13.10.2025

Hallintovaliokunnalle

Hallintovaliokunnan kokous tiistai 14.10.2025 klo 12.15

Valtiovarainministeriön vastaus lisäselvityspyyntöön – HE 76/2025 vp

Hallintovaliokunta on pyytänyt valtiovarainministeriöltä lisäselvitystä asiassa HE 76/2025 vp koskien kansalaisneuvonnan yleisneuvonnasta luopumista. Valiokunta on pyytänyt:

- tarkempaa tietoa puhelumääristä, mm. siitä, kuinka monta sellaista puhelua nyt soitetaan yleisneuvontaan, joita ei enää yleisneuvonnasta luopumisen jälkeen voida soittaa;
- tarkempaa tietoa Suomi-pisteistä: niiden määrittelystä, niitä koskevista linjauksista ja kriteereistä, sekä siitä, mihin niitä on tähän mennessä perustettu ja mihin on tarkoitus tulevaisuudessa perustaa.

Vastaukset koskien kansalaisneuvonnan puheluja on laadittu yhteistyössä Digi- ja väestötietoviraston kanssa.

Kansalaisneuvonnan puheluista

Hallituksen esityksen sivulla 5 todetaan, että kansalaisneuvonnan yhteydessä annettavat palvelut voidaan karkeasti ottaen jakaa kahteen osaan:

1) kansalaisneuvonnan yleiseen neuvontapalveluun ja
2) digitaalisten palvelujen käyttäjätukeen.

Esityksen sivulla 6 todetaan, että *”Digi- ja väestötietoviraston tekemän arvion mukaan kansalaisten yhteydenotoista noin 60 % koskee digitaalisten palvelujen käyttäjätukeen liittyviä asioita ja 40 % koskee viranomaisessa asioimiseen liittyvää yleisneuvontaa. Näistä yleisneuvonnan yhteydenotoista puolestaan noin 50 % koskee Digi- ja väestötietoviraston omia palveluja. Näin arvioituna muita kuin Digi- ja väestötietoviraston omia palveluja koskevia yleisneuvonnan yhteydenottoja on vuosittain noin 12 500 kappaletta.”*

Yhteydenottokanavana kansalaisneuvonnan yleisneuvonnassa on ollut puhelimen lisäksi myös chat ja tekstiviestit. Kansalaisneuvonnan yleisneuvonnassa on ollut 17 236 yhteydenottoa ajanjaksolla 1.1.-31.8.2025. Näistä noin 52 % (8935 kpl) on koskenut Digi- ja väestötietoviraston asioita ja noin 48 % (8301 kpl) muille organisaatioille kuuluvia asioita. Vuonna 2025 voidaan kansalaisneuvonnan yleisneuvontaan arvioida tulevan tasaisen vauhdin mukaan noin 12 450 kpl muille organisaatioille kuuluvaa yhteydenottoa, joita ei siis enää lähtökohtaisesti jatkossa

kansalaisneuvonnan kautta hoidettaisi. Kaikki nämä muiden organisaatioiden toimintaa koskevat yhteydenotot eivät kuitenkin siirry muiden viranomaisten hoidettavaksi, koska osaan asioista etsitään todennäköisesti jatkossa tieto itsenäisesti mm. verkon hakupalvelujen kautta.

Yleisneuvonnassa suurimmat asiaryhmät 1.1.-31.8.2025 olivat:

Digi- ja väestötietovirasto	52,0 %
Verohallinto	7,0 %
Hyvinvointialueet	5,6 %
Oikeushallinto	5,2 %
Kansaneläkelaitos	3,5 %
Kunnat	2,6 %
Poliisi	2,2 %
Liikenne- ja viestintävirasto	2,1 %
Maahanmuuttovirasto	1,5 %
Kuluttajaneuvonta	1,1 %

Loput 17,2 % yhteydenotoista jakautuvat lukuisille eri tahoille, joista kaikki eivät ole viranomaisia tai välttämättä edes julkista hallintotehtävää hoitavia.

Kansalaisneuvonnassa esimerkiksi vastataan Verohallinnon asioihin ja suurelta osin edelleen ohjataan Verohallintoon vuositasolla noin 1800 asian verran. Suuruusluokkaa voi suhteuttaa siihen, että Verohallinnolla oli vuonna 2024 noin 1,7 miljoonaa asiakaspuhelua. Edellä mainituista tahoista moni muukin viranomainen on miljoonaluokassa vuosittaisessa puheluiden määrässä. Kun vuosittain noin 12 500 yleisneuvonnan asiaa jakautuu koko virastokentän kesken, niin voidaan sanoa kaikkien kohdalla lisääntyvän neuvonnan merkityksen olevan erittäin vähäinen virastojen työtehtävien kannalta.

Digi- ja väestötietovirasto luonnollisesti hoitaisi edelleen Digi- ja väestötietoviraston omiin palveluihin liittyviä yleisneuvontaan tulleita kysymyksiä sekä digitaalisten palvelujen käyttäjätukeen liittyviä kysymyksiä. Myös Digi- ja väestötietovirastoa koskee hallintolain 8 §:ssä säädetty velvollisuus pyrkiä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen, jos asia ei kuulu sen omaan toimivaltaan.

Digi- ja väestötietoviraston oma osuus yleisneuvonnan asioista hoidetaan suurelta osin jatkossa viraston asiakaspalvelun kautta. Kansalaisneuvonta on osin mielletty erityisesti Digi- ja väestötietoviraston asioiden neuvontakanavaksi, joten voidaan arvioida, että yhteydenotot siirtyvät tältä osin pääosin Digi- ja väestötietoviraston asiakaspalvelukanaviin.

Kansalaisneuvonnan yhteydessä oleva Suomi.fi- ja varmennepalveluiden neuvonta (n. 37 000 yhteydenottoa vuositasolla) jatkuu ja tähän panostetaan jatkossa lisää, kun viranomaisten sähköisten viestien määrä kasvaa ensi vuonna. Neuvonta jatkuu Digi- ja väestötietoviraston asiointikanavissa. Tämä digitaalisten palvelujen neuvonta hyödyttää koko viranomaiskenttää.

Suomi-pisteistä

Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain (728/2021) 3 §:ssä säädetään, että valtioneuvosto laatii toimikautensa ajaksi suunnitelman 2 §:ssä säädettyjen tavoitteiden toteuttamiseksi. Voimassa oleva Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen suunnitelma 2024-2027 on hyväksytty valtioneuvostossa 27.3.2024. Suunnitelmassa on asetettu tavoitteeksi, että valtion käyntiasiointi on koottu yhteisiin palvelupisteisiin vuoteen 2030 mennessä siten, että väestöllä on pääsääntöisesti enintään tunnin etäisyys yhteisiin palvelupisteisiin tieverkkoa pitkin. Lisäksi huomioidaan riittävä väestöpohja palveluvolyymin perustaksi.

Hallituksen esityksen HE 76/2025 vp sivulla 7 kuvatussa Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa on toteutettu alueellista palveluverkkosuunnittelua maakunnittain, johon on maakunnan liittojen johdolla osallistunut valtion viranomaisten, kuntien, hyvinvointialueiden ja Senaatti-kiinteistöjen sekä Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin edustajia. Alueellinen suunnittelu valmistuu syksyllä 2026, kun viimeiset kolme maakuntaa saavat alueellisen suunnitelmansa valmiiksi. Tämän jälkeen käynnistetään valtakunnallinen tarkastelu yhteisten asiakaspalvelupisteiden eli Suomi-pisteiden lukumäärästä ja sijoittumisesta perustuen Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen suunnitelman tavoitteisiin.

Johtuen keskeneräisestä alueellisesta suunnittelusta, palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa ei ole keskusteltu eikä muodostettu vielä näkemystä Suomi-pisteiden määrästä. Oletettavaa kuitenkin on, että pisteitä tulee mm. maakuntien keskuskaupunkeihin, mistä johtuen on voitu lähteä suunnittelemaan ja toteuttamaan ensimmäisiä Suomi-pisteitä sekä saamaan niistä kokemuksia.

Ensimmäiset Suomi-pisteet on perustettu seuraaville paikkakunnille:

- Lahti, Lappeenranta, Pori, Joensuu (2023)
- Kouvola (2024)
- Jyväskylä, Turku (2025)

Huomattavaa on, että nämä pisteet eivät täytä kaikilta osin Suomi-pisteille laaditun konseptin vaatimuksia ja ne ovat vielä viranomaisten määrän ja palveluvalikoiman osalta suppeampia kuin mikä on tavoite. Tämän takia tarvitaan Suomi-pisteisiin liittyvää sääntelyä. Suomi-pisteiden verkon rakentaminen jatkuu koko 2020-luvun ajan annettavan sääntelyn mukaisesti.

Tavoitteena on, että Suomi-pisteiden muodostamaa palveluverkkoa täydentävä palveluvalikoimaltaan kevyemmät yhteiset pisteet kuten nykyiset asiointipisteet, liikkuvat palveluratkaisut ja pop up –pisteet. Nämä nykyiset asiointipisteet ovat pääosin 2-3 viranomaisen muodostamia yhteisiä pisteitä, joita tämä valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskeva sääntely ei koske.

Valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa (Suomi-pisteitä) koskeva hallituksen esitys on annettu eduskunnalle 25.9.2025 (HE 122/2025 vp). Esityksen 1. lakiehdotuksen 2 c §:ssä määritellään yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettava viranomaisten asiakaspalvelu ja yhteinen asiakaspalvelu.

Yksikön päällikkö, lainsäädäntöneuvos Maarit Huotari