

## **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**

### **Johdanto**

Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoanne hallituksen esityksestä laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelulusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta (valtion yhteinen asiakaspalvelutoiminta).

Esitys on valmisteltu virkатыönä valtiovarainministeriössä yhteistyössä Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla -hanketta valmisteleavan valtiovarainministeriön hanketiimin kanssa hankkeen toimeenpanemiseksi tarpeellisen sääntelykehikon luomiseksi. Esityksessä ehdotetaan sääntelyä koskien valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan suunnittelua, toimeenpanoa, seurantaa ja ohjausta.

Uudistuksen tarkoituksena on turvata perinteinen käyntiasiointi koko maassa asiakastarpeiden kannalta keskeisissä valtion viranomaisissa niille, jotka eivät voi tai halua asioida digitaalisissa palveluissa. Samalla uudistukseen liittyy merkittävä säästötavoite. Vuoteen 2030 mennessä tavoitteena on koota valtion viranomaisia yhteisiin työympäristöihin ja saada aikaan vuositasolla yhteensä 50 miljoonan euron säästö tilankäyttöä tiivistämällä ja hoitamalla avustavia asiakaspalvelutehtäviä kuten viranomaisten palvelukanavien tukitehtäviä viranomaisyhteistyönä tai ostopalvelusopimuksin. Myös viranomaisten asiakaspalveluja kootaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostaman käyntiasiointiverkon suunnittelu ja toimeenpano on vaiheistettu, ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden valtakunnallisen verkon on tarkoitus rakentua vähitellen vuoteen 2030 mennessä.

Esityksessä ehdotetaan, että eräät valtioneuvoston asetuksella tarkemmin säädettävät viranomaiset veloitettaisiin tarjoamaan asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Viranomaiset voisivat tarjota asiakaspalveluaan sijoittamalla yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin omaa henkilöstöään tai yhteiskäyttöisen etä- ja -tulkkauspalveluratkaisun avulla. Lisäksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä muun muassa annettaisiin viranomaisyhteistyössä osallistuvien viranomaisten eri palvelukanavien käytön tukea, otettaisiin vastaan paperimuotoisia asiakirjoja ja autettaisiin esimerkiksi ajanvarauksen tekemisessä. Avustavia asiakaspalvelutehtäviä voitaisiin hoitaa myös ostopalveluna.

Valtion aluehallintouudistuksessa perustettavalla valtakunnallisella Lupa- ja valvontavirastolla olisi keskeinen tehtävä valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkon suunnittelussa ja kehittämisessä sekä asiakaspalvelun seurannassa. Lupa- ja valvontavirasto ylläpitäisi ja kehittäisi myös yhteiskäyttöistä etä- ja -tulkkauspalveluratkaisua, jonka avulla viranomaiset tarjoaisivat asiakaspalveluaan.

Valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa ohjaisi osallistumisvelvollisten viranomaisten muodostama ohjausryhmä. Ohjausryhmä hyväksyisi yhteisen asiakaspalvelun mallin, yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittamista ja osallistuvien viranomaisten välistä kustannustenjakoa koskevat päätökset ja näiden olennaiset muutokset sekä muut keskeiset suunnitelmat ja asiakirjat. Ohjausryhmä tekisi päätöksensä yksimielisesti. Jos yksimielisyyteen ei päästäisi, valtiovarainministeriö ratkaisisi asian.

Valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa ohjattaisiin strategisesti hallituskausittain hyväksyttävällä suunnitelmalla valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisesta. Valtioneuvoston ohjausasiakirjan yksityiskohtaisuuden taso voisi vaihdella valtioneuvoston tahdosta riippuen.

## Tausta

Esitys turvaa Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus 2020-luvulla hankkeen toimeenpanon säädöstarpeita ja liittyy pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelmaan Vahva ja välittävä Suomi kahdella tavalla.

Ensinnäkin ohjelman mukaan hallitus varmistaa digitaalisten palveluiden ja laitteiden lisääntyessä palveluiden saatavuuden ja riittävän tuen myös heille, joille digitaalisten ratkaisujen käyttäminen on vaikeampaa. (hallituksen ohjelma, s. 21) Toiseksi 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. Esitys täydentää valtion aluehallintouudistusta siten, että ehdotetulla palvelulain muutoksella siirrettäisiin yhteispalvelun kehittämistehtävä aluehallintovirastosta Lupa- ja valvontavirastoon.

## Tavoitteet

Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan tavoitteena on turvata ihmisten yhdenvertaisuutta viranomaisasiointinissa kattavan valtakunnallisen käyntiasiointiverkon avulla. Eesityksen tavoitteena on luoda tarpeellinen ja riittävä säädöspohja viranomaisyhteistyössä järjestetyille yhteisen mallin mukaiselle valtion yhteiselle asiakaspalvelulle valtion käyntiasiointiverkossa sekä toiminnan suunnittelun, toimeenpanon, seurannan ja ohjauksen järjestämiselle.

Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan järjestäminen on osa valtion palvelu- ja toimitilaverkkohanketta, jossa tavoitellaan yhteensä 50 miljoonan euron säästöä vuositasolla viimeistään vuonna 2030 kokoamalla valtion ja muidenkin viranomaisten toimistotiloja yhteisiin työympäristöihin ja järjestämällä käyntiasiointipalveluja yhteistyössä valtion viranomaisten kesken sekä Kansaneläkelaitoksen, kuntien ja soveltuvin osin

hyvinvointialueiden kanssa.

## **Vastausohjeet vastaanottajille**

Lausunnot pyydetään antamaan vastaamalla lausuntopalvelu.fi-palvelussa julkaistuun lausuntopyyntöön. Lausuntoa ei tarvitse lähettää erikseen sähköpostitse tai postitse eikä sitä tarvitse allekirjoittaa. Jos lausunnonantaja on valmistellut lausunnon erilliselle asiakirjalle (esimerkiksi sisäistä hyväksymistä varten), asiakirjaa ei tarvitse liittää lausuntoon, vaan vastaukset lausuntopyynnön lomakkeelle ovat tällöinkin riittäviä. Lausuntopalautteen käsittelyn helpottamiseksi lausunnon sisältö pyydetään kuitenkin jakamaan vastauksiksi lausuntopyynnössä esitettyihin kysymyksiin.

Lausunnossa ei tulisi toistaa esityksen sisältöä, ellei se ole välttämätöntä lausunnonantajan huomion esittämiseksi ja tällöinkin lausunnossa tulisi selvästi erottaa, miltä osin lausunnossa referoidaan esitystä ja miltä osin teksti on lausunnonantajan huomio esityksestä tai ehdotus sen muuttamiseksi. Myös jakelulistan ulkopuoliset tahot voivat halutessaan antaa lausuntonsa.

Lausunnon antaakseen vastaajan tulee rekisteröityä ja kirjautua lausuntopalvelu.fi-palveluun. Tarkemmat ohjeet palvelun käyttämiseksi löytyvät lausuntopalvelu.fi-palvelun verkkosivulta Ohjeet -> Käyttöohjeet. Lisätietoa lausuntopalvelu.fi-palvelun käytöstä voi pyytää palvelun ylläpidosta osoitteesta [lausuntopalvelu.om@gov.fi](mailto:lausuntopalvelu.om@gov.fi).

Jos lausunnon antaminen palvelussa ei ole mahdollista, lausunto voidaan myös toimittaa sähköpostilla osoitteeseen kirjaamo.vm@gov.fi tai postitse osoitteeseen Valtiovarainministeriö, PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO. Lausunnossa pyydetään mainitsemaan asianumero VN/1363/2025.

VAHVA-ministeriöitä pyydetään viemään lausuntonsa VAHVAAan asialle VN/1363/2025.

Kaikki annetut lausunnot ovat julkisia. Lausuntopalvelussa annetut lausunnot ovat nähtävillä lausuntopalvelu.fi:ssä. Lausuntopalvelussa annetut lausunnot ja ministeriön kirjaamoon toimitetut muiden kuin yksityishenkilöiden lausunnot julkaistaan lisäksi hankkeen julkisilla hankesivuilla ([valtioneuvosto.fi/hankkeet](http://valtioneuvosto.fi/hankkeet), tunnus VM007:00/2025. Yksityishenkilön antama lausunto julkaistaan hankesivuilla ainoastaan, jos kyseinen henkilö tätä pyytää.

## **Aikataulu**

Lausunnot pyydetään antamaan viimeistään 22.5.2025 klo 16.15 mennessä.

## **Valmistelijat**

Lainsäädäntöneuvos Elina Isoksela [elina.isoksela\(at\)gov.fi](mailto:elina.isoksela(at)gov.fi), p. 0295 530 116

**Liitteet:**

[HE palvelulain muuttamisesta 2025 04 17.docx](#)

[RP om ändring om servicelagen 2025 04 17.docx](#)

**Jakelu:**

Alavuden kaupunki  
Asikkalan kunta  
Business Finland  
Digi- ja väestötietovirasto  
Eduskunnan oikeusasiamies  
Elinkeinoelämän Keskusliitto  
Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry  
Espoon kaupunki  
Etelä-Karjalan hyvinvointialue  
Etelä-Pohjanmaan ELY-keskus  
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue  
Etelä-Savon ELY-keskus  
Etelä-Suomen AVI  
Forssan kaupunki  
Helsingin kaupunki  
Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimisto  
HYVIL OY  
Hämeen ELY-keskus  
Hämeen ja Pirkanmaan yhdyskuntaseuraamustoimisto, Tampereen toimipaikka  
Hämeenlinnan kaupunki  
Iisalmen kaupunki  
Ikaalisten kaupunki  
Imatran kaupunki  
Invalidiliitto ry  
Itä-Suomen AVI  
Itä-Suomen yhdyskuntaseuraamustoimisto, Mikkelin toimipaikka  
JHL  
Joensuun kaupunki  
Juko  
Jyväskylän kaupunki  
Jämsän kaupunki  
Järvenpään kaupunki  
Kaakkois-Suomen ELY-keskus  
Kainuun ELY-keskus  
Kainuun hyvinvointialue  
Kajaanin kaupunki  
Kansaneläkelaitos  
Kemijärven kaupunki  
Keski-Suomen ELY-keskus  
Keski-Suomen hyvinvointialue  
Kilpailu- ja kuluttajavirasto  
Kiteen kaupunki

Kittilän kunta  
Kokkolan kaupunki  
Kotkan kaupunki  
Kouvola kaupunki  
Kristiinankaupungin kaupunki  
Kuhmon kaupunki  
Kuopion kaupunki  
Kuurojen liitto ry  
Kuusamon kaupunki  
Lahden kaupunki  
Laitilan kaupunki  
Lapin AVI  
Lapin ELY-keskus  
Lappeenrannan kaupunki  
Liikenne- ja viestintäministeriö  
Lohjan kaupunki  
Lounais-Suomen AVI  
Lounais-Suomen yhdyskuntaseuraamustoimisto, Turun toimipaikka  
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI  
Maa- ja metsätalousministeriö  
Maahanmuuttovirasto  
Maanmittauslaitos  
Mikkelin kaupunki  
Moniheli ry  
Mänttä-Vilppulan kaupunki  
Nivalan kaupunki  
Nuorisoala ry  
Nurmeksen kaupunki  
Näkövammaisten liitto ry  
Närpiön kaupunki  
Oikeuskansleri  
Oikeusministeriö  
Oikeuspalveluvirasto  
Opetus- ja kulttuuriministeriö  
Oulun kaupunki  
Paraisten kaupunki  
Pellon kunta  
Pieksämäen kaupunki  
Pietarsaaren kaupunki  
Pirkanmaan ELY-keskus  
Pohjanmaan ELY-keskus  
Pohjanmaan hyvinvointialue  
Pohjois-Karjalan ELY-keskus  
Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus  
Pohjois-Savon ELY-keskus  
Pohjois-Suomen AVI  
Pohjois-Suomen yhdyskuntaseuraamustoimisto, Rovaniemen toimipaikka  
Poliisihallitus  
Porin kaupunki  
Porvoon kaupunki  
Pro

Puolustusministeriö  
Rauman kaupunki  
Rikosseuraamuslaitos  
Rovaniememen kaupunki  
Saamelaiskäräjät  
Saarijärven kaupunki  
Satakunnan ELY-keskus  
Satakunnan hyvinvointialue  
Savonlinnan kaupunki  
Seinäjoen kaupunki  
Senaatti-kiinteistöt-liikelaitos  
Sisäministeriö  
Sosiaali- ja terveysministeriö  
Suomen Kuntaliitto ry  
Suomen Yrittäjät ry  
Taiteen edistämiskeskus (TAIKE)  
Tampereen kaupunki  
Traficom  
Turun kaupunki  
Työ- ja elinkeinoministeriö  
Ulkoministeriö  
Ulosottolaitos  
Uudenmaan ELY-keskus  
Uudenmaan yhdyskuntaseuraamustoimisto  
Vaasan kaupunki  
Valtori  
Valvira  
Vammaisfoorumi ry  
Vanhusasiavaltuutettu  
Vanhustyön Liitto Valli ry  
Varkauden kaupunki  
Varsinais-Suomen ELY-keskus  
Verohallinto  
Väli-Suomen yhdyskuntaseuraamustoimisto, Vaasan toimipaikka  
Väylävirasto  
Yhdenvertaisuusvaltuutettu  
Ympäristöministeriö  
Ähtärin kaupunki

## Lausunnonantajan lausunto

1 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annettuun lakiin (palvelulaki) ehdotettuun 1 ja 2 a §:ään ja niiden säännöskohtaisiin perusteluihin (lain tarkoitus ja soveltamisala, yhteinen asiakaspalvelupiste)

2 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 2 b §:ään ja sen säännöskohtaisiin perusteluihin (viranomaisen velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä)

3 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 2 c §:ään ja sen säännöskohtaisiin perusteluihin (poikkeaminen viranomaisen velvollisuudesta tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä)

4 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 2 d §:ään ja 2 f §:ään ja niiden säännöskohtaisiin perusteluihin (asiakaspalvelutehtävien antaminen yksityiselle palveluntuottajalle, asiakirjan vastaanottaminen ja tiedoksi antaminen sekä löytötavara yksityisen palveluntuottajan hoitaessa asiakaspalvelutehtäviä)

5 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotetusta 2 e §:stä (valtion yhteisen asiakaspalvelun malli) ja sen säännöskohtaisista perusteluista

6 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 3 § ja 3 a §:ään ja niiden säännöskohtaisiin perusteluihin (valtakunnallinen suunnitelma, valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä)

7 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 3 b ja 3 c §:ään ja niiden säännöskohtaisiin perusteluihin (Lupa- ja valvontaviraston tehtävät, Lupa- ja valvontaviraston, Valtorin ja Senaatin yhteistyö)

8 Kommentit sekä muutos- ja korjausehdotukset palvelulakiin ehdotettuun 5 a ja 5 d §:ään ja sen säännöskohtaisiin perusteluihin (valtion viranomaisten asiointipaikat ja aukioloajat, aukioloaikoja koskeva tiedottaminen)

9 Muut kommentit

Voit jättää liitteitä lausunnon yhteyteen. Sallittuja tiedostoformaatteja ovat: pdf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, csv, txt, rtf, zip, jpg, jpeg, png, gif and tif. Liitetiedostojen koko tulee olla pienempi kuin 50 Mb.

Holkeri Katju

Isoksela Elina  
Valtiovarainministeriö