

Lag

om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner

I enlighet med riksdagens beslut
ändras i lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (728/2021) 3 § 1 mom. och 4 § 1 mom. samt
fogas till 1 §, sådan den lyder delvis ändrad i lag 892/2022, ett nytt 2 mom., varvid nuvarande 2—4 mom. blir 3—5 mom., till lagen nya 2 a—2 g och 3 a—3 c § samt till 5 d §, sådan den lyder i lag 892/2022, ett nytt 2 mom., varvid nuvarande 2 mom. blir 3 mom., som följer:

1 §

Lagens syfte och tillämpningsområde

Dessutom innehåller lagen bestämmelser om statens gemensamma kundserviceverksamhet. Med statens gemensamma kundserviceverksamhet avses kundservice som tillhandahålls som myndighetssamarbete enligt en gemensam statlig modell vid gemensamma statliga kundservicepunkter samt organisering av planeringen, genomförandet, uppföljningen och styrningen av verksamheten.

2 a §

Gemensam kundservicepunkt

Med en gemensam kundservicepunkt avses en lokal som används gemensamt av myndigheterna inom den offentliga förvaltningen och där det på det sätt som avses i denna lag tillhandahålls kundservice i statliga myndigheters ärenden enligt den gemensamma statliga modellen.

2 b §

Myndigheters skyldighet att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna

Statliga myndigheter ska medverka i den gemensamma kundserviceverksamheten på det sätt som föreskrivs i 2 c §, om

- 1) tjänsterna är av betydelse med tanke på tillgodoseendet av de grundläggande fri- och rättigheterna, eller
- 2) tjänsterna eller en del av dem i betydande utsträckning eller fortlöpande är förknippade med besök av kunder eller om det när det gäller myndighetens tjänster är oundgängligt med personlig service vid besök för kunderna eller en del av kunderna.

Myndigheten är skyldig att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna oberoende av vad som någon annanstans föreskrivs eller bestäms om myndighetens nätverk av

verksamhetsställen. Myndighetens skyldighet inträder inom skälig tid från det att den styrgrupp som avses i 3 a § har godkänt beslutet om placeringen av kundservicepunkten.

Närmare bestämmelser om de statliga myndigheter som omfattas av den skyldighet som avses i 1 mom. utfärdas genom förordning av statsrådet. Genom förordning av statsrådet får det även utfärdas närmare bestämmelser om de myndighetstjänster som omfattas av den skyldighet som avses i 1 mom.

2 c §

Kundservice hos en myndighet som är skyldig att medverka samt gemensam kundservice

En i 2 b § avsedd myndighet som är skyldig att medverka ska vid de gemensamma kundservicepunkterna tillhandahålla sådan rådgivning som avses i 8 § i förvaltningslagen (434/2003) som personlig kundservice. Myndigheten kan tillhandahålla rådgivning genom personal som den placerat vid den gemensamma kundservicepunkten eller som distansservice genom en gemensam lösning för distanstjänster från något annat av sina verksamhetsställen, med beaktande av vad som annanstans föreskrivs om servicen. Dessutom kan myndigheten vid den gemensamma kundservicepunkten tillhandahålla annan kundservice.

Vid de gemensamma kundservicepunkterna ska det dessutom tillhandahållas gemensam kundservice. Med gemensam kundservice avses skötsel av kundservicefunktioner enligt 6 § 1 mom. 1—8 punkten i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007), nedan *samservicelagen*, med stöd av ett samserviceavtal mellan myndigheter enligt samservicelagen eller som en tjänst som produceras av Tillstånds- och tillsynsverket. De myndigheter som är skyldiga att medverka ska som gemensam kundservice sköta åtminstone de kundservicefunktioner som avses i 6 § 1 mom. 1—5 och 7 punkten i samservicelagen, med undantag för mottagande av hittegoods för vidarebefordran till polisen enligt 6 § 1 mom. 4 punkten i den lagen.

Kostnaderna för den gemensamma kundservicen fördelas mellan de myndigheter som är skyldiga att medverka på det sätt som bestäms i styrgruppen för statens gemensamma kundserviceverksamhet. För den gemensamma kundservicen fakturerar Tillstånds- och tillsynsverket de myndigheter i vilkas tjänster den gemensamma kundservicen tillhandahålls.

2 d §

Behandling av personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter vid en gemensam kundservicepunkt

De olika myndigheter som är verksamma vid en gemensam kundservicepunkt och deras personal behandlar var och en personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter på det sätt som förutsätts i bestämmelserna om den myndighet som är behörig i ärendet.

Anställda hos de myndigheter och de tjänsteproducenter som sköter gemensamma kundservicefunktioner får behandla personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter endast med kundens samtycke.

2 e §

Överlåtande av gemensamma kundservicefunktioner till privata tjänsteproducenter

De funktioner som avses i 6 § 1 mom. 1—8 punkten i samservicelagen kan tillhandahållas som samservice eller genom att anlita en privat tjänsteproducent för kundservicen. En i 2 b § avsedd myndighet som är skyldig att medverka och en annan myndighet som medverkar vid en gemensam kundservicepunkt kan ingå ett samserviceavtal för produktion av sådan gemensam

kundservice som avses i 2 c § 2 mom. eller beställa sådan gemensam kundservice som Tillstånds- och tillsynsverket producerar. Tillstånds- och tillsynsverket kan producera gemensam kundservice som eget arbete eller som köpta tjänster.

En tjänsteproducent ska vara tillförlitlig och sakkunnig. Tjänsteproducenten ska ha sådan ekonomisk och operativ beredskap som krävs för att sköta funktionen på behörigt sätt. Tjänsteproducenten ska på behörigt sätt sörja för dataskyddet och datasäkerheten. Tjänsteproducenten får anlita en underleverantör. Tjänsteproducentens underleverantör ska för sin del uppfylla de krav som ställs på tjänsteproducenten. Tjänsteproducenten ansvarar för sådana tjänster som den har låtit utföra som underleverans. Underleverantören ska vara godkänd av Tillstånds- och tillsynsverket. Tillstånds- och tillsynsverket utövar tillsyn över tjänsteproducentens och underleverantörens verksamhet.

På personer som är anställda hos tjänsteproducenten eller underleverantören tillämpas bestämmelserna om straffrättsligt tjänsteansvar när de sköter uppgifter som avses i denna paragraf. Bestämmelser om skadeståndsansvar hos tjänsteproducenten och dennes underleverantör finns i skadeståndslagen (412/1974).

2 f §

Modellen för statens gemensamma kundservice

Vid de gemensamma kundservicepunkterna ges kundservice enligt modellen för statens gemensamma kundservice.

Modellen kan inbegripa

1) en verksamhetsmodell för skötsel av gemensamma kundservicefunktioner och en modell för hur dessa gemensamma kundservicefunktioner och annan service som myndigheterna tillhandahåller samordnas vid de gemensamma kundservicepunkterna,

2) modellavtal för ingående av samserviceavtal och upphandlingsavtal som gäller statens gemensamma kundservice,

3) gemensamma lokallösningar och andra tekniska lösningar för de gemensamma kundservicepunkterna,

4) modellösningar för öppettiderna för de gemensamma kundservicepunkterna,

5) lösningar för den visuella profilen för de gemensamma kundservicepunkterna och andra lösningar som främjar kännedomen,

6) andra lösningar som främjar en enhetlig verksamhet vid de gemensamma kundservicepunkterna.

Närmare bestämmelser om modellen får utfärdas genom förordning av statsrådet.

2 g §

Mottagande och delgivning av handlingar samt hittegoods när en privat tjänsteproducent sköter kundservicefunktioner

En handling som inom utsatt tid har lämnats in till en sådan privat tjänsteproducent som avses i 2 e § vid en gemensam kundservicepunkt anses ha kommit in till den behöriga myndigheten inom utsatt tid. En handling som genom förmedling av en privat tjänsteproducent har delgetts användaren av en tjänst vid en gemensam kundservicepunkt anses ha delgetts på det sätt som föreskrivs i förvaltningslagen (434/2003).

Hittegoods som överlämnats till en privat tjänsteproducent vid en gemensam kundservicepunkt anses ha överlämnats till polisen på det sätt som föreskrivs i hittegodslagen (778/1988).

3 §

Riksomfattande plan

Statsrådet ska för sin mandatperiod utarbeta en plan för fullföljande av de mål som anges i 2 §. Planen ska grunda sig på en förvaltningsövergripande helhetsbild av behovet av och tillgången till statliga tjänster samt på hur enheterna och funktionerna är placerade. Planen ska för placeringen av enheter och funktioner omfatta strategiska riktlinjer som gäller statens gemensamma kundservicepunkter och andra för statsförvaltningen gemensamma eller förvaltningsområdesspecifika strategiska riktlinjer samt omfatta strategiska utvecklingsmål för tillgången till tjänster och för en resultatbringande verksamhet. Planen ska innehålla en bedömning av verksamhetsmiljöns utveckling under minst de åtta år som följer på utarbetandet av planen. Uppgift om inrättande av nya enheter eller funktioner av särskild betydelse med avseende på de mål som anges i 2 § ska ingå i planen liksom även uppgift om indragning av sådana samt uppgift om de viktigaste projekt som inverkar på tillgången till tjänster. Planen kan innehålla riksomfattande eller regionala prioriteringar.

3 a §

Styrgruppen för statens gemensamma kundserviceverksamhet

Statens gemensamma kundserviceverksamhet ska ha en styrgrupp som tillsätts av statsrådet för fyra år. En företrädare för Tillstånds- och tillsynsverket är ordförande för styrgruppen. De i 2 b § avsedda statliga myndigheter som är skyldiga att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna ska vara företrädare i styrgruppen.

Styrgruppen

1) beslutar om modellen för den gemensamma kundservicen och om placeringen av de gemensamma kundservicepunkterna samt om väsentliga ändringar i dem,

2) beslutar om kostnadsfördelningsmodellerna för den gemensamma kundservicen och om väsentliga ändringar i dem,

3) godkänner riktlinjerna för produktionen, kvalitetsbestämningen och övervakningen av skötseln av gemensamma kundservicefunktioner enligt 6 § 1 mom. 1—8 punkten i samservicelagen,

4) kan bemyndiga Tillstånds- och tillsynsverket att för de myndigheters räkning som avses i 2 b § anlita någon för skötseln av gemensamma kundservicefunktioner enligt 6 § 1 mom. 1—8 punkten i samservicelagen,

5) kan bevilja en myndighet som är skyldig att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna undantag från skyldigheten att medverka vid en enskild kundservicepunkt, om den myndighet som ansöker om undantag har ett kundtjänstställe som ligger tillräckligt nära den gemensamma kundservicepunkten och är tillgängligt och det inte är övergripande ekonomiskt ändamålsenligt att tillhandahålla service vid den gemensamma kundservicepunkten eller om den gemensamma kundservicepunkten inte besöks för att uträtta sådana ärenden som ankommer på myndigheten eller om uträttandet av sådana ärenden vid kundservicepunkten har upphört eller förekommer bara i mycket liten utsträckning,

6) kan göra en framställning till den samarbetsgrupp som avses i 4 § om mål som gäller de gemensamma kundservicepunkterna och om ändring av målen i den riksomfattande planen,

7) följer upp hur den gemensamma kundservicen implementeras, och

8) godkänner de centrala planerna för och rapporterna om statens gemensamma kundservice.

Styrgruppen ska fatta sina beslut i enlighet med riktlinjerna i den plan som avses i 3 § och enhälligt. Om enighet inte kan nås, ska ärendet behandlas i den samarbetsgrupp som avses i 4 §. Om enighet inte uppnås i ärendet, avgör finansministeriet ärendet.

De ärenden som ska behandlas i styrgruppen bereds i beredningsgrupper som tillsätts av Tillstånds- och tillsynsverket.

Närmare bestämmelser om styrgruppens sammansättning och uppgifter samt om behandlingen av ärenden i styrgruppen får utfärdas genom förordning av statsrådet.

3 b §

Tillstånds- och tillsynsverkets uppgifter

Tillstånds- och tillsynsverket

1) planerar och utvecklar modellen för statens gemensamma kundservice och placeringen av de gemensamma kundservicepunkterna i samarbete med de myndigheter som har verksamhet vid de gemensamma kundservicepunkterna samt affärsverket Senatfastigheter och Statens center för informations- och kommunikationsteknik Valtori,

2) koordinerar samarbetet mellan de myndigheter som är skyldiga att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna och andra myndigheter som har verksamhet vid de gemensamma kundservicepunkterna,

3) stöder och styr de gemensamma kundservicepunkterna i deras verksamhet enligt den gemensamma modellen,

4) upprätthåller en lägesbild och producerar uppföljningsinformation om servicebehoven, om tillgången till statens gemensamma kundservice och om de gemensamma kundservicepunkterna,

5) förvaltar och utvecklar en sådan gemensam lösning för distanstjänster som avses i 2 c § 1 mom. och andra gemensamma informationssystem samt sköter övriga gemensamma uppgifter som hänför sig till statens gemensamma kundservice,

6) främjar ordnandet av statens kundservice som ett samarbete mellan statliga myndigheter och den övriga offentliga förvaltningen,

7) utarbetar en plan för tryggnad av kundservice på nationalspråken och producerar som del av lägesbilden och uppföljningsinformationen information om hur de språkliga rättigheterna tillgodoses vid statens gemensamma kundservicepunkter.

Tillstånds- och tillsynsverket kan för de myndigheter som har verksamhet vid de gemensamma kundservicepunkterna producera gemensam kundservice samt tjänster och varor som inte hör till de tjänster eller varor som Statens center för informations- och kommunikationsteknik Valtori och affärsverket Senatfastigheter producerar.

Tillstånds- och tillsynsverket ska regelbundet höra myndigheter inom den offentliga förvaltningen som inte hör till styrgruppen för statens gemensamma kundserviceverksamhet och som har verksamhet vid de gemensamma kundservicepunkterna samt andra centrala referensgrupper inom statens gemensamma kundserviceverksamhet och samservicen inom den offentliga förvaltningen.

Bestämmelser om Tillstånds- och tillsynsverkets uppgift som personuppgiftsansvarig för samserviceregistret finns i 8 a § i samservicelagen.

Genom förordning av statsrådet får utfärdas närmare bestämmelser om Tillstånds- och tillsynsverkets uppgifter inom statens gemensamma kundserviceverksamhet och om de aktörer som verket ska höra samt om hur samråd ska hållas.

3 c §

Samarbete mellan Tillstånds- och tillsynsverket, Statens center för informations- och kommunikationsteknik Valtori och affärsverket Senatfastigheter

Tillstånds- och tillsynsverket sköter de uppgifter som avses i denna lag i samarbete med Statens center för informations- och kommunikationsteknik Valtori och affärsverket Senatfastigheter.

Statens center för informations- och kommunikationsteknik Valtori och affärsverket Senatfastigheter producerar informations- och lokaltjänster för statens gemensamma kundservice och deltar i utvecklandet, implementeringen och uppföljningen av modellen för statens gemensamma kundservice och nätverket av statens gemensamma kundservicepunkter.

4 §

Samarbetsgruppen för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner

Till stöd för samordningen av planering och uppföljning enligt 3 § tillsätter finansministeriet för statsrådets mandatperiod en samarbetsgrupp för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (*samarbetsgruppen*), där ministerierna, Folkpensionsanstalten och Finlands Kommunförbund rf är företrädare samt utöver dessa de statliga myndigheter och statliga affärsverk som har ett brett nätverk av verksamhetsställen eller som i stor utsträckning sköter kundtjänstuppgifter. I samarbetsgruppen ingår också en företrädare för välfärdsområdena. Samarbetsgruppen ska åtminstone höra landskapsförbunden och andra organ som inrättats för att utveckla de statliga tjänsterna och regionerna, statliga expertorgan för övergripande säkerhet och beredskap samt de huvudavtalsorganisationer som företräder de statsanställda.

5 d §

Information om öppettiderna

Myndigheterna har en skyldighet som motsvarar skyldigheten enligt 1 mom. att effektivt informera om sina tjänster för kunder vid statens gemensamma kundservicepunkter.

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2026.

Skyldigheten enligt 2 b § i denna lag för de myndigheter som det föreskrivs särskilt om genom förordning av statsrådet att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna börjar gälla den 1 februari 2027.

Lagens 3 a § tillämpas från och med den 1 februari 2027. Ärenden som ska avgöras av styrgruppen innan tillämpningen av 3 a § börjar behandlas i styrgruppen för projektet Reformen av statens service- och lokalnät på 2020-talet, som tillsatts av finansministeriet.

Finansministeriet kan före ikraftträdandet av denna lag vid finansministeriet inrätta sådana tjänster som är nödvändiga för skötseln av uppgifterna enligt denna lag och som överförs till Tillstånds- och tillsynsverket vid ikraftträdandet av denna lag samt utnämna tjänstemännen när tjänsterna första gången tillsätts.

De avtal och förbindelser som finansministeriet ingått om sådan gemensam kundserviceverksamhet som avses i denna lag och om utvecklande av den liksom även de rättigheter och skyldigheter som följer av avtalen och förbindelserna överförs till Tillstånds- och tillsynsverket när denna lag träder i kraft. Ett avtal om en gemensam lösning för distanstjänster enligt 2 c § 1 mom. och de rättigheter och skyldigheter som följer av avtalet överförs dock till Tillstånds- och tillsynsverket den 1 mars 2026.

Helsingfors den 22 december 2025

Republikens President

Alexander Stubb

Kommun- och regionminister Anna-Kaisa Ikonen