

22.5.2025

EOAK/2454/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Heini Färkkilä

LAUSUNTO HALLITUKSEN ESITYKSESTÄ EDUSKUNNALLE LAEIKSI VALTION PALVELUIDEN SAATAVUUDEN JA TOIMINTOJEN SIOITTAMISEN PERUSTEISTA ANNETUN LAIN MUUTTAMISESTA JA JULKISEN HALLINNON YHTEISPALVELUSTA ANNETUN LAIN 10 A §:N 3 MOMENTIN KUMOAMISESTA

1 LAUSUNTOPYYNTÖ

Valtiovarainministeriö on pyytänyt eduskunnan oikeusasiamiehen kanslialta lausuntoa otsikkoasiassa. Luonnoksessa ehdotetaan säädettäväksi valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta. Sääntelyn tavoitteena on turvata käyntiasioinnin vähimmäistaso valtion viranomaisissa ja varmistaa niiden ihmisten yhdenvertaisuus, joille digiasiointi ei ole mahdollista tai käyntiasiointi on muutoin tarpeen.

Erällä valtion viranomaisilla olisi laissa säädetty velvollisuus tarjota asiakaspalvelua valtion yhteisessä käyntiasiointiverkossa joko sijoittamalla yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin henkilöstöä tai tarjoamalla palvelua etäyhteyksin. Yhteisissä palvelupisteissä hoidettaisiin eräitä julkisia hallintotehtäviä avustavia tehtäviä viranomaisten yhteis- tai ostopalveluna.

Lausun luonnoksesta seuraavan. Otsikointi noudattelee lausuntopyynnössä esitettyjä kysymyksiä.

2 LAUSUNTO

2.1 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annettuun lakiin (palvelulaki) ehdotettuun 1 ja 2 a §:ään ja niiden säännöskohtaisiin perusteluihin (lain tarkoitus ja soveltamisala, yhteinen asiakaspalvelupiste)

Pidän esitysluonnoksen tavoitetta ihmisten yhdenvertaisuuden turvaamiseksi viranomaisasioinnissa kattavan valtakunnallisen käyntiasiointiverkon avulla hyvin tärkeänä ja kannatettavana. Tosiasiallinen mahdollisuus asioida hallinnossa ja saada hallinnon palveluita yhdenvertaisesti tulee turvata digitalisoituvassa julkishallinnossa.

Olen myös lausunnossani EOAK/1466/2025 hallituksen esitykseksi eduskunnalle sähköisen asioinnin ensisijaisuutta viranomaistoiminnassa koskevaksi lainsäädännöksi korostanut, että digituen tulee kattaa käyttöavun lisäksi myös tuen niille henkilöille, joilla ei ole käytössään sähköisen asioinnin mahdollistavia laitteita. Ehdotus yhteisestä palvelupisteestä liittyy läheisesti valtiovarainministeriössä valmistettavaan sähköisen asioinnin ensisijaisuuden hankkeeseen, mikä tulisi ottaa huomioon kummankin hankkeen jatkovalmistelussa.

Ehdotettu sääntely koskisi ainoastaan joitakin valtion viranomaisia. Korostan, että palveluiden saatavuudesta tulee huolehtia myös muiden viranomaisten tai julkista hallintotehtävää hoitavien muiden kuin viranomaisten toiminnassa sekä kunnissa ja hyvinvointialueilla.

Myös hallintovaliokunta on jo vuonna 2021 tähdentänyt (HaVM 11/2021 vp, s. 4), että voimakkaasti lisääntyneiden sähköisten palvelujen rinnalla on säilytettävä riittävä mahdollisuus käyntiasiointiin valtion viranomaisten toimipisteissä. Eri asiakasryhmillä on hyvin erilaisia palvelutarpeita, ja on tärkeää huolehtia siitä, että tosiasialliset mahdollisuudet myös käyntiasiointiin turvataan. Kaikkia viranomaisten toimintoja ei hallintovaliokunnan mukaan ole mahdollista eikä tarkoituksenmukaista toteuttaa sähköisinä palveluina.

Ehdotetun 1 §:n uuden 2 momentin mukaan valtion yhteisellä asiakaspalvelutoiminnalla tarkoitettaisiin ”viranomaisyhteistyössä järjestettyä mallin mukaista asiakaspalvelua valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä sekä toiminnan suunnittelun, toimeenpanon, seurannan ja ohjauksen järjestämistä.”

Lakiehdotuksen keskeisenä käsitteenä on useissa ehdotetuissa säännöksissä käsite ”asiakaspalvelu”. Luonnoksen perusteella ei kuitenkaan ole täysin selvää, mitä asiakaspalvelulla tarkoitetaan ja mikä sen sisältö on esimerkiksi suhteessa hallintolaissa säädettyyn neuvontaan. Asianmukainen ja saavutettavissa oleva neuvonta on keskeistä hallinnossa asioivien yhdenvertaisuuden ja hyvän hallinnon kannalta kuin myös perusoikeuksien kannalta keskeisiin oikeuksiin pääsemiseksi. Lakiehdotuksessa ei myöskään sisällä perussäännöksiä palvelujen riittävydestä ja saatavuudesta. Pidän merkittävänä puutteena luonnoksessa sitä, että hyvän hallinnon toteutuminen asiakkaan näkökulmasta jää ehdotuksessa hahmottumatta.

Keskeisten perusoikeuslottuvuuksien vuoksi pidän tarpeellisena täsmentää asiakaspalvelun sisältöä säädösperusteisesti. Tämä edistäisi myös lainsäädännölle asetetun tärkeän tavoitteen toteutumista.

Ehdotetut säännökset ovat korostetun viranomaiskeskeisiä. Viranomaisten yhteistyövelvoitteesta, muun muassa yhteisen asiakaspalvelun mallista säädettäisiin tarkasti lain tasolla. Perusoikeutena turvattu oikeus hyvään hallintoon edellyttäisi vielä huolellista arviota siitä, miten palvelun sisällöstä ja sille asetetuista vähimmäisvaatimuksista olisi säädettävä niiltä osin kuin niistä ei säädetä muualla lainsäädännössä.

Sääntelyä (esimerkiksi 2 a §) olisi syytä täsmentää, jotta siitä selkeästi kävisi ilmi, mitä palvelua asiakaspalvelupisteillä annettaisiin.

Luonnoksen mukaan ilmeisesti sama asiakaspalvelija hoitaisi lähtökohtaisesti usean eri viranomaisen tehtäviin liittyviä asiakaspalvelutehtäviä. Ehdotuksesta ei ilmene, olisiko asiakaspalvelijalla oikeus käsitellä henkilötietoja ja salassapidettäviä tietoja, ja miten eri viranomaisten yhteisissä tiloissa tietosuojasta huolehdittaisiin. Luonnosta tulee täydentää viranomaisten erillisyyden ja tietoturvan edellyttämällä tavalla.

2.2 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 2 b §:ään ja sen säännökohtaisiin perusteluihin (viranomaisen velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä)

Pykälän 1 momentissa säädettäisiin edellytyksistä, joiden täytyessä valtion viranomaisella olisi velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä riippumatta siitä, mitä sen toimipaikkaverkostosta muualla säädetään tai määrätään. Edellytykset olisivat:

- valtion viranomaisen palvelut ovat merkityksellisiä perusoikeuksien toteutumisen kannalta tai
- palveluissa tai osassa niitä on merkittävästi tai jatkuvasti käyntiasiointia taikka
- käyntiasiointi viranomaisen palveluissa on asiakkaille tai osalle asiakkaista välttämätöntä.

Perusteluissa todetaan esimerkiksi, että ”Muutoksenhakumahdollisuus tulee turvata käyntiasiointimahdollisuuksin ja paperimuotoisin lomakkein myös niille, joilla ei ole digitaalisia taitoja tai sähköisesti tehtävän oikaisuvaatimuksen tai valituksen jättämiseksi tarpeellisia välineitä.” Perusteluissa olisi hyvä täsmentää sitä tuomioistuinten riippumattomuuden kannalta merkityksellistä rajausta, että lain soveltamisalasäännöksen vuoksi nyt ehdotettuja säännöksiä yhteisistä asiakaspalvelupisteistä ei sovellettaisi tuomioistuimiin.

Pidän välttämättömänä, että perusteluista kävisi ilmi, mitä viranomaisia ehdotettu velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä arvioidaan koskevan. Tällä on suuri merkitys ehdotuksen vaikutusarvioinnille sekä perusoikeusarvioinnille. Esimerkiksi säännökseen ehdotettu määritelmä ”viranomaisen palvelut ovat merkityksellisiä perusoikeuksien toteutumisen kannalta” on tulkinnanvarainen eikä luonnoksen perusteluista ilmene mitä viranomaisia velvollisuus hallituksen käsityksen mukaan koski.

Syyt henkilökohtaisen palvelun tarpeelle voivat liittyä luonnoksessa todetun lisäksi esimerkiksi paitsi asiakkaan vaikeuksiin kyetä selvittämään asiaa muutoin kuin henkilökohtaisella asioinnilla, myös asian vaikeaselkoisuuteen. Myös puutteellinen suomen tai ruotsin kielen taito saattaa muodostaa esteen täyttää lomakkeita verkossa tai hoitaa hakemusasioita puhelimesta (EOAK/2488/2020).

Pykälän 4 momentin mukaan valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin tarkemmin valtion viranomaisista tai valtion viranomaisten palveluista, joita edellä mainittu velvollisuus koski. Säännöstä tulisi arvioida perustuslain 80 §:n kannalta. Asetusta annettaessa on tunnistettava perustuslain 22 §:ssä asetettu velvollisuus perusoikeuksien toteutumisen edistämiseen: erityisesti yhdenvertaisuuteen ja oikeuteen hyvään hallintoon, mutta myös muiden perusoikeuksien toteutumiseen.

2.3 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 2 c §:ään ja sen säännöskohtaisiin perusteluihin (poikkeaminen viranomaisen velvollisuudesta tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä)

Viitataan tämän säännöksen yhteydessä edellä asiakasnäkökulman korostamisen sekä perusoikeuksien edistämismvelvollisuuden osalta toteamaani.

2.4 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 2 d §:ään ja 2 f §:ään ja niiden säännöskohtaisiin perusteluihin (asiakaspalvelutehtävien antaminen yksityiselle palveluntuottajalle, asiakirjan vastaanottaminen ja tiedoksi antaminen sekä löytötavara yksityisen palveluntuottajan hoitaessa asiakaspalvelutehtäviä)

Palvelulain 2 d §:ssä ehdotetaan säädettäväksi mahdollisuudesta antaa yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdissa tarkoitetut tehtävät yksityiselle palveluntuottajalle. Vaikka luonnoksessa yksityiselle palveluntuottajalle annettavia tehtäviä kuvataan julkisia hallintotehtäviä avustaviksi tehtäviksi, korostan, että jokaisen annettavan tehtävän osalta on arvioitava, onko kyse julkisista hallintotehtävistä ja perustuslain 124 §:ssä tarkoitetusta julkisen hallintotehtävän antamisesta muulle kuin viranomaiselle.

Lakiehdotuksen 2 d §:n 1 momentti on muotoiltu passiivimuotoon, minkä vuoksi siitä ei käy ilmi, mikä taho tällaisen hallintosopimuksen olisi toimivaltainen tekemään. Myöskään säännöskohtaisista perusteluista asia ei ilmene. Toisaalla luonnoksen perusteluissa (s. 51) viitataan Lupa- ja valvontaviraston tuottamaan ulkoistettuun palveluneuvontaan, mikä kuitenkin jää vain yksittäisen perusteluvirkkeen varaan. Säännöstä tulee täsmentää.

Tämän lisäksi sääntelyratkaisu, jossa nyt arvioitavana olevassa palvelulaissa säädettäisiin voimassa olevassa yhteispalvelulaissa säädettyjen tehtävien antamisesta yksityiselle palveluntuottajalle, on tavanomaisesta poikkeava. Epäselväksi jää yhtäältä, miksi ulkoistamismahdollisuudesta ei säädettäisi yhteispalvelulaissa ja toisaalta, onko ehdotetulla sääntelyllä palvelulaissa tarkoitus kattaa myös jotakin muita tehtäviä tai muiden viranomaisten tehtäviä.

Esityksestä ei ilmene, miten ja minkä tahon toimesta yksityisiä palveluntuottajia valvottaisiin. Valvonta on keskeinen osa perustuslain 124 §:ssä säädettyjen edellytysten täyttymisessä. Perusteluissa todetaan, että viranomaisilla on yhteisessä asiakaspalvelutoiminnassa samat perustuslain ja kielilain mukaiset velvoitteet kuin muutoinkin (s. 50). Korostan sanotun merkitystä. Ulkoistettujen asiakaspalvelutoimintojen kohdalla on erityisen tärkeää huolehtia hyvän hallinnon ja kielellisten oikeuksien sekä yhdenvertaisuuden toteutumisesta.

Rikosoikeudellista virkavastuuta koskevan säännös (2d §:n 3 mom.) on muotoiltu epätäsmällisesti perustuslain 8 §:ssä turvatus laillisuusperiaatteen näkökulmasta ("tässä laissa tarkoitettua tehtävää" – puheena olevasta tehtävästä säädetään yhteispalvelulaissa, ei palvelulaissa). Viittausta vahingonkorvauslakiin ei ole sisällytetty ehdotettuun virkavastuusäännökseen. Luonnoksessa ei ole mainintaa tästä tehdystä arvioinnista. Totean, että oikeuskäytännössä on katsottu, että myös neuvonta voi sisältää julkisen vallan käyttöä (kuten KKO 2022:21).

Jatkovalmistelussa olisi lisäksi syytä selostaa tarkemmin ehdotetun 2 d §:n suhde voimassa olevaan lainsäädäntöön. Esimerkiksi Verohallinnosta annetun lain 2 b §:ssä säädetään mahdollisuudesta antaa vastaavanlaisia avustavia tehtäviä muulle kuin viranomaiselle. Lisäksi hallituksen esityksessä HE 13/2025 vp ehdotetaan säädettäväksi Lupa- ja valvontavirastolle mahdollisuus siirtää avustavia tehtäviä, kuten virastolle annettavien ilmoitusten ja muiden asiakirjojen vastaanotto, lajittelu sekä asiakirjojen ja niihin sisältyvien tietojen tallentaminen sähköisiä menetelmiä käyttäen asianhallinnan työjonoon.

Julkisten hallintotehtävien antamisesta muulle kuin viranomaiselle ehdotetaan säädettäväksi jossain määrin epäsuorasti myös 2 f §:ssä. Sen 1 momentin mukaan ”Asiakirja, joka on annettu tiedoksi yksityisen palveluntuottajan välityksellä palvelun käyttäjälle yhteisessä asiakaspalvelupisteessä, katsotaan tiedoksiannetuksi hallintolaissa (434/2003) säädetyllä tavalla.” Onko kyse yhteispalvelulain 7 §:n kanssa päällekkäisestä sääntelystä, vai onko ehdotetussa 2 f §:ssä ollut tarkoitus säätää myös muiden kuin yhteispalvelulaissa tarkoitettujen asiakirjojen tiedoksiannamisesta? Omaksuttu sääntelyratkaisu, jossa osittain säädetään päällekkäin yhteispalvelulain kanssa ja osittain ainoastaan viittaamalla siihen, on vaikeaselkoinen, eikä siitä esimerkiksi julkisten hallintotehtävien siirtämisen osalta ilmene perustuslain 124 §:n edellyttämällä tavalla, mistä ja missä laissa säädetyistä tehtävistä on tarkoitus säätää.

Edelleen 1 momentin mukaan ”Asiakirja, joka on toimitettu määräajassa 2 d §:ssä tarkoitetulle yksityiselle palveluntuottajalle yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen, katsotaan saapuneeksi määräajassa toimivaltaiseen viranomaiseen.” Toimivaltaisen viranomaisen osalta voisi olla selkeämpää täsmentää säännöstä maininnalla yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen osallistuvasta toimivaltaisesta viranomaisesta. Lisäksi suhde voimassa olevaan 5 b §:ään jää luonnoksessa käsittelemättä. Voimassa olevassa 5 b §:ssä säädetään asiakirjan toimittamisesta asiointipisteeseen, jossa toimivaltainen viranomainen on toimeksiantajana. Määräaika sääntelyn kannalta on merkityksellistä myös se, miten asiakaspalvelupisteet ovat auki. Yhdenvertaisuuden ja hyvän hallinnon kannalta olisi ongelmallista, jos asiakirja olisi määräajassa mahdollista toimittaa myöhemmin asiakaspalvelupisteeseen kuin toimivaltaiseen viranomaiseen.

Säätämisyjärjestysperusteluista puuttuu perustuslain 124 §:n edellyttämä tarkoituksenmukaisuusperustelu. Vaatimus tehtävien tarkoituksenmukaisemmasta hoitamisesta muun kuin viranomaisten toimesta on oikeudellinen vaatimus, jonka täyttymistä tulee arvioida tapauskohtaisesti kunkin viranomaisorganisaation ulkopuolelle annettavaksi ehdotetun julkisen hallintotehtävän kohdalla erikseen. Ehdotettu 2 d §:n 2 momentissa mahdollistaisi alihankkijoiden käytön. Yksityiselle siirretyn julkisen hallintotehtävän edelleen siirtämiseen eli subdelegointiin on suhtauduttu perustuslakivaliokunnan lausuntokäytännössä lähtökohtaisesti kielteisesti. Luonnoksen säätämisyjärjestysperusteluja tulee täydentää arvioimalla ehdotettua alihankintasääntelyä suhteessa PL 124 §:ään ja sitä koskevaan perustuslakivaliokunnan lausuntokäytäntöön.

2.5 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotetusta 2 e §:stä (valtion yhteisen asiakaspalvelun malli) ja sen säännöskohtaisista perusteluista

Olen edellä korostanut tarvetta huomioida jatkovalmistelussa säännösperusteisesti asiakaspalvelun vähimmäisvaatimukset, esimerkiksi palveluiden riittävyys ja saatavuus, sekä kiinnittänyt huomiota siihen, että lakiehdotus ei riittävällä tavalla huomioi asiakasnäkökulmaa.

Luonnoksen 2 e §:ssä säädettäisiin valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhteisestä asiakaspalvelun mallista. Malli voisi pykälän mukaan sisältää esimerkiksi visuaalista ilmettä ja mallisopimuksia. Säännöksen sisältö, velvoittavuus ja tarve nimenomaan lain tasolla jäävät jossain määrin epäselviksi.

2.6 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 3 § ja 3 a §:ään ja niiden säännöskohtaisiin perusteluihin (valtakunnallinen suunnitelma, valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä)

Ohjausryhmän puheenjohtajana toimisi Lupa- ja valvontaviraston edustaja. Ohjausryhmässä olisivat edustettuina 2 b §:ssä tarkoitetut valtion viranomaiset, joilla olisi velvollisuus tarjota asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Ohjausryhmä päättäisi asiakaspalvelun mallista sekä esimerkiksi asiakaspalvelupisteiden sijoittamisesta. Perusteluiden mukaan tässä päätöksenteossa tulisi ottaa huomioon mm. toimintojen sijoittumista koskevat suunnitelmat, jotka sovitetaan yhteen julkisen talouden suunnitelman kanssa. Korostan, että asiakaspalvelupisteiden sijoittamisessa aivan keskeisessä ja ensisijaisessa asemassa on palveluiden yhdenvertainen saatavuus. Näistä ei ohjausryhmän päätöksenteossa asiakaspalvelupisteiden sijoittamisessa mainita luonnoksessa lainkaan.

2.7 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 3 b ja 3 c §:ään ja niiden säännöskohtaisiin perusteluihin (Lupa- ja valvontaviraston tehtävät, Lupa- ja valvontaviraston, Valtorin ja Senaatin yhteistyö)

Lupa- ja valvontaviraston tehtävänä olisi esimerkiksi ”edistää valtion asiakaspalvelujen järjestämistä valtion viranomaisten ja muun julkishallinnon yhteistyönä kuten Kansaneläkelaitoksen, kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa. Mallin mukaisesti tarjottavaa asiakaspalvelua valtion viranomaisten asioissa olisi yhteispalvelusopimuksiin perustuen tarjolla myös kuntien antamana asiakaspalveluna.”

Kuten edellä totesin, pidän tärkeänä, että oikeus hyvään hallintoon, hallinnon asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä pääsy oikeuksiinsa toteutuvat asioinnissa riippumatta siitä, onko kyse valtion, kunnan vai hyvinvointialueen viranomaisesta, julkisoikeudellisesta laitoksesta tai muusta julkista hallintotehtävää hoitavasta. Samanaikaisesti ehdotetun sääntelyn tulee muodostaa selkeä kokonaisuus. Ehdotuksen lähtökohtana on, että tietyt valtion viranomaiset veloitetaan tarjoamaan palvelua yhteisessä asiakaspalvelussa, ellei tästä myönnetä poikkeusta. Toiminnasta päättää näiden viranomaisten muodostama ohjausryhmä. Muiden kuin valtion viranomaisten rooli, vaikutukset niiden toimintaan ja toisaalta esimerkiksi mahdollisuudet vaikuttaa asiakaspalvelumalliin jäävät epäselviksi.

2.8 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 5 a ja 5 d §:ään ja sen säännöskohtaisiin perusteluihin (valtion viranomaisten asiointipaikat ja aukioloajat, aukioloaikoja koskeva tiedottaminen)

Luonnoksessa ehdotetaan poistettavaksi 1 §:n soveltamisalasäännöksestä 3 momentin säännös ”Tuomioistuimiin ja valitusasioita käsittelemään perustettuihin lautakuntiin sovelletaan vain tämän lain 5 a §:n 4 momenttia.” Perusteluiden mukaan momentti kumottaisiin ja sanamuodoltaan selkeämpi vastaava säännös sijoitettaisiin 5 a §:n 5 momentiksi. Ehdotettu 5 a §:n säännös kuuluisi: ”Tuomioistuinten ja valitusasioita käsittelemään perustettujen lautakuntien kaikki toimipaikat ovat auki arkipäivinä kello 8.00–16.15.”.

Pidän erityisen tärkeänä, että lain soveltamisalasäännös on yksiselitteinen siinä, ettei lakia sovelleta tuomioistuimiin ja valitusasioita käsittelemään perustettujen lautakuntien toimintaan. Nyt ehdotettu 1 §:n 3 momentin kumoaminen merkitsisi sitä, että lain soveltamisala kattaisi myös nämä. Ehdotettu merkitsisi siten muun muassa sitä, että ohjausryhmällä ja lupa- ja valvontavirastolla olisi merkittävä rooli riippumattomien tuomioistuinten asiakaspalvelupaikkojen ja asiakaspalvelun sisällön määrittäjänä. Pidän ehdotettua tuomioistuinten riippumattomuuden kannalta ongelmallisena. Jatkovalmistelussa tulee huolehtia tuomioistuinten ja valitusasioita käsittelemään perustettujen lautakuntien riippumattomuudesta asianmukaisesti.

Nyt tarkasteltavassa olevassa asiakaspalveluiden järjestämistavassa, jossa yhteisissä asiointipaikoissa ovat edustettuina vain tietyt valtion viranomaiset (ja ilmeisesti mahdollisesti myös muut viranomaiset) ja näilläkin on mahdollisuus järjestää asiakaspalvelua myös omissa toimipisteissään, palveluista tiedottamisen tärkeys korostuu entisestään. Pidän myös tärkeänä, että nyt ehdotettavan 5 d §:n suhde niin yhteispalvelulain 10 §:ään kuin julkisuuslain 20 §:ään, joissa molemmissa säädetään tiedottamisesta, on selvä.

2.9 Muut kommentit

Jatkovalmistelussa tulisi pyrkiä täydentämään ehdotusten säätämisyjärjestysperusteluita, joissa tulee arvioida ehdotettujen säännösten suhdetta perustuslakiin ja ihmisoikeussopimukseen. Säätämisyjärjestysperustelujen sijaan ehdotettujen säännösten vaikutuksia perus- ja ihmisoikeuksiin tulisi arvioida esityksen vaikutusarviointijaksossa. Perusteluiden täydentäminen olisi omiaan selkeyttämään myös esitykselle asetettujen tärkeiden tavoitteiden toteutumisen arviointia.