Olli Mäenpää
21.11.2025

Hallintovaliokunnalle

Hallituksen esitys laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisperusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta (HE 122/2025 vp)

Hallituksen esityksen keskeisenä lainsäädännöllisenä sisältönä on määritellä valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa, jota koskeva uusi sääntely sijoitettaisiin palvelulakiin. Laissa säädettäisiin yhteisen asiakaspalvelun sisällöstä, yhteisen asiakaspalvelun mallista ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostamisesta.

Sääntelyn tarkoituksena on vahvistaa yhteispalvelujen saatavuutta ja turvata erityisesti niiden ihmisten yhdenvertaisuutta, joille digiasiointi on vaikeaa taitojen tai laitteiden puuttuessa tai joille käyntiasiointi muutoin on tarpeen. Esitys liittyy myös valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamiseen. Sillä vahvistettaisiin asiakkaille annettavaa neuvontaa ja viranomaisen palveluperiaatteen toteuttamista tavoilla, jotka eivät edellytä asiakkaalta sähköisten palvelujen käyttämistä tai digitaalisia taitoja. Ehdotettua sääntelyä voidaan pitää perusteltuna, joskin melko monimutkaisena ja yksityiskohtaisena. Sillä edistetään valtion palvelujen yhdenvertaista saatavuutta ja yhdenmukaisuutta.

Yhteinen asiakaspalvelutoiminta

Valtion yhteisellä asiakaspalvelutoiminnalla tarkoitettaisiin 1. lakiehdotuksen 1 §:ään lisättäväksi ehdotetun määritelmäsäännöksen mukaan viranomaisyhteistyössä järjestettyä valtion yhteisen mallin mukaista asiakaspalvelua. Tällaisen asiakaspalvelun keskeisenä sisältönä olisi 2 c §:n mukaan tarjota hallintolain 8 §:ssä tarkoitettua neuvontaa henkilökohtaisena asiakaspalveluna. Viranomainen voisi kuitenkin antaa muutakin asiakaspalvelua ja yhteistä asiakaspalvelua. Annettavien palvelujen sisältö ja kokonaislaajuus voisivat siten tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan vaihdella.

Valtion yhteisen mallin mukainen asiakaspalvelu

Valtion yhteisen mallin mukainen asiakaspalvelu määriteltäisiin 2 f §:ssä. Siihen kuuluisivat muun muassa toimintamalli, sopimusmallit sekä tiloja ja aukioloa määrittävät malliratkaisut. Tällainen malli yhtenäistäisi asiakaspalvelun toteuttamista ja määrittelisi sille yhtenäiset puitteet.

Yhteiset asiakaspalvelupisteet

Yhteisellä asiakaspalvelupisteellä tarkoitettaisiin 2 a §:n mukaan julkisen hallinnon viranomaisten yhteisessä käytössä olevaa toimitilaa, jossa annetaan valtion yhteisen mallin mukaista asiakaspalvelua valtion viranomaisten asioissa. Valtion viran-

omaisilla olisi velvollisuus osallistua asiakaspisteeseen 2 b §:ssä määritellyin edellytyksin. Osallistuminen olisi mahdollista järjestää sijoittamalla viranomaisen henkilöstöä asiakaspisteeseen ja/tai etäpalveluna yhteiskäyttöisen etäpalveluratkaisun välityksellä.

Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä annettaisiin ainakin hallintolain mukaista neuvontaa, mutta viranomainen voisi antaa siinä muutakin asiakaspalvelua. Lisäksi asiakaspalvelupisteessä olisi tarjottava yhteistä asiakaspalvelua, jolla tarkoitetaan yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdan mukaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamista. Laissa ei määriteltäisi tarkemmin tällaisten pisteiden määrää ja sijoittelua, mikä mahdollistaa niitä koskevan päätöksenteon riittävän joustavuuden. Myös muun muassa kunta voisi hoitaa yhteispalvelusopimuksella valtion viranomaisten puolesta yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä, mikä mahdollistaisi palvelun riittävän hajauttamisen ja kohtuullisen saavutettavuuden.

Henkilötietojen ja salassa pidettävien tietojen käsittely

Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivat eri viranomaiset ja niiden henkilöstö käsittelevät 2 d §:n 1 momentin mukaan kukin henkilötietoja ja salassa pidettäviä tietoja siten kuin asiassa toimivaltaista viranomaista koskevassa sääntelyssä edellytetään. Sääntely selventää välttämättömällä tavalla tietosuojaa ja salassapitoa koskevan sääntelyn soveltamista tilanteessa, jossa eri viranomaisten tietoja käsitellään näiden viranomaisten yhteistoiminnassa.

Yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitavan viranomaisen palveluksessa ja palveluntuottajan palveluksessa oleva voivat 2 d §:n 2 momentin mukaan käsitellä henkilötietoja ja salassa pidettäviä tietoja vain asiakkaan suostumuksella. Tällainen suostumus mahdollistaisi sen, että palveluneuvoja voisi neuvoja antaessaan samalla nähdä vahvaa tunnistautumista käyttäen palveluun kirjautuneen henkilön tietoja. Nämä voisivat olla henkilötietoja ja tyypillisesti esimerkiksi asiakkaan hakemusta koskevia tietoja. Suostumusedellytys rajoittuisi siten vain neuvonnan käytännön toteuttamisessa tarvittaviin tietoihin, mitä voidaan pitää asiamukaisena.

Yhteispalvelutehtävien ulkoistaminen

Yhteispalvelulain tarkoittamat yhteispalvelutehtävät voitaisiin 2 e §:n mukaan toteuttaa joko viranomaisten yhteispalveluna tai hankkimalla tällainen asiakaspalvelu yksityiseltä palveluntuottajalta. Tällaista palvelua olisi myös mahdollista tilata Lupa- ja valvontavirastolta. Jos palvelu hankitaan yksityiseltä palveluntuottajalta, sille asetettavat vaatimukset edellyttäisivät säännösehdotuksen mukaan luotettavuutta ja asiantuntemusta sekä asianmukaisia taloudellisia ja toiminnallisia valmiuksia. Ulkoistaminen voi käytännössä olla perusteltua palvelun tarkoituksenmukaiseksi toteuttamiseksi perustuslain 124 §:n edellyttämällä. Sen edellytykset on muutenkin määritelty asianmukaisesti.

Myös palvelun alihankinta olisi mahdollista. Palveluntuottajan alihankkijan tulisi osaltaan täyttää palveluntuottajalta edellytetyt vaatimukset. Keinotekoisten kuorijärjestelyjen välttämiseksi voisi olla ajateltavissa, että alihankinta rajoitettaisiin

säännösperusteisesti vain palveluntuottajalta hankittuja palveluja täydentäviin palveluihin.

Lupa- ja valvontaviraston tehtävät

Lupa- ja valvontavirastolla olisi keskeinen asema yhteisten asiakaspalvelupisteiden järjestämisessä ja valtion yhteisen mallin mukaisen asiakaspalvelun kehittämisessä. Virasto muun muassa ylläpitäisi ja kehittäisi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä käytettävää yhteistä etäpalveluratkaisua sekä edistäisi yhteistä asiakaspalvelutoimintaa ja yhteispalvelua valtion ja muun julkisen hallinnon kesken. Sen tehtävänä olisi myös edistää valtion asiakaspalvelujen järjestämistä valtion viranomaisten ja muun julkishallinnon yhteistyönä. Viraston vastuuttamista ehdotetulla tavalla voidaan pitää perusteltuna asiakaspalvelujen toimivuuden ja tehokkuuden varmistamiseksi.