VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

HE 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.

ELINA ISOKSELA, LAINSÄÄDÄNTÖNEUVOS
HALLINTOVALIOKUNTA 14.10.2025

Esityksen tavoite

- Muodostaa **säädöspohjan** valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta **valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen** linjausten toimeenpanemiseksi
    - **Palvelut kootaan yhteisiin palvelupisteisiin, joista on saatavilla valtion palveluiden lisäksi myös kuntien ja soveltuvin osin hyvinvointialueiden palveluita ->** Valtionhallinnon viranomaisten omat käyntiasiointipisteet korvaantuvat yhteisillä asiakaspalvelupisteillä
    - **Valtion tilankäyttöä tiivistetään siirtymällä yhteisiin työympäristöihin** valtion toimitilastrategian linjausten mukaisesti (valtioneuvoston periaatepäätös 16.12.21) -> tavoitteena 50 miljoonaa euron säästö vuositasolla vuoden 2030 loppuun mennessä
    - **Palvelutason parantaminen, palvelujen yhdenvertainen saanti ja digituen varmistaminen**
- Valtion yhteinen asiakaspalvelutoiminta **turvaa valtakunnallisesti käyntiasioinnin vähimmäistason ja asianmukaisen palvelun** käytettävissä olevien varojen puitteissa kokoamalla eri viranomaisten asiakaspalveluja
- **Liittyy valtion aluehallinnon uudistukseen**. Lupa- ja valvontavirastolle keskeinen tehtävä valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan kehittämisessä ja koordinaatiossa
- Valtion yhteisellä asiakaspalvelutoiminnalla tarkoitetaan **viranomaisyhteistyössä järjestettyä mallin mukaista asiakaspalvelua valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä** sekä toiminnan suunnittelun, toimeenpanon, seurannan ja ohjauksen järjestämistä
- Valtion yhteiset asiakaspalvelupisteet eivät ole ”kylmäasemia”. Niissä on yhteistä asiakaspalvelua eli palveluneuvojia, jotka hoitavat avustavia asiakaspalvelutehtäviä

Keskeiset ehdotukset

Osallistumisvelvollisuuden kohdistuminen (2 b § ja valtioneuvoston asetus)

- Perussäännös osallistumisvelvollisuudesta laissa. Palvelut ovat merkityksellisiä perusoikeuksien toteutumisen kannalta tai palveluissa tai osassa niitä on merkittävästi tai jatkuvasti käyntiasiointia tai käyntiasiointi viranomaisen palveluissa on asiakkaille tai osalle asiakkaista välttämätöntä.
- Osallistumisvelvolliset viranomaiset säädetään tarkemmin (nimetään) valtioneuvoston asetuksella
- Valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin palvelu- ja toimitilaverkkohankkeeseen nyt osallistuville jatkossa velvollisuus osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.

Osallistumisvelvollisuuden sisältö (2 c § Osallistumisvelvollisen viranomaisen asiakaspalvelu ja yhteinen asiakaspalvelu)

- Velvollisuus tarjota hallintolaissa tarkoitettua neuvontaa läsnä tai etänä
- Viranomaisen palveluissa tulee olla yhteistä asiakaspalvelua (yp-lain 6 §:n 1 mom. 1-5 ja 7 kohdan mukaiset avustavat asiakaspalvelutehtävät)*
- Viranomaisen tulee osallistua yhteisen asiakaspalvelun kustannuksiin
- Lisäksi viranomainen voi tarjota muuta asiakaspalveluaan.
- Valtioneuvoston asetuksella palvelu- ja toimitilaverkkohankkeeseen osallistuvat 10 valtion viranomaista säädettäisiin osallistumisvelvollisiksi
    - Aluehallintovirastot (Lupa- ja valvontavirasto) - Digi- ja väestötietovirasto - ELY-keskukset (elinvoimakeskukset) - Maahanmuuttovirasto - Maanmittauslaitos – Oikeuspalveluvirasto - Poliisin lupahallinto - Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimistot - Ulosottolaitos - Verohallinto

Uudistuksessa ensisijaisesti valtion puolelta mukana

Aluehallintovirasto

MML MAANMITTAUSLAITOS

DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

OIKEUSPALVELUVIRASTO
RÄTTSTJÄNSTVERKET

Ulosottolaitos
Utsökningsverket

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

RISE
RIKOSSEURAAMUSLAITOS
BROTTSPÅFÖLJDSMYNDIGHETEN

VERO SKATT

Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service

Kela *

POLIISI *

* Poliisin lupahallinto

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Keskeiset yhteistyökumppanit:
Senaatti-kiinteistöt ja Valtori

* Kelan osalta tarkastellaan erityisesti mahdollisuuksia koota käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin

Yhteisten asiakaspalvelun järjestäminen (2 c § 2 mom. ja 2 e §)

- Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivat viranomaiset voivat tehdä yhteispalvelusopimuksen yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta viranomaisyhteistyössä
- Lupa- ja valvontavirasto voi tuottaa yhteisen asiakaspalvelun ostopalveluna siten, että yksityinen palveluntuottaja tarvittaessa alihankkijoineen hoitaa yhteiset asiakaspalvelutehtävät (kokonaishankinta yhteisten asiakaspalvelutehtävien ja aulapalvelutehtävien kilpailuttamiseksi hankintayhteistyössä Senaatin kanssa myös mahdollinen).
- Lupa- ja valvontavirasto voi hoitaa yhteiset asiakaspalvelutehtävät omana työnään

- Valtioneuvosto voi halutessaan linjata ostopalvelun käyttöä hallituskaudeksi hyväksyttävässä valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen suunnitelmassa
- Valtion yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmä hyväksyy yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoidon tuottamista koskevat linjaukset ja voi valtuuttaa Lupa- ja valvontaviraston hankkimaan yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoidon (3 a § 2 mom. 3 ja 4 kohta)
- Lupa- ja valvontavirasto laskuttaa yhteisestä asiakaspalvelusta osallistumisvelvollisia viranomaisia (2 c § 3 mom.)

Asiakaspalvelutoiminnan ohjaus

- Strategisella tasolla asiakaspalvelutoimintaa ohjaa hallituskaudeksi laadittava valtioneuvoston suunnitelma valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisesta – strategian tarkkuustaso voi vaihdella valtioneuvoston toiveiden mukaisella tavalla. (3 § 1 mom.)
  - Valtioneuvosto 27.3.2024 hyväksynyt suunnitelman valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisesta. Suunnitelmassa linjatun palveluverkkokriteerin mukaan yhteiset asiakaspalvelupisteet sijoitetaan siten, että ihmisillä on niihin pääsääntöisesti enintään tunnin asiointietäisyys tieverkkoa pitkin. -> Osallistumisvelvollisuus varmistaa tämän toteutumista
- Asiakaspalvelupisteiden sijoittamisesta ja asiakaspalvelun mallista ja muista keskeisistä linjauksista päättää valtion asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä yksimielisesti (osallistumisvelvolliset viranomaiset + Lupa- ja valvontavirasto pj) (3 a § 2 mom.)
  - Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen yhteistyöryhmälle käsittelytehtävä asioissa, joissa ohjausryhmä ei pääse yksimielisyyteen. Valtiovarainministeriö ratkaisee asiat, joista ei päästä yksimielisyyteen.(3 a § 3 mom.)

Osallistumisvelvollisuudesta poikkeaminen (3 a § 2 mom. 5 kohta)

- Yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmä voi myöntää osallistumisvelvolliselle viranomaisen poikkeuksen velvollisuudesta osallistua yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen (asiakaspalvelupistekohtainen poikkeus)
- Jos viranomaisen asiointipaikka sijaitsee riittävän lähellä yhteistä asiakaspalvelupistettä tai yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ei ole asiointia viranomaisen asioissa tai asiointi on loppunut tai erittäin vähäistä

Henkilötietojen ja salassa pidettävien tietojen käsittely yhteisissä asiakaspalvelupisteissä (2 d §)

- Yhteiset asiakaspalvelupisteet eivät muodosta uutta viranomaista. Kukin toimivaltainen viranomainen toimii niissä itseään koskevan sääntelyn puitteissa. Palveluneuvojat eivät käsittele salassa pidettäviä tietoja tai henkilötietoja. Jos asiakkaan tiedot voivat palvelutapahtuman yhteydessä näkyä palveluneuvojalle, palveluneuvoja pyytää asiakkaalta lupaa jatkaa neuvontaa näiden tietojen näkyessä esimerkiksi annettaessa digitukea. Yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitavat voivat käsitellä salassa pidettävää tietoa ja henkilötietoja vain asiakkaan suostumuksella. Jos asiakas ei halua antaa suostumustaan, hänet ohjataan asiassaan toimivaltaisen viranomaisen antamaan neuvontaan. Toimivaltaisella viranomaisella on sääntelyynsä perustuva oikeus käsitellä asianomaisia tietoja.

Yhteisen asiakaspalvelutoiminnan kehittäminen ja koordinaatio: Lupa- ja valvontavirasto (3 b §)

- Suunnittelee ja kehittää valtion yhteistä käyntiasiointiverkkoa ja yhteisen asiakaspalvelun mallia yhdessä osallistuvien viranomaisten, Senaatin ja Valtorin kanssa
- Sovittaa yhteen viranomaisten välistä yhteistyötä ja edistää valtion käyntiasiointiverkon järjestämistä viranomaisyhteistyössä
- Tukee ja ohjaa yhteisiä asiakaspalvelupisteitä mallin mukaisessa toiminnassa
- Hoitaa valtion yhteisen asiakaspalvelun yhteiset/valtakunnalliset tehtävät kuten yhteisen etäpalveluratkaisun ylläpito, valtakunnallinen viestintä
- Ylläpitää tilannekuvaa ja tuottaa seurantatietoa valtion palvelutarpeista, valtion yhteisen asiakaspalvelun saatavuudesta ja käyntiasiointiverkosta
- Kuulee säännöllisesti valtion käyntiasiointiverkkoon osallistuvia ja muita viranomaisia sekä julkisen hallinnon yhteispalvelun keskeisiä sidosryhmiä
- Valvoo ostopalvelun tuottajan ja sen alihankkijan toimintaa

+ Yhteispalvelulaissa tarkoitettu yhteispalvelun neuvottelukunta lakkautettaisiin, koska Lupa- ja valvontaviraston kattava ja säännöllinen sidosryhmien kuulemisvelvollisuus korvaisi neuvottelukunnan

Ensimmäiset Suomi-pisteet

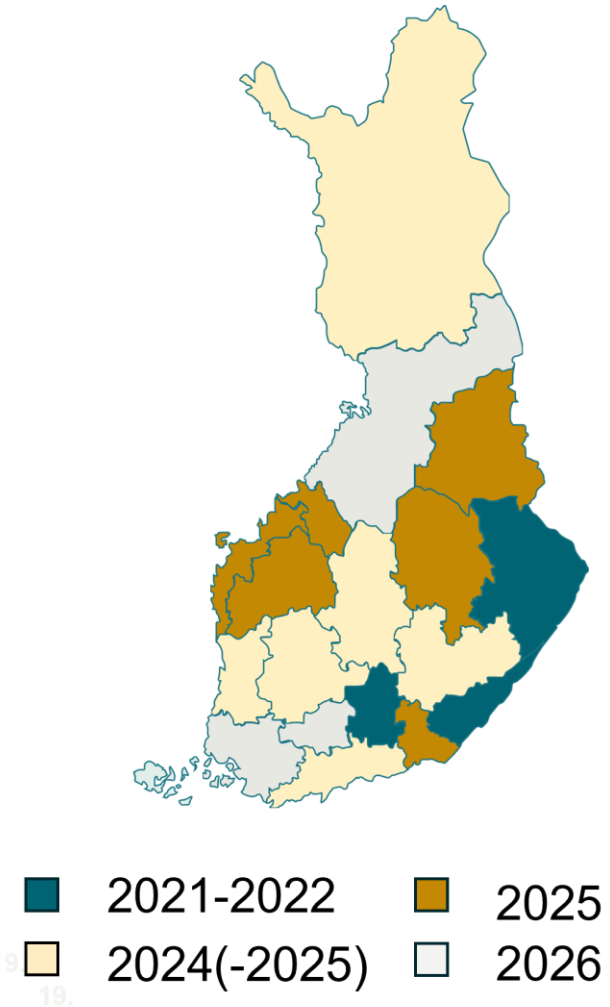
- Ensimmäiset palveluvalikoimaltaan ja palvelumalliltaan suppeammat Suomi-pisteet ovat jo täällä:
  - Lahti, Lappeenranta, Pori, Joensuu (2023)
  - Kouvola (2024)
  - Jyväskylä, Turku (2025)
- Suomi-pisteiden verkon rakentaminen jatkuu koko 2020-luvun
- Suunnitelmat koko valtakunnan osalta valmistuvat vuoden 2026 aikana



Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen suunnittelun eteneminen alueilla

- Uudistus etenee maakunnittain ja yksittäisten toimitilahankkeiden kautta hyödyntäen alueellisia suunnitelmia ja valtakunnallisia konsepteja

- Ensimmäisten maakuntien alueelliset suunnitelmat hyväksytty 2022 (Etelä-Karjala, Pohjois-Karjala, Päijät-Häme)
- Etelä-Savon, Keski-Suomen, Pirkanmaan ja Satakunnan suunnitelmat hyväksytty 2024. Lapin ja Uudenmaan hyväksytty kesällä 2025.
- Vuonna 2025: Etelä-Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa, Kainuu, Kymenlaakso, Pohjois-Savo ja Pohjanmaa
- Viimeiset maakunnat (Kanta-Häme, Pohjois-Pohjanmaa ja Varsinais-Suomi) vuonna 2026



Yhteinen asiakaspalveluverkko

1. **Valtakunnallisten palveluverkkokriteereihin pohjautuvat yhteiset asiakaspalvelupisteet eli Suomi-pisteet**
   - Palveluvalikoimaltaan laaja ja yhtenäinen
   - Tavoitteena koko julkisen hallinnon yhteinen piste
   - Saman katon alle tai kampus-mallilla
   - Valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskeva sääntely
2. **Täydentävät yhteiset käyntiasiointipisteet palvelutarve näkökulmasta**
   - Keskustelussa mm. nykyiset asiointipisteet, liikkuvat palveluratkaisut, pop up –pisteet.
   - Todennäköisesti palveluvalikoimaltaan suppeampia esim. 2-3 viranomaisen muodostamia yhteisiä pisteitä
   - Valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskeva sääntely ei koske

