Mikko Peltonen, tutkimusjohtaja
Maa- ja metsätalousministeriö
13.10.2025

Maa- ja metsätalousministeriön kirjallinen asiantuntijalausunto; Hallintovaliokunta 14.10.2025; HE 122/2025 vp 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

Maa- ja metsätalousministeriö lähtökohtaisesti kannattaa yhteisen asiakaspalvelun kehittämistä kiinnittäen kuitenkin huomiota seuraaviin seikkoihin:

Niiden virastojen osalta, joiden on asetuksen nojalla osallistuttava yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, on olemassa riski, että asiakaspalvelun järjestämisen kustannukset saattavat nousta verrattuna nykyiseen tilanteeseen. Virastolla ei enää olisi täyttä itsenäistä päätäntävaltaa tämän toiminnan järjestämiseen viraston oman toiminnan lähtökohdista. Olisikin tavoiteltavaa, että toimintamallista ei aiheutuisi minkään viraston kustannustaakan kasvua, koska virastot joutuvat haastavassa taloustilanteessa hakemaan säästöjä myös toimitila- ja asiakaspalvelutoiminnoista.

Esitys mahdollistaa joidenkin asiakaspalvelutehtävien hankkimisen ostopalveluna yksityiseltä toimijalta. Tältä osin tulee tunnistaa erilaiset riskit; on varmistuttava palveluntuottajan osaamisesta, luotettavuudesta, riittävästä valvonnasta ja siitä, että tehtävien suorittaminen nivoutuu saumattomasti vastuuviranomaisen toimintaan.

Esityksessä säädetään valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmästä. Tältä osin on hyvä huomioida, että ohjausryhmän tehtävä ja toimivalta rajataan vain välttämättömään, eikä tarpeettomasti kavenneta virastojen ja niitä ohjaavien ministeriöiden päätäntä- ja ohjausvaltaa.

Kaiken kaikkiaan on tarpeen tunnistaa, että vastuuvirastoilla on useimmiten paras asiantuntemus sen suhteen, minkälainen asiakaspalvelun toimintamalli ja millaiset palvelukanavat ovat optimaalisia oman toimialan ja sen asiakaskunnan palvelemiseen. Eli näitä virastoja on tärkeää kuulla jatkovalmistelussa.

Jakelu Eduskunnan hallintovaliokunta (HaV@eduskunta.fi)