

Asia: VN/1363/2025

## **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**

### **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)**

- Lisäysehdotukset ss. 42-43 sekä 66:

o Omistajuus. 3 b 1: Hallituksen esityksessä tulisi kohdassa selkeästi kertoa, kuka omistaa valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin ja yhteiset asiakaspalvelupisteet sekä näihin liittyvät järjestelmät.

o Valtorin rooli. 3 b §: Valtorin roolia tulisi tarkentaa tässä kohdassa. Tulisi selventää, että toimittaako Valtori nykyisiä palveluita, vai kehittäisikö se uusia palveluja yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin?

▪ Valtori tuottaa laissa määrättyjä palveluita käyttövelvoitetuille asiakkailleen ja tämä esitys ei voi muuttaa Valtorin lakisääteistä roolia. Mikäli Valtorin roolia palveluntuottajana kaikille yhteispalvelukonseptiin kuuluville toimijoille halutaan laajentaa säädetyistä, olisi hyvä, jos tämä heijastuisi myös lakiin valtion

yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä (1226/2013).

o Toimialasidonnainen, vai yhteinen palvelu 3 b §: Mikäli järjestelmien omistajuus on Lupa- ja valvontavirastossa, Valtori voi arvioida palvelukokonaisuuden toimialasidonnaiseksi palveluksi yhteisen palvelun sijaan. Mikäli palvelut katsotaan Valtorin tuottamaksi yhteisiksi palveluiksi, niin Valtorin yhteisten palvelujen tuottaminen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä vaatii Valtorin tiivistä osallistumista suunnitteluun. Tällöin voimme varmistaa nykyisten palvelujen sujuvan yhteen toimivuuden uusien kanssa ja skaalautuvuuden asiakkaidemme tarpeisiin.

3 b 1 mom 5 kohta: Etä- ja tulkkauspalvelun omistajuus tulisi selkeästi ilmetä tekstissä. Lisäksi tulisi olla selvää, että onko kyse toimialasidonnaisesta palvelusta ja onko Valtorilla roolia palvelun tuottamisessa.

- 3 c 1 mom, s. 45

o Tarkennusehdotus: Hallituksen esityksessä voitaisiin esimerkiksi tämän kohdan perusteluissa tarkentaa, että yhteispalvelupisteisiin palveluita tuottavien Lupa- ja valvontaviraston, Senaatin ja Valtorin yhteistyöstä ja tulosohejauksen yhdenmukaisuudesta tulisi sopia määrämuotoisesti. Yhteispalvelulain 8 §:ssä mainitulla sopimuksella tarkoitettaneen lähinnä kansalaispalvelua tuottavien virastojen yhteistyösopimusta.

- 3 c 2 mom, s. 45:

o Tarkennusehdotus: Kohdassa mainitaan, että Valtori osallistuisi käyntiasiointiverkon toimeenpanoon ja seurantaan. Valtori ei tällä hetkellä tuota kansalaispalveluita. Onko tarkoitus, että Valtori laajentaa palvelujaan käyntiasiakkaiden palveluihin?

o Korjausehdotus: Valtoria koskevaa lakia ollaan uudistamassa. Lisäksi Valtorin palveluvalikoima kehittyy jatkuvasti. Tämän vuoksi olisi hyvä, jos hallituksen esityksessä ei nimettäisi yksityiskohtaisesti palveluita, joihin Lupa- ja valvontavirasto voi tukeutua.

- kehitysehdotus lakitekstiin 3 b ja c §:t, s. 66: Voisiko tekstissä tai pykäläkohtaisissa perusteluissa kirjata tarkemmin, mitä yhteistyö tarkoittaa roolien ja vastuiden näkökulmasta?

**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**

-

Heikkilä Mari  
Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori