14.10.2025

Valtionhallinnon kehittämisosasto
Elina Isoksela

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 (HE 122/2025 vp.)

Yleistä esityksestä

Hallituksen esityksessä laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta ehdotetaan valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskevaa sääntelyä. Valtion yhteisellä asiakaspalvelutoiminnalla tarkoitettaisiin viranomaisyhteistyössä järjestettyä valtion yhteisen mallin mukaista asiakaspalvelua valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä sekä toiminnan suunnittelun, toimeenpanon, seurannan ja ohjauksen järjestämistä.

Esitys liittyy valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla hankkeeseen (palvelu- ja toimitilaverkkouudistus). Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa valtion käyntiasiointia kootaan julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja virastot siirtyvät yhteiskäyttöisiin toimistotiloihin. Uudistuksella on 50 miljoonan euron vuosittainen säästötavoite, joka on määrä saavuttaa vuoteen 2030 mennessä.

Esitys liittyy myös valtion aluehallinnon uudistukseen. Vuoden 2026 alussa toimintansa aloittavalle valtion Lupa- ja valvontavirastolle esitetään ehdotuksessa keskeistä tehtävää valtion yhteisen asiakaspalvelun kehittämisessä ja koordinaatiossa. Lait on tarkoitettu tulemaan voimaan 1.1.2026 yhtä aikaa Lupa- ja valvontavirastosta annetun lain (530/2025) kanssa.

Valtion yhteinen asiakaspalvelutoiminta nykytilassaan

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen tavoitteena on vuoden 2030 loppuun mennessä koota valtion käyntiasiointi yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, joissa on myös kuntien ja soveltuvin osin hyvinvointialueiden palveluita. Lisäksi tavoitteena

on tiivistää toimitiloja valtion toimitilastrategian[1] mukaisesti siten, että 25 % valtion henkilöstöstä työskentelisi virastojen ja laitosten yhteiskäyttötiloissa. Toimitilojen tiivistäminen ja tilojen yhteiskäyttöisyys koskevat myös valtion viranomaisten asiakaspalvelutiloja.

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus on käynnistynyt vuonna 2021. Tavoitteiden saavuttamiseksi on jo luotu yhteisen asiakaspalvelun malli ja suunniteltu yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamista maakunnan liittojen johdolla sekä avattu seitsemän yhteistä asiakaspalvelupistettä, joita kutsutaan nykyisin Suomi-pisteiksi. Näissä Suomi-pisteissä tavoitellaan valtion yhteistä palveluvalikoimaa ja yhteisen mallin mukaista palvelua.

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus on toistaiseksi toiminut julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (223/2007, *yhteispalvelulaki*) puitteissa siten, että yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistuvat viranomaiset ovat tehneet yhteispalvelusopimuksen yhden yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivan viranomaisen kanssa. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus on organisoitu työryhmiin ja ohjausryhmään, johon kuuluvat uudistukseen osallistuvien valtion viranomaisten edustajat.

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen tavoitteita on pyritty edistämään valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain (728/2021) 3 §:ssä tarkoitetun hallituskauden suunnitelman avulla. Pykälän mukaan valtioneuvosto laatii toimikautensa ajaksi suunnitelman 2 §:ssä säädettyjen tavoitteiden toteuttamiseksi. Suunnitelma perustuu hallinnonalarajat ylittävälle kokonaiskuvalle valtion palveluiden tarpeen ja saatavuuden sekä yksiköiden ja toimintojen sijoittumisen tilasta. Valtioneuvosto hyväksyi 27.3.2024 (valtioneuvoston päätös VM/2024/45) valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen valtakunnallisen suunnitelman 2024–2027.[2] Voimassa olevan suunnitelman mukaan valtionhallinnon palveluita annetaan monikanavaisesti ensisijaisena palvelukanavana kattavat ja helppokäyttöiset digitaaliset palvelut, joita käyntiasiointi ja puhelinasiointi täydentävät. Suunnitelman palveluiden sijoittamista koskevan tavoitteen mukaan valtion käyntiasiointi kootaan yhteisiin palvelupisteisiin vuoteen 2030 mennessä siten, että väestöllä on pääsääntöisesti enintään tunnin etäisyys yhteisiin palvelupisteisiin tieverkkoa pitkin.

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen toimeenpano on vaikeutunut velvoittavan sääntelyn puuttuessa. Uudistuksessa ovat mukana aluehallintovirastot (1.1.2026 alkaen Lupa- ja valvontavirasto), Digi- ja väestötietovirasto, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (1.1.2026 alkaen elinvoimakeskukset),

[1] Valtioneuvoston periaatepäätös VN/2650/2021

[2] file:///C:/Users/03059773/Downloads/suunnitelma_final_2024_03_22%20(21).pdf

Maahanmuuttovirasto, Maanmittauslaitos, Oikeuspalveluvirasto, poliisin lupahallinto, Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimistot, Ulosottolaitos ja Verohallinto. Lisäksi uudistuksessa on mukana Kela. Kaikki hankkeeseen osallistuvat viranomaiset eivät kuitenkaan tarjoa palveluaan kaikissa Suomi-pisteissä eikä kaikissa Suomi-pisteissä ole kaikkien osallistuvien viranomaisten asioissa annettavaa yhteistä asiakaspalvelua (*palveluneuvonta*). Suomi-pisteet eivät viranomaisyhteistyön pohjalta toimi riittävän yhdenmukaisella tavalla.

Velvoittavaa sääntelyä tarvitaan, jotta vuoteen 2030 mennessä saavutettaisiin koko maan kattava yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko ja pääsääntöinen enintään tunnin asiointietäisyys verkkoon kuuluvaan yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen, Suomi-pisteeseen. Tarvitaan myös yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen vaihtoehtoisia tapoja, jotta Suomi-pisteissä voitaisiin varmistaa yhteisen asiakaspalvelun saatavuus eli ihmisen antama avustava asiakaspalvelu. Käyntiasiointimahdollisuuden ja asiakaspalvelun turvaaminen kustannustehokkain yhteisin asiakaspalvelupistein koko maassa on muodostunut entistä tärkeämmäksi tavoitteeksi tilanteessa, jossa valtion viranomaisten omia toimipaikkaverkkoja ja asiakaspalvelua supistetaan säästösyistä. Yhteisistä asiakaspalvelupisteistä ei ole tarkoitus muodostaa kylmäasemia, jotka tarjoaisivat ainoastaan laitteistoja, joilla asiakas voisi osatessaan ottaa yhteyttä eri viranomaisiin.

Esityksen keskeinen sisältö

Esitys koskee valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan organisoimista viranomaisten kesken. Se ei luo hallinnossa asioiville uudenlaisia oikeuksia viranomaisten palveluihin pääsystä, mutta varmistaa osaltaan sitä, että valtioneuvoston asetuksella tarkemmin säädettävissä viranomaisissa ja niiden asetuksella tarkemmin säädettävissä palveluissa toteutuu hallintolain (434/2003) 7 §:ssä säädetty hyvään hallintoon kuuluva palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus. Palveluperiaate edellyttää lähtökohtaisesti, että hallinnossa asiointi on helppoa ja että hallinnossa asioivalla on mahdollisuus valita asiointinsa keino. Hallitusohjelman mukaan Suomi siirtyy asteittain digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaisasiointikanavana. Samalla kuitenkin palveluiden saatavuutta kehitetään erilaisten käyttäjäryhmien tarpeet huomioiden ja väestön perusoikeuksien yhdenvertainen toteutuminen varmistaen.

Määritelmät (1, 2 a §)

Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annettuun lakiin (728/2021, *palvelulaki*) lisättäisiin lain tarkoitusta ja soveltamisalaa koskeva säännös (1 §) ja yhteisen asiakaspalvelupisteen määritelmää koskeva pykälä (2 a §). Yhteisen asiakaspalvelupisteen

määritelmässä huomioitaisiin se, että valtion yhteistä asiakaspalvelua valtion yhteisen mallin mukaisella tavalla voidaan antaa myös muun julkisen hallinnon viranomaisen toimitiloissa, esimerkiksi kunnan hallussa olevissa toimitiloissa. Valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostama verkko rakentuisi suurista valtion viranomaisten yhteiskäyttöisistä toimisto- ja asiakaspalvelutilojen yhdistelmistä, joita täydentäisi tavoitteiden saavuttamiseksi riittävä määrä pienempiä yhteisiä asiakaspalvelupisteitä. Pienemmissä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä esimerkiksi kunta hoitaisi yhteispalvelusopimuksen nojalla yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–5 ja 7 kohdassa tarkoitettuja asiakaspalvelutehtäviä (yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä) valtion viranomaisten asioissa.

Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan keskeiset elementit ovat osallistumisvelvollisuus, yhteinen asiakaspalvelu, valtion yhteisen asiakaspalvelun malli sekä yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen vaihtoehtoiset keinot ja yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausjärjestelmä.

Osallistumisvelvollisuus (2 c §)

Valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettavan palveluvalikoiman riittävä yhdenmukaisuus varmistettaisiin säätämällä valtion viranomaisten osallistumisvelvollisuudesta (2 b §). Pykälässä säädettäisiin osallistumisvelvollisuuden yleisistä perusteista. Valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin tarkemmin niistä viranomaisista, joita osallistumisvelvollisuus koskisi ja niistä palveluista, joita viranomaisen osallistumisvelvollisuus koskisi. Käytännössä osallistumisvelvolliset viranomaiset ja ne palvelut, joita osallistumisvelvollisuus koskisi, nimettäisiin valtioneuvoston asetuksella.

Osallistumisvelvollinen viranomainen voisi täyttää velvollisuutensa kahdella eri tavalla, sijoittamalla yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen omaa henkilöstöään tai tarjoamalla vähintään hallintolain 8 §:ssä tarkoitettua neuvontaa henkilökohtaisena asiakaspalveluna yhteisen etäpalveluratkaisun avulla. Säännös turvaisi kustannustehokkaalla tavalla Suomi-pisteiden palveluvalikoiman yhdenmukaisuutta ja sitä, että yhteiset asiakaspalvelupisteet eivät muodostuisi itsepalvelupisteiksi.

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettaisiin kunkin osallistuvan toimivaltaisen viranomaisen vähimmäispalveluna neuvontaa. Viranomaisia kannustettaisiin jatkossakin asiakastarpeiden mukaisesti ja vapaaehtoispohjalta tarjoamaan muitakin palveluitaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Muiden palveluiden laajuus vaihtelee nykyisin toimivissa Suomi-pisteissä ja ehdotetun sääntelyn puitteissakin.

Lisäksi osallistumisvelvollisuuteen sisältyisi velvollisuus osallistua yhteisen asiakaspalvelun kustannuksiin. Yhteisellä asiakaspalvelulla tarkoitettaisiin yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–5 ja 7 kohdan mukaisia

asiakaspalvelutehtäviä lukuun ottamatta poliisille toimitettavien löytötavaroiden vastaanottamista. Yhteisenä asiakaspalveluna hoidettavat tehtävät ovat seuraavat:

1) asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen ja varmentaminen;

2) toimeksiantajan verkko- ja puhelinpalvelujen käytön neuvonta ja tuki;

3) teknisen käyttöyhteyden avulla järjestettävää toimeksiantajan antamaa asiakaspalvelua koskevien ajanvarausten vastaanottaminen sekä käyttöyhteyden luominen toimeksiantajaan ja palvelun käytön neuvonta ja tuki;

4) toimeksiantajalle tarkoitettujen ilmoitusten, hakemusten ja muiden asiakirjojen vastaanottaminen ja välittäminen toimeksiantajalle sekä poliisille toimitettavien löytötavaroiden vastaanottaminen;

5) toimeksiantajan toimituskirjojen ja muiden asiakirjojen luovuttaminen sekä hallintolain (434/2003) 60 §:n 2 momentissa tarkoitettu asiakirjojen tiedoksianto; ja

7) edellä mainittuihin palvelutehtäviin liittyvät asiakaspalvelun tukitoiminnot sekä välittömästi näihin palvelutehtäviin liittyvä tekninen ohjaus, tiedon välittäminen ja tiedottaminen.

Yhteisen asiakaspalvelun kustannukset jaetaan osallistumisvelvollisten viranomaisten kesken ja Lupa- ja valvontavirasto laskuttaa viranomaisia yhteisestä asiakaspalvelusta. (2 c § 3 mom.)

Yhteisen asiakaspalvelun järjestämisen vaihtoehdot; yhteispalvelusopimus, Lupa- ja valvontaviraston ostopalveluna tai omana työnään tuottama yhteinen asiakaspalvelu (2 c, 2 e §)

Esityksessä ehdotetaan, että yhteiset asiakaspalvelutehtävät voitaisiin hoitaa kolmella eri tavalla. Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivat viranomaiset voisivat tehdä yhteisistä asiakaspalvelutehtävistä yhteispalvelulaissa tarkoitetun yhteispalvelusopimuksen tai yhteiset asiakaspalvelutehtävät voidaan hoitaa Lupa- ja valvontaviraston tuottamana palveluna. (2 c §) Lupa- ja valvontavirasto voisi tuottaa yhteistä asiakaspalvelua omana työnään tai ostopalveluna. (2 e § 1 mom.) Yhteisen asiakaspalvelun tuottamisen tavan linjaa osallistumisvelvollisten viranomaisten muodostama valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä (3 a § 2 mom. 3 kohta). Myös palvelulain 3 §:ssä tarkoitetussa valtioneuvoston hallituskaudeksi hyväksymässä valtakunnallisessa valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen suunnitelmassa voidaan ohjata strategisesti palveluiden järjestämistä.

Yhteiset asiakaspalvelutehtävät ovat osa jokaisen viranomaisen julkista hallintotehtävää mutta luonteeltaan teknisiä ja julkista hallintotehtävää avustavia tehtäviä. Muun muassa yhteisenä asiakaspalveluna hoidettava neuvonta sisältyy

hallintolain 8 §:ssä tarkoitettuun hallintoasian hoitamiseen liittyvään neuvontaan, mutta koskee eri palvelukanavien käytön teknistä tukea, ajanvarausjärjestelmien käyttöä ja etäpalvelulaitteiston käyttöä. Esityksessä esitetään, että yhteisessä asiakaspalvelupisteessä hoidettavat yhteiset asiakaspalvelutehtävät (yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–5 kohdan ja 7 kohdan mukaiset tehtävät lukuun ottamatta poliisille toimitettavien löytötavaroiden vastaanottamista) ja tarvittaessa kaikki 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitetut tehtävät voidaan antaa yksityiselle palveluntuottajalle. Ulkoistettavissa olevat tehtävät kattaisivat 2 c §:n 2 momentissa tarkoitettua yhteistä asiakaspalvelua laajemman yhteispalvelulaissa tarkoitettuja tehtäviä koskevan piirin, koska yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistuvat viranomaiset voisivat tarvittaessa tuoda yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistumisvelvollisuutta laajemmin omia palveluitaan.

Ostopalvelun järjestäminen olisi käytännössä kustannustehokasta vain, jos kaikkien osallistuvien viranomaisten ja niiden kaikkien palveluvalikoimaan kuuluvien palvelujen avustavat asiakaspalvelutehtävät olisivat hoidettavissa ostopalveluna. Esityksen 2 g §:n säännöksestä seuraisi, että yhteisessä asiakaspalvelupisteessä asioivan kannalta oikeusvaikutukset olisivat samat riippumatta siitä, millä tavoin yhteinen asiakaspalvelu olisi järjestetty. Vaikka valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskevat säännökset eivät velvoittaisi Kansaneläkelaitosta, kuntia ja hyvinvointialueita, myös niillä olisi mahdollisuus tarjota asiakaspalveluaan valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ja hyödyntää Lupa- ja valvontaviraston ostopalveluna tuottamaa yhteistä asiakaspalvelua. Yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoitaminen ostopalveluna koskisi kaikkia valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivia viranomaisia hallinnon tasosta riippumatta.

Valtion yhteisen asiakaspalvelun malli (2 f §)

Esityksessä ehdotetaan, että valtion yhteisen asiakaspalvelun mallista säädettäisiin laissa esimerkinomaisesti ja valtioneuvostolle annettaisiin asetuksenantovaltuus. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden toiminnan yhdenmukaisuudesta pyritään nykyisin huolehtimaan yhteisin ohjein ja käsikirjoin. Toimeenpanon varmistamiseksi voi kuitenkin olla tarpeen, että mallin keskeisistä elementeistä kuten aukioloajoista, niiden vähimmäistasosta tai muista yhtenäistä toimintaa edistävistä ratkaisuista säädettäisiin valtioneuvoston asetuksella.

Lupa- ja valvontaviraston tehtävät yhteisessä asiakaspalvelutoiminnassa (3 b §)

Lupa- ja valvontaviraston tehtävä valtion yhteisessä asiakaspalvelutoiminnassa olisi keskeinen. Lupa- ja valvontavirastoa edeltävillä aluehallintovirastoilla on Etelä-Suomen aluehallintovirastoon keskitetty yhteispalvelulaissa tarkoitettu yhteispalvelusopimuksia koskevan rekisterin ylläpitotehtävä sekä yhteispalvelun ja siihen osallistuvien valtion viranomaisten yhteistyön valtakunnallinen kehittämistehtävä. Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan suunnittelua,

kehittämistä, koordinaatiota ja seurantaa koskevien tehtävien kokonaisuus sekä yhteistyö- ja yhteensovittamistehtävät muiden julkisen hallinnon viranomaisten kanssa liittyvät aluehallintovirastoista Lupa- ja valvontavirastoon siirtyviin tehtäviin. Ehdotettu tehtävä olisi kuitenkin aluehallintovirastojen nykyistä tehtävää laajempi.

Tehtävä olisi laajempi ensinnäkin siksi, että se koskisi koko julkisen hallinnon kenttää. Yhteisistä asiakaspalvelupisteistä on tarkoitus rakentaa vahvoja julkisen hallinnon palvelukeskittymiä. Valtakunnallisen valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen suunnitelman 2024–2027 tavoitteena on, että yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjotaan mahdollisimman laajasti myös Kelan, kuntien ja soveltuvia hyvinvointialueiden palveluja.
Lupa- ja valvontavirastolla olisi velvollisuus kuulla säännöllisesti muita julkisen hallinnon viranomaisia kuin ohjausryhmään kuuluvia viranomaisia ja muita valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ja julkisen hallinnon yhteispalvelun keskeisiä sidosryhmiä. (3 b §:n 3 mom.) Kuulemisvelvollisuus johtaisi päällekkäiseen työhön yhteispalvelulain 10 a §:n 3 momentissa tarkoitetun yhteispalvelun neuvottelukunnan työn kanssa. Tästä syystä esitetään, että yhteispalvelulain 10 a §:n 3 momentti kumottaisiin.

Lupa- ja valvontavirasto suunnittelisi ja kehittäisi valtion yhteisen asiakaspalvelun mallia ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamista yhteistyössä Senaatti-kiinteistöt-liikelaitoksen, Valtorin ja yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivien viranomaisten kanssa. Käytännössä palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa tehtävä asiakaspalvelupisteiden sijoittamista koskeva suunnittelutyö etenee alueellisesti maakunnan liittojen johdolla siten, että viimeistäkin kolmea maakuntaa koskevat suunnitelmat valmistuvat vuoden 2026 loppuun mennessä.

Lupa- ja valvontavirasto kehittäisi ja ylläpitäisi asiakaspalvelun antamisen kannalta tärkeää yhteistä etäpalveluratkaisua, tuottaisi tarvittaessa yhteistä asiakaspalvelua kilpailuttamalla yksityisiä palveluntuottajia tai omana työnään ja asettaisi valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmässä päätettävien asioiden valmisteluryhmät.

Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjaus (3 ja 3 a §)

Palvelulaissa säädettäisiin valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmästä. Ohjausryhmän muodostaisivat osallistumisvelvolliset viranomaiset ja sen puheenjohtajana toimisi Lupa- ja valvontaviraston edustaja. Ohjausryhmän asettaisi valtioneuvosto neljäksi vuodeksi.

Ohjausryhmän tehtävistä säädettäisiin 3 a §:ssä. Ohjausryhmä päättäisi valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan mallista, yhteisen asiakaspalvelupisteiden sijoittamisesta, keskeisistä linjauksista ja voisi myöntää osallistumisvelvolliselle viranomaiselle asiakaspalvelupistettä koskevan poikkeuksen osallistumisvelvollisuudesta (3 a § 2 mom. 5 kohta). Ohjausryhmä hyväksyy

yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoidon tuottamista, laadun määrittämistä ja valvontaa koskevat linjaukset ja voisi valtuuttaa Lupa- valvontaviraston hankkimaan yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoidon ostopalveluna. Valtioneuvostolle annettaisiin asetuksenantovaltuus koskien ohjausryhmän kokoonpanon, tehtävien ja ohjausryhmän käsittelyn tarkempia säännöksiä.

Ohjausryhmä tekisi päätöksensä yksimielisesti. Jos yksimielisyyteen ei päästäisi, valtiovarainministeriö ratkaisisi asian. Palvelulain voimassa olevassa 4 §:ssä tarkoitetulla palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittumisen yhteistyöryhmällä olisi yhteensovittava tehtävä pyrittäessä yksimielisyyteen osallistumisvelvollisten viranomaisten kesken.

Valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa ohjattaisiin strategisella tasolla palvelulain 3 §:ssä säädetyssä valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen suunnitelmassa, jonka valtioneuvosto hyväksyy hallituskaudeksi.

Sääntelyn voimaantulo, ohjausryhmän toimivallan alkaminen ja asiakaspalvelupistekohtaisen osallistumisvelvollisuuden alkaminen

Sääntely on tarkoitettu tulemaan voimaan 1.1.2026, kun laki Lupa- ja valvontavirastosta (530/2025) tulee voimaan ja viraston toiminta alkaa. Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmän toimivalta alkaisi kuitenkin 1.2.2027. Siihen asti valtion yhteisen asiakaspalvelutehtävän ohjausryhmän päätettäväksi käsiteltäviä asioita hoidettaisiin viranomaisyhteistyössä palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen ohjausryhmässä.

Valtioneuvoston asetuksella tarkemmin säädettävien viranomaisten osallistumisvelvollisuus kuhunkin yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen alkaa kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun ohjausryhmä on hyväksynyt päätöksen asiakaspalvelupisteen sijoittamisesta. (2 b§ 2 mom.) Yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostama verkko rakentuu vähitellen vuoden 2030 loppuun mennessä. Käytännössä asiakaspalvelupisteen avaamiseen vaikuttavat muun muassa valtion yhteisen mallin mukaisten tilojen ja vaadittavan tekniikan valmistuminen ja muuttojärjestelyt.

Muuta

Viranomaiset toimivat yhteisissä asiakaspalvelupisteissä viranomaisen erillisyyden periaatteen mukaisesti, eikä yhteinen asiakaspalvelupiste tai valtion yhteinen asiakaspalvelutoiminta muodosta uutta viranomaista. Yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitavilla ei ole pääsyä yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivien viranomaisten muihin kuin julkisiin tietoihin. Yhteistä asiakaspalvelutehtävää hoitava palveluneuvoja tukee asiakasta asiakkaan asian hoitamisessa kunkin viranomaisen palvelukanavissa eikä käsittelisi henkilötietoja yleisessä tietosuoja-asetuksessa EU 2016/680

tarkoitetussa merkityksessä. Palvelulain 2 d §:ssä säädettäisiin henkilötietojen ja salassa pidettävien tietojen käsittelystä yhteisessä asiakaspalvelupisteessä.

Palvelulain 5 d §:ään lisättäisiin viranomaisille velvollisuus tiedottaa tehokkaasti asiakaspalveluistaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Sama tiedottamisvelvollisuus koskisi viranomaiskohtaiseen palveluverkkoon kuuluvia asiakaspalvelupisteitä ja valtion yhteisiä asiakaspalvelupisteitä.

Valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskevalla sääntelyllä ei lakkautettaisi nykymuotoista yhteispalvelulakiin perustuvaa yhteispalvelua julkisen hallinnon toimijoiden kesken. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden eli Suomi-pisteiden lisäksi jatkossakin olisi täydentäviä pieniä asiointipisteitä, joissa tarjottaisiin Suomi-pisteiden palveluja suppeampia palveluja tai joissa palvelua ei tarjottaisi valtion yhteisen mallin mukaisella tavalla.

Elina Isoksela

Lainsäädäntöneuvos

Jakelu

Eduskunnan hallintovaliokunta