

Valtiovarainministeriö

Viite Lausuntopyyntö 17.4.2025 VN/ 1363/2025

Asia **VALTION YHTEINEN ASIAKASPALVELUTOIMINTA**

Valtiovarainministeriö on pyytänyt 17.4.2025 lausuntoa (VN/1363/2025) hallituksen esityksestä laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta (valtion yhteinen asiakaspalvelutoiminta).

Ehdotetut säädökset liittyvät valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamiseen, jolla tavoitellaan siirtymistä valtion viranomaisten yhteisiin työympäristöihin ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostumista vuoteen 2030 mennessä. Uudistuksen taustalla on pitkään jatkunut käyntiasioinnin määrän vähentyminen digitaalisten palvelujen kehittyessä. Strategisella linjauksella digitaalisten palvelujen ensisijaisuudesta, jota käynti- ja puhelinasiointi täydentävät ohjataan hallinnon asiakkaita johdonmukaisesti palvelukanavan valinnassa. Siirtyminen valtion toimitilastrategian mukaisesti yhteiskäyttöisiin tiloihin ja tiivistyvä asiakaspalveluyhteistyö ovat keskeiset konsernitason keinot toimeenpanna valtion tuottavuusohjelman toimeenpanon edellyttämät säästövelvoitteet.

Ammattiliitto Pro on tutustunut hallituksen esitysluonnokseen ja toteaa siitä lausuntonaan seuraavaa:

Lausuntotekstin jäsentely vastaa lausuntopalvelun ryhmittelyä.

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*)

Pykälään 1 ei Prolla ole kommentoitavaa.

Pykälässä 2 a määritellään yhteinen asiakaspalvelupiste.

Pykälän säädöskohtaisissa perusteluissa todetaan, että yhteispalvelulain 6 §:n 2 momentin 1-8 kohdassa tarkoitettuja valtion viranomaisten asiakaspalvelutehtäviä voisi hoitaa myös yksityinen palveluntuottaja.

Pro ei kannata mahdollisuutta hankkia yhteispalvelulain mukaista asiakaspalvelua yksityisiltä palveluntuottajilta. Perustelemme kantamme yksityiskohtaisemmin lausuntopyynnön kohdassa 4.

Lain varsinaisessa 2 a pykälässä olevaan asiakaspalvelupisteen määritelmään Prolla ei ole huomioita.

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

Yhteistä asiakaspalvelua on yritetty edistää lukuisissa hankkeissa eri vuosikymmenillä. Edes yhteispalvelulain säätäminen ei ole tuottanut toivottuja tuloksia. Yhteispalvelurekisterissä (ns. ASTI-rekisteri) oli vuoden 2024 lopulla

yhteensä 375 yhteispalvelusopimusta. Vain viidessäkymmenessä asiointipisteessä toimeksiantajia oli enemmän kuin kaksi. Näissä asiakaspalvelupisteissä toimeksiantajina oli 3–7 viranomaista. Seitsemän toimeksiantajaviranomaisen asiakaspalvelupisteitä olivat palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen asiakaspalvelukonseptin pilotteina toimineet Lahti ja Lappeenranta.

Pakko on harvoin hyvä motivaattori. *Ilmeisen selvää kuitenkin on, että ilman velvoittavaa lainsäädäntöä ja vahvaa ohjausta valtion viranomaisia ei saada kantamaan yhteistä vastuuta käyntiasioinnin turvaamisesta.* Asiakkaiden asiointitottumukset muuttuvat, viranomaispalvelut ja palvelukanavat kehittyvät. Kehittämisen painopiste on digitaalisissa palveluissa myös valtionhallinnon säästöohjelmien vuoksi. Asiakkaita ohjataan johdonmukaisesti käyttämään digitaalisia palveluja. *Pro pitää välttämättömänä, että lainsäädäntöön sisältyy pykälän 2 c mukainen mahdollisuus poiketa velvollisuudesta tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.*

Pykälän 2 b perusteluteksteissä korostuu käyntiasioinnin määrän seuranta. *Käyntien määrän lisäksi on tarpeen seurata myös missä tehtäväryhmissä käyntiasiointi valitaan useammin palvelumuodoksi.* Näin voidaan tunnistaa palvelut, joissa asiointi on hankalaa joko prosessin monimutkaisuuden tai kirjallisten ohjeiden ja säädösten epäselvyyden vuoksi. Seurantatietoja voidaan hyödyntää laajemminkin valtion palvelujen kehittämisessä (ml. digitaaliset palvelut).

Perusteluteksteissä tarkastellaan laajemmin yhteisen asiakaspalvelupisteen suhdetta viranomaisen toimipaikkaan ja viranomaisen henkilöstön virkapaikkaan. *Yhteiskäyttöisiin toimitiloihin ja yhteiseen asiakaspalveluun siirryttäessä on sisällöllisesti toisistaan poikkeavien käsitteiden avaamiseen viranomaisten henkilöstölle kiinnitettävä erityistä huomiota. Käsitteiden erojen ymmärtäminen on tärkeää henkilöstön oikeuksien ja velvollisuuksien kannalta.*

Viranomaisen velvollisuus tarjota asiakaspalvelua alkaa kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun ohjausryhmä (säädetään tarkemmin pykälässä 3 a) on hyväksynyt päätöksen asiakaspalvelupisteen sijoittamisesta. *Pron mielestä perusteluteksteissä on tarpeen avata täsmällisemmin mitä tässä asiayhteydessä pidetään kohtuullisena aikana.*

Yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tarjottaisiin sekä valtion viranomaisten asiakaspalvelua kunkin omaan toimivaltaan kuuluvissa asioissa että yhteispalvelulain mukaista asiakaspalvelua. Yhteispalvelua voitaisiin tuottaa muidenkin hallinnon tasojen viranomaisten (esim. hyvinvointialue, kunta) puolesta.

Viranomaisen omaa asiakaspalvelua voidaan hoitaa joko sijoittamalla yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen omaa henkilöstöä tai etäpalveluna yhteiskäyttöisen etä- ja -tulkkaukspalveluratkaisun välityksellä.

Yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettua asiakaspalvelua voitaisiin tuottaa joko viranomaisten välisiin yhteispalvelusopimuksiin perustuvalla nykymallilla tai ostopalveluna. *Pro ei kannata ostopalvelun mahdollistamista. Perustelemme kantamme täsmällisemmin lausuntopyynnön kohdassa 4.*

Asiakaspalvelun käsitelmääritys voi olla selvää viranomaisille ja erityisesti palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla hankkeessa mukana olleille. *Hallituksen esityksen perusteella on suhteellisen vaikea hahmottaa, millainen valtion asiakaspalvelutoiminta uudessa konseptissa käytännöntasolla on.* Konseptin rakentamisessa on hankkeessa tehty mittava työ, jossa pilottipaikkakuntien viranomaisten asiakkaiden ja henkilöstön kokemuksille on

annettu kiitettävästi painoarvoa. *Uuden toimitila- ja palvelukonseptin yleistajuisuuden lisäämiseksi voisi hankkeessa tehtyä työtä kuvata hallituksen esityksessä hieman laajemmin.* Kyse on mittavasta toiminnan muutoksesta, johon valtion viranomaisten täytyy sitoutua ja jota tulee johtaa.

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

Lain 2 b pykälän mukaan valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin tarkemmin valtion viranomaisista, joita velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä koskee. Lain 2 c pykälä mahdollistaisi velvollisuudesta poikkeamisen lähinnä asiointipisteiden sijaintiin, esteettömyyteen ja taloudellisiin kustannuksiin liittyvillä perusteilla. Poikkeaminen olisi mahdollista myös palvelujen kysynnän lakatessa.

Pro kannattaa pykälässä ja sen säännöskohtaisissa perusteluissa tarkemmin kuvattua poikkeamismahdollisuutta. Ohjausryhmälle on syytä jättää harkintavaltaa osallistumisvelvollisuudesta vapauttamisen perusteiden täyttymisessä. Tosiasia on, että valtion viranomaisten käyntiasiointimäärät vähenevät. Lakiin on jätettävä perustelusta syystä mahdollisuus joustaa asiakkaiden palvelutarpeiden ja -kysynnän muutoksia vastaavalla tavalla.

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*)

Suomi on väestö- ja elinkeinorakenteeltaan alueellisesti eriytynyt maa. Asiakkaiden yksilölliset palvelutarpeet, asiointitottumukset sekä tiedot ja taidot toimia viranomaispalveluissa vaihtelevat. Harva asutus lisää haastetta palvelujen yhdenvertaiselle saatavuudelle ja saavutettavuudelle. Yhteispalveluun liittyviä hankkeita on ollut vuosien saatossa lukuisia. Kaiken aikaa on ollut havaittavissa valtion viranomaisissa haluttomuutta ottaa vastuuta asiakasvolyymiltaan hiipuvasta palvelumuodosta. Voimassa olevan yhteispalvelulain mahdollisuuksia on jätetty hyödyntämättä ja käynnissä olevassa palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa on ollut vaikeuksia löytää vastuutahoa sekä valtakunnallisesti että paikallisesti.

Pro korostaa, että ostopalvelu ei ole kestävä ratkaisu ongelmiin, joita erityisesti käyntiasiointiverkon turvaamisessa riittävän kattavana on. Valtion viranomaiset eivät voi väistää viimekätistään vastuutaan käyntiasioinnin järjestämisessä eduskunnan edellyttämällä tavalla yhtenä palvelukanavana. *Hallituksen esityksen ajatus siitä, että yhteispalvelulain mukaisen asiakaspalvelun ympärille syntyisi yksityisiä toimijoita kiinnostavat markkinat on lähinnä toiveajattelua tai vähintäänkin epävarmaa.* Kilpailuttamisen kerrotaan olevan tarpeen lähinnä kaikkein pienimmissä yhteisissä asiakaspalvelupisteissä arvioilta kahdellakymmenellä paikkakunnalla. Henkilöstöä tarvittaisiin valtakunnallisesti 20–30 henkilötyövuoden verran. Kasvun ja uudenlaisen liiketoiminnan mahdollisuuksiin on mahdoton uskoa.

Pykälässä asetettaisiin palveluntuottajalle edellytyksiä. Palveluntuottajan olisi oltava luotettava ja asiantunteva. Taloudellisten ja toiminnallisten valmiuksien sekä tietosuojan olisi oltava kunnossa. Palveluntuottaja voisi käyttää alihankkijaa, jonka tulisi täyttää samat vaatimukset. Vastuu alihankintana teetetystä palvelusta olisi palveluntuottajalla. Lupa- ja valvontavirasto hyväksyisi alihankkijan. Lisäksi

tarvittaisiin ohjausryhmän hyväksyntä tuottamistapana. *Ulkoistaminen johtaisi hyväksymismenettelyyn ja eräänlaisen sertifiointijärjestelmän syntymiseen, jotka nekin todennäköisesti vähentäisivät yksityisten palveluntuottajien kiinnostusta tarjota volyymiltaan vähäiseksi jääviä asiakaspalveluja viranomaisille.* Sinällään taustojen selvittäminen kuvatulla tavalla olisi aivan välttämätöntä, koska yhteispalvelulain mukaiset tehtävät ovat julkisia hallintotehtäviä.

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan palveluksessa olevaan henkilön rikosoikeudellisen virkavastuun säätämällä ei muuteta tosiasiaa, että yhteispalvelulain mukaisissa tehtävissä tarvitaan asiakaspalveluosaamisen rinnalla monipuolista ja laajaa ymmärrystä julkishallinnon organisaatioista sekä niiden tehtävistä ja välisestä työnjaosta. Kyse ei ole luonteeltaan teknisluonteisesta palvelujen käyttöön opastamisesta. Henkilöstön on sisäistettävä viranomaistoiminnan vastuut ja velvollisuudet. Asiakaspalvelun osaamistason varmistaminen on myös työsuojelukysymys, jolla on yhteys niin yhteisessä asiakaspalvelussa kuin itse virastoissa työskentelevien työn kuormitukseen ja työhyvinvointiin. Ulkoistamisella haurastuisi toiminnallinen kytkentä viranomaisten muihin tehtäviin ja toimintaan. Asiakaspalvelun ulkoistamisella heikennettäisiin mahdollisuuksia varmistaa asiakas – ja työturvallisuus sekä työturvallisuuslain edellyttämä ennakkoinnin periaatteen toteutuminen.

Pron näkemys on, että valtion viranomaisten palveluja on kehitettävä jatkossakin kokonaisuutena, jossa osatoimintojen kehittäminen tukee hallinnon kaikkien asiakkaiden oikeutta hyvään hallintoon. Pron mielestä asiakaspalveluhenkilöstön riittävä osaaminen ja työhyvinvointi sekä asiakaspalvelujen laatu varmistetaan parhaiten tuottamalla yhteispalvelulain mukaiset asiakaspalvelut jatkossakin viranomaisyhteistyönä.

Osassa voimassa olevia virastolakeja on mahdollisuus ulkoistaa asianhallintaan liittyviä avustavia tehtäviä. *Hallituksen esityksellä laajennettaisiin merkittäväällä tavalla valtion viranomaisten mahdollisuutta ulkoistaa julkisia hallintotehtäviään.*

Edellä kuvatuin perustein Pro ei kannata ostopalvelun mahdollistamista.

Pro esittää, että ostopalvelujen sijasta Lupa- ja valvontavirastolle säädetään laissa velvoite palkata yhteispalvelulain mukaisten palvelujen tuottamiseen tarvittava henkilöstö palvelukseensa, mikäli asiasta ei saada muutoin sovittua viranomaisten kesken. Kustannukset jaettaisiin ohjausryhmässä vahvistetun jakomallin mukaisesti.

Pykälän 2 f sisältö on kirjoitettu ostopalvelun mahdollistamista koskevaa ehdotusta silmällä pitäen. *Pykälä on ilmeisen tarpeeton, jos ostopalvelua ei mahdollisteta.*

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

Pykälän 2 e kuvaus valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin sisällöstä ei ole tyhjentävä, vaan esimerkinomainen. Näin on haluttu jättää tilaa mallin muunneltavuudelle. Valtion yhteisen asiakaspalvelumallin tilannekuvan ylläpito, seuranta ja kehittäminen säädettäisiin Lupa- ja valvontaviraston tehtäväksi (pykälä 3 b).

Pykälän 2 e perusteluteksteissä on viitattu toimivaltaisen viranomaisen itse antaman asiakaspalvelun ja yhteispalvelulaissa tarkoitettujen luonteeltaan avustavien asiakaspalvelutehtävien yhteen nivomiseen. Yhteiskäyttöiset toimitilat (ml. asiakaspalvelutilat) vaikuttavat myös työturvallisuuteen. Erityistä huomiota siihen on kiinnitettävä asiakaspalvelussa, jossa väkivallan uhkan tunnistetaan olevan merkittävä työturvallisuusriski. Valtion yhteisten työympäristöjen

työturvallisuusvastuut on hajautettu jokaiselle työnantajalle erikseen, mikä heikentää työturvallisuuden kokonaisuuden hallintaa. *Pro ehdottaa, että asiakaspalvelumallia koskevaan (tai muutoin sopivaan kohtaan) lisätään asiakas- ja henkilöstökokemuksen kerääminen ja hyödyntäminen asiakaspalvelun kokonaisvaltaisessa kehittämistyössä.*

Pykälään sisältyy asetuksenantovaltuus. *Pro kannattaa asetuksenantovaltuutta, koska asetuksella voidaan tarvittaessa osaltaan varmistaa, että asiakaspalvelu toteutuu lain tarkoittamalla tavalla.*

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

Prolla ei ole huomautettavaa ehdotukseen lisätä maininta valtion yhteisistä asiakaspalvelupisteistä palvelulain valtakunnallista suunnitelmaan käsittelevän 3 §:ään.

3 a §:ssä säädettäisiin valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmästä. Säädosperusteluissa kerrotaan, että neljäksi vuodeksi asetettavassa ohjausryhmässä olisivat edustettuina valtion viranomaiset, joilla olisi velvollisuus tarjota asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Vetovastuu olisi Lupa- ja valvontavirastolla. *Pro esittää perusteluteksteihin lisättäväksi maininta siitä, että ohjausryhmässä on valtion asiakaspalveluhenkilöstön edustaja, joka nimettäisiin valtion pääsopijajärjestöjen ehdotuksesta.*

Ohjausryhmän tehtäviä voi luonnehtia valtion käyntiasiointiverkon ja yhteisen asiakaspalvelun mallin kannalta merkittäviksi. Ohjausryhmän edellytetään lähtökohtaisesti tekevän päätökset yksimielisesti. Viimesijainen ratkaisuvaihtoehto olisi valtioviranomaisella, jos yksimielisyyttä ei löytyisi yhteistyöryhmässä (4 §) neuvotellen. Pyrkimys yksimielisyyteen päätöksenteossa on ymmärrettävää viranomaisten vaikutusvallan näkökulmasta. Se haastaa ennen muuta asioiden valmistelun, jossa on Lupa- ja valvontaviraston asettamissa valmisteluryhmissä tavoiteltava saumatonta yhteistyötä viranomaisten kesken.

Pykälään sisältyisi asetuksenantovaltuus. Ohjausryhmän kokoonpanosta, tehtävistä ja valmisteluryhmistä sekä asian käsittelystä voidaan antaa tarkempia säännöksiä valtioneuvoston asetuksella. *Pro esittää, että valmisteluryhmiä asetettaessa hyödynnetään asiakaspalveluhenkilöstön asiantuntijuus ja kokemustieto.*

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)

Lain 3 b pykälässä kuvatut Lupa- ja valvontaviraston tehtävät ovat hyvin laajat: viranomaisten edistämistä ja koordinaatiota, asiakaspalvelumallin tukemista, suunnittelua ja kehittämistä, palvelujen kysynnän ja tarjonnan seurantatiedon tuottamista, järjestelmien ylläpitoa ja kehittämistä sekä brändiviestintää. Lisäksi olisi valmistelu ja vetovastuu ohjausryhmän työstä. Tästä kaikesta pitäisi selvitä kolmen henkilötyövuoden lisäresurssilla (470 000 euroa). *Resurssin riittävyys herättää epäilyjä varsinkin tehtävän haltuunottovaiheessa.*

Arviossa eivät ole mukana palveluneuvonnan kustannukset (5 500 euroa/kokopäiväinen palveluneuvoja/viranomainen) ja etä- ja tulkkaukspalvelun ylläpitokustannukset (19 000 euroa/etätila, 20 etätilaa 380 000 euroa). Laskelmat perustuvat 11 viranomaisen mukanaoloon. Edellä mainitut kustannukset jyvitetäisiin ohjausryhmän hyväksymän jakomallin mukaisesti viranomaisten kesken

vastaavalla tavalla kuin nykyisinkin toimitaan yhteispalvelulain mukaisten yhteispalvelusopimusten osalta.

Palveluneuvonnan kilpailuttaminen ostopalveluna kuuluisi Lupa- ja valvontaviraston tehtäviin. *Pro on jo muissa lausuntopyynnön kohdissa tuonut esille, ettemme kannata esityksiä yhteispalvelulain mukaisten asiakaspalvelutehtävien ulkoistamisen mahdollisuudesta.*

Säädöskohtaisista perusteluista käy ilmi, että Lupa- ja valvontavirasto voisi hankintayhteistyössä Senaatin kanssa hankkia kokonaispalvelua, johon kuuluisi asiakaspalvelutehtävien hoidon lisäksi Senaatin hankkimina tilahallinnon palveluihin liittyviä aulapalveluja ja turvallisuuspalveluja. *Pro korostaa, että aula- ja turvallisuuspalveluissa ja yhteispalvelulaissa tarkoitetussa asiakaspalvelussa on aivan erilaiset osaamisvaatimukset ja tehtäviin pätevöittäneet koulutuspolut. Ajatus aulapalvelun ja palveluneuvonnan yhdistämisestä näyttäytyy pitkälti teknis-taloudellisena ratkaisuna valtion säästöohjelmien velvoitteiden toteuttamisessa. Hyvin toteutettuna hallituksen esityksellä voidaan saavuttaa erityisesti toimitilasäästöjä (ml. asiakaspalvelutilat), jotka helpottavat leikkausten paineessa elävien virastojen kykyä sopeutua. Sen sijaan lyhytnäköisesti säästöjä ei pidä julkisissa hallintotehtävissä hakea. Pron näkemys on, että valtion käyntiasiointiverkon vähimmäistaso voidaan turvata ja asiakaspalvelua kehittää mallilla, joka edelleen perustuu viranomaisten yhteispalveluun ja viranomaisten palveluksessa olevien palveluneuvojien osaamiseen.*

Senaatin ja Valtorin nykyisiin tehtäviin ei tulisi muutoksia. *Prolla ei pykälään 3 c ole kommentoitavaa.*

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

Prolla ei ole pykälän 5 a ja 5 d ehdotuksiin kommentoitavaa.

9 Muut kommentit

Lausuntokierroksella olevalla lainsäädännöllä on kauaskantoisia vaikutuksia, koska valtion käyntiasiointiverkko rakentuisi yhteisten asiakaspalvelupisteiden varaan. *Pro pitää tärkeänä, että eduskunnan perustuslakivaliokunta punnitsee perusteellisesti valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan kokonaisuutta. Yhteispalvelulain mukaisilla julkisilla hallintotehtävillä on kiinteä yhteys tehtäviin, joissa käytetään julkista valtaa. Avaamalla näin laajamittaisesti avustavien asiakaspalvelutehtävien tuottamisen mahdollisuus yksityisille toimijoille hämärrettäisiin valtion viranomaisten vastuuta valtion palveluiden kokonaisprosessien sujuvuudesta.*

Laki tulisi voimaan 1.1.2026 samanaikaisesti Lupa- ja valvontavirastosta annettavan lain kanssa. Viranomaisen velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä alkaisi 1.2.2027.

Valtiovarainministeriö voisi ennen lain voimaantuloa perustaa tehtävien hoidon kannalta välttämättömät virat ja nimittää virkamiehet virkoihin niitä ensimmäisen kerran täytettäessä. Virat siirtyisivät lain voimaantullessa Lupa- ja valvontavirastoon. *Voimaatulosäännös on perusteltu ottaen huomioon sekä aluehallintouudistuksen että palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen valmisteluvaiheen. Samoin ehdotus valtiovarainministeriön tekemien sopimusten ja sitoumusten siirtymisestä oikeuksineen ja velvollisuuksineen Lupa- ja valvontavirastolle.*

Hallituksen esityksellä on rajapintaa Digi- ja väestötietoviraston puhelinpalveluna tuottamaan Kansalaisneuvontaan, jonka nykymuodossa lakkauttaminen oli aiemmin keväällä lausuntokierroksella. Ilmeisesti Kansalaisneuvontaan liittyvä hallituksen esitys ei ole vielä edennyt eduskuntakäsittelyyn, mutta puhelinneuvonnan palveluaikoja on jo rajoitettu. Pro mielestä em. hallituksen esityksen ja nyt lausuntokierroksella olevan hallituksen esityksen välillä on asiallinen yhteys. Ehdotusten tarkastelu ja arviointi kokonaisuutena olisi hyödyllistä ennen hallituksen esitysten antamista eduskuntakäsittelyyn.

Minea Pyykönen
Johtaja

Sari Jokikallas
Sopimusälavastaava/asiantuntija