24.11.2025

Eduskunnan hallintovaliokunta
hav@eduskunta.fi

Hallintovaliokunta tiistai 25.11.2025 klo 12.15

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 HE 122/2025 vp; vastine professori Olli Mäenpään lausunnosta

Eduskunnan hallintovaliokunta on pyytänyt valtiovarainministeriöltä vastinetta professori Olli Mäenpään lausunnosta, jotka on annettu valiokunnalle hallituksen esitystä HE 122/2025 vp. koskien. Ministeriö toteaa vastineenaan seuraavaa.

Ehdotetun sääntelyn yksityiskohtaisuus

Professori Mäenpään mukaan ehdotettua sääntelyä voidaan pitää perusteltuna, joskin melko monimutkaisena ja yksityiskohtaisena.

Valtiovarainministeriö toteaa, että esityksessä säädetään esimerkiksi valtion yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmän ja Lupa- ja valvontaviraston tehtävistä ja toimivallasta sekä osallistumisvelvollisten viranomaisten velvollisuuksista tarkasti, jotta eri toimijoiden vastuut eivät jäisi epäselviksi. Esitys olisi ensimmäinen askel kohti valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden kokonaisuuden säädösohjausta. Toiminnan vakiinnuttua ja viranomaisten kokemuksen kartuttua sääntelyä kehitettäneen ja sitä voitaneen yksinkertaistaa.

Yhteisen asiakaspalvelutoiminnan sääntelyn joustavat elementit

Esityksessä valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan eri toimijoiden tehtävistä ja toimivallasta on pyritty säätämään riittävän tarkasti, mutta yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijainnista tai lukumäärästä ei ole säädetty mitään eikä valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan mallista ole säädetty tyhjentävästi.

Professori Mäenpää pitääkin joustavana ratkaisuna sitä, ettei yhteisten asiakaspalvelupisteiden määrästä ja sijoittelusta säädettäisi. Samoin hän lausuu hyväksyvästi valtion yhteisen mallin mukaisesta asiakaspalvelusta ja siitä, että yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettavien palvelujen sisältö ja kokonaislaajuus voisivat tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan vaihdella.

Yhteisen asiakaspalvelun ulkoistaminen

Professori Mäenpää tarkastelee lausunnossaan palvelulakiin ehdotettua 2 e §:ää yhteisten asiakaspalvelutehtävien antamisesta yksityiselle palveluntuottajalle ja lausuu alihankinnan osalta, että ”keinotekoisten kuorijärjestelyjen välttämiseksi voisi olla ajateltavissa, että alihankinta rajoitettaisiin säännösperusteisesti vain palveluntuottajalta hankittuja palveluja täydentäviin palveluihin”.

Yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoitaminen on keskeinen elementti yhteisen mallin mukaista toimintaa. Esityksessä on mahdollistettu yhteisen asiakaspalvelutehtävien järjestämisen keinovalikoima mukaan lukien sanottujen tehtävien antaminen yksityiselle. Toimivien markkinoiden syntymiseksi on tarpeen, että palveluntuottajilla on keskinäisen yhteistyön mahdollisuuksia kuten alihankinnan käyttö. Palveluneuvonta voitaisiin kilpailuttaa asiakastarpeiden mukaan esimerkiksi digituen tehtäviä painottaen ja sallien muiden yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoitaminen alihankintana tai päinvastoin.

Alihankinnan käyttämisen mahdollistaminen liittyy myös esityksessä (yritysvaikutukset, s. 27–28) kuvattuun tilanteeseen, jossa Lupa- ja valvontavirasto ja Senaatti-kiinteistöt-liikelaitos voisivat hankintayhteistyössä kilpailuttaa kokonaispalveluna yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoidon sekä turvallisuus- ja aulapalvelut. Tällöin voisi olla hyvä, jos yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoitoa ja aulapalvelun tehtäviä voitaisiin järjestellä palveluntuottajan ja sen alihankkijan tuottamiksi.

Valtiovarainministeriö ei pidä tarkoituksenmukaisena, että alihankkijan käyttämisen mahdollisuutta rajoitettaisiin säännösperusteisesti vain palveluntuottajalta hankittuja palveluja täydentäviin palveluihin. Yhteiset asiakaspalvelutehtävät ovat ylipäänsä toimivaltaisten viranomaisten asiakaspalvelua avustavia asiakaspalvelutehtäviä ja siinä merkityksessä täydentäviä asiakaspalvelutehtäviä. Lisäksi ostopalvelun ja alihankkijan käyttäminen olisi tarkasti säänneltyä ja valvonnassa. Ostopalvelun käyttäminen olisi valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmän harkinnassa ja linjattavissa. Lisäksi valtioneuvosto voi halutessaan linjata samasta asiasta ja Lupa- ja valvontaviraston tulee hyväksyä alihankkija.

24.11.2025

Lainsäädäntöneuvos Elina Isoksela