17.11.2025

Eduskunnan hallintovaliokunta
hav@eduskunta.fi

Hallintovaliokunta tiistai 18.11.2025 klo 12.15 / HE 122/2025 vp

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; vastine HE 122/2025 vp

Eduskunnan hallintovaliokunta on pyytänyt valtiovarainministeriöltä vastinetta lausunnoista, jotka on annettu valiokunnalle hallituksen esityksen HE 122/2025 vp käsittelyn yhteydessä. Ministeriö toteaa vastineenaan seuraavaa:

Viranomaisista maakuntien liitot, kunnat, Suomen Kuntaliitto, eduskunnan apulaisoikeusasiamies, vanhusasiavaltuutettu sekä haavoittuvassa asemassa olevia ja harvaan asutuilla alueilla olevia asiakasryhmiä edustavat järjestöt pitävät esityksen tavoitetta käyntiasiointimahdollisuuksien turvaamista koko maassa ihmisten yhdenvertaisuuden kannalta tärkeänä ja kannatettavana. Vanhusasiavaltuutettu tuo lausunnossaan esille ikääntyneiden sähköiseen asiointiin liittyvää Tilastokeskuksen ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimustietoa, jonka valossa yli 300 000 ikääntyneen arvioidaan olevan kokonaan vailla digitaitoja. Vanhusasiavaltuutettu kiinnittää lausunnossaan huomiota myös siihen, että digitaitojen puute johtaa helposti siihen, että sellaisetkin iäkkäät henkilöt, jotka aiemmin ovat pystyneet huolehtimaan itse asioidensa hoidosta, joutuvat toisten avun varaan viranomaisasioinnissaan.

Moniheli ry tuo lausunnossaan esille, että asiakas, jolle suomalainen palvelujärjestelmä on uusi, ei välttämättä osaa ohjautua oikeisiin palveluihin tai kuvata tilannettaan digitaalisissa palveluissa. Siten digitaaliset palvelut voivat johtaa haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan putoamiseen pois palvelujen piiristä. Moniheli ry viittaa yhdenvertaisuusperiaatteeseen, joka edellyttää, että jokaisella henkilöllä on todellinen mahdollisuus viranomaispalveluiden käyttöön.

Digitaalisten palvelujen asiakasmäärien kasvu samoin kuin valtiontalouden säästötavoitteet ovat jo pitkään johtaneet siihen, että valtion viranomaiset ovat karsineet toimipaikkaverkkoaan ja vähentäneet asiakaspalvelupisteitään. Valtaosa viranomaisten asiakkaista asioi mieluiten sähköisissä palveluissa jonottamatta ja itse valitseminaan kellonaikoina. Aukioloaikojaan ja toimipaikkaverkostoaan

supistaneet viranomaiset perustelevatkin toimenpiteitään käyntiasioinnin vähenemisellä ja asiakkaiden siirtymisellä sähköisiin asiointikanaviin, puhelinpalveluihin ja esimerkiksi chattiin.

Valtiovarainministeriön alkuvuodesta 2025 virastoille teettämän kyselyn mukaan palvelu- ja toimitilaverkkouudistus 2020-luvulla -hankkeeseen osallistuvien valtion viranomaisten käyntiasiointipisteissä asioi edelleen vuonna 2024 noin 2,5 miljoonaa asiakasta. Asiakasmäärän arvioidaan olevan vuonna 2030 noin 1,9 miljoonaa.

Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain (728/2021, *palvelulaki*) 2 §:n 1 momentin mukaan valtion palveluiden saatavuus tulee järjestää sekä yksiköt ja toiminnot sijoittaa siten, että koko maan kattavasti valtion tehtävät hoidetaan tuloksellisesti ja palvelun saatavuus vastaa eri asioinnin keinoja käyttäen eri asiakasryhmien palvelutarpeeseen perusoikeudet turvaavalla tavalla. Tästä säännöksestä on vaikeaa johtaa, mitä käyntiasiointimahdollisuuksilta tai kasvokkain saatavalta palvelulta käytännössä edellytetään.

Valtiontalouden säästötavoitteet ovat valtiovarainministeriön tiedon mukaan johtaneet siihen, että monet toimivaltaiset viranomaiset ovat supistaneet toimipaikkojensa aukioloa, siirtyneet puhtaasti ajanvarausasiointiin tai muodostaneet ilman henkilökuntaa toimivia asiakaspalvelupisteitä, joissa asiakas voi osatessaan ottaa ääni- ja kuvayhteyden muualla sijaitsevaan viranomaisen toimipaikkaan. Viranomaisten asiakasmäärät ovat edelleen vähentyneet sen jälkeen, kun viranomaiset ovat supistaneet asiakaspalveluaan. Samaan aikaan Suomi-pisteissä on käynyt paljon asiakkaita, jotka tarvitsisivat kasvokkain tapahtuvaa asiointia.

Eduskunnan hallintovaliokunta on palvelulain säätämistä koskevassa mietinnössään todennut, että voimakkaasti lisääntyneiden sähköisten palvelujen rinnalla on säilytettävä riittävä mahdollisuus käyntiasiointiin valtion viranomaisten toimipisteissä. (HaVM 11/2021 vp, s. 4) Esityksessä ehdotetaan sääntelyä, joka velvoittaisi viranomaiset yhteistyössä ylläpitämään vähitellen rakentuvaa yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkkoa, josta olisi saatavilla yhteisenä asiakaspalveluna avustavaa asiakaspalvelua ja lisäksi kunkin toimivaltaisen viranomaisen antamaa asiakaspalvelua kasvokkain tai yhteiskäyttöisen etäpalveluratkaisun avulla.

Yhteisten asiakaspalvelutehtävien antaminen yksityiselle palveluntuottajalle (2 e §)

Valtion henkilöstöjärjestöt ammattiliitto Pro, JHL ja JUKO suhtautuvat yhteisessä lausunnossaan kielteisesti yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoidon ulkoistamismahdollisuuteen. Ulkoistaminen haurastuttaisi järjestöjen mukaan asiakaspalvelun kytkentää viranomaisen muihin tehtäviin ja toimintaan, vaikeuttaisi kokonaisprosessin hallintaa ja tiedonkulkua.

Valtiovarainministeriö huomauttaa, että valtaosa valtion viranomaisista ostaa jo nykyisin ja on ostanut jo pitkään Senaatti-kiinteistöt-liikelaitoksen ulkoistettua aulapalvelua. Käytännössä eri viranomaisissa asioivat ihmiset jättävät ulkoistettujen palveluntuottajien henkilöstöön kuuluville viranomaiselle tarkoitettuja asiakirjoja, pyytävät heiltä teknistä tukea asiakaspalvelutiloissa olevien tietokoneiden käytössä, apua ajanvarauksen tekemiseksi tai tiedustelevat aukioloaikoja. Viranomaisten tiloissa työskentelevät aulapalvelujen työntekijät hoitavat usein käsillä olevassa esityksessä tarkoitettuja yhteisen asiakaspalvelun tehtäviä ilman asianmukaista sääntelyä. On epäselvää, mieltävätkö asiakkaat, jotka antavat asiakirjansa ulkoistetun aulapalvelun henkilökuntaan kuuluvalle, että asiakirja ei ole saapunut hallintolain (434/2003) 20 §:ssä tarkoitetulla tavalla viranomaiselle ja ettei aulapalvelun henkilöstöön kuuluva toimi virkavastuulla. Valtiovarainministeriön näkemyksen mukaan viranomaisissa asioivien oikeusturvan kannalta on parempi, että esityksessä tarkoitetun yhteisen asiakaspalvelun antamisesta yksityiselle samoin kuin yksityiselle antamisen oikeusvaikutuksista säädetään. Yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisen ostopalvelumahdollisuudesta säätäminen saikin laajaa kannatusta kevään lausuntokierroksella.

Asiakaspalvelupistekohtaisesta ratkaisusta riippuen yhteistä asiakaspalvelutehtävää hoitava voi olla

i) jonkin yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivan viranomaisen palveluksessa ja hoitaa yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetussa laissa tarkoitetun yhteispalvelusopimuksen nojalla osallistumisvelvollisten viranomaisten edellä tarkoitetuissa tehtävissä ja muiden yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivien viranomaisten kanssa yhteispalvelusopimuksen nojalla niissä tehtävissä, joista yhteispalvelusopimuksella erikseen sovitaan;

ii) yksityisen palveluntuottajan palveluksessa ja hoitaa tehtäviä Lupa- ja valvontaviraston tekemän ostopalvelusopimuksen nojalla osallistumisvelvollisten viranomaisten yhteispalvelulain 6 §:n 1–5 ja 7 kohdassa tarkoitetuissa tehtävissä (tai kohdassa 1–8 tarkoitetuissa tehtävissä, jos osallistumisvelvollinen viranomainen sopii laajemmasta tehtävien hoitamisesta yhteisenä asiakaspalveluna). Myös muu yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimiva viranomainen voi hankkia/tilata/järjestää yhteispalvelulain 6 §:n 1–8 kohdassa tarkoitettujen tehtäviensä hoidon yhteisessä asiakaspalvelupisteessä samaa ostopalvelua tilaamalla; tai

iii) Lupa- ja valvontaviraston palveluksessa ja hoitaa tehtäviä Lupa- ja valvontaviraston omana työnään tuottamana palveluna yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivien osallistumisvelvollisten viranomaisten ja muiden viranomaisten yhteispalvelulain 6 §:n 1–5 ja 7 kohdassa

tarkoitetuissa tehtävissä. Jos viranomaiset haluavat sopia laajemmasta tehtävien hoidosta, Lupa- ja valvontavirasto voi hoitaa 1–8 kohdassa tarkoitettuja asiakaspalvelutehtäviä.

Vammaisfoorumin asiantuntijalausunnosta välittyy käsitys siitä, että jos esityksen 2 e § yhteisten asiakaspalvelutehtävien antamisesta yksityiselle palveluntuottajalle hyväksyttäisiin, yhteistä asiakaspalvelua voitaisiin hoitaa yksityisen palveluntuottajan omissa tiloissa.

Esityksessä ei kuitenkaan tarkoiteta tällaista. Esityksen mukaan yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoidettaisiin yhteisen asiakaspalvelun mallin mukaisissa julkisen hallinnon (valtion, pienemmissä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä mahdollisesti kuntien, mahdollisesti hyvinvointialueiden) hallussa olevissa toimitiloissa yhteisen mallin mukaisella silloinkin, kun niitä hoitaisi yksityinen

Salassa pidettävien tietojen käsittely yhteisessä asiakaspalvelussa

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies kiinnittää lausunnossaan huomiota siihen, että esityksen palvelulakiin lisättäväksi esitetyn 2 d §:n 1 momentin mukaan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivat eri viranomaiset ja niiden henkilöstö käsittelisivät kukin henkilötietoja ja salassa pidettäviä tietoja siten kuin asiassa toimivaltaista viranomaista koskevassa sääntelyssä edellytetään. Kuitenkin pykälän 2 momentissa säädettäisiin, että yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitavan viranomaisen palveluksessa ja palveluntuottajan palveluksessa oleva voivat käsitellä henkilötietoja ja salassa pidettäviä tietoja vain asiakkaan suostumuksella.

Palvelulakiin lisättäväksi ehdotetun 2 d §:n 1 momentissa säädettäisiin viranomaisen erillisyyden periaatteen mukaisesti siitä, että kukin yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimiva viranomainen noudattaa toiminnassaan viranomaiskohtaisia säännöksiä myös tietosuojan ja salassa pidettävien tietojen osalta. Tilojen yhteiskäyttöisyys tai esimerkiksi se seikka, että sama henkilö on eri viranomaisten asiakas, ei mahdollista eikä oikeuta salassa pidettävien tietojen ja henkilötietojen jakamiseen eri viranomaisten kesken. Salassa pidettävää tietoja ja henkilötietoja voidaan luovuttaa vain voimassa olevaan lakiin perustuen.

Pykälän 2 d toisen momentissa säädettäisiin yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitavista salassa pidettävien ja henkilötietojen osalta. Sanottujen avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitaminen ei loisi tehtäviä hoitavalle yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivien toimivaltaisen viranomaisten tiedonsaantioikeuksia eikä pääsyä niiden muihin kuin julkisiin tietoihin. Yhteistä asiakaspalvelutehtävää hoitava palveluneuvoja tukisi asiakasta asiakkaan asian hoitamisessa kunkin viranomaisen palvelukanavissa. Tässä tehtävässä ja erityisesti todetessaan ja varmentaessaan asiakkaan henkilöllisyyden (julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 6 §:n 1 momentin 1 kohdan mukainen yhteisenä asiakaspalveluna hoidettava tehtävä) palveluneuvoja näkisi asiakkaan

henkilötiedot. Asiakkaan tunnistamisesta ei olisi pidettävä yleisessä tietosuoja-asetuksessa EU 2016/680 tarkoitetussa merkityksessä henkilötietojen käsittelynä.

Samoin palveluneuvoja voisi tahattomasti nähdä asiakkaan salassa pidettäviä tietoja esimerkiksi digitukea antaessaan, jos asiakas pyytäisi apua olleessaan pankkitunnuksilla kirjautuneena esimerkiksi Verohallinnon tai Kelan palveluihin. Yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitavat palveluneuvojat koulutetaan tunnistamaan tilanteet ja kertomaan asiakkaalle, että asiakas voi antaa suostumuksensa neuvonnan jatkamiseen huolimatta salassa pidettävien tietojen näkymisestä tai asiakas voi vaihtaa toimivaltaisen viranomaisen oman henkilöstön antamaan neuvontaan (paikan päällä tai etäpalveluna). Toimivaltaisen viranomaisen omalla henkilöstöllä on lakiin perustuva oikeus asiakkaansa salassa pidettävien tietojen käsittelyyn.

Kielelliset oikeudet yhteisissä asiakaspalvelupisteissä

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettaisiin ehdotetun 2 c §:n mukaan sekä osallistumisvelvollisen viranomaisen itse antamana hallintolain 8 §:ssä tarkoitettua neuvontaa ja lisäksi yhteisenä asiakaspalveluna hoidettaisiin ainakin julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 6 §:n 1 momentin 1–5 ja 7 kohdassa tarkoitettuja lukuun ottamatta poliisille toimitettavien löytötavaroiden vastaanottamista. Osallistumisvelvollinen viranomainen voisi itse tarjota neuvontaa sijoittamalla asiakaspalvelupisteeseen omaa henkilöstöään tai yhteiskäyttöisen etäpalveluratkaisun avulla.

Valtiovarainministeriö katsoo, että etäpalveluratkaisun käyttö turvaisi kielellisten oikeuksien toteutumista siten, että etäpalveluna voitaisiin hyödyntää kummallakin kansalliskielellä kunkin viranomaisen paras mahdollinen osaaminen koko maassa riippumatta siitä, millä paikkakunnalla asiakas asioi yhteisessä asiakaspalvelussa.

Svenska Finlands Folkting kiinnittää lausunnossaan huomiota ehdotetun 2 c §:n 1 momenttiin, jonka mukaan osallistumisvelvollinen viranomainen voi tarjota neuvontaa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä yhteiskäyttöisen etäpalveluratkaisun välityksellä. Folktingetiä huolestuttaa se, että etä-palveluratkaisuun liittyy tulkkauksen käyttömahdollisuus ja toteaa, että viranomaisen on kielilain mukaan pystyttävä palvelemaan ilman tulkkausta kansalliskielillä.

Valtiovarainministeriö viittaa ehdotetun 3 b §:n 1 momentin 7 kohdassa tarkoitettuun Lupa- ja valvontaviraston kielisuunnittelua koskevan tehtävän perusteluihin, joissa referoidaan kielilaista johtuvia vaatimuksia suomen ja ruotsin kielellä annettavan palvelun osalta ja todetaan, että kaksikielisen viranomaisen on käytettävä yksityishenkilön kieltä ilman tulkkia ja ilman käännösapua. Esityksessä ei ehdoteta, että kansalliskieliä koskeviin vaatimuksiin vastattaisiin yhteisissä asiakaspalvelupisteissä jatkossa tulkkausta käyttäen.

Muunkielisten palvelun parantamiseksi etäpalveluratkaisusta sen sijaan on apua. Esityksen lausuntokierroksen aikana annetuissa lausunnoissa samoin kuin Kansaneläkelaitoksen hallintovaliokunnalle antamassa lausunnossa kiinnitetään huomiota vieraskielisten palvelutarpeisiin. Myös eduskunnan oikeusasiamies on hallintovaliokunnalle antamassaan esitystä koskevassa lausunnossa kiinnittänyt huomiota vieraskielisten erityiseen käyntiasiointitarpeeseen ja viitannut ratkaisuunsa EOAK/2488/2020, jossa eduskunnan oikeusasiamies on todennut, että puutteellinen suomen tai ruotsin kielen taito saattaa muodostaa esteen täyttää lomakkeita verkossa tai hoitaa hakemusasioita puhelimessa.

Saamen kielilain vaatimuksetkaan eivät estä sitä, että saamelaisen oikeus käyttää asiassaan tai asiassa, jossa häntä kuullaan, toteutettaisiin tulkkausta käyttäen. Osallistumisvelvollisista viranomaisista Oikeuspalveluvirasto, Ulosottolaitos, Verohallinto, Maanmittauslaitos, Digi- ja väestötietovirasto sekä Lupa- ja valvontavirasto kuuluvat saamen kielilain 2 §:n 1 momentin 7 kohdan mukaan viranomaisiin, joissa saamelaisella on koko maassa oikeus käyttää saamen kieltä eli inarinsaamea, koltansaamea ja pohjoissaamea. On selvää, ettei millään viranomaisella ole tälläkään hetkellä valmiuksia antaa asiakaspalvelua suomen ja ruotsin kielen lisäksi englanniksi ja useilla eri saamen kielillä. Etäpalvelulaitteistoa hyödyntäen järjestetty tulkkausmahdollisuus antaa yhteisille asiakaspalvelupisteille nykyistä parempia valmiuksia vastata saamenkielisten ja vieraskielisten palvelutarpeisiin. Saamelaiskäräjät arvioikin lausunnossaan, että etäpalveluratkaisu voi edistää saamenkielisten kielellisten oikeuksien toteutumista. Kasvokkain annettava palvelu on erityisen tärkeää myös haavoittuvassa asemassa oleville maahanmuuttajille ja vieraskielisille. Etäpalvelu helpottaa tulkkauksen järjestämistä vieraskielisten asioinnissa.

Esitys palvelulain 3 a § 2 mom. 2 kohdan tarkentamisesta

Lausunnoista ilmenee, että lausunnonantajille jää esityksestä osittain epäselväksi, miten yhteisten asiakaspalvelupisteiden kustannukset jaetaan yhtäältä osallistumisvelvollisten valtion viranomaisten kesken ja toisaalta muiden yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivien viranomaisten kanssa.

Ehdotetun 3 a §:n 2 momentin 2 kohdan mukaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin liittyvistä kustannustenjakomalleista ja näitä koskevista olennaisista muutoksista päättäisi valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä, käytännössä osallistumisvelvolliset valtion viranomaiset. Ohjausryhmä päättäisi yhteisen asiakaspalvelun eli avustavia asiakaspalvelutehtäviä hoitavan henkilöstön (*palveluneuvojat*) kustannusten jakamisesta osallistumisvelvollisten viranomaisten kesken, ei esimerkiksi vuokra- ja muiden kiinteistökustannusten jakamisesta yhteiskäyttöisissä toimisto- ja asiakaspalvelutiloissa toimivien viranomaisten kesken. Tilakustannusten ja niihin välittömästi liittyvien muiden palvelujen kustannukset jaetaan Senaatti-kiinteistöt-liikelaitoksen kehittämän mallin

mukaisesti silloin, kun yhteinen asiakaspalvelu toimii Senaatti-kiinteistöjen kanssa tehdyn vuokrasopimuksen perusteella.

Esityksessä ei ehdoteta säädettäväksi siitä, millaisia valtion yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmässä päätettävien näiden kustannustenjakomallien tulisi olla. Yhteisen asiakaspalvelun kustannustenjakomalli on yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmän päätettävissä.

Yhteisen asiakaspalvelun (avustavan asiakaspalvelun) kustannukset jaetaan tällä hetkellä toimivissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä (Suomi-pisteet) siten, että viranomaisten maksuosuudet perustuvat asiakasmääriin. Maksuluokkia on kaksi: pienen asiakasmäärän omaavat viranomaiset ja suuremman asiakasmäärän omaavat viranomaiset.

Valtion yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmän toimivalta koskisi ainoastaan yhteisen asiakaspalvelun kustannustenjakoa osallistumisvelvollisten valtion viranomaisten kesken. Ohjausryhmä ei päättäisi yksipuolisesti kustannusten jakautumisesta osallistumisvelvollisten ja muiden valtion viranomaisten kesken tai valtion ja kuntien sekä hyvinvointialueen kesken silloin, kun yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimisi muitakin kuin osallistumisvelvollisia viranomaisia. Muut kuin osallistumisvelvolliset valtion viranomaiset liittyisivät yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen ja yhteisen mallin mukaisen asiakaspalvelun tarjoamiseen tekemällä julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetussa laissa (223/2007) 3 luvussa tarkoitetun yhteispalvelusopimuksen muiden samassa asiakaspalvelupisteessä toimivien viranomaisten kanssa. Muiden kuin osallistumisvelvollisten viranomaisten kesken yhteisen asiakaspalvelun kustannuksista maksettavista korvauksista tai korvauksen määräytymisessä käytettävistä perusteista sovittaisiin yhteispalvelusopimuksen osapuolten eli osallistumisvelvollisten ja muiden viranomaisten kesken. Yhteispalvelulain 8 §:n 2 momentin 8 kohdan mukaan yhteispalvelusopimuksessa on sovittava yhteispalvelusta aiheutuvista kustannuksista maksettavista korvauksista tai korvauksen määräytymisessä käytettävistä säädetyistä perusteista.

Sääntelyssä ei myöskään ehdoteta, että yhteiskäyttöisissä toimitiloissa toimiminen edellyttäisi, että yhteistä asiakaspalvelua annettaisiin kaikkien yhteiskäyttöisissä toimitiloissa toimivien viranomaisten asiakaspalvelussa. Tällä hetkellä esimerkiksi Business Finland -toimipisteitä on yhteiskäyttöisissä toimitiloissa, mutta Business Finland -palveluissa ei anneta yhteistä asiakaspalvelua.

Pitkän aikavälin tavoitteena kuitenkin on, että kaikkien yhteisissä asiakaspalvelupisteissä eli Suomi-pisteissä toimivien viranomaisten palveluissa annettaisiin yhteistä asiakaspalvelua ja sen kustannukset jaettaisiin yhteisesti sovitulla mallilla osallistumisvelvollisten kesken ja osallistumisvelvollisten sekä muiden viranomaisten kesken riippumatta siitä, tuotetaanko yhteinen asiakaspalvelu viranomaistyönä vai ostopalveluna.

Nyt käsillä oleva ehdotus ei koske sitä, miten Senaatti jakaa toimitilakustannukset yhteiskäyttöisissä toimitiloissa toimivien viranomaisten kesken vaan yhteistä asiakaspalvelua antavan henkilöstön kustannusten jakamista niiden valtion viranomaisten kesken, joilla on velvollisuus osallistua yhteiseen asiakaspalveluun, valtiovarainministeriö esittää ehdotetun 3 a §:n 2 momentin 2 kohtaa tarkennettavaksi seuraavalla tavalla.

3 a § Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä

Ohjausryhmä

2) päättää ~~yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin liittyvistä~~ yhteisen asiakaspalvelun kustannustenjakomalleista ja näitä koskevista olennaisista muutoksista;

Esitys palvelulain 4 §:n 1 mom. muuttamiseksi

Hallintovaltiokunnassa kuulluista asiantuntijoista Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy on huolissaan hyvinvointialueiden vaikutusmahdollisuuksista julkisen hallinnon yhteistyön kehittämisessä, jos yhteispalvelulain 10 a §:n 3 momentti yhteispalvelun neuvottelukuntaa koskien kumotaan, kuten esityksessä ehdotetaan.

Yhteispalvelun neuvottelukunnan tehtävänä on yhteispalvelulain 10 a §:n 3 momentin mukaan tukea valtiovarainministeriötä yhteispalvelun valtakunnallisen kehittämistyön johtamisessa ja viranomaisten yhteispalvelua koskevia toimenpiteiden yhteensovittamisessa.

Palvelulakiin ehdotetun 3 b §:n 1 momentin mukaan Lupa- ja valvontaviraston tehtävänä on muun muassa sovittaa yhteen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivien viranomaisten yhteistyötä (1 mom. 2 kohta), edistää valtion asiakaspalvelujen järjestämistä valtion viranomaisten ja muun julkishallinnon yhteistyönä (1 mom. 6 kohta) kuulla säännöllisesti julkisen hallinnon viranomaisia ja julkisen hallinnon yhteispalvelun keskeisiä sidosryhmiä (3 mom.). Valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin tarkemmin Lupa- ja valvontaviraston tehtävistä valtion yhteisessä asiakaspalvelutoiminnassa ja tahoista, joita Lupa- ja valvontavirasto kuulee sekä kuulemisesta. (5 mom.)

Valtiovarainministeriön näkemyksen mukaan Lupa- ja valvontaviraston laaja yhteistyö koko julkisen hallinnon kanssa muodostuisi päällekkäiseksi yhteispalvelun neuvottelukunnan työn ja tavoitteiden kanssa. Tämä ei olisi mielekästä resurssien käytön kannalta.

Hyvil Oy kiinnittää myös huomiota siihen, ettei esityksessä ehdoteta palvelulain 4 §:n muuttamista siten, että myös hyvinvointialueilla olisi edustus Valtion

palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittumisen yhteistyöryhmässä. Valtiovarainministeriö pitää ehdotusta aiheellisena ja esittää, että samalla kun yhteispalvelulain 10 a §:n 3 momentti kumottaisiin ja palvelulain 4 §:n 1 momenttiin lisättäisiin säännös, jonka mukaan yhteistyöryhmä kuulisi hyvinvointialueiden edustajaa. Lisäksi valtiovarainministeriö esittää, että samalla 4 §:n 1 momentista poistettaisiin viittaus yhteispalvelun neuvottelukuntaan.

Siten palvelulain 4 §:n 1 momentti kuuluisi seuraavasti:

4 § *Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittumisen yhteistyöryhmä*

Edellä 3 §:ssä tarkoitetun suunnittelun ja seurannan yhteensovittamisen tueksi valtiovarainministeriö asettaa valtioneuvoston toimikaudeksi Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittumisen yhteistyöryhmän (yhteistyöryhmä), jossa ovat edustettuina ministeriöt, Kansaneläkelaitos ja Suomen Kuntaliitto ry sekä sellaiset valtion viranomaiset ja valtion liikelaitokset, joilla on laaja toimipaikkaverkosto tai jotka hoitavat laajasti asiakaspalvelutehtäviä ja lisäksi hyvinvointialueiden edustaja. Yhteistyöryhmä kuulee ainakin maakuntien liittoja~~, Valtion yhteispalveluiden neuvottelukuntaa~~ ja muita valtion palveluiden ja alueiden kehittämiseksi perustettuja toimielimiä, valtion kokonaisturvallisuuden ja varautumisen asiantuntijaelimiä sekä valtion henkilöstöä edustavia pääsopijajärjestöjä

Esitys palvelulain muuttamisesta annettavan lain voimaantulosäännöksen muuttamisesta

Esityksen voimaantulosäännöksessä ehdotetaan, että valtiovarainministeriön tekemät tässä laissa tarkoitettua yhteistä asiakaspalvelutoimintaa ja sen kehittämistä koskevat sopimukset ja sitoumukset samoin kuin niistä johtuvat oikeudet ja velvollisuudet siirtyvät tämän lain tullessa voimaan Lupa- ja valvontavirastolle. Valtiovarainministeriö pilotoi parhaillaan valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettavan etäpalvelun yhteiskäyttöistä ratkaisua. Pilotointisopimuksen voimassaolo päättyy 27.2.2026. Olisi tarkoituksenmukaista, että valtiovarainministeriö toimisi etäpalveluratkaisun palveluntuottajan sopimuskumppanina pilotointisopimuksen voimassaoloajan. Tämän vuoksi valtiovarainministeriö esittää, että palvelulain muutoslain voimaantulosäännökseen lisätään säännös, jonka mukaan yhteiskäyttöistä etäpalveluratkaisua koskeva sopimus ja sitoumukset sekä etäpalveluratkaisusta johtuvat oikeudet ja velvollisuudet siirtyvät Lupa- ja valvontavirastolle 1 päivästä maaliskuuta 2026.

Tämä laki tulee voimaan päivänä kuuta 20 .

Tämän lain 2 b §:ssä tarkoitettu valtioneuvoston asetuksella erikseen säädettyjen viranomaisten osallistumisvelvollisuus alkaa 1 päivästä helmikuuta 2027.

Tämän lain 3 a §:ää sovelletaan 1 päivästä helmikuuta 2027 alkaen. Ennen 3 a §:n soveltamisen alkamista ohjausryhmän päätettäväksi säädetyt asiat käsitellään valtiovarainministeriön asettaman Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020- luvulla -hankkeen ohjausryhmässä.

Valtiovarainministeriö voi ennen tämän lain voimaantuloa perustaa valtiovarainministeriöön tässä laissa säädettyjen tehtävien hoidon kannalta välttämättömät virat, jotka siirtyvät Lupa- ja valvontavirastoon tämän lain tullessa voimaan ja nimittää virkamiehet virkoihin niitä ensimmäisen kerran täytettäessä.

Valtiovarainministeriön tekemät tässä laissa tarkoitettua yhteistä asiakaspalvelutoimintaa ja sen kehittämistä koskevat sopimukset ja sitoumukset samoin kuin niistä johtuvat oikeudet ja velvollisuudet siirtyvät tämän lain tullessa voimaan Lupa- ja valvontavirastolle. Edellä 2 c:n 1 momentissa tarkoitettu yhteiskäyttöistä etäpalveluratkaisua koskeva sopimus ja siitä johtuvat oikeudet ja velvollisuudet siirtyvät Lupa- ja valvontavirastolle kuitenkin 1 päivästä maaliskuuta 2026.

Lainsäädäntöneuvos Elina Isoksela