

Lausunto 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).

Kaupunginhallitus 19.05.2025
375/03.00/2025

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

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 yhteisen asiakaspalvelutoiminnan tavoitteena on turvata ihmisten yhdenvertaisuutta viranomaisasiointinnissa kattavan valtakunnallisen

käyntiasiointiverkon avulla. Esityksen tavoitteena on luoda tarpeellinen ja riittävä säädöspohja viranomaisyhteistyössä järjestetyille yhteisen mallin mukaiselle valtion yhteiselle asiakaspalvelulle valtion käyntiasiointiverkossa sekä toiminnan suunnittelun, toimeenpanon, seurannan ja ohjauksen järjestämiselle.

Lausunnot pyydetään antamaan viimeistään 22.5.2025 klo 16.15 mennessä. Lausuntoluonnos on liitteenä.

Valmistelu ja lisätiedot:

hallintojohtaja Anitta Hietaniemi

anitta.hietaniemi@taidekaupunki.fi, p. 044 097 9202

Esittelijä

Kaupunginjohtaja Anne Heusala

Päätösesitys

Kaupunginhallitus päättää

1. esittää lausuntonaan esitykseen laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelulaista annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta liitteenä olevan lausunnon; ja
2. määrää hallintojohtajan tallentamaan lausunnon lausuntopalvelu.fi-verkkosivulle määräaikaan mennessä.

Päätös