Eduskunnan hallintovaliokunta
HaV@eduskunta.fi

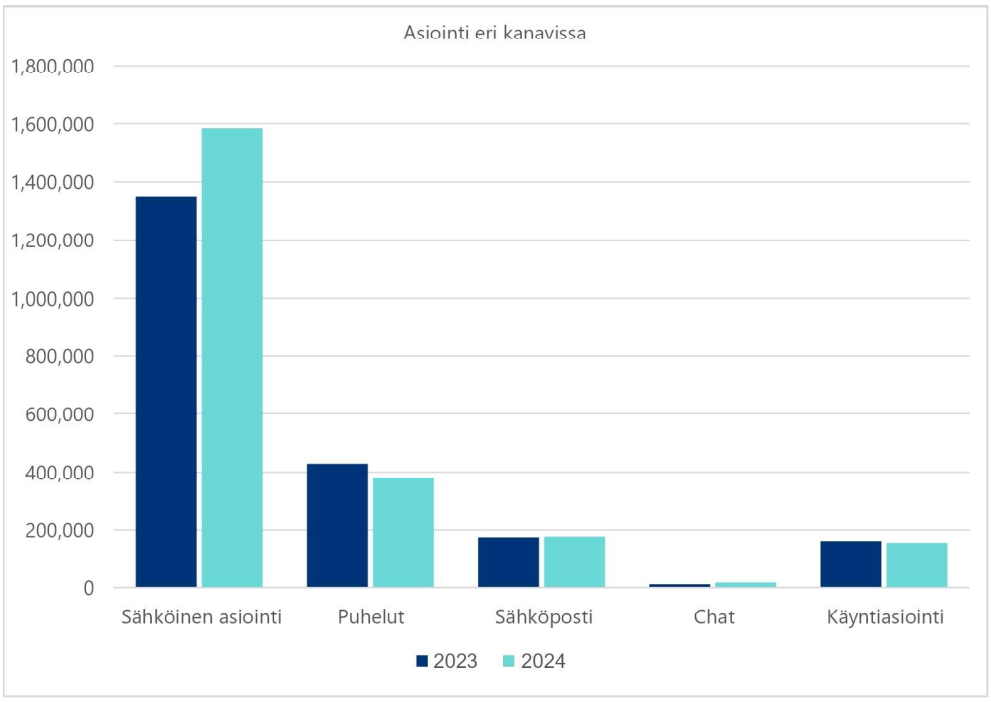
Hallintovaliokunta 17.10.2025 klo 11.45 / HE 122/2025 vp

Asiantuntijalausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta

Digi- ja väestötietovirasto kiittää mahdollisuudesta tulla kuultavaksi Eduskunnan hallintovaliokuntaan ja antaa asiassa asiantuntijalausunto.

Digi- ja väestötietovirasto katsoo, että vapaaehtoinen ja kunkin viraston/laitoksen toimintaympäristöstä sekä palveluista ja tehtävistä lähtevä palvelupiste- ja toimitilasuunnittelu tuottaa parhaimmat lopputulokset. Digi- ja väestötietovirasto on panostanut paljon digitaalisen asioinnin palveluihin viime vuosina. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkosto ei saa kannustaa valitsemaan käyntiasiointia niin, että menetettäisiin digitaaliseen asiointiin tapahtuneen siirtymän hyödyt.

Digi- ja väestötietovirastossa käyntiasioinnin suosio on laskenut jo pitkään suhteessa muihin asiointikanaviin. Vuonna 2024 asioinnista noin 94 prosenttia tapahtui muiden kanavien kautta kuin käyntiasioinnissa. Viime vuoden aikana yli 60 prosenttia kaikesta Digi- ja väestötietoviraston käyntiasioinnista tapahtui Helsingissä. Myös muutoin asiointi keskittyi suuriin kaupunkeihin.



Kuva 1: Henkilöasiakkaiden asiointi eri kanavissa 2023 ja 2024.

Useimmat asiat voi hoitaa puhelimitse ja verkossa. Palvelut, jotka edellyttävät henkilökohtaista käyntiä paikan päällä Digi- ja väestötietovirastossa ovat vihkiminen, tietyt julkisen notaarin palvelut ja ulkomaalaisten rekisteröinti. Näitä palveluita ei voida tuottaa etäpalveluna. Etäpalvelu ei siten toisi lisäarvoa asiakkaalle. Digi- ja väestötietovirasto kannattaakin, että palveluja tuotettaisiin jatkossakin joustavammin siellä, missä kysyntää on, uusien fyysisten palvelupisteiden sijaan ja huomioiden tilapäisten pop up-tilaisuuksien järjestämisen mahdollisuus sesonkiaikoina.

Digi- ja väestötietovirasto ei kannata palvelupistebrändin nimeä, koska asiakkaat löytävät palvelut parhaiten juuri sen viranomaisen, mihin ovat menossa asioimaan. Nimi Suomi-piste voi aiheuttaa sekaannusta Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi-brändin kanssa. Suomi.fi on valtakunnallinen verkkopalvelu, eikä sillä ole yhteyttä fyysisiin asiointipisteisiin.

Kommentit hallituksen esitykseen laiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain (palvelulain) muuttamisesta

2 b § Viranomaisen velvollisuus osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin

Digi- ja väestötietovirasto ei kannata 2 b §:ään säädettävää velvollisuutta tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä eikä 3 momentin mukaista asetuksenantovaltuutta. Asiakaspalvelupisteiden käyttö tulee perustua kunkin viraston omaan harkintaa asiakastarpeiden ja asiakaspalvelun järjestämismallin pohjalta.

2 c § Osallistumisvelvollisen viranomaisen asiakaspalvelu ja yhteinen asiakaspalvelu

Velvollisuus koskee esityksen mukaan kaikkia asiakaspalvelupisteitä, joka tarkoittaa Digi- ja väestötietoviraston käynti-/etäpalvelupisteiden merkittävää lisääntymistä. Viranomaisilla pitää olla enemmän itsenäistä valtaa päättää tarkoituksenmukaisesta sijoittumisesta yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja käynti- ja etäpalvelun järjestämisestä, jotta varmistetaan palveluiden tuottaminen taloudellisesti tehokkaalla tavalla. Vapaaehtoinen ja kunkin viraston toimintaympäristöstä sekä palveluista ja tehtävistä lähtevä palvelupistesuunnittelu tuottaa parhaimmat lopputulokset. Jokainen organisaatio pystyy arvioimaan itsenäisesti asiakaspalvelunsa järjestämismallin ja eri palvelukanavien kokonaisuuden, jolla pystytään vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeisiin sekä asiakkaiden perusoikeuksien turvaamiseen. Pienempien paikkakuntien yhteisissä asiakaspalvelupisteissä asiakaspalvelutehtävät voidaan hoitaa yhteispalvelun avulla ilman viranomaisen omaa henkilöstöä tai etäpalvelua.

Lainsäädäntötasolla ei ole järkevää sitoa käsiä teknisten ratkaisujen osalta ja säätää, että etäpalvelua tarjotaan yhteiskäyttöisen etäpalveluratkaisun välityksellä. Kilpailutetun yhteisen etäpalveluratkaisun pilotointi on vasta alkanut, joten meillä ei ole kokemusta ratkaisun toimivuudesta ja soveltuvuudesta virastoille. Käsien sitominen lainsäädäntötasolla tähän ratkaisuun ei ole järkevää. Lisäksi teknologia ja ratkaisut kehittyvät koko ajan, jolloin lainsäädäntötasolla ei kannata kiinnittyä mihinkään ratkaisuun vaan säilyttää mahdollisuus tehdä muutoksia ratkaisujen osalta joustavasti asiointitarpeiden ja teknologian kehittyessä.

Vielä ei ole selkeää käsitystä siitä, minkä verran kustannuksia yhteisestä etäpalveluratkaisusta tulee viranomaisille aiheutumaan. Uuden yhteiskäyttöisen etäpalveluratkaisun käyttöönotto tarkoittaisi joka tapauksessa Digi- ja väestötietovirastossa merkittäviä uusia kustannuksia. Myös niiden käyttöaste voi jäädä pieneksi, koska asian voi helpommin hoitaa esimerkiksi puhelimitse tai verkossa. Pilottipaikkakunnilla Porvoossa, Imatralla ja Nurmeksessa kysyntä on ollut erittäin vähäistä. Hallituksen esityksen kustannuslaskelmat on laadittu 20 etäpalvelutilan mallilla, mutta valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamisen työssä on esitetty huomattavasti isompia määriä yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ja sitä kautta myös etäpalvelutiloja tulisi todennäköisesti olemaan huomattavasti enemmän.

Yhteisen asiakaspalvelun kustannukset jaetaan valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmässä päätettävällä tavalla osallistumisvelvollisten viranomaisten kesken. Tämä aiheuttaa merkittäviä uusia kustannuksia Digi- ja väestötietovirastolle.

2 f § Valtion yhteisen asiakaspalvelun malli

Palvelulaissa säädettäisiin yhteisen asiakaspalvelun mallin elementeistä, joita olisivat esimerkiksi yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisen toimintamalli, malli yhteisten asiakaspalvelutehtävien ja viranomaisen antaman muun palvelun yhteensovittamisesta yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, yhteispalvelusopimusten ja hankintasopimusten mallit, yhteisten asiakaspalvelupisteiden aukioloaikojen malliratkaisuja, yhteinen visuaalinen ilme ja muut tunnettuutta edistävät ratkaisut.

Digi- ja väestötietoviraston näkemyksen mukaan malli on sinällään kannatettava, mutta siinä ei saa mennä liian yksityiskohtaiseen sääntelyyn. Eri viranomaisilla ja viranomaisten

asiakkailla on erilaiset tarpeet. Esimerkiksi aukioloajat tulisi järjestää palvelujen kysynnän mukaan yhteisen aukiolomalliratkaisun sijaan.

3 a § Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä

Ehdotetun 3 a §:n mukaan perustettaisiin valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä, jonka tehtäväkenttä vaikuttaa Digi- ja väestötietoviraston näkemyksen mukaan varsin laajalta ja yksityiskohtaisesti määritellyltä. Osin tehtävät voivat myös kaventaa virastojen omaa toimivaltaa. On tärkeää, että ohjausryhmän tehtävät määritellään siten, että virastojen oma harkintavalta säilyy erityisesti niissä asioissa, jotka liittyvät niiden ydintoimintaan, resurssien tarkoituksenmukaiseen käyttöön ja asiakastarpeiden huomioimiseen.

Vaikka Lupa- ja valvontaviraston tehtävänä olisi muodostaa tilannekuvaa, tämä ei poista yksittäisten viranomaisten vastuuta selvittää asiakkaidensa palvelutarpeita ja seurata niitä ajantasaisesti. Jokaisella viranomaisella on jatkossakin oltava vastuu siitä, että sen toiminta – mukaan lukien palvelut ja palvelukanavat – on tarkoituksenmukaisesti järjestetty. Viranomaiset tuntevat parhaiten oman toimintansa erityispiirteet sekä asiointi- ja palvelutarpeiden muutokset.

Ehdotetun 3 a §:n 2 momentin 5-kohdassa säädettäisiin edellytyksistä, joiden täyttyessä ohjausryhmä voi tietyin edellytyksin myöntää osallistumisvelvolliselle viranomaiselle asiakaspalvelupistekohtaisen poikkeuksen osallistumisvelvollisuudesta. Poikkeus osallistumisvelvollisuudesta voitaisiin myöntää muun muassa silloin, jos yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ei ole asiointia viranomaisen asioissa tai asiointi on loppunut tai erittäin vähäistä. Sanamuoto on liian tiukka ja tässä taloudellisessa tilanteessa kestämätön peruste. Digi- ja väestötietovirasto katsoo, että sana ”erittäin” tulisi poistaa. Selvempää olisi jättää tämä kunkin toimijan omaan päätäntävaltaan ja viime kädessä Digi- ja väestötietoviraston tapauksessa ohjaavan ministeriön ratkaistavaksi.

Kokonaisarviossa tulee ottaa huomioon viranomaisen tuottamien palveluiden kokonaisvolyymi sekä muut käytettävissä olevat palvelukanavat.

Pekka Rehn
ylijohtaja, Asiakkaat-osasto

Maisa Gynther
johtaja, Henkilöasiakaspalvelu-yksikkö

Asiakirjan sähköinen allekirjoitus
Elektronisk underskrift av dokument
Electronic signature of a document

Asia / Ärende / Case

DVV/V/02285/2025 Hallintovaliokunta perjantai 17.10.2025 klo 11.45 / HE 122/2025 vp / Asiantuntijapyyntö

Asiakirja / Dokument / Document

DVV/V/02285/2025-3 Hallintovaliokunta17102025 HE 122_2025 vp DVV asiantuntijalausunto.docx

Seuraavat henkilöt ovat allekirjoittaneet tämän asiakirjan sähköisesti / Följande personer har undertecknat denna handling elektroniskt / This document has been signed electronically by the following persons:

Signed by:Rehn Pekka 911137806
2025-10-16 10:53:07 EET

Signed by:Gynther Maisa 911539289
2025-10-16 10:54:09 EET