

**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**

## **ESITYKSEN PÄÄASIALLINEN SISÄLTÖ**

Esityksessä ehdotetaan valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskevaa sääntelyä, joka sijoitettaisiin pääasiassa lakiin valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista (*palvelulaki*). Uuden sääntelyn tavoitteena on käyntiasioinnin vähimmäistason turvaaminen valtion viranomaisissa taloudellisesti tehokkaalla tavalla viranomaisten resurssien niukentuessa. Valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden kattavalla käyntiasiointiverkolla varmistettaisiin erityisesti niiden ihmisten yhdenvertaisuutta, joille digiasiointi on vaikeaa taitojen tai laitteiden puuttuessa tai joille käyntiasiointi muutoin on tarpeen.

Palvelulakiin lisättäisiin säännökset valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta. Uudet säännökset koskisivat valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin mukaisen palvelun tarjoamista valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä sekä toiminnan suunnittelun, toimeenpanon, seurannan ja ohjauksen järjestämistä.

Eräillä valtion viranomaisilla olisi velvollisuus tarjota asiakaspalveluaan valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä sijoittamalla yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin asiakaspalveluhenkilöstöään tai tarjoamalla palveluaan yhteisen etäpalveluratkaisun avulla. Lisäksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä hoidettaisiin eräitä yhteispalvelulaissa tarkoitettuja julkista hallintotehtävää avustavia tehtäviä viranomaisten yhteispalveluna tai ostopalveluna.

Lupa- ja valvontavirastolle säädettäisiin keskeinen tehtävä valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin ja valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden sekä yhteispalvelun suunnittelussa, kehittämisessä ja seurannassa. Lupa- ja valvontavirasto ylläpitäisi ja kehittäisi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä käytettävää yhteistä etäpalveluratkaisua sekä edistäisi yhteistä asiakaspalvelutoimintaa ja yhteispalvelua valtion ja muun julkisen hallinnon kesken. Lupa- ja valvontavirastolle säädettäisiin myös mahdollisuus tuottaa eräiden avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitoa ostopalveluna yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistuville viranomaisille.

Valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskevat säännökset eivät velvoittaisi Kansaneläkelaitosta, kuntia ja hyvinvointialueita. Myös niillä olisi kuitenkin mahdollisuus tarjota asiakaspalveluaan valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Eräiden avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitaminen ostopalveluna koskisi kaikkia valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivia viranomaisia hallinnon tasosta riippumatta.

Myös julkisen hallinnon yhteispalvelusta annettua lakia (*yhteispalvelulaki*) muutettaisiin poistamalla siitä säännös yhteispalvelun neuvottelukunnan tehtävästä valtiovarainministeriön tukemiseksi yhteispalvelun valtakunnallisessa kehittämis- ja yhteensovittamistehtävässä. Yhteispalvelun neuvottelukunta korvattaisiin palvelulakiin lisättävillä säännöksillä Lupa- ja valvontaviraston kattavasta ja säännöllisestä velvollisuudesta kuulla yhteispalvelun sidosryhmiä.

Esityksellä ei muutettaisi voimassa olevan yhteispalvelulain mukaisia sopimuksia ja palvelua. Valtion yhteisen asiakaspalvelun rinnalla kaikki viranomaiset voisivat edelleen sopia voimassa olevan yhteispalvelulain mukaisesti asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta ilman, että asiakaspalvelutehtäviä hoidettaisiin nyt säädettävän mallin mukaisesti valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

Esitys liittyy pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelman kirjaukseen, jonka mukaan siirryttäessä digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaiskanavana on samalla huolehdittava, siitä, että vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia on tarjolla heille, jotka eivät pysty käyttämään digipalveluita. Lisäksi esitys liittyy myös valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -hankkeeseen, jonka tarkoituksen on koota viranomaisten käyntiasiakaspalvelua ja toimistotiloja vaihteittain yhteisiin työympäristöihin. Viranomaisten asiakaspalvelua kootaan hankkeessa yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, joista asiakas saa laajasti myös kuntien, Kansaneläkelaitoksen ja soveltuvia hyvinvointialueiden palveluita. Yhteisen palvelu- ja toimitilaverkon avulla turvataan julkisen hallinnon palvelujen saatavuus tuloksellisella ja kustannustehokkaalla tavalla.

Lait on tarkoitettu tulemaan voimaan 1.1.2026 yhtä aikaa Lupa- ja valvontavirastosta annetun lain kanssa.

## SISÄLLYS

|                                                                                                                                                                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ESITYKSEN PÄÄASIALLINEN SISÄLTÖ .....                                                                                                                                                                                                              | 1  |
| PERUSTELUT .....                                                                                                                                                                                                                                   | 5  |
| 1 Asian tausta ja valmistelu .....                                                                                                                                                                                                                 | 5  |
| 1.1 Tausta .....                                                                                                                                                                                                                                   | 5  |
| 1.2 Valmistelu .....                                                                                                                                                                                                                               | 6  |
| 1.2.1 Lausuntopyyntö ja lausunnon antaneet tahot .....                                                                                                                                                                                             | 6  |
| 1.2.2 Valmisteluprosessi .....                                                                                                                                                                                                                     | 8  |
| 2 Nykytila ja sen arviointi .....                                                                                                                                                                                                                  | 9  |
| 2.1 Nykytila .....                                                                                                                                                                                                                                 | 9  |
| 2.1.1 Laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista .....                                                                                                                                                          | 9  |
| 2.1.2 Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta .....                                                                                                                                                                                               | 12 |
| 2.1.3 Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen käytäntö .....                                                                                                                                                                                        | 14 |
| 2.1.4 Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettava palvelu .....                                                                                                                                                                                   | 15 |
| 2.1.5 Yhteisessä asiakaspalvelussa sovellettava lainsäädäntö .....                                                                                                                                                                                 | 16 |
| 2.1.6 Viranomaisen neuvontavelvollisuus ja neuvonnan oikeudelliset reunaehdot .....                                                                                                                                                                | 17 |
| 2.1.7 Viranomaisen velvollisuus antaa digitukea .....                                                                                                                                                                                              | 19 |
| 2.1.8 Valtiovarainministeriön, Senaatin ja Valtorin yhteistyö .....                                                                                                                                                                                | 20 |
| 2.2 Nykytilan arviointi .....                                                                                                                                                                                                                      | 21 |
| 3 Tavoitteet .....                                                                                                                                                                                                                                 | 23 |
| 4 Ehdotukset ja niiden vaikutukset .....                                                                                                                                                                                                           | 24 |
| 4.1 Keskeiset ehdotukset .....                                                                                                                                                                                                                     | 24 |
| 4.2 Pääasialliset vaikutukset .....                                                                                                                                                                                                                | 25 |
| 4.2.1 Taloudelliset vaikutukset viranomaisiin .....                                                                                                                                                                                                | 25 |
| 4.2.2 Taloudelliset vaikutukset kotitalouksiin .....                                                                                                                                                                                               | 27 |
| 4.2.3 Yritysvaikutukset .....                                                                                                                                                                                                                      | 27 |
| 4.2.4 Ympäristövaikutukset .....                                                                                                                                                                                                                   | 28 |
| 4.2.5 Ihmisiin kohdistuvat vaikutukset .....                                                                                                                                                                                                       | 28 |
| 5 Muut toteuttamisvaihtoehdot .....                                                                                                                                                                                                                | 30 |
| 5.1 Vaihtoehdot ja niiden vaikutukset .....                                                                                                                                                                                                        | 30 |
| 5.1.1 Nykytilan jatkaminen .....                                                                                                                                                                                                                   | 30 |
| 5.1.2 Asiakaspalvelutehtävät Senaatin palveluna .....                                                                                                                                                                                              | 31 |
| 5.1.3 Yhteisen asiakaspalvelun mallin ja valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden<br>verkon kehittäminen ja edistäminen Lupa- ja valvontaviraston tehtävänä ja<br>asiakaspalvelun tuottaminen viranomaisyhteistyönä yhteispalvelusopimuksin ..... | 33 |
| 5.2 Ulkomaiden lainsäädäntö ja muut ulkomailla käytetyt keinot .....                                                                                                                                                                               | 33 |
| 6 Lausuntopalaute .....                                                                                                                                                                                                                            | 38 |
| 6.1 Yleistä lausunnoista .....                                                                                                                                                                                                                     | 38 |
| 6.2 Lausuntojen huomioon ottaminen .....                                                                                                                                                                                                           | 42 |
| 7 Säännöskohtaiset perustelut .....                                                                                                                                                                                                                | 44 |
| 7.1 Laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun<br>lain muuttamisesta .....                                                                                                                              | 44 |
| 7.2 Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin<br>kumoamisesta .....                                                                                                                                                | 59 |
| 8 Lakia alemman asteinen sääntely .....                                                                                                                                                                                                            | 60 |

|                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 9 Voimaantulo .....                                                                                               | 60 |
| 10 Toimeenpano ja seuranta .....                                                                                  | 61 |
| 11 Suhde muihin esityksiin .....                                                                                  | 61 |
| 12 Suhde perustuslakiin ja säätämisyjärjestys .....                                                               | 61 |
| LAKIEHDOTUKSET .....                                                                                              | 74 |
| 1. Laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ..... | 74 |
| 2. Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta .....                   | 79 |
| LIITTEET .....                                                                                                    | 80 |
| RINNAKKAISTEKSTIT .....                                                                                           | 80 |
| 1. Laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ..... | 80 |
| ASETUSLUONNOS .....                                                                                               | 91 |
| Valtioneuvoston asetus valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta .....                                         | 91 |

## PERUSTELUT

### 1 Asian tausta ja valmistelu

#### 1.1 Tausta

Pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelman *Vahva ja välittävä Suomi* mukaan hallituksen tavoitteena on kehittää palveluiden saatavuutta erilaisten käyttäjäryhmien tarpeet huomioiden ja väestön perusoikeuksien yhdenvertainen toteutuminen varmistaen. Toimivan ja kestävä hyvinvointiyhteiskunnan turvaamiseksi hallitus kiinnittää huomiota palveluiden saavutettavuuteen, esteettömyyteen ja selkokieliisyyteen. Hallitus varmistaa digitaalisten palveluiden ja laitteiden lisääntyessä palveluiden saatavuuden ja riittävän tuen myös heille, joille digitaalisten ratkaisujen käyttäminen on vaikeampaa. (Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma, s. 21)

Hallitusohjelman kohdan 6.4 (Kasvua datataloudesta ja digitalisaatiosta) alakohdassa Digitaalinen ja tehokas julkinen hallinto todetaan, että Suomi siirtyy asteittain digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaisasiointikanavana. Lainsäädäntöä muutetaan siten, että digitaalisesta viranomaisviestinnästä tehdään ensisijainen viranomaisviestinnän kanava. Hallitus selvittää kustannustehokasta tapaa mahdollistaa viranomaispostin lähettäminen yksityisiin digipostipalveluihin. Samalla on huolehdittava, että vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia on tarjolla heille, jotka eivät pysty käyttämään digipalveluita. Kaikkien digitaalisten viranomaispalveluiden on toimittava molemmilla kansalliskielillä jo suunnittelu- ja toteuttamisvaiheessa. Eduskunnan hallintovaliokunta on lausunnossaan koskien hallituksen esitystä laiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista (HE 62/2021) todennut, että voimakkaasti lisääntyneiden sähköisten palvelujen rinnalla on säilytettävä riittävä mahdollisuus käyntiasiointiin valtion viranomaisten toimipisteissä. Eri asiakasryhmillä on hyvin erilaisia palvelutarpeita, ja on tärkeää huolehtia siitä, että tosiasialliset mahdollisuudet myös käyntiasiointiin turvataan. Kaikkia viranomaisten toimintoja ei ole mahdollista eikä tarkoituksenmukaistakaan toteuttaa sähköisinä palveluina. (HaVM 11/2021 vp, s. 4) Palveluiden saatavuutta ja toimintojen sijoittamista koskevaan lakiin liittyvän muutosesityksen käsittelyn yhteydessä hallintovaliokunta viittasi edellä mainittuun lausuntoonsa ja lisäsi pitävänsä tärkeänä, että ajanvarauksella tapahtuvan asiointin ohella on mahdollista asioida jatkossakin ilman ajanvarausta. (HaVM 18/2022 vp, s. 3)

Myös laillisuusvalvonnassa on todettu, että hyvän hallinnon perusteisiin kuuluu viranomaisen velvollisuus kohdella hallinnossa asioivia tasapuolisesti. Viranomaisen on pyrittävä turvaamaan hallinnon asiakkaiden yhdenvertaiset mahdollisuudet asioidensa hoitamiseen. Asioinnin järjestämisen keinoja ja laajuutta on arvioitava erityisesti palvelujen käyttäjinä olevien henkilöiden ja yhteisöjen tarpeiden kannalta. Kaikille palveluja tarvitseville on pyrittävä turvaamaan yhtäläinen mahdollisuus asiansa hoitamiseen palvelun laadusta riippumatta. Hallintolain hyvän hallinnon perusteisiin kuuluu myös palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus. Säännös korostaa asiakasnäkökulmaa. Palveluja järjestettäessä on kiinnitettävä huomiota muun ohella palvelujen saatavuuteen ja hallinnossa asioivien valinnanvapauteen. Asiointi on järjestettävä myös alueellisesti yhtäläisellä tavalla. (AOA 4653/4/14) Hallinnossa asioivia ei saa asettaa eri asemaan palvelujen alueellisen kattavuuden ja niiden saavutettavuuden kannalta, ja palvelut tulee turvata myös henkilöille, joille sähköisen asiointi ei ole mahdollista. (AOA 1690/4/09)

Esityksellä on lisäksi liittymät valtiovarainministeriön alueellistamisesta alueelliseen läsnäoloon strategiaan, julkisen hallinnon strategiaan sekä valtioneuvoston periaatepäätökseenä

hyväksyttyyn valtion toimitilastrategiaan, joiden perspektiivi ulottuu hallituskausien yli kuluvan vuosikymmenen loppuun asti.<sup>1</sup>

Lisäksi hallitusohjelman kohdan 3.2. (Valtion aluehallinto) mukaan valtion lupa-, ohjaus- ja valvontatehtävät kootaan uuteen perustettavaan monialaiseen virastoon, johon yhdistetään Valvira, aluehallintovirastot sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ympäristö ja luonnonvarat -vastuualueen tarkoituksenmukaiset tehtävät. Hallitusohjelman kohdan 7.3 (Luvituksen sujuvuudesta Suomen kilpailuetu) mukaan uuden mallin mukaan järjestetty valtion aluehallinto käynnistää toimintansa viimeistään vuoden 2026 alusta. Esitys täydentää valtion aluehallintouudistusta koskevaa lainsäädäntöä Lupa- ja valvontaviraston tehtävän osalta.

Käyntiasioinnin turvaamiseksi ja digitaalisten ratkaisujen tuen antamiseksi pääministeri Sanna Marinin hallituskaudella käynnistettiin valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvun hanketta (*palvelu- ja toimitilaverkkouudistus*), Valtionhallinnon palvelujen lähtökohtana on kattavat sähköiset asiointipalvelut, joita käyntiasiointi täydentää. Uudistuksen tavoitteena on koota valtion viranomaisten käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin vuoteen 2030 mennessä ja siirtyä virastoissa ja laitoksissa yhteiskäyttöisiin toimistotiloihin joulukuussa 2021 hyväksytyn valtion toimitilastrategian mukaisesti. Uudistuksen toimeenpanoa on jatkettu pääministeri Orpon hallituskaudella. Käsillä olevassa hallituksen esityksessä ehdotetuilla laeilla luotaisiin myös valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen toimeenpanon jatkamiseksi tarpeellinen säädöspohja.

## 1.2 Valmistelu

### 1.2.1 Lausuntopyyntö ja lausunnon antaneet tahot

Hallituksen esitysluonnos on lähetetty lausunnonle 17.4. - 22.5.2025. Lausuntoaikaa jatkettiin 6.6.2025 asti.

Lausuntopyyntö lähetettiin yhteensä 165 taholle. Lausuntopyyntö lähetettiin kaikille ministeriöille, palvelu- ja toimitilahankkeeseen osallistuvilla virastoilla eli kaikilla aluehallintovirastoilla mukaan lukien Ahvenanmaan valtionvirastolle, kaikilla ELY-keskuksille, Poliisihallitukselle, Verohallinnolle, Kelalle, Maahanmuuttovirastolle (Migri), Maanmittauslaitokselle (MML), Digi- ja väestötietovirastolle (DVV), Rikosseuraamuslaitokselle ja sen kaikilla yhdyskuntaseuraamustoimistoilla, Ulosottolaitokselle, Senaatti-kiinteistöt-liikelaitokselle (Senaatti-kiinteistöt) ja Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskukselle (Valtari) sekä muista viranomaisista eduskunnan oikeusasiamiehelle, oikeuskanslerille, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira), Liikenne- ja viestintävirastolle (Traficom), Väylävirastolle, Oikeuspalveluvirastolle, Innovaatiorahoituskeskus Business Finlandille, Kilpailu- ja kuluttajavirastolle, Taiteen edistämiskeskukselle, vanhusasiavaltuutetulle ja yhdenvertaisuusvaltuutettu sekä Saamelaiskäräjille.

---

<sup>1</sup> Julkisen hallinnon uudistamisen strategia

Monipaikkaisuuden edistäminen valtionhallinnossa –linjaukset 24.5.2021

Valtioneuvoston periaatepäätös valtion toimitilastrategiaksi 16.12.2021

Kuntasektorilta lausuntopyyntö lähetettiin maakuntien liittojen ja Suomen Kuntaliitto ry:n lisäksi edustavalle otannalle erilaisia kuntia:

Alavuden kaupunki, Asikkalan kunta, Espoon kaupunki, Forssan kaupunki, Helsingin kaupunki, Hämeenlinnan kaupunki, Iisalmen kaupunki, Ikaalisten kaupunki, Imatran kaupunki, Joensuun kaupunki, Jyväskylän kaupunki, Jämsän kaupunki, Järvenpään kaupunki, Kajaanin kaupunki, Kemijärven kaupunki, Kiteen kaupunki, Kittilän kunta, Kokkolan kaupunki, Kotkan kaupunki, Kouvolan kaupunki, Kristiinankaupungin kaupunki, Kuhmon kaupunki, Kuopion kaupunki, Kuusamon kaupunki, Lahden kaupunki, Laitilan kaupunki, Lappeenrannan kaupunki, Lohjan kaupunki, Mikkelin kaupunki, Mänttä-Vilppulan kaupunki, Nivalan kaupunki, Nurmeksien kaupunki, Närpiön kaupunki, Oulun kaupunki, Paraisten kaupunki, Pellon kunta, Pieksämäen kaupunki, Pietarsaaren kaupunki, Porin kaupunki, Porvoon kaupunki, Rauman kaupunki, Rovaniemen kaupunki, Saarijärven kaupunki, Savonlinnan kaupunki, Seinäjoen kaupunki, Tampereen kaupunki, Turun kaupunki, Vaasan kaupunki, Varkauden kaupunki ja Ähtärin kaupunki.

Hyvinvointialueista lausuntopyyntö lähetettiin Etelä-Karjalan, Etelä-Pohjanmaan, Kainuun Keski-Suomen, Pohjanmaan ja Satakunnan hyvinvointialueelle sekä Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy:lle.

Lausuntopyyntö lähetettiin valtion henkilöstöä edustaville pääsopijajärjestöille Ammattiliitto Pro ry:lle, Julkisanalan koulutettujen neuvottelujärjestölle JUKO ry:lle sekä Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry:lle.

Muista järjestöistä lausuntopyyntö lähetettiin Elinkeinoelämän Keskusliitolle, Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry:lle, Invalidiliitto ry:lle, Kuurojen liitto ry:lle, Moniheli ry:lle, Nuorisola ry:lle, Näkövammaisten liitto ry:lle, Suomen Yrittäjät ry:lle, Vammaisfoorumi ry:lle ja Vanhustyön Liitto Valli ry:lle

Lausuntoajan päättymiseen 6.6.2025 mennessä Lausuntopalvelu.fi-verkkopalveluun saapui yhteensä 57 lausuntoa, joista yhdessä ilmoitettiin, ettei lausuttavaa ole (liikenne- ja viestintäministeriö). Valtioneuvoston kirjaamoon toimitettiin lisäksi 3 lausuntoa (sisäministeriö, sisäministeriön poliisiosasto, Poliisihallitus), joita ei saatu palvelun kautta. Valtioneuvoston kirjaamoon saapui myös puolustusministeriön ilmoitus siitä, että puolustusministeriölle ei ole esityksestä lausuttavaa.

Lausunnon antoivat palvelu- ja toimitilaverkkohankkeeseen osallistuvista viranomaisista Etelä-Suomen aluehallintovirasto, Digi- ja väestötietovirasto, Varsinais-Suomen ja Lapin ELY-keskukset, Maanmittauslaitos, Migri, Oikeuspalveluvirasto, Poliisihallitus/sisäministeriön poliisiosasto, Rikosseuraamuslaitos, Ulosottolaitos, Verohallinto, Kela, Senaatti-kiinteistöt ja Valtori. Muista valtion viranomaisista lausunnon antoivat eduskunnan apulaisoikeusasiamies, Tuomioistuinvirasto, vanhusasiavaltuutettu, maa- ja metsätalousministeriö, oikeusministeriö, liikenne- ja viestintäministeriö, sisäministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö, työ- ja elinkeinoministeriö, Valvira ja Saamelaiskäräjät.

Valtion pääsopijajärjestöistä lausunnon antoivat Ammattiliitto Pro ry ja JHL ry. JUKO ry ilmoitti yhtyvän Ammattiliitto Pro ry:n lausuntoon.

Kuntasektorin ja hyvinvointialueiden osalta lausunnon antoivat Iisalmen kaupunki, Kaustisten kunta, Kiteen kaupunki, Lappeenrannan kaupunki, Lestijärven kunta, Kaustisen seutukunta, Lohjan kaupunki, Mänttä-Vilppulan kaupunki, Perhon kunta, Pietarsaaren kaupunki, Porin kaupunki, Vihdin kunta, Etelä-Pohjanmaan liitto, Etelä-Savon maakuntaliitto, Kainuun liitto,

Lapin liitto, Pirkanmaan liitto, Pohjanmaan liitto, Pohjois-Karjalan maakuntaliitto, Pohjois-Savon liitto, Satakuntaliitto, Uudenmaan liitto, Varsinais-Suomen liitto sekä Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy.

Erilaisia asiakasryhmiä edustavista järjestöistä lausunnon antoivat Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry, MaalleKo-verkosto (Maaseudun asuttavuus, asuminen ja kotoutuminen maaseudulla) ja Kehittämisyhdistys Mansikka ry, Näkövammaisten liitto ry, Suomen Kylät ry, Svenska Finlands folkting, Vammaisfoorumi ry, Vanhusasiavaltuutettu, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry.

Muita lausunnon antaneita tahoja ovat Kaupan liitto ry, Päivittäistavarakauppa ry ja Sofigate Oy.

Sisäministeriö toimitti lausuntonaan poliisiosastonsa lausunnon.

### 1.2.2 Valmisteluprosessi

Lainvalmistelu on tapahtunut liittyen hankkeeseen valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla (palvelu- ja toimitilaverkkouudistus). Hanke asetettiin ensimmäisessä vaiheessa ajalle 24.2.2021 - 31.12.2023. <https://vm.fi/hanke?tunnus=VM042:00/2021> Hankkeen ensimmäisen vaiheen tehtävänä oli 1) laatia hankkeen toimeenpanosuunnitelma; 2) valmistella alueelliset suunnitelmat ja toimeenpanosuunnitelmat nimetyillä alueilla; 3) käynnistää alueellisten suunnitelmien toimeenpano; 4) määritellä valtion asiakaspalvelutoiminnan sisältö ja toteuttamistapa; 5) laatia väliraportti alkuvaiheen kokemuksista; ja 6) tehdä esitys uudistuksen jatkamisesta ja siihen liittyvistä linjaustarpeista. Alueellisilla suunnitelmilla tarkoitetaan palvelu- ja toimitilahankkeessa suunnitelmia, joissa hankkeeseen osallistuvat valtion viranomaiset ja muut alueellisen ja paikalliset toimijat kuten kunnat, hyvinvointialueet ja maakuntien liitot suunnittelevat asiakastarpeisiin perustuen asiakaspalvelupisteiden sijoittumista ja kussakin pisteessä saatavilla olevia palveluja.

Valtiovarainministeriö teetti hankkeen ensimmäisessä vaiheessa vuonna 2022 konsulttiselvityksen asiakaspalvelutoiminnan tehtävistä sekä organisointi- ja rahoitusmalleista Broad Scope Management Consulting Oy:llä, ja hankkeen ensimmäisen vaiheen päätteeksi 4.3.2024 julkaistiin väliraportti *Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla* (Valtiovarainministeriön julkaisuja 2024:17).<sup>2</sup>

Hankkeen toinen vaihe asetettiin ajalle 19.3.2024 – 31.1.2027. <https://vm.fi/hanke?tunnus=VM042:00/2021> Toisen vaiheen tehtävänä on 1) toimeenpanna hankkeen ensimmäisessä väliraportissa hyväksytyjä jatkoehdotuksia; 2) viedä läpi alueellinen suunnittelu kaikissa maakunnissa ja käynnistää suunnittelun pohjalta toimeenpano; 3) käynnistää tehtyjen linjausten mukaisesti valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan vastuutahon toiminta vuonna 2026; 4) laatia väliraportti uudistuksen toisen vaiheen toiminnasta, kokemuksista ja tuloksista 31.01.2027 mennessä; 5) tehdä esitys uudistuksen kolmannen ja

---

2

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165474/VM\\_2024\\_17.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165474/VM_2024_17.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

viimeisen vaiheen toteuttamisesta ja siihen liittyvistä linjaustarpeista sekä organisoinnista 31.01.2027 mennessä.

Toisen vaiheen asettamispäätöksen mukaan toimeenpanossa tulee ottaa huomioon julkisen hallinnon strategian linjaukset, laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista sekä sen perusteella laadittu valtioneuvoston hyväksymä valtakunnallinen suunnitelma ja valtion toimitilastrategian linjaukset. Toimeenpanossa on huomioitava myös monipaikkaisen työn edistämistä koskevat linjaukset valtionhallinnossa (Valtiovarainministeriön päätös monipaikkaisuuden edistämisestä valtionhallinnossa 24.5.2021 ja ohje monipaikkaisesta työstä yhteiskäyttötiloissa tai toisen viraston tiloissa 1.6.2023).

Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeella on hanketoimisto, jonka tehtävänä on suunnitella hankkeen etenemistä ja valmistella asiat päätöksentekoa varten. Hanketoimistossa on valtiovarainministeriön, Senaatti-kiinteistöt-liikelaitoksen (Senaatti) ja Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus (Valtori) edustus. Valtiovarainministeriössä toimii lisäksi hanketiimi, joka valmistelee asioita hanketoimiston käsiteltäväksi. Hanketiimi on tukenut käsillä olevan esityksen valmistelua.

Hankkeen valmisteluryhmään kuuluvat valtion palveluntuottajat, joilla on laaja käyntiasioinnin palveluverkko ja perinteistä toimistotilaa, Suomen Kuntaliitto ry (Kuntaliitto), Senaatti ja Valtori. Valmisteluryhmän puheenjohtajana toimii kehittämisjohtaja Marko Puttonen valtiovarainministeriöstä. Ohjausryhmässä ovat valtion palveluntuottajia ohjaavat ministeriöt, valtiovarainministeriö, Kansaneläkelaitos (Kela) ja Kuntaliitto sekä henkilöstöjärjestöjen yhteinen edustaja. Ohjausryhmässä on lisäksi asiantuntijajäsen Kaupan liitto ry:stä. Ohjausryhmän puheenjohtajana toimii valtionhallinnon kehittämisosaston osastopäällikkö valtiovarainministeriöstä. Valmisteluryhmällä on valtakunnallisia alatyöryhmiä.

Hallituksen esityksen valmisteluasiakirjat ovat saatavilla osoitteessa [valtioneuvosto.fi/hankkeet](https://valtioneuvosto.fi/hankkeet) tunnuksella VM007:00/2025.

## **2 Nykytila ja sen arviointi**

### **2.1 Nykytila**

#### **2.1.1 Laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista**

Valtion palveluiden saatavuuden järjestämistä sekä valtion yksiköiden ja toimintojen sijoittamista koskevista yleisistä tavoitteista, niitä koskevasta valtakunnallisesta suunnittelusta ja yhteensovittamisesta sekä päätöksenteosta säädetään laissa valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista (728/2021). Laki tuli voimaan vuoden 2022 alusta ja korvasi aiemman alueellistamislainsäädännön (laki valtion yksikköjen ja toimintojen sijoittamista koskevasta toimivallasta 362/2002) ja sen nojalla annetun valtioneuvoston asetuksen valtion yksikköjen ja toimintojen sijoittamista koskevasta toimivallasta annetun valtioneuvoston asetuksen muuttamisesta 567/2002).

Lain 2 §:n 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 asiainnoinn keinoja käyttäen eri asiakasryhmien palvelutarpeeseen perusoikeudet turvaavalla tavalla. Pykälän 2 momentin mukaan valtion palveluiden saatavuutta ja yksiköiden ja toimintojen sijoittamista koskevien päätösten ja suunnitelmien tulee lisäksi vahvistaa elinvoimaisuutta, turvallisuutta ja valtion kilpailukykyä työnantajana maan eri osissa.

Lain 3 §:ssä säädetään valtakunnallisesta suunnitelmasta, jonka valtioneuvosto laatii toimikautensa ajaksi lain 2 §:ssä säädettyjen tavoitteiden toteuttamiseksi. Suunnitelma sisältää valtionhallinnon yhteisiä tai hallinnonalakohtaisia strategisen tason linjauksia yksiköiden ja toimintojen sijoittamiselle sekä strategisia kehittämistavoitteita palveluiden saatavuudelle ja toiminnan tuloksellisuudelle. Suunnitelma sisältää arvion toimintaympäristön kehitymisestä suunnitelman laadintaa seuraavan kahdeksan vuoden aikana. Suunnitelmaan on sisällytettävä tieto 2 §:ssä säädettyjen tavoitteiden kannalta erityisen merkityksellisestä uuden yksikön tai toiminnon perustamisesta tai lakkauttamisesta sekä merkittävimmistä palveluiden saatavuutta muuttavista hankkeista. Suunnitelmassa voi olla valtakunnallisia tai alueellisia painotuksia.

Suunnitelma voi sisältää tavoitteita yhteisten palveluiden ja tilojen taikka monipaikkaisen työskentelyn järjestämiselle ja vastaavalle palvelurakenteeseen ja toimintojen sijoittamiseen vaikuttavalle kehittämiselle. Suunnitelmaa laadittaessa otetaan huomioon Kelan, kuntien ja muun julkisen hallinnon yksiköiden, palveluiden ja muiden toimintojen sijoittumista koskevat suunnitelmat. Suunnitelma sovitetaan yhteen julkisen talouden suunnitelman kanssa.

Valtioneuvosto seuraa ja arvioi suunnitelman toteutumista ja tarkistaa suunnitelman tarvittaessa. Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä suunnitelman valmistelusta ja aikataulusta.

Suunnitelma laaditaan valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittumisen yhteistyöryhmässä, josta säädetään lain 4 §:ssä ja hyväksytään valtioneuvostossa valtioneuvoston päätöksenä. Yhteistyöryhmässä ovat edustettuina ministeriöt, Kela ja Kuntaliitto sekä sellaiset valtion viranomaiset ja valtion liikelaitokset, joilla on laaja toimipaikkaverkosto tai jotka hoitavat laajasti asiakaspalvelutehtäviä.

Valtioneuvosto teki 27.3.2024 päätöksen valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen valtakunnalliseksi suunnitelmaksi 2024–2027. Palveluiden saatavuuden lähtökohtana on, että valtionhallinnon palveluita annetaan monikanavaisesti ensisijaisena palvelukanavana kattavat ja helppokäyttöiset digitaaliset palvelut, joita käyntiasiointi ja puhelinasiointi täydentävät. Suunnitelman mukaan tavoitteena on, että valtion käyntiasiointi on koottu yhteisiin palvelupisteisiin vuoteen 2030 mennessä siten, että väestöllä on pääsääntöisesti enintään tunnin etäisyys yhteisiin palvelupisteisiin tieverkkoa pitkin. Yhteisten palvelupisteiden sijoittaminen suunnitellaan alueellisesti siten, että nykyisen tieverkon mukaan lasketun tunnin asiointietäisyyden lisäksi huomioon otetaan myös riittävä väestöpohja. Yhteisissä palvelupisteissä tarjotaan suunnitelman mukaan mahdollisimman laajasti myös Kelan, kuntien ja soveltuvia hyvinvointialueiden palveluja, ja valtion toimistotiloja on koottu yhteisiin työympäristöihin toimitilastrategian mukaisesti. Lisäksi valtion toimipaikkojen sijoittamista koskevaa sääntelyä pyritään vähentämään joustavan asiakaspalvelun ja toimitilaverkon ketteryyden lisäämiseksi.<sup>3</sup>

Suunnitelman mukaan valtion viranomaisten käyntiasiointipalveluja kehitetään niin, että asiakkaalla on mahdollisuus asioida toimivaltaisessa viranomaisessa yhteisistä palvelupisteistä etäpalvelun välityksellä. Suunnittelussa ja palveluiden saatavuuden järjestämisessä otetaan huomioon kansalliskielistrategian linjaukset ja huolehditaan palvelun saamisesta molemmilla kansalliskielillä. Kielellisten oikeuksien toteutuminen turvataan parantamalla

---

<sup>3</sup> [file:///C:/Users/03059773/Downloads/suunnitelma\\_final\\_2024\\_03\\_22%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/03059773/Downloads/suunnitelma_final_2024_03_22%20(3).pdf)

asiakaspalveluhenkilöstön osaamista, varmistamalla kielitaitoisen henkilökunnan saatavuus ja hyödyntäen etäpalveluratkaisua sekä etätulkkauksen mahdollisuutta.

Lain 5 §:ssä säädetään toimivallasta koskien valtion yksiköiden ja toimintojen sijoittamista. Pykälän mukaan, jollei muualla laissa toisin säädetä, valtion yksiköiden ja toimintojen sijoittamisesta päättää se ministeriö, jonka toimialaan viranomainen pääasiallisesti kuuluu. Edellä tarkoitettu toimivaltainen ministeriö voi kuitenkin sen estämättä, mitä muualla laissa säädetään, pidättää itselleen toimialaansa kuuluvan viranomaisen päätösvallan yksiköiden ja toimintojen sijoittumista sekä yksiköissä annettavan palvelun laajuutta, aukioloa tai muuta palvelun saatavuutta koskevassa asiassa, jos ministeriö katsoo päätöksen merkittävästi vaikuttavan 2 §:ssä säädettyjen tavoitteiden toteutumiseen. Pykälän 2 momentin mukaan ministeriössä 1 momentissa tarkoitetun asian ratkaisee ministeri. Asian siirtämisestä valtioneuvoston yleisistunnon ratkaistavaksi säädetään valtioneuvostosta annetun lain (175/2003) 14 §:ssä. Pykälän 3 momentin mukaan ennen valtion yksiköiden ja toimintojen sijoittamista ja yksiköissä annettavan palvelun saatavuutta koskevan päätöksen tekemistä tulee arvioida sen vaikutukset 2 §:ssä säädettyjen tavoitteiden ja 3 §:ssä tarkoitetun suunnitelman tavoitteiden toteutumisen kannalta. Vaikutusarviointi tulee pyynnöstä toimittaa valtiovarainministeriölle.

Lakiin valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista on myöhemmin lisätty säännökset valtion viranomaisten aukioloista ja kumottu aiempi asetus valtion virastojen aukioloista (332/1994). Uudet säännökset (laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta 892/2022) tulivat voimaan 1.1.2023.

Lain 5 a §:n mukaan Valtion viranomainen päättää aukioloajoistaan tämän lain ja sen nojalla annettujen säännösten mukaisesti, jollei muualla laissa toisin säädetä. Valtion viranomaisen on sijoitettava aukioloaikansa pääsääntöisesti arkipäiviin lukuun ottamatta lauantaita, vapunpäivää, juhannusaattoja ja jouluaattoja.

Jos viranomaisella on useita toimipaikkoja, viranomaisen on osoitettava ne toimipaikat ja muut toimitilat, jotka toimivat säädetyn, työjärjestyksellä määrätyn tai muutoin päätetyn päätoimipaikan lisäksi viranomaisen auki olevina asiointipaikkoina hallintoasioiden hoitamiseksi. Viranomaisen asiointipaikoilla voi olla keskenään eri aukiolopäivät ja -ajat. Viranomainen voi perustellusta syystä tilapäisesti poiketa ilmoittamistaan asiointipaikkansa aukiolopäivistä ja -ajoista, jos viranomaisen palvelujen saatavuus voidaan muulla tavoin turvata.

Aukioloaikana viranomaisen on tarjottava ajanvarauksetta neuvontaa ja otettava vastaan asiakirjoja. Viranomainen voi tarjota palveluja ja neuvontaa ja ottaa vastaan asiakirjoja myös siten, että asiakas varaa asiointiinsa ajan. Viranomaisen ei kuitenkaan tarvitse tarjota hallinnossa asioivalle mahdollisuutta asioida asiointipaikassa eikä osoittaa asiointipaikkoja, jos asiointia tällä tavoin ei ole tai se on vähäistä viranomaisten tehtävien luonteesta tai muusta perustellusta syystä johtuen.

Viranomaisen on toimialueellaan järjestettävä asiakirjojen vastaanottaminen kuitenkin aina siten, että laissa tai asetuksessa asiakirjojen jättämiselle tai asian vireillepanemiselle säädettyä määräaikaa voidaan noudattaa kello 8.00–16.15.

Lain 5 c §:n mukaan viranomaisen aukioloajan on vastattava sen toimialueen asiakkaiden tarvetta ja oltava asiakkaiden tarpeen mukaisessa suhteessa sähköisiin ja digitaalisiin palveluihin ja puhelinpalveluihin ja muihin asiointin keinoin. Aukioloajan on lisäksi oltava suhteessa viranomaisen hoitamien asioiden merkitykseen hallinnossa asioiville. Aukioloajan

riittävyys on turvattava erityisesti perusoikeuksien toteutumisen kannalta merkityksellisissä asioissa. Lisäksi viranomaisen tulee olla tavoitettavissa puhelimitse. Pykälän 2 momentissa säädetään valtioneuvoston asetuksenanto-valtuudesta tarkempia säännöksiä valtion viranomaisten aukiolosta eri viranomaisissa, viranomaisryhmissä, asioissa, toimipaikoissa ja asiointipaikoissa.

Valtioneuvosto on antanut lain 5 c §:n 2 momentin nojalla asetuksen valtion viranomaisten vähimmäisaukiolosta (*aukioloasetus*). Aukioloasetusta sovelletaan niihin valtion viranomaisiin, jotka kuuluvat valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain (728/2021), jäljempänä palvelulaki, soveltamisalaan ja joilla on asiointia yksityisiä koskevissa hallintoasioissa. Aukioloasetuksen soveltamisalaan kuuluvien viranomaisten piiri on lakia suppeampi. Aukioloasetusta ei sovelleta tätä asetusta ei sovelleta tutkimuslaitoksiin, oppilaitoksiin, valtion sisäisiä hallintopalveluja hoitaviin viranomaisiin, Puolustusvoimiin, Syyttäjälaitokseen, Raja-vartiolaitokseen, Tullin maarajalla oleviin toimipaikkoihin eikä Kansallisarkistoon. (1 §)

Aukioloasetuksen mukaan viranomaisen säädetyn, työjärjestyksellä määrätyn taikka muuten päätetyn päätoimipaikan asiointipaikan tulee olla auki vähintään 6 tunnin ajan palvelulain 5 a §:n 1 momentissa tarkoitettuina aukiolopäivinä. Jos viranomaisen päätoimipaikasta ei ole säädetty, määrätty tai päätetty, vähintään yhden asiointipaikan on oltava vastaavasti auki vähintään 6 tunnin ajan aukiolopäivinä. (2 §) Muun kuin 2 §:ssä tarkoitetun asiointipaikan tulee olla auki vähintään 3 tunnin ajan palvelulain 5 a §:n 1 momentissa tarkoitettuina aukiolopäivinä, jos asiointipaikalla on merkittävästi käyntiasiointia hallintoasioissa ja jos asiointipaikan käyntiasiointimäärä on vähintään puolet 2 §:ssä tarkoitetun asiointipaikan käyntiasiointimäärästä tai, jos päätoimipaikkoja on useita, puolet käyntiasiointimäärältään suurimman asiointipaikan käyntiasiointimäärästä. Viranomainen päättää muiden kuin 2 §:ssä ja 3 §:n 1 momentissa tarkoitettujen toimipaikkojensa asiointipaikkojen aukioloajoista siten, että niiden aukioloajat täyttävät palvelulain 5 c §:ssä ja muualla lainsäädännössä säädetty vaatimukset. (3 §)

#### 2.1.2 Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta

Julkisen hallinnon asiakaspalvelun saatavuuden ja toiminnan tehokkuuden parantamiseksi voimassa on laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007, *yhteispalvelulaki*). Yhteispalvelulain 2 §:n mukaan lakia sovelletaan valtion viranomaisille, hyvinvointialueille, kunnallisille viranomaisille ja Kansaneläkelaitokselle kuuluvien asiakaspalvelutehtävien järjestämiseen ja hoitamiseen viranomaisten yhteistyönä. Viranomainen ei voi yhteispalvelutoiminnassa hoitaa tehtäviä, joihin sisältyy julkisen vallan käyttöä tai jotka lain mukaan edellyttävät palvelun käyttäjän henkilökohtaista käyntiä toimivaltaisessa viranomaisessa, jollei toisin säädetä.

Yhteispalvelulain 6 §:n mukaan yhteispalvelussa voidaan hoitaa seuraavia asiakaspalvelutehtäviä: 1) asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen ja varmentaminen; 2) toimeksiantajan verkko- ja puhelinpalvelujen käytön neuvonta ja tuki; 3) teknisen käyttöyhteyden avulla järjestettävää toimeksiantajan antamaa asiakaspalvelua koskevien ajanvarausten vastaanottaminen sekä käyttöyhteyden luominen toimeksiantajaan ja palvelun käytön neuvonta ja tuki; 4) toimeksiantajalle tarkoitettujen ilmoitusten, hakemusten ja muiden asiakirjojen vastaanottaminen ja välittäminen toimeksiantajalle sekä poliisille toimitettavien löytötavaroiden vastaanottaminen; 5) toimeksiantajan toimituskirjojen ja muiden asiakirjojen luovuttaminen sekä hallintolain (434/2003) 60 §:n 2 momentissa tarkoitettu asiakirjojen tiedoksianto; 6) toimeksiantajan suoritteista perittävien maksujen vastaanottaminen sekä niiden ja maksutietojen välittäminen viivytystä toimeksiantajalle; 7) edellä mainittuihin

palvelutehtäviin liittyvät asiakaspalvelun tukitoiminnot sekä välittömästi näihin palvelutehtäviin liittyvä tekninen ohjaus, tiedon välittäminen ja tiedottaminen; 8) toimeksiantajan tuotteiden myynti ja niistä kertyneiden maksujen sekä maksutietojen välittäminen viivytyksettä toimeksiantajalle; 9) muut kuin 1–8 kohdassa tarkoitetut laissa säädetyt tehtävät.

Yhteispalvelulain 6 pykälän 1 momentin 9 alakohta avaa mahdollisuuden säätää lailla yhteispalvelussa hoidettavaksi muita tehtäviä. Väestötietojärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista annetun lain (661/2009) 69 d §:ssä on säädetty, että Digi- ja väestötietovirasto voi antaa tunnistusvälineen myöntämiseen ja peruuttamiseen sekä tunnistusvälineiden rekisteritietojen ylläpitoon liittyviä avustavia tehtäviä yhteispalvelussa hoidettavaksi. Pykälän mukaan näihin tehtäviin voi kuulua 1) tunnistusvälineen hakijan tai haltijan henkilöllisyyden todentaminen; 2) tunnistusvälineen hakijan tai haltijan henkilötietojen rekisteröinti tämän lain 69 c §:ssä tarkoitettuun rekisteriin; 3) tunnistusvälineen peruuttaminen sen haltijan pyynnöstä; 4) tunnistusvälineen hakemiseen ja peruuttamiseen liittyvät neuvonta- ja tukitehtävät

Yhteispalvelun järjestäminen perustuu yhteispalvelulain 8 §:ssä tarkoitettuun sopimukseen. Pykälän mukaan yhteispalvelun järjestämisestä on tehtävä kahden tai useamman viranomaisen keskeinen kirjallinen, toistaiseksi tai määräajan voimassa oleva toimeksiantosopimus. Sopimuksessa on sovittava: 1) yhteispalvelun toimeksisaajasta ja toimeksiantajasta; 2) siitä, mitä asiakaspalvelutehtäviä sopimus koskee ja missä laajuudessa niitä hoidetaan yhteispalveluna; 3) teknisen käyttöyhteyden käytöstä yhteispalvelussa ja sen käytännön toteutuksesta; 4) 10 b §:ssä tarkoitetun ohjauksen, seurannan ja valvonnan käytännön järjestelyistä; 5) asiointipisteen toimitiloista, työvälineistä ja laitteista sekä aukioloajoista ja sijaintipaikasta; 6) salassa pidettävien tietojen ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä velvoitteita koskevista käytännön järjestelyistä; 7) kielellisten oikeuksien turvaamisen käytännön järjestelyistä; 8) yhteispalvelusta aiheutuvista kustannuksista maksettavista korvauksista tai korvauksen määräytymisessä käytettävistä 5 a §:ssä säädetyistä perusteista; 9) yhteispalvelua hoitavasta henkilöstöstä ja sille asetettavista vaatimuksista; 10) palveluneuvojien koulutuksesta ja tehtävien vaatimasta tiedollisesta ja teknisestä tuesta; 11) sopimuksen voimassaolosta ja irtisanomisesta; 12) muista mahdollisista yhteispalvelun järjestämiseen liittyvistä käytännön seikoista.

Yhteispalvelulain 10 a §:n mukaan valtiovarainministeriön tehtävänä on johtaa yhteispalvelun valtakunnallista kehittämistä ja sovittaa yhteen viranomaisten yhteispalvelua koskevia toimenpiteitä. Valtiovarainministeriön tukena tehtävässä toimii yhteispalvelun neuvottelukunta, jonka valtioneuvosto asettaa määräajaksi. Neuvottelukuntaa johtaa valtiovarainministeriö ja sen lisäksi siinä tulee olla tarvittava edustus ainakin yhteispalveluun osallistuvista ja näitä ohjaavista viranomaisista sekä toiminnan keskeisistä sidosryhmistä. Neuvottelukunnan tehtävänä on osallistua yhteispalvelun yleistä suunnittelua, ohjausta, järjestämistä ja kehittämistä koskevien asioiden valmisteluun. Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä yhteispalvelun neuvottelukunnan asettamisesta, kokoonpanosta, toimikaudesta ja tehtävistä.

Lain 10 b §:ssä säädetään palvelun ohjauksesta, seurannasta ja valvonnasta. Sen mukaan toimeksiantajat ja niitä ohjaavat viranomaiset vastaavat toimialalleen kuuluvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen ja kehittämisen ohjauksesta ja seurannasta sekä asiakaspalvelutehtävien hoitamisen valvonnasta. Ohjaus, seuranta ja valvonta on tehtävä yhteistyössä toimeksisaajien kanssa.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston ylläpitämän yhteispalvelurekisterissä (ns. ASTI-rekisteri) oli 9.10.2024 yhteensä 375 yhteispalvelusopimusta. Valtaosassa asiointipisteitä (123 asiointipisteessä) toimeksisaajana oleva viranomainen hoiti yhteispalvelulaissa tarkoitettuja tehtäviä vain yhden toimeksiantajan puolesta. Yhteensä viidessäkymmenessä asiointipisteessä toimeksiantajia oli enemmän kuin kaksi. Näissä asiakaspalvelupisteissä toimeksiantajina oli 3–7 viranomaista. Seitsemän toimeksiantajaviranomaisen asiakaspalvelupisteet olivat palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseen kuuluvat asiakaspalvelupisteet Lahdessa ja Lappeenrannassa.

### 2.1.3 Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen käytäntö

Valtioneuvosto käynnisti helmikuussa 2021 valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen, jonka tavoitteena on koota valtion virastojen käyntiasiointia vaihteittain julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, joista asiakas saa laajasti myös kuntien, Kelan ja soveltuvia hyvinvointialueiden palveluita. Uudistuksen tavoitteena on myös, että valtion virastot ottavat käyttöön valtionhallinnon yhteisiä toimistotiloja ja sulkevat nykyiset asiakaspalvelutilat. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen toisena keskeisenä tavoitteena on vähentää valtion toimistotilaa valtion toimitilastrategian linjausten mukaisesti.

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksella on tarkoitus vastata myös valtionhallinnon tuottavuusohjelman tavoitteisiin. Valtion käyntiasioinnin ja toimistotilojen kokoamisella yhteisiin työympäristöihin tavoitellaan yhteensä 50 miljoonan euron vuosittaisia säästöjä vuoteen 2030 mennessä, jolloin valtion viranomaisilla olisi koko Suomen laajuinen yhteinen asiakaspalveluverkko.

Uudistuksessa ovat mukana aluehallintovirastot (AVI), Digi- ja väestötietovirasto (DVV), Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY-keskukset), Maahanmuuttovirasto (Migri), Maanmittauslaitos (MML), Oikeuspalveluvirasto, poliisin lupahallinto, Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimistot (RISE), Ulosottolaitos ja Verohallinto. Valtion työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot) osallistuivat uudistukseen vuoden 2024 loppuun asti, kunnes niiden tehtävät siirtyivät kunnille. Lisäksi uudistukseen osallistuu erityisesti yhteisen asiakaspalvelun osalta Kela. Uudistuksen valmistelu- ja alatyöryhmissä ovat nykyisin edustettuina sanotut valtion viranomaiset sekä Kuntaliitto. Asiakaspalvelu- ja toimistotilojen osalta tavoitellaan laajaa yhteistyötä kuntien ja soveltuvien osin hyvinvointialueiden kanssa.

Valtion toimisto- ja asiakaspalvelutilojen kokoamista suunnitellaan maakunnittain asetetuissa projektiryhmissä, joissa ovat mukana edellä mainitut valtion viranomaiset sekä alueellisia ja paikallisia toimijoita. Suunnittelu on alkanut vuonna 2021 ja etenee vaihteittain vuoden 2026 loppuun asti. Maakuntien keskinäisen järjestyksen pääkriteerinä on valtion virastotalojen ratkaisujen edellyttämä aikataulu. Uudistuksen ensimmäisen vaiheen maakunnat olivat Päijät-Häme, Etelä-Karjala ja Pohjois-Karjala ja vuonna 2024 alkaneen toisen vaiheen maakunnat olivat Etelä-Savo, Keski-Suomi, Lappi, Pirkanmaa, Uusimaa ja Satakunta. Vuonna 2025 alueellinen suunnittelu toteutetaan Etelä-Pohjanmaan, Keski-Pohjanmaan, Kainuun, Kymenlaakson, Pohjois-Savon ja Pohjanmaan maakunnissa. Viimeisten maakuntien (Kanta-Häme, Pohjois-Pohjanmaa ja Varsinais-Suomi) alueellinen suunnittelu valmistuu vuonna 2026. Uudistusta toimeenpannaan vaihteittain suunnitelmien ja valtakunnallisten mallien mukaisesti koko vuosikymmenen ajan.

Uudistuksen toimeenpanossa eli yhteisestä asiakaspalvelusta ja yhteisistä toimistotiloista koostuvien yhteisten työympäristöjen suunnittelussa ja toteuttamisessa sovelletaan palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa laadittua yhteisten työympäristöjen konseptia. Yhteiset työympäristöt ovat työnteon paikkoja, joissa työskentelee useita eri virastoja ja joissa tilat ja

niihin liittyvät palvelut ovat virastojen yhteisessä käytössä. Yhteisissä työympäristöissä on myös viranomaisten väliseen yhteistyöhön liittyviä toimintamalleja, yhteisiä rooleja ja yhteistyön rakenteita sekä pelisääntöjä. Yhteisten työympäristöjen konsepti kuvaa yhteisesti sovitut reunaehdot toiminnan, tilojen ja tiloihin liittyvien palveluiden toteutukselle ja ohjaa yhteisten työympäristöjen yhdenmukaista toteutusta kaikkialla Suomessa. Yhteisten työympäristöjen konseptia täydentävät ja tarkentavat yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuuteen kuuluvat yhteisten työympäristöjen ICT-konsepti, yhteisten työympäristöjen kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuskonsepti, yhteisten työympäristöjen tilakortit ja suunnitteluohjeet -dokumentti sekä lukuisa määrä kohderyhmäkohtaisia liitteitä.

Ensimmäiset yhteisten työympäristöjen konseptin mukaiset asiakaspalvelupisteet (*yhteiset asiakaspalvelupisteet*) aloittivat toimintansa Lahdessa ja Lappeenrannassa kesäkuussa 2023. Lahden yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivat alusta lukien Hämeen TE-toimisto (vuoden 2024 loppuun asti), Verohallinto, DVV, MML, Ulosottolaitos, Hämeen ELY-keskus ja Kela. Lisäksi kevästä 2024 alkaen Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimisto on toiminut samassa asiakaspalvelupisteessä.

Lappeenrannan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä palveluja tarjoavat DVV, Etelä-Karjalan työllisyysalue, Kaakkois-Suomen ELY-keskus, Etelä-Karjalan hyvinvointialueen työllisyyden monialainen yhteispalvelu (TYP), Oikeuspalveluvirasto, MML, Ulosottolaitos, Verohallinto, Migri sekä Kela. Yhteiskäyttöisissä toimitiloissa työskentelevät edellä mainittujen virastojen lisäksi Business Finland ja myöhemmin myös Etelä-Suomen aluehallintovirasto, Liikenteenohjausyhtiö Fintraffic Oy, Raide Oy, Liikenne- ja viestintävirasto (Traficom), RISE ja Väylävirasto.

Maaliskuusta 2023 alkaen MML, DVV ja TE-toimisto ovat toimineet Joensuussa yhteisessä työympäristössä. Samoihin toimitiloihin ovat myöhemmin sijoittuneet myös Pohjois-Karjalan ELY-keskus, Tulli, Itä-Suomen aluehallintovirasto, Taiteen edistämiskeskus Taike, Business Finland, Kilpailu- ja kuluttajavirasto, valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus Palkeet ja Verohallinto. Joensuun yhteinen asiakaspalvelupiste ei ole kaikilta osin konseptin mukainen johtuen siitä, että asiakaspalvelupisteen toteutus oli edennyt jo hyvin pitkälle vaiheessa, jossa yhteisen asiakaspalvelun malli hyväksyttiin. Virastojen asiakaspalvelut on keskitetty samaan paikkaan, mutta virastoilla ei ole toistaiseksi yhteistä palveluneuvojaa.

Vuoden 2023 lopusta alkaen Porissa on toiminut Porin kaupungin palvelupiste sekä valtion toimijoiden yhteinen työympäristö, Porin Leijona. Yhteisissä toimitiloissa toimivat Verohallinto, DVV, Satakunnan työllisyysalue (31.12.2024 asti Satakunnan TE-toimisto), MML, Lounais-Suomen aluehallintovirasto, Satakunnan ja Varsinais-Suomen ELY-keskukset, Porin kaupunki, Porin YH-Asunnot, asumisneuvonta sekä International House Pori.

Huhtikuusta 2024 alkaen Kouvolassa on toiminut yhteinen asiakaspalvelupiste, jossa asiakaspalvelua tarjoavat Verohallinto, DVV, MML, Etelä-Suomen aluehallintovirasto ja Taiteen edistämiskeskus. Kouvolan yhteinen asiakaspalvelupiste ei ole täysin konseptin mukainen, koska siellä ei ole yleisiä palveluneuvojia. Toimivaltaisten viranomaisten oma henkilöstö neuvoo Kouvolan asiakaspalvelupisteessä asioivia.

Toukokuusta 2025 alkaen Jyväskylässä on toiminut yhteinen asiakaspalvelupiste, josta toistaiseksi saa DVV:n, MML:n ja Verohallinnon asiakaspalvelua, ja syyskuusta 2025 alkaen Turussa yhteisestä asiakaspalvelusta saa aluehallintoviraston, DVV:n, MML:n ja Verohallinnon asiakaspalvelua.

#### 2.1.4 Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettava palvelu

Toimivaltaiset viranomaiset antavat yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tällä hetkellä omaan toimialaansa kuuluvaa asiakaspalvelua. Lisäksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on palveluneuvojia, jotka antavat neuvontaa, ottavat vastaan asiakkaiden viranomaille tarkoittamia asiakirjoja ja tukevat asiakkaita palvelukanavien, kuten digi- ja puhelinpalvelujen, käytössä kaikkien yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien viranomaisten asioissa.

Palveluneuvojan tehtävänä on tunnistaa asiakkaan palvelutarve, ohjata asiakas oikean palvelun piiriin ja ottaa vastaan eri viranomaisille tarkoitettuja asiakirjoja. Yleinen palveluneuvoja ei käytä julkista valtaa. Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä voi olla myös aulapalveluhenkilö yksityisistä turvallisuuspalveluista annetussa laissa (1085/2015) tarkoitettuin vartijan oikeuksin. Vartijan tehtävänä on tukea yhteisen asiakaspalvelun ja koko kohteen tilojen ja siellä vierailevien henkilöiden turvallisuutta sekä käyntisasiakkaiden ja kokousvierailijoiden tiloissa liikkumisen opastus. Vartija ei hoida viranomaistehtäviksi tai julkisiksi hallintotehtäviksi katsottavia tehtäviä. Aulapalvelutehtävät hoidetaan yleensä ostopalveluna osana muuta Senaatin palvelusopimusta kuten tilojen siivouspalvelusopimuskina.

Digituki on keskeinen osa yhteisen asiakaspalvelun mallia. Yleistä digitukea antavat sekä palveluneuvojat että toimivaltaisten viranomaisten henkilöstö osana neuvontatehtäviään. Yleisen digituen neuvonta liittyy muun muassa lomakkeiden ja asiakirjojen tulostamiseen ja skannaukseen, sähköpostin käyttämiseen sekä eri viranomaisten verkkopalveluissa tapahtuvaan ajanvaraukseen.

#### 2.1.5 Yhteisessä asiakaspalvelussa sovellettava lainsäädäntö

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhteinen asiakaspalvelu toimii yhteispalvelulain puitteissa. Valtiovarainministeriö johtaa yhteisen asiakaspalvelun valtakunnallista kehittämistä osana yhteispalvelulaissa tarkoitettua yleistä kehittämistehtäväänsä ja sovittaa yhteen yhteisen asiakaspalvelun toimenpiteitä osana yhteispalvelulaissa tarkoitettua yhteensovittamistehtäväänsä. Tehtävää hoidetaan valtiovarainministeriön valtionhallinnon kehittämisosastolla palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen hanketiimissä. Valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkon ja yhteisen asiakaspalvelun mallin kehittämiseen osallistuvat toimialoillaan myös Senaatti ja Valtori.

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseen osallistuvien viranomaisten kesken on tehty asiakaspalvelupistekohtaiset yhteispalvelulain 8 §:ssä tarkoitetut yhteispalvelusopimukset. Palveluneuvojat ovat yhteispalvelusopimuksen toimeksisaajana olevan viranomaisen palveluksessa.

Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä koskevat yhteispalvelusopimukset on laadittu monenkeskinä sopimuksina siten, että saman sopimuksen osapuolina ovat kaikki asiakaspalvelupisteen toimeksiantajaviranomaiset ja toimeksisaajana yksi toimeksisaajaviranomainen. Lisäksi yhteispalvelusopimukset on allekirjoitettu valtiovarainministeriössä, jonka palvelu- ja toimitilauudistuksen rahoituksella turvataan yleinen palveluneuvonta uudistukseen kuuluvissa asiakaspalvelupisteissä vuoden 2025 loppuun. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseen kuuluvien asiakaspalvelupisteiden yhteispalvelusopimukset poikkeavat muista yhteispalvelusopimuksista, jotka on tehty kahdenvälisinä (kunkin toimeksiantajan ja toimeksisaajan kesken) riippumatta siitä, että samassa yhteispalvelupisteessä toimii kahta useampi viranomainen.

Yhteispalvelulaissa tarkoitettu yhteispalvelusopimuksia koskevan rekisterin ylläpito sekä yhteispalvelun ja siihen osallistuvien valtion viranomaisten yhteistyön valtakunnalliset kehittämistehtävät hoidetaan aluehallintovirastoista annetun valtioneuvoston asetuksen (906/2009) mukaisesti Etelä-Suomen aluehallintovirastossa aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalvelut –vastuualueella (*HAKE*). Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä koskevat sopimukset on rekisteröity Etelä-Suomen aluehallintovirastossa ylläpidettävään rekisteriin.

#### 2.1.6 Viranomaisen neuvontavelvollisuus ja neuvonnan oikeudelliset reunaehdot

Asiakas saa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä neuvontaa yhteispalvelulaissa tarkoitettuna asiakaspalveluna ja hallintolaissa tarkoitettuna toimivaltaisen viranomaisen antamana neuvontana.

Hallinnossa asioiville annettava neuvonta kuuluu viranomaisen toiminnassa noudatettaviin hyvän hallinnon perusteisiin. Hallintolain 8 §:ssä säädetään neuvonnasta. Pykälän mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Pykälän 2 momentin mukaan, jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Toimivaltaisen viranomaisen neuvontavelvollisuus koskee kaikkea viranomaisasiointia asioinnin välineestä riippumatta. Hallintolain perustelujen neuvontavelvollisuus koskee hallintoasian hoitamiseen ja asiointiin välittömästi liittyviä kysymyksiä mukaan menettelyllistä neuvontaa eli sitä, miten asiakas saa asiansa vireille ja mitä asiakirjoja asian vireillepanemiseksi tarvitaan. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä. Asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset menettelyllisistä kysymyksistä olisi pyrittävä oikaisemaan. Hallintoasian hoitamista koskevaan neuvontaan saattaa liittyä oikeudellisten seikkojen ohella tosiasiallista neuvontaa. Tässä voi olla kysymys esimerkiksi siitä, kuka asiaa hoitaa ja milloin tämä on paikalla tai kuinka kauan asian käsittely kestää. Neuvontavelvollisuutta on rajattu kahdella tavalla. Ensinnäkin hallintolaissa tarkoitettu viranomaisen neuvontavelvollisuus koskee ainoastaan viranomaisen toimivaltaan kuuluvia asioita. Toiseksi neuvontavelvollisuus edellyttää, että asiakkaalla on konkreettinen neuvonnan tarve. (HE 72/2002 vp, s. 62–64)

Viranomaisen neuvontavelvollisuutta täydentää viranomaisen yleinen velvoite vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Vastaamisvelvoite koskee asiallisia ja riittävän yksilöityjä kysymyksiä ja tiedusteluja. Säännös ei velvoita viranomaista vastaamaan laajoihin ja yleisluontoisiin tiedusteluihin. (HE 72/2002 vp, s. 63)

Hallintolain 8 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen tulee pyrkiä opastamaan asiakas asiassa toimivaltaiseen viranomaiseen, jos esitetty kysymys tai tiedustelu koskee viranomaisen toimivaltaan kuulumatonta asiaa. Opastamisvelvollisuus ulottuu asiakkaan ohjaamiseen toimivaltaiseen viranomaiseen myös toiselle hallinnonalalle tai kokonaan hallinnon ulkopuolelle. Tällä seikalla on merkitystä etenkin niille asiakastahoille, jotka harvemmin ovat tekemisissä viranomaisten kanssa. (HE 72/2002 vp, s. 62–63)

Neuvonnan antaminen koskee myös erilaisia viranomaisen toteuttamia palveluja, kuten sairaanhoitoa, sosiaalihuoltoa ja opetusta. Palveluja toteuttavan viranomaisen on neuvottava muun muassa, miten palvelua haetaan, miten se toteutetaan ja minkälaiset oikeudet ja velvollisuudet palvelun asiakkaalla on. Erityissäännöksissä neuvontavelvollisuutta on saatettu myös täsmentää tai laajentaa. (Mäenpää, Hallinto-oikeus, Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet, 2008, s. 169)

Neuvonta on osa kunkin viranomaisen lakisääteinen tehtävä ja osa viranomaisen julkista hallintotehtävää. Neuvontaa ei voida järjestää ostopalvelun avulla ilman perustuslain 124 §:ssä tarkoitettua lain tasoista säännöstä neuvonnan antamisesta viranomaiskoneiston ulkopuolelle eikä neuvonnan antamisesta toisen viranomaisen hoidettavaksi voida sopia ilman sopimisen valtuuttavaa sääntelyä.

Yhteispalvelulain 6 §:ssä säädetään yhteispalvelussa hoidettavista neuvontatehtävistä. Lain 6 §:n mukaiset asiakaspalvelutehtävät, joita voidaan hoitaa yhteispalvelussa, ovat pykälän 2 kohdan mukaan toimeksiantajan verkko- ja puhelinpalvelujen käytön neuvonta ja tuki; 3 kohdan mukaan teknisen käyttöyhteyden avulla järjestettävää toimeksiantajan antamaa asiakaspalvelua koskevien ajanvarausten vastaanottaminen sekä käyttöyhteyden luominen toimeksiantajaan ja palvelun käytön neuvonta ja tuki.

Yhteispalvelulain voimassa olevan 6 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaan yhteispalvelussa annetaan toimivaltaisen viranomaisen verkko- ja puhelinpalvelujen käytön neuvontaa ja tukea. Jotta asiakas pystyy käyttämään asianmukaisesti toimeksiantajina olevien viranomaisten sähköisiä palveluita, saattaa hän näiden palvelun käyttämisen teknisten edellytysten lisäksi tarvita palveluneuvojien neuvoa ja tukea verkkopalveluiden käyttöön. Yhteispalvelussa annetaan asiakkaille myös neuvontaa ja tukea toimivaltaisen viranomaisten puhelinpalveluiden käyttöön. (HE 188/2016 vp, s. 32)

Lain 6 §:n 1 momentin 3 kohdassa säädetään siitä, että asiointipisteessä voidaan ottaa vastaan teknisen käyttöyhteyden avulla toimivaltaisen viranomaisen antamaa asiakaspalvelua koskevia ajanvarauksia sekä luoda käyttöyhteys toimeksiantajaan ja antaa käytön neuvontaa ja tukea. Tällainen tekninen käyttöyhteys voi olla esimerkiksi etäpalvelujärjestelmä, jolla asiointipisteessä asioivalle voidaan palveluneuvojan avustuksella järjestää pääsy toimeksiantajana toimivan viranomaisen antamaan henkilökohtaiseen asiakaspalveluun. Asiointipisteen palveluneuvojan tehtäviin kuuluu käyttöyhteyden tekninen luominen siten, että asiakas pystyy hoitamaan asiaansa toimivaltaisen viranomaisen kanssa. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan yhteyden avauduttuakin teknistä neuvontaa ja tukea palvelun käytössä, jotta palvelutapahtuma toimivaltaisen viranomaisen kanssa onnistuu. Asiakas saattaa tarvita apua esimerkiksi dokumenttien sähköisessä siirrossa palvelujärjestelmän avulla. Teknisen käyttöyhteyden avulla tapahtuvan palvelun käyttö tulisi huomioida asiointipisteen toimitiloista sovittaessa, jotta asiointipisteessä olisi palvelujärjestelmän käyttöä varten tarkoituksenmukaiset ja turvalliset tilat. (HE 188/2016 vp, s. 32 ja 33)

Yhteispalvelulaissa tarkoitettu neuvonta on hallintolaissa tarkoitettua menettelyneuvontaa ja viranomaisen palveluja (tosiasiallista hallintotoimintaa) koskevaa neuvontaa suppeampaa ja teknisempää. Alkuperäisen julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (223/2007) 3 §:n 1 kohdan mukaan yhteispalvelulla tarkoitetaan avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitamista viranomaisten välisen yhteispalvelusopimuksen nojalla. Yhteispalvelulaissa käytettävää termiä on kaikissa lainkohdissa sittemmin muutettu lailla julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta (247/2017). Muutoksen perustelujen mukaan yhteispalvelun on tarkoitus toimia viranomaisten asiakaspalvelun kanavana viranomaisten omien asiakaspalveluiden rinnalla, eikä ainoastaan viranomaisen omaa asiakaspalvelua avustavana palvelumuotona, joten uusi termi ”asiakaspalvelutehtävät” kuvaa aiempaa (avustavat asiakaspalvelutehtävät) paremmin yhteispalveluna annettavien asiakaspalvelutehtävien laajuutta ja roolia ja roolia viranomaisten asiakaspalvelun kanavana viranomaisten omien asiakaspalveluiden rinnalla eikä ainoastaan viranomaisen omaa asiakaspalvelua avustavana palvelumuotona. (HE 188/2016 vp, s. 29)

Termin muuttamisella ei näyttäisi kuitenkaan olevan oikeudellista vaikutusta, koska perusteluissa todetaan myös seuraavasti: Tehtävistä, joita yhteispalveluna voidaan antaa, säädetään tarkemmin lain 6 §:ssä. Säännöksessä olevasta rajoituksesta johtuen palveluneuvoja ei voisi tehdä esimerkiksi hallinnon asiakkaiden oikeuksia ja velvollisuuksia koskevia hallintopäätöksiä tai käyttää muullakaan tavoin julkista valtaa. Palveluneuvojan tehtävät olisivat luonteeltaan yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien viranomaisten tehtäviä ja toimintaa avustavia ja tukevia, asiakaspalveluosaamista edellyttäviä tehtäviä, jotka hoidettaisiin yhteistyössä toimivaltaisten viranomaisten kanssa ja näiden ohjauksen ja valvonnan alaisuudessa. Tehtäviin mahdollisesti liittyvästä julkisen vallan käytöstä vastaisivat toimeksiantajina toimivat toimivaltaiset viranomaiset. Tämä vastaa nykyistä sääntelyä. (HE 188/2016 vp, s. 29–30)

## 2.1.7 Viranomaisen velvollisuus antaa digitukea

Lisäksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annettu laki (306/2019, *digipalvelulaki*) velvoittaa viranomaisia informoimaan siitä, mistä voi saada neuvoja viranomaisen digitaalisen palvelun käyttämiseksi. Epäsuorasti säännös velvoittaa viranomaisia järjestämään digitukea viranomaispalvelujen käyttämiseksi. Yhteisessä asiakaspalvelussa annettavaa teknistä digitukea voidaan tarkastella myös digipalvelulaissa tarkoitettuna tukena.

Digipalvelulain tarkoituksena on lain 1.1 §:n mukaan edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Pykälän 2 momentin mukaan digipalvelulailla pannaan täytäntöön julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102, jäljempänä saavutettavuusdirektiivi.

Lain 5 §:ssä säädetään digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Sen 1 momentin mukaan viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. Viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus käyttää asiassaan viranomaisten sähköisten viestien ja asiakirjojen vastaanottamiseen hallinnon yhteisistä sähköisen asiointin tukipalveluista annetussa laissa tarkoitettua viestinvälityspalvelua tai muuta riittävän tietoturvallista sähköistä tiedonsiirtomenetelmää, jos viranomainen voi toimittaa viestin tai asiakirjan sähköisessä muodossa. Pykälän 2 momentin mukaan viranomaisen on tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti. Viranomaisen on julkaistava digitaalisessa palvelussa yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja viranomaisen digitaalisen palvelun käyttämiseksi. Lain perustelujen mukaan säännöksen tarkoittama tuki olisi teknistä palvelun käyttöön liittyvää tukea, jonka voi toteuttaa viranomainen itse, yhdessä useamman viranomaisen kanssa tai tukea tarjoavana yhteystietona voi olla myös Väestörekisterikeskuksessa (nykyisin Digi- ja väestötietovirastossa) toimivan Kansalaisneuvonnan yhteystiedot. Kansalaisneuvonta tarjoaa hallinnon asiakkaille maksutta neuvoja muun muassa viranomaisten digitaalisten palvelujen käytöstä. (HE 60/2018 vp, s. 69)

Pykälän 3 momentin mukaan viranomainen voi rajoittaa väliaikaisesti digitaalisen palvelun käyttöä käyttäjäryhmien tai alueellisen saatavuuden perusteella, jos se on välttämätöntä palvelun kehittämiseksi tai testaamiseksi.

Digipalvelulaki velvoittaa viranomaisen tarjoamaan asiointiin digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä, mutta se ei velvoita hallinnossa asioivaa käyttämään digitaalisia tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. Digipalvelulain 5 §:n perusteluissa

korostetaan, että hallintoasioihin liittyvät digitaaliset palvelut ja sähköinen asiointi on järjestettävä siten, että sähköinen asiointikanava on käytettävissä muiden asiointimahdollisuuksien ohella ja että myös vaihtoehtoisten kanavien ja asiointitapojen saatavilla olosta huolehditaan tarkoituksenmukaisella tavalla. (HE 60/2018, s. 66)

## 2.1.8 Valtiovarainministeriön, Senaatin ja Valtorin yhteistyö

Valtiovarainministeriö kehittää palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa valtion yhteistä asiakaspalvelua yhteistyössä Senaatin ja Valtorin kanssa. Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin tehtävät yhteisissä asiakaspalvelupisteissä perustuvat lakeihin Senaatti-kiinteistöistä ja Puolustuskiinteistöistä (1018/2020) sekä lakiin valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä (1226/2013).

Senaatti tuottaa Senaatti-kiinteistöistä ja Puolustuskiinteistöistä annetun lain 2 §:n 1 momentin mukaisesti yhteisten asiakaspalvelupisteiden ja yhteisten toimistotilojen tarpeisiin kiinteistö- ja tilapalveluita, tilajohtamisen ja -hallinnon palveluita, tilojen hankintaan, hallinnointiin ja luovuttamiseen liittyviä palveluita ja näihin välittömästi liittyviä muita palveluja palvelusopimusten perusteella liikelaitoslain 2 §:ssä tarkoitetuille asiakkaille. Käytännössä Senaatti vastaa suunnittelusta, kehittämisestä ja koordinoinnista, joita kiinteistökohteiden muuttaminen yhteisiksi asiakaspalvelutiloiksi ja toimistotiloiksi (yhteisiksi työympäristöiksi) edellyttää sekä valtion omistamien toimitilahankkeiden läpiviennistä ja johtamisesta.

Lain 2 a §:n mukaan kun Senaatti-konsernin liikelaitos hankkii ja luovuttaa toimitiloja valtion virastolle tai laitokselle (toimitilavuokraus), liikelaitoksen toiminnan tavoitteena on valtion kokonaisuus, jota tarkasteltaessa otetaan huomioon toiminnan kokonaistaloudelliset vaikutukset toimitilan koko elinkaaren ajalta ja koko valtiontalouden kannalta, mukaan lukien viraston tai laitoksen toiminnan taloudellisuus, tehokkuus ja tehtävien tarkoituksenmukainen hoitaminen sekä tilatehokkuustavoitteiden toteutuminen.

Valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä annetun lain tarkoituksena on tehostaa valtion tieto- ja viestintätekniisiä toimintoja, parantaa tieto- ja viestintätekniisten palvelujen laatua ja yhteentoimivuutta sekä parantaa tieto- ja viestintätekniisten palvelutuotannon kustannustehokkuutta ja ohjausta. (1 §)

Lain mukaan valtion yhteiset tieto- ja viestintätekniiset palvelut ovat palveluja, joiden järjestämisestä vastaavat valtion viranomaiset, joita käytetään tai on tarkoitettu käytettävän yleisesti ja laajasti julkisten hallintotehtävien tukena, joiden järjestäminen ei edellytä toimialakohtaisia ratkaisuja tai merkittävää toimialakohtaista osaamista, ja jotka perustuvat yleisesti käytettyihin tieto- ja viestintätekniisiin ratkaisuihin. Valtion yhteisiä tieto- ja viestintätekniisiä palveluja ovat 1) yhteiset perustietotekniikkapalvelut, joilla tarkoitetaan fyysisiä laitteita, laitteiston toiminnan edellyttämiä ohjelmistoja, tietoliikenne- ja viestintäpalveluja sekä näihin liittyviä infrastruktuuri- ja tukipalvelujen kokonaisuuksia ja 2) yhteiset tietojärjestelmäpalvelut, joilla tarkoitetaan sellaisia tietojärjestelmiä ja niihin liittyviä palveluja, jotka tukevat julkisen hallintotehtävän tai organisaatioiden samankaltaisen toiminnan hoitamista. (2 §)

Valtion tieto- ja viestintätekniisiä toimintoja on koottu valtiovarainministeriön hallinnonalalla toimivaan palvelukeskukseen. (5 §) Valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä (VNA 132/2014, jäljempänä *Valtori-asetus*) 4 §:n mukaan valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä annetun lain (1226/2013) 5 §:ssä tarkoitettu palvelukeskus on Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori. Valtori vastaa

perustietotekniikkapalveluista ja yhteisistä tietojärjestelmäpalveluista yhteisissä työympäristöissä mukaan lukien yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

Lain 3 §:ssä säädetään valtion virastojen ja laitosten velvollisuudesta käyttää yhteisiä perustietotekniikka- ja tietojärjestelmäpalveluja. Pykälän mukaan valtion virastojen ja laitosten on käytettävä yhteisiä perustietotekniikka- ja tietojärjestelmäpalveluja, jollei valtion kokonaisarkkitehtuurin, tietohallintoon liittyvien yhtenäisen toiminnan kannalta tarpeellisten toimenpiteiden tai tieto- ja viestintätekniisten palvelujen yhteentoimivuuden taikka 2 §:n 3 momentissa tarkoitettujen seikkojen (kustannustehokkuus, käyttötarkoitukseen soveltuminen, suorituskyky, toimintavarmuus, käyttäjäystävällisyys, esteettömyys, saatavuus tasapuolisesti koko Suomen alueella) vuoksi organisaation ole välttämätöntä käyttää toiminnassaan tai sen osassa muuta palvelua. Valtiovarainministeriö päättää kuultuaan asianomaista ministeriötä ja Valtorin asiakasneuvottelukuntaa asiakkaan oikeudesta käyttää muita kuin yhteisiä palveluja. Jos valtiovarainministeriö ja asianomainen ministeriö ovat eri mieltä asiasta, päätöksen asiassa tekee valtioneuvosto. Valtioneuvoston asetuksella annetaan organisaatio-, toiminta- tai palvelukohtaisesti tarkempia säännöksiä yhteisten palvelujen käytön vähimmäislaajuudesta. (3 §)

Valtori-asetuksen 1 §:n mukaan palvelukeskuksen tehtävänä on tuottaa ja kehittää seuraavia yhteisiä perustietotekniikkapalveluja:

- 1) päätelaite- ja käyttäjätukipalveluihin kuuluvia käyttäjien tukipalveluja, identiteetti- ja käyttövaltuuspalveluja, päätelaitepalveluja, työasemaverkon palveluja ja tulostuksen hallintapalveluja;
- 2) toimitilojen ja monipaikkaisen työn tieto- ja viestintätekniisiin työympäristöpalveluihin kuuluvia toimisto-ohjelmistoja, sähköpostipalveluja, verkkokokous- ja videoneuvottelupalveluja, ääni- ja videopalveluja, sähköisiä ryhmätyötiloja sekä muita sähköisiä ryhmätyöpalveluja;
- 3) tietoliikenne- ja integraatiopalveluihin kuuluvia runkoverkkopalveluja, lähiverkkopalveluja, etäyhteyksipalveluja sekä integraatio- ja sanomanvälityspalveluja;
- 4) käyttö- ja kapasiteettipalveluihin kuuluvia:
  - a) konesalipalveluja, omissa tiloissa ja pilvipalveluina tuotettavia kapasiteettipalveluja sekä tietokanta- ja sovellusalustapalveluja;
  - b) a alakohdassa tarkoitettujen palvelujen käyttöpalveluja;
- 5) 1–4 kohdassa tarkoitettujen palvelujen tietoturva-, valvonta- ja lokienhallinnan palveluja.

Valtori-asetuksen 2 §:n mukaan valtion yhteisiä tietojärjestelmäpalveluja ovat:

- 1) henkilöstöhallinnon tietojärjestelmäpalvelut;
- 2) taloushallinnon tietojärjestelmäpalvelut;
- 3) asianhallintajärjestelmäpalvelut,
- 4) viestinnän järjestelmäpalvelut;
- 5) toimitila- ja materiaalinhallinnan tietojärjestelmäpalvelut;
- 6) asiakkuuden hallinnan tietojärjestelmäpalvelut;
- 7) hankintojen hallinnan tietojärjestelmäpalvelut;
- 8) raportointipalvelut;
- 9) tiedon säilytyspalvelut.

## 2.2 Nykytilan arviointi

Voimassa oleva yhteispalvelulaki ei ole estänyt palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen linjausten mukaisten yhteisten asiakaspalvelupisteiden avaamista ja toimintaa eikä valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan kehittämistä. Valtiovarainministeriön johdolla kehitetyn yhteisen asiakaspalvelun mallin mukaisia valtion ja muun julkisen hallinnon yhteisiä asiakaspalvelupisteitä toimii eri puolilla maata, ja valtion yhteisen palveluverkon suunnittelu etenee alueittain ilman säädösmuutoksia. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen tavoitteena on kuitenkin yhteispalvelulaissa tarkoitettua asiakaspalvelua yhdenmukaisempi ja tasalaatuisempi viranomaisyhteistyössä hoidettava asiakaspalvelu sekä koko maan peittävä valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko, johon osallistuminen olisi velvoittavaa valtioneuvoston asetuksella erikseen säädetyille viranomaisille.

Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan toteutuminen palvelu- ja toimitilauudistuksen tavoitteiden mukaisesti merkitsisi valtionhallinnon ja hallinnossa asioivien kannalta merkittävää muutosta nykyiseen nähden. Voimassa olevat palvelulaki ja yhteispalvelulaki eivät tunnista valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa, valtion yhteisiä asiakaspalvelupisteitä, yhteisen asiakaspalvelun mallia eivätkä käsillä olevan esityksen mukaista valtion asiakaspalvelutoiminnan organisaatiota. Hallinnon selkeyden, ymmärrettävyyden ja hyvän hallinnon kannalta toiminnasta, jolla on keskeinen merkitys hallinnossa asioivalle, tulee säätää sopivalla säädöstasolla.

Palvelu- ja toimitilauudistuksessa tavoitellaan palvelulain mukaisia palvelujen saatavuuden yleisiä tavoitteita konkreettisempaa valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostamaa verkkoa pääsääntöisesti enintään tunnin asiointietäisyydellä koko maassa. Ostopalvelumahdollisuuden puuttuminen voimassa olevasta sääntelystä hidastaa asiakaspalvelun saatavuuden turvaamista ja voi myös estää sen tarjoamisen joillakin alueilla. Tavoitteiden mukaisten yhteisten asiakaspalvelupisteiden ylläpitämiseksi ja laadukkaan asiakaspalvelun toteuttamiseksi tarvitaan viranomaisia ja sitovaa lainsäädäntöä. Julkisen hallintotehtävän kuten esityksessä ehdotettujen yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettujen asiakaspalvelutehtävien järjestäminen ostopalveluna ei perustuslain 124 §:n mukaisesti ole mahdollista ilman, että tehtävän antamisesta viranomaiskoneiston ulkopuolelle säädetään lailla.

Yhteispalvelulaki on säädetty toimintaympäristössä, jossa yhteispalvelu täydentää toimivaltaisten viranomaisten omia asiakaspalvelupisteitä. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa tavoitellaan sitä, että yhteisistä asiakaspalvelupisteistä tulisi mahdollisimman monen viranomaisen ensisijainen käyntiasioinnin järjestämisen keino käyntiasioinnin turvaamiseksi koko maassa. Yhteiset asiakaspalvelupisteet eivät enää täydentäisi viranomaiskohtaisten asiakaspalvelupisteiden verkkoa vaan muodostaisivat ensisijaisen käyntiasiointiväylän niissä viranomaisissa, jotka olisivat velvollisia tarjoamaan asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

Voimassa olevassa yhteispalvelulaissa säädetään yhteispalvelun neuvottelukunnasta, jonka tehtävänä on tukea valtiovarainministeriötä valtiovarainministeriön tehtävässä yhteispalvelun valtakunnallisena kehittäjänä ja viranomaisten yhteispalvelua koskevien toimenpiteiden yhteensovittajana. Esityksen mukainen valtion asiakaspalvelutoiminta edellyttää viranomaisyhteistyöltä toisenlaista intensiteettiä ja yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvilta viranomaisilta vaikuttamismahdollisuuksia käyntiasiointipalveluunsa, jota hoidetaan valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan kattava yhteistyö viranomaisten, muiden sidosryhmien ja asiakkaiden kanssa muodostuisi helposti

päällekkäiseksi yhteispalvelun neuvottelukunnan nykyisen työn kanssa. Käsillä olevassa esityksessä pyritään purkamaan tämä päällekkäisyys.

Yhteispalvelulaki ei tunne yhteiseen malliin perustuvaa asiakaspalvelua. Yhteispalvelulain 8 §:n säännös yhteispalvelusopimuksesta ja sen sisällöstä ei estä sitä, että toimeksiantaja ja toimeksisaaja sopisivat siitä, miten tai millaisella mallilla (toimintatavat, ulkoinen ilme jne.) toimeksisaaja hoitaa asiakaspalvelutehtäviä. Yhteispalvelulain 8 § ei ole tyhjentävä eikä sen voida katsoa estävän esimerkiksi vakiomuotoisten yhteispalvelusopimusten käyttämistä valtion asiakaspalvelutoiminnan yhdenmukaistamiseksi. Voimassa olevan yhteispalvelulain puitteissa voitaisiin nykyisinkin sopia yhteispalveluna hoidettavien tehtävien toimintamallista, laitteista, toimitiloihin liittyvistä asioista, visuaalisesta ilmeestä jne. Mallinmukaisuus (konseptinmukaisuus) voitaisiin toimeenpanna sääntelyn sijasta kehittämällä ja käyttämällä valtion yhteispalvelujärjestelyissä malliyhteispalvelusopimuksia. On kuitenkin epäselvää, miten yhteisen asiakaspalvelun toimeenpanoja viranomaisten asiakaspalvelujen kokoaminen onnistuvat ilman riittävää säädöspohjaa.

Palvelulain ja yhteispalvelulain nykyiset sanamuodot eivät tunnista palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa tarkoitettuja julkisen hallinnon yhteisiä työympäristöjä, joissa sekä toimistotilat että asiakaspalvelutilat ovat viranomaisten yhteiskäyttöisiä. Palvelulaissa säädetään nykyisin ministeriön toimivallasta päättää toimialansa yksiköiden ja toimintojen sijoittumisesta sekä ministeriön toimivallasta pidättää itsellään päätösvalta koskien yksiköissä annettavan palvelun laajuutta, aukioloa ja muuta palvelun saatavuutta koskeva asia. Valtion yhteiset asiakaspalvelupisteet on tarkoitettu toimimaan riittävän yhdenmukaisella tavalla ottaen kuitenkin huomioon verkkoon kuuluvien yhteisten asiakaspalvelupisteiden kokoeron.

Yhteiset työympäristöt on palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa kehitetty ja toteutettu tiiviissä yhteistyössä valtiovarainministeriön, yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien valtion viranomaisten, Senaatin ja Valtorin kesken. Senaatti ja Valtori osallistuisivat kehittämiseen jatkossakin nykyisen sääntelynsä puitteissa. Yhteispalvelulaissa ja palvelulaissa ei nykyisin viitata Senaatin ja Valtorin tehtäviin yhteisessä asiakaspalvelutoiminnassa. Myös tältä osin voimassa olevat lait antavat puutteellisen kuvan valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan suunnittelusta, kehittämisestä ja toimeenpanosta.

Lisäksi palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa omaksuttu terminologia poikkeaa jonkin verran yhteispalvelulain nykyisestä terminologiasta eikä palvelulakikaan nykyisellään tunnista palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa käytettyjä käsitteitä.

Yhteispalvelulaki ja palvelulaki on kaiken kaikkiaan säädetty toisenlaiseen tarkoitukseen kuin valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa tavoiteltavan mallin mukaisen yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkon kehittämiseen, ohjaukseen ja seurantaan. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen toimeenpano merkitsee käytännössä valtion viranomaisten käyntiasioinnin järjestämisen ja asiakaspalvelun tuottamisen uudistusta. Palvelulaki ja yhteispalvelulaki eivät nykyisellään anna selkää ja oikeaa kuvaa valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan tavoitteista, organisaatiosta ja asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

### **3 Tavoitteet**

Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan tavoitteena on turvata ihmisten yhdenvertaisuutta viranomaisasioinnissa kattavan valtakunnallisen valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostaman verkon avulla. Esityksen tavoitteena on luoda tarpeellinen ja riittävä säädöspohja viranomaisyhteistyössä järjestetyille yhteisen mallin mukaiselle valtion yhteiselle

asiakaspalvelulle yhteisissä asiakaspalvelupisteissä sekä toiminnan suunnittelun, toimeenpanon, seurannan ja ohjauksen järjestämiselle.

Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan järjestäminen on osa valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistusta, jossa tavoitellaan yhteensä 50 miljoonan euron säästöä vuositasolla viimeistään vuonna 2030 kokoamalla valtion ja muiden viranomaisten toimitiloja yhteisiin työympäristöihin ja järjestämällä asiakaspalveluja yhteistyössä valtion viranomaisten kesken sekä Kelan, kuntien ja soveltuvin osin hyvinvointialueiden kanssa. Yhteisen asiakaspalvelutoiminnan arvioidaan tuottavan noin 15 miljoonan euron osuuden kokonaissäästöstä.

## **4 Ehdotukset ja niiden vaikutukset**

### **4.1 Keskeiset ehdotukset**

Esityksessä säädettäisiin valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan järjestämisestä lisäämällä palvelulakiin sitä koskevat säännökset.

Laissa säädettäisiin valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan suunnittelusta, toimeenpanosta, seurannasta ja ohjauksen järjestämisestä. Laissa säädettäisiin kriteerit, joiden täyttyessä valtioneuvoston asetuksella erikseen säädettävillä viranomaisilla olisi velvollisuus tarjota asiakaspalvelua valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostamassa käyntiasiointiverkossa. Tarjoamisvelvollinen valtion viranomainen voisi sijoittaa yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen omaa asiakaspalveluhenkilöstöään tai tarjota asiakaspalvelua siellä yhteisen etäpalveluratkaisun avulla. Valtion viranomainen voisi saada yksittäistapauksessa ja eräin edellytyksin poikkeuksen velvollisuudestaan tarjota asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä.

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjottaisiin kunkin toimivaltaisen viranomaisen antaman asiakaspalvelun lisäksi yhteistä asiakaspalvelua. Viranomaisten yhteisenä asiakaspalveluna hoidettaisiin yhteispalvelulaissa tarkoitetut lähinnä julkista hallintotehtävää avustavat tehtävät kuten toimivaltaisten viranomaisten palvelukanavien käytön teknisen tuen tehtävät ja asiakirjojen vastaanottaminen sekä viranomaisten tiedoksiantojen toimittaminen voitaisiin antaa myös viranomaiskoneiston ulkopuoliselle yksityiselle palveluntuottajalle. Ulkoistamismahdollisuus koskisi kaikkia yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivia valtion viranomaisia riippumatta siitä, olisiko viranomaisella palvelulakiin perustuva velvollisuus tarjota asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Ulkoistamismahdollisuus koskisi kaikkia hallinnon tasoja eli myös kuntia ja hyvinvointialueita niiden toimiessa valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Ostopalvelun tuottaisi Lupa- ja valvontavirasto kilpailuttamalla palvelun markkinoilla ja myymällä sitä valtion virastoille ja Kelalle valtion sisäisenä myyntinä ja muille hallinnon tasoille hankintalain mukaisena hankintayksikköjen välisenä yhteistyönä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Laissa säädettäisiin perustuslain edellyttämällä tavalla julkisen hallintotehtävän antamisesta yksityiselle.

Palvelulaissa säädettäisiin yhteisen asiakaspalvelun mallin elementeistä, joita olisivat esimerkiksi yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintamalli, yhteispalvelusopimusten ja ostopalvelusopimusten mallit, yhteinen visuaalinen ilme ja muut tunnettuutta edistävät ratkaisut. Mallista ei säädettäisi tyhjentävästi vaan esimerkinomaisesti, jotta mallia koskeva säännös ei muodostuisi kehittämisen esteeksi.

Valtioneuvosto ohjaisi strategisella tasolla ja valitsemallaan tarkkuustasolla valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa. Valtioneuvoston poliittinen ohjaus toteutuisi sisällyttämällä yhteisen

asiakaspalvelun mallia, yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkkoa ja esimerkiksi palveluiden tuottamisen tapaa koskevat tavoitteet voimassa olevassa palvelulaissa tarkoitettuun hallituskaudeksi hyväksyttävään valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen suunnitelmaan.

Lupa- ja valvontavirastolle säädettäisiin keskeinen rooli valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden ja yhteisen asiakaspalvelun mallin suunnittelussa, kehittämisessä, toimeenpanossa ja seurannassa. Lisäksi Lupa- ja valvontavirasto ylläpitäisi ja kehittäisi myös yhteisissä asiakaspalvelupisteissä käytettävää yhteistä etäpalveluratkaisua ja muita yhteisiä tietojärjestelmiä sekä hoitaisi muita valtion asiakaspalvelutoiminnan yhteisiä tehtäviä. Lupa- ja valvontavirasto edistäisi viranomaisyhteistyötä asiakaspalvelujen kokoamiseksi valtion viranomaisia laajemmin myös muiden julkisen hallinnon toimijoiden kuten kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa.

Palvelulaissa säädettäisiin asiakaspalvelua tarjoamaan velvollisten viranomaisten muodostamasta ohjausryhmästä ja sen toimivallasta. Ohjausryhmä päättäisi yhteisen asiakaspalvelun mallista, palveluiden tuottamisen tapaa koskevista linjauksista, yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamisesta ja asiakaspalvelupisteistä koskevista kustannustenjakomalleista ja näiden olennaisista muutoksista sekä tekisi muut keskeiset päätökset valtioneuvoston hyväksymän suunnitelman puitteissa. Ohjausryhmä tekisi päätöksensä yksimielisesti. Jollei se pääsisi asiassa yksimielisyyteen, valtiovarainministeriö ratkaisisi asian. Valtiovarainministeriö vastaisi valtion yhteisen asiakaspalvelun yleisestä ohjauksesta ja yhteisen asiakaspalvelun valtakunnallisesta kehittämisestä kuten nykyisinkin.

Lisäksi säädettäisiin informatiivisesti Senaatin ja Valtorin rooleista valtion yhteisessä asiakaspalvelutoiminnassa. Ne osallistuisivat valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan suunnitteluun, toimeenpanoon ja seurantaan voimassa olevan sääntelynsä puitteissa.

Uudet säännökset eivät estäisi valtion viranomaisia tai muitakaan yhteispalvelulain soveltamisalaan kuuluvia viranomaisia tekemästä yhteispalvelusopimuksia muusta kuin valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin mukaisesta asiakaspalvelusta muissa kuin valtion yhteiseen asiakaspalveluverkkoon kuuluvissa asiakaspalvelupisteissä.

Esityksessä ei ehdoteta säännöksiä yhteisten asiakaspalvelupisteiden määrästä eikä siitä etäisyydestä, jolle yhteiset asiakaspalvelupisteet tulee sijoittaa suhteessa hallinnon asiakkaisiin. Nämä määräytyisivät hallituskaudeksi laadittavan valtion palveluiden saatavuutta ja sijoittamista koskevan suunnitelman mukaan. Suunnitelma sovitetaan yhteen kunkin hallituskauden julkisen talouden suunnitelman kanssa.

## **4.2 Pääasialliset vaikutukset**

Esitetyn sääntelyn vaikutukset liittyvät erottamattomasti palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa tavoiteltaviin vaikutuksiin. Palvelulain muuttaminen mahdollistaa valtion käyntiasiointimahdollisuuksien tarjoamisen koko maassa tuloksellisella ja kustannustehokkaalla tavalla tilanteessa, jossa valtion viranomaisten käyntiasiointimäärät vähenevät ja viranomaisten käytettävissä olevat resurssit niukkenevat

### **4.2.1 Taloudelliset vaikutukset viranomaisiin**

Ehdotettu sääntely edistäisi viranomaisten käyntiasioinnin kokoamista yhteisiin tiloihin, valtion toimitilastrategian mukaisten tilatehokkuustavoitteiden saavuttamista sekä valtiontalouden säästöjen syntymistä. Viranomaisten yhteiskäyttöiset asiakaspalvelutilat sekä yhteisen

etäpalveluratkaisun hyödyntäminen mahdollistaisivat laajan luopumisen viranomaisten omista asiakaspalvelutiloista ilman, että hallinnossa asioivien käyntiasiointimahdollisuudet ja palvelun taso kärsisivät. Yhteisten työympäristöjen ja yhteisen etäpalveluratkaisun syntyminen ovat välttämättömiä edellytyksiä sille, että palvelu- ja toimitilaverkkouudistukselle asetettu 50 miljoonan euron vuosittainen säästö saavutetaan vuoteen 2030 mennessä. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa on jo vuoden 2025 alussa varmistunut noin 15 miljoonan euron vuosittainen säästö toimitilakustannuksissa. Säästökseen lasketaan jo toiminnassa olevista yhteisistä työympäristöistä saadut säästöt ja säästö, joka saadaan niistä yhteisistä työympäristöistä, joihin siirtymisestä on jo sovittu.

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen lähtötilanteessa 2020-luvun alussa valtionhallinnolla oli kansalaisten palvelemiseksi yhteensä yli 700 omaa pistettä ja noin 195 yhteistä asiointipistettä, joista sai muutamien toimijoiden asiakaspalvelua. Valtion toimijoiden omia pisteitä sijaitsi 167 kunnassa. Kaikissa palvelupisteissä ei kuitenkaan ollut jatkuvasti henkilöstöä, ja haasteena olivat myös toimipaikkojen erilaiset aukioloajat. (Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla, Valtiovarainministeriön julkaisuja 2024:17, s. 32–33) [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165474/VM\\_2024\\_17.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165474/VM_2024_17.pdf?sequence=1&isAllowed=y)) Jokaisella palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa mukana olevalla valtion toimijalla (aluehallintovirastot, DVV, ELY-keskukset, Migri, MML, oikeusapu- ja edunvalvontapiirit, poliisin lupahallinto, Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimistot, TE-toimistot, Ulosottolaitos, Verohallinto ja Kela) oli samalla yhdeksällä paikkakunnalla kullakin oma asiapalvelunsa. Yhdellätoista valtion toimijalla oli oma asiakaspalvelupiste samassa 18 kunnassa. Yhdeksällä valtion toimijalla oli oma asiakaspalvelupiste samassa 21 kunnassa. Näiden yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien viranomaisten toimitilakustannukset olivat vuonna 2021 noin 170 miljoonaa euroa.

Tilakustannusten vähenemisen lisäksi säästöjä saataisiin myös asiakaspalveluhenkilöstön vähäisemmästä tarpeesta. Yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien viranomaisten asiantuntijaresursseja säästyisi, kun yhteisen asiakaspalvelun mallin mukaisesti työskentelevät yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettuja tehtäviä hoitavat palveluneuvojat auttaisivat käyntiasiakkaita löytämään itse tietoa viranomaisten verkkosivuilta ja tukisivat yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien viranomaisten eri palvelukanavien, mukaan lukien etäpalvelujen, käytössä. Palveluneuvojat ottaisivat myös vastaan palveluun osallistuville viranomaisille tarkoitettuja asiakirjoja ja luovuttaisivat toimivaltaisen viranomaisten asiakirjoja yhteisessä asiakaspalvelussa asioivalle. Tällöin palveluun osallistuvien viranomaisten henkilöresursseja vapautuisi viranomaisten muiden tehtävien hoitamiseen.

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseen osallistuvien viranomaisten asiakaspalveluhenkilöstöjen arvioitiin 2020-luvun alussa olevan yhteensä noin 1100 htv ottaen huomioon käyntiasiointiasiakkaita vastaanottavien resurssit ja muita muilla tavoin asiakkaita palvelevien resurssit. Asiakaspalvelun kokoamisella, yhteisten virkailijoiden (palveluneuvojat) käytöllä ja etäpalvelua hyödyntämällä voidaan vähentää asiakaspalvelussa työskentelevien henkilöiden määrää 10–15 prosentilla. Vähentäminen vastaisi noin 7–10 miljoonan euron säästöä, jos viranomaisten käyntiasiointimäärä säilyy nykytasolla. Arviointia vaikeuttaa se, että käyntiasiointimäärien tuleva kehitys vaikuttaa keskeisesti tarvittavaan henkilöstömäärään.

Asiakaspalvelussa työskentelevien henkilöiden määrän vähentymisen lisäksi säästöt koostuvat asiakaspalvelutilojen pienentymisestä ja yhteiskäyttöisyydestä, sekä uuden yhteisen asiakaspalvelun toimintamallin käyttöönotosta. Uuteen yhteisen asiakaspalvelun toimintamalliin sisältyvä niin ikään yhteiskäyttöinen etäpalvelu mahdollistaa palvelun tuottamisen, vaikka palvelupisteellä ei olisi asianomaisen viranomaisen omaa henkilöstöä. Esitetyn sääntelyn mukaisesti yhteisissä asiakaspalvelupisteissä käytettäisiin yhteiskäyttöistä

etäpalveluratkaisua, jolloin asiakkaiden palvelut pystyttäisiin hoitamaan pienemmällä laitteistomäärällä ja siten, että kunkin laitteiston kustannukset jaettaisiin kaikkien sitä käyttävien viranomaisten kesken.

Lupa- ja valvontaviraston lisämäärärahatarpeen arvioidaan olevan 460 000 euroa vuodessa. Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan kehittämisen ja koordinaatiotehtävä aiheuttaisi virastolle yhteensä kolmen (3) henkilötyövuoden resurssitarpeen. Määrärahatarve muodostuisi palkkakustannuksista, yhteisten palvelupisteiden asiakaskokemusten mittaamisesta, viestinnästä, palveluneuvojen osaamisen kehittämisestä ja yhteisen asiakaspalvelun mallin jatkokehittämisestä.

Lupa- ja valvontaviraston määräraha ei sisältäisi yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettujen asiakaspalvelutehtävien (ns. palveluneuvonta) kustannuksia eikä yhteisen etäpalveluratkaisun käyttökustannuksia. Yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvat viranomaiset sopisivat palveluneuvonnan järjestämisestä asiakaspalvelupistekohtaisesti ja sen kustannukset jaettaisiin yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmässä hyväksytyn jakomallin mukaisesti viranomaisten kesken kuten nykyisinkin toimitaan yhteispalvelulain mukaisten yhteispalvelusopimusten osalta.

On arvioitu, että kokopäiväisiä palveluneuvoja tarvittaisiin ainoastaan suurimpiin yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin eli 7–8 paikkakunnalle. Yhden kokopäiväisen palveluneuvojan palkkakustannukset sivukuluineen ovat vuositasolla noin 60 000 euroa. Kustannusten jakautuessa suurissa asiakaspalvelupisteissä esimerkiksi 11 viranomaisen (osallistumisvelvolliset viranomaiset ja Kela) kesken yhden kokopäiväisen palveluneuvojan kustannus olisi vuositasolla 5 500 euroa viranomaista kohden. Muissa asiakaspalvelupisteissä valtion viranomaisten tarve palveluneuvonnan järjestämiselle arvioidaan olevan siten rajallista, että yksittäisen valtion viranomaisen osuus korvattavasta palveluneuvojan kustannuksista olisi vähäinen.

Etäpalveluratkaisun ylläpitokustannukset laitekustannuksineen ovat vuositasolla noin 19 000 euroa etäpalvelutilaa kohden. Jos yhteisissä asiakaspalvelupisteissä eri puolilla maata olisi esimerkiksi 20 etäpalvelutilaa ja -laitteistoa, kustannukset nousisivat kokonaisuudessaan noin 380 000 euroon vuositasolla. Jos ohjausryhmä päättäisi jakaa asiakaspalvelupistekohtaiset etäpalvelulaitteistojen käytön kustannukset tasan kaikkien mukana olevien viranomaisten kesken, viranomaiskohtaiset kustannukset olisivat 11 viranomaisen mallissa noin 34 500 euroa vuodessa viranomaista kohden.

Vaikka esityksen mukaisesta sääntelystä valtiolle aiheutuvat kustannukset on yllä arvioitu, esityksen eteneminen ei ole riippuvainen valtion talousarvioista.

#### 4.2.2 Taloudelliset vaikutukset kotitalouksiin

Kotitalouksien kannalta valtion viranomaisten palveluiden saatavuus paranisi ja koko maan kattava valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko lyhentäisi ihmisten käyntiasiointimatkoja ja vähentäisi niiden kustannuksia.

#### 4.2.3 Yritysvaikutukset

Sääntelyyn sisältyvällä yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettujen asiakaspalvelutehtävien ulkoistamismahdollisuudella olisi markkinoita uudistavia vaikutuksia. Ostopalveluoption käyttäminen avaisi kasvun ja uudenlaisen liiketoiminnan mahdollisuuksia olemassa oleville yritykselle ja ehkä myös kokonaan uusille yrityksille. Pidemmällä aikavälillä

Lupa- ja valvontavirasto ja Senaatti voisivat hankintayhteistyössä kilpailuttaa kokonaispalveluna yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettujen avustavien asiakaspalvelutehtävien hoidon ja turvallisuus- ja aulapalvelut. Tämä hankintayhteistyön mahdollisuus avautuisi Senaatti-kiinteistöliikelaitoksen nykyisen turvallisuus- ja aulapalveluja koskevan dynaamisena hankintajärjestelmänä toteutettavan yhteishankinnan sopimuskauden umpeuduttua 31.12.2027. Kaikki nykyiseen yhteishankintaan perustuvat viranomaisten hankintasopimukset päättyvät viimeistään 31.12.2030.

Myönteisiin yritysvaikutuksiin liittyy myös epävarmuustekijöitä ja haasteita. Aulapalvelun ja yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettujen asiakaspalvelutehtävien hoidon kokonaispalvelun kilpailuttaminen olisi tarpeen lähinnä kaikkein pienimmissä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä arvioilta kahdellakymmenellä paikkakunnalla. Tämänhetkisen arvion mukaan aulapalvelun ja edellä tarkoitettujen yhteispalvelulain mukaisten tehtävien yhdistettyä osaamista tarvittaisiin valtakunnallisesti 20–30 henkilötyövuoden verran. Vähäinen henkilöstötarve voisi vähentää palveluntuottajien kiinnostusta. Esimerkiksi vain yhden henkilön hoitamaan kokonaispalveluun sitoutuminen olisi palveluntuottajille haasteellista.

Yhteispalvelulaissa tarkoitettuihin tehtäviin kuten eri viranomaisten palvelukanavien käytön tukeen liittyvät vaatimukset (asiakkaan palvelutarpeen tunnistaminen, ohjaaminen toimivaltaisen viranomaisen palvelukanaviin, avustaminen useiden eri viranomaisen kaikkien palvelukanavien käytössä) merkitsisivät selkeää vaatimustason nostoa pelkän aulapalvelun tarjoamiseen nähden ja edellyttäisivät vaativampaa perehdyttämistä. Tehtävää hoidettaisiin esityksen mukaan virkavastuulla.

#### 4.2.4 Ympäristövaikutukset

Valtion yhteisellä asiakaspalvelulla on välillisesti myönteisiä ympäristövaikutuksia. Suuri osa valtion tämän hetken ilmastokuormituksesta syntyy toimitilojen rakentamisen, korjaamisen ja käytön aikaisista hiilipäästöistä. Tilankäytön tiivistäminen vähentää jo sinänsä tilojen käytön aiheuttamia päästöjä. Toimistotilojen keskimääräinen tilatehokkuustavoite on valtion toimitilastrategian mukaisesti 10 htm<sup>2</sup>/henkilötyövuosi. Tavoite saavutetaan ja tilatehokkuuden toteuma lieenee jopa tavoitetta parempi strategiakauden lopulla.

Lisäksi yhteinen asiakaspalvelu toteuttaa osaltaan valtion toimitilastrategian mukaista tavoitetta valtion toimitilojen terveellisyyden ja esteettömyyden, tietosuojan, tieto- ja tilaturvallisuuden sekä sosiaalisen, ekologisen ja taloudellisen kestävyuden varmistamiseksi.

#### 4.2.5 Ihmisiin kohdistuvat vaikutukset

Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen suunnitelman 2024–2027 mukaan valtionhallinnon palveluita annetaan monikanavaisesti ensisijaisena palvelukanavana kattavat ja helppokäyttöiset digitaaliset palvelut, joita käyntiasiointi ja puhelinasiointi täydentävät. Hyvä hallinto ja hallintolain 7 §:ssä säädetty palveluperiaate edellyttävät kuitenkin, että hallinnossa asioiva saa itse valita mieleisensä palvelukanavan. Valtion yhteinen asiakaspalvelutoiminta edistäisi sitä, että perinteinen käyntiasiointi olisi valtion niukkenevista resursseista huolimatta jatkossakin mahdollista, laadukasta ja tasalaatuista sekä aiempaa helpommin saatavilla.

Toimitilojen ja asiakaspalvelusta vastaavan henkilöstön kokoaminen mahdollistaisi sen, että vuoteen 2030 mennessä valtion palveluverkkoon kuuluvat asiakaspalvelupisteet sijaitsevat pääsääntöisesti enintään tunnin asiointietäisyydellä jokaisesta. Käyntiasioinnilla ja käyntiasiointimahdollisuuksien paranemisella on merkitystä erityisesti viranomaisten

haavoittuvassa asemassa oleville asiakkaille kuten ikääntyneille, vammaisille ja vieraskielisille, mutta myös esimerkiksi nuorille, joilla ei ole kokemusta viranomaisasioinnista tai joilla on vasta hyvin vähän kokemusta viranomaisasioinnista. Pankkitunnusten, digitaitojen, laitteiden tai sovellusten puuttuessa tai jäädessä päivittämättä ja toimintakyvyn heikentyessä kattava yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko turvaisi ikääntyneiden itsemääräämisoikeutta mahdollistamalla perinteisen tavan hoitaa itse omia asioita useissa valtion viranomaisessa samalla käynnillä.

Käyntiasiointi on toistaiseksi välttämätöntä niille maahan muuttaneille ulkomaalaisille, joilta suomalaiset pankkitunnukset vielä puuttuvat. Näiden vieraskielisten osalta palvelujen saatavuus paranee oleellisesti valtion palveluverkon tiheydessä vuoteen 2030 mennessä.

Käyntiasioinnilla samoin kuin puhelinasioinnilla on edelleen tärkeä merkitys ihmisten yhdenvertaisuuden toteutumiseksi. Hyvään hallintoon kuuluvan viranomaisen neuvontavertaisuuden tarkoituksena on varmistaa, että asiakas on hallintoasiassaan yhdenvertaisessa asemassa muiden kanssa. Ihmiskontaktissa asiakaspalveluhenkilöstön tunnistaa seikat, jossa kukin asiakas tarvitsee apua päästääkseen yhdenvertaiseen asemaan muiden samaa asiaa hakevien kanssa. Käyntiasiointimahdollisuuksien ja muiden ihmiskontaktiin perustuvien asiointimahdollisuuksien (puhelin, chat) ylläpitäminen ehkäisee myös viranomaisen asiakaspalvelun häiriökysyntää. Ihmisten asiat voivat olla niin monimutkaisia ja elämäntilanteet useisiin vireillä oleviin asioihin liittyviä, että niihin ei toistaiseksi pystytä vastaamaan digitaalisin palveluin. Muu kuin digitaalinen asiointi voi tällaisissa tilanteissa ehkäistä väärinkäsityksiä ja edistää myös viranomaisen tehtävien tuloksellista hoitamista.

Yhteisen asiakaspalvelun malli turvaisi valtion palveluverkkoon kuuluvassa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä asioivalle laadukkaan ja tasalaatuisen palvelun. Lupa- ja valvontavirasto ylläpitäisi ja kehittäisi jatkuvasti valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan malleja. Lupa- ja valvontavirasto koordinoisi yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimeksiantajina olevien viranomaisten yhteistyötä muun muassa palveluneuvojien koulutuksessa. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa palveluneuvojien koulutusta kehitettäessä on kiinnitetty erityistä huomiota muun muassa asiakkaan kohtaamiseen. Onnistunut asiakkaan kohtaaminen voi olla ratkaisevaa jopa sen kannalta, asioiko ihminen ylipäänsä viranomaisessa vai jääkö hän kokonaan vaille palvelua, jota on aikonut hakea. Koko maan kattavan yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkon voidaan arvioida ehkäisevän syrjäytymistä.

Esityksen arvioidaan parantavan valtion viranomaisten asiakaspalvelun asiakaslähtöisyyttä ja vaikuttavan siten, että valtion asiakaspalvelut vastaavat aiempaa paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Lupa- ja valvontaviraston tehtävänä olisi ylläpitää tilannekuvaa valtion yhteisen asiakaspalvelun saatavuudesta ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkosta sekä valtion palvelutarpeista.

Lupa- ja valvontaviraston tehtävänä olisi huolehtia muun muassa valtion yhteisen asiakaspalvelun valtakunnallisista viestintätehtävistä. Yhteisten asiakaspalvelupisteitä tehdään tunnetuksi nimellä Suomi-piste. Tunnettuus edistäisi osaltaan palveluiden saatavuutta. Viranomaisasiointi olisi todennäköisempää, kun olisi yleisesti tunnettua, että yhteisistä asiakaspalvelupisteistä saisi helposti apua monien eri viranomaisten eri asiointikanavien käytössä ja että yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen voisi jättää eri viranomaisille tarkoitettuja asiakirjoja ja myös saada eri viranomaisten asiakirjoja ja tiedoksiantoja.

Valtion palveluverkkoon kuuluvissa asiakaspalvelupisteissä tarjottaisiin mahdollisimman laajasti myös Kelan, kuntien ja soveltuvia hyvinvointialueiden palveluja. Valtion palvelujen saatavuus paranisi myös viranomaisten määrän osalta. Valtion palveluverkko rakentuisi eri kokoisista asiakaspalvelupisteistä, mutta palveluneuvojat auttaisivat kaikkien toimeksiantajaviranomaisten asiointikanavien käyttämisessä ja etäpalveluyhteyksin pienimpiinkin asiakaspalvelupisteisiin voitaisiin tuoda monien eri viranomaisten asiantuntijoiden neuvontapalvelua. Etäpalveluratkaisuun turvattaisiin valtion viranomaisten neuvonnan sama asiantuntemus ja kielellisten oikeuksien toteutumista koko maassa. Käyttöön otettava etäpalveluratkaisu mahdollistaa kolmannen osapuolen esimerkiksi tulkin liittymisen asiakkaan ja viranomaisen virkailijan väliseen kuvalliseen yhteyteen. Esityksen mukaisen sääntelyn vaikutuksia kielellisten oikeuksien toteutumiseen käsitellään tarkemmin jäljempänä jaksossa 12 Suhde perustuslakiin ja sääätämisjärjestys.

## **5 Muut toteuttamisvaihtoehdot**

### **5.1 Vaihtoehdot ja niiden vaikutukset**

#### **5.1.1 Nykytilan jatkaminen**

Esityksen valmistelun aikana harkinnassa on ollut valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan jatkaminen voimassa olevan yhteispalvelulain puitteissa. Valtiolla ei tällöin olisi jatkossakaan säädöksiin perustuvaa yhteistä asiakaspalvelutoimintaa, joka ohjaisi valtion viranomaisia järjestämään asiakaspalvelutehtävänsä yhdessä. Valtion palveluiden saatavuutta ja toimintojen sijoittamista ohjattaisiin hallituskausittaisin suunnitelmin, jotka valtioneuvosto hyväksyy, mutta strategisen suunnitelman toimeenpano jäisi kunkin viranomaisen tehtäväksi. Valtion viranomaisten vaikutusmahdollisuudet yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja valtionvarainministeriön, Senaatin ja Valtorin kesken rakennettavaan asiakaspalvelupisteiden verkkoon jäisivät yhteispalvelulain 10 a §:ssä tarkoitetun valtiovarainministeriön kehittämistehtävää tukevan neuvottelukunnan varaan.

Toimivaltaiset valtion viranomaiset vastaavat tehtäviensä ja asiakaspalvelujensa hoitamisesta voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti ja ilman, että yhteisen asiakaspalvelun mallilla ja valtion asiakaspalveluverkolla olisi lakiin perustuvaa asemaa. Velvoittavan sääntelyn puuttuessa olisi suurempi riski, että monipaikkaisesti toimivat valtion viranomaiset eivät tarjoaisi asiakaspalvelujaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

Pääministeri Petteri Orpon hallitus on sitoutunut ohjelmassaan valtiontalouden menoja koskevaan kehysmenettelyyn sekä siihen, että hallitusohjelmassa linjattujen pysyvien määrärahopäätösten vuoksi vuonna 2027 kehyksen piiriin kuuluvat menot ovat 1,5 mrd. euroa pienemmät kuin 23.3.2023 päätetyssä valtiontalouden kehyksessä (vuoden 2024 hintatasossa). Hallitusohjelman kirjauksia ja muita toimenpiteitä toteutetaan vaalikauden sitovan kehyksen mahdollistamissa rajoissa.

Budjettitalouden menojen arvioidaan olevan kehyskaudella keskimäärin 86,7 mrd. euroa vuoden 2025 hintatasossa. Vuonna 2028 budjetin menojen arvioidaan olevan 85,9 mrd. euroa (vuoden 2025 hintatasossa), mikä on n. 1,7 mrd. euroa vähemmän kuin vuodelle 2025 arvioidut menot. Menotason lasku johtuu ennen kaikkea pääministeri Orpon hallitusohjelman mukaisten uudistusten ja menosäästöjen asteittain menoja vähentävästä vaikutuksesta. (Julkisen talouden suunnitelma vuosille 2025–2028, Valtiovarainministeriön julkaisuja 2024:29, s. 41) [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165577/VM\\_2024\\_29.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165577/VM_2024_29.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Kuluvan hallituskauden menokatto ja säästötavoitteet huomioon ottaen on todennäköistä, että monipaikkaisesti toimivat valtion viranomaiset harventavat mahdollisuuksiensa mukaan toimipaikka- ja toimipisteverkostoaan kustannussäästöjen aikaansaamiseksi. Valtiontalouden nykytilanteessa käyntiasiointimahdollisuudet viranomaisissa voisivat supistua vähitellen viranomaisten sopeuttaessa toimintaansa säästötavoitteisiin. Erityisesti harvaan asutuilla seudulla palvelevia pieniä toimipaikkoja tai -pisteitä suljettaisiin valtion viranomaisten sopeuttaessa toimintaansa valtiontalouden kehyspäättöksen ja tuottavuustavoitteiden mukaisesti. Pienten toimipisteiden sulkemiseen vaikuttaa kuitenkin se, perustuuko viranomaisen toimipaikkaverkosto sääntelyyn. Jos toimipaikkojen sijoittamista koskeva sääntely ei muutu, viranomaisen on kohdennettava säästönsä kiinteistökustannusten sijasta esimerkiksi palkkauskustannuksiin. Toimivaltaisten viranomaisten laajat mutta heikosti palvelevat (vähäinen aukiolo, vähäiset henkilöresurssit) toimipaikka- ja toimipisteverkostot johtaisivat kiinteistökustannusten suhteettomaan suureen osuuteen asiakaspalvelupisteiden kokonaiskustannuksiin nähden ja viime kädessä valtion resurssien epätarkoituksenmukaiseen käyttöön.

Toimipaikkaverkoston harventuminen ja henkilöstöresurssien väheneminen heikentäisivät niiden asiakkaiden palveluiden saatavuutta, joille käyntiasiointi on tarpeen tai jotka haluavat asioida käymällä virastossa. Käyntiasiointimahdollisuus on erityisen tärkeä valtionhallinnon haavoittuvassa asemassa oleville asiakkaille kuten ikääntyneille, vammaisille, vieraskielisille ja nuorille, joilla on vain vähän aiempaa kokemusta viranomaisasioinnista. Digitaaliset ja digitaalisesti asioivat olisivat paremmassa asemassa käyntiasioiviin asiakkaisiin nähden. Edelleen on myös valtion viranomaisten tehtäviä, jotka edellyttävät asiakkailta käyntiasiointia, esimerkiksi poliisin lupapalvelut. Käyntiasiointimahdollisuuksien heikentymisellä voisi olla eriarvioisuutta lisäävää vaikutusta myös harvaan asutuilla seuduilla asuville. Harvaan asutuilla seuduilla palvelujen saatavuus heikkenisi suhteessa palvelujen saatavuuteen keskuskaupunkien alueella.

#### 5.1.2 Asiakaspalvelutehtävät Senaatin palveluna

Valtiovarainministeriön Broad Scope Management Consulting Oy:llä (Jussi Kleemola, Jukka Kallio ja Jukka Honkavaara) teettämässä yhteisen asiakaspalvelun määrittelyselvityksen keskeisenä tehtävänä oli arvioida, miten valtion yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen ja ylläpito, siihen liittyvien yhteispalvelusopimusten hallinta, yhteiseen asiakaspalveluun liittyvä valtakunnallinen viestintä ja yhteisen asiakaspalvelun seuranta ja raportointi tulisi järjestää. Selvityksessä arvioitiin muun muassa Senaattia sanottujen tehtävien hoitajana ja asiakaspalvelujen järjestäjänä. Senaatti ei tuottaisi asiakaspalvelua omana työnään vaan ostopalveluna kuten se hoitaa toimitilahallinnon palveluihinsa kiinteästi liittyviä siivouspalvelua ja aulapalvelua.

Senaatti-kiinteistöistä ja Puolustuskiinteistöistä annetun lain 2 §:n mukaan Senaatti-konsernin liikelaitosten tehtävänä on toimia kiinteistö- ja toimitilaliiketoiminnan toimialalla tuottaen valtion tarpeisiin kiinteistö- ja tilapalveluita, tilajohtamisen ja -hallinnon palveluita, tilojen hankintaan, hallinnointiin ja luovuttamiseen liittyviä palveluita ja näihin välittömästi liittyviä muita palveluja palvelusopimusten perusteella liikelaitoslain 2 §:ssä tarkoitetuille asiakkaille. Pykälässä sanottuihin palveluihin välittömästi liittyviä palveluja ovat säännöksen perustelujen mukaan esimerkiksi ulkopuolisten toimitilojen vuokraus, toimitilapalvelut, turvallisuuspalvelut, tilatieto-palvelut ja erilaiset kiinteistövarallisuuteen liittyvät asiantuntijapalvelut. (HE 31/2020 vp, s. 34) Lain 2 b §:ssä säädetään Senaatin palvelujen käyttövelvoitteesta. Pykälän 1 momentin mukaan valtion viraston ja laitoksen tulee vuokrata tarvitsemansa toimitilat Senaatti-konsernin liikelaitoksen hallinnassa olevista toimitiloista. Käyttövelvoite koskee vain toimitilapalveluja, ja käyttövelvoitteesta on 2–4 momentissa säädetty poikkeuksia. Yhteisessä asiakaspalvelussa

annettavat yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitetut tehtävät ovat hallinnon loppuasiakkaiden palvelutehtäviä, joiden hoitaminen ei kuulu Senaatin nykyiseen toimialaan.

Valtion liikelaitoksista annetun lain (1062/2010) 2 §:n mukaan liikelaitos tuottaa palveluita palvelusopimusten perusteella valtion virastoille ja laitoksille, valtion talousarvion ulkopuolisille valtion rahastoille ja muille valtion liikelaitoksille samoin kuin eduskunnalle sekä sen alaisuudessa, valvonnassa tai yhteydessä toimiville yksiköille. Lain 2 §:n 2 momentin nojalla liikelaitos voi tuottaa palveluita palvelusopimusten perusteella myös: 1) valtion määräysvallassa oleville yhteisöille ja säätiöille, joiden laissa tai sen nojalla säädettynä tai määrättyinä tehtävänä on muun kuin taloudellisen toiminnan harjoittaminen; 2) yhteisölle, joka tuottaa palveluita valtiolle julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetussa laissa (1397/2016) tarkoitetussa sidosyksikköasemassa; 3) yhteisöille ja säätiöille, joiden toiminta rahoitetaan pääosin valtion talousarvioon otetulla määrärahalla ja jotka eivät kuulu kohdan 1 asiakkaisiin. Liikelaitoslakia koskevan hallituksen esityksen keskeinen ehdotus on, että liikelaitokset tuottaisivat valtion virastojen ja laitosten tarvitsemia palveluja, mutta niiden tehtävänä ei olisi hoitaa julkisia hallintotehtäviä. Valtion liikelaitoksien tehtävät olisivat varsinaista toimintaa tukevia tehtäviä kuten tietotekniikkapalvelut, toimitilapalvelut, laboratoriopalvelut taikka muut vastaavat tuki- ja asiantuntijapalvelut. (HE 63/2010, s. 5–6) Liikelaitos ei näin ollen ollen tuota palveluja hallinnon loppuasiakkaille.

Senaatti-kiinteistöistä ja Puolustuskiinteistöistä annetun lain 2 §:n 3 momentin mukaan palvelusopimuksilla sovitaan palveluiden sisällöstä, niiden tuottamisen ehdoista ja palveluiden vastikkeellisuudesta sekä palvelusopimusten irtisanomisen ehdoista. Liikelaitoslain 2 §:n mukaisten valtion organisaatioiden palvelut hinnoitellaan omakustannusperusteisesti. Muille asiakkaille ja kilpailutilanteessa markkinoilla hyödynnettävät palvelut hinnoitellaan ja niistä on sovittava liikelaitoslain 3 §:n mukaisesti. Palveluiden vastikkeilla on voitava kattaa Senaatti-konsernin liikelaitoksille aiheutuvat kokonaiskustannukset. Sopimuksilla ei voida siirtää viranomastehtäviä tai julkisten hallintotehtävien hoitamista Senaatti-konsernin liikelaitoksille. Senaatti-konsernin liikelaitosten ja liikelaitoslain 2 §:n 1 momentin mukaisten valtion organisaatioiden välisiin palvelusopimuksiin sovelletaan hallintosopimusta koskevia säännöksiä. Palvelusopimuksista ja niiden ehtojen määräytymisperusteista voidaan säätää tarkemmin valtioneuvoston asetuksella.

Valtion yhteisen asiakaspalvelun suunnittelu-, kehittämis-, toimeenpano- ja seurantatehtävät muodostavat julkisen hallintotehtävän kokonaisuuden. Julkisten hallintotehtävien hoitaminen on organisoitu valtionhallinnossa pääasiassa virastoiksi ja laitoksiksi. Valtionhallinnon toimielinten tehtävistä säädetään lainsäädännössä, toiminnan rahoitus tulee pääasiassa valtion talousarviosta ja toiminnassa korostuvat oikeusturvaan, avoimuuteen ja lainalaisuuteen liittyvät oikeussuojakeinot. Suomen kansainvälisestä yhteistyöstä ja velvoitteista vastaavat pääasiassa ministeriöt ja virastot.

Jos sanottu julkinen hallintotehtävä säädettäisiin Senaatin tehtäväksi, Senaatti-lakia tulisi muuttaa perustavaa laatua olevalla tavalla. Senaatin tulisi julkisen hallintotehtävän hoitamiseksi perustaa esimerkiksi Suomen Metsäkeskuksesta annetun lain mallin mukaisesti julkisen palvelun yksikkö, jonka ohjaus järjestettäisiin virastojen tulosohjausmallin mukaisesti erotuksena muusta toiminnasta.

Myös yhteisissä asiakaspalvelupisteissä yhteispalveluna annettava neuvonta on osa viranomaisen tehtävää, ja sen antamisesta muulle kuin viranomaiselle on säädettävä perustuslain 124 §:ssä edellytetyllä tavalla. Sen lisäksi, että tämän kokonaisuuden organisoimista Senaatille on arvioitu valmistelun aikana, harkinnassa on ollut myös suppeamman tehtävän antaminen Senaatille. Valmistelussa on selvitetty, voisivatko Lupa- ja

valvontavirasto tai yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvat viranomaiset hankkii asiakaspalvelutehtävien hoidon Senaatilta palvelusopimuksella.

Tässä sääntelyvaihtoehdossa Senaatilla olisi julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, *hankintalaki*) 20 §:ssä tarkoitetun yhteishankintayksikön kaltainen tehtävä. Senaatti ottaisi yhteispalvelulaissa tarkoitettuja asiakaspalvelutehtäviä vastaavat asiakaspalvelutehtävät palveluvalikoimaansa. Valtion viranomaiset ja Senaatti sopisivat palvelusopimuksin kiinteistö- ja tilapalveluista niihin välittömästi liittyvine muine palveluineen sekä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettavasta asiakaspalvelusta. Tällainen ratkaisu voisi olla käytännönläheinen, mutta edellyttäisi Senaatin toimialan laajentamista koskemaan toimivaltaisten valtion viranomaisten julkisia hallintotehtäviä avustavia tehtäviä ja asiakkaiden piirin laajentamista koskemaan valtion viranomaisten loppuasiakkaita. Myös tämä tehtävä edellyttäisi mahdollisesti viranomaisyksikön perustamista Senaattiin. Nämä säädösmuutokset eivät olisi helposti yhteensovitettavissa Senaattia koskevan nykyisen sääntelyn kanssa. Muutostarpeet olisivat fundamentaalisia ja valtionhallinnon nykyisten rakenneperiaatteiden kannalta haastavia.

#### 5.1.3 Yhteisen asiakaspalvelun mallin ja valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkon kehittäminen ja edistäminen Lupa- ja valvontaviraston tehtävänä ja asiakaspalvelun tuottaminen viranomaisyhteistyönä yhteispalvelusopimuksin

Kolmantena vaihtoehtona valmistelussa on arvioitu vaihtoehtoa, jossa Etelä-Suomen aluehallintoviraston nykyinen yhteispalvelulain ja aluehallintovirastoista annetun valtioneuvoston asetuksen mukainen tehtävä yhteispalvelurekisterin pitäjänä, yhteispalvelun kehittäjänä ja siihen osallistuvien valtion viranomaisten yhteistyön valtakunnallisena kehittäjänä siirrettäisiin aluehallintouudistuksessa perustettavaan Lupa- ja valvontavirastoon kuten pääosa muistakin aluehallintovirastojen tehtävistä. Samalla Lupa- ja valvontavirastolle säädettäisiin keskeinen tehtävä valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin ja valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkon suunnittelussa, kehittämisessä, toimeenpanossa ja seurannassa.

Valtion yhteinen asiakaspalvelu järjestettäisiin yhteispalvelulaissa tarkoitettuun hallintosopimuksin viranomaisten kesken. Valtion yhteisellä asiakaspalvelutoiminnalla saatavien hyötyjen ja säästöjen katsottiin edellyttävän säännöstä, joka ohjaisi valtion monipaikkaisesti toimivia viranomaisia järjestämään asiakaspalvelunsa yhdessä. Yhteinen asiakaspalvelupiste käyntiasiakkaan ensisijaisena asiakaspalvelun paikkana ja valtion viranomaisen omien asiointipisteiden väheneminen edellyttävät yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien viranomaisten aiempaa parempia vaikuttamismahdollisuuksia siihen, miten ja missä valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin mukaista asiakaspalvelua annetaan.

Esityksen valmistelussa arvioitiin, että yhteispalvelulaki ei estäisi valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan kehittämistä palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen mukaiseen suuntaan. Valtion yhteisessä asiakaspalvelussa ei myöskään toistaiseksi suunnitella annettavan asiakaspalvelua, joka millään tavoin poikkeaa voimassa olevan yhteispalvelulain 6 §:ssä säädetyistä tehtävistä, joiden hoitamisesta viranomaiset voivat sopia. Käytännössä yhteispalvelusta sopiminen ei ole kuitenkaan edistynyt odotetulla tavalla ja palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen piirissä on virinnyt toive yhteispalvelulaissa tarkoitettujen ja uudistuksessa palveluneuvonnaksi kutsuttujen yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettujen tehtävien hoitamisesta ostopalveluna.

Valmistelussa oli esillä kaksi teknistä ratkaisuvaihtoehtoa tämän vaihtoehdon mukaisten säännösten sijoittamiseksi lainsäädäntöön. Valtion yhteistä asiakaspalvelua koskevat säännökset on mahdollista sijoittaa kokonaan uuteen lakiin valtion yhteisestä asiakaspalvelusta

tai osaksi voimassa olevaa lakia kuten palvelulakia tai yhteispalvelulakia. Valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskevaa sääntelyä on valmisteluvaiheessa kokeiltu osana palvelulakia ja osana yhteispalvelulakia. Esityksessä on valittu näistä ensiksi valittu vaihtoehto kokonaisuuden kannalta selkeimpänä vaihtoehtona.

## 5.2 Ulkomaiden lainsäädäntö ja muut ulkomailla käytetyt keinot

Viimeksi kuluneen vuosikymmenen aikana hallinnon digitaalisten palvelujen tarjonta ja niiden käytön lisääntyminen, väestömuutokset ja kaupungistuminen sekä niukkenevat taloudelliset resurssit ovat lisänneet kiinnostusta viranomaisten yhteisten palvelupisteiden kehittämiseksi Euroopan unionin maissa ja Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestön jäsenmaissa (OECD).

Valtiovarainministeriön koordinoimassa julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun hankkeessa selvitettiin vuonna 2020 kyselyllä julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun järjestämistä Ruotsissa, Virossa, Ranskassa, Unkarissa ja Kanadassa. Kysely suunnattiin näille maille, koska niissä tiedettiin Euroopan unionin epävirallisen julkishallinnon verkoston piirissä (European Unionin Public Administration Network, EUPAN) tehdyn aiemman kyselyn perusteella olevan Suomen hankkeen kanssa samansuuntaisia järjestelyjä.

### *Ruotsi*

Ruotsissa valtiovarainministeriön alainen viranomainen Valtion palvelukeskus *Statens servicecenter* on vastannut valtion yhteisten palvelupisteiden toiminnasta 1.6.2019 alkaen. <https://www.statenssc.se/> Elokuussa 2024 Ruotsissa oli toiminnassa 146 palvelupistettä (*servicekontor*) käyntiasiointia varten. Palvelupisteet tarjoavat paikallisia valtion palveluja Työväilytyksen (*Arbetsförmedlingen*) Vakuutuskassan (*Försäkringskassan*), Eläkeviranomaisen (*Pensionsmyndigheten*) sekä Veroviraston (*Skatteverket*) toimialoilla. Käytössä ei ole liikkuvia palvelupisteitä. Perustana yhteisten asiakaspalvelupisteiden organisoinnille ovat laki (*Lag om viss gemensam offentlig service* 2019:212) ja asetus (*Förordning om viss gemensam offentlig service* 2019:214).

Lain 1 §:n mukaan valtion viranomainen ja kunta tai alue (*region*) voivat tehdä palvelusopimuksia tietojen, opastuksen, neuvonnan ja muun sellaisen avun antamisesta yksityisille ja hallintoasioiden muusta käsittelystä toistensa puolesta tässä laissa tai asetuksessa säädettyin rajoituksin.

Valtion palvelukeskus vastaa palvelupisteiden toiminnasta hallituksen ohjeistuksella viranomaiselle (*regleringsbrev*) Varainhoitovuoden 2024 sääntelykirjeen (*Regleringsbrev för budgetåret 2024 avseende Statens servicecenter*) mukaan Valtion palvelukeskus käyttää tähän toimintaan määrärahaa 945 miljoonaa Ruotsin kruunua (n. 83 miljoonaa euroa). <https://www.esv.se/statsliggaren/regleringsbrev/Index?rbId=24320>

Ruotsin palvelupisteiden toimitilajärjestelyt vaihtelevat eri paikkakunnilla. Useilla paikkakunnilla palvelupisteet sijaitsevat tiloissa, jotka Valtion palvelukeskus vuokraa yksityisiltä kiinteistönomistajilta tai vuokranantajilta. Muilla paikkakunnilla palvelupisteet on yhdistetty Työvoimatoimistojen tai kuntien tiloihin tai ovat vuokralla niissä.

Ruotsin palvelupisteiden henkilökunta on Valtion palvelukeskuksen palveluksessa. Palveluneuvojen työtehtävät ja asiakaskontaktit perustuvat osittain Valtion palvelukeskuksen ja kulloinkin kyseessä olevan viranomaisen väliseen palvelusopimukseen sekä osittain yksittäisen palveluneuvojan ja kyseessä olevan viranomaisen väliseen

toimeksiantosopimukseen (*uppdragsavtal*) niissä työtehtävissä, jotka edellyttävät henkilötietojen käsittelyä tai ovat viranomaistehtäviä (*förvaltningsuppgifter*). Asetuksen 3 §:ssä säädetään viranomaistehtävistä, jotka voidaan erikseen sopimalla antaa valtion viranomaisen nimissä hoidettavaksi. Tällaisia tehtäviä ovat: 1) päättäminen yksinkertaisemmissa tapauksissa Ruotsissa väestörekisteriin merkityn henkilön henkilökortista annetun lain mukaisesta henkilökortin myöntämisestä koskevasta asiasta; 2) passin luovuttaminen passiasetuksen mukaisesti; 3) löytötavaraa koskevien ilmoitusten vastaanottaminen, löytötavarasta huolehtiminen ja löytötavaran vastaanottotodistuksen antaminen sekä 4) Euroopan unionin sääntelyn mukaisen koronarokotustodistuksen myöntämisen edellytysten tarkistaminen.

Edellä mainittujen palveluntarjoajia ja palvelukanavia koskevien kriteerien lisäksi Ruotsissa on painotettu palvelujen saatavuutta ja etäisyyksiä. Valtion palvelukeskus otti 1.6.2019 alkaen vastuun kaikkien 113 palvelupisteen toiminnasta. Nämä pisteet sijaitsevat noin sadalla suurella, keskusuuralla ja pienemmällä paikkakunnalla kaikissa lääneissä. Kymmenen pistettä perustettiin vuonna 2018 hallituksen päätöksellä määrättyihin maantieteellisiin paikkoihin. Vuodesta 2021 on avattu 27 uutta palvelupistettä.

#### *Viro*

Viron yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjotaan henkilökohtaista palvelua kasvokkain, jonka lisäksi asiakkailta on käytössä itsepalveluterminaalit ja suorat videoyhteydet. Viron palvelupisteet eivät kuitenkaan toistaiseksi tarjoa digitukea. Palvelupistejärjestelmässä toimivilla virastoilla on omat itsenäiset toimivaltansa.

Syyskuussa 2020 useimmat Viron yhteiset asiakaspalvelupisteet oli järjestetty siten, että jokainen viranomainen vuokraa pisteistä omat huoneensa valtion kiinteistöyhtiöltä. Virossa on kuitenkin käynnissä pilotti, jossa vuokrasopimuksen haltija on valtiovarainministeriö, ja kaikki viranomaiset käyttävät huoneita yksinkertaisemmillä viraston ja valtiovarainministeriön välisillä sopimuksilla. Tässä tapauksessa valtiovarainministeriö vastaa hallinnoinnista ja kehittämisestä. Palvelupisteen virkailijat työskentelevät palvelupisteeseen osallistuville eri virastoille.

Virossa jokainen palvelupisteen työntekijä työskentelee omalle virastolleen. Ranskassa palvelupisteen työntekijät toimivat pisteen vastuutahon (esim. yhteisö, järjestö, julkinen tai yksityinen toimija) alaisuudessa. Joissakin tapauksissa valtio voi tarjota palvelupisteelle virkailijan. Kanadassa Service Canada -keskusten työntekijät työskentelevät liittovaltion laitokselle Service Canadalle, joka kuuluu työ- ja sosiaaliministeriön hallinnonalaan.

#### *Ranska*

Ranskassa valtio on kehittänyt yhteisiä asiakaspalvelupisteitä koskevaa yleisstrategiaa ja normistoja palvelujen saatavuutta koskevan politiikkansa yhteydessä. Ranskan hallitus perusti 2019 laatumerkinnän *France services* kehittääkseen jo toiminnassa olevia asiakaspalvelupisteitä (*maisons de service au public*) ja luodakseen uusia. Laatumerkinnästä vastaa alueiden koheesiosta ja suhteista paikallisiin viranomaisiin. *France services* kuuluu alueellisen koheesion ja paikallisviranomaisten suhteiden ministeriön toimialaan (*Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales*) ja siitä vastaa ministeriön alainen alueiden koheesion virasto (*Agence nationale de la cohésion des territoires; ANCT*). <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A16204>

*France services* – palveluiden säädöspohja on laissa, joka koskee hallinnon hajauttamista ja paikallisen julkisen toiminnan yksinkertaistamista (*Loi relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale 2022-217*)

Laatumerkintä (*label de l'Etat*) voidaan myöntää toimijoille, jotka täyttävät kriteerit. Vuonna 2023 Ranskan palvelua antavat alueviranomaiset (*les collectivités territoriales*, 64 % toimijoista), posti (18 %), yhdistykset (15 %), prefektuurit tai prefektuurien alaiset toimijat (1 %) sekä maataloustuottajien sosiaalissa.

Palvelupisteet perustetaan paikallisesta aloitteesta ja paikallisiin tarpeisiin. Palvelupisteiden vastuutahoina voi olla esimerkiksi erilaisia yhteisöjä, järjestöjä tai julkisia tai yksityisiä toimijoita. Palvelupisteen järjestäjät hakevat palvelupisteelleen *France services* -laatumerkintää, jonka myöntäminen edellyttää yhteisten kriteerien täyttymistä. Laatumerkinnän myöntävät departementtien prefektit hakemusten pohjalta.

Ranskan *France services* -laatumerkintä perustuu yhteisiin periaatteisiin. Näistä periaatteista ensimmäinen on tietyn yhteisen vaatimus- ja laatutason takaaminen. Palvelupisteillä on yhteiset säännöt ja vaatimukset koskien esimerkiksi aukioloaikoja ja virkailijoiden koulutusta. Toinen keskeinen periaate on yhteinen palvelutarjonta. Kaikilla palvelupisteillä on yhteinen palveluperusta, jossa on mukana vähintään 11 valtion toimijaa: *Allocations familiales, ANTS, Assurance retraite, Assurance Maladie, Chèque énergie, Finances publiques, France Travail, France Rénov', La Poste, MSA, et point-justice*. *France services* tukee hallintoasian hoitamisessa ja antaa palvelua muun muassa veroasioissa, sosiaaliturva-asioissa, avustuksissa ja valtiontukiasioissa, eläkkeelle jäämiseen liittyvissä asioissa, työttömyysturva-asioissa jne.

Elokuun 2024 tiedon mukaan yli 90 prosentilla asukkaista lähin palvelupiste sijaitsee enintään 20 minuutin automatkan päässä kodista. Kenenkään asiointimatka autolla ei ole 30 minuuttia pidempi. Palvelun aloitustilanteessa vuoden 2020 alussa luotiin 460 palvelupisteen verkko. Elokuun 2024 tiedon mukaan palvelupisteitä on yli 2700 Ranskassa ja sen merentakaisissa maissa. <https://www.france-services.gouv.fr/>

*France services* –verkostossa kokeillaan myös liikkuvia palveluja. Vuoden 2022 lopussa Ranskassa on ollut 143 palvelubussia, liikkuvia palveluneuvoja sekä neuvovia postinkantajia. Palvelun tuoreen strategian mukaan liikkuvia palveluja kehitetään jatkossakin.

*France services* –palvelupisteiden rahoitusta ja tiloja varten on luotu yhteiset vaatimukset. Vaatimuksiin kuuluvat muun muassa osin kahden neuvojan läsnäolo, vähimmäisaukioloaika 5 päivää ja 24 tuntia viikossa, palvelujen tarjoaminen käyttäjille, digilaitteet, äänieristetty tila luottamuksellisia keskusteluja varten, liikuntarajoitteisten henkilöiden vaivaton pääsy tilaan sekä palvelupisteiden ulkopuolella sijaitsevat opasteet.

Ranskan valtio tukee laatumerkittyjä *France services* -palvelupisteitä taloudellisesti osallistumalla pisteen toimintaan ja investoinnein. Valtio osallistuu *France services* -pisteiden toimintakuluihin kiinteämääräisellä 35 000 eurolla palvelupistettä kohden. Tukea nostetaan asteittain 50 000 euroon vuoteen 2026 mennessä.

Tätä hyödyntävät myös jo ennen uutta laatumerkintää olemassa olleet palvelupisteet (*maisons de service au public*) palvelujensa laadun parantamisessa. Valtion investoinneissa käytetään olemassa olevia rahoitusmuotoja kuten maaseutualueiden laitteistorahastoja ja paikallisen sijoittamisen tukirahastoja.

Lisäksi Ranskan valtio ja muut *France services* –palvelupisteissä palvelujaan tarjoavat toimijat ovat vastuussa neuvojien pakollisesta koulutuksesta (läsnäolo-, netti- ja webinaarikoulutus). Yhteiseen koulutuspohjaan kuuluu mm. tiedot ja taidot neuvojan asemasta, palvelun välittämisestä digitaalisesti ja digilaitteiden hallinnasta. Perehdytykseen kuuluu kaikkien palveluun osallistuvien viranomaisten kouluttajien järjestämät moduulit. Palveluun osallistuvat viranomaiset tarjoavat lisäksi digilaitteita sekä kotisivun, josta löytyvät palveluun osallistuvien viranomaisten internetsivujen linkit, raportointivälineet sekä tietoturallinen viestintäjärjestelmä, jonka kautta voi olla yhteydessä muihin palveluun osallistuviin.

### *Unkari*

Unkarin yhteisten asiakaspalvelupisteiden toiminnasta vastaavat pääkaupungin ja läänien hallintovirastot, joita on yhteensä 20. Hallintovirastoja johtavat pääministerin nimittämät hallituskomissaarit ja niiden tehtävänä on koordinoida ja edistää hallituksen päätösten, toimien ja lainsäädännön toimeenpanoa alueilla. Unkarin hallitus on määrittänyt palvelupisteitä koskevia sääntöjä 23.4.2019 antamassaan hallituksen asetuksessa (86/2019). Palvelupisteiden toimintaa, henkilöstöresursseja ja IT-edellytyksiä koskevat säännöt määritetään puolestaan julkishallinto- ja oikeusministeriön 30.12.2013 antamassa asetuksessa (39/2013).

Heinäkuussa 2020 Unkarissa toimi 304 julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelupistettä (Government Window) sekä 11 liikkuvaa asiakaspalvelupisteenä toimivaa bussia. Vuoden 2020 loppuun mennessä busseja on saatavilla kaikissa lääneissä ja pääkaupungissa. Unkarissa on 19 lääniä, joihin on perustettu 174 piirikuntaa. Lisäksi pääkaupunki Budapest muodostuu 23:sta pääkaupungin piiristä. Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä toimii maan kaikissa piirikunnissa ja piireissä, lukuun ottamatta yhtä, johon on kuitenkin myös kehitteillä palvelupiste.

Unkarissa kansalaiset voivat hoitaa asioitaan tai saada tietoja liittyen noin 2500 eri menettelyyn. Kaikki julkisen hallinnon asiakaspalvelupisteet tarjoavat samat palvelut. Suosituimmat palvelut ovat henkilöasiakirjoihin liittyvä hallinto (henkilötodistuksen, passin tai ajokortin uusiminen ja korvaaminen) ja moottoriajoneuvoihin liittyvä hallinto (omistajanvaihdoksen rekisteröinti, ajoneuvon poistaminen käytöstä). Näiden lisäksi suuri määrä asiakkaita hoitaa asioita liittyen osoiterekisteriin, sairausvakuutukseen ja eläkkeeseen.

Palvelupisteiden toiminta rahoitetaan pääkaupungin ja läänien hallintovirastojen budjeteista.

### *Kanada*

Kanadassa yhteisistä asiakaspalvelupisteistä vastaa vuonna 2005 perustettu *Service Canada*. *Service Canada* on Kanadan liittovaltion työ- ja sosiaaliministeriön (*Employment and Social Development Canada*, ESDC) alainen liittovaltion laitos, jonka toiminta perustuu *Department of Employment and Social Development Act* (DESDA) -lakiin. *Service Canada* tuo asiakkaiden käyttöön monia julkisen hallinnon suurimmista ja tunnetuimmista ohjelmista ja palveluista (esim. *Canada Pension Plan* (CPP), *Old Age Security* (OAS), *Employment Insurance* (EI) ja passipalvelut). *Service Canada* huolehtii myös 1 800 O-Canada - puhelinpalvelusta, Canada.ca-verkkosivustosta ja pisteistä, joiden kautta kanadalaiset saavat tietoa Kanadan julkisen hallinnon ohjelmista.

Kanadan DESDA-laki antaa työ- ja sosiaaliministeriölle valtuudet tarjota esimerkiksi liittovaltion, provinssien, territorioiden ja kuntien palveluja, muiden Kanadan liittovaltion hallituksen valtuuttamien yhteistyökumppaneiden puolesta, alkuperäiskansojen organisaatioiden puolesta ja voittoa tavoittelemattomien yhteisöjen tai julkisten laitosten puolesta. Lisäksi DESDA-laissa on säädetty yritystunnuksesta, joka helpottaa yritysten

yhteyksiä ja vuorovaikutusta työ- ja sosiaaliministeriöön. Yritystunnus on jo joidenkin liittovaltion ministeriöiden ja muiden hallinnon tasojen käytössä.

Kanadan julkisella hallinnolla ei ole yhteisiä asiakaspalvelupisteitä kaikille liittovaltion ohjelmille. Service Canada tarjoaa kuitenkin joitakin liittovaltion laajimmista ohjelmista ja palveluista kansallisen palveluverkkonsa kautta. *Service Canada* henkilökohtaista palvelua saa 20.6.2020 alkaen 605 asiakaspalvelupisteestä (*Service Canada Offices*), jotka sijaitsevat eri puolilla maata: 317 *Service Canada* -keskusta, 247 *Scheduled Outreach Site*-toimipistettä, 26 passipalveluihin keskittyvää *Service Canada* -keskusta ja 15 yhteistyökumppanien hoitamaa palvelupistettä, joissa Luoteisterritorioiden virkamiehet tarjoavat palveluja *Service Canada* puolesta. Outreach-palvelutoiminta perustuu siihen, että työntekijät matkustavat tiettyinä päivinä maa- ja syrjäseudulla sijaitsevaan Outreach-toimipisteeseen tarjoamaan samoja palveluja, joita saa *Service Canada* -keskuksesta. Kyseisiin palveluihin kuuluva Community Outreach and Liaison Service -palvelu tukee yksityishenkilöitä ja yhteisöjä, joilla on erityisiä vaikeuksia palvelun saavutettavuudessa ja jotka tarvitsevat apua etuisuuksien hakemisessa. *Service Canada* palvelee Outreach-palveluilla yli 700 alkuperäisyhteisöä vuosittain.

Kanadassa *Service Canada* kautta tarjottujen työ- ja sosiaaliministeriön palvelujen rahankäyttövaltuudet perustuvat vuotuisiin määrärahalakeihin tai muihin erityislakeihin, kuten Employment Insurance Act -lakiin, joiden mahdollistamat menot Kanadan parlamentti hyväksyy vuotuisessa budjettikäsittelyssä. Rahoituksesta päätetään yleensä vuosi kerrallaan, mutta poikkeustilanteissa se voi olla myös monivuotista tai lakisääteistä. *Service Canada* palveluja voidaan tarjota asiakkaille myös jonkin kumppaniorganisaation kautta (esim. provinssin tai territorion palveluverkostoa voidaan hyödyntää syrjäisillä seuduilla tai alueilla, joilla *Service Canada*lla ei ole fyysistä toimipistettä). Tällaista yhteistyötä varten *Service Canada* solmii kumppanin kanssa palvelusopimuksen, jossa määritetään palvelun tarjoamisen ehdot, kuten mahdolliset rahalliset korvaukset kumppanille.

## **6 Lausuntopalaute**

### **6.1 Yleistä lausunnoista**

Saaduissa lausunnoissa merkille pantavaa on ristiriita valtion viranomaisia edustavien lausunnonantajien näkemysten ja asiakkaita edustavien lausunnonantajien näkemysten välillä. Osa palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseen osallistuvista ja yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivista valtion viranomaisista katsoo, ettei käyntiasioinnilla ole nykyisin merkitystä tai sen merkitys on vähäinen. (Verohallinto, ELY-keskukset, Etelä-Suomen aluehallintovirasto). Valtion viranomaisten lausunnoissa viitataan laajasti käyntiasioinnin vähäiseen tarpeeseen kiinnittämättä huomiota hallintolain mukaiseen palveluperiaatteeseen ja palvelun asianmukaisuuden vaatimukseen. Valtaosa lausunnon antaneista valtion viranomaisista vaikuttaa katsovan, että viranomainen täyttää sanotut vaatimukset, jos ne täyttyvät hallinnossa asioivien suuren enemmistön osalta.

Haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä edustavat tahot kannattavat esityksen lähtökohtaa eli yhdenvertaisuuden turvaamista kattavan valtakunnallisen käyntiasiointiverkon avulla valtion viranomaisissa ja toivovat käyntiasiointimahdollisuuksia turvaavalta sääntelyltä laajempaa soveltamisalaa.

Myös harvaan asutuilla alueilla asuvia ihmisiä edustavat järjestöt pitävät tärkeänä hallitusohjelman mukaista tavoitetta vaihtoehtoisten asiointi- ja viestintäkanavien turvaamisesta niille, jotka eivät pysty käyttämään digipalveluita. (MaalleKo-verkoston ja Kehittämisyhdistys Mansikka ry:) Svenska folktinget korostaa esityksen mukaisen sääntelyn olennaista merkitystä

kielellisten oikeuksien toteutumisen kannalta ja viranomaisten velvollisuutta toteuttaa kielellisiä oikeuksia.

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseen osallistuvat ja yhteisissä asiakaspalvelupisteissä jo toimivat viranomaiset pitävät valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan järjestämistä sinänsä kannatettavana, mutta valtaosa niistä suhtautuu esityksen sisältämään osallistumisvelvollisuuteen kriittisesti. Aluehallintovirastot (Etelä-Suomen avi/HAKE) DVV, MML, Oikeuspalveluvirasto, poliisi (SM/PO ja Poliisihallitus) Ulosottolaitos, Verohallinto sekä Lapin ja Varsinais-Suomen ELY-keskukset kannattavat puhtaasti vapaaehtoisuuteen perustuvaa viranomaisyhteistyötä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. DVV ja Migri pitävät yhteisten asiakaspalvelutehtävien antamista yksityiselle palveluntuottajalle mahdollisena, eivätkä muutkaan suhtaudu luonnokseen tältä osin kielteisesti. SM/poliisiosasto, DVV, Kela, Migri ja Verohallinto esittävät kuitenkin yksityiselle palveluntuottajalle lisävaatimuksia mm. hankinnan kriteereihin, tietoturvaan ja tietosuojaan liittyen.

DVV ja Verohallinto vastustavat etäpalvelun yhteistä teknistä välinettä (etäpalveluratkaisu). Verohallinnolla on käytössään edullinen etäpalveluratkaisu, jonka käyttämisestä DVV on myös kiinnostunut, mutta joka ei sovellu koko valtionhallinnossa käytettäväksi tekniseksi ratkaisuksi.

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseen osallistuvat valtion viranomaiset pääosin kannattavat mahdollisuutta antaa yhteiset asiakaspalvelutehtävät yksityiselle ostopalveluna hoidettavaksi. Valtion pääsopijajärjestöt vastustavat tätä mahdollisuutta. Asiakkaita edustavat lausunnonantajatahot suhtautuvat ostopalveluoption jonkin verran varauksellisesti.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies sijoittuu näkemyksessään viranomaislausujien ja asiakkaita edustavien tahojen välimaastoon. Apulaisoikeusasiamies pitää kattavaa valtion asiakaspalvelupisteiden verkkoa ihmisten yhdenvertaisuuden turvaamiseksi hyvin tärkeänä ja kannatettava. Apulaisoikeusasiamies viittaa lausuntoonsa EOAK/1466/2025 sekä ulkomaalaisväestön asemaan ja toteaa, että henkilökohtainen palvelu voi olla ihmisille tarpeen myös asian vaikeaselkoisuuden vuoksi. Apulaisoikeusasiamies näkee esitysluonnoksessa kuitenkin selkeyttämistarpeita ja pitää säännöksiä viranomaiskeskeisinä. Esitystä tulisi apulaisoikeusasiamiehen mukaan täydentää muun muassa viranomaisten erillisyyden ja tietoturvan edellyttämällä tavalla. Apulaisoikeusasiamies pitää muiden kuin valtion viranomaisten roolia esityksessä epäselvänä. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies ei vastusta asiakaspalvelutehtävien antamista yksityiselle palveluntuottajalle, mutta pitää pykälää ja sen perusteluja puutteellisinä. Myös eduskunnan apulaisoikeusasiamies sääntämisjärjestysperusteluista puuttuu perustuslain 124 §:n edellyttämä tarkoituksenmukaisuusperustelu. Lisäksi apulaisoikeusasiamies edellyttää, että yksityistä palveluntuottajaa koskevaan säännökseen lisätään viittaus vahingonkorvauslakiin ja että esityksestä käy yksityisiä palveluntuottajia valvova taho.

Kuntien ja maakuntien liittojen (kuntasektori) samoin kuin palvelujen käyttäjiä edustavien tahojen lausunnoissa esityksen tavoitetta pidetään tärkeänä ihmisten yhdenvertaisuuden turvaamiseksi ja kansalaisten luottamuksen vuoksi. Haavoittuvia ryhmiä edustavat lausunnonantajat pitävät henkilökohtaista asiointia välttämättömänä muun muassa ikääntyneiden, vieraskielisten ja viranomaispalveluissa asiointiin tottumattomien nuorten kannalta. Kuntasektorin lausunnoissa. Kuntasektori kannattaa asetuksella tarkemmin säädettävien valtion viranomaisten velvollisuutta osallistua valtion yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin samoin kuin yhteistä asiakaspalvelun mallia. Yhteisten asiakaspalvelutehtävien ulkoistamismahdollisuutta koskeva ehdotus jakaa kuntasektorin kantoja siten, että osa pitää ehdotusta tältä osin myönteisenä ja osa kannattaa ulkoistamista viimesijaisena vaihtoehtona yhteisen asiakaspalvelun järjestämiseksi yhteisissä

asiakaspalvelupisteissä. Kuntasektori pitää yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmän puutteena sitä, että ohjausryhmä koostuu vain osallistumisvelvollisista valtion viranomaisista. Kuntasektori pitää myös tärkeänä, että yhteiset asiakaspalvelupisteet sijoitetaan alueellisten työryhmien työn pohjalta.

Kaikki lausunnonantajat eivät kiinnitä huomiota julkishallinnon eri tasojen erillisyyteen ja siihen, että yhteispalveluna hoidettavat valtion asiakaspalvelutehtävät ja yhteispalvelusopimuksen ehdot ovat neuvottelukysymys valtion viranomaisten ja esimerkiksi kuntien välillä. Ehdotetun sääntely velvoittaisi valtioneuvoston asetuksella erikseen säädettäviä valtion viranomaisia, mutta se ei velvoittaisi muita julkishallinnon tasoja kuten kuntia ja hyvinvointialueita. Kuntasektori ja hyvinvointialueet eivät voisi olla päättämässä valtion palveluiden sijoittamisesta ja rahoituksesta.

Lupa- ja valvontavirastolle esitetyt tehtävät saavat kuntasektorilta tukea. Lausunnoissa suhtaudutaan myönteisesti muun muassa esityksen kirjauksiin kielellisten oikeuksien huomioon ottamisesta asiakaspalvelun suunnittelussa ja toimeenpanossa. Kansalliskielten huomioon ottamisen lisäksi kuntasektori kiinnittää huomiota saamenkielisten oikeuksiin ja kasvavan ulkomaalaisväestön kielellisten tarpeiden huomioon ottamiseen asiakaspalvelussa.

Yksityistä sektoria edustavat lausunnonantajat erottuvat yhteisiä asiakaspalvelupisteistä koskevia tiloja koskevan käsityksensä ja ehdotuksensa osalta. Esityksen mukaisen ostopalveluoption tarkoituksena on, että asiakaspalvelua annettaisiin valtion mallin mukaisesti rakennetuissa viranomaisten yhteiskäyttöisissä toimitiloissa silloinkin, kun avustavat asiakaspalvelutehtävät annettaisiin yksityiselle palveluntuottajalle. Käytännössä yksityinen palveluntuottaja operoisi avustavia asiakaspalvelutehtäviä viranomaisten käyttämässä toimitilassa. Kaupan liitto ja Päivittäistavarakauppa ry vaikuttavat kuitenkin ymmärtävän esityksen siten, että yksityinen palveluntuottaja ottaisi avustavia asiakaspalvelutehtäviään hoidettavaksi omassa käytössään olevissa toimitiloissa. Sofigate Oy suosittelee viranomaisten asiakaspalvelujen tarjoamista esimerkiksi ostoskeskuksissa.

Lausunnoista ilmenee, että etä- ja tulkkauspalveluratkaisuun liittyy väärinkäsityksiä. Etä- ja tulkkauspalveluratkaisulla ei tarkoiteta konetulkkauksen välinettä vaan yhteistä teknistä ratkaisua etäpalvelun antamiseksi. Etäpalveluratkaisu mahdollistaisi myös tulkin liittymisen keskusteluun. Lupa- ja valvontavirasto omistaisi etäpalveluratkaisun sekä ylläpitäisi ja kehittäisi sitä. Esityksessä ei ehdotettaisi yhteisen etäpalveluratkaisulle teknisiä vaatimuksia vaan velvollisuutta antaa etäpalvelua Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämän yhteiskäyttöisen välineen avulla. Esitetystä sääntelystä ei johtuisi, että tekninen ratkaisu olisi jatkossa aina sama.

Eräät palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseen osallistuvat yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivat viranomaiset arvioivat yhteisen asiakaspalvelutoiminnan muodostuvan säästöjen sijasta rinnakkaiseksi palveluksi (Migri) viranomaisia rasittavaksi lisäkustannukseksi (MML, Lapin ELY) tai toiminnalliseksi riskiksi aiheuttaessaan haittaa viranomaistehtävien tulokselliselle hoitamiselle (MML, Poliisihallitus).

SM/poliisiosasto ja Poliisihallitus kiinnittävät huomiota siihen, että on epäselvää, arvioidaanko osallistumisvelvollisuudesta poikkeamisen perusteena esitettyä kokonaistaloudellista edullisuutta yksittäisen viranomaisen näkökulmasta vai valtion kokonaisedun näkökulmasta. Poliisi edellyttää, että viranomaisen lisääntyvät kustannukset kompensoidaan, jos kokonaistaloudellista edullisuutta arvioidaan valtion tasolla. Senaatti-kiinteistöt toteaa, poikkeaminen velvollisuudesta osallistua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tarjottavaan asiakaspalveluun tai sen kustannuksiin tulee tapahtua ottamalla huomioon viranomaisen tekemät asiakaspalvelutilaa koskevat sopimukset. Kuntasektoria ja hyvinvointialueita edustavat

lausunnonantajat edellyttävät, että velvollisuudesta poiketaan vain hyvin perustellusta syystä (Pohjanmaan liitto) läpinäkyvien ja selkeiden kriteereiden kautta (Iisalmen kaupunki). Osallistumisvelvollisuudesta poikkeamisen mahdollisuutta pidetään Hyvil Oy:n lausunnoissa tulkinnanvaraisena ja kuntasektorin lausunnoissa myös tulkinnanvaraisena ja lain tarkoitusta vastaamattomana (Mänttä-Vilppula) sekä sääntelyn tarkoitusta vesittävänä (Pohjois-Karjalan liitto). Asiointi ja palvelujen saavutettavuus, laatu ja kattavuus tulisi turvata kaikkialla Suomessa. (Hyvil Oy, Kaustisen kunta, Lestijärven kunta, Pohjois-Karjalan maakuntaliitto)

Haavoittuvassa asemassa olevia edustavat järjestöt lausuvat kuntasektorin kanssa samansuuntaisesti ja näkevät poikkeamista koskevassa säännöksessä muun muassa riskejä palveluiden saatavuuden toteutumiselle (Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry) Harvaan asutuilla alueilla edustavia asiakasryhmiä huolet esityksen suhteen liittyvät yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkon kattavuuteen ja sähköisten asiointipalvelujen käytön digituen saatavuuteen (MaalleKo-verkosto, Kehittämisyhdistys Mansikka ry).

Yhteisten asiakaspalvelutehtävien ulkoistamisen osalta oikeusministeriö kiinnittää huomiota perustuslain 124 §:ssä säädettyjen edellytysten täyttymisen lisäksi ostopalveluoptioon liittyvään palveluntuottajan mahdollisuuteen käyttää alihankkijaa ja huomauttaa alihankkijan käyttämisen osalta tarkoittavan perustuslakivaliokunnan tulkintakäytännössä lähtökohtaisesti kiellettyä hallintotehtävän subdelegointia. Samalla oikeusministeriö kiinnittää kuitenkin huomiota siihen, että julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdissa tarkoitetut tehtävät (yhteiset asiakaspalvelutehtävät) varsin teknisluonteisia tehtäviä. Oikeusministeriö pitää perusteltuna, että tehtävien yksityiselle antamisesta arvioitaisiin tehtävittäin ja julkisen hallintotehtävän antamista muulle kuin viranomaiselle käsiteltäisiin muutoinkin esityksen säätämisyjärjestysperusteluissa perusteellisemmin tarkoituksenmukaisuusnäkökulmasta. Lisäksi oikeusministeriö ehdottaa, että esityksen perusteluihin lisätään viittaukset kielilain 25 §:ään ja saamen kielilain 18 §:ään ja kirjoitetaan auki se, etteivät kielelliset oikeudet saa heikentyä siitä syystä, että viranomainen siirtää sille kuuluvia lakisääteisiä tehtäviä toisaalle.

Valtion pääsopijajärjestöt JHL, JUKO ja Ammattiliitto Pro suhtautuvat erittäin kriittisesti ehdotukseen, jonka mukaan valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtäviä voitaisiin hankkia yksityisiltä palveluntuottajilta. Pro ry:n mukaan henkilöstön osaaminen ja työhyvinvointi sekä asiakaspalvelujen laatu varmistetaan parhaiten tuottamalla yhteispalvelulain mukaiset asiakaspalvelut jatkossakin viranomaisyhteistyönä. JHL ry:n mukaan asiakaspalvelutehtävien siirtäminen yksityisille toimijoille ei ratkaisisi valtion viranomaisissa haluttomuutta ottaa vastuuta asiakasvolyymitaan hiipuvasta palvelumuodosta vaan voisi heikentää palvelun laatua ja vastuullisuutta ja alihankinnan käytön mahdollisuus lisäisi riskejä. JHL kannattaa mallia, jossa kaikki palveluneuvojat ovat yhden viranomaisen, esimerkiksi Lupa- ja valvontaviraston, palveluksessa. Ostopalvelun hyödyntäminen sopisi JHL ry:lle kuitenkin viimesijaisena vaihtoehtona.

Kuntasektorin lausunnonantajien näkemykset asiakaspalvelutehtävien antamisesta yksityiselle palveluntuottajalle eivät ole keskenään samanlaisia. Kielteisimmin kuntasektorin lausunnonantajista ostopalvelumahdollisuuteen suhtautuvat Etelä-Savon maakuntaliitto, Pohjois-Karjalan maakuntaliitto, jonka mukaan valtion palvelujen tarjoamisen tulee olla julkisen toimijan käsissä ja yksityistäminen voi vaarantaa mm. tietosuojaan liittyvät tekijät. Porin kaupunki viittaa Porin yhteisessä asiakaspalvelupisteessä saamaansa kokemukseen ja esittää, että asiakaspalvelua antavien henkilöiden työnantajaorganisaation olisi hyvä olla valtakunnallisesti yksi virasto, tässä tapauksessa perustettava Lupa- ja valvontavirasto.

Hankkeeseen osallistuvat lausunnonantajat suhtautuvat yhteisen asiakaspalvelun malliin pääosin myönteisesti palvelun laadun ja yhdenmukaisuuden kannalta. Hankkeeseen

osallistuvien erilaiset tehtävät ja tarpeet herättävät kuitenkin myös kysymyksiä ja huolia. (Kela, Etelä-Suomen aluehallintovirasto, Migri, poliisi)

Valtion pääsopijajärjestöistä Pro ry pitää työturvallisuuden kokonaisuuden hallintaa heikentävänä seikkana sitä, että valtion yhteisten työympäristöjen työturvallisuusvastuut on hajautettu jokaiselle työnantajalle. Pro ehdottaa, että asiakaspalvelumallia koskevaan tai muutoin sopivaan kohtaan lisätään asiakas- ja henkilöstökokemuksen kerääminen ja hyödyntäminen asiakaspalvelun kokonaisvaltaisessa kehittämistyössä.

Kuntasektoria edustavat lausunnonantajat kannattavat valtion yhteistä asiakaspalvelun mallia mutta korostavat sitä, että mallin on oltava joustava ja huomioitava paikalliset tarpeet ja olosuhteet. (Kaustisen kunta, Lappeenrannan kaupunki, Iisalmen kaupunki, Lestijärven kunta, Kaustisen seutukunta, Lohjan kaupunki, Perhon kunta, Vihdin kunta, Etelä-Pohjanmaan liitto, Lapin liitto, Satakuntaliitto, Varsinais-Suomen liitto)

Hallinnossa asioivien eri asiakasryhmiä edustavat lausunnonantajat muistuttavat lausunnoissaan vaatimuksista, joita valtion yhteisen asiakaspalvelun malliin ja palveluneuvojien osaamiseen, luotettavuuteen ja kielitaitoon kohdistuu. (Vammaisfoorumi, EETU ry, Svenska folktinget).

Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmän MML, DVV, Migri, SM/PO ja Poliisihallitus kiinnittävät huomiota siihen, että luonnoksen mukainen valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmän päätösvalta kaventaisi viranomaisten omaa päätösvaltaa ja olisi jopa ristiriidassa perustuslain 68 §:n kanssa (SM/PO). Migri pitää kuitenkin myönteisenä sitä, että ohjausryhmä tekisi päätöksensä yksimielisesti.

Monet lausunnonantajat pitivät puutteena sitä, ettei heidän edustamalleen ryhmälle kuten kuntasektorille, hyvinvointialueille ja erilaisille asiakasryhmille esitettäisi omaa edustajaa valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmään. (Pro ry, Hyvil Oy, Eetu ry, MaalleKo-verkosto, Kehittämisyhdistys Mansikka ry, Suomen Kylät ry.)

Oikeusministeriön mukaan Lupa- ja valvontavirastolle tulisi asettaa ennakoiva tehtävä saamenkielisten palveluiden tarpeiden huomioimiseksi vastaavalla tavalla kuin sen on huomioitava suomen- ja ruotsinkielisten palveluiden tarpeet. Pohjanmaan ja Varsinais-Suomen liitot sekä Pietarsaaren kaupunki pitävät erittäin myönteisenä ehdotettua kielisuunnittelu kansalliskielillä annettavan palvelun turvaamiseksi. Varsinais-Suomen liitto tuo lisäksi esille englannin kielen merkityksen kasvavan ulkomaalaisväestön palvelemiseksi. Lapin liitto huomauttaa, että saamelaisalueen palveluissa tulee huomioida asiaankuuluvalla tavalla saamen kielilain mukainen oikeus palveluiden saatavuuteen omalla äidinkielellään sekä mahdollistettava tulkkaukspalvelun rinnalla tarvittaessa muita paikallisia ratkaisuja.

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa mukana olevat lausunnonantajat pitävät pääsääntöisesti Lupa- ja valvontavirastolle ehdotettua tehtäväkokonaisuutta hyvänä. Valtori esittää kuitenkin oman roolinsa tarkentamista ja yhteiseen asiakaspalvelun malliin ja yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin liittyvien järjestelmien omistajuuden tarkentamista.

Muina huomioina maa- ja metsätalousministeriö kiinnittää huomiota siihen, että hallituksen esityksessä ei ole erikseen arvioitu esityksen maaseutuvaikutuksia. Valtion pääsopijajärjestöistä Pro ry pitää esityksessä arvioitua Lupa- ja valvontaviraston resurssitarvetta tehtäviensä hoitamiseksi vähäisenä virastolle esitettyyn tehtävään nähden.

Valtaosa lausunnonantajista ei kommentoi luonnoksen sisältämää esitystä siitä, että yhteispalvelulain 10 a §:n 3 momentti kumottaisiin yhteispalvelun neuvottelukunnan lakkauttamiseksi Lupa- ja valvontaviraston yhteistyö- ja kuulemisvelvoitteen muodostuessa neuvottelukunnan tarkoituksen kanssa päällekkäiseksi. Yhteispalvelun neuvottelukunnan lakkauttamista vastustavat lausunnoissaan Lohjan ja Lappeenrannan kaupungit.

## **6.2 Lausuntojen huomioon ottaminen**

Jatkovalmistelussa on säilytetty valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan keskeisinä elementteinä asetuksella tarkemmin säädettävien valtion viranomaisten velvollisuus osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin sekä mahdollisuus järjestää yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdan mukaiset yhteiset asiakaspalvelutehtävät ostopalveluna. Esityksen valmistelussa osallistumiseen velvoittamista on pidetty esityksen antamisen perustavaa laatua olevana syynä. Ellei velvoittavaa elementtiä olisi, valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa voitaisiin jatkaa puhtaasti viranomaisten sopimusvapauden pohjalta yhteispalvelulakiin perustuvien yhteispalvelusopimuksin.

Osallistuvien viranomaisten riittävä määrä varmistaa, että viranomaiskohtaiset kustannukset eivät kasaudu rasittamaan harvojen viranomaisten toimintamenoja ja että kohtuullisen laajan valikoiman viranomaispalvelut voidaan turvata myös harvaan asutuilla alueilla ihmisten yhdenvertaisuuden turvaamiseksi. Valtioneuvoston asetuksella erikseen säädettävien viranomaisten, käytännössä palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseen osallistuvien viranomaisten, osallistumisvelvollisuus on sääntelykokonaisuuden kannalta avainasemassa. Jollei osallistumista säädettäisi velvoittavaksi, valtion yhteinen asiakaspalvelutoiminta voisi jatkua yhteispalvelulain puitteissa viranomaisten vapaaehtoisena yhteistyönä. Viranomaisten erillisyydet ja ministeriön vastuu alaisensa hallinnon asianmukaisesta toiminnasta edellyttävät, että velvoittavuuteen liittyvät kunkin osallistumisvelvollisen viranomaisen vaikutusmahdollisuudet, jotka järjestettäisiin valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmän kautta.

Valmistelua jatkettu myös siten, että mahdollistetaan yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ostopalveluna. Tämäkin elementti on palvelujen saatavuuden ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden kannalta oleellinen. Valtioneuvoston asetuksilla erikseen säädettyjen viranomaisten olisi järjestettävä yleistä palveluneuvontaa yhteispalveluna tai ostopalveluna. Tilanteet, jossa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivat viranomaiset ovat haluttomia ottamaan yleistä palveluneuvontaa sopimusperusteisesti ja korvausta vastaan, aiheuttavat haasteita palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen etenemiselle ja palvelujen yhdenvertaiselle saatavuudelle.

Ostopalvelumahdollisuuden tehokas hyödyntäminen edellyttää kysynnän ja tarjonnan riittävää volyymia. Vähäisimmän asiakasmäärän yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ei olisi riittävästi tehtäviä yleistä palveluneuvontaa antavalle henkilölle ja puhtaasti aulapalvelutehtäviä hoitavalle henkilölle tai vartijalle. Siksi lausuntokierroksenkin jälkeen mahdollistetaan, että yleinen palveluneuvonta, aulapalvelu ja vartijan palvelut voidaan kilpailuttaa kokonaispalveluna. Tarkoituksena on, että sama palveluntuottaja mahdollisine alihankkijoineen operoisi kaikkia viranomaisia avustavia tehtäviä yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Avustavien tehtävien vaatimukset ovat keskenään erilaiset, mistä syystä saman palveluntuottajan ei arvioida ainakaan markkinoiden lähtötilanteessa pystyvän hoitamaan kaikkia avustavia tehtäviä. Tästä syystä mahdollisuus muodostaa palveluntuottajien yhteenliittymiä ja käyttää alihankkijaa olisi tärkeä. Myös alihankkijan käyttämistä koskevaan mahdollisuuteen kohdistuu lausunnoissa kritiikkiä, mutta alihankkijan käyttämistä koskeva mahdollisuus säilytettäisiin esityksessä.

Kuntasektorin toivetta siitä, että valtion yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmään nimettäisiin myös kuntasektorin edustajia ei ole huomioitu. Viranomaisen erillisyyden periaatteesta johtuen kunnat eivät voi päättää valtion varojen käyttämisestä ja valtion palvelujen sijoittamisesta. Pääösvalta valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamisesta ja yhteisen asiakaspalvelun mallista ja muista valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskevista periaatteellisista asioista kuuluu ohjausryhmälle, jonka muodostavat ne valtion viranomaiset, jotka valtioneuvoston asetuksella säädetään velvollisiksi tarjoamaan asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Käytännössä valtio on suunnitellut ja suunnittelee jatkossakin yhteisen asiakaspalvelupisteiden sijoittamista maakuntien liittojen johdolla, koska sijoittamisessa tarvitaan paikallistuntemusta. Suunnittelua koskeva vetovastuu on kuitenkin erotettava valtion virastojen päätösvallassa. Valtion virastot kantavat itse budjettivastuunsa ja vastuun palvelujensa saatavuudesta ja laadusta. Pääösvaltaa ja vastuuta ei voida erottaa toisistaan, eikä kuntasektori voi luonnollisesti osallistua valtion palvelujen sijoittamista ja valtion varojen käyttöä koskevaan päätöksentekoon.

Esityksessä käytettyjä käsitteitä on selkeytetty lausunnonantajien huomioiden vuoksi eräiden keskeisten termien ja käsitteiden osalta. Myös epäselvinä pidettyjä säännöksiä on pyritty selkeyttämään. Esitykseen on lisätty lausuntojen johdosta kokonaan uusi pykälä henkilötietojen ja salassa pidettävien tietojen käsittelystä yhteisessä asiakaspalvelupisteessä.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen esittämästä huomiosta johtuen yhteisen asiakaspalvelun tehtävien antamista yksityiselle palveluntuottajalle koskevaa pykälä on selkeytetty siten, että siitä käy ilmi, mikä taho voi antaa tehtävän yksityiselle ja mikä taho valvoo yksityisiä palveluntuottajia. Osallistumisvelvollisia viranomaisia koskevaa säännöstä on arvioitu perustuslain 80 §:n kannalta perustuslakia ja sääntämisyjärjestystä koskevassa osiossa.

Apulaisoikeusasiamiehen ja oikeusministeriön lausuntojen johdosta esityksen säätämisyjärjestystä on täydennetty tarkastelemalla yhteisen asiakaspalvelun ulkoistamista perustuslain 124 §:ssä edellytetyn tarkoituksenmukaisuuden näkökulmasta.

## **7 Säännöskohtaiset perustelut**

### **7.1 Laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta**

**1 §. Lain tarkoitus ja soveltamisala.** Pykälän *1 momentti* samanlaisena voimassa olevan pykälän kanssa. Pykälän 1 mukaan tässä laissa säädetään valtion palveluiden saatavuuden järjestämistä sekä valtion yksiköiden ja toimintojen sijoittamista koskevista yleisistä tavoitteista, niitä koskevasta valtakunnallisesta suunnittelusta ja yhteensovittamisesta sekä päätöksenteosta.

Pykälään lisättäisiin uusi *2 momentti*. Momentin ensimmäisen virkkeen mukaan laissa säädettäisiin lisäksi valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta. Momentin toinen virke sisältäisi valtion asiakaspalvelutoiminnan määritelmän. Valtion yhteisellä asiakaspalvelutoiminnalla tarkoitettaisiin viranomaisyhteistyössä järjestettyä valtion yhteisen mallin mukaista asiakaspalvelua valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä sekä toiminnan suunnittelun, toimeenpanon, seurannan ja ohjauksen järjestämistä.

Pykälän nykyiset *momentit 2–4* säilyisivät ennallaan, mutta siirtyisivät momentiksi 3–5 uuden 2 momentin lisäämisen vuoksi.

Pykälän *3 momentti* olisi identtinen voimassa olevan 2 momentin kanssa. Sen mukaan lakia valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista ei sovelleta

eduskuntaan ja eduskunnan alaisiin virastoihin, tasavallan presidentin kansliaan, tuomioistuimiin ja valitusasioita käsittelemään perustettuihin lautakuntiin, Suomen ulkomaanedustustoihin, julkisoikeudellisiin laitoksiin, säätiöihin ja muihin julkisoikeudellisiin rahastoihin, valtion omistamiin osakeyhtiöihin tai valtion talousarvion ulkopuolisiin rahastoihin. Sen 3 ja 5 §:ää ei sovelleta valtion liikelaitoksiin.

Pykälän 3 momentti olisi identtinen voimassa olevan 2 momentin kanssa, mutta siirtyisi 3 momenteiksi johtuen edellä tarkoitetun uuden 2 momentin lisäämisestä. Momentin mukaan tätä lakia ei sovelleta eduskuntaan ja eduskunnan alaisiin virastoihin, tasavallan presidentin kansliaan, Suomen ulkomaanedustustoihin, julkisoikeudellisiin laitoksiin, säätiöihin ja muihin julkisoikeudellisiin rahastoihin, valtion omistamiin osakeyhtiöihin tai valtion talousarvion ulkopuolisiin rahastoihin. Lain 3, 5 ja 5 a–5 d §:ää ei sovelleta valtion liikelaitoksiin.

*4 momentti* säilyisi ennallaan. Momentin mukaan lain soveltamisalaan kuuluva viranomainen vastaa siitä, että palveluiden saatavuus on järjestetty 2 §:ssä säädettyjen tavoitteiden mukaisesti myös sellaisen palvelutehtävän osalta, jonka se on siirtänyt lain soveltamisalaan kuulumattomalle taholle.

**2 a § Yhteinen asiakaspalvelupiste.** Lakiin lisättäisiin uusi 2 a §. Pykälän mukaan yhteisellä asiakaspalvelupisteellä tarkoitettaisiin julkisen hallinnon viranomaisten yhteisessä käytössä olevaa toimitilaa, jossa annetaan tässä laissa tarkoitettulla tavalla valtion yhteisen mallin mukaista asiakaspalvelua valtion viranomaisten asioissa. Yhteinen asiakaspalvelupiste olisi valtion yhteisten työympäristöjen mallin mukainen viranomaisten yhteisessä käytössä oleva asiakaspalvelutila. Yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin voisi kuulua valtion viranomaisten hallussa olevia tiloja, jossa valtion viranomaiset tarjoaisivat asiakaspalvelua kukin omaan toimivaltaansa kuuluvissa asioissa ja lisäksi yksi valtion viranomainen tai yksityinen palveluntuottaja hoitaisi jäljempänä 2 c §:ssä tarkoitettuja yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä muiden valtion viranomaisten puolesta ja mahdollisesti muihinkin hallinnon tasoihin kuuluvien viranomaisten puolesta (hyvinvointialue, kunta).

Valtion asiakaspalvelupisteiden toiminta voitaisiin pienissä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä järjestää myös siten, että esimerkiksi kunta hoitaisi yhteispalvelusopimuksella valtion viranomaisten puolesta yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä ja valtion viranomaiset tarjoaisivat muuta asiakaspalvelua yhteiskäyttöisin etäpalveluratkaisun avulla. Tämän lain mukaisesti suunnitellut, toimeenpannut ja ohjatut yhteiset asiakaspalvelupisteet muodostaisivat valtion käyntiasiointiverkon.

**2 b §. Viranomaisen velvollisuus osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.** Lakiin lisättäisiin uusi 2 b §. Pykälässä säädettäisiin valtion viranomaisen velvollisuudesta osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Pykälän 1 momentin ensimmäisen virkkeen mukaan valtion viranomaisten olisi osallistuttava valtion yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan 2 c §:ssä säädetyllä tavalla, 1) jos niiden palvelut olisivat merkityksellisiä perusoikeuksien toteutumisen kannalta tai 2) palveluissa tai osassa niitä olisi merkittävästi tai jatkuvasti käyntiasiointia taikka käyntiasiointi viranomaisen palveluissa olisi asiakkaille tai osalle asiakkaita välttämätöntä. Perusoikeuksien kannalta viranomaisen palvelut voisivat olla merkityksellisiä suoraan tai välillisesti. Viranomaisen tekemään hallintopäätökseen liittyy yleensä muutoksenhakumahdollisuus. Muutoksenhakumahdollisuus tulee turvata käyntiasiointimahdollisuuksin ja paperimuotoisin lomakkein myös niille, joilla ei ole digitaalisia taitoja tai sähköisesti tehtävän oikaisuvaatimuksen tai valituksen jättämiseksi tarpeellisia välineitä. Perusoikeusliitännäisiä ovat myös esimerkiksi sellaiset palvelut, joilla voi olla vaikutusta ihmisten toimeentuloon, sosiaaliturvaan ja terveystalouden saatavuuteen.

Käyntiasioinnin merkittävyyttä arvioitaisiin tarkastelemalla käyntiasiointimääriä suhteessa viikoittaiseen, kuukausittaiseen ja vuositason kokonaisasiakasmäärään. Toisaalta pienikin asiakasmäärä suhteessa kokonaismäärään voisi olla merkittävä, jos asiointia olisi jatkuvasti. Esimerkiksi päivittäinen tai viikoittainen käyntiasiointi voisi osoittaa, että joidenkin ihmisten yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttäisi kattavan käyntiasiointimahdollisuuden ylläpitämistä.

Yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin olisi tarkoitus koota asiakaspalveluja, jossa käyntiasiointi on vilkasta tai tarpeellista tai välttämätöntä hallinnossa asioiville tai joillekin asiakasryhmille tai joiden perusoikeudet kuten oikeusturva voisivat jäädä toteutumatta ilman käyntiasiointimahdollisuutta esimerkiksi ikääntymisestä, vammaisuudesta, kielitaidottomuudesta, digitaaliseen asiointiin tarvittavien taitojen, laitteiden tai tunnusten puutteesta tai viranomaisasiointia koskevien taitojen puuttuessa. Tyypillisesti tällaisia palveluja olisivat niiden valtion viranomaisten palvelut, joita kaikki Suomessa asuvat viimeistään täysi-ikäisinä käyttävät kuten Verohallinnon palvelut ja poliisin lupahallinnon palvelut. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa valtion viranomaisten palveluja pyritään saatavuuden edistämiseksi kokoamaan mahdollisimman laajasti valtion palveluverkkoon. Lisäksi edistetään muiden viranomaisten asiakaspalvelujen kokoamista mukaan lukien Kelan, kuntien ja hyvinvointialueiden palvelujen kokoamista riippumatta siitä, onko viranomaisella velvollisuutta tarjota palvelujaan valtio palveluverkossa vai ei.

Pykälän 2 *momentin* ensimmäisen virkkeen mukaan viranomaisella olisi velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä riippumatta siitä, mitä viranomaisen toimipaikkaverkostosta muualla säädetään tai määrätään. Yhteisen asiakaspalvelupisteen käsite poikkeaisi muualla lainsäädännössä ja eri viranomaisten työjärjestyksissä käytetyistä toimipaikan tai toimipisteen tai muun vastaavan käsitteestä. Säännös ei estäisi sitä, että tässä laissa tarkoitettu yhteinen asiakaspalvelupiste olisi myös viranomaiskohtaisessa sääntelyssä tarkoitettu viranomaisen toimipaikka. Käsillä oleva sääntely ei kuitenkaan edellyttäisi, että näin olisi. Erityisesti silloin, kun yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen osallistuva viranomainen tarjoaisi asiakaspalveluaan etäpalveluratkaisun avulla ja sijoittamatta asiakaspalvelupisteeseen omaa henkilöstöään, yhteistä asiakaspalvelupistettä ei säädettäisi viranomaisen toimipaikaksi eikä pidettäisi tällaisen viranomaisen henkilöstöön kuuluvan virkapaikkana.

Pykälän 2 *momentin* toisen virkkeen mukaan momentissa tarkoitettu viranomaisen velvollisuus alkaa kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun jäljempänä 3 a §:ssä tarkoitettu ohjausryhmä on hyväksynyt päätöksen asiakaspalvelupisteen sijoittamisesta. Kunkin yhteisen asiakaspalvelupisteen avaamisen ja palvelutoiminnan käynnistämisen aikataulu suunnitellaan käytännössä Senaatin, Valtorin ja Lupa- ja valvontaviraston sekä asiakaspalvelupisteessä palvelujaan tarjoavien viranomaisten yhteistyönä. Aikataulun suunnittelu tapahtuu alueellisesti ja yleensä Senaatin johdolla, koska yhteisen asiakaspalvelupisteen avaaminen ja palvelutoiminnan käynnistäminen riippuu siitä, milloin yhteisen asiakaspalvelun mallin mukaiset tilat ovat riittävän valmiina viranomaisten muuttoa ja palvelutoiminnan asteittaista ja täysimittaista käynnistämistä varten.

Pykälän 3 *momentti* sisältäisi asetuksenantovaltuuden. Valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin tarkemmin niistä viranomaisista, joita edellä 1 momentissa tarkoitettu velvollisuus koskisi. Viranomaisen velvollisuus osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin riippuisi käytännössä siitä, säädettäisiinkö sille osallistumisvelvollisuus valtioneuvoston asetuksella.

Valtioneuvoston asetuksella osallistumisvelvollisuus säädettäisiin niille valtion viranomaisille, jotka nykyisin osallistuvat yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin vapaaehtoisesti. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseen osallistuvat aluehallintovirastot, DVV, ELY-keskukset, Migri,

MML, Oikeuspalveluvirasto, poliisi lupahallinnon osalta lukuun ottamatta aselupia, Risen yhdyskuntaseuraamustoimistot, Ulosottolaitos ja Verohallinto. Valtion aluehallintouudistuksen voimaantulosta ja aluehallinnon organisaatiouudistuksesta johtuen aluehallintovirastojen sijasta osallistumisvelvollisuus koskisi aluehallintovirastojen sijasta Lupa- ja valvontavirastoa ja ELY-keskusten sijasta elinvoimakeskus.

Momentin toisen virkkeen mukaan Valtioneuvoston asetuksella voitaisiin myös säätää tarkemmin niistä viranomaisen palveluista, joita edellä 1 momentissa tarkoitettu velvollisuus koskee. Velvollisuuden piiriin voisivat kuulua kaikki viranomaisen palvelut, mutta valtioneuvoston asetuksella voitaisiin myös rajoittaa sitä, miltä osin viranomaisen palveluja olisi tarjottava yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

**2 c § Osallistumisvelvollisen viranomaisen asiakaspalvelu ja yhteinen asiakaspalvelu.** Lakiin lisättäisiin uusi 2 c §. Pykälässä säädettäisiin yhteiseen asiakaspalveluun osallistumisvelvollisen viranomaisen itse antamasta asiakaspalvelusta ja yhteisestä asiakaspalvelusta.

Pykälän 1 momentin ensimmäisen virkkeen mukaan edellä 2 b §:ssä tarkoitetun osallistumisvelvollisen viranomaisen olisi tarjottava yhteisissä asiakaspalvelupisteissä hallintolain 8 §:ssä tarkoitettua neuvontaa henkilökohtaisena asiakaspalveluna. Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen. Hallintolain perustelujen mukaan toimivaltaisen viranomaisen antama neuvonta on luoteeltaan menettelyneuvontaa.

Menettelyneuvonnalla tarkoitetaan hallintolain perusteluissa neuvoja esimerkiksi siitä, miten asia pannaan vireille ja mitä asiakirjoja tulee esittää asian vireillepanemiseksi. Menettelyneuvontaan kuuluisi myös tietojen antaminen viraston käytännöstä, kuten käsittelytavasta ja -vaiheista. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on selkeä käsitys menettelyllisten oikeuksiensa käyttämisestä. Asiakkaan mahdolliset väärinkäsitykset menettelyllisistä kysymyksistä olisi pyrittävä oikaisemaan. Viranomaisen velvollisuuksiin ei sen sijaan kuuluisi asiakkaan avustaminen esimerkiksi täyttämällä lomakkeet ja laatimalla tarvittavat asiakirjat asiakkaan puolesta. Neuvonnan yhteydessä ei myöskään voida ennakoida yksittäisten hakemusten tosiasiallista menestymistä. Neuvonnassa on tärkeää kiinnittää huomiota yhdenvertaisuuden toteutumiseen ja asiakkaiden tasapuoliseen kohteluun. (HE 72/2002 vp, s. 62–63)

Viranomaisen voi tarjota neuvontaa yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen sijoittamansa henkilöstön antamana tai etäpalveluna yhteiskäyttöisen etäpalveluratkaisun välityksellä muusta toimipaikastaan käsin ottaen huomioon, mitä palvelusta muualla säädetään. Lisäksi viranomaisen voi antaa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä muuta asiakaspalveluaan.

Pykälän 1 momentin toisen virkkeen mukaan viranomaisen voisi tarjota neuvontaa yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen sijoittamansa henkilöstön antamana tai etäpalveluna yhteiskäyttöisen etäpalveluratkaisun välityksellä muusta toimipaikastaan käsin ottaen huomioon, mitä palvelusta muualla säädetään. Lisäksi viranomaisen voi antaa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä muuta asiakaspalveluaan. Virkkeessä säädettäisiin viranomaisen keinoista henkilökohtaisen asiakaspalveluna järjestämiseksi. Etäpalveluna annettavaa palvelua voitaisiin antaa siinä määrin kuin se on mahdollista muun lainsäädännön puitteissa. Jos viranomaisen tehtäviä ja toimintaa koskeva muu sääntely esimerkiksi edellyttäisi kasvoitusten ja fyysisesti samassa tilassa tapahtuvaa asiointia, tällaista palvelua ei voitaisi antaa etäpalveluna.

Pykälän 2 *momentissa* säädettäisiin osallistumisvelvollisuuden piiriin kuuluvasta velvollisuudesta järjestää yhteistä asiakaspalvelua. Momentin ensimmäisen virkkeen mukaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä olisi lisäksi tarjottava yhteistä asiakaspalvelua. Momentin toisessa virkkeessä säädettäisiin yhteisen asiakaspalvelun määritelmästä ja siitä, miltä osin valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on oltava yhteistä asiakaspalvelua. Määritelmän mukaan yhteisellä asiakaspalvelulla tarkoitetaan julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (223/2007) 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdan mukaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamista viranomaisten yhteispalvelulain mukaisen viranomaisten välisen yhteispalvelusopimuksen nojalla tai Lupa- ja valvontaviraston tuottamana palveluna. Yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin mukaan yhteispalveluna voidaan hoitaa 1) asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen ja varmentaminen; 2) toimeksiantajan verkko- ja puhelinpalvelujen käytön neuvonta ja tuki; 3) teknisen käyttöyhteyden avulla järjestettävää toimeksiantajan antamaa asiakaspalvelua koskevien ajanvarausten vastaanottaminen sekä käyttöyhteyden luominen toimeksiantajaan ja palvelun käytön neuvonta ja tuki; 4) toimeksiantajalle tarkoitettujen ilmoitusten, hakemusten ja muiden asiakirjojen vastaanottaminen ja välittäminen toimeksiantajalle sekä poliisille toimitettavien löytötavaroiden vastaanottaminen; 5) toimeksiantajan toimituskirjojen ja muiden asiakirjojen luovuttaminen sekä hallintolain (434/2003) 60 §:n 2 momentissa tarkoitettu asiakirjojen tiedoksianto; 6) toimeksiantajan suoritteista perittävien maksujen vastaanottaminen sekä niiden ja maksutietojen välittäminen viivytyksettä toimeksiantajalle; 7) edellä mainittuihin palvelutehtäviin liittyvät asiakaspalvelun tukitoiminnot sekä välittömästi näihin palvelutehtäviin liittyvä tekninen ohjaus, tiedon välittäminen ja tiedottaminen; 8) toimeksiantajan tuotteiden myynti ja niistä kertyneiden maksujen sekä maksutietojen välittäminen viivytyksettä toimeksiantajalle. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa näihin tehtäviin viitataan yleisenä palveluneuvontana ja käsillä olevassa sääntelyssä yhteisenä asiakaspalveluna.

Pykälän 2 momentin kolmannen virkkeen mukaan osallistumisvelvollisten viranomaisten on hoidettava yhteisenä asiakaspalveluna yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–5 ja 7 kohdan mukaiset asiakaspalvelutehtävät lukuun ottamatta 6 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettua poliisille toimitettavien löytötavaroiden vastaanottamista. Osallistumisvelvollisuus ei koskisi kaikkia tässä laissa yhteisen asiakaspalvelun käsitteeseen kuuluvia tehtäviä. Yhteispalvelulaissa tarkoitettu löytötavaroiden vastaanottaminen sekä suoritteista perittäviä maksuja samoin kuin tuotteiden myyntiä koskevat tehtävät jätettäisiin viranomaisten sopimusvapauden piiriin. Säännös ei estäisi osallistumisvelvollisia viranomaisia antamasta näitäkin tehtäviä yhteisenä asiakaspalveluna hoidettavaksi.

Pykälän 3 *momentin* mukaan yhteisen asiakaspalvelun kustannukset jaettaisiin valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmässä päätettävällä tavalla osallistumisvelvollisten viranomaisten kesken. Virkkeestä seuraisi, että osallistumisvelvollisilla viranomaisilla olisi myös velvollisuus osallistua yhteisen asiakaspalvelun kustannuksiin. Osallistumisvelvolliset viranomaiset osallistuisivat ohjausryhmässä itse kustannustenjakoa koskevaan päätöksentekoon. Momentin 2 virkkeen mukaan Lupa- ja valvontavirasto laskuttaisi yhteisestä asiakaspalvelusta niitä viranomaisia, joiden palveluissa yhteistä asiakaspalvelua annetaan. Laskuttaminen voisi kohdistua osallistumisvelvollisia viranomaisia laajempaan viranomaisten piiriin riippumatta siitä, millä tavalla yhteinen asiakaspalvelu tuotettaisiin. Yhteispalvelulaissa tarkoitetuin yhteispalvelusopimuksin valtion viranomaiset voisivat tarjota yhteistä asiakaspalvelua myös muiden yhteispalvelulaissa tarkoitettujen hallinnon tasojen kuten kuntien ja hyvinvointialueiden tarpeisiin. Samoin muutkin valtion viranomaiset kuin osallistumisvelvolliset viranomaiset voisivat hankkia ostopalveluna tuotettavaa yhteistä asiakaspalvelua Lupa- ja valvontavirastolta.

**2 d §.** *Henkilötietojen ja salassa pidettävien tietojen käsittely yhteisessä asiakaspalvelupisteessä.* Lakiin lisättäisiin uusi 2 d §. Pykälän 1 momentin mukaan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivat eri viranomaiset ja niiden henkilöstö käsittelevät kukin henkilötietoja ja salassa pidettäviä tietoja siten kuin asiassa toimivaltaista viranomaista koskevassa sääntelyssä edellytetään. Yhteinen asiakaspalvelupiste ei muodosta uutta viranomaista. Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimitaan viranomaisten erillisyyden periaatetta noudattaen. Yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitavilla viranomaisilla tai yksityisellä palveluntuottajalla ei ole yhteisten asiakaspalvelutehtäviensä perusteella pääsyä minkään viranomaisen osalta muihin kuin julkisiin tietoihin.

Pykälän 2 momentin mukaan yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitavan viranomaisen palveluksessa oleva ja palveluntuottajan palveluksessa oleva voivat käsitellä henkilötietoja ja salassa pidettäviä tietoja vain asiakkaan suostumuksella. Yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitavien palveluneuvojen osalta salassa pidettävien ja henkilötietojen käsittely tarkoittaisi käytännössä sitä, että antaessaan asiakkaalle tukea asian hoitamiseksi sähköisessä asiointipalvelussa palveluneuvoja voisi samalla nähdä vahvaa tunnistautumista käyttäen palveluun kirjautuneen henkilön tietoja. Nämä voisivat olla henkilötietoja ja tyypillisesti esimerkiksi asiakkaan hakemusta koskevia tietoja. Palveluneuvojat koulutettaisiin tiedottamaan asiakasta oikeuksistaan suojella salassa pidettäviä ja henkilötietojaan. Palveluneuvoja pyytäisi yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitaessaan asiakkaalta luvan jatkaa neuvontaa siinä tapauksessa, että sanotut tiedot näkyisivät palveluneuvojalle. Asiakkaalle kerrotaisiin myös mahdollisuudesta asioida toimivaltaisen viranomaisen kanssa yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitavan palveluneuvojan sijasta. Toimivaltaisella viranomaisella olisi luonnollisesti lakiin perustuva oikeus käsitellä sanottuja tietoja.

**2 e §.** *Asiakaspalvelutehtävien antaminen yksityiselle palveluntuottajalle.* Lakiin lisättäisiin uusi 2 e §. Pykälässä säädettäisiin yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettujen tehtävien hoidon antamisesta viranomaiskoneiston ulkopuoliselle ja siitä, mitä yksityiseltä palveluntuottajalta edellytettäisiin tehtävän antamiseksi.

Pykälän 1 momentin ensimmäisen virkkeen mukaan yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin kohdissa 1–8 tarkoitettut tehtävät voidaan toteuttaa yhteispalveluna tai hankkimalla yksityiseltä palveluntuottajalta. Momentin toisen virkkeen mukaan Edellä 2 b §:ssä tarkoitettu osallistumisvelvollinen ja muu yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen osallistuva viranomainen voisi tehdä yhteispalvelusopimuksen edellä 2 c §:n 2 momentissa tarkoitetun yhteisen asiakaspalvelun tuottamiseksi tai tilata Lupa- ja valvontaviraston tuottamaa yhteistä asiakaspalvelua. Tehtävien hoito voitaisiin yhteisessä asiakaspalvelupisteessä järjestää yhteispalvelun sijasta ostopalveluna, jos valtion asiakaspalvelun ohjausryhmä olisi 3 a §:n 2 momentin 3 kohdan mukaisesti hyväksynyt ostopalvelun sanotun palvelun tuottamistapana.

Yksityiselle palveluntuottajalle siirrettäväksi ehdotettavat yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettut tehtävät ovat osa yhteisessä asiakaspalvelussa palveluja tarjoavan viranomaisen perustuslain 124 §:n tarkoitettua julkista hallintotehtävää. Tästä syystä niiden siirtämisestä muulle kuin viranomaiselle säädettäisiin ehdotetussa pykälässä perustuslain edellyttämällä tavalla. Palvelun laatu ei saisi kärsiä sen vuoksi, että tehtävä annetaan yksityiselle. Yksityisen palveluntuottajan olisi huolehdittava esimerkiksi kielellisten oikeuksien toteutumisesta julkista hallintotehtävää hoitaessaan siten kuin viranomaisenkin. Kielilain 25 §:n mukaan, jos julkinen hallintotehtävä on lailla tai lain nojalla säädetty yksityiselle, sitä koskee sen hoitaessa tätä tehtävää, mitä kielilaissa säädetään viranomaisesta. Jos tehtävän vastaanottaja määräytyy viranomaisen päätöksen tai muun toimenpiteen taikka viranomaisen ja vastaanottajan välisen sopimuksen perusteella, viranomaisen on varmistettava, että tehtävää hoidettaessa annetaan tämän kielilain mukaista kielellistä palvelua. Tämä tulee myös varmistaa

viranomaisen antaessa muun kuin julkisen hallintotehtävän yksityisen hoidettavaksi, jos tämän lain edellyttämän palvelutason ylläpitäminen sitä vaatii. Kielilain 25 §:ää vastaava saamenkielisten oikeuksia koskeva säännös on saamen kielilain 18 §:ssä.

Momentin kolmannen virkkeen mukaan Lupa- ja valvontavirasto voisi tuottaa yhteistä asiakaspalveluna omana työnään tai ostopalveluna. Palvelun tuottamisen tapojen etusijajärjestyksestä ei säädettäisi. Palvelujen tuottamisen tavasta linjaisi 3 a §:n 2 momentin 3 kohdan mukaisesti valtion yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmä. Säännös turvaisi yhteisen asiakaspalvelun saatavuutta siinä tapauksessa, että yhteispalvelusopimuksia tai ostopalvelusopimuksia yhteisestä asiakaspalvelusta ei syntyisi asiakastarpeiden mukaisesti. Lupa- ja valvontaviraston omana työnään tuottaman yhteisen asiakaspalvelun käytön alaa ei ole kuitenkaan tarkoitus rajoittaa.

Pykälän 2 momentissa säädettäisiin palveluntuottajan edellytyksistä. Palveluntuottajan olisi oltava luotettava ja asiantunteva. Palveluntuottajalla tulisi olla tehtävän asianmukaisen hoitamisen edellyttämät taloudelliset ja toiminnalliset valmiudet, ja palveluntuottajan on huolehdittava asianmukaisesti tietosuojasta ja tietoturvasta. Palveluntuottaja voisi käyttää alihankkijaa. Palveluntuottajan alihankkijan tulisi osaltaan täyttää palveluntuottajalta edellytetyt vaatimukset. Palveluntuottaja vastaisi alihankintana teettämästään palvelusta. Alihankkijan tulisi olla Lupa- ja valvontaviraston hyväksymä. Lupa- ja valvontavirasto valvoisi palveluntuottajan ja alihankkijan toimintaa.

Pykälän 3 momentin ensimmäisen virkkeen mukaan palveluntuottajan ja sen alihankkijan palveluksessa olevaan henkilöön sovelletaan rikosoikeudellista virkavastuuta koskevia säännöksiä hänen hoitaessaan tässä laissa tarkoitettua tehtävää. Momentin toisen virkkeen mukaan palveluntuottajaan ja sen alihankkijaan vahingonkorvausvastuusta säädetään vahingonkorvauslaissa (412/1974).

**2 f §.** *Valtion yhteisen asiakaspalvelun malli.* Lakiin lisättäisiin uusi 2 f §. Pykälässä säädettäisiin valtion yhteisen asiakaspalvelun mallista. Pykälän 1 momentin 1 kohdan mukaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettaisiin valtion yhteisen mallin mukaista asiakaspalvelua.

Pykälän 2 momentissa säädettäisiin mallista. Säännös ei olisi tyhjentävä. Tarkoituksena on, ettei säännös muodostuisi esteeksi valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan kehittämiseksi. Pykälän 2 momentin 1 kohdan mukaan malli voisi sisältää yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisen toimintamallin ja mallin yhteisten asiakaspalvelutehtävien ja viranomaisen antaman muun asiakaspalvelun yhteensovittamisesta valtionyhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Toimintamalli kattaisi esimerkiksi asiakkaan kohtaamista koskevat ohjeet, yhteisen asiakaspalvelutilojen käyttöä koskevat viranomaisten keskinäiset menettelyt, ohjeet hallinnossa asioivan ohjaamiseksi asiassaan toimivaltaisen viranomaisen antamaan neuvontaan sekä mallin koskien sitä, miten toimivaltaisen viranomaisen itse antama asiakaspalvelu nivotaan yhteen yhteisten asiakaspalvelutehtävien kanssa.

Pykälän 2 momentin 2 kohdan mukaan malli voisi kattaa mallisopimukset valtion yhteistä asiakaspalvelua koskevien yhteispalvelusopimusten ja yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoitamista koskevien hankintasopimusten tekemiseksi. Malliin voisi kuulua vakiosopimusmalleja eri kokoisten ja eri palveluvalikoimien yhteispalvelusopimuksiksi ja edellä 1 kohdassa tarkoitettujen asiakaspalvelutehtävien hankintasopimusmalleja valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhdenmukaisen toiminnan ja viime kädessä hallinnossa asioivien yhdenvertaisuuden varmistamiseksi palvelujen saatavuuden ja laadun osalta.

Momentin 3 kohdan mukaan malli voisi sisältää yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhteisiä tilaratkaisuja ja muita teknisiä ratkaisuja. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden geneeriset tilaratkaisut ja tekniset ratkaisut suunniteltaisiin palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa valtiovarainministeriön, Senaatin sekä Valtorin sekä hankkeeseen osallistuvien asiakaspalvelua tarjoavien viranomaisten keskinäisessä yhteistyössä ottaen huomioon muun muassa viranomaiskohtaiset asiakaspalvelutoiminnan tarpeet, turvallisuuskäsitteet ja muuntojoustavuuden. Turvallisuuden osalta kiinnitettäisiin erityistä huomiota niin sanottujen turvallisuuskriittisten viranomaisten kuten poliisin, ja Migrin ja Risen yhdyskuntaseuraamustoimistojen tilaa ja tekniikkaa koskeviin tarpeisiin. Turvallisuusriskejä arvioitaisiin säännöllisesti.

Momentin 4 kohdan mukaan malli voisi sisältää valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden aukioloaikojen malliratkaisuja. Valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden tunnettuuden ja palvelujen saatavuuden edistämiseksi voitaisiin edistää aukioloaikojen yhtenäisyyttä sekä toimivaltaiten viranomaisten itse antaman asiakaspalvelun (läsnä- tai etäpalveluna) palveluaikojen yhtenäisyyttä valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Aukioloaikojen malliratkaisulla voitaisiin myös edistää asiakaspalvelutilojen tehokasta käyttöä viranomaisten kesken muun muassa vuorottelemalla.

Kohdan 5 mukaan malli voisi sisältää valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden visuaalisen ilmeen ja muita tunnettuutta edistäviä ratkaisuja. Tunnettuutta edistävä ratkaisu olisi esimerkiksi valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden ja muiden asiakaspalvelupisteiden yhteisesti käyttämä nimi, palvelun ”brändi”. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen puitteissa avatut yhteiset asiakaspalvelupisteet toimivat kesäkuusta 2025 Suomi-pisteen nimellä.

Kohdan 6 mukaan malli voisi sisältää muita yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhtenäistä toimintaa edistäviä ratkaisuja. Pykälän 1 momentin säännös ei olisi tyhjentävä vaan esimerkinomainen. Malli kehittyisi toiminnan kehittämisen myötä.

Pykälän 3 momentti sisältäisi asetuksenantovaltuuden. Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä mallista. Valtioneuvoston asetuksella voitaisiin tarvittaessa toimeenpanon vahvistamiseksi säätää yhteisen asiakaspalvelun mallin perustavaa laatua olevia elementtejä.

**2 g §.** *Asiakirjan vastaanottaminen ja tiedoksi antaminen sekä löytötavara yksityisen palveluntuottajan hoitaessa asiakaspalvelutehtäviä.* Lakiin lisättäisiin uusi 2 g §. Pykälä sisältäisi yhteispalvelulain 7 §:ää vastaavan säännöksen. Yhteispalvelulain 7 §:n mukaan asiakirja, joka on toimitettu määräajassa toimeksisaajalle, katsotaan saapuneeksi määräajassa toimivaltaiseen viranomaiseen. Asiakirja, joka on annettu tiedoksi toimeksisaajan välityksellä palvelun käyttäjälle 6 §:n 1 momentin 5 kohdassa tarkoitetulla tavalla, katsotaan tiedoksiannetuksi hallintolaissa säädetyllä tavalla. Löytötavara, joka on toimitettu löytötavaroita vastaanottavaan asiointipisteeseen, katsotaan toimitetuksi poliisille siten, kuin löytötavaralaissa (778/1988) säädetään.

Ehdotetussa pykälässä säädettäisiin siitä, että asiakaspalvelupisteessä annettavan yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentissa tarkoitettujen asiakaspalvelutehtävien hoitamisen oikeusvaikutukset olisivat samanlaiset riippumatta siitä, hoitaako tehtävää toimivaltainen viranomainen itse, toinen viranomainen yhteispalvelusopimukseen perustuen tai yksityinen palveluntuottaja. Hallinnossa asioiva olisi yhdenvertaisessa asemassa ja saisi oikeusvaikutuksiltaan samanlaista asiakaspalvelua riippumatta siitä, asioisiko hän toimivaltaisessa viranomaisessa, viranomaisten yhteispalveluna hoidettavassa yhteisessä

asiakaspalvelupisteessä vai asiakaspalvelupisteessä, jossa yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettuja tehtäviä hoitaisi yksityinen palveluntuottaja.

Pykälän *1 momentin* mukaan asiakirja, joka on toimitettu määräajassa 2 e §:ssä tarkoitetulle yksityiselle palveluntuottajalle yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen, katsottaisiin saapuneeksi määräajassa toimivaltaiseen viranomaiseen. Asiakirja, joka on annettu tiedoksi yksityisen palveluntuottajan välityksellä palvelun käyttäjälle yhteisessä asiakaspalvelupisteessä, katsotaan tiedoksiannetuksi hallintolaissa säädetyllä tavalla.

Pykälän *2 momentti* vastaisi edellä tarkoitetulla tavalla yhteispalvelulain 7 §:n 2 momenttia. Löytötavara, joka on toimitettu yksityiselle palveluntuottajalle yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen, katsotaan toimitetuksi poliisille siten, kuin löytötavaralain (778/1988) säädetään.

**3 §. Valtakunnallinen suunnitelma.** Pykälän *1 momentin* kolmatta virkettä muutettaisiin siten, että suunnitelma valtion palveluiden saatavuudesta ja toimintojen sijoittamisesta sisältäisi yhteisiä asiakaspalvelupisteitä koskevia ja muita valtionhallinnon yhteisiä tai hallinnonalakohtaisia strategisen tason linjauksia yksiköiden ja toimintojen sijoittamiselle sekä strategisia kehittämistavoitteita palveluiden saatavuudelle ja toiminnan tuloksellisuudelle. Viittaus valtion yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin olisi pykälässä uusi ja lisättäisiin selkeyttämään sitä, että hallituskauden suunnitelma olisi se valtioneuvoston asiakirja, jolla ohjattaisiin valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostamaa verkkoa strategisella tasolla. Suunnitelma voisi poliittisten päätöksentekijöiden tahdon mukaan sisältää strategisia linjauksia esimerkiksi valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostaman verkon laajuudesta ja tiheydestä, asiakaspalvelun tuottamisen tavoista tai erilaisten tuottamistapojen suhteesta valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkossa.

Lisäksi pykälän 1 momentin neljättä virkettä muutettaisiin suunnitelmaan liitettävän toimintaympäristön kehittymistä koskevan ennustejakson pituutta koskevan säännöksen osalta. Toimintaympäristön kehittymistä arvioitaisiin suunnitelman laadintaa seuraavan kahden vuoden ajanjakson sijasta vähintään tämän jakson ajalta.

**3 a § Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä.** Lakiin lisättäisiin uusi 3 a §. Pykälän *1 momentin* mukaan valtion yhteisellä asiakaspalvelutoiminnalla olisi ohjausryhmä, jonka valtioneuvosto asettaisi neljäksi vuodeksi. Ohjausryhmän puheenjohtajana toimisi Lupa- ja valvontaviraston edustaja. Ohjausryhmässä olisivat edustettuina 2 b §:ssä tarkoitetut osallistumisvelvolliset valtion viranomaiset.

Pykälän *2 momentissa* säädettäisiin ohjausryhmän tehtävissä. Ohjausryhmä päättäisi momentin *1 ja 2 kohdan* mukaan yhteisen Lupa- ja valvontaviraston valmistelun pohjalta yhteisen asiakaspalvelun mallista, yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamisesta ja yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin liittyvistä kustannustenjakomalleista sekä näitä koskevista olennaisista muutoksista. Muut kuin olennaiset mallin, yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamisen ja kustannustenjakomallien muutokset kuuluisivat Lupa- ja ohjausviraston toimivaltaan.

Pykälän 2 momentin *3 kohdan* mukaan ohjausryhmä hyväksyisi yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdan mukaisten yhteisten asiakaspalvelutehtävien tuottamisen tapaa, laadun määrittämistä ja tuottamisen valvontaa koskevat linjaukset yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoidon kilpailuttamiseksi.

Pykälän 2 momentin *4 kohdan* mukaan ohjausryhmä voisi valtuuttaa Lupa- valvontaviraston hankkimaan osallistuvien viranomaisten lukuun yleisen yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–

8 kohdan mukaisten yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoidon. Erillisiä valtakirjoja ei tarvittaisi, jos ohjausryhmä olisi valtuuttanut Lupa- ja valvontaviraston tuottamaan sanotut asiakaspalvelutehtävät ostopalveluna yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

Pykälän 2 momentin 5 kohdan mukaan ohjausryhmä voisi myöntää poikkeuksen koskien viranomaisen velvollisuutta tarjota asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ja velvollisuudesta osallistua yhteisen asiakaspalvelupisteen kustannuksiin. Viranomaisen osallistumisvelvollisuudesta säädettäisiin edellä 2 b §:ssä ja tarkemmin valtioneuvoston asetuksella osallistumisvelvollisista viranomaisista ja niistä viranomaisen palveluista, joita osallistuminen koskisi. Ohjausryhmä voisi myöntää luvan poiketa osallistumisvelvollisuudesta, jos poikkeamista hakevan viranomaisen asiointipaikka sijaitsee riittävän lähellä yhteistä asiakaspalvelupistettä ja on esteetön eikä palvelujen tarjoaminen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ole kokonaistaloudellisesti tarkoituksenmukaista tai jos yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ei ole asiointia viranomaisen asioissa tai asiointi on loppunut tai erittäin vähäistä.

Ohjausryhmä voisi hyväksyä sen, ettei viranomaisella olisi edellä 2 b §:ssä tarkoitettua velvollisuutta tarjota asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä eikä velvollisuutta osallistua yhteisen asiakaspalvelupisteen kustannuksiin. Ohjausryhmällä olisi harkintavaltaa edellytysten täyttymisen arvioimiseksi.

Riittävän lähellä valtion yhteistä asiakaspalvelupistettä sijaitsevalla viranomaisen asiointipaikalla tarkoitettaisiin tilannetta, jossa yhteinen asiakaspalvelupiste ja toimivaltaisen viranomaisen oma asiointipaikka muodostaisivat yhdessä niin sanotun kampusmallisen asiakaspalvelupisteen. Niiden katsottaisiin keskeisiltä osin täyttävän saman tarkoituksen sellaisen asiakaspalvelupisteen, joka toimisi tosiasiallisesti yhteiskäyttöisissä toimitiloissa yhteisen mallin mukaisesti. Kohdan mukaan viranomaisen asiointipaikan tulisi sijaita riittävän lähellä yhteistä asiakaspalvelupistettä. Riittävän lähellä sijaitsevana voitaisiin pitää asiointipaikkaa, jonka etäisyys yhteisestä asiakaspalvelupisteestä ei tosiasiallisesti johtaisi siihen, että monet hallinnossa asioivat jättäisivät asiointitarpeistaan huolimatta asioimatta kummassakin yhdellä kertaa. Toiseksi viranomaisen asiointipaikan tulisi olla esteetön. Viranomaisen asiointipaikan toimitilojen ominaisuudet eivät saisi johtaa vammaisten tai muidenkaan asiakasryhmien osalta siihen, että samalla kampusalueeksi katsottavalla paikalla olevien viranomaisten asiakaspalvelujen kaikki toimitilat eivät olisi kaikkien asiakkaiden käytettävissä. Kolmanneksi edellytetään, että palvelujen tarjoaminen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ei olisi kokonaistaloudellisesti tarkoituksenmukaista. Tällöin katsottaisiin, että viranomaisen asiakaspalvelun siirtäminen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä annettavaksi johtaisi esimerkiksi sellaiseen lisärakentamistarpeeseen ja kustannustason nousuun, joka ei vastaisi sitä hyötyä, joka saataisiin viranomaisten palvelujen kokoamisella yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen. Kokonaistaloudellisten vaikutusten selvittäminen voisi edellyttää esimerkiksi erillisen arvioinnin tekemistä.

Toiseksi säädettäisiin, että viranomaisella ei olisi 2 b §:ssä tarkoitettua velvollisuutta myöskään silloin, jos yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ei olisi asiointia viranomaisen asioissa tai asiointi olisi loppunut tai erittäin vähäistä. Asiointitarpeiden arvioiminen voisi olla haasteellista silloin, kun yhteinen asiakaspalvelupiste olisi tarkoitus avata paikkakunnalle ja kun jollakin osallistumisvelvollisista viranomaisista ei olisi aiemmin ollut asiakaspalvelua samalla paikkakunnalla. Viranomaisen olisi tällöin annettava ohjausryhmälle selvitystä siitä, miksi sen palveluilla ei olisi kyseisellä yksittäisellä paikkakunnalla tarvetta. Palvelut, joita käyntiasioivat asiakkaat ovat aiemmin tarvinneet, voisivat myös aikaa myöten esimerkiksi lainsäädännön muuttuessa muodostua tarpeettomiksi. Viranomaisen voisi myös palvelujensa kysynnän lakattua vapautua velvollisuudesta tarjota asiakaspalveluaan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä.

Esimerkkinä viranomaisen palvelujen kysynnän lakkaamisesta voitaisiin pitää sitä, että yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ei olisi viimeksi kuluneen vuoden aikana ollut asiointia asianomaisen viranomaisen asioissa tai palveluissa. Ohjausryhmällä olisi myös tämän perusteen täyttymisen osalta harkintavaltaa viranomaisen vapauttamiseksi osallistumisvelvollisuudesta.

Pykälän 2 momentin 6 kohdan mukaan ohjausryhmä voisi tehdä lain 4 §:ssä tarkoitetulle yhteistyöryhmälle esityksen yhteisiä asiakaspalvelupisteitä koskeviksi tavoitteiksi ja tavoitteiden muuttamiseksi valtakunnallisessa suunnitelmassa. Aloitteenteko-oikeus olisi laaja ja koskisi valtion asiakaspalvelun saatavuutta ja valtion yhteisiä asiakaspalvelupisteitä kokonaisuudessaan.

Pykälän 2 momentin 7 kohdan mukaan ohjausryhmä seuraisi valtion yhteisen asiakaspalvelun toimeenpanoa ja kohdan 8 mukaan hyväksyisi valtion yhteistä asiakaspalvelua koskevat keskeiset suunnitelmat ja raportit. Valtion yhteisellä asiakaspalvelulla tarkoitetaan tässä yhteydessä laajasti valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin toimivuutta, asiakaspalvelupisteiden sijoittelua ja muuta valtion asiakaspalvelutoimintaa koskevan päätöksenteon kannalta tarpeellista ja hyödyllistä tietoa.

Pykälän 3 momentissa säädettäisiin ohjausryhmän päätöksenteosta. Momentin ensimmäisen virkkeen mukaan ohjausryhmä tekisi päätöksensä edellä 3 §:ssä tarkoitetun suunnitelman linjausten mukaisesti ja yksimielisesti. Ohjausryhmän tekisi päätöksensä kulloisenkin hallituskauden valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen suunnitelman puitteissa. Voimassa olevan lain 3 §:n 2 momentin mukaan suunnitelma voi sisältää tavoitteita yhteisten palveluiden ja tilojen taikka monipaikkaisen työskentelyn järjestämiselle ja vastaavalle palvelurakenteeseen ja toimintojen sijoittamiseen vaikuttavalle kehittämiselle. Suunnitelmaa laadittaessa otetaan huomioon Kelan, kuntien ja muun julkisen hallinnon yksiköiden, palveluiden ja muiden toimintojen sijoittumista koskevat suunnitelmat. Voimassa olevan lain 3 §:n 3 momentin mukaan suunnitelma sovitetaan yhteen julkisen talouden suunnitelman kanssa. Valtioneuvosto seuraa ja arvioi suunnitelman toteutumista ja tarkistaa suunnitelman tarvittaessa. Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä suunnitelman valmistelusta ja aikataulusta. Siten suunnitelman tarkkuustaso ja ohjausryhmän liikkumavara voisivat vaihdella hallituskausittain, ja suunnitelmaa voitaisiin muuttaa myös hallituskauden aikana tarkistamalla sitä 3 §:n 3 momentissa tarkoitetulla tavalla.

Pykälän 3 momentin toisen virkkeen mukaan, jos yksimielisyyteen ei päästäisi, asiaa tulisi käsitellä lain 4 §:ssä tarkoitetussa yhteistyöryhmässä. Yksimielinen päätöksenteko turvaisi virastojen vaikutusmahdollisuuksia ja vastuuta toimialansa kuuluvien tehtävien mukaan lukien asiakaspalvelun hoitamisesta. Lain 4 §:ssä tarkoitetun yhteistyöryhmän rooli olisi neuvotteleva. Yhteistyöryhmässä voitaisiin tunnustella sovitteluratkaisua, jos siihen ei päästäisi yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmässä. Jos asiassa ei saavutettaisi yksimielisyyttä, valtiovarainministeriö ratkaisisi asian. Valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostamaa verkkoa ja yhteisen asiakaspalvelun mallia koskevat asiat olisivat valtioneuvoston ohjesäännön (262/2003) 17 §:n 9 kohdassa tarkoitetuiksi valtiovarainministeriön toimialaan kuuluviksi julkishallinnon yleisen kehittämisen sekä valtionhallinnon rakenteiden, ohjausjärjestelmien ja toiminnan kehittämisen asioiksi.

Pykälän 4 momentin mukaan ohjausryhmässä käsiteltävät asiat valmisteltaisiin valmisteluryhmissä, jotka asettaisi Lupa- ja valvontavirasto. Lupa- ja valvontavirasto johtaisi ohjausryhmään vietävien asioiden valmistelua. Valmisteluryhmien kokoonpanossa huomioitaisiin muun muassa palvelupisteisiin osallistuvat viranomaiset ja palveluneuvojen edustus.

Pykälän 5 momentti sisältäisi asetuksenantovaltuuden. Momentin mukaan ohjausryhmän kokoonpanosta, tehtävistä ja valmisteluryhmistä sekä asian käsittelystä voidaan antaa tarkempia säännöksiä valtioneuvoston asetuksella.

**3 b § Lupa- ja valvontaviraston tehtävät.** Lakiin lisättäisiin uusi 3 b §. Pykälän 1 momentissa säädettäisiin Lupa- ja valvontaviraston tehtävistä. Momentin 1 kohdan mukaan Lupa- ja valvontavirasto suunnittelisi ja kehittäisi valtion yhteistä yhteisen asiakaspalvelun mallia ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamista yhteistyössä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivien viranomaisten sekä Senaatti-kiinteistöt liikelaitoksen ja valtion tieto- ja viestintätekniikan palvelukeskuksen kanssa. Senaatti vastaisi yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimitilapalveluista ja Valtori asiakaspalvelupisteiden tieto- ja viestintätekniikasta. Säännöksellä ei muutettaisi Senaatin ja Valtorin nykyisiä tehtäviä. Käytännössä Lupa- ja valvontavirasto suunnittelisi yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamista yhdessä sidosryhmien kanssa ja kehittäisi asiakastarpeisiin vastaavaa yhteisen asiakaspalvelun mallia yhteistyössä osallistumisvelvollisten viranomaisten kanssa.

Pykälän 1 momentin 2 kohdan mukaan Lupa- ja valvontavirasto sovittaisi yhteen osallistumisvelvollisten ja muiden yhteisissä asiakaspalvelupisteessä toimivien viranomaisten välistä yhteistyötä. Lupa- ja valvontavirasto toimisi laajassa yhteistyössä eri viranomaisten ja eri hallinnon tasojen kanssa edistämällä palveluiden saatavuutta valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä koko maassa. Yhteistyö koskisi esimerkiksi asiakaspalvelutehtäviä hoitavien koulutusta. Yhteisessä asiakaspalvelussa toimivat viranomaiset vastaisivat yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitavien perehdyttämisestä esimerkiksi tietojen hakemiseen verkkosivuiltaan ja digitaalisten palvelujensa käyttämiseen. Lupa- ja valvontavirasto koordinoisi yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitavien koulutusta ja huolehtisi osana koordinaatiotehtäväänsä myös valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin noudattamisen edellyttämästä henkilöstön koulutuksesta. Yhteisissä työympäristöissä (yhteisissä toimistotiloissa) toimivien toimivaltaisten viranomaisten henkilöstöjen tulisi tuntea yhteisten palveluneuvojien ja toimivaltaisten viranomaisten välinen työnjako erityisesti neuvontatehtävissä sekä asiakkaan palveluprosessin kulku. Lupa- ja valvontavirasto vastaisi tästä perehdyttämisestä yhdessä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivien viranomaisten kanssa. Koulutusta olisi mahdollista tarjota myös digitaalisesti.

Pykälän 1 momentin 3 kohdan mukaan Lupa- ja valvontavirasto tukisi ja ohjaisi yhteisiä asiakaspalvelupisteitä yhteisen mallin mukaisessa toiminnassa. Lupa- ja valvontavirasto antaisi yhteisen asiakaspalvelun mallin kehittäjänä tukea sen soveltamisessa esimerkiksi järjestämällä koulutusta mallin toimenpanosta.

Pykälän 1 momentin 4 kohdan mukaan Lupa- ja valvontavirasto ylläpitäisi tilannekuvaa ja tuottaisi seurantatietoa palvelutarpeista, valtion yhteisen asiakaspalvelun saatavuudesta ja valtion yhteisistä asiakaspalvelupisteistä. Lupa- ja valvontavirasto tuottaisi ajankohtaista tietoa palvelutarpeista ja ennakoisi tarpeiden muutoksia, jotta valtion yhteiset asiakaspalvelupisteet vastaisivat asiakastarpeisiin tämän lain 2 §:ssä säädetyllä tavalla ja hallintolain 7 §:ssä säädetyn palveluperiaatteen ja palvelun asianmukaisuuden vaatimuksen mukaisesti. Lupa- ja valvontavirasto kuulisi ja osallistaisi valtion viranomaisten sidosryhmiä kuten maakunnan liittoja ja kuntia sekä hallinnossa asioivia asiakasryhmiä edustavia järjestöjä palvelutarpeen arvioinnissa. Lisäksi Lupa- ja valvontavirasto tuottaisi tietoa, jonka avulla valtion palveluiden saatavuudella ja toimintojen sijoittamisella voidaan vaikuttaa myönteisesti elinvoimaisuuteen, turvallisuuteen ja valtion kilpailukykyyn työantajana maan eri osissa.

Pykälän 1 momentin 5 kohdan mukaan Lupa- ja valvontavirasto ylläpitäisi ja kehittäisi edellä 2 c §:n 1 momentissa tarkoitettua yhteiskäyttöistä etäpalveluratkaisua ja muita yhteisiä

tietojärjestelmiä sekä hoitaisi valtion yhteisen asiakaspalvelun muut yhteiset tehtävät. Lupa- ja valvontavirasto toimisi etäpalveluratkaisun ja mahdollisten yhteisten tietojärjestelmien niiden omistajana ja ylläpitäjänä sekä määrittäisi järjestelmähankinnat ja niiden kehittämistarpeet. Muita valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden valtakunnallisia tehtäviä olisivat esimerkiksi valtakunnalliset viestintäpalvelutehtävät. Lupa- ja valvontavirasto kehittäisi ja koordinoisi valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden viestintää. Lupa- ja valvontavirasto tekisi viestintätehtävänsä puitteissa yhteisten asiakaspalvelupisteiden käyttöön viestintäpalveluhankinnat sekä hoitaisi ja kehittäisi mielikuvaa yhteisistä asiakaspalvelupisteistä ja asiakaspalvelupisteiden tunnettuutta (ns. brändi).

Pykälän 1 momentin 6 kohdan mukaan Lupa- ja valvontavirasto edistäisi valtion asiakaspalvelujen järjestämistä valtion viranomaisten ja muun julkishallinnon yhteistyönä kuten Kelan, kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa. Mallin mukaisesti tarjottavaa asiakaspalvelua valtion viranomaisten asioissa olisi yhteispalvelusopimuksiin perustuen tarjolla myös kuntien antamana asiakaspalveluna.

Pykälän 1 momentin 7 kohdan mukaan Lupa- ja valvontavirasto laatisi suunnitelman kansalliskielillä annettavan asiakaspalvelun toteuttamisen varmistamiseksi ja tuottaisi tilannekuvan ja seurantatiedon osana tietoa kielellisten oikeuksien toteutumisesta valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Kielisuunnittelulla varmistettaisiin, että kielelliset oikeudet huomioitaisiin valtion yhteisessä asiakaspalvelutoiminnassa jo suunnitteluvaiheessa. Seurannalla varmistettaisiin kielellisten oikeuksien toteutumista. Kansalliskielillä suomeksi ja ruotsiksi annettavan palvelun suunnittelun ja seurannan lisäksi Lupa- ja valvontavirasto suunnittelee ja seuraa myös saamen kielilain toteutumista ja tarvittaessa vieraskielisten palvelujen saatavuutta.

Kielilain (423/2003) 10 §:n 1 momentin mukaan valtion viranomaisessa sekä kaksikielisessä hyvinvointialueen ja hyvinvointiyhtymän viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Viranomaisen on lisäksi järjestettävä asiassa kuultavalle mahdollisuus tulla kuulluksi omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi. Kielilain 23 §:n mukaan viranomaisen tulee toiminnassaan oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että yksityishenkilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä. Kaksikielisen viranomaisen tulee palvella yleisöä suomeksi ja ruotsiksi. Viranomaisen tulee sekä palvelussaan että muussa toiminnassaan osoittaa yleisölle käyttävänsä molempia kieliä. Kaksikielisen viranomaisen tulee yhteydenotoissaan yksityishenkilöihin ja oikeushenkilöihin käyttää näiden kieltä, suomea tai ruotsia, jos se on tiedossa tai kohtuudella selvitettävissä, taikka molempia.

Kaksikielisen viranomaisen on käytettävä yksityishenkilön kieltä ilman tulkkia ja ilman käännösapua, koska viranomaisella on 23 §:n 1 momentin mukaan velvollisuus huolehtia siitä, että yksilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä, ja koska viranomaiselta vaaditaan molempien kansalliskielten riittävää hallintaa. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että yksilön kielelliset oikeudet jokaisessa yksittäistapauksessa voivat toteutua esimerkiksi sopivilla työvuorojärjestelyillä tai varmistamalla, että henkilöstössä on kielitaitoisia henkilöitä. (HE 92/2002 vp, s. 75)

Valtion keskushallinnon viranomaiset ovat kielilain 6 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaan kaksikielisiä. Yhteiset asiakaspalvelupisteet eivät muodosta uutta viranomaista vaan toimisivat käyntiasiointipaikkoina, joissa eri toimivaltaiset viranomaiset tarjoaisivat asiakaspalveluaan ja yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa yhteistä asiakaspalvelua. Yhteisillä asiakaspalvelupisteillä ei olisi vaikutusta viranomaisten toimialueisiin. Yhteispalveluna tai ostopalveluna järjestettävän yhteisen asiakaspalvelun tulisi kuitenkin täyttää kielilain vaatimukset jokaisen viranomaisen osalta. Käytännössä tämä tarkoittaisi sitä,

että jos yksikin yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimiva viranomainen olisi kielilain mukaan kaksikielinen, yhteistä asiakaspalvelua tulisi tarjota kaksikieliseltä viranomaiselta edellytettävällä tavalla. Valtioneuvoston asetuksella erikseen säädettävät osallistumisvelvolliset valtion viranomaiset olisivat pääosin kaksikielisiä, joten käytännössä yhteistä asiakaspalvelua tarjottaisiin kaikissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä kuten kaksikielisissä viranomaisissa. Julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta annetun lain (423/2003) 2 §:n mukaan viranomaisen on koulutusta järjestämällä ja muilla henkilöstöpoliittisilla toimilla huolehdittava siitä, että sen henkilöstöllä on riittävä kielitaito viranomaisen tehtävien hoitamiseksi kielilaissa ja muussa lainsäädännössä asetettujen vaatimusten mukaisesti.

Säännöksen tarkoituksena olisi velvoittaa Lupa- ja valvontavirasto edistämään kielilain vaatimusten toteuttamista ja toimimaan ennakoivalla tavalla, jotta asiakaspalvelun antaminen kansalliskielillä suomeksi ja ruotsiksi varmistettaisiin yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Lupa- ja valvontavirasto suunnittelisi esimerkiksi ruotsinkielisten asioiden käsittelyn rakenteet ja prosessit kielellisten oikeuksien toteutumisen varmistamiseksi. Lupa- ja valvontavirastolla olisi myös velvollisuus osana edellä 4 kohdassa tarkoitettua tilannekuvan ja seurantatiedon tuottamista koskevaa tehtävänsä tuottaa tietoa kielellisten oikeuksien toteutumisesta yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

Pykälän 2 *momentissa* säädettäisiin siitä, että Lupa- ja valvontavirasto voisi tuottaa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimiville viranomaisille yhteistä asiakaspalvelua sekä palveluja ja tavaroita, joiden tuottaminen ei kuulu Valtorin ja Senaatti-kiinteistöt-liikelaitoksen tuottamien tavaroiden tai palvelujen piiriin. Lupa- ja valvontavirastolla olisi lakiin perustuva oikeus valtakirjaa esittämättä tuottaa yhteistä asiakaspalvelua omana työnään tai hankkimalla sanottua palvelua markkinoilta ja myymällä sitä kaikille yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistuville viranomaisille kilpailuttamatta valtion sisäisenä myyntinä tai julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, *hankintalaki*) 16 §:ssä tarkoitetussa yhteistyössä. Hankintalakia ei sen 16 §:n 1 momentin mukaan sovelleta hankintayksiköiden väliseen hankintaan, jolla hankintayksiköt toteuttavat yhteistyössä ja yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi niiden vastuulla olevat yleisen edun mukaiset julkiset palvelut. Lisäksi edellytyksenä on, että enintään viisi prosenttia ja enintään 500 000 euron osuus yhteistyön piiriin kuuluvista palveluista tuotetaan muita kuin sopimuksen osapuolia varten.

Lupa- ja valvontavirasto määritteli yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettujen asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi asetettavat vaatimukset ja kilpailuttaisi valtakunnallisen tai alueellisen puitesopimuksen tai yksittäistä asiakaspalvelupistettä koskevan hankintasopimuksen. Lupa- ja valvontavirasto ei kilpailuttaisi Valtorin tai Senaatti-kiinteistöt-liikelaitoksen toimialaan kuuluvien palvelujen hoitamista yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Lupa- ja valvontavirasto voisi kuitenkin esimerkiksi hankintayhteistyössä Senaatin kanssa hankkia kokonaispalvelua, johon kuuluisi asiakaspalvelutehtävien hoidon lisäksi Senaatin hankkimina tilahallinnon palveluihin liittyviä aulapalveluja ja turvallisuuspalveluja. Kokonaispalvelun hankinnassa Lupa- ja valvontavirasto olisi hankintayksikkö, joka määritteli yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettujen asiakaspalvelujen hoitamiseksi asetettavat vaatimukset ja vastaisi tarjousten arvioinnista, hankintapäätöksen tekemisestä sekä sopimuksenaikaisesta toiminnasta tältä osin.

Pykälän 3 *momentin* mukaan Lupa- ja valvontavirasto kuulisi säännöllisesti muita kuin valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmässä olevia julkisen hallinnon viranomaisia, jotka tarjoavat asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ja muita yhteisen asiakaspalvelun keskeisiä sidosryhmiä. Lupa- ja valvontavirasto toimisi valmistelu- ja suunnittelutyössään laajassa yhteistyössä muun muassa valtion viranomaisten, Kelan, hyvinvointialueiden, kuntien,

maakunnan liittojen ja hallinnossa asioivia edustavien järjestöjen kanssa. Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan osalta ei perustettaisi yhteispalvelulain 10 a §:n 3 momentissa tarkoitettuun yhteispalvelun neuvottelukuntaan verrattavaa yhteistyöelintä. Lupa- ja valvontaviraston suunnittelu- ja valmistelutyössä huolehdittaisiin tiiviistä ja yhteispalvelun neuvottelukunnan kanssa saman laajuisesta yhteistyöstä erilaisten yhteistyötahojen ja sidosryhmien kanssa.

Pykälän 4 momentti sisältäisi informatiivisen säännöksen, jonka mukaan Lupa- ja valvontaviraston tehtävästä yhteispalvelurekisterin pitäjänä säädetään yhteispalvelulain 8 a §:ssä.

Pykälän 5 momentissa säädettäisiin asetuksenantovaltuudesta. Momentin mukaan valtioneuvoston asetuksella voitaisiin antaa tarkempia säännöksiä Lupa- ja valvontaviraston tehtävistä valtion yhteisessä asiakaspalvelutoiminnassa ja tahoista, joita Lupa- ja valvontavirasto kuulee sekä kuulemisesta.

**3 c §.** *Lupa- ja valvontaviraston, Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin ja Senaatti-kiinteistöt liikelaitoksen yhteistyö.* Lakiin lisättäisiin uusi 3 c §. Pykälän 1 ja 2 momentit sisältäisivät informatiiviset säännökset Lupa- ja valvontaviraston sekä Valtorin ja Senaatin yhteistyöstä. Pykälän 1 momentin mukaan Lupa- ja valvontavirasto hoitaisi tässä laissa tarkoitettuja tehtäviä yhteistyössä Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin ja Senaatin kanssa. Pykälän 2 momentin mukaan Valtori ja Senaatti tuottaisivat valtion yhteisen asiakaspalvelun tietotekniikka- ja toimitilapalvelut ja osallistuisivat valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin ja valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostaman verkon kehittämiseen, toimeenpanoon ja seurantaan lakisääteisten tehtäviensä puitteissa.

Senaatin ja Valtorin tehtävät yhteisissä asiakaspalvelupisteissä perustuvat lakeihin Senaatti-kiinteistöistä ja Puolustuskiinteistöistä (1018/2020) sekä lakiin valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä (1226/2013). Senaatti-kiinteistöt tuottaa Senaatti-kiinteistöistä ja Puolustuskiinteistöistä annetun lain 2 §:n 1 momentin mukaisesti yhteisten työympäristöjen eli yhteisten asiakaspalvelupisteiden ja yhteisten toimistotilojen tarpeisiin kiinteistö- ja tilapalveluita, tilajohtamisen ja -hallinnon palveluita, tilojen hankintaan, hallinnointiin ja luovuttamiseen liittyviä palveluita ja näihin välittömästi liittyviä muita palveluja palvelusopimusten perusteella liikelaitoslain 2 §:ssä tarkoitetuille asiakkaille. Käytännössä Senaatti vastaa suunnittelusta, kehittämisestä ja koordinoinnista, joita kiinteistökohteiden yhteisiksi työympäristöiksi edellyttää sekä valtion omistamien toimitilahankkeiden läpiviennistä ja johtamisesta.

Valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä annetun lain 2 §:n mukaan valtion yhteiset tieto- ja viestintätekniiset palvelut ovat palveluja, joiden järjestämisestä vastaavat valtion viranomaiset, joita käytetään tai on tarkoitettu käytettävän yleisesti ja laajasti julkisten hallintotehtävien tukena, joiden järjestäminen ei edellytä toimialakohtaisia ratkaisuja tai merkittävää toimialakohtaista osaamista, ja jotka perustuvat yleisesti käytettyihin tieto- ja viestintätekniisiin ratkaisuihin. Valtion yhteisiä tieto- ja viestintätekniisiä palveluja ovat 1) yhteiset perustietotekniikkapalvelut, joilla tarkoitetaan fyysisiä laitteita, laitteiston toiminnan edellyttämiä ohjelmistoja, tietoliikenne- ja viestintäpalveluja sekä näihin liittyviä infrastruktuuri- ja tukipalvelujen kokonaisuuksia ja 2) yhteiset tietojärjestelmäpalvelut, joilla tarkoitetaan sellaisia tietojärjestelmiä ja niihin liittyviä palveluja, jotka tukevat julkisen hallintotehtävän tai organisaatioiden samankaltaisen toiminnan hoitamista. Valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä annetussa valtioneuvoston asetuksen (VNA 132/2014) 1:ssä säädetään tarkemmin yhteisistä perustietotekniikkapalveluista ja yhteisistä tietojärjestelmäpalveluista.

**5 d § Aukioloaikoja koskeva tiedottaminen.** Pykälän voimassa olevan *1 momentin* mukaan valtion viranomaisen on tiedotettava tehokkaasti verkkosivuillaan ja muilla asiakkaidensa helposti saatavilla olevilla keinoilla: 1) päätoimipaikastaan, asiointipaikkojensa aukiolopäivistä ja -ajoista sekä tiedossa olevista aukiolon muutoksista; 2) ajoista, jolloin se on puhelimitse tavoitettavissa; 3) asian vireillepanosta säädettyssä määräajassa ja asiakirjojen toimittamisesta säädettyssä ja viranomaisen antamassa määräajassa. Pykälään lisättäisiin uusi 2 momentti, jonka mukaan viranomaisilla olisi edellä 1 momentissa säädettyä velvollisuutta vastaava velvollisuus tiedottaa tehokkaasti asiakaspalveluistaan valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

Pykälän voimassa oleva informatiivinen *2 momentti* siirtyisi 3 momentiksi. Momentissa säädetäisiin informatiivisesti viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetussa annetun lain 20 §:n 2 momentissa ja yhteispalvelulain 10 §:ssä säädetystä tiedottamisvelvollisuudesta.

*Lain voimaantulosäännös.* Laki tulisi voimaan 1.1.2026 samanaikaisesti Lupa- ja valvontavirastosta annettavan lain kanssa. Lain 2 b §:ssä tarkoitettu valtioneuvoston asetuksella erikseen säädettävien viranomaisten osallistumisvelvollisuus alkaisi 1 päivästä helmikuuta 2027.

Lain 3 a §:ää valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmästä sovellettaisiin 1 päivästä helmikuuta 2027 alkaen. Ennen 3 a §:n soveltamisen alkamista ohjausryhmän päätettäväksi tarkoitetut asiat käsiteltäisiin valtiovarainministeriön asettaman Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla - hankkeen ohjausryhmässä. Hankkeen ohjausryhmällä ei olisi 3 a §:ssä tarkoitettua toimivaltaa eikä valtiovarainministeriöllä olisi vielä 2026 aikana 3 a §:n 3 momentissa tarkoitettua toimivaltaa ratkaista ohjausryhmässä päätettäviä asioita, jos ohjausryhmä ei pääsisi yksimielisyyteen.

Voimaantulosäännöksen mukaan valtiovarainministeriö voisi ennen tämän lain voimaantuloa perustaa valtiovarainministeriöön tässä laissa säädettyjen tehtävien hoidon kannalta välttämättömät virat, jotka siirtyvät Lupa- ja valvontavirastoon ja voisi tämän lain tullessa voimaan nimittää virkamiehet virkoihin niitä ensimmäisen kerran täytettäessä. Lisäksi voimaantulosäännöksen mukaan valtiovarainministeriön tekemät tässä laissa tarkoitettua yhteistä asiakaspalvelutoimintaa ja sen kehittämistä koskevat sopimukset ja sitoumukset samoin kuin niistä johtuvat oikeudet ja velvollisuudet siirtyisivät tämän lain tullessa voimaan Lupa- ja valvontavirastolle.

## **7.2 Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta**

**10 a § Viranomaisten tehtävät.** Pykälän 1 ja 2 momentti säilyisivät ennallaan. Pykälän *1 momentin* mukaan valtiovarainministeriön tehtävänä on johtaa yhteispalvelun valtakunnallista kehittämistä ja sovittaa yhteen viranomaisten yhteispalvelua koskevia toimenpiteitä. Pykälän *2 momentin* mukaan maakuntien liittojen yhteispalvelua koskevista tehtävistä säädetään alueiden kehittämisestä ja Euroopan unionin alue- ja rakennepolitiikan toimeenpanosta annetun lain (756/2021) 17 §:ssä.

Pykälän voimassa olevan *3 momentin* mukaan valtiovarainministeriön tukena 1 momentissa tarkoitetussa yhteispalvelun valtakunnallisessa kehittämis- ja yhteensovittamistehtävässä toimii yhteispalvelun neuvottelukunta, jonka valtioneuvosto asettaa määräajaksi. Neuvottelukuntaa johtaa valtiovarainministeriö ja sen lisäksi siinä tulee olla tarvittava edustus ainakin yhteispalveluun osallistuvista ja näitä ohjaavista viranomaisista sekä toiminnan keskeisistä sidosryhmistä. Neuvottelukunnan tehtävänä on osallistua yhteispalvelun yleistä suunnittelua, ohjausta, järjestämistä ja kehittämistä koskevien asioiden valmisteluun. Valtioneuvoston

asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä yhteispalvelun neuvottelukunnan asettamisesta, kokoonpanosta, toimikaudesta ja tehtävistä.

Pykälän 3 momentti kumottaisiin päällekkäisen viranomaistyön välttämiseksi. Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisesta annetun lain 3 b §:n 2 momentin mukaan Lupa- ja valvontavirasto kuulisi säännöllisesti viranomaisia, jotka tarjoavat asiakaspalvelua valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ja muita viranomaisia sekä julkisen hallinnon yhteispalvelun keskeisiä sidosryhmiä. Lisäksi saman pykälän 4 momentissa säädettäisiin valtioneuvoston valtuudesta antaa tarkempia säännöksiä Lupa- ja valvontaviraston tehtävistä valtion yhteisessä asiakaspalvelussa ja tahoista, joita Lupa- ja valvontavirasto kuulee sekä kuulemisen järjestämisen tavoista. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa valtiovarainministeriössä hoidettavat käytännön kehittämistehtävät siirrettäisiin yhteispalvelun osalta Lupa- ja valvontavirastolle. Jatkossa yhteispalvelun kehittämisen säännöllisen ja kattavan vuorovaikutuksen tarve sidosryhmien kanssa tukisi valtiovarainministeriön sijasta Lupa- ja valvontavirastoa tehtävissä, joista säädetään valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisesta annetussa laissa. Yhteispalvelun neuvottelukunta lakkautettaisiin päällekkäisyyteen johtavana. Valtiovarainministeriö keskittyisi Lupa- ja valvontaviraston toiminnan alkaessa ministeriön ydintehtäviin kuten säädösvalmisteluun ja resurssiohjaukseen yhteispalvelun osalta.

## **8 Lakia alemman asteinen sääntely**

Esityksen 1. laissa valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta säädettäisiin valtioneuvoston asetuksenantovaltuudesta 2 b §:n 3 momentissa, 2 f §:n 2 momentissa, 3 a §:n 4 momentissa ja 3 b §:n 5 momentissa.

Lain 2 b §:n 3 momentin mukaan valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin tarkemmin niistä viranomaisista, joita pykälän 1 momentissa tarkoitettu velvollisuus osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin koskisi. Valtioneuvoston asetuksella voitaisiin momentin mukaan myös säätää tarkemmin niistä viranomaisen palveluista, joita pykälän 1 momentissa tarkoitettu velvollisuus koskisi. Valtioneuvoston asetuksella olisi tarkoitus säätää, että velvollisuus koskisi Lupa- ja valvontavirastoa, Digi- ja väestötietovirastoa, elinvoimakeskuksia, Maahanmuuttovirastoa, Maanmittauslaitosta, oikeusapu- ja edunvalvontapiirejä, poliisia sen lupahallinnon palvelujen osalta lukuun ottamatta aselupia, Rikosseuraamuslaitosta sen yhdyskuntaseuraamustoimistojen palvelujen osalta sekä Ulosottolaitosta ja Verohallintoa. Nämä virastot osallistuvat sanottujen palvelujensa osalta jo nykyisin valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen myötä avattuihin yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin yhteispalvelulain mahdollistamissa puitteissa.

Lain 2 f §:n 2 momentin mukaan valtioneuvoston asetuksella voitaisiin antaa tarkempia säännöksiä valtion yhtisen asiakaspalvelun mallista. Lain 2 f §:n 1 momentissa olisi yhteisen asiakaspalvelun perussäännös. Asetuksenantovaltuudella varauduttaisiin yhtenäisen toimeenpanon varmistamiseksi tarvittaessa säätämään mallista yksityiskohtaisemmin.

Lain 3 a §:n 4 momentin mukaan valtioneuvoston asetuksella valtioneuvoston asetuksella antaa tarkempia säännöksiä ohjausryhmän kokoonpanosta, tehtävistä ja asian käsittelystä ohjausryhmässä. Asetuksella voitaisiin säätää esimerkiksi siitä, että Lupa- ja valvontavirasto voisi nimittää ohjausryhmästä eronneen jäsenen tilalle toisen henkilön ohjausryhmän toimikauden loppuajaksi.

Lain 3 b §:n 5 momentin mukaan valtioneuvoston asetuksella voitaisiin antaa tarkempia säännöksiä Lupa- ja valvontaviraston tehtävistä valtion yhteisessä asiakaspalvelussa ja tahoista,

joita Lupa- ja valvontaviraston kuulee sekä kuulemisesta. Valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin Lupa- ja valvontaviraston velvollisuudesta kuulla haavoittuvassa asemassa olevia ryhmiä edustavia järjestöjä ja muita keskeisiä asiakasryhmiä sekä esimerkiksi niitä viranomaisia, jotka hoitavat valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä yhteispalvelusopimuksella toimeksisaajina tai niitä palveluntuottajia, jotka hoitavat sanottuja tehtäviä ostopalveluna.

## **9 Voimaantulo**

Lait on tarkoitettu tulemaan voimaan samanaikaisesti Lupa- ja valvontavirastosta annetun lain kanssa 1.1.2026.

## **10 Toimeenpano ja seuranta**

Valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskevan sääntelyn toimeenpano ja sääntelyn toimivuuden seuranta on järjestetty palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen organisaatioon. Valtiovarainministeriö laatii uudistuksen loppuraportin vuonna 2030. Loppuraportissa kuvataan uudistuksen ja lainsäädännön toimeenpano ja arvioidaan niiden toimivuutta. Valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostama ja valtion yhteisen mallin mukaisesti toimiva valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko suunnitellaan ja toimeenpannaan vaiheittain vuoteen 2030 mennessä.

Tavanomaisen viranomaisyhteistyön ja voimassa olevan lainsäädännön kuten yhteispalvelulain puitteissa avatut valtion yhteiset asiakaspalvelupisteet toimivat toistaiseksi Joensuussa, Jyväskylässä, Kouvolassa, Lahdessa, Lappeenrannassa, Porissa ja Turussa. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden määrän kasvaessa viranomaisten velvollisuus tarjota asiakaspalveluaan laajenisi koskemaan yhä useampia yhteisiä palvelupisteitä. Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen valtakunnallisessa suunnitelmassa 2024–2027 tavoitteeksi on asetettu, että jokaisella olisi vuoteen 2030 mennessä pääsääntöisesti tunnin asiointietäisyys lähimpään yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen tieverkkoa pitkin. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen alueellinen suunnittelu on toistaiseksi kesken ja valmistuu vuoden 2026 loppuun mennessä. On kuitenkin arvioitu, että tavoitteiden mukaisen valtion yhteisen asiakaspalvelupisteiden kattavan verkon rakentaminen edellyttäisi yhteisten asiakaspalvelupisteiden avaamista maakuntien (18 kpl) keskustaupunkiin ja lisäksi täydentäviä yhteisiä asiakaspalvelupisteitä.

Yhteisen asiakaspalvelutoiminnan sijoittuminen Lupa- ja valvontavirastoon on huomioitu Lupa- ja valvontaviraston toimeenpano- ja valmistelussa. Suunnitelman mukaan tehtävä tulisi sijoittumaan virastossa yleiselle osastolle.

## **11 Suhde muihin esityksiin**

Esitys ei ole riippuvainen eduskunnan käsiteltävinä tai valmistelussa olevista muista esityksistä.

## **12 Suhde perustuslakiin ja säätämisyjärjestys**

Esitystä tarkastellaan seuraavien perustuslain pykälien kannalta.

### **Perusoikeudet**

Perusoikeuksista säädetään perustuslain 2 luvussa. Esityksellä edistetään erityisesti 6 §:ssä säädetyn yhdenvertaisuuden, 7 §:ssä säädetyn henkilökohtaisen vapauden, 17 §:ssä säädettyjen kielellisten oikeuksien ja 21 §:ssä säädetyn oikeusturvan toteutumista. Perustuslain 22 §:n

mukaan julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutumisen turvaaminen velvoittaa myös lainsäätäjää.

#### *Yhdenvertaisuus ja itsemääräämisoikeus*

Perustuslain 6 §:n 1 momentin mukaan 6 § ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Säännöksessä lueteltuja erotteluperusteita voidaan pitää syrjintäkiellon ydinalueena. Luetteloa ei ole kuitenkaan tarkoitettu tyhjentäväksi, vaan eri asemaan asettaminen on kielletty myös muun henkilöön liittyvän syyn perusteella (HE 309/1993 vp, s. 43—44, ks. myös PeVL 31/2014 vp, s. 3/I). Syrjintäkielto koskee myös toimenpiteitä, jotka välillisesti johtavat syrjivään lopputulokseen. Tältä osin syrjinnän käsilläolo on arvioitava jonkin menettelyn tosiasiallisten seurausten kannalta (HE 309/1993 vp, s. 44/I). Syrjintäkielto velvoittaa myös ihmisoikeuksien ja perusvapauksien suojaamista koskevan yleissopimuksen (Euroopan ihmisoikeussopimus, SopS 18/1990, SopS 86/1998 ja SopS 63/1999) 14 artiklan nojalla. Sen mukaan yleissopimuksessa tunnustetuista oikeuksista ja vapauksista nauttiminen taataan ilman minkäänlaista sukupuoleen, rotuun, ihonväriin, kieleen, uskontoon, poliittisiin tai muihin mielipiteisiin, kansalliseen tai yhteiskunnalliseen alkuperään, kansalliseen vähemmistöön kuulumiseen, varallisuuteen, syntyperään tai muuhun asemaan perustuvaa syrjintää.

Esitys edistäisi myös Yhdistyneiden kansakuntien vammaisyleissopimuksen 2 artiklassa tarkoitettujen yleisten periaatteiden ja 4 artiklassa tarkoitettujen yleisten velvoitteiden toteutumista kuten yksilön itsemääräämisoikeuden kunnioittamista, syrjimättömyyttä ja yhdenvertaisuutta palvelujen saatavuuden osalta. Lisäksi esityksen mukainen sääntely edistäisi vammaisyleissopimuksen 19 artiklassa tarkoitettua itsenäistä elämää ja osallisuutta tarjoamalla kaikkien saatavilla olevaa asiakaspalvelua monenlaisia tarpeita varten.

Perustuslain 7 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Perusoikeusuudistuksen esitöiden mukaan henkilökohtainen vapaus on luonteeltaan yleisperusoikeus, joka suojaa ihmisen fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan (HE 309/1993 vp, s. 46/II).

Esitetyllä sääntelyllä turvataan yhdenvertaisuutta palvelujen saatavuuden suhteen niille ihmisille, joilla ei ole osaamista tai laitteistoja digitaalista asiointia varten tai jotka eivät halua asioida digitaalisesti. Käyntiasiointimahdollisuuksia tarvitaan turvaamaan erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien asiointimahdollisuuksia ja varmistamaan, ettei digitaalisten palvelujen ensisijaisuus johda siihen, että joidenkin henkilöiden itsemääräämisoikeus toteutuisi käytännössä puolesta asioinnin kautta. Kattavayhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko ja yhteisen mallin mukainen asiakaspalvelu turvaavat sitä, että ihmiset saavat asiansa itse hoidetuksi viranomaisissa perinteisen virastoasioinnin keinoin. Viime kädessä käyntiasiointimahdollisuudet ja asiakaspalveluhenkilön kanssa asiointi turvaavat kaikkien ihmisten sujuvaa asiointia ja ehkäisevät viranomaisten palvelujen häiriökysyntää erityisesti nyky-yhteiskunnan ja inhimillisen elämän monimutkaisissa asioissa, joihin viranomaisten digitaalisissa palveluissa ei välttämättä pystytty varautumaan.

#### *Kielelliset oikeudet (PL 17 §)*

Perustuslain 17 §:ssä säädetään oikeudesta omaan kieleen ja kulttuuriin. Pykälän 2 momentin mukaan jokaisen oikeus käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa asiassaan omaa

kieltään, joko suomea tai ruotsia, sekä saada toimituskirjansa tällä kielellä turvataan lailla ja 3 momentin mukaan saamelaisten oikeudesta käyttää saamen kieltä viranomaisessa säädetään lailla. Viittomakieltä käyttävien sekä vammaisuuden vuoksi tulkitsemis- ja käännösapua tarvitsevien oikeudet turvataan lailla. Perustuslaissa säädetty jokaisen oikeus käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa omaa kieltään, suomea tai ruotsia, on turvattu kielilailla (423/2003) ja oikeus saamen kielen käyttämiseen saamen kielilailla (1086/2003).

Kullakin viranomaisilla on yhteisessä asiakaspalvelutoiminnassa samat perustuslain ja kielilain mukaiset velvoitteet kuin muutoinkin. Kielilain ja saamen kielilain mukaiset velvoitteet koskevat myös yhteispalveluna ja ostopalveluna järjestettäviä avustavia asiakaspalvelutehtäviä.

#### *Kansalliskielet yhteisissä asiakaspalvelupisteissä*

Kielilain 10 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia valtion viranomaisessa. Viranomaisen on lisäksi järjestettävä asiassa kuultavalle mahdollisuus tulla kuulluksi omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi. Lain 11 §:n mukaan yhtiöllä, yhdistyksellä ja muulla oikeushenkilöllä on, noudattaen soveltuvin osin yksityishenkilön kielellisistä oikeuksista annettuja säännöksiä, oikeus viranomaisessa asioidessaan käyttää pöytäkirjakieltään, joko suomea tai ruotsia. Yhtiöjärjestyksensä tai sääntöjensä mukaan kaksikielisen oikeushenkilön on kuitenkin tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa käsiteltävässä asiassa vastattava sillä kielellä, jolla asia on pantu vireille.

Hallintoasian käsittelykielestä säädetään lain 12 §:ssä, Sen mukaan käsittelykielenä on kaksikielisessä viranomaisessa asianosaisten kieli ja yksikielisessä viranomaisessa viranomaisen kieli, jollei viranomainen asianosaisten oikeutta ja etua silmällä pitäen päättä toisen kielen käyttämisestä. Yhteiset asiakaspalvelupisteet eivät käsittele hallintoasioita eivätkä käytä julkista valtaa, vaan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivat palveluneuvojat hoitavat julkista hallintotehtävää avustavia asiakaspalvelutehtäviä. Hallintoasian käsittely tapahtuu kussakin asiassa toimivaltaisessa viranomaisessa.

Viranomaiset, joille säädetäisiin velvollisuus tarjota asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, ovat pääosin valtion keskushallinnon viranomaisia, jotka kielilain 6 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaan ovat kaksikielisiä. Näin ollen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annetaan sijainnistaan riippumatta yhteistä asiakaspalvelua (yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettua asiakaspalvelua) kuten kaksikielisissä viranomaisissa. Valtion keskushallinnon toimivaltaiset viranomaiset antavat kaksikielisinä viranomaisina palvelua suomeksi ja ruotsiksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä paikan päällä tai etäpalveluna.

Käsillä olevalla esityksellä ei muutettaisi yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistuvien viranomaisten toimialueita eikä esityksellä olisi vaikutusta kielellisiin jaotuksiin. Palvelulain 2 b §:ssä ehdotetaan säädettäväksi, että viranomaisella olisi velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä riippumatta siitä, mitä viranomaisen toimipaikkaverkostosta muualla säädetään tai määrätään. Palvelulain 3 b §:n 1 momentin 7 kohdassa säädettäisiin Lupa- ja valvontavirastolle velvollisuus laatia suunnitelma kansalliskielillä annettavan asiakaspalvelun ja kielellisten oikeuksien turvaamiseksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä samoin kuin velvollisuus tuottaa tilannekuvaa ja seurantatietoa kielellisten oikeuksien toteutumisesta yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Säännöksellä korostettaisiin kielellisten oikeuksien turvaamisen ennakoivaa toimintatapaa valtion yhteisessä asiakaspalvelutoiminnassa.

Kielilain 6 §:n 1 momentin mukaan 1) yksikielisellä viranomaisella valtion, hyvinvointialueen ja hyvinvointiyhtymän viranomaista, jonka virka-alueeseen kuuluu ainoastaan samankielisiä

kuntia, sekä yksikielisen kunnan viranomaista samoin kuin kuntayhtymän viranomaista, jos kuntayhtymään kuuluu ainoastaan samankielisiä kuntia; ja 2) kaksikielisellä viranomaisella valtion keskushallintoviranomaista, sellaista hyvinvointialueen tai hyvinvointiyhtymän viranomaista ja muuta viranomaista, jonka virka-alueeseen kuuluu erikielisiä kuntia tai vähintään yksi kaksikielinen kunta, kaksikielisen kunnan viranomaista sekä kuntayhtymän viranomaista ja kuntalain) 51 §:ssä tarkoitettua kuntien yhteistä toimielintä, jos kuntayhtymässä tai kuntien yhteistoiminnassa on erikielisiä kuntia taikka vähintään yksi kaksikielinen kunta.

Yksikielinen kunta tai hyvinvointialue voi toimia valtion yhteisessä asiakaspalvelussa ja tehdä yhteispalvelusopimuksen yhteisen asiakaspalvelun antamisesta valtion viranomaiselle tai ostaa Lupa- ja valvontaviraston tuottamaa ulkoistettua palveluneuvontaa. Yhteinen asiakaspalvelu järjestetään kaksikielisiä viranomaisia koskevien säännösten mukaisesti, koska velvollisuus tarjota asiakaspalvelua säädetään koskemaan valtion keskushallinnon viranomaisia. Näin ollen yksikielisten kuntien ja hyvinvointialueiden osalta kielelliset oikeudet voivat toteutua kielilaissa säädettyä vähimmäistasoa paremmin.

Yksikielisessä hyvinvointialueen ja hyvinvointiyhtymän viranomaisessa käytetään hyvinvointialueen tai hyvinvointiyhtymän kieltä ja yksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa käytetään kunnan kieltä, jollei viranomainen pyynnöstä toisin päättä tai jollei muualla laissa toisin säädetä. Jokaisella on kuitenkin oikeus käyttää omaa kieltään ja tulla kuulluksi omalla kielellään viranomaisen aloitteesta vireille tulevassa asiassa, joka välittömästi kohdistuu hänen tai hänen huollettavansa perusoikeuksiin tai joka koskee viranomaisen hänelle asettamaa velvoitetta.

Kielilain 18 §:ssä säädetään oikeudesta tulkkaukseen. Pykälän 1 momentin mukaan, jos jollakulla on lain mukaan oikeus käyttää omaa kieltään, mutta viranomaisen kieli tai asian käsittelykieli on toinen, viranomaisen on järjestettävä maksuton tulkkaukset, jollei se itse huolehdi tulkkauksesta tai jollei 2 momentista (säännökset koskien riita-asian ja hakemusasian käsittelyä käräjäoikeudessa) ja muuta johdu.

#### *Saamelaisien kielelliset oikeudet*

Saamen kielilain 4 §:n mukaan saamelaisella on oikeus omassa asiassaan tai asiassa, jossa häntä kuullaan, käyttää tässä laissa tarkoitettussa viranomaisessa saamen kieltä. Lain 5 §:n mukaan yhteisöllä ja säätiöllä, jonka pöytäkirjakieli on saame, on oikeus viranomaisissa asioidessaan käyttää pöytäkirjakieltään noudattaen soveltuvin osin, mitä 4 §:ssä säädetään saamelaisen oikeudesta käyttää saamen kieltä. Oppilaitoksella, jonka opetuskieli on saame, on vastaavasti oikeus käyttää saamen kieltä.

Viranomaisista, joille säädettäisiin velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä Oikeuspalveluvirasto, Ulosottolaitos, Verohallinto, Lupa- ja valvontavirasto, MML ja DVV kuuluvat saamen kielilain soveltamisalan piiriin riippumatta siitä, missä niiden toimipaikan sijaitsevat. Lisäksi Kela tarjoaa asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä laajasti ja kuuluu saamen kielilain soveltamisalaan toimipaikasta riippumatta. Elinvoimaketuksista soveltamisalaan kuuluvat ne, joiden toimialueeseen kuuluvat Enontekiön, Inarin, Sodankylän ja Utsjoen kunnat kokonaan tai osittain, ja niiden yhteydessä toimivat toimielimet.

Saamen kielilain 12 §:n mukaan saamelaisella on oikeus käyttää viranomaisessa asioidessaan valintansa mukaan suomen tai saamen kieltä. Saamen kielilain 18 §:ssä on kielilain 25 §:ää vastaava säännös siitä, että julkista hallintotehtävää lailla tai lain nojalla hoitavalla

palveluntuottajalla on sen hoitaessa tätä tehtävää saamelaisten kotiseutualueella noudatettava viranomaista koskevia säännöksiä.

Kun saamen kielilain nojalla käytetään asian suullisessa käsittelyssä saamen kieltä, on asian käsitteleminen viranomaisessa pyrittävä antamaan saamen kielen taitoisen henkilön hoidettavaksi lain 19 §:n mukaan. Kaksikielisen viranomaisen henkilöstön on pystyttävä itse palvelemaan asiakkaita kansalliskielillä, mutta saamen kielilaki mahdollistaa tulkkauksen asian suullisessa käsittelyssä viranomaisessa. Jos viranomaisessa ei ole sellaista saamen kielen taitoista henkilöä, joka voisi käsitellä asiaa, on viranomaisen järjestettävä maksuton tulkkaus, jollei se itse huolehdi tulkkauksesta. Valtio vastaa saamenkielisen toimituskirjan laatimisesta tai kääntämisestä taikka tulkkauksesta aiheutuneista kustannuksista, jos valtion viranomaisen on annettava tai toimitettava asianosaiselle toimituskirja tai asiakirja saamenkielisenä tai saamenkielisenä käännöksenä taikka käytettävä tulkkausta (22 §).

#### *Etäpalveluratkaisu kielellisten oikeuksien toteuttamisessa*

Kielellisten oikeuksien turvaamisen käytännön järjestelyt kuuluvat yhteispalvelulain 8 §:n 1 momentin 7 kohdan mukaan asioihin, joista myös yhteispalvelusopimuksessa on sovittava. Momentin perustelujen mukaan yhteispalvelua järjestettäessä tulisi ottaa huomioon erityisesti kielilaista ja saamen kielilaista viranomaisille aiheutuvat velvoitteet. Jos toimeksisaajalla ei olisi laissa säädettyä velvollisuutta tai osaavaa henkilökuntaa antamaan palvelua asiakkaan kielellä, voitaisiin kielellisten oikeuksien toteutumisesta ja palvelujen saatavuudesta huolehtia esimerkiksi siten, että teknisen käyttöyhteyden avulla asiointipisteeseen järjestettäisiin palvelutilanteessa tulkkaus. Tätä menettelyä voitaisiin luonnollisesti käyttää tarvittaessa myös muiden kielten tulkkaukseen kuin suomen, ruotsin tai saamen kielen. (HE 188/2016, s. 36)

Käsillä olevan esityksen mukainen Lupa- ja valvontaviraston kehitettävä ja ylläpidettävä viranomaisten yhteiskäyttöinen etäpalveluratkaisu edistäisi kielellisten oikeuksien toteutumista aiempaa tehokkaammalla tavalla. Lupa- ja valvontavirasto huomioisi kielellisten oikeuksien toteutumisen osana ehdotettua kehittämis- ja koordinaatiotehtäväänsä. Kielellisten oikeuksien toteutuminen huomioidaan esimerkiksi suunniteltaessa asiakaspalvelupisteiden sijoittamista ja koordinoitaessa yhteiseen asiakaspalvelun toimeksiantajana olevien viranomaisten yhteistyötä avustavia asiakaspalvelutehtäviä hoitavien palveluneuvojien osaamisen kehittämisessä samoin kuin ostopalveluna toteutettavien avustaviin asiakaspalvelutehtävien hoitoon kohdistuvien osaamisvaatimusten määrittelyssä. Lupa- ja valvontavirasto varmistaa, että palveluneuvojilla on riittävä monipuolinen osaaminen mukaan lukien kielitaito asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä riippumatta siitä, hoidetaanko tehtäviä viranomaisyhteistyössä yhteispalvelulain nojalla vai ostopalveluna yksityisen palveluntuottajan toimesta. Etäpalveluratkaisu on valtion toimijoiden yhteinen. Sen käyttövelvoite mahdollistaisi asiakaspalveluhenkilön ja esimerkiksi tulkin osallistumisen asiointiin joustavasti siten, että viranomaisen asiakaspalveluhenkilön ja tulkin ei tarvitse olla paikkakunnalla fyysisesti läsnä.

#### *Kielelliset oikeudet yksityisen hoitaessa julkista hallintotehtävää*

Yksityisten kielellisestä palveluvelvollisuudesta säädetään kielilain 25 §:ssä. Pykälän mukaan, jos julkinen hallintotehtävä on lailla tai lain nojalla säädetty yksityiselle, sitä koskee sen hoitaessa tätä tehtävää, mitä kielilaissa säädetään viranomaisesta. Jos tehtävän vastaanottaja määräytyy viranomaisen päätöksen tai muun toimenpiteen taikka viranomaisen ja vastaanottajan välisen sopimuksen perusteella, viranomaisen on varmistettava, että tehtävää hoidettaessa annetaan tämän lain mukaista kielellistä palvelua. Tämä tulee myös varmistaa viranomaisen antaessa muun kuin julkisen hallintotehtävän yksityisen hoidettavaksi, jos tämän lain edellyttämän palvelutason ylläpitäminen sitä vaatii.

Vastaavasti saamen kielilain 18 §:ssä edellytetään, että antaessaan julkisen hallintotehtävän yksityisen hoidettavaksi saamelaisten kotiseutualueella viranomainen varmistaa, että tehtävää hoidettaessa annetaan tämän saamen kielilain mukaista kielellistä palvelua, jos tämän saamen kielilain edellyttämän palvelutason ylläpitäminen sitä vaatii.

Kaksikielisellä viranomaisella on siten velvollisuus hoitaa hallintoasia asianosaisen kielellä, suomeksi tai ruotsiksi. Sama velvollisuus on sillä viranomaisella, joka hoitaa kaksikielisen viranomaisen asiakaspalvelutehtäviä yhteispalvelusopimuksen nojalla ja yksityisellä palveluntuottajalla, joka hoitaa tehtäviä ostopalveluna.

*Oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä viranomaisessa sekä hyvä hallinto (PL 21§)*

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsiteltyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Pykälän 2 momentin mukaan käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

Hyvän hallinnon perusteista säädetään hallintolain 2 luvussa. Hallintolakia voidaan pitää perustuslain 21 §:ssä turvatus hyvän hallinnon menettelyllisiä takeita määrittelevänä peruslakina, jonka ensisijainen tarkoitus on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. (PeVL 88/2022 vp, s. 3). Hallintolain 7 §:ssä säädetään palveluperiaatteesta, jonka mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hallintolain perustelujen mukaan palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät sitä, että asiointi tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen. (HE 72/2002 vp, s. 61–62)

Asiakaspalvelut vaikuttavat välittömästi hallinnon asiakkaisiin. Hallinnon asiakaspalvelut ja neuvontavelvollisuuden toteuttaminen kuuluvat hyvään hallintoon ja jokaisen viranomaisen tehtäviin. Esityksessä ei edellytetä, että hallinnossa asioivan tulisi ennen asiassaan toimivaltaisessa viranomaisessa asioimista saada asiakaspalvelua viranomaisyhteistyönä yhteispalvelulain nojalla tai ostopalveluna yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Siten esitetty sääntely ei aiheuttaisi viivytystä siihen, miten asiakas saa asiansa vireille viranomaisessa.

Hallintolain perusteluissa todetaan, että julkisia palveluja järjestettäessä tulisi erityisesti kiinnittää huomiota palvelujen riittävyyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivan valinnanvapauteen. Palvelujen saatavuutta ei tulisi rajoittaa ilman asiallisesti hyväksyttäviä perusteita. Myös hallinnossa asioivan itsemääräämisoikeutta ja toimintaedellytyksiä viranomaisasioinnissa olisi mahdollisuuksien mukaan pyrittävä edistämään. Tämän tavoitteen toteutuminen edellyttää riittävää yhteistyötä ja vuorovaikutusta hallinnossa asioivan sekä viranomaisen välillä. (HE 72/2002 vp, s. 62)

Asioinnin järjestämisen keinoja ja laajuutta tulisi pyrkiä arvioimaan erityisesti palvelujen käyttäjinä olevien henkilöiden ja yhteisöjen tarpeiden kannalta. Kaikille palveluja tarvitseville olisi pyrittävä turvaamaan yhtäläinen mahdollisuus asiansa hoitamiseen palvelun laadusta riippumatta. Asiointimahdollisuuksien olisi myös vastattava mahdollisimman hyvin yhteiskunnallisten erityisryhmien tarpeisiin. Sanotunlaisia erityisryhmiä ovat esimerkiksi

vanhukset, sairaat ja vammaiset. Asioinnin järjestämisessä olisi kiinnitettävä huomiota myös kohteena olevan palvelun erityispiirteisiin. Julkisen sektorin on huolehdittava siitä, että hallinnossa asioivien kannalta tärkeät palvelut ovat saatavilla kaikkialla maassa ja välttämättömät tehtävät tulevat tehokkaasti hoidetuiksi. Esimerkiksi julkiseen terveydenhoitoon tai turvallisuuden ylläpitoon liittyvä toiminta tulisi pyrkiä järjestämään siten, että palvelujen saanti kyetään turvaamaan myös poikkeusoloissa ja ihmisten alueellinen tasa-arvoisuus toteutuu. (HE 72/2002 vp. s. 62)

Palveluperiaatteen toteuttaminen ja palvelun asianmukaisuuden veloitteen täyttäminen ovat valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ydintavoitteita. Jokaisen käyntiasiointimahdollisuus ja valtion koko maan kattava yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko etäpalveluratkaisuineen turvaisivat valtion viranomaisten neuvonnan ja käyntiasiointimahdollisuuden alueellista saatavuutta sekä asiakkaan valinnanvapautta asiointikanavan valinnassa. Viranomaisyhteistyönä ja ostopalveluna hoidettavaksi esitettävät avustavat asiakaspalvelutehtävät (yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettu asiakaspalvelu) ja valtakunnallisesti kattava valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko edistäisivät ja nopeuttaisivat asioiden vireillepanoa.

Valtioneuvosto, hallinnon järjestäminen ja itsehallinto

#### *Lupa- ja valvontaviraston kehittämis- ja koordinaatiotehtävän ohjaus*

Perustuslain 68 §:n 1 momentin mukaan kukin ministeriö vastaa toimialallaan valtioneuvostolle kuuluvien asioiden valmistelusta ja hallinnon asianmukaisesta toiminnasta. Hallinnon asianmukaisesta toiminnasta vastaaminen kattaa myös ministeriön alaistaan hallintoa koskevan ohjauksen ja valvonnan, jota kautta ministeriöhallinnolle tyypillinen parlamentaarinen luonne ulottuu myös alemmille hallinnon tasoille (HE 1/1998 vp, s. 119/I). Hallinnon asianmukainen toiminta kattaa kunkin valtion viranomaisen koko toiminnan mukaan lukien asiakaspalvelutoiminnan asianmukaisuudesta. Jotta tämä vastuu voisi toteutua, kullakin viranomaisella tulee olla myös aito vaikutusmahdollisuus valtion yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan.

Valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa ohjaisi ehdotetun 3 a §:n mukaan valtion yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmä, jossa olisivat edustettuina valtion yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvat valtion viranomaiset, jotta ohjausmalli ei olisi ristiriidassa perustuslain 68 §:n 1 momentin kanssa. Ohjausryhmä tekisi päätöksensä yksimielisesti, mutta valtiovarainministeriöllä olisi kuitenkin 3 a §:n 3 momentin nojalla toimivalta ratkaista ohjausryhmän toimivaltaan kuuluva asia, jossa yksimielisyyteen ei päästäisi.

Lupa- ja valvontavirastoon sijoitettu tehtävä poikkeaa ohjausmallinsa osalta muista Lupa- ja valvontaviraston tehtävistä, joiden ohjauksesta säädetään erikseen laissa Lupa- ja valvontavirastosta. Lupa- ja valvontavirastoa ohjaavat muissa tehtävissä omilla toimialoillaan oikeusministeriö, sisäministeriö, valtiovarainministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö, maa- ja metsätalousministeriö, työ- ja elinkeinoministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö sekä ympäristöministeriö (toimialaohjaavat ministeriöt).

Yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmä päättäisi palvelulain 3 a §:n mukaan yhteistä asiakaspalvelua, sen mallia ja valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkkoa sekä määrärahoja koskevista asioista, mutta yhteisen asiakaspalvelun muihin kuin 3 a §:ssä tarkoitettuihin asioihin koskevaan päätöksentekoon sovellettaisiin lakia Lupa- ja valvontavirastosta. Sen mukaan Lupa- ja valvontaviraston pääjohtaja määräisi työjärjestyksellä valtion yhteistä asiakaspalvelua koskevan tehtävän organisoimisesta. Pääjohtaja voisi myös

ottaa ratkaistavakseen yhteistä asiakaspalvelua koskevan Lupa- ja valvontavirastolle kuuluvan tehtävän.

### *Oikeusvaltioperiaate ja lailla säätäminen*

Perustuslain 2 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin. Kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia. Perustuslakivaliokunta on etenkin perusoikeuskytkentäisen sääntelyn yhteydessä pitänyt välttämättömänä, että toimivaltainen viranomaisen ilmenee laista yksiselitteisesti (PeVL 21/2001 vp, s. 4/I) tai muuten täsmällisesti (PeVL 47/2001 vp, s. 3/II) tai että ainakin viranomaisten toimivaltasuhteiden lähtökohdat (PeVL 45/2001 vp, s. 5/I) sekä toimivallan siirtämisen edellytykset ilmenevät laista riittävän täsmällisesti (PeVL 17/2004 vp, s. 2/I, PeVL 7/2001 vp, s. 4/II). (PeVL 18/2004, s. 2)

Perustuslain perustelujen mukaan julkisen vallan käytön piiriin luetaan ensinnäkin sellaiset norminanto-, lainkäyttö- ja hallintopäätökset, jotka tehdään yksipuolisesti ja joiden vaikutus ulottuu yksityisiin oikeussubjekteihin. Toisena keskeisenä julkisen vallan käytön muotona voidaan pitää välitöntä voimakeinojen käyttämistä ulkopuolisiin nähden. Julkisen vallan käytön ydinalueeseen kuuluvat esimerkiksi poliisitoimi, tuomioistuinlaitoksen lainkäyttötoiminta, ulosotto- ja verotus sekä viranomaisen oikeus määrätä ulkopuolisille virallisia seuraamuksia (esim. uhkasakko). Julkisen vallan alaa ei voida kuitenkaan tyhjentävästi määrittellä, vaan sitä voidaan tarpeen mukaan ja perustuslain sallimissa rajoissa lainsäädännöllä laajentaa tai supistaa. (HE 1/1998 vp, s. 74)

Perustuslain 119 §:n 2 momentin mukaan valtionhallinnon toimielinten yleisistä perusteista on säädettävä lailla, jos niiden tehtäviin kuuluu julkisen vallan käyttöä. Valtion alue- ja paikallishallinnon perusteista säädetään niin ikään lailla. Valtionhallinnon yksiköistä voidaan muutoin säätää asetuksella. Valtionhallinnon toimielinten yleisillä perusteilla tarkoitetaan lähinnä yksikön nimeä, toimialaa sekä pääasiallisia tehtäviä ja toimivaltuuksia. (HE 1/1998, s. 174)

Perustuslakivaliokunta on suhtautunut pidättyvästi sääntelyihin, jotka mahdollistavat julkista valtaa sisältävän toimivallan siirtämisen sopimusperusteisesti. Perustuslakivaliokunnan lausunnossa (PeVL 11/2004 vp) todetaan, että viranomaiselle kuuluvan hallintotehtävän siirtäminen sopimuksella toiselle viranomaiselle ei ole ongelmatonta. Asian kannalta merkityksellisiä säännöksiä ovat perustuslain 21 §, jonka mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa sekä perustuslain 2 §:n 3 momentti, jonka mukaan julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin ja kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia (PeVL 14/2003 vp, PeVL 52/2001 vp, PeVL 11/2002 vp ja PeVL 72/2002 vp).

Esityksessä ei ehdoteta yhteispalvelusopimuksella siirrettävissä olevien tehtävien piiriin muuttamista. Valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä hoidettaisiin yhteispalvelusopimuksella luonteeltaan avustavia asiakaspalvelutehtäviä. Yhteispalvelusopimuksella valtion viranomaiselta toiselle valtion viranomaiselle tai toiselle hallinnon tasolle, käytännössä kunnalle, siirrettävistä tehtävistä säädetään tarkoin yhteispalvelulain 8 §:ssä. Yhteispalvelulain 2 §:n 2 momentin mukaan yhteispalveluna ei voida hoitaa tehtäviä, joihin sisältyy julkisen vallan käyttöä tai jotka lain mukaan edellyttävät palvelun käyttäjän henkilökohtaista käyntiä toimivaltaisessa viranomaisessa, jollei toisin säädetä.

Monissa valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä olisi aukioloaikoina läsnä myös yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistuvien viranomaisten omaa henkilöstöä. Muuta kuin yhteistä

asiakaspalvelua antaisi asiassa toimivaltainen viranomainen paikan päällä tai etäpalveluna, kun asianmukaiset etäpalveluyhteydet olisivat käytössä.

Perustuslain 119 §:n sanamuoto ja perustuslain perustelut eivät näyttäisi edellyttävän, että valtion asiakaspalvelutoiminnasta olisi säädettävä lain tasolla voimassa olevaa yhteispalvelulakia tarkemmin. Lupa- ja valvontavirastossa hoidettavaksi esitettävistä tehtävistä voitaisiin perustuslain 119 §:n valossa säätää valtioneuvoston asetuksella siten kuin aluehallintovirastojen tehtävästä nykyisin säädetään aluehallintovirastoista annetun valtioneuvoston asetuksella 5 §:n 1 momentin 12 kohdassa (julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetussa laissa tarkoitettu yhteispalvelusopimuksia koskevan rekisterin ylläpito sekä yhteispalvelun ja siihen osallistuvien valtion viranomaisten yhteistyön valtakunnalliset kehittämis tehtävät). Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan toimivaltasuhteista kuten ohjausryhmän toimivallasta ja toimivallan jakautumisesta osallistumisvelvollisten viranomaisten, Lupa- ja valvontaviraston, ohjausryhmän ja valtioneuvoston kesken on säädettävä lailla. Samoin velvollisuudesta osallistua valtion yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja tämän velvollisuuden sisällöstä on säädettävä lailla.

#### *Kunnallinen itsehallinto ja hyvinvointialueiden itsehallinto*

Perustuslain 121 §:n 1–2 momentin mukaan Suomi jakaantuu kuntiin, joiden hallinnon tulee perustua kunnan asukkaiden itsehallintoon. Kuntien hallinnon yleisistä perusteista ja kunnille annettavista tehtävistä säädetään lailla. Tämä sääntelyvaraus ei estä kunnan oman hallintosäännön käyttämistä hallinnon järjestämiseen; ”yleiset” perusteet päinvastoin viittaavat siihen, että kunnalle on laissa jätettävä riittävä liikkumavara oman hallintonsa järjestämiseen. Sääntelyvaraukseen sisältyy myös perustuslaillisen toimeksiannon piirteitä: lainsäätäjän edellytetään säätävän yleisistä perusteista.<sup>4</sup>

Kuntalain (410/2015) 7 §:n 1 momentin mukaan kunta hoitaa itsehallinnon nojalla itselleen ottamansa tehtävät ja järjestää sille laissa erikseen säädetyt tehtävät. Laissa säädetään myös siitä, kun tehtäviä on järjestettävä yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa (lakisääteinen yhteistoiminta). Kunta voi sopimuksen nojalla ottaa hoitaakseen muitakin kuin itsehallintoonsa kuuluvia julkisia tehtäviä. Kunnan tehtävät jakautuvat kuntalain perusteella 1) kunnan itsehallintonsa nojalla itselleen ottamiin tehtäviin (yleinen toimiala), 2) kunnan lakisääteisiin tehtäviin (erityinen toimiala), sekä 3) kunnan sopimuksen nojalla hoidettavakseen ottamiin tehtäviin (toimeksiantotehtävät).

Toimeksiantotehtävillä tarkoitetaan kuntalain perustelujen mukaan sellaisia julkisia tehtäviä, joiden hoitaminen lainsäädännön mukaan tai muuten kuuluu jollekin muulle julkisyhteisölle kuin kunnalle, mutta jotka kunta ottaa sopimuksen nojalla hoidettavakseen. Kunta voisi ottaa sopimuksen nojalla hoidettavakseen muunkin julkisyhteisön, kuten valtion, seurakunnan tai Kelan, tehtäviä, jos tämä sekä kunnan että muun julkisyhteisön mielestä on tarkoituksenmukaista. Nämä tehtävät eivät toiselle julkisyhteisölle kuuluvina olisi yleensä itsehallintoon kuuluvia tehtäviä. Osapuolten välillä tehtävässä sopimuksessa sovittaisiin tehtävien hoitamisen ehdoista. Lähtökohtana olisi, että kunta saa täyden korvauksen sille kuulumattomien tehtävien hoidosta. Kunnan kannalta kysymys on sopimusasiasta. Valtion tai muun julkisyhteisön kannalta tehtävien antaminen kunnan hoidettavaksi edellyttää, että asianomainen lainsäädäntö sallii tehtävien hoidon siirtämisen. (HE 268/2014 vp, s. 138)

---

<sup>4</sup> Heikki Harjula, Kari Prättälä, Kuntalaki, s. 56

Yhteispalvelulaissa tarkoitetussa viranomaisyhteistyössä hoidettavat valtion asiakaspalvelutehtävät ovat kuntien hoitamina toimeksiantotehtäviä.

Kuntalain 9 §:n 1–2 momentin mukaan kunta tai kuntayhtymä voi tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvat palvelut itse tai hankkia ne sopimukseen perustuen muulta palvelujen tuottajalta. Palvelusetelin käytöstä säädetään erikseen. Julkisen hallintotehtävän kunta voi kuitenkin antaa muulle kuin viranomaiselle vain, jos siitä erikseen lailla säädetään. Kunnan yksityiseltä hankkimien palveluiden alaa rajoittaa perustuslain 124 §. Perustuslain edellytykset huomioon ottaen yksityiseltä voidaan hankkia ainoastaan palveluja, joissa ei ole kytkentää julkisen vallan käyttöön tai julkisen hallintotehtävän hoitamiseen ja jotka eivät siten ole kunnan viranomaistehtäviä. Kunnan viranomaiselle kuuluvaa toimivaltaa viranomaisen on itse käytettävä. Jos kunnalle on laissa säädetty toimivaltaa päättää esimerkiksi asiakasmaksuista tai kunnan asukkaille annettavista avustuksista, kunnan on itse käytettävä tätä toimivaltaa, vaikka palvelu tuotettaisiinkin ulkopuolisen palvelun tuottajan toimesta. (HE 268/2014 vp, s. 140)

Tässä esityksessä ei ehdoteta muutosta voimassa olevan yhteispalvelulain sääntelyyn kuntien ja hyvinvointialueiden osalta. Esitys ei estäisi yhteispalvelulain soveltamisalaan kuuluvia muita julkishallinnon tasoja tarjoamasta asiakaspalvelua valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Itsehallinnollisten kuntien ja hyvinvointialueiden osallistuminen valtion yhteisen asiakaspalvelun malliin ja valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkkoon kuuluviin yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin olisi mahdollista sekä toimeksiantajina että toimeksisaajina yhteispalvelusopimuksin.

Ehdotetun 3 b §:n 1 momentin 6 kohdan mukaan Lupa- ja valvontaviraston tehtävänä olisi edistää valtion asiakaspalvelujen järjestämistä valtion viranomaisten ja muun julkishallinnon yhteistyönä. Käytännössä valtion yhteiset asiakaspalvelupisteet harvaan asutuilla alueilla perustuvat pitkälti valtion viranomaisten ja kuntien yhteispalvelusopimuksiin, joissa kunta on toimeksisaajana. Yhteispalvelulain sopimusperusteinen malli turvaa kuntien itsehallinnon ytimessä olevaa toimivaltaa järjestää hallintonsa ja palvelutoimintansa itse valitsemallaan tavalla.

Esityksen 3 b §:n 2 momentin mukaan Lupa- ja valvontavirasto voisi tuottaa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimiville viranomaisille yhteistä asiakaspalvelua sekä palveluja ja tavaroita, joiden tuottaminen ei kuulu Valtorin ja Senaatti-kiinteistöt-liikelaitoksen tuottamien tavaroiden tai palvelujen piiriin. Kunnille, hyvinvointialueille ja Kelalle avautuisi yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettujen avustavien asiakaspalvelutehtävien yksityiselle antamisen mahdollisuus toimiessaan valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Kunnilla ja muilla kuin valtioneuvoston asetuksella tarkemmin säädettyillä valtion viranomaisilla ei olisi esityksen 2 b §:ssä tarkoitettua velvollisuutta osallistua valtion yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin eivätkä 2 b §:ssä tarkoitettua osallistumisen tapaa koskevia vaatimuksia sovellettaisi muihin kuin niihin valtion viranomaisiin, jotka säädettäisiin valtioneuvoston asetuksella velvollisiksi osallistumaan. Tästä huolimatta kaikki valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivat viranomaiset voisivat kilpailuttamatta ostaa Lupa- ja valvontaviraston ostopalveluna toteuttamaa yhteistä asiakaspalvelua hankintalain 16 §:ssä tarkoitettuna hankintayksiköiden välisenä hankintana, jolla hankintayksiköt toteuttavat yhteistyössä ja yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi niiden vastuulla olevat yleisen edun mukaiset julkiset palvelut.

Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu hallituskaudeksi laadittava valtakunnallinen suunnitelma valtion palveluiden saatavuudesta ja sijoittamisesta asettaa strategisia tavoitteita valtion ja kuntien yhteistyölle. Suunnitelmassa asetetut tavoitteet ovat valtion, eivätkä ne suuntaudu kaventamaan kuntien

itsehallintoa tai ylitä kuntien itsehallinnon piiriin kuuluvia asioita. Valtio sitoutuu suunnitelmassa tavoittelevaan yhteistyötä kuntien kanssa rakentaessaan valtion yhteisiä asiakaspalvelupisteitä.

#### *Julkisen hallintotehtävän antaminen muulle kuin viranomaiselle*

Julkinen hallintotehtävä voidaan antaa muulle kuin viranomaiselle vain lailla tai lain nojalla, jos se on tarpeen tehtävän tarkoituksenmukaiseksi hoitamiseksi eikä vaaranna perusoikeuksia, oikeusturvaa tai muita hyvän hallinnon vaatimuksia. Merkittävää julkisen vallan käyttöä sisältäviä tehtäviä voidaan kuitenkin antaa vain viranomaiselle. (PL 124 §). Pykälän säännös ilmaisee niin sanotun virkamieshallintoperiaatteen ja koskee sekä viranomaisille kuuluvien tehtävien siirtämistä että hallintoon luettavien uusien tehtävien antamista muille kuin viranomaisille. Virkamieshallintoperiaate ei kuitenkaan merkitse ehdotonta estettä antaa julkista valtaa ja julkisia tehtäviä rajoitetusti muille kuin viranomaisille kuten valtion liikelaitoksille ja yksityisoikeudellisille yhteisöille. Annettaessa julkinen hallintotehtävä viranomaiskoneiston ulkopuolelle edellytetään, että tehtävien hoitamisesta ja siinä noudatettavasta menettelystä annetaan riittävän yksityiskohtaiset säännökset, että oikeusturvanäkökohdat otetaan huomioon ja että julkisia tehtäviä hoitavat henkilöt kuuluvat rikosoikeudellisen virkavastuun piiriin. (HE 1/1998, s. 178–179)

Perustuslakivaliokunta on todennut (PeLV 15/2019), että julkisella hallintotehtävällä viitataan perustuslaissa verraten laajaan hallinnollisten tehtävien kokonaisuuteen, johon kuuluu esimerkiksi lakien toimeenpanoon sekä yksityisten henkilöiden ja yhteisöjen oikeuksia, velvollisuuksia ja etuja koskevaan päätöksentekoon liittyviä tehtäviä. Perustuslakivaliokunta on katsonut (PeVL 16/2009 vp, s. 2–3), että viranomaisista avustavia tehtäviä on pidetty julkisina hallintotehtävinä (ks. esim. PeVL 55/2010 vp, s. 2/I)

Perustuslakivaliokunnan käytännössä viranomaisia avustavia tehtäviä voidaan perustuslain 124 §:n nojalla siirtää muiden kuin viranomaisten hoidettaviksi, kun tehtävien siirrossa ei ole kyse julkisen vallan tai merkittävän julkisen vallan käytöstä (PeVL 11/2006 vp ja PeVL 47/2005 vp). Viranomaisista avustavana tehtävä pidettävät tehtävät eivät perustuslakivaliokunnan lausuntokäytännön mukaan sisällä päätöksentekoa eivätkä itsenäistä harkintavaltaa, mutta niillä on läheinen yhteys tehtäviin, joissa julkista valtaa käytetään.

- Veronkantoon liittyvä puhelinpalvelu, jolla tarkoitetaan tiedon välittämistä verovelvollisille ajoneuvoveroa koskevan lainsäädännön ja ohjeiden sisällöstä, ajoneuvojen verotusta koskevien tietojen antamista liikenneasioiden rekisteristä sekä verovelvollisten ilmoitusten vastaanottamista, tallentamista ja välittämistä edelleen veroviranomaisille, voidaan siirtää sopimuksella yksityiselle taholle. (PeVL 11/2006 vp.) Ajoneuvoverolaki (1281/2003) 56 § 3 mom.
- Passilaissa tarkoitetut valmiin passin tietojen laatua ja oikeasisältöisyyttä sekä luovuttamista koskevat tehtävät voidaan siirtää sopimukselle yksityiselle taholle. (PeVL 6/2013 vp.) Passilaki (671/2006) 35 §
- Väestötietojärjestelmään talletettujen nimi-, osoite- ja yhteystietojen sekä elossa oloa koskevien tietojen luovuttamisesta koskeva palvelu (PeVL 3/2009) Laki väestötietojärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista (661/2009) 34 § 1 mom.
- Muu henkilö kuin Rikosseuraamuslaitoksen virkamies voidaan nimetä valvontarangaistuksen apuvalvojaksi (PeVL 30/2010) Laki valvontarangaistuksesta

(330/2010), 29 ja 30 § (kumottu), vastaava säännös nyt laissa yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanosta (400/2015) 7 ja 8 §

Yleislaeista julkisen hallinnon tiedonhallinnasta annetun lain (906/2019) 19 §:n 3 momentissa on säädetty yleisestä kaikkia viranomaisia koskevan avustavan tehtävän antamisesta yksityiselle taholle. Momentin mukaan viranomainen voi käyttää asiakirjojen sähköiseen muotoon muuttamisessa yksityistä toimijaa, jolla on riittävät tekniset edellytykset sekä riittävä osaaminen tällaisen tehtävän hoitamiseksi. Tätä tehtävää suorittavaan yksityiseen toimijaan sovelletaan rikosoikeudellista virkavastuuta.

Digipalvelulain 5 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen on julkaistava digitaalisessa palvelussa yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja viranomaisen digitaalisen palvelun käyttämiseksi. Säännöksen perusteluissa viitataan erilaisten hallinnon asiakasryhmien mahdollisuuksiin asioida viranomaisen kanssa myös digitaalisia palveluja käyttämällä ja todetaan, että digitaalisten palvelujen neuvontapalvelun antamisesta yksityiselle tulisi tarkastella laajemmin yleishallinto-oikeudellista sääntelyä uudistettaessa. Digipalvelulakiin ei tuolloin kuitenkaan ehdotettu säännöstä digitaalisten palvelujen neuvontapalvelun antamisesta yksityiselle. (HE 60/2018 vp, s. 69)

Yhteispalvelulaissa tarkoitetut asiakaspalvelutehtävät kuten hallinnossa asioivan neuvonta, asiakirjojen vastaanottaminen ja tiedoksiantotehtävät ovat osa jokaisen viranomaisen lakisääteistä julkista hallintotehtävää. Julkisia hallintotehtäviä voidaan perustuslain 124 §:ssä säädetty edellytykset täyttäen lailla tai lain nojalla tehdyllä sopimuksella perustuslakivaliokunnan tapauskohtaisen harkinnan mukaan antaa yksityiselle taholle.

Viranomaisasioinnin sähköistämisellä pyritään säästämään viranomaisten henkilötyövuosia esimerkiksi siten, että hallinnossa asioiva vie itse asian käsittelemiseksi tarpeelliset tiedot viranomaisen järjestelmään. Sähköiset asiointipalvelut pyritään kehittämään selkeiksi ja yksinkertaisiksi. Sähköiset asiointipalvelut reagoivat asiakkaan jättäessä antamatta asian käsittelyn kannalta välttämättömiä tietoja ja kiinnittävät asiakkaan huomiota päätöksenteon kannalta tarpeellisiin seikkoihin. Laitteiden tai päivitysten puute ja osaamiseen liittyvät haasteet voivat kuitenkin estää ihmisiä asioimasta sähköisesti. Riippumatta siitä, miten helppokäyttöisiä sähköiset asiointipalvelut ovat ja kuinka helposti löydettäviä viranomaisten verkkosivuilla annetut ohjeet ovat, kaikki eivät pysty käyttämään sähköisiä palveluja eivätkä löydä ohjeita. Vieraskielisyys voi lisätä sähköisen asioinnin haasteita.

Valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden on tarkoitus vastata asiakkaiden tarpeisiin siten, että asiakas saa tarvitsemansa teknisen tuen ja toimivaltaisen viranomaisen antamaa hallintolaissa tarkoitettua menettelyneuvontaa. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on myös asiakkaiden käyttöön toimivia laitteita ja yhteiskäyttöinen etäpalveluratkaisu toimivaltaisen viranomaisen kanssa asioimiseksi. Toimivaltaisen viranomaisten eri palvelukanavien tekninen tuki, avustaminen toimivaltaisen viranomaisen verkkosivuilla olevien ohjeiden ja etsimisessä, laitteiston käyttö etäyhteyden luomiseksi toimivaltaiseen viranomaiseen, asiakirjojen vastaanottaminen toimivaltaisen viranomaisen puolesta vastaavat avun tarpeisiin, joita suurimmalla osalla virastoissa fyysisesti asioivilla on.

Edellä tarkoitettujen yhteisten asiakaspalvelutehtävien antaminen yksityiselle palveluntuottajalle turvaisi viranomaisten menettelyllisen neuvonnan resursseja kahdella tavalla. Yhtäältä toimivaltainen viranomainen voisi siirtää resurssejaan yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä vaativampaan menettelylliseen neuvontaan ja toisaalta yhteiseen asiakaspalveluun osallistuvien viranomaisten yhteisesti rahoittama avustava asiakaspalvelu tulisi viranomaisille edullisemmaksi kustannusten jakautuessa usean viranomaisen kesken.

Yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoitaminen myös ammattimaistuisi. Markkinoilla toimii valmiiksi esimerkiksi ICT-tukea tarjoavia palveluntuottajia. Viranomaisten asiakaspalveluresurssien käytön kannalta on tarkoituksenmukaista, että toimivaltaisen viranomaisen henkilöstön voimavarat käytettäisiin teknisen tuen antamisen sijasta menettelyneuvontaan koskien esimerkiksi tarvittavia liitteitä, asian käsittelyä ja käsittelyn vaiheita viranomaisessa ja hallinnossa asioivan menettelyllisiä oikeuksia.

#### *Asetuksen antaminen ja lainsäädäntövallan siirtäminen*

Perustuslain 80 §:n 1 momentin mukaan tasavallan presidentti, valtioneuvosto ja ministeriö voivat antaa asetuksia perustuslaissa tai muussa laissa säädetyn valtuuden nojalla. Lailla on kuitenkin säädettävä yksilön oikeuksien ja velvollisuuksien perusteista sekä asioista, jotka perustuslain mukaan muuten kuuluvat lain alaan. Jos asetuksen antajasta ei ole erikseen säädetty, asetuksen antaa valtioneuvosto.

Laki ei tunne yleisiä säännöksiä siitä, montako toimipaikkaa tai asiakaspalvelupistettä valtion viranomaisilla tulisi olla eikä kiellä sitäkään, että valtion viranomaisella olisi vain yksi toimipaikka. Toimipaikoista säädetään tai määrätään viranomaiskohtaisesti ja eri säädöstasoilla.

Ehdotetun lain 2 b §:ssä säädettäisiin valtion viranomaisen velvollisuudesta osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, mutta osallistumisvelvolliset viranomaiset konkretisoituisivat siten, että ne nimettäisiin säätämällä niistä valtioneuvoston asetuksella. Myös niistä palveluista, joita kunkin osallistumisvelvollisen viranomaisen tulisi tarjota yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, voitaisiin säätää tarkemmin valtioneuvoston asetuksella. Lain perussäännös antaisi valtioneuvostolle melko paljon harkintavaltaa sen suhteen, mille viranomaisille ja missä palveluissa säädettäisiin velvollisuus osallistua valtion yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, tarjota niissä vähintään hallintolain mukaista neuvontaa ja osallistua viranomaisten yhteistyönä järjestettävän yhteisen asiakaspalvelun kustannuksiin.

Pääosin hallinnossa asioivien asiakirjojen vastaanottamisesta ja toimivaltaiselle viranomaiselle toimittamisesta sekä toimivaltaisten viranomaisten palvelukanavien teknisestä tuesta koostuvien yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoitaminen esityksen mukaisena viranomaisyhteistyönä yhteispalvelusopimuksen puitteissa tai ostopalveluna ei poista tai kavenna osallistumisvelvollisten tai puhtaasti sopimuspohjalta osallistuvien viranomaisten hallintolaissa tarkoitettuja velvoitteita. Vaikka yhteiset asiakaspalvelutehtävät pyritään hoitamaan viranomaisten yhteisten palveluneuvojien voimin, toimivaltainen viranomainen antaisi hallinnossa asioivalle hallintolain 8 §:ssä tarkoitettua neuvontaa sen koko laajuudessa ja ottaisi esimerkiksi asiakkaan toimittaman asiakirjan vastaan suoraan asiakkaalta. Asiakas voi tarvita tukea ja neuvoa siten, että hänen henkilötietonsa tai salassa pidettävät tietonsa voivat neuvontatilanteessa näkyä yhteistä asiakaspalvelua antavalle palveluneuvojalle. Jos asiakas ei halua antaa suostumusta siihen, että palveluneuvoja tällä tavoin käsittelee hänen tietojaan, asiakas voi halutessaan aina asioida suoraan toimivaltaisen viranomaisen kanssa. Yhteistä asiakaspalvelua antavan palveluneuvojan ja osallistumisvelvollisen toimivaltaisen viranomaisen palveluksessa olevan toimivalta olisi siten rinnakkainen.

Yhteistä asiakaspalvelua annettaisiin viranomaisen antaman asiakaspalvelun lisäksi ja sitä tehostamaan, ei sen sijasta. Mitään valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtäviä ei siirrettäisi kokonaan pois valtioneuvoston asetuksella tarkemmin säädettäviltä viranomaisilta. Tästä syystä katsotaan, että esityksen mukainen lain perussäännös ohjaa riittävästi sitä, miten valtioneuvosto säätää osallistumisvelvollisista viranomaisista.

Edellä mainituilla perusteilla lakiehdotukset voidaan käsitellä tavallisessa lainsäätäjärjestyksessä.

*Ponsi*

Edellä esitetyn perusteella annetaan eduskunnan hyväksyttäväksi seuraava lakiehdotus:

**1.**

**Laki**

**valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta**

Eduskunnan päätöksen mukaisesti  
*muutetaan* valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain (728/2021) 3 §:n 1 momentti, sekä  
*lisätään* 1 §:ään, sellaisena kuin se on osaksi laissa 892/2022, uusi 2 momentti, jolloin nykyinen 2–4 momentti siirtyvät 3–5 momentiksi, lakiin uusi 2 a – 2 g ja 3 a – 3 c § sekä 5 d §:ään, sellaisena kuin se on laissa 892/2022, uusi 2 momentti, jolloin nykyinen 2 momentti siirtyy 3 momentiksi, seuraavasti:

1 §

*Lain tarkoitus ja soveltamisala*

---

Lisäksi säädetään valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta. Valtion yhteisellä asiakaspalvelutoiminnalla tarkoitetaan viranomaisyhteistyössä järjestettyä valtion yhteisen mallin mukaista asiakaspalvelua valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä sekä toiminnan suunnittelun, toimeenpanon, seurannan ja ohjauksen järjestämistä.

---

2 a §

*Yhteinen asiakaspalvelupiste*

Yhteisellä asiakaspalvelupisteellä tarkoitetaan julkisen hallinnon viranomaisten yhteisessä käytössä olevaa toimitilaa, jossa annetaan tässä laissa tarkoitetulla tavalla valtion yhteisen mallin mukaista asiakaspalvelua valtion viranomaisten asioissa.

2 b §

*Viranomaisen velvollisuus osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin*

Valtion viranomaisten on osallistuttava valtion yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan 2 c §:ssä säädetyllä tavalla, jos niiden

1) palvelut ovat merkityksellisiä perusoikeuksien toteutumisen kannalta; tai  
2) palveluissa tai osassa niitä on merkittävästi tai jatkuvasti käyntiasiointia taikka käyntiasiointi viranomaisen palveluissa on asiakkaille tai osalle asiakkaista välttämätöntä.

Viranomaisella on velvollisuus osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin riippumatta siitä, mitä viranomaisen toimipaikkaverkostosta muualla säädetään tai määrätään. Viranomaisen velvollisuus alkaa kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun jäljempänä 3 a §:ssä tarkoitettu ohjausryhmä on hyväksynyt päätöksen asiakaspalvelupisteen sijoittamisesta.

Valtioneuvoston asetuksella säädetään tarkemmin niistä viranomaisista, joita edellä 1 momentissa tarkoitettu velvollisuus koskee. Valtioneuvoston asetuksella voidaan myös säätää

tarkemmin niistä viranomaisen palveluista, joita edellä 1 momentissa tarkoitettu velvollisuus koskee.

## 2 c §

### *Osallistumisvelvollisen viranomaisen asiakaspalvelu ja yhteinen asiakaspalvelu*

Edellä 2 b §:ssä tarkoitetun osallistumisvelvollisen viranomaisen on tarjottava yhteisissä asiakaspalvelupisteissä hallintolain (434/2003) 8 §:ssä tarkoitettua neuvontaa henkilökohtaisena asiakaspalveluna. Viranomainen voi tarjota neuvontaa yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen sijoittamansa henkilöstön antamana tai etäpalveluna yhteiskäyttöisen etäpalveluratkaisun välityksellä muusta toimipaikastaan käsin ottaen huomioon, mitä palvelusta muualla säädetään. Lisäksi viranomainen voi antaa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä muuta asiakaspalveluaan.

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on lisäksi tarjottava yhteistä asiakaspalvelua. Yhteisellä asiakaspalvelulla tarkoitetaan julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (223/2007, yhteispalvelulaki) 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdan mukaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamista viranomaisten yhteispalvelulain mukaisen viranomaisten välisen yhteispalvelusopimuksen nojalla tai Lupa- ja valvontaviraston tuottamana palveluna. Osallistumisvelvollisten viranomaisten on hoidettava yhteisenä asiakaspalveluna ainakin yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–5 ja 7 kohdan mukaiset asiakaspalvelutehtävät lukuun ottamatta 6 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettua poliisille toimitettavien löytötavaroiden vastaanottamista.

Yhteisen asiakaspalvelun kustannukset jaetaan valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmässä päätettävällä tavalla osallistumisvelvollisten viranomaisten kesken. Lupa- ja valvontavirasto laskuttaa yhteisestä asiakaspalvelusta niitä viranomaisia, joiden palveluissa yhteistä asiakaspalvelua annetaan.

## 2 d §

### *Henkilötietojen ja salassa pidettävien tietojen käsittely yhteisessä asiakaspalvelupisteessä*

Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivat eri viranomaiset ja niiden henkilöstö käsittelevät kukin henkilötietoja ja salassa pidettäviä tietoja siten kuin asiassa toimivaltaista viranomaista koskevassa sääntelyssä edellytetään.

Yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitavan viranomaisen palveluksessa ja palveluntuottajan palveluksessa oleva voivat käsitellä henkilötietoja ja salassa pidettäviä tietoja vain asiakkaan suostumuksella.

## 2 e §

### *Yhteisten asiakaspalvelutehtävien antaminen yksityiselle palveluntuottajalle*

Yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin kohdissa 1–8 tarkoitetut tehtävät voidaan toteuttaa yhteispalveluna tai hankkimalla asiakaspalvelu yksityiseltä palveluntuottajalta. Edellä 2 b §:ssä tarkoitettu osallistumisvelvollinen ja muu yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen osallistuva viranomainen voi tehdä yhteispalvelusopimuksen edellä 2 c §:n 2 momentissa tarkoitettun yhteisen asiakaspalvelun tuottamiseksi tai tilata Lupa- ja valvontaviraston tuottamaa yhteistä asiakaspalvelua. Lupa- ja valvontavirasto voi tuottaa yhteistä asiakaspalveluna omana työnään tai ostopalveluna.

Palveluntuottajan on oltava luotettava ja asiantunteva. Palveluntuottajalla on oltava tehtävän asianmukaisen hoitamisen edellyttämät taloudelliset ja toiminnalliset valmiudet. Palveluntuottajan on huolehdittava asianmukaisesti tietosuojasta ja tietoturvasta.

Palveluntuottaja voi käyttää alihankkijaa. Palveluntuottajan alihankkijan tulee osaltaan täyttää palveluntuottajalta edellytetyt vaatimukset. Palveluntuottaja vastaa alihankintana teettämästään palvelusta. Alihankkijan tulee olla Lupa- ja valvontaviraston hyväksymä. Lupa- ja valvontavirasto valvoo palveluntuottajan ja alihankkijan toimintaa.

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan palveluksessa olevaan henkilöön sovelletaan rikosoikeudellista virkavastuuta koskevia säännöksiä hänen hoitaessaan tässä laissa tarkoitettua tehtävää. Palveluntuottajan ja sen alihankkijan vahingonkorvausvastuusta säädetään vahingonkorvauslaissa (412/1974).

## 2 f §

### *Valtion yhteisen asiakaspalvelun malli*

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annetaan valtion yhteisen mallin mukaista asiakaspalvelua. Malli voi sisältää:

- 1) yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisen toimintamallin ja mallin yhteisten asiakaspalvelutehtävien ja viranomaisen antaman muun palvelun yhteensovittamisesta yhteisissä asiakaspalvelupisteissä;
  - 2) mallisopimuksia valtion yhteistä asiakaspalvelua koskevien yhteispalvelusopimusten ja hankintasopimusten tekemiseksi;
  - 3) yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhteisiä tilaratkaisuja ja muita teknisiä ratkaisuja;
  - 4) yhteisten asiakaspalvelupisteiden aukioloaikojen malliratkaisuja;
  - 5) yhteisten asiakaspalvelupisteiden visuaalisen ilmeen ja muita tunnettuutta edistäviä ratkaisuja;
  - 6) muita yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhtenäistä toimintaa edistäviä ratkaisuja.
- Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä mallista.

## 2 g §

### *Asiakirjan vastaanottaminen ja tiedoksi antaminen sekä löytötavara yksityisen palveluntuottajan hoitaessa asiakaspalvelutehtäviä*

Asiakirja, joka on toimitettu määräajassa 2 e §:ssä tarkoitetulle yksityiselle palveluntuottajalle yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen, katsotaan saapuneeksi määräajassa toimivaltaiseen viranomaiseen. Asiakirja, joka on annettu tiedoksi yksityisen palveluntuottajan välityksellä palvelun käyttäjälle yhteisessä asiakaspalvelupisteessä, katsotaan tiedoksiannetuksi hallintolaissa säädetyllä tavalla.

Löytötavara, joka on toimitettu yksityiselle palveluntuottajalle yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen, katsotaan toimitetuksi poliisille siten, kuin löytötavaralaissa (778/1988) säädetään.

## 3 §

### *Valtakunnallinen suunnitelma*

Valtioneuvosto laatii toimikautensa ajaksi suunnitelman 2 §:ssä säädettyjen tavoitteiden toteuttamiseksi. Suunnitelma perustuu hallinnonalarajat ylittävälle kokonaiskuvalle valtion palveluiden tarpeen ja saatavuuden sekä yksiköiden ja toimintojen sijoittumisen tilasta. Suunnitelma sisältää valtion yhteisiä asiakaspalvelupisteitä koskevia ja muita valtionhallinnon yhteisiä tai hallinnonalakohtaisia strategisen tason linjauksia yksiköiden ja toimintojen sijoittamiselle sekä strategisia kehittämistavoitteita palveluiden saatavuudelle ja toiminnan tuloksellisuudelle. Suunnitelma sisältää arvion toimintaympäristön kehittämisestä

suunnitelman laadintaa seuraavan vähintään kahdeksan vuoden aikana. Suunnitelmaan on sisällytettävä tieto 2 §:ssä säädettyjen tavoitteiden kannalta erityisen merkityksellisestä uuden yksikön tai toiminnon perustamisesta tai lakkauttamisesta sekä merkittävimmistä palveluiden saatavuutta muuttavista hankkeista. Suunnitelmassa voi olla valtakunnallisia tai alueellisia painotuksia.

---

### 3 a §

#### *Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä*

Valtion yhteisellä asiakaspalvelutoiminnalla on ohjausryhmä, jonka valtioneuvosto asettaa neljäksi vuodeksi. Ohjausryhmän puheenjohtajana toimii Lupa- ja valvontaviraston edustaja. Ohjausryhmässä ovat edustettuina edellä 2 b §:ssä tarkoitetut osallistumisvelvolliset valtion viranomaiset.

##### *Ohjausryhmä*

1) päättää yhteisen asiakaspalvelun mallista ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamisesta sekä näitä koskevista olennaisista muutoksista;

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

3) hyväksyy yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdan mukaisten yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoidon tuottamista, laadun määrittämistä ja valvontaa koskevat linjaukset;

4) voi valtuuttaa Lupa- valvontaviraston hankkimaan edellä 2 b §:ssä tarkoitettujen viranomaisten lukuun yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdan mukaisten yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoidon;

5) voi myöntää osallistumisvelvolliselle viranomaiselle asiakaspalvelupistekohtaisen poikkeuksen osallistumisvelvollisuudesta, jos poikkeamista hakevan viranomaisen asiointipaikka sijaitsee riittävän lähellä yhteistä asiakaspalvelupistettä ja on esteetön eikä palvelujen tarjoaminen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ole kokonaistaloudellisesti tarkoituksenmukaista tai jos yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ei ole asiointia viranomaisen asioissa tai asiointi on loppunut tai erittäin vähäistä;

6) voi tehdä esityksen jäljempänä 4 §:ssä tarkoitetulle yhteistyöryhmälle yhteisiä asiakaspalvelupisteitä koskeviksi tavoitteiksi ja tavoitteiden muuttamiseksi valtakunnallisessa suunnitelmassa;

7) seuraa yhteisen asiakaspalvelun toimeenpanoa; ja

8) hyväksyy valtion yhteistä asiakaspalvelua koskevat keskeiset suunnitelmat ja raportit.

Ohjausryhmä tekee päätöksensä edellä 3 §:ssä tarkoitetun suunnitelman linjausten mukaisesti ja yksimielisesti. Jos yksimielisyyteen ei päästä, asiaa tulee käsitellä 4 §:ssä tarkoitetussa yhteistyöryhmässä. Jos asiassa ei saavuteta yksimielisyyttä, valtiovarainministeriö ratkaisee asian.

Ohjausryhmässä käsiteltävät asiat valmistellaan valmisteluryhmissä, jotka asettaa Lupa- ja valvontavirasto.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä ohjausryhmän kokoonpanosta, tehtävistä ja asian käsittelystä ohjausryhmässä.

### 3 b §

#### *Lupa- ja valvontaviraston tehtävät*

Lupa- ja valvontavirasto

1) suunnittelee ja kehittää valtion yhteisen asiakaspalvelun mallia ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamista yhteistyössä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivien viranomaisten sekä Senaatti-kiinteistöt-liikelaitoksen ja valtion tieto- ja viestintä teknisen palvelukeskuksen (*Valtori*) kanssa;

2) sovittaa yhteen osallistumisvelvollisten ja muiden yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivien viranomaisten välistä yhteistyötä

3) tukee ja ohjaa yhteisiä asiakaspalvelupisteitä yhteisen mallin mukaisessa toiminnassa;

4) ylläpitää tilannekuvaa ja tuottaa seurantatietoa palvelutarpeista, valtion yhteisen asiakaspalvelun saatavuudesta ja yhteisistä asiakaspalvelupisteistä;

5) ylläpitää ja kehittää edellä 2 c §:n 1 momentissa tarkoitettua yhteistä etäpalveluratkaisua ja muita yhteisiä tietojärjestelmiä sekä hoitaa valtion yhteisen asiakaspalvelun muut yhteiset tehtävät;

6) edistää valtion asiakaspalvelujen järjestämistä valtion viranomaisten ja muun julkishallinnon yhteistyönä;

7) laatii suunnitelman kansalliskielillä annettavan asiakaspalvelun toteuttamisen varmistamiseksi ja tuottaa tilannekuvan ja seurantatiedon osana tietoa kielellisten oikeuksien toteutumisesta valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

Lupa- ja valvontavirasto voi tuottaa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimiville viranomaisille yhteistä asiakaspalvelua sekä palveluja ja tavaroita, joiden tuottaminen ei kuulu Valtorin ja Senaatti-kiinteistöt-liikelaitoksen tuottamien tavaroiden tai palvelujen piiriin.

Lupa- ja valvontavirasto kuulee säännöllisesti muita kuin valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmässä olevia julkisen hallinnon viranomaisia, jotka toimivat yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ja muita valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ja julkisen hallinnon yhteispalvelun keskeisiä sidosryhmiä.

Lupa- ja valvontaviraston tehtävästä yhteispalvelurekisterin pitäjänä säädetään yhteispalvelulain 8 a §:ssä.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä Lupa- ja valvontaviraston tehtävistä valtion yhteisessä asiakaspalvelutoiminnassa ja tahoista, joita Lupa- ja valvontavirasto kuulee sekä kuulemisesta.

### 3 c §

*Lupa- ja valvontaviraston, Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin ja Senaatti-kiinteistöt liikelaitoksen yhteistyö*

Lupa- ja valvontavirasto hoitaa tässä laissa tarkoitettuja tehtäviä yhteistyössä Valtorin ja Senaatti-kiinteistöt-liikelaitoksen kanssa.

Valtori ja Senaatti-kiinteistöt-liikelaitos tuottavat valtion yhteisen asiakaspalvelun tietotekniikka- ja toimitilapalvelut ja osallistuvat valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin ja valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostaman verkon kehittämiseen, toimeenpanoon ja seurantaan.

### 5 d §

*Aukioloaikoja koskeva tiedottaminen*

---

Viranomaisilla on edellä 1 momentissa säädettyä velvollisuutta vastaava velvollisuus tiedottaa tehokkaasti asiakaspalveluistaan valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

---

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 säädettyt 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.

## 2.

### **Laki**

#### **julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta**

Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:

##### **1 §**

Tällä lailla kumotaan julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (223/2007) 10 a §:n 3 momentti, sellaisena kuin se on laissa 247/2017.

##### **2 §**

Tämä laki tulee voimaan päivänä kuuta 20 .

Helsingissä 25.9.2025

**Pääministeri**

**Petteri Orpo**

Kunta- ja alueministeri Anna-Kaisa Ikonen

**1.**

**Laki**

**valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta**

Eduskunnan päätöksen mukaisesti  
*muutetaan* valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain (728/2021) 3 §:n 1 momentti, sekä  
*lisätään* 1 §:ään, sellaisena kuin se on osaksi laissa 892/2022, uusi 2 momentti, jolloin nykyinen 2–4 momentti siirtyvät 3–5 momentiksi, lakiin uusi 2 a – 2 g ja 3 a – 3 c § sekä 5 d §:ään, sellaisena kuin se on laissa 892/2022, uusi 2 momentti, jolloin nykyinen 2 momentti siirtyy 3 momentiksi, seuraavasti:

*Voimassa oleva laki*

*Ehdotus*

1 §

1 §

*Lain tarkoitus ja soveltamisala*

*Lain tarkoitus ja soveltamisala*

Tässä laissa säädetään valtion palveluiden saatavuuden järjestämistä sekä valtion yksiköiden ja toimintojen sijoittamista koskevista yleisistä tavoitteista, niitä koskevasta valtakunnallisesta suunnittelusta ja yhteensovittamisesta sekä päätöksenteosta.

Tässä laissa säädetään valtion palveluiden saatavuuden järjestämistä sekä valtion yksiköiden ja toimintojen sijoittamista koskevista yleisistä tavoitteista, niitä koskevasta valtakunnallisesta suunnittelusta ja yhteensovittamisesta sekä päätöksenteosta.

*Lisäksi säädetään valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta. Valtion yhteisellä asiakaspalvelutoiminnalla tarkoitetaan viranomaisyhteistyössä järjestettyä valtion yhteisen mallin mukaista asiakaspalvelua valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä sekä toiminnan suunnittelun, toimeenpanon, seurannan ja ohjauksen järjestämistä.*

Tätä lakia ei sovelleta eduskuntaan ja eduskunnan alaisiin virastoihin, tasavallan presidentin kansliaan, Suomen ulkomaanedustustoihin, julkisoikeudellisiin laitoksiin, säätiöihin ja muihin julkisoikeudellisiin rahastoihin, valtion omistamiin osakeyhtiöihin tai valtion talousarvion ulkopuolisiin rahastoihin. Lain 3,

Tätä lakia ei sovelleta eduskuntaan ja eduskunnan alaisiin virastoihin, tasavallan presidentin kansliaan, Suomen ulkomaanedustustoihin, julkisoikeudellisiin laitoksiin, säätiöihin ja muihin julkisoikeudellisiin rahastoihin, valtion omistamiin osakeyhtiöihin tai valtion talousarvion ulkopuolisiin rahastoihin. Lain 3,

## *Voimassa oleva laki*

5 ja 5 a–5 d §:ää ei sovelleta valtion liikelaitoksiin.

Tuomioistuimiin ja valitusasioita käsittelemään perustettuihin lautakuntiin sovelletaan vain tämän lain 5 a §:n 4 momenttia.

Tämän lain soveltamisalaan kuuluva viranomainen vastaa siitä, että palveluiden saatavuus on järjestetty 2 §:ssä säädettyjen tavoitteiden mukaisesti myös sellaisen palvelutehtävän osalta, jonka se on siirtänyt lain soveltamisalaan kuulumattomalle taholle.

## *Ehdotus*

5 ja 5 a–5 d §:ää ei sovelleta valtion liikelaitoksiin.

Tuomioistuimiin ja valitusasioita käsittelemään perustettuihin lautakuntiin sovelletaan vain tämän lain 5 a §:n 4 momenttia.

Tämän lain soveltamisalaan kuuluva viranomainen vastaa siitä, että palveluiden saatavuus on järjestetty 2 §:ssä säädettyjen tavoitteiden mukaisesti myös sellaisen palvelutehtävän osalta, jonka se on siirtänyt lain soveltamisalaan kuulumattomalle taholle.

### *2 a §*

#### *Yhteinen asiakaspalvelupiste*

*Yhteisellä asiakaspalvelupisteellä tarkoitetaan julkisen hallinnon viranomaisten yhteisessä käytössä olevaa toimitilaa, jossa annetaan tässä laissa tarkoitetulla tavalla valtion yhteisen mallin mukaista asiakaspalvelua valtion viranomaisten asioissa.*

### *2 b §*

#### *Viranomaisen velvollisuus osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin*

*Valtion viranomaisten on osallistuttava valtion yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan 2 c §:ssä säädetyllä tavalla, jos niiden*

*1) palvelut ovat merkityksellisiä perusoikeuksien toteutumisen kannalta; tai*

*2) palveluissa tai osassa niitä on merkittävästi tai jatkuvasti käyntiasiointia taikka käyntiasiointi viranomaisen palveluissa on asiakkaille tai osalle asiakkaista välttämätöntä.*

*Viranomaisella on velvollisuus osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin riippumatta siitä, mitä viranomaisen toimipaikkaverkostosta muualla säädetään tai määrätään. Viranomaisen velvollisuus alkaa kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun jäljempänä 3 a §:ssä tarkoitettu ohjausryhmä on hyväksynyt päätöksen asiakaspalvelupisteen sijoittamisesta.*

Valtioneuvoston asetuksella säädetään tarkemmin niistä viranomaisista, joita edellä 1 momentissa tarkoitettu velvollisuus koskee. Valtioneuvoston asetuksella voidaan myös säätää tarkemmin niistä viranomaisen palveluista, joita edellä 1 momentissa tarkoitettu velvollisuus koskee.

2 c §

*Osallistumisvelvollisen viranomaisen asiakaspalvelu ja yhteinen asiakaspalvelu*

Edellä 2 b §:ssä tarkoitettun osallistumisvelvollisen viranomaisen on tarjottava yhteisissä asiakaspalvelupisteissä hallintolain (434/2003) 8 §:ssä tarkoitettua neuvontaa henkilökohtaisena asiakaspalveluna. Viranomainen voi tarjota neuvontaa yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen sijoittamansa henkilöstön antamana tai etäpalveluna yhteiskäyttöisen etäpalveluratkaisun välityksellä muusta toimipaikastaan käsin ottaen huomioon, mitä palvelusta muualla säädetään. Lisäksi viranomainen voi antaa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä muuta asiakaspalveluaan.

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on lisäksi tarjottava yhteistä asiakaspalvelua. Yhteisellä asiakaspalvelulla tarkoitetaan julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (223/2007, yhteispalvelulaki) 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdan mukaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamista viranomaisten yhteispalvelulain mukaisen viranomaisten välisen yhteispalvelusopimuksen nojalla tai Lupa- ja valvontaviraston tuottamana palveluna. Osallistumisvelvollisten viranomaisten on hoidettava yhteisenä asiakaspalveluna ainakin yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–5 ja 7 kohdan mukaiset asiakaspalvelutehtävät lukuun ottamatta 6 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettua poliisille toimitettavien löytötavaroiden vastaanottamista.

Yhteisen asiakaspalvelun kustannukset jaetaan valtion yhteisen

asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmässä päätettävällä tavalla osallistumisvelvollisten viranomaisten kesken. Lupa- ja valvontavirasto laskuttaa yhteisestä asiakaspalvelusta niitä viranomaisia, joiden palveluissa yhteistä asiakaspalvelua annetaan.

2 d §

*Henkilötietojen ja salassa pidettävien tietojen käsittely yhteisessä asiakaspalvelupisteessä*

Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä toimivat eri viranomaiset ja niiden henkilöstö käsittelevät kukin henkilötietoja ja salassa pidettäviä tietoja siten kuin asiassa toimivaltaista viranomaista koskevassa sääntelyssä edellytetään.

Yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitavan viranomaisen palveluksessa ja palveluntuottajan palveluksessa oleva voivat käsitellä henkilötietoja ja salassa pidettäviä tietoja vain asiakkaan suostumuksella.

2 e §

*Yhteisten asiakaspalvelutehtävien antaminen yksityiselle palveluntuottajalle*

Yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin kohdissa 1–8 tarkoitetut tehtävät voidaan toteuttaa yhteispalveluna tai hankkimalla asiakaspalvelu yksityiseltä palveluntuottajalta. Edellä 2 b §:ssä tarkoitettu osallistumisvelvollinen ja muu yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen osallistuva viranomainen voi tehdä yhteispalvelusopimuksen edellä 2 c §:n 2 momentissa tarkoitetun yhteisen asiakaspalvelun tuottamiseksi tai tilata Lupa- ja valvontaviraston tuottamaa yhteistä asiakaspalvelua. Lupa- ja valvontavirasto voi tuottaa yhteistä asiakaspalveluna omana työnään tai ostopalveluna.

Palveluntuottajan on oltava luotettava ja asiantunteva. Palveluntuottajalla on oltava tehtävän asianmukaisen hoitamisen

edellyttämät taloudelliset ja toiminnalliset valmiudet. *Palveluntuottajan on huolehdittava asianmukaisesti tietosuojasta ja tietoturvasta. Palveluntuottaja voi käyttää alihankkijaa. Palveluntuottajan alihankkijan tulee osaltaan täyttää palveluntuottajalta edellytetyt vaatimukset. Palveluntuottaja vastaa alihankintana teettämästään palvelusta. Alihankkijan tulee olla Lupa- ja valvontaviraston hyväksymä. Lupa- ja valvontavirasto valvoo palveluntuottajan ja alihankkijan toimintaa.*

*Palveluntuottajan ja sen alihankkijan palveluksessa olevaan henkilöön sovelletaan rikosoikeudellista virkavastuuta koskevia säännöksiä hänen hoitaessaan tässä laissa tarkoitettua tehtävää. Palveluntuottajan ja sen alihankkijan vahingonkorvausvastuusta säädetään vahingonkorvauslaissa (412/1974).*

2 f §

*Valtion yhteisen asiakaspalvelun malli*

*Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annetaan valtion yhteisen mallin mukaista asiakaspalvelua.*

*Malli voi sisältää:*

*1) yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoitamisen toimintamallin ja mallin yhteisten asiakaspalvelutehtävien ja viranomaisen antaman muun palvelun yhteensovittamisesta yhteisissä asiakaspalvelupisteissä;*

*2) mallisopimuksia valtion yhteistä asiakaspalvelua koskevien yhteispalvelusopimusten ja hankintasopimusten tekemiseksi;*

*3) yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhteisiä tilaratkaisuja ja muita teknisiä ratkaisuja;*

*4) yhteisten asiakaspalvelupisteiden aukioloaikojen malliratkaisuja;*

*5) yhteisten asiakaspalvelupisteiden visuaalisen ilmeen ja muita tunnettuutta edistäviä ratkaisuja;*

*6) muita yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhtenäistä toimintaa edistäviä ratkaisuja.*

*Voimassa oleva laki*

*Ehdotus*

*Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä mallista.*

2 g §

*Asiakirjan vastaanottaminen ja tiedoksi antaminen sekä löytötavara yksityisen palveluntuottajan hoitaessa asiakaspalvelutehtäviä*

*Asiakirja, joka on toimitettu määräajassa 2 e §:ssä tarkoitetulle yksityiselle palveluntuottajalle yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen, katsotaan saapuneeksi määräajassa toimivaltaiseen viranomaiseen. Asiakirja, joka on annettu tiedoksi yksityisen palveluntuottajan välityksellä palvelun käyttäjälle yhteisessä asiakaspalvelupisteessä, katsotaan tiedoksiannetuksi hallintolaissa säädetyllä tavalla.*

*Löytötavara, joka on toimitettu yksityiselle palveluntuottajalle yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen, katsotaan toimitetuksi poliisille siten, kuin löytötavaralaissa (778/1988) säädetään.*

3 §

*Valtakunnallinen suunnitelma*

Valtioneuvosto laatii toimikautensa ajaksi suunnitelman 2 §:ssä säädettyjen tavoitteiden toteuttamiseksi. Suunnitelma perustuu hallinnonalarajat ylittävälle kokonaiskuvalle valtion palveluiden tarpeen ja saatavuuden sekä yksiköiden ja toimintojen sijoittumisen tilasta. Suunnitelma sisältää valtionhallinnon yhteisiä tai hallinnonalakohtaisia strategisen tason linjauksia yksiköiden ja toimintojen sijoittamiselle sekä strategisia kehittämistavoitteita palveluiden saatavuudelle ja toiminnan tuloksellisuudelle. Suunnitelma sisältää arvion toimintaympäristön kehitymisestä suunnitelman laadintaa seuraavan kahdeksan vuoden aikana. Suunnitelmaan on sisällytettävä tieto 2 §:ssä säädettyjen tavoitteiden kannalta erityisen

3 §

*Valtakunnallinen suunnitelma*

Valtioneuvosto laatii toimikautensa ajaksi suunnitelman 2 §:ssä säädettyjen tavoitteiden toteuttamiseksi. Suunnitelma perustuu hallinnonalarajat ylittävälle kokonaiskuvalle valtion palveluiden tarpeen ja saatavuuden sekä yksiköiden ja toimintojen sijoittumisen tilasta. Suunnitelma sisältää *valtion yhteisiä asiakaspalvelupisteitä koskevia ja muita* valtionhallinnon yhteisiä tai hallinnonalakohtaisia strategisen tason linjauksia yksiköiden ja toimintojen sijoittamiselle sekä strategisia kehittämistavoitteita palveluiden saatavuudelle ja toiminnan tuloksellisuudelle. Suunnitelma sisältää arvion toimintaympäristön kehitymisestä suunnitelman laadintaa seuraavan vähintään kahdeksan vuoden aikana. Suunnitelmaan on

merkityksellisestä uuden yksikön tai toiminnon perustamisesta tai lakkauttamisesta sekä merkittävimmistä palveluiden saatavuutta muuttavista hankkeista. Suunnitelmassa voi olla valtakunnallisia tai alueellisia painotuksia.

sisällytettävä tieto 2 §:ssä säädettyjen tavoitteiden kannalta erityisen merkityksellisestä uuden yksikön tai toiminnon perustamisesta tai lakkauttamisesta sekä merkittävimmistä palveluiden saatavuutta muuttavista hankkeista. Suunnitelmassa voi olla valtakunnallisia tai alueellisia painotuksia.

---

*3 a §*

*Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä*

*Valtion yhteisellä asiakaspalvelutoiminnalla on ohjausryhmä, jonka valtioneuvosto asettaa neljäksi vuodeksi. Ohjausryhmän puheenjohtajana toimii Lupa- ja valvontaviraston edustaja. Ohjausryhmässä ovat edustettuina edellä 2 b §:ssä tarkoitetut osallistumisvelvolliset valtion viranomaiset.*

*Ohjausryhmä*

*1) päättää yhteisen asiakaspalvelun mallista ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamisesta sekä näitä koskevista olennaisista muutoksista;*

*2) päättää yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin liittyvistä kustannustenjakomalleista ja näitä koskevista olennaisista muutoksista;*

*3) hyväksyy yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdan mukaisten yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoidon tuottamista, laadun määrittämistä ja valvontaa koskevat linjaukset;*

*4) voi valtuuttaa Lupa- valvontaviraston hankkimaan edellä 2 b §:ssä tarkoitettujen viranomaisten lukuun yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdan mukaisten yhteisten asiakaspalvelutehtävien hoidon;*

*5) voi myöntää osallistumisvelvolliselle viranomaiselle asiakaspalvelupistekohtaisen poikkeuksen osallistumisvelvollisuudesta, jos poikkeamista hakevan viranomaisen asiointipaikka sijaitsee riittävän lähellä yhteistä asiakaspalvelupistettä ja on esteetön eikä palvelujen tarjoaminen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ole*

kokonaistaloudellisesti tarkoituksenmukaista tai jos yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ei ole asiointia viranomaisen asioissa tai asiointi on loppunut tai erittäin vähäistä;

6) voi tehdä esityksen jäljempänä 4 §:ssä tarkoitettulle yhteistyöryhmälle yhteisiä asiakaspalvelupisteitä koskeviksi tavoitteiksi ja tavoitteiden muuttamiseksi valtakunnallisessa suunnitelmassa;

7) seuraa yhteisen asiakaspalvelun toimeenpanoa; ja

8) hyväksyy valtion yhteistä asiakaspalvelua koskevat keskeiset suunnitelmat ja raportit.

Ohjausryhmä tekee päätöksensä edellä 3 §:ssä tarkoitetun suunnitelman linjausten mukaisesti ja yksimielisesti. Jos yksimielisyyteen ei päästä, asiaa tulee käsitellä 4 §:ssä tarkoitetussa yhteistyöryhmässä. Jos asiassa ei saavuteta yksimielisyyttä, valtiovarainministeriö ratkaisee asian.

Ohjausryhmässä käsiteltävät asiat valmistellaan valmisteluryhmissä, jotka asettaa Lupa- ja valvontavirasto.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä ohjausryhmän kokoonpanosta, tehtävistä ja asian käsittelystä ohjausryhmässä.

### 3 b §

#### *Lupa- ja valvontaviraston tehtävät*

##### *Lupa- ja valvontavirasto*

1) suunnittelee ja kehittää valtion yhteisen asiakaspalvelun mallia ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamista yhteistyössä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivien viranomaisten sekä Senaatti-kiinteistöt-liikelaitoksen ja valtion tieto- ja viestintätekniikan palvelukeskuksen (Valtori) kanssa;

2) sovittaa yhteen osallistumisvelvollisten ja muiden yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimivien viranomaisten välistä yhteistyötä

3) tukee ja ohjaa yhteisiä asiakaspalvelupisteitä yhteisen mallin mukaisessa toiminnassa;

4) ylläpitää tilannekuvaa ja tuottaa seurantatietoa palvelutarpeista, valtion yhteisen asiakaspalvelun saatavuudesta ja yhteisistä asiakaspalvelupisteistä;

5) ylläpitää ja kehittää edellä 2 c §:n 1 momentissa tarkoitettua yhteistä etäpalveluratkaisua ja muita yhteisiä tietojärjestelmiä sekä hoitaa valtion yhteisen asiakaspalvelun muut yhteiset tehtävät;

6) edistää valtion asiakaspalvelujen järjestämistä valtion viranomaisten ja muun julkishallinnon yhteistyönä;

7) laatii suunnitelman kansalliskielillä annettavan asiakaspalvelun toteuttamisen varmistamiseksi ja tuottaa tilannekuvan ja seurantatiedon osana tietoa kielellisten oikeuksien toteutumisesta valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

Lupa- ja valvontavirasto voi tuottaa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä toimiville viranomaisille yhteistä asiakaspalvelua sekä palveluja ja tavaroita, joiden tuottaminen ei kuulu Valtorin ja Senaatti-kiinteistöliikelaitoksen tuottamien tavaroiden tai palvelujen piiriin.

Lupa- ja valvontavirasto kuulee säännöllisesti muita kuin valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmässä olevia julkisen hallinnon viranomaisia, jotka toimivat yhteisissä asiakaspalvelupisteissä ja muita valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ja julkisen hallinnon yhteispalvelun keskeisiä sidosryhmiä.

Lupa- ja valvontaviraston tehtävästä yhteispalvelurekisterin pitäjänä säädetään yhteispalvelulain 8 a §:ssä.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä Lupa- ja valvontaviraston tehtävistä valtion yhteisessä asiakaspalvelutoiminnassa ja tahoista, joita Lupa- ja valvontavirasto kuulee sekä kuulemisesta.

### 3 c §

Lupa- ja valvontaviraston, Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin ja Senaatti-kiinteistöt liikelaitoksen yhteistyö

*Lupa- ja valvontavirasto hoitaa tässä laissa tarkoitettuja tehtäviä yhteistyössä Valtorin ja Senaatti-kiinteistöt-liikelaitoksen kanssa.*

*Valtori ja Senaatti-kiinteistöt-liikelaitos tuottavat valtion yhteisen asiakaspalvelun tietotekniikka- ja toimitilapalvelut ja osallistuvat valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin ja valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostaman verkon kehittämiseen, toimeenpanoon ja seurantaan.*

5 d §

*Aukioloaikoja koskeva tiedottaminen*

Valtion viranomaisen on tiedotettava tehokkaasti verkkosivuillaan ja muilla asiakkaidensa helposti saatavilla olevilla keinoilla:

- 1) päätoimipaikastaan, asiointipaikkojensa aukiolopäivistä ja -ajoista sekä tiedossa olevista aukiolon muutoksista;
- 2) ajoista, jolloin se on puhelimitse tavoitettavissa;
- 3) asian vireillepanosta säädettyssä määräajassa ja asiakirjojen toimittamisesta säädettyssä ja viranomaisen antamassa määräajassa.

Viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 20 §:n 2 momentissa. Yhteispalvelun osapuolten velvollisuudesta tiedottaa yleisölle yhteispalvelun tarjoamisesta, palveluvalikoimasta, aukiolosta ja muista palveluun liittyvistä seikoista säädetään julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (223/2007) 10 §:ssä.

5 d §

*Aukioloaikoja koskeva tiedottaminen*

Valtion viranomaisen on tiedotettava tehokkaasti verkkosivuillaan ja muilla asiakkaidensa helposti saatavilla olevilla keinoilla:

- 1) päätoimipaikastaan, asiointipaikkojensa aukiolopäivistä ja -ajoista sekä tiedossa olevista aukiolon muutoksista;
- 2) ajoista, jolloin se on puhelimitse tavoitettavissa;
- 3) asian vireillepanosta säädettyssä määräajassa ja asiakirjojen toimittamisesta säädettyssä ja viranomaisen antamassa määräajassa.

*Viranomaisilla on edellä 1 momentissa säädettyä velvollisuutta vastaava velvollisuus tiedottaa tehokkaasti asiakaspalveluistaan valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.*

Viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 20 §:n 2 momentissa. Yhteispalvelun osapuolten velvollisuudesta tiedottaa yleisölle yhteispalvelun tarjoamisesta, palveluvalikoimasta, aukiolosta ja muista palveluun liittyvistä seikoista säädetään julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (223/2007) 10 §:ssä.

*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.

---

## **Valtioneuvoston asetus**

### **valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta**

Valtioneuvoston päätöksen mukaisesti säädetään valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain (728/2021) 2 b §:n 3 momentin, 3 a §:n 5 momentin ja 3 b §:n 5 momentin nojalla, sellaisena kuin niistä on laissa (.../...) nojalla:

#### **1 §**

##### *Soveltaisala*

Tätä asetusta sovelletaan Lupa- ja valvontaviraston, Digi- ja väestötietoviraston, elinvoimakeskusten, Maahanmuuttoviraston, Maanmittauslaitoksen, Oikeuspalveluviraston, aselupia lukuun ottamatta poliisin lupahallinnon, Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimistojen, Ulosottolaitoksen ja Verohallinnon asiakaspalveluiden tarjoamiseen valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.

#### **2 §**

##### *Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä*

Lupa- ja valvontavirasto nimittää valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmän varapuheenjohtajan.

Jos ohjausryhmän jäsen eroaa kesken toimikauden, valtiovarainministeriö määrää hänen tilalleen uuden henkilön jäljellä olevaksi toimikaudeksi.

Kansaneläkelaitoksella ja Suomen Kuntaliitolla on pysyvä asiantuntija ohjausryhmässä. Ohjausryhmä voi lisäksi kutsua muita asiantuntijoita.

#### **3 §**

##### *Kuuleminen valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskevassa valmistelussa*

Lupa- ja valvontaviraston on kuultava valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkon ja yhteisen asiakaspalvelun mallin toimivuudesta ja valtion asiakaspalvelujen järjestämisessä valtion viranomaisten ja muun julkishallinnon yhteistyönä

1) ikääntyneitä, vammaisia, vieraskielisiä ja nuoria edustavia järjestöjä sekä muita valtion käyntiasioinnin kannalta keskeiseksi tunnistettavia asiakasryhmiä; ja

2) viranomaisia, jotka hoitavat yhteispalvelusopimuksen nojalla yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettuja asiakaspalvelutehtäviä valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä sekä palveluntuottajia, jotka hoitavat vastaavia tehtäviä ostopalveluna sekä näiden henkilöstön edustajia.

Edellä 1 momentissa tarkoitettujen kuulemisten tulee toteutua säännöllisesti vähintään 2 kertaa vuodessa. Lupa- ja valvontavirasto voi toimeenpanna kuulemisia järjestämällä tilaisuuksia keskeisistä suunnitelmista tai ottamalla valmisteluryhmiinsä edellä 1 momentissa tarkoitettujen tahojen edustajia. Kuulemistilaisuuksia voidaan järjestää etäyhteydellä.

Lupa- ja valvontaviraston tulee vähintään kahden vuoden välein selvittää valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden asiakas- ja sidosryhmäytytyvääisyyttä.

4 §

*Voimaantulo*

Tämä asetus tulee voimaan \_ päivänä \_\_\_\_ kuuta 20\_\_.