

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)

Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetussa laissa säädettäisiin valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan suunnittelusta, toimeenpanosta, seurannasta ja ohjauksen järjestämisestä. Laissa säädettäisiin myös kriteerit, joiden täyttyessä valtioneuvoston asetuksella erikseen säädettävillä viranomaisilla olisi velvollisuus tarjota asiakaspalvelua valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostamassa käyntiasiointiverkossa. Tarjoamisvelvollinen valtion viranomainen voisi sijoittaa yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen omaa asiakaspalveluhenkilöstöään tai tarjota asiakaspalvelua siellä yhteisen etä- ja -tulkkauspalveluratkaisun avulla. Valtion viranomainen voisi saada yksittäistapauksessa ja eräin edellytyksin poikkeuksen velvollisuudestaan tarjota asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä.

Yhteisellä asiakaspalvelupisteellä tarkoitetaan julkisen hallinnon viranomaisten yhteisessä käytössä olevaa toimitilaa, jossa annetaan valtion yhteisen mallin mukaista asiakaspalvelua valtion viranomaisten asioissa. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjottaisiin kunkin toimivaltaisen viranomaisen antaman asiakaspalvelun lisäksi yhteispalvelulaissa tarkoitettu asiakaspalvelua.

Tavoitteena on, että valtionhallinnon palveluita annetaan monikanavaisesti, ensisijaisena palvelukanavana kattavat ja helppokäyttöiset digitaaliset palvelut, joita käyntiasiointi ja puhelinasiointi täydentävät. Valtion yhteinen asiakaspalvelutoiminta edistäisi sitä, että perinteinen käyntiasiointi olisi valtion niukenevista resursseista huolimatta jatkossakin mahdollista, laadukasta, tasalaatuista sekä saatavilla.

Digi- ja väestötietovirastossa käyntiasioinnin suosio on laskenut jo pitkään suhteessa muihin asiointikanaviin. Vuonna 2024 asioinnista noin 94 prosenttia tapahtui muiden kanavien kautta kuin käyntiasioinnissa. Viime vuoden aikana yli 60 prosenttia kaikesta Digi- ja väestötietoviraston käyntiasioinnista tapahtui Helsingissä. Myös muutoin asiointi keskittyi suuriin kaupunkeihin.

Useimmat asiat voi hoitaa ilman käyntiä Digi- ja väestötietovirastossa. Asiointimahdollisuuksia ja neuvontaa on tarjolla puhelimitse ja verkossa voi hoitaa useimmat asiat. Palvelut, jotka edellyttävät henkilökohtaista käyntiä paikan päällä ovat vihkeminen, tietyt julkisen notaarin palvelut ja ulkomaalaisten rekisteröinti.

Digi- ja väestötietovirasto on myös tarjonnut tilapäisissä käyntiasiointitarpeissa pop up -palvelua, kun suurella asiakasjoukolla on ollut sama asiointitarve samanaikaisesti esimerkiksi oppilaitoksissa.

Digi- ja väestötietovirasto katsoo, että vapaaehtoinen ja kunkin viraston/laitoksen toimintaympäristöstä sekä palveluista ja tehtävistä lähtevä palvelupiste- ja toimitilasuunnittelu tuottaa parhaimmat lopputulokset. Digi- ja väestötietovirasto on panostanut paljon digitaalisen asiointin palveluihin viime vuosina. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkosto ei saa kannustaa valitsemaan käyntiasiointia niin, että menetettäisiin digitaaliseen asiointiin tapahtuneen siirtymän hyödyt.

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

2 b §:ssä säädetään valtion viranomaisen velvollisuudesta tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Valtion viranomaisen tulisi tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä, jos valtion viranomaisen palvelut olisivat merkityksellisiä perusoikeuksien toteutumisen kannalta tai palveluissa tai osassa niitä olisi merkittävästi tai jatkuvasti käyntiasiointia taikka käyntiasiointi viranomaisen palveluissa olisi asiakkaille tai osalle asiakkaista välttämätöntä. Käyntiasioinnin merkittävyyttä arvioitaisiin tarkastelemalla käyntiasiointimääriä suhteessa viikoittaiseen, kuukausittaiseen ja vuosittaisen kokonaisasiakasmäärään. Valtioneuvoston asetuksella säädetäisiin tarkemmin valtion viranomaisista, joita velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteispalvelupisteissä koskee. Valtioneuvoston asetuksella voidaan säätää myös viranomaisen palveluista, joita tarjoamisvelvollisuus koskee.

Viranomaisella on velvollisuus tarjota asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä riippumatta siitä, mitä viranomaisen toimipaikkaverkostosta muualla säädetään tai määrätään. Viranomaisen olisi tarjottava asiakaspalvelua sijoittamalla yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen omaa henkilöstöään tai etäpalveluna yhteiskäyttöisen etä- ja -tulkkauspalveluratkaisun välityksellä. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä viranomaisen olisi lisäksi tarjottava yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettua asiakaspalvelua yhteispalveluna tai ostopalveluna. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa näihin tehtäviin viitataan yleisenä palveluneuvontana.

Digi- ja väestötietovirasto ei kannata 2 b §:ään säädettävää velvollisuutta tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä eikä 4 momentin mukaista asetuksenantovaltuutta. Yhteispalvelupisteiden käyttö tulee perustua kunkin viraston omaan harkintaa asiakastarpeiden ja asiakaspalvelun järjestämismallin pohjalta.

Velvollisuus koskee esityksen mukaan kaikkia asiakaspalvelupisteitä, joka tarkoittaa Digi- ja väestötietoviraston käynti-/etäpalvelupisteiden merkittävää lisääntymistä. Viranomaisilla pitää olla enemmän itsenäistä valtaa päättää tarkoituksenmukaisesta sijoittumisesta yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja käynti- ja etäpalvelun järjestämisestä, jotta varmistetaan palveluiden tuottaminen taloudellisesti tehokkaalla tavalla. Vapaaehtoinen ja kunkin viraston toimintaympäristöstä sekä palveluista ja tehtävistä lähtevä palvelupistesuunnittelu tuottaa parhaimmat lopputulokset. Jokainen organisaatio pystyy arvioimaan itsenäisesti asiakaspalvelunsa järjestämismallin ja eri palvelukanavien kokonaisuuden, jolla pystytään vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeisiin sekä asiakkaiden perusoikeuksien turvaamiseen. Pienempien paikkakuntien yhteisissä asiakaspalvelupisteissä asiakaspalvelutehtävät voidaan hoitaa yhteispalvelun avulla ilman viranomaisen omaa henkilöstöä tai etäpalvelua.

Lainsäädäntötasolla ei ole järkevää sitoa käsiä teknisten ratkaisujen osalta ja säätää, että etäpalvelua tarjotaan yhteiskäyttöisen etä- ja tulkkaukspalveluratkaisun välityksellä. Kilpailutetun yhteisen etä- ja tulkkaukspalveluratkaisun osalta ei ole päästy aloittamaan vielä pilottia, joten meillä ei ole kokemusta ratkaisun toimivuudesta ja soveltuvuudesta virastoille. Käsien sitominen lainsäädäntötasolla tähän ratkaisuun ei ole järkevää. Lisäksi teknologia ja ratkaisut kehittyvät koko ajan, jolloin lainsäädäntötasolla ei kannata kiinnittyä mihinkään ratkaisuun vaan säilyttää mahdollisuus tehdä muutoksia ratkaisujen osalta joustavasti asiointitarpeiden ja teknologian kehittyessä.

Lisäksi vielä ei ole selkeää käsitystä siitä, minkä verran kustannuksia yhteisestä etä- ja tulkkaukspalveluratkaisusta tulee viranomaisille aiheutumaan. Uuden etä- ja tulkkaukspalveluratkaisun käyttöönotto tarkoittaisi Digi- ja väestötietovirastossa merkittäviä uusia kustannuksia. Hallituksen esityksen kustannuslaskelmat on laadittu 20 etäpalvelutilan mallilla, mutta valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamisen työssä on esitetty huomattavasti isompia määriä yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ja sitä kautta myös etäpalvelutiloja tulisi todennäköisesti olemaan huomattavasti enemmän.

DVV tulee tänä vuonna ottamaan käyttöön Verohallinnolla nykyisin käytössä olevan etäpalveluratkaisun, joka alustavan kustannusvertailun perusteella on huomattavasti halvempi verrattuna yhteisen etäpalveluratkaisun kustannuksiin.

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

Ehdotetun lain 2 c §:ssä säädettäisiin edellytyksistä, joiden täyttyessä ohjausryhmä voisi hyväksyä sen, ettei viranomaisella olisi velvollisuutta tarjota asiakaspalvelua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä eikä velvollisuutta osallistua yhteisen asiakaspalvelupisteen kustannuksiin. Digi- ja väestötietovirasto katsoo, että ohjausryhmällä ei välttämättä ole riittävää asiantuntemusta tai osaamista arvioida yksittäisen viraston asiakaspalvelun tilannetta. Selvempää olisi jättää tämä kunkin toimijan omaan päätäntävaltaan ja viime kädessä Digi- ja väestötietoviraston tapauksessa ohjaavan ministeriön ratkaistavaksi.

2 c §:n mukaan valtion viranomaisella ei ole velvollisuutta tarjota asiakaspalvelua yhteisessä asiakaspalvelupisteessä eikä osallistua yhteisen asiakaspalvelupisteen kustannuksiin, jos

1) viranomaisen asiointipaikka sijaitsee riittävän lähellä yhteistä asiakaspalvelupistettä ja on saavutettava eikä palvelujen tarjoaminen yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ole kokonais-taloudellisesti tarkoituksenmukaista; tai

2) jos yhteisessä asiakaspalvelupisteessä ei ole asiointia viranomaisen asioissa tai asiointi on loppunut tai erittäin vähäistä.

1. kohta on kohtuullisen selkeä, mutta 2. kohtaan liittyen esityksen perusteluissa on määritelty vähäiseksi asiointiksi tilanne, jossa vuoden aikana ei ole ollut asiointia. Tämä on liian tiukka ja tässä taloudellisessa tilanteessa kestämaton peruste. Digi- ja väestötietovirasto ehdottaa, että ainakin sana erittäin poistetaan 2. kohdasta. Kokonaisarviossa tulee ottaa huomioon viranomaisen tuottamien palveluiden kokonaisvolyyymi sekä muut käytettävissä olevat palvelukanavat.

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)

Ehdotuksen mukaan lakiin lisättäisiin uusi 2 d §. Pykälässä säädettäisiin yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettujen tehtävien hoidon antamisesta viranomaiskoneiston ulkopuoliselle ja siitä, mitä yksityiseltä palveluntuottajalta edellytettäisiin tehtävän antamiseksi.

Digi- ja väestötietovirasto kannattaa esitystä, että julkista hallintotehtävää avustavat tehtävät kuten toimivaltaisten viranomaisten palvelukanavien käytön teknisen tuen tehtävät ja asiakirjojen vastaanottaminen sekä viranomaisten tiedoksiantojen toimittaminen voitaisiin antaa myös viranomaiskoneiston ulkopuoliselle yksityiselle palveluntuottajalle. Palveluntuottajalla olisi oltava tehtävän asianmukaisen hoitamisen edellyttämät taloudelliset ja toiminnalliset valmiudet ja palveluntuottajan on huolehdittava asianmukaisesti tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta. Asiakaspalveluun osallistuvilta yksityisiltä toimijoilta tulisi edellyttää vähintään julkisen sektorin

tietoturvallisuusvaatimusten täyttämistä. 2 d §:n perusteluissa mainitaan asianmukaisen tietosuojan edellytyksestä, mutta tietoturvasta ei ole mainintaa.

Ehdotuksen 2 f §:ssä säädettäisiin asiakirjan vastaanottamisesta ja tiedoksi antamisesta sekä löytötavarasta yksityisen palveluntuottajan hoitaessa asiakaspalvelutehtäviä. On varmistettava, että yksityisellä palveluntuottajalla on riittävä osaaminen tämän palvelun tuottamiseen. Lisäksi asiakirjojen vastaanotto yksityisen toimijan kautta tulee edellyttämään tarkkoja sopimusehtoja myös tietoturvallisuuden ja tietosuojan sekä niiden valvonnan osalta.

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

Palvelulaissa säädettäisiin yhteisen asiakaspalvelun mallin elementeistä, joita olisivat esimerkiksi yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintamalli, yhteispalvelusopimusten ja ostopalvelusopimusten mallit, yhteinen visuaalinen ilme ja muut tunnettuutta edistävät ratkaisut. Mallista ei säädettäisi tyhjentävästi vaan esimerkinomaisesti, jotta mallia koskeva säännös ei muodostuisi kehittämisen esteeksi.

Digi- ja väestötietoviraston näkemyksen mukaan malli on sinällään kannatettava, mutta siinä ei saa mennä liian yksityiskohtaiseen sääntelyyn. Eri viranomaisilla ja viranomaisten asiakkaila on erilaiset tarpeet.

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

Ehdotuksen 3 §:ään (valtakunnallinen suunnitelma) ei tässä vaiheessa valmistelua lausuttavaa.

Ehdotetun 3 a §:n mukaan perustettaisiin valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä, jonka tehtäväkenttä vaikuttaa Digi- ja väestötietoviraston näkemyksen mukaan varsin laajalta ja yksityiskohtaisesti määritellyltä. Osin tehtävät voivat myös kaventaa virastojen omaa toimivaltaa. On tärkeää, että ohjausryhmän tehtävät määritellään siten, että virastojen oma harkintavalta säilyy erityisesti niissä asioissa, jotka liittyvät niiden ydintoimintaan, resurssien tarkoituksenmukaiseen käyttöön ja asiakastarpeiden huomioimiseen. Ohjausryhmän puheenjohtajuus voidaan sijoittaa Lupa- ja valvontavirastolle, mikä tukee sen koordinoivaa roolia.

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)

Ehdotuksen 3 b §:ssä säädettäisiin Lupa- ja valvontaviraston tehtävistä. Lupa- ja valvontavirastolle säädettäisiin keskeinen rooli valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden ja yhteisen asiakaspalvelun mallin suunnittelussa, kehittämisessä, toimeenpanossa ja seurannassa. Lupa- ja valvontaviraston yhtenä tehtävänä olisi ylläpitää tilannekuvaa valtion yhteisen asiakaspalvelun saatavuudesta ja käyntiasiointiverkosta sekä valtion palvelutarpeista.

Vaikka Lupa- ja valvontaviraston tehtävänä olisi muodostaa tilannekuvaa, tämä ei poista yksittäisten viranomaisten vastuuta selvittää asiakkaidensa palvelutarpeita ja seurata niitä ajantasaisesti. Jokaisella viranomaisella on jatkossakin oltava vastuu siitä, että sen toiminta – mukaan lukien palvelut ja palvelukanavat – on tarkoituksenmukaisesti järjestetty. Viranomaiset tuntevat parhaiten oman toimintansa erityispiirteet sekä asiointi- ja palvelutarpeiden muutokset.

Ehdotuksen 3 c §:ssä säädettäisiin Lupa- ja valvontaviraston, Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskuksen Valtorin ja Senaatti-kiinteistöt liikelaitoksen yhteistyöstä.

Tietoturvaan ja valvontaan liittyvät vastuut tulisi määritellä nykyistä tarkemmin ja yksiselitteisemmin lainsäädännössä sekä sen perusteluissa. Tietoturvallisuuden ja valvonnan järjestäminen edellyttävät eri viranomaisten välistä saumatonta yhteistyötä. Tämän vuoksi on olennaista, että Lupa- ja valvontaviraston, Valtorin ja Senaatin keskinäinen työnjako ja vastuualueet määritellään selkeästi. Näin varmistetaan, että kukin toimija tietää oman roolinsa ja vastuunsa kokonaisuuden kannalta.

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)

Ehdotuksen 5 a §:n ja 5 d §:n sisältöön ei ole kommentoitavaa.

9 Muut kommentit

Ehdotuksen mukaan Lupa- ja valvontaviraston tehtävänä olisi huolehtia muun muassa valtion yhteisen asiakaspalvelun valtakunnallisista viestintätehtävistä. Yhteisten asiakaspalvelupisteitä tehdään tunnetuksi nimellä Suomi-piste.

DVV ei kannata yhtenäisen palvelupistebrändin luomista, koska asiakkaat löytävät palvelut parhaiten juuri siltä viranomaiselta mihin ovat menossa asioimaan. Nimeä Suomi-piste DVV ei pidä tarkoituksenmukaisena, koska se aiheuttaa sekaannusta Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi-brändin kanssa. Suomi.fi on valtakunnallinen verkkopalvelu, eikä sillä ole yhteyttä fyysisiin asiointipisteisiin.

Kallio Noora
Digi- ja väestötietovirasto

Anttila Pirkko
Digi- ja väestötietovirasto