joilla ne yhteispalvelupisteet sattuvat nyt sitten — ehkä jonkun kunnan aktiivisuudesta johtuen — olemaan, vaikka tietenkin on hyvä, että ne paranevat sillä osuudella.

Me olemme tähän vastalauseeseen, joka siis esittää hylkyä, lähteneet siitä syystä, että vaikka tässä on kyse sisällöstä eikä niinkään sen toiminnan organisoinnista, niin järjestään kaikki ne asiantuntijat, jotka meillä olivat kuultavina valiokunnassa, jotka toimivat ja työskentelevät yhteispalvelupisteissä ja pitävät niitä käynnissä — olivat he siten avien, maistraattien, maakuntaliittojen, kaupunkien, TE-keskusten tai muiden työntekijöitä — olivat sitä mieltä, että tämä on kohtuuton hallinnollinen lisärasite, siksi että he kuitenkin koko ajan miettivät, mitenkä sen maakuntahallinnon aikana tätä asiaa pitäisi hoitaa. Elikkä nyt tehtäisiin lainsäädäntö, joka olisi sitten voimassa 22 kuukautta, ja koko sen ajan tämä sama porukka jo miettisi, mitenkä siinä maakuntahallinnon aikana tätä järjestetään, koska silloin tämäntyyppisiä yhteispalvelupisteitä, mitä nykyisin on, ei enää samalla tavalla järjestetä. Tästä syystä meidän mielestämme ei ole kohtuullista, että se porukka, joka nyt palvelee niitä ihmisiä ja tekee maakuntauudistusta, vielä muuttaisi toimintatapaansa tämän 22 kuukauden aikana uudella tavalla.

Elikkä tämän Kuntaliiton lausunnon perusteella, että tasa-arvoiset palvelut eivät lisäänty, ja siksi, että henkilökunta joutuu näitten yhteispalvelupisteiden sisällä kohtuuttomaan työrasitukseen, hallintoa, hallinnollista taakkaa tulee lisää, olemme joutuneet tekemään tämä hylkäysesityksen.

Kehittämistä siis on, ja esimerkiksi Mikkelin kunnan — muistaakseni Mikkelin — puolelta tuli esitys, mitenkä tätä voitaisiin kehittää. Nyt jos nämä maakunnat tulevat, niin meillä pitäisi sitten olla samanlainen palveluarkkitehtuuri kunnan, maakunnan ja valtion puolella, jotta meidän järjestelmät olisivat yhteensopivia, jotta se käyttäminen olisi helpompaa. Ja tätä pitäisi kehittää, ei niinkään pelkästään miettiä sitä, tässä kohtaa, miten ne digitaaliset palvelut sitten ihmisille saadaan. Se on tärkeätä, kyllä, mutta tämä arkkitehtuuri ei tällä hetkellä palvele oikeasti sitä tavoitetta, kun tämä kokonaisuus on levällään.

Tämä siis esittelynä tälle vastalauseelle.

14.36 Lasse Hautala kesk: Arvoisa rouva puhemies! Koko 2000-luku on kehitetty yhteispalvelupisteitä ja niiden palveluvalikoimaa ja niin tehdään tässäkin lakiehdotuksessa. Tuo meidän edustaja Paatero tuossa hylkäysesityksessään kiinnitti huomiota Kuntaliiton lausuntoon, jossa epäillään sitä, että tasa-arvoiset palvelut eivät lisäänty. Riippuu nimen-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 35/2017 vp

omaan siitä, jos kunta ei perusta yhteispalvelupisteitä, ja näkisin, että on kuntien velvollisuus huolehtia kuntalaisten tasavertaisista palveluista ja perustaa niitä pisteitä. Siitä on kysymys, eli tarvitaan huolenpitoa ihmisten palvelujen saatavuudesta. Yhteispalvelulain keskeisimpänä tavoitteena on turvata kansalaisten asiointipalvelut koko maassa ja tarjota näitä julkisen hallinnon viranomaispalveluja keskitetysti yhdestä paikasta. Niitä on perustettu moniin, moniin kuntiin, ja ne ovat toimineet tavattoman hyvin, niin että myös pienemmillä paikkakunnilla on ollut mahdollisuus näitä palveluja saada.

On selvää, että maakuntauudistuksen myötä näille yhteispalvelupisteille tulee kasvamaan ja niihin palkattavien henkilöiden osaamiseen tulee kiinnittää erityisen suurta huomiota niin, että he kykenevät sitten ihmisiä näissä asioissa auttamaan. Tämän lakiesityksen sisältöön liittyy aivan uusi toimintamalli, jossa sähköiset palvelut on haettavissa asiakaspääteellä, etäpalvelut kuvayhteyden avulla eri viranomaisiin, ja sitten on myös tämä palveluneuvojan kanssa tapahtuva asiointi ja myös se, että paikan päälle tulee viranomaisia hoitamaan näitä asioita. Mutta erityisen tärkeää on se, että ihmisten, palvelupisteiden vetäjien, osaamiseen kiinnitetään huomiota. Se on ihan ratkaisevaa yhteispalvelupisteiden toiminnan kannalta.

14.38 Mikko Kärnä kesk: Arvoisa rouva puhemies! On selvää, että tässä esityksessä parannetaan tätä nykytilaa merkittävällä tavalla. Erityisen iloinen olen siitä, että nyt tähän oikeudenmukaiseen kustannustenjakoon on kiinnitetty huomiota. Se on ollut monessa kunnassa vakava ongelma. Esitys täsmentää nyt tätä asiaa. En nyt myöskään jaa edustaja Paateron näkemystä siitä, etteikö tämä laki lisäisi näitten palveluiden saatavuutta ja myös sitä joustavuutta niiden järjestämiseen. On aivan selvää, että tämä asia on hyvin pitkälti kuntien aktiivisuuden varassa, mutta itse näen niin, että emme voi myöskään kunnille alkaa säättämään uusia velvoitteita tässä taloudellisessa tilanteessa, vaan sen täytyykin olla kuntien omalla vastuulla, millä tavalla tätä yhteispalvelua järjestetään. Kuten vanha suomalainen sananlaskukin sanoo: askel askeleelta portaita kiivetään. Itse näen niin, että emme voi nyt jättää tätä lakia hyväksymättä ja järjestää sitä kautta jotakin 22 kuukauden taukoa, jolloin meillä ei olisi mitään pohjaa sille kehittämiselle. Tämän lain myötä luodaan pohja myös sille, miten aikanaan maakuntauudistuksessa yhteispalvelua siellä alueella järjestetään.

14.39 Sari Essayah kd: Arvoisa rouva puhemies! Kun kristillisdemokraateilla ei ole hallintovaliokunnassa jäsentä, niin olen yrittänyt tässä tämän mietinnön ja myöskin vastalauseen kautta päästä sisälle siihen, millä tavoin tässä nyt sitten todellisuudessa tätä yhteispalvelupistetoimintaa parannetaan. Ilmeisesti tämä omakustannusperiaate nyt tässä paremmin toteutuu, elikkä kuntien tulisi sitten saada korvauksensa siitä, mitä tällä hetkellä järjestävät, mutta jos ymmärsin edustaja Paateroa oikein, niin kuitenkin kunnille ei sinällään tule mitään uutta velvoitetta järjestää näitä yhteispalvelupisteitä, jos ne eivät niitä tähänkään asti ole laittaneet kuntoon.

Toisena olisin halunnut tiedustella mahdollisilta valiokunnan jäseniltä, joita ehkä vielä on täällä salissa, tätä "esteettömyys"-käsitettä. Me olemme puhuneet nyt täällä näistä diginatiiveista ja niistä, jotka ovat digisyrjäytyneitä. Mutta millä tavalla on sitten vammaisten, esimerkiksi näkövammaisten, kannalta saavutettavuus näissä palveluissa? Nousiko se esille näissä kuulemisissa millään tavalla? Onko mahdollisuus saada esimerkiksi puhuttuna näitä ohjeita, mitä sitten löytyy eri viranomaisten verkkosivuilta?

Pöytäkirjan asiakohta PTK 35/2017 vp

Kolmantena olisin vielä sitten kiinnittänyt huomiota tähän, kun täällä sanotaan, että laki mahdollistaa myös esimerkiksi asiakaslähtöiset, ajanvarauksella tehtävät kotikäynnit. Kuinka realistista on todellisuudessa odottaa, kun nyt on hyvä jos yhteispalvelupisteeseen saadaan kaikki viranomaiset jonkun tietokonepääteen taakse, että sitten sieltä voidaan tilata kotikäyntejä esimerkiksi jonnekin syrjäseudulle? Jos tämä on todellisuutta — se tuli joissakin kuulemisissa esille, että tällaisia esimerkkejä on — niin sehän tietysti kuulostaa hyvältä, mutta tätä ehkä niin sanotusti soppii eppäillä.

Sitten tämä maakuntalakiin kytkeminen. Täällä nyt kovasti todistellaan sitten tässä mie-tinnössä, että tämä on itsenäinen esitys, joka ei sinällensä ole riippuvuussuhteessa maakun-tauudistukseen. Jos näin on, niin ilmeisesti tämä voidaan hyväksyä ihan tällaisenaan il-man, että tarvitsee sitten odotella niitä maakuntalakiuudistuksia. Mielellään tästäkin olisi kuullut lisää valiokunnan jäsenten kuulemisissa kuulemia näkökantoja.

14.41 Jari Myllykoski vas: Arvoisa rouva puhemies! Ensin pikkusen politiikkaa. Oudol-ta kuulostaa, että keskustassa voidaan olla niin paljon eri mieltä: toisaalta edustaja Hautala sanoo, että kuntia tämä velvoittaa, ja toisaalta taas sitten edustaja Kärnä sanoo, että toivot-tavasti tämä ei velvoita, että ei nyt voida antaa uusia tehtäviä kunnille. Tosiasiassa tällä ny-kylainsäädännöllä, jos olen oikein ymmärtänyt, voidaan tätä jatkaa.

Mielestäni tässä kohtaa olisi ollut tärkeämpää valmistautua maakuntauudistukseen ja viedä tätä siinä rinnalla ja sen henkilöstön, jota näissä on, voimavarat kohdentaa siihen uu-den, tulevan suunnitteluun niin, että se olisi tehty myös valtiovallan kanssa yhdessä. Kyllä minulla on henkilökohtaisesti semmoinen unelma, että me olisimme voineet postitoimipis-teet liittää tähän niin, että ne olisivat erittäin merkittävä osa yhteispalvelupisteitä, jolloin me olisimme pystyneet turvaamaan nyt lakkautuksen uhan alla olevia asiamiesposteja ja postipisteitä — jotka on monellakin haja-asutusalueella jo lakkautettu — sillä Posti on kui-tenkin tärkeä osa haja-asutusalueitten toiminnallista kokonaisuutta. Sinne oltaisiin voitu keskittää lupapalveluita. Nyt meillä tavallaan yhteiskunnasta virtaa rahaa erälle yksittäi-selle norjalaiselle yritykselle, joka toimittaa meidän lupia verovaroin.

Meidän pitäisi tavallaan ottaa haltuun tämä, että yhteiskunnan raha virtaa yhteiskunnan omissa kanavissa, kun meillä näitä yhteispalvelupisteitä on, ja kun tämä on hallituksessa ja edellisessä hallituksessa hyväksi nähty, että näin edetään, niin nyt oltaisiin vahvistettu pos-tien asemaa ja todellakin tuotettu meidän ajokortit ja niin edelleen valtion organisaatiossa toimien ja oltaisiin tuettu yhteispisteitten rakennetta myös rahallisesti.

14.43 Markku Pakkanen kesk: Arvoisa rouva puhemies! Yhteispalvelupisteitten kehit-täminen on tärkeä asia, ja itse ainakin olin kuuntelevinani edustaja Hautalan puheenvuo-ron sillä silmällä, että ei se kunnille lisätehtävävaatimuksena ollut, mutta kunnathan näitä yhteispalvelupisteitä järjestävät. Tulevana viikonloppuna on vaalit, tulee uusia valtuutettu-ja — onko heillä ajatuksia yhteispalvelupisteitten kehittämisestä? Kyllä minusta tämä on asia, minkä pitää koko ajan olla työn alla, eikä tässä kannata varrota tulevaa maakuntaa. Sitten se aikanaan siirtyy maakuntaan, ja kunnat ovat edelleenkin silloin vielä yhteispalve-lupisteissä järjestäjinä.

Sähköinen palvelu ja laajakaistojen toimiminen koko Suomessa ovat aivan välttämättö-miä edellytyksiä sille, että nämä yhteispalvelupisteetkin tulevat siihen tarkoitukseen, mi-hin ne on suunniteltu. Niiden saavutettavuus, mikä on täällä monessa puheenvuorossa jo tullut esille, vaatii välttämättä hyviä sähköisiä yhteyksiä, ja toivon, että laajakaista-asia

Pöytäkirjan asiakohta PTK 35/2017 vp

Suomessa etenee tässä 100-vuotisessa hengessä, niin kuin täällä on muutamissa puheen-vuoroissa toivottu, ja ainakin se laajakaista jokaisesta talosta sen 100 metrin päähän saada, niin kuin on ajatuksena.

Ikäihmisten ja vammaisten huomioiminen tässä yhteispalvelupisteitten toiminnassa on erittäin tärkeää, ja esteettömyyden määritelmä, on sitten kysymys näkövammaisesta tai liikuntavammaisesta, on tärkeä asia, ja se tulee huomioida.

Yhtenä asiana, mitä täällä ei ole vielä nostettu keskusteluun, toivoisin, että myös liikkuvat yhteispalvelut olisivat asia, mitä voitaisiin kehittää. Kotikaupungissani Kouvolassa myös päiväkodit ovat jo liikkuva palvelumuoto. Tulevaisuudessa tämä voisi olla yhteispalvelupisteissäkin yhtenä vaihtoehtona, että liikkuvia palveluja kehitettäisiin lisää.

14.45 Lea Mäkipää ps: Arvoisa puhemies! Tässä ei ole kovin suuresta esityksestä kysymys, ja tämä perustuu nykyisenkaltaiseen viranomaisten sopimusperusteiseen yhteistyöhön.

Tästähän on annettu aikanaan yli sata lausuntoa, ja lausunnonantajat ovat lähes kaikki suhtautuneet pääsääntöisesti myönteisesti, mutta sopimusperusteisuuden suurimmiksi ongelmiksi koettiin palveluvalikoiman kirjavuus eri asiointipisteissä ja kustannusten alueelliset ja paikalliset erot. On myös tärkeätä, ettei näitä palvelupisteitä enää vähennetä ja ettei niissä käyvien matkat tulisi kohtuuttoman pitkiksi. Ja niin kuin täällä edellinenkin edustaja sanoi, tässä ei nyt ehdoteta sitovasti niitä säännöksiä, mitä viranomaisten palveluja yhteispalvelupisteiden palveluvalikoimaan sisältyy.

Mielestäni tämä nyt on kaikesta suppeudesta huolimatta ihan hyvä esitys. Jos tässä sitten on seuranta ja jotain puutteita tulee, niin ainahan mahdollisuus on korjata esitystä.

14.46 Sirpa Paatero sd: Puhemies! Edustaja Essayah'lle: koska nyt näyttää, että hallituspuolueet eivät vastaa kysymyksiin, vaikka he tätä tukevat, niin yritän täältä opposition edustajana vastata, vaikka vastustan tätä lakiesitystä.

Tähän käytettävyyteen: Meillä ei tämän yhteydessä tullut esiin, mutta meillä on ollut hallintovaliokunnassa yleisesti viranomaisten kaiken nettikäytettävyyden osalta EU-lainsäädäntö, joka on tulossa ja jonka kautta se tulee, mutta niin kuin tässä äsken esittelin vastalauseita, siellä on tarvetta tähän palveluarkkitehtuuriin saada jotain tolkkullista yhtenäisyyttä, jotta meillä ei olisi nämä tulevan maakunnan, kunnan ja valtion arkkitehtuurit kaikissa verkkojärjestelmissä erilaiset ja ihmisten ihan sen takiakin, ihan ilman mitään handi-capejakin todella hankala käyttää niitä.

Tässä ei todellakaan tule yhteispalvelupisteitä lisää, ja edustaja Mäkipään esille nostama palveluverkkojen moninaisuus ei muutu yhtään mihinkään. Tällä ei vaikuteta mihinkään verkkoihin yhtään mitään. Yhteispalvelupisteet ovat olleet hyvä käytäntö, tuen sitä täysin, mutta nyt tässä aikataulussa tällainen muutos ei palvele sitä tavoitetta, mikä tälle on asetettu.

Kotikäynteihin ei ollut minkäänlaista esimerkkiä, että semmoista olisi missään tehty. Hauska ajatus, koska voisihan se olla, että kun nyt työntekijät muun muassa TE-keskuksista ja muista ensin hajotetaan 18 maakuntaan, minkä jälkeen heidän työpanoksensa on jollekin maakunnalle nolla pilkku jotakin ja he toimivat siellä yhteispalvelupisteessä, niin sitten joku ihminen ajanvarauksella varaisi semmoisen ihmisen käymään kotonaan, ihana ajatus. Kyllä minä tuen siinä kohtaa hallitusta, jos niin tehdään.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 35/2017 vp

14.48 Ville Vähämäki ps: Puhemies! Hankalia kysymyksiä toki nämä käytettävyyssasiat, ja pohdinkin tässä sitä, että itse asiassa tämä lakiesityshän toteuttaa Sipilän hallituksen digitalisaatio-ohjelmaa ja on hyvä esitys sinänsä. No sitten, kun ajattelee näitä sähköisiä palveluita ja yhteispalvelupisteitä, niin siellä tämä käyttöneuvonta, mitä yhteispalvelupisteissä voidaan antaa myöskin digipalveluitten osalta, on hyvä asia, ja ehkä tämä vie oikeaan suuntaan. Mutta sitten kun katsotaan sitä, minkälaisia mahdollisuuksia meillä on käyttää näitä digipalveluita, niin meillä on kännykkä, iPadit, kannettavat ja tietokoneet ja kaikissa on vähän omat käyttöliittymähaasteensa ihmisille, joten ehkä sinne pitää vielä tehdä niitä uudistuksia.

Kokonaisuudessaan sitten, jos ajatellaan niitä kustannuksia, mitä tästä tulee, täytyisi katsoa kokonaisuutena ne koko julkishallinnon kustannukset. Minä luulen, että säästöjä tälläkin tullaan sitten saavuttamaan, kun saadaan ihmiset käyttämään enemmän digitaalisia palveluita ja myöskin saamaan sitä etäneuvontaa, kuinka näitä palveluita voidaan käyttää.

14.50 Hannu Hoskonen kesk: Arvoisa rouva puhemies! Tässä hallituksen esityksessä ja mietinnössä on erittäin paljon hyviä aineita siihen, että siirrymme aidosti ja oikeasti toimivaan nettipalvelusysteemiin tässä maassa. Tämä digiloikka ei tapahdu tietenkään itsestäänselvästi, vaan tämä tarkoittaa sitä — aivan niin kuin täällä valiokunnan mietinnössä lukeekin — että viranomaisen on myös neuvottava näitä ihmisiä. Ei voi olla niin, että ihminen, joka ottaa tämmöiset digitaaliset palvelut käyttöön, heti olisi asiantuntija. Omasta kokemuksestani voin kertoa, että kun ensimmäisiä kertoja tein metsävero ilmoitusta ja alvi-ilmoitusta netissä, niin eihän se nyt ihan helppoa ollut, mutta kolmannen kerran jälkeen, kun siihen on nyt tottunut, sehän menee ihan helposti.

Mutta varsinkin iäkkäämmälle väestölle tämä on ihan varmasti semmoinen asia, jossa tarvitaan neuvontaa ja ennen kaikkea sitä, että valtio kantaa tässä vastuunsa. Valtiohan on tässä purkanut. Mehän olemme eduskunnassa tähän asiaan syyllisiä sen takia, että olemme purkaneet valtion palvelupisteitä eri puolilta Suomea. Kotikunnastani on lähtenyt Kansaneläkelaitoksen toimisto, työvoimatoimisto, ja sitten vielä verotoimistokin on siellä hyvin hyvin tyhistetysti, ei juuri ollenkaan.

Elikä valtio on itse aiheuttanut ongelman. Siksi meidän valtion pitää se myös hoitaa, antaa riittävät määrärahat, että digitaaliset palvelut ovat tulevaisuutta ja digitalisaatio etenee, sillehän me emme voi enää mitään, mutta valtion on kannettava vastuu, ja se tulee nimenomaan laajakaistaverkkojen rakentamisen kautta. Muutenhan tämä homma ei onnistu, jos ei nopeita laajakaistoja saada syntymään tähän maahan kaikkialle. Tässä meillä on valtiolla vastuu, ja sen takia eduskunnan pitää tämä asia ottaa vakavasti. Seuraavia budjetteja tehtäessä toivoisin esimerkiksi EAKR:n rahoja, näitä Euroopan unionista tulevia rakennerahastojen rahoja, joita on siellä miljoonia kuitenkin. Sen parempaa rakennerahastohanketta kuin laittaa laajakaistaverkot kuntoon tässä maassa ei ole. Se on kilpailuneutraali kaikille ihmisille, kaikille yrityksille ja ennen kaikkea pitkäaikainen investointi.

14.52 Ville Vähämäki ps: Puhemies! Vielä ihan lyhyesti kaksi epäkohtaa. Niistä toinen tulikin tässä mainittua.

Kelan puhelinpalvelun jonotuksen maksullisuus: Kyllähän tämä on kohtuuton tilanne, että sinne joutuvat jotkut henkilöt soittamaan useasti, jonottamaan ja maksamaan siitä, kun kysymys on siitä, että pitäisi etuisuuksia ja tietoja sieltä kysellä ja omaa asiaansa edesaut-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 35/2017 vp

taa, ja sitten joudutaan vielä ostamaan puheaikaa kännykkään, että voidaan nämä asiat hoitaa. Taisi olla edustaja Myllykoski, joka tämän epäkohdan aika hyvin toi esille.

Sitten nostan vielä tällaisen asian kuin alvin maksujen tilityksen ja sen ongelmallisuuden. Monella pienellä toiminimellä on ollut haasteita siinä, kuinka sen tilityksen oikein osaa hoitaa ja kuinka ne maksut saadaan sieltä kotikoneelta lähtemään. Kenties näihinkin voitaisiin saada joitain apuja.

Yleiskeskustelu päättyi.

Eduskunta hyväksyi hallituksen esitykseen HE 188/2016 vp sisältyvän lakiehdotuksen sisällön mietinnön mukaisena. Lakiehdotuksen ensimmäinen käsittely päättyi.