VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

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

ELINA ISOKSELA, LAINSÄÄDÄNTÖNEUVOS

HALLINTOVALIOKUNNAN ASIANTUNTIJAKUULEMINEN

18.11.2025

Näkemysten jakautumisesta

- Käyntiasiointimahdollisuuksien tarve
  - Suomen Kuntaliitto, kunnat, maakuntien liitot, haavoittuvassa asemassa olevia edustavat järjestöt, oikeusasiamies, vanhusasiavaltuutettu pitävät käyntiasiointimahdollisuuksien turvaamista tärkeänä ihmisten yhdenvertaisuuden kannalta
  - Kaikki viranomaiset eivät ole vakuuttuneita säätämisen tarpeellisuudesta.
- Valtion viranomaisten osallistumisvelvollisuus
  - Valtion viranomaiset pitävät osallistumisvelvollisuudesta poikkeamista tärkeänä
  - Kunnat, maakuntien liitot ja järjestöt näkevät poikkeamismahdollisuuden riskinä
- Yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoitaminen ostopalveluna pääsääntöisesti kannatettava mahdollisuus
  - Valtion pääsopijajärjestöt katsovat, että tulisi järjestää viranomaistyönä
  - Yksi ja sama työnantaja Lupa- ja valvontavirasto kaikille palveluneuvojille olisi hyvä
- Yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhdenmukaisen toiminnan tarve; palveluneuvonnan järjestäminen kaikissa Suomi-pisteissä, aukioloaikojen yhtenäisyys. Tähän tarpeeseen vastataan:
  - Valtion yhteisen asiakaspalvelun malli mukaan lukien aukioloaikojen mallit
  - Tarvittaessa mallin elementeistä voidaan säätää tarkemmin valtioneuvoston asetuksella.

Esitystä tarkentavaa

- Kuntasektori toivoo enemmän vaikutusmahdollisuuksia yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan. -> Sääntely ei velvoita kuntia ja hyvinvointialueita, eivät ole ohjausryhmän jäseniä, mutta:
  - Lupa- ja valvontaviraston edistää valtion asiakaspalvelujen järjestämistä valtion viranomaisten ja muun julkishallinnon yhteistyönä
  - Lupa- ja valvontavirasto kuulee muuta julkishallintoa säännöllisesti
  - Valtioneuvoston asetuksella säädetään kuulemisvelvollisuudesta tarkemmin – Kelalla ja Kuntaliitolla pysyvät asiantuntijat ohjausryhmässä
- Yhteisen asiakaspalvelun kustannustenjakoa liittyvää epäselvyyttä lausunnoissa
  - Ohjausryhmä päättää vain palveluneuvonnan henkilöstön kustannusten jakamisesta ja vain osallistumisvelvollisten valtion viranomaisten kesken
  - Muut kuin osallistumisvelvolliset viranomaiset liittyvät yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin tekemällä yhteispalvelusopimuksen ja sopivat kustannusten jakamisesta yhteispalvelusopimuksella
- Kielellisten oikeuksien toteutumiseen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä liittyvää epäselvyyttä
  - Etäpalveluratkaisu ei tarjoa tulkkausta kansalliskielillä (suomi ja ruotsi) annettavaksi palveluksi. Viranomaisen ja yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitavan palveluntuottajan on itse kyettävä palvelemaan kansalliskielillä.
  - Etäpalveluratkaisun avulla omaa asiakaspalveluaan tarjoavat voivat järjestää kaikkiin yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin parasta mahdollista neuvontaa kummallakin kansalliskielellä.
  - Etäpalvelu mahdollistaa tulkin liittymisen asiakaspalvelua antavan toimivaltaisen viranomaisen ja asiakkaan väliseen keskusteluun. Tämä helpottaa vieraskielisten palvelun järjestämistä ja saamen kielilain mukaisten oikeuksien turvaamista.

- Salassa pidettävien tietojen käsittely yhteisissä asiakaspalvelupisteissä
  - Yhteiskäyttöisissä toimistotiloissa ja asiakaspalvelutiloissa toimivat viranomaiset ovat erillisiä ja noudattavat itseään koskevaa sääntelyä myös henkilötietojen ja salassa pidettävien tietojen osalta
  - Yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitavalla henkilöstöllä (palveluneuvojat) ei ole pääsyä eri viranomaisten tietoihin eikä oikeutta käsitellä yhteisessä asiakaspalvelussa toimivien viranomaisten asiakkaiden tietoja
  - Palveluneuvojat on koulutettu kertomaan asiakkaille tästä seikasta ja ohjaamaan asiakas tarvittaessa toimivaltaisen viranomaisen itse antamaan asiakaspalveluun
  - Asiakkaan ei tarvitse paljastaa salassa pidettäviä tietoja jättäessään asiakirjoja, saadessaan digitukea tai apua etäpalveluratkaisun käytössä

Esityksen muutosehdotukset

Tarkennus palvelulakiin ehdotettuun 3 a §:n 2 momenttiin koskien ohjausryhmän päätösvaltaa. Päätösvalta koskee vain yhteisen asiakaspalvelun kustannuksia osallistumisvelvollisten valtion viranomaisten kesken, ei toimivaltaa tehdä kuntien puolesta päätöksiä maksuista eikä päätösvaltaa toimitilakustannusten jakamisesta. Senaatti laskuttaa kehittämänsä mallin mukaisella tavalla yhteiskäyttöisissä toimitiloissa ja yhteiskäyttöisissä asiakaspalvelutiloissa silloin, kun toimitaan Senaatilta vuokratuissa tiloissa. Muut ohjausryhmän ja Lupa- ja valvontaviraston toimivallan ulkopuolelle kuuluvat asiat sovitaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivien viranomaisten kesken yhteispalvelusopimuksin.

3 a § Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä

Ohjausryhmä

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

Esityksen 2. lailla kumottaisiin julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin säännös yhteispalvelun neuvottelukunnasta. Lupa- ja valvontavirastolle säädettäisiin valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muutoksella 3 b §:ssä velvollisuus edistää valtion asiakaspalvelujen järjestämistä julkisen hallinnon yhteistyönä ja laaja kuulemisvelvollisuus koskien julkisen hallinnon sidosryhmiä. Hyvinvointialueiden edustajaa ehdotettu yhteistyöryhmään. **Yhteispalvelun neuvottelukunta poistettaisiin palvelulain 4 §:n 1 momentista samalla kun yhteispalvelulain 10 a §:n 3 momentti kumottaisiin ja yhteistyöryhmään lisättäisiin hyvinvointialueiden edustaja.**

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

Siirtymäsäännöksen lisäysesitys johtuen valtiovarainministeriön hankkiman etäpalveluratkaisun pilotoinnin päättymisen ajankohdasta

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.