

**Lausuntopyyntö: 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**

Khall 06.05.2025 § 144  
248/00.02.01/2025

Valmistelija Hallintojohtaja Kyllönen Pinja, puh. 044 7255223

## **Johdanto**

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

Esitys on valmisteltu virkatyönä 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, seuranta 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 viranomaisasiointissa kattavan valtakunnallisen käyntiasiointiverkon avulla. Esiityksen tavoitteena on luoda tarpeellinen ja riittävä säädöspohja viranomaisyhteistyössä järjestetylle 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.

Esittelijä     Kaupunginjohtaja Juntunen Juhana

Päätösehdotus

Kuhmon kaupunginhallitus päättää antaa seuraavan lausunnon em. pyyntöön:

Kuhmon kaupunginhallitus kiittää mahdollisuudesta lausua valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan säädöspohjaa koskevasta esityksestä.

Kuhmon kaupunki pitää lähtökohtaisesti tärkeänä, että valtion viranomaispalveluiden järjestämisessä huomioidaan yhdenvertaisuus ja saavutettavuus koko valtakunnan tasolla. Erityisesti Itä-Suomen harvaan asutuilla ja pitkien etäisyyksien alueilla on ratkaisevan tärkeää varmistaa, että asiointipalvelut ovat jatkossakin saatavilla kohtuullisella etäisyydellä ja tavalla, joka ottaa huomioon alueen väestörakenteen ja liikkumisen rajoitteet.

Kuhmo sijaitsee noin 105 kilometrin päässä maakuntakeskus Kajaanista, ja kaupungin sisäiset etäisyydet ovat pitkiä. Julkisen liikenteen vaihtoehdot ovat rajalliset, ja erityisesti ikääntyvä väestö kohtaa haasteita palveluihin pääsyssä. Kuhmossa asuu huomattava määrä iäkkäitä ihmisiä, joista moni ei kykene hyödyntämään digitaalisia palveluja. Tästä syystä käyntiasiointipisteiden olemassaolo ja saavutettavuus ovat tärkeitä alueen asukkaille.

Kuhmon kaupunginhallitus painottaa, että valtion palveluverkkoa ja asiakaspalvelun yhteistoimintaa uudistettaessa tulee kiinnittää erityistä huomiota harvaan asuttujen alueiden tarpeisiin. Säästöjen tavoittelu ei saa johtaa siihen, että heikennetään kansalaisten oikeutta julkisiin palveluihin tai lisätään alueellista eriarvoisuutta.

Kaupunginhallitus katsoo, että Kuhmo tulee huomioida jatkossakin valtion asiakaspalveluverkon kattavassa palveluverkossa paikkakuntana, jossa fyysinen käyntiasiointi on säilytettävä. Mikäli valtion palveluita keskitetään, tulee Kuhmossa tarjottavat palvelut järjestää viranomaisyhteistyön ja kuntien osallistumisen keinoin niin, että palvelut ovat aidosti saavutettavia ja ihmisläheisiä.

Kuhmon kaupunginhallitus kannattaa viranomaisyhteistyön tiivistämistä ja yhteisiä palvelupisteitä, mikäli ne parantavat palvelun saatavuutta paikallisesti ja ottavat huomioon alueiden erityispiirteet. On tärkeää, että lainsäädännöllinen säädöspohja mahdollistaa riittävän joustavuuden ja alueellisen harkinnan palveluverkon toteuttamisessa.

**Päätös** Kaupunginhallitus yksimielisesti hyväksyi kaupunginjohtajan päätösehdotuksen.