

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)

Ehdotettu sääntely palvelun saatavuudesta ja yhteisistä asiakaspalvelupisteistä tukee tavoitetta yhdenvertaisesta asiointimahdollisuudesta eri väestöryhmille. Lain tarkoitus ja soveltamisala tulee kuitenkin rinnastaa nykyisiin digitaalisten palveluiden kehittämistavoitteisiin niin, että myös monikanavaisen palvelukokemuksen saumattomuus huomioidaan.

Ehdotamme, että perusteluihin lisätään maininta asiakaskokemuksen eheydestä yli kanavien: asiakkaan palveluhistorian, asiointitietojen ja tarvittavien dokumenttien tulee siirtyä viranomaiselta toiselle hallitusti ja tietoturvallisesti – asiointikanavasta riippumatta. Tämä edellyttää yhteisiä teknologiaratkaisuja, joiden määrittelyyn tarvitaan vahvaa kansallista ohjausta ja arkkitehtuuriperiaatteita.

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

Kannatamme lähtökohtaa, että tietyt viranomaiset veloitetaan osallistumaan yhteiseen asiakaspalveluun. On kuitenkin tärkeää, että velvoite liitetään tiiviisti myös teknologiseen kyvykkyyteen ja saavutettavuuden varmistamiseen.

Ehdotamme, että pykälän perusteluihin lisätään maininta siitä, että viranomaisen palvelun on oltava saatavilla myös etäpalveluna, ja että etäasiointiratkaisuja on kehitettävä keskitetysti niin, että asiakas voi asioida yhdenvertaisesti myös digitaalisesti tuetussa fyysisessä pisteessä.

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

Poikkeamien salliminen tulee säätää selkeästi, mutta samalla tulee varmistaa, että mahdollinen poikkeaminen ei johda palveluiden eriarvoiseen saatavuuteen eri alueilla.

Ehdotamme lisäystä, jossa todetaan, että teknologiset edellytykset, kuten kyky tuottaa palvelua etäyhteyksien tai keskitettyjen järjestelmien kautta, tulee arvioida osana poikkeamismenettelyä.

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)

Pidämme mahdollisena, että yksityisiä palveluntuottajia voidaan käyttää asiakaspalvelussa, mutta tämä edellyttää tarkkoja teknologisia, tietoturvallisia ja laadullisia reunaehtoja.

Ehdotamme, että perusteluissa täsmennetään vaatimuksia asiakastiedon käsittelyn turvallisuudesta, digitaalisten kanavien tuesta ja koulutuksesta yksityisten palveluntuottajien henkilöstölle.

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

Kannatamme yhteistä asiakaspalvelumallia, mutta korostamme, että teknologinen kehittämisvastuu ja hallintamalli tulee kirjata selkeästi.

Ehdotamme, että mallin perusteluissa määritellään teknologinen kokonaisvastuu: Valtori vastaa infrastruktuurista ja yhteisistä järjestelmäpalveluista, Lupa- ja valvontavirasto asiakasrajapinnan kehittämisestä, ja Digi- ja väestötietovirasto kansallisista tunnistus- ja valtuutuspalveluista.

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

Valtakunnallinen suunnitelma on keskeinen väline ohjauksen ja kehityksen yhdenmukaistamiseksi. Ohjausryhmän tehtäväkenttä on laaja, ja teknologisen kehittämisen ohjauksen paikkaa tulisi selkeyttää. Ehdotamme, että suunnitelmassa ja ohjausryhmän tehtävissä huomioidaan selkeästi:

- teknologisen kehittämisen strateginen priorisointi
- arkkitehtuuriperiaatteet ja yhteentoimivuus
- analytiikan ja seurannan hyödyntäminen päätöksenteossa

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)

Lupa- ja valvontaviraston rooli on keskeinen ja perusteltu. Ehdotamme kuitenkin, että sen tehtävät teknologiakehittämisen osalta kuvataan tarkemmin. Valtorin ja Senaatin kanssa tehtävä yhteistyö ei saa jäädä rakenteeltaan tulkinnanvaraiseksi.

Ehdotamme:

- Teknologisen vastuun selkeyttämistä: Valtori = infrastruktuuri, Luva = asiakaspalveluratkaisut, Senaatti = fyysiset tilat ja tukipalvelut.
- Mallin tueksi perustettavaa teknologian ohjausryhmää tai vastaavaa foorumia arkkitehtuurin ja tietoturvan varmistamiseksi.

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)

Kannatamme monikanavaisuuden huomioimista aukiolojen sääntelyssä. Erityisesti digitukea tarvitsevien asiakasryhmien näkökulmasta on tärkeää, että asiointia voi tehdä myös virka-ajan ulkopuolella.

Ehdotamme, että perusteluihin lisätään:

- mahdollisuus laajennettuihin aukioloaikoihin
- hybridiasioinnin tukeminen (esim. digilomakkeiden täyttö avustetusti fyysisessä toimipisteessä)
- esteettömyys- ja saavutettavuusvaatimusten huomioiminen jo tilasuunnittelussa

9 Muut kommentit

Ehdotamme, että palvelumallin kehittämisessä otetaan käyttöön kumppanuusmalli, jossa myös yksityiset teknologia- ja muotoilukumppanit voivat osallistua suunnitteluun ja käyttöönottoon strategisesti. Tämä varmistaa, että malli ei jää järjestelmä- tai tilalähtöiseksi, vaan tukee aitoa asiakaskokemusta ja toiminnallista muutosta.

Lisäksi suosittelemme, että käyntiasiointipisteet sijoitetaan elinvoimaisiin ja saavutettaviin paikkoihin, kuten kauppakeskuksiin, joissa asiointi on kansalaisille luontevaa.

Voit jättää kommentit lausuntoon myös liitteenä

[Asiointiareena_Tiivistelmä.pdf](#)

Valleala Heidi
Sofigate Oy