Tomi Flink,
ryhmäpäällikkö, lakiasiat
Senaatti-kiinteistöt
21.10.2025

Senaatti-kiinteistöjen kirjallinen asiantuntijalausunto Eduskunnan hallintovaliokunnalle koskien hallituksen esitystä 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

Näkökulmaa yhteisen asiakaspalvelupisteverkon ja yhteisten työympäristöjen yleisestä synergiahyödystä.

Senaatti-kiinteistöt näkee yhteistä asiakaspalvelupisteverkostoa koskevan uudistuksen kokonaisuutena kannatettavana ja parannuksena nykytilaan. Senaatti-kiinteistöt on rakentanut valtion toimitilastrategian mukaisia yhteistoimistotiloja eli yhteisiä työympäristöjä maakuntien keskuskaupunkeihin. Yhteisissä työympäristöissä on yhteistä asiakaspalvelutoimintaa tukevat yhteiset asiakaspalvelutilat.

Senaatin rooli

Senaatti-kiinteistöt pitää esityksessä olevia huomioita Senaatti-kiinteistöjen asemasta yhteispalvelulain 6 §:n tarkoittamien asiakaspalvelutehtävien osalta oikeina. Senaatti-kiinteistöjen tehtävänä ei ole viranomaisten asiakaspalvelutehtävien tuottaminen eikä se voimassa olevan lainsäädännön nojalla ole mahdollista.

Yhteinen palveluneuvonta ja yhteisen työympäristön aulapalvelutoiminta

Senaatti-kiinteistöt näkee ehdotetun sääntelyn yhteisen asiakaspalvelun tarjoamisvelvollisuudesta yhteisissä asiakaspalvelupisteissä kannatettavana ja nykytilaa selventävänä.

Valtion yhteisten työympäristöjen yhteydessä on jo toiminnassa olevia asiakaspalvelupisteissä, joissa tarjotaan asiakaspalvelua ja neuvontaa. Näiden rajauksista säätäminen yksinkertaistaa ja selventää virastojen ja laitosten sekä Senaatti-kiinteistön välistä yhteistyötä ja tehtäväjakoa.

Senaatti-kiinteistöjen tuottama vartiointi ja aulapalvelu ei voi sisältää viranomaistehtäviä eikä julkisia hallintotehtäviä (Laki Senaatti-kiinteistöistä ja Puolustuskiinteistöistä 2 § 3 mom.) eikä Senaatti-kiinteistöjen alihankkijana toimiva palveluntuottaja voi siten tarjota virastojen ja laitosten lailla säädettyjen neuvontavelvollisuuksien piiriin kuuluvaa kansalaisneuvontaa. Nykytilanteessa yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhteisestä asiakaspalvelua ei ole säädetty minkään viranomaisen vastuulle, minkä vuoksi riskinä

on, että kohdekiinteistön yleistä aulapalvelua tuottavalle Senaatti-kiinteistöjen palveluntuottajalle kohdistuu tosiasiallisesti viranomaisten neuvontavelvollisuuksien piiriin kuuluvia tiedusteluja ja palvelupyyntöjä niin viranomaisten asiakkailta kuin viranomaisilta. Tämä aiheuttaa vastuiden epäselvyyttä sekä riskin myös kansalaisten oikeusturvan sekä hyvän hallinnon kannalta.

Hankintayhteistyö

3 b §:n 2 momenttia koskevissa perusteluissa on tuotu esille mahdollisuus hankintayhteistyöhön Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kanssa. Senaatti-kiinteistöt haluaa jo lainvalmisteluvaiheessa tuoda esille huomiona, että aula- ja vartiointipalvelun sekä yhteispalvelulain 6 §:ssä tarkoitettujen asiakaspalvelutehtävien mahdollisessa yhteishankinnassa on kiinnitettävä riittävästi huomiota näiden tehtävien tuottamiseksi vaadittaviin resursseihin.

Siitäkin huolimatta, että esitetyn lakimuutoksen jälkeen sama palveluntuottaja voisi vastata kaikkien kolmen tehtävän tuottamisesta, edellyttäisi se hyvin todennäköisesti palveluntuottajalta lisäpanostusta yksittäisessä asiakaspalvelupisteessä kulloinkin toimivan henkilöstön määrään nykyiseen verrattuna. Edellä lausutusta huolimatta Senaatti-kiinteistöt näkee, että riittävästi resursoidulla, hyvin valmistellulla ja toteutetulla yhteishankinnalla on mahdollista saavuttaa valtiolle kokonaistaloudellisesta etua sekä parantaa yhteisen asiakaspalvelupisteen yhteydessä toimivan valtion yhteisen työympäristön aula- ja vartiointipalvelun palvelutasoa.

Yhteistyö palvelujen kehittämisessä ja päätöksenteossa

Senaatti-kiinteistöt pitää tärkeänä ja kannatettavana Lupa- ja valvontaviraston ohjausryhmän perustamista ja sen roolia yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkoston päätöksenteko- ja kehityselimenä. On tärkeää luoda keskitetty keskustelu- ja päätöksentekokanava yhteisiä palveluja ja asiakaspalvelua koskevien linjausten tekemiseksi ja toiminnan yhtenäistämiseksi eri viranomaisten ja palvelupisteiden välillä.

Erityisen tärkeänä Senaatti-kiinteistöt näkee sen, että kehittämistyössä ovat mukana Senaatti-kiinteistöjen ja Lupa- ja valvontaviraston ohella myös asiakasvirastot. Ohjausryhmän toiminta luo tarpeita ja näkyvyyttä myös tuleviin tilatarpeisiin, mikä parantaa toiminnan ennakoitavuutta.