

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 ja 4 §: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 tarkoitettuna osallistumisvelvollisen viranomaisen on tarjottava yhteisissä asiakaspalvelupisteissä hallintolain (434/2003) 8 §:ssä tarkoitettua neuvontaa henkilökohtaisena asiakaspalveluna. 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.

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on lisäksi tarjottava yhteistä asiakaspalvelua. Yhteisellä asiakaspalvelulla tarkoitetaan julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (223/2007), jäljempänä *yhteispalvelulaki*, 6 §:n 1 momentin 1—8 kohdan mukaisten asiakaspalvelutehtävien hoitamista 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 olevat voivat käsitellä henkilötietoja ja salassa pidettäviä tietoja vain asiakkaan suostumuksella.

2 e §

Yhteisten asiakaspalvelutehtävien antaminen yksityiselle palveluntuottajalle

Yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1—8 kohdassa tarkoitettua tehtävää voidaan toteuttaa yhteispalveluna tai hankkimalla asiakaspalvelu yksityiseltä palveluntuottajalta. Edellä 2 b §:ssä tarkoitettu osallistumisvelvollinen ja muu yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen osallistuva viranomaisen voi tehdä yhteispalvelusopimuksen edellä 2 c §:n 2 momentissa tarkoitettua yhteisen asiakaspalvelun tuottamiseksi tai tilata Lupa- ja valvontaviraston tuottamaa yhteistä asiakaspalvelua. Lupa- ja valvontavirasto voi tuottaa yhteistä asiakaspalvelua 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 yhteisen asiakaspalvelun 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- ja 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 viestintätekniikkakeskus Valtorin 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 Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus 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 Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin ja Senaatti-kiinteistöt-liikelaitoksen kanssa.

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus 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.

4 §

Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittumisen yhteistyöryhmä

Edellä 3 §:ssä tarkoitetun suunnittelun ja seurannan yhteensovittamisen tueksi valtiovarainministeriö asettaa valtioneuvoston toimikaudeksi Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittumisen yhteistyöryhmän (*yhteistyöryhmä*), jossa ovat edustettuina ministeriöt, Kansaneläkelaitos ja Suomen Kuntaliitto ry sekä sellaiset valtion viranomaiset ja valtion liikelaitokset, joilla on laaja toimipaikkaverkosto tai jotka hoitavat laajasti

asiakaspalvelutehtäviä. Yhteistyöryhmässä on lisäksi hyvinvointialueiden edustaja. Yhteistyöryhmä kuulee ainakin maakuntien liittoja ja muita valtion palveluiden ja alueiden kehittämiseksi perustettuja toimielimiä, valtion kokonaisturvallisuuden ja varautumisen asiantuntijaelimiä sekä valtion henkilöstöä edustavia pääsopijajärjestöjä.

5 d §

Aukioloaikoja koskeva tiedottaminen

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

Tämä laki tulee voimaan 1 päivänä tammikuuta 2026.

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. Edellä 2 c §:n 1 momentissa tarkoitettu yhteiskäyttöistä etäpalveluratkaisua koskeva sopimus sekä siitä johtuvat oikeudet ja velvollisuudet siirtyvät Lupa- ja valvontavirastolle kuitenkin 1 päivänä maaliskuuta 2026.

Helsingissä 22.12.2025

Tasavallan Presidentti

Alexander Stubb

Kunta- ja alueministeri Anna-Kaisa Ikonen