

Täysistunto

Torstai 2.10.2025 klo 16.00—20.11

5. 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

Hallituksen esitys HE 122/2025 vp

Lähetekeskustelu

Puhemies Jussi Halla-aho: Lähetekeskustelua varten esitellään päiväjärjestyksen 5. asia. Puhemiesneuvosto ehdottaa, että asia lähetetään hallintovaliokuntaan.

Keskusteluun varataan tässä vaiheessa enintään 30 minuuttia. Jos puhujalistaa ei tässä ajassa ehditä käydä loppuun, asian käsittely keskeytetään ja sitä jatketaan muiden asiakohdientien jälkeen. — Ministeri Ikonen, olkaa hyvä.

Keskustelu

17.39 Kunta- ja alueministeri Anna-Kaisa Ikonen (esittelypuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Hallitus on antanut eduskunnalle esityksen valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta. Esitys koskee valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa, sen suunnittelua, toimeenpanoa, seurantaa ja ohjausta. Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan avulla varmistetaan käyntiasiointimahdollisuuksien vähimmäistasoa ja palvelun asianmukaisuutta käytettävissä olevien varojen puitteissa. Asiakaspalvelun laatu ja ihmisten yhdenvertaisuus palveluiden saatavuuden osalta turvataan käytännössä kokoamalla eri viranomaisten asiakaspalveluja yhteiskäyttöisiin toimitiloihin, mukaan lukien yhteisiin asiakaspalvelutiloihin, järjestämällä palvelu yhteisen mallin mukaisella tavalla ja hyödyntämällä yhteisiä palveluneuvoja avustavissa asiakaspalvelutehtävissä. Valtion yhteisiä ja yhteisen mallin mukaan toimivia asiakaspalvelupisteitä kutsutaan kuluvaan vuoteen kesäkuusta alkaen Suomi-pisteiksi.

Ehdotettu sääntely liittyy Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -hankkeeseen ja valtion aluehallinnon uudistukseen. Vuoden 2026 alussa toimintansa aloittavalle Lupa- ja valvontavirastolle esitetään ehdotuksessa keskeistä tehtävää valtion yhteisen asiakaspalvelun kehittämisessä ja koordinoinnissa. Hallitusohjelman mukaan Suomi siirtyy asteittain digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaisasiointikanavana. Hallitusohjelman mukaan tavoitteena on myös kehittää palveluiden saatavuutta erilaisten käyttäjäryhmien tarpeet huomioiden ja väestön perusoikeuksien yhdenvertainen toteutuminen varmistuen. Viranomaisilla on aina myös asiakasryhmiä, joille digitaalisten ratkaisujen käyttäminen on vaikeampaa, ja myös esimerkiksi nuoria, joilla ei ole rutiinia viranomaisasiointinnissa. Kattava ja eri viranomaisten palveluja tarjoava yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkko turvaa myös ikääntyvän väestön itsemääräämisoikeutta tilanteis-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 89/2025 vp

sa, joissa ihmisillä on kykyä hoitaa omat asiansa mutta ei kykyä tai mahdollisuuksia päivittää laitteitaan ja ohjelmiaan. Ihmiseltä ihmiselle annettava palvelu on monesti myös viranomaisen työn kannalta tuloksellisempaa, jos kyseessä on haastava asia tai asiakokonaisuus, jonka käsittelemistä ei ole viranomaisen digitaalisissa palveluissa huomioitu.

Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeeseen osallistuu tällä hetkellä kymmenen valtioneuvoston piiriin kuuluvaa viranomaista ja Kansaneläkelaitos. Julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain puitteissa toimii tällä hetkellä seitsemän Suomi-pistettä. Kaikki hankkeeseen osallistuvat eivät kuitenkaan tarjoa palvelujaan kaikissa Suomi-pisteissä. Palveluiden saatavuuden turvaamiseksi kustannustehokkaalla tavalla tarvitaan sääntelyä, joka velvoittaa valtion viranomaiset osallistumaan Suomi-pisteisiin.

Hallituskaudeksi hyväksytyn suunnitelman mukaan tavoitteena on järjestää kattava valtakunnallinen yhteisten palvelupisteiden eli Suomi-pisteiden verkko, jossa yhteinen asiakaspalvelupiste olisi jokaisesta pääsääntöisesti enintään tunnin asiointietäisyydellä yleistä tieverkkoa pitkin. Ehdotuksen mukaisessa sääntelyssä ei säädettäisi asiakaspalvelupisteiden määrästä eikä sijainnista. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamisratkaisut tehtäisiin asiakastarpeista lähtevän alueellisen suunnittelun pohjalta osallistumisvelvollisten valtion viranomaisten muodostamassa yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmässä. Esityksen mukainen sääntely varmistaisi hankkeen toimeenpanon.

Esityksessä ehdotetaan valtioneuvoston asetuksella tarkemmin säädettävälle viranomaisille velvollisuutta osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin sijoittamalla niihin omaa henkilöstöään tai yhteiskäyttöisen etäpalveluratkaisun avulla muista toimipaikoista käsin. Osallistumisvelvollisuuteen liittyisi myös velvollisuus osallistua yhteisen asiakaspalvelun kustannuksiin, ja osallistuvien viranomaisten tulisi tarjota yhteisissä asiakaspalvelupisteissä vähintään neuvontaa. Osallistumisvelvollisten viranomaisten toivotaan tarjoavan palveluaan vähimmäistasoa laajemmin ja mahdollisimman kattavalla tavalla yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Lupa- ja valvontavirasto edistäisi myös muiden viranomaisten kuin osallistumisvelvollisten viranomaisten palveluiden kokoamista yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Muita viranomaisia olisivat esimerkiksi muut valtion viranomaiset kuin osallistumisvelvolliset viranomaiset sekä kunnat ja hyvinvointialueet. Esityksellä haetaan vahvoja palvelukeskittymiä ja henkilökohtaista palvelua sitä tarvitseville.

Esityksen mukaan yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä eli avustavia asiakaspalvelutehtäviä, kuten digituen ja toimivaltaisten viranomaisten eri palvelukanavien käytön tuen antamista ja asiakirjojen vastaanottamista, voitaisiin hoitaa jatkossakin viranomaisyhteistyössä yhteispalvelulaissa tarkoitettuina sopimuksin. Nyt ehdotetaan lisäksi, että Lupa- ja valvontavirasto voisi myös tuottaa yhteistä asiakaspalvelua ostopalveluna tai omana työnään. Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen on käytännössä haasteellista, jos sellaista viranomaista ei löydy, joka ottaisi muiden samassa asiakaspalvelupisteessä toimivien viranomaisten avustavat asiakaspalvelutehtävät korvausta vastaan hoidettavakseen. Lupa- ja valvontavirasto järjestäisi viime kädessä yhteisen asiakaspalvelun ja voisi kilpailuttaa avustavien asiakaspalvelutehtävien hoidon ohjausryhmän valtuuttamana. Yksityisiä palveluntuottajia voitaisiin hyödyntää avustavissa asiakaspalvelutehtävissä. Suomi-pisteissä olisi aina saatavissa palvelua ihmiseltä, eivätkä ne muodostuisi kylmäasemiksi. — Kiitoksia.

Puhemies Jussi Halla-aho: Kiitoksia, ministeri. — Edustaja Kallio, olkaa hyvä.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 89/2025 vp

17.45 **Vesa Kallio kesk:** Arvoisa puhemies! Valtion aluehallinnon viranomaisten fyysinen läsnäolo on vähentynyt jo pitkään. Tilalle on tuotu digitaalisia palveluja, vaikka kaikilla ei ole mahdollisuuksia niiden käyttämiseen. Monilla ihmisillä toimintakyky heikenee sairauksien ja iän myötä niin, että hän joutuu digitaalisten palveluiden sijasta turvautumaan uudelleen fyysisiin asiointipalveluihin. Siksi tarve fyysisille asiointipisteille ei tule katoamaan ottaen huomioon väestörakenteemme kehityksen.

Kokemukset yhteispalvelupisteistä ovat olleet sellaisia, että valtion aluehallinnon viranomaiset ovat olleet varsin haluttomia osallistumaan niihin vapaaehtoisesti. Hyvää tässä esityksessä on, että sillä tavoitellaan asiakaspalvelupisteiden riittävää kattavuutta. Ehdotus on kuitenkin samaan aikaan myös säästölaki. Sen tavoitteena on saavuttaa jopa 50 miljoonan euron vuosittaiset säästöt vuoteen 2030 mennessä, mikä tarkoittaa yli tuhannen virkailijan palkkakustannuksia. Tästä yhteisen asiakaspalvelutoiminnan osuus olisi noin 15 miljoonaa euroa. On varsin vaikea nähdä, etteikö se vaikuttaisi palvelutasoon ja asiointipisteverkoston kattavuuteen.

Vaikka esityksessä annetaan käsitys tulossa olevasta laajasta ja kattavasta palvelupisteverkostosta, arvioinnissa on puhuttu tunnin ajomatkasta tietä pitkin, ja arvio asiointipisteiden määrästä — 30:stä 50:een — antaa aiheen epäillä, millainen verkosto lopulta tulisi olemaan.

Kun viranomainen voi hakea vapautusta palvelupisteeseen osallistumisvelvollisuudesta, voi kynnys tähän jäädä matalaksi, ja tältä osin lakiesitys voisi vesittyä. Tältä osin esitystä onkin syytä vielä tarkastella.

Resursoimalla asiakaspalvelupisteet tarkoituksella niukasti saadaan palveluverkosto rakennettua harvaksi ja aukioloajat hyvin rajatuiksi. Tällä voidaan luoda tilanne, missä käyntimäärät jäävät sen vuoksi alhaisiksi, ja tästä voi syntyä peruste sulkea asiointipiste. Näin on käynyt aiemmin valtion aluehallinnon viranomaisten itsenäisille yksiköille. Ensin aukioloaikoja supistettiin tuntuvasti ja lopuksi väitettiin, että siellä käy liian vähän asiakkaita, jolloin paikka pitää laittaa kokonaan kiinni. Toivottavasti näin ei tule käymään.

Arvoisa puhemies! VTT:n ja Vaasan yliopiston toteuttamassa tutkimushankkeessa ”Maaseudun energia- ja liikenneköyhyys ilmiönä” selvitettiin, kuinka hinnannousut sähköenergiassa, polttoaineissa ja muissa elämisen kustannuksissa ovat heijastuneet maaseudun kotitalouksiin ja yrityksiin. Ja nyt on hyvä huomata, että liikenneköyhyys ei ole riippuvaista siitä, mikä hinta bensapumpun taulussa lukee, vaan kyse on paljon laajemmasta, rakenteellisesta kysymyksestä.

Maaseutualueille tyypillistä on omakotitaloasuminen, kiinteistöjen arvonlasku ja vuokra-asuntojen puute sekä yksityisautoilu, pitkät etäisyydet ja joukkoliikenteen puute. Erityisesti tämä korostuu itäisessä Suomessa, mutta koskettaa maantieteellisesti suurta osaa Suomea. Maa- ja metsätalousministeriön rahoittaman tutkimushankkeen tarkastelun kohteena olivat energiaköyhyys ja liikenneköyhyys. Tutkimuksessa tehdyn kyselyn perusteella hie- man yli puolessa kotitalouksista oli jouduttu tarkentamaan kulutustottumuksia, ja vajaalla viidesosalla kotitalouksista oli uusia tai pahenevia taloudellisia ongelmia.

Energiaan ja liikenteeseen liittyvät toiminnot myös digitalisoituvat nopeasti, mikä lisää vaatimuksia digilaitteiden omistamiseen ja niiden käyttöosaamiseen sekä toimiviin yhteyksiin. Kaikkien näiden osalta on nähtävissä pahenevia ongelmia maaseutualueilla eri puolilla Suomea väestön ikääntyessä muuta maata nopeammin ja erityisesti mobiiliverkkojen toimintojen heikennyttyä 3G-verkon alasajon seurauksena.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 89/2025 vp

Tutkimuksen tulosten perusteella on laadittu seitsemän toimintasuositusta energia- ja liikenneköyhyyden vähentämiseksi maaseutualueilla. Lähtökohtana on ollut, että suomalaiset maaseutualueet tunnistavat energia- ja liikenneköyhyyksien määritelmät ja mittarit. Toimintasuosituksissa on tähän hallituksen esitykseen liittyen seuraavat kohdat: oleellisten palveluiden saavutettavuus turvattava kaikille, maaseudun liikkumismahdollisuuksia ylläpidettävä ja kehitettävä, maaseudun infrastruktuuria parannettava sekä yksityisteiden säädöksiä ja tukiperusteita uudistettava, matalan kynnyksen apua ja neuvontapalveluita lisättävä ja viidentenä verkkopalveluiden käytön edellytyksiä parannettava ja tietosuojahaasteet ratkaistava.

Arvoisa puhemies! Aina kun täällä eduskunnassa päätetään mistä tahansa asiasta, on tarkasti katsottava, miten päätöksemme vaikuttavat eri ihmisryhmiin eri osissa maata ja erilaisessa taloudellisessa asemassa oleviin. — Kiitos.

Puhemies Jussi Halla-aho: Kiitoksia. — Edustaja Strandman, olkaa hyvä.

17.49 Jaana Strandman ps: Arvoisa puhemies! Käsittelemme hallituksen esitystä, joka koskee valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan säädöspohjaa. Kyse on tärkeästä kokonaisuudesta, jolla turvataan ihmisten yhdenvertaisuus viranomaisasioinnissa ja luodaan pohja toimivalle valtakunnalliselle asiakaspalveluverkostolle. Suomalainen asioi monen eri viranomaisen kanssa elämänsä aikana, usein tarve kohdistuu useampaan virastoon samalla kertaa. Yhteinen asiakaspalvelupiste tuo nämä palvelut saman katon alle. Se helpottaa kansalaisten arkea, vähentää byrokratiaa ja parantaa saavutettavuutta.

Hallitus esittää, että yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimintaa varten säädetään selkeä lainsäädäntö, joka kattaa toiminnan suunnittelun, toimeenpanon, seurannan ja ohjauksen. Näin varmistetaan, että järjestelmä toimii tasapuolisesti kaikkialla Suomessa.

Esityksen taustalla on myös valtion resurssien niukkeneminen. Viranomaisten käyntiasiointimäärät ovat viime vuosina vähentyneet, ja samaan aikaan on etsitty ratkaisuja, joilla palvelut pystytään turvaamaan kustannustehokkaasti. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden avulla viranomaisten käyntiasiointia voidaan koota samoihin tiloihin, mikä tukee valtion toimitilastrategian mukaisia tilatehokkuustavoitteita. Tämä vähentää päällekkäisiä kustannuksia ja säästää veronmaksajien rahoja.

Arvoisa puhemies! Arvioiden mukaan säästöjä syntyy niin toimitilakuluissa kuin myös asiakaspalveluhenkilöstön tarpeessa. Asiakasta tämä ei kuitenkaan jätä yksin, päinvastoin: asiakaspalvelu pysyy lähellä, ja yhden luukun periaatteella toimiva järjestelmä helpottaa asiointia.

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen kokonaisuus tähtää 50 miljoonan euron vuotuisiin säästöihin viimeistään vuoteen 2030 mennessä. Tästä valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan osuus olisi noin 15 miljoonaa euroa. Säästöt syntyvät, mutta samalla huolehditaan siitä, että palvelut säilyvät kansalaisten saatavilla eri puolilla maata. Yhteistyö Kelan, kuntien ja soveltuvien osin hyvinvointialueiden kanssa tekee tästä aidosti kansalaisia palvelevan uudistuksen. Kun palvelut löytyvät yhdestä paikasta, Suomi-pisteestä, kansalaisten asiointi sujuvoituu.

Arvoisa puhemies! Hallitus esittää siis mallia, joka yhdistää kansalaisten yhdenvertaisen oikeuden asioida viranomaisten kanssa, palvelujen tehokkuuden sekä verovarojen vastuullisen käytön. Tämä on esimerkki siitä, miten digitaalisuuden aikakaudellakin säilyte-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 89/2025 vp

tään kasvokkain asioinnin mahdollisuus niitä varten, jotka sitä tarvitsevat, mutta tehdään se järkevästi ja kustannustehokkaasti. — Kiitos.

Puhemies Jussi Halla-aho: Kiitoksia. — Edustaja Krista Mikkonen, olkaa hyvä.

17.53 Krista Mikkonen vihr: Arvoisa puhemies! Ei voi kuin toivottaa onnea tälle hankkeelle. On äärimmäisen tärkeää, että pystymme yhdistämään eri palveluita yhdeksi asiointipisteeksi niin, että sieltä saa sen kaiken palvelun viranomaisesta huolimatta. Itse ajattelen, että on äärimmäisen tärkeää, että tähän saadaan todellakin kaikki valtion viranomaiset mukaan.

Viime hallituskaudella myös meillä tätä työtä tehtiin ja meillä oli tällaisia kokeiluja käynnissä viranomaisten yhteispalvelupisteistä. Oletan ja otaksun, että näistä opeista on otettu myös hyötyä nyt tähän lakivalmisteluun.

Mutta kyllä tähän liittyy myös niitä huolia, mitä edustaja Kallio mielestäni nosti hyvin esiin, ja toivon tietysti, että ministeriössä tarkasti pohditaan sitä, miten nämä saadaan toimiviksi.

Ajattelen itse, että esimerkiksi tuo sadan kilometrin tieyhteys sinänsä ei vielä kuitenkaan suoraan takaa sitä saavutettavuutta, varsinkin jos mietitään, että meillä on paljon alueita, missä julkinen liikenne on varsin heikolla tolalla. Se ei tavallaan katso sitä matkaa suoraan, vaan sitä pitäisi arvioida myös sitä kautta, mikä se todellinen saavutettavuus sitten on.

Ajattelen myös niin, että digipalvelujen kehittäminen on äärimmäisen tärkeää, ja uskon, että meillä Suomessa on siinäkin vielä todella paljon tekemistä. Vierailimme tulevaisuusvaliokunnan kanssa Islannissa, oliko se, viime tai toissa vuonna. Itse asiassa siellä on onnistuttu erinomaisen hyvin näissä digipalveluissa niin, että se käyttäjämäärä lähenteli siellä jopa 90:tä prosenttia ja myös vanhimmissa ikäluokissa, vaikka me usein ajattelemme, että näillä on haasteita hyödyntää digipalveluita. Siellä oli avaimena se, että nimenomaan niitä tehtiin hyvin käyttäjälähtöisesti. Jos ei ministeriössä ole näihin Islannin kokemuksiin tutustuttu, niin sieltä kannattaa myös lähteä ottamaan oppia.

Mutta niin kuin tässä tuli hyvin esille, näitten digipalveluiden lisäksi tarvitaan myös kasvokkain kohtaamista, mahdollista asioida ihmiseltä ihmiselle, ja siinä mielessä nämä valtion viranomaisten yhdessä kunnan ja hyvinvointialueiden kanssa muodostamat yhteispalvelupisteet ovat äärimmäisen tärkeitä ja tervetulleita. Kuten tässäkin on tullut esille, niin haasteita niissä on, mutta hyvä on, että yritys ja tahto näiden eteenpäinviemiseen ja kehittämiseen on olemassa.

Puhemies Jussi Halla-aho: Kiitoksia. — Edustaja Niemi, olkaa hyvä.

17.55 Veijo Niemi ps: Arvoisa herra puhemies, arvoisa ministeri! Kuten arvoisa ministeri tietääkin tuolta Tampereelta, tätä keskittämistähän meillä on ollut siellä jo hyvän aikaa. Esimerkiksi ely ja Maanmittauslaitos ovat jo siellä Attilan rakennuksessa Itsenäisyydenkadun varressa, mihinkä pääsee nykyään tällä uudella ratikalla. Ja nyt kun tulevana vuonna poliisilaitos siirtyy hieman sivuun, sinne Nekalaan, kohti Helsinkiä, niin emme edes kuvitelleet, että poliisin lupapalvelut siirtyisivät sinne, vaan nyt nämä poliisin lupapalvelut keskitetään sinne Hämeenkatu 28:aan eliikkä aivan kaupungin ydinkeskustaan, mihin jokainen kansalainen pääsee hyvin helposti, koska se on nimenomaan tällä ratikkareitillä, ja

Pöytäkirjan asiakohta PTK 89/2025 vp

siellä pääsee asioimaan myöskin ihan kasvatusten, esimerkiksi passiasioissa. Tämä on mielestäni oikein hyvä asia.

Puhemies Jussi Halla-aho: Kiitoksia. — Haluaako ministeri kommentoida käytyä keskustelua? Kaksi minuuttia, olkaa hyvä.

17.56 Kunta- ja alueministeri Anna-Kaisa Ikonen (vastauspuheenvuoro): Kiitoksia, arvoisa puhemies! Lain tavoitteena todellakin on varmistaa käyntiasiointimahdollisuudet ympäri maan. Ajattelen, kun tässä puhuttiin tästä läsnäolon tärkeydestä, että on kyllä tärkeää, että viranomaispalvelut ovat läsnä eri puolilla Suomea, ja se tässä laissa halutaan varmistaa tällä luotavalla velvoitteella ja toisaalta sitten turvaamalla saavutettavuutta tällä tunnin asiointietäisyydellä. Kun täällä oli huoli siitä, miten tätä määritellään ja kuinka siinä otetaan huomioon näitä erilaisia olosuhteita eri alueilla, niin tämä sijoittamisratkaisu tehdään asiakastarpeista lähtevän alueellisen suunnittelun pohjalta eli siinä pyritään eri alueilla vähän tunnistamaan näitä erilaisia olosuhteita.

Täällä oli myöskin huoli digiosaamisesta ja digitaalisista välineistä: siihenkin pyritään tässä vastaamaan juuri sillä, että tuolla on tarjolla tukea ja neuvontaa siihen liittyen.

Aukioloajoista oli kysymys: Tämä lakiesityshän ei sisällä näitä aukioloaikoja koskevia säännöksiä, mutta niiden tulee tietysti olla sitten myöskin viranomaisen vähimmäisaukioloista annetun asetuksen mukaisia ja täyttää myöskin asiakkaitten asiointitarpeet hyvän hallinnon periaatteitten mukaisesti. Ehkä sen voisi sanoa tällaisena yleisenä periaatteena.

Sitten täällä oli kysymys myöskin näistä säästöistä: Kyllä, tämä esitys tuo myöskin säästöjä. Jos me katsomme ihan laajasti, niin koko palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa hallituksella on säästötavoite. Yhteiskäyttöisiin toimitiloihin siirtyminen säästäisi vuositasolla noin 50 miljoonaa, ja kun tässä 25 prossaa henkilöstöstä työskentelisi yhteiskäytöissä tiloissa ja edelleen valtion yhteiset asiakaspalvelupisteet muodostaisivat osan tästä säästöstä eli arviolta noin 15 miljoonaa, niin kyllä tällä myöskin eurovaikutuksia sitten on.

Ja vielä oli tässä toive, että kiinnitetään huomiota viestintään. Jaan sen tarpeen tässä. Se on varmasti erittäin tärkeää. — Kiitoksia.

Keskustelu päättyi.

Asia lähetettiin hallintovaliokuntaan.