



30.12.2025

Valtionhallinnon kehittämisosasto
LsN Elina Isoksela

Valtioneuvoston asetus valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta

1 Asian tausta ja asetuksenantovaltuudet

Tasavallan presidentti Alexander Stubb on 22.12.2025 vahvistanut lain valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta (1355/2025).

Sanottua lakia koskevan hallituksen esityksen tavoitteena on yhtäältä turvata ihmisten yhdenvertaisuutta viranomaisasiointissa valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostaman kattavan valtakunnallisen verkon avulla. Toisaalta valtion yhteinen asiakaspalvelutoiminta liittyy myös valtion palvelu- ja toimitilaverkko 2020-luvulla -hankkeen 50 miljoonan euron vuositason säästötavoitteeseen, joka on määrä saavuttaa vuoden 2030 loppuun mennessä.

Säästö saavutettaisiin kokoamalla valtion ja muiden viranomaisten toimistotiloja yhteisiin työympäristöihin ja järjestämällä asiakaspalveluja yhteistyössä valtion viranomaisten kesken sekä Kelan, kuntien ja soveltuvin osin hyvinvointialueiden kanssa.

Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisesta annetun lain muuttamisella lisätyissä 2 b §:n 3 momentissa, (2 §:n 3 momentissa), 3 a §:n 5 momentissa, 3 b §:n 5 momentissa säädetään valtioneuvoston asetuksenantovaltuudesta valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskien.

2 Asian valmistelu

Esitys on valmisteltu valtiovarainministeriössä.

3 Nykytila ja keskeiset ehdotukset

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus on toiminut vuodesta 2021 valtiovarainministeriön asettamana hankkeena tavanomaisen viranomaisyhteistyön pohjalta. Uudistuksessa perustetuissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annetaan yhteistä asiakaspalvelua jonkin asiakaspalvelupisteessä toimivan viranomaisen antamana ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetussa laissa (223/2007, *yhteispalvelulaki*) tarkoitetun yhteispalvelusopimuksen nojalla.

Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen tavoitteena on luoda yksi yhteinen valtionhallinnon asiakaspalveluverkko vuoteen 2030 mennessä ja tiivistää toimitilojen määrää. Hankkeen tavoitteiden saavuttamiseksi tarpeelliset säännökset on lisätty muutoslailta (1355/2025) lakiin valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista (728/2021, *palvelulaki*).

Palvelulakiin lisätyssä 2 b §:ssä säädetään osallistumisvelvollisen viranomaisen ja palveluiden yleisistä perusteista. Pykälän 3 momentin mukaan valtioneuvoston asetuksella säädetään tarkemmin niistä viranomaisista, joita osallistumisvelvollisuus koskee, ja valtioneuvoston asetuksella voidaan säätää tarkemmin myös niistä viranomaisen palveluista, joita velvollisuus koskee.

Luonnos käsillä olevaksi valtioneuvoston asetukseksi on liitteenä palvelulain muutosta koskevassa hallituksen esityksessä HE 122/2025 vp. Hallituksen esityksen mukaan valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin osallistumisvelvollisuus niille valtion viranomaisille, jotka nykyisin osallistuvat yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin vapaaehtoisesti. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseen osallistuvat aluehallintovirastot, Digi- ja väestötietovirasto (DVV), ELY-keskukset, Maahanmuuttovirasto (Migri), Maanmittauslaitos (MML), Oikeuspalveluvirasto, poliisi lupahallinnon osalta lukuun ottamatta aselupia, Rikosseuraamuslaitoksen (Rise) yhdyskuntaseuraamustoimistot, Ulosottolaitos ja Verohallinto. Valtion aluehallintouudistuksen voimaantulosta ja aluehallinnon organisaatiouudistuksesta johtuen aluehallintovirastojen sijasta osallistumisvelvollisuus koskisi aluehallintovirastojen sijasta Lupa- ja valvontavirastoa ja ELY-keskusten sijasta elinvoimakeskuksia. (s. 46)

Esityksessä ehdotetaan säädettäväksi valtioneuvoston asetuksella osallistumisvelvollisista viranomaisista ja palveluista siten kuin hallituksen esityksessä ja sen eduskuntakäsittelyssä on esitetty.

4 Pääasialliset vaikutukset

Käsillä olevan asetusesityksen mukaisella sääntelyllä nimettäisiin viranomaiset ja niiden palvelut, joita palvelulain 2 b §:n mukainen osallistumisvelvollisuus valtion yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin koskisi. Ilman asianmukaista valtioneuvoston asetusta, lain tasoinen sääntely ei velvoittaisi viranomaisia. Lisäksi jäisi kohdentamatta, miltä osin osallistumisvelvollisuus koskisi näiden viranomaisten palveluja.

5 Lausuntopalaute

Asetusehdotus on ollut lausunnolla osana luonnosta hallituksen esitykseksi 17.4. - 22.5.2025. Lausuntoa pyydettiin yhteensä 165 taholta mukaan lukien palvelu- ja toimitilaverkkohankkeeseen osallistuvilta viranomaisilta, kaikilta ministeriöiltä, eduskunnan oikeusasiamieheltä, kunnilta ja maakunnan liitoilta, valtion

pääsopijajärjestöiltä, haavoittuvassa asemassa olevia valtionhallinnon asiakasryhmiä edustavilta järjestöiltä. Lausuntoaikaa jatkettiin 6.6.2025 asti.

Lausuntokierroksella kuntasektori (kunnat ja maakuntien liitot), hyvinvointialueiden näkökulmasta lausuva Hyvil Oy ja haavoittuvassa asemassa olevia asiakasryhmiä edustavat järjestöt kannattivat sitä, että ehdotuksen mukaiset valtion viranomaiset erikseen säädettäisiin valtioneuvoston asetuksella lain 2 b §:ssä tarkoitetuiksi valtion yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistumisvelvollisiksi viranomaisiksi. Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeeseen osallistuvista viranomaisista usea toivoi, että valtion yhteinen asiakaspalvelutoiminta jatkuisi vapaaehtoisen viranomaisyhteistyön pohjalta eikä osallistumisvelvollisuudesta säädettäisi.

6 Säännöskohtaiset perustelut

1 §. *Viranomaisen velvollisuus osallistua valtion yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan*

Palvelulain 2 b §:n 3 momentin mukaan valtioneuvoston asetuksella säädetään tarkemmin niistä viranomaisista, joita pykälän 1 momentissa tarkoitettu velvollisuus osallistua valtion yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan lain 2 c §:ssä säädetyllä tavalla koskee. Valtioneuvoston asetuksella voidaan myös säätää tarkemmin niistä viranomaisen palveluista, joita edellä 1 momentissa tarkoitettu velvollisuus koskee.

Lain 2 b §:n 1 momentin mukaan valtion viranomaisten on osallistuttava valtion yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan 2 c §:ssä säädetyllä tavalla, jos niiden 1) palvelut ovat merkityksellisiä perusoikeuksien toteutumisen kannalta; tai 2) palveluissa tai osassa niitä on merkittävästi tai jatkuvasti käyntiasiointia taikka käyntiasiointi viranomaisen palveluissa on asiakkaille tai osalle asiakkaista välttämätöntä.

Asetuksen 1 §:ssä säädettäisiin, että Lupa- ja valvontavirastolla, Digi- ja väestötietovirastolla, elinvoimakeskuksilla, Maahanmuuttovirastolla, Maanmittauslaitoksella, Oikeuspalveluvirastolla, poliisin lupahallinnolla aselupia lukuun ottamatta, Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimistoilla, Ulosottolaitoksella ja Verohallinnolla olisi velvollisuus osallistua valtion yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan.

2 §. *Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä*

Lain 3 a §:n 1 momentin mukaan valtion yhteisellä asiakaspalvelutoiminnalla on ohjausryhmä, jonka valtioneuvosto asettaa neljäksi vuodeksi. Ohjausryhmän puheenjohtajana toimii Lupa- ja valvontaviraston edustaja. Ohjausryhmässä ovat edustettuina osallistumisvelvolliset valtion viranomaiset.

Lain 3 a §:n 5 momentin mukaan valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä ohjausryhmän kokoonpanosta, tehtävistä ja asian käsittelystä ohjausryhmässä.

Asetuksen 2 §:n 1 momentissa säädettäisiin, että Lupa- ja valvontavirasto nimittäisi valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmän varapuheenjohtajan.

Asetuksen 2 §:n 2 momentissa säädettäisiin, että jos ohjausryhmän jäsen eroaisi kesken toimikauden, valtiovarainministeriö määräisi hänen tilalleen uuden henkilön jäljellä olevaksi toimikaudeksi. Eronneen jäsenen tilalle tulevaa jäsentä ei asetettaisi valtioneuvostossa.

Asetuksen 2 §:n 3 momentissa säädettäisiin ohjausryhmän pysyvistä asiantuntijoista. Momentin mukaan Kansaneläkelaitoksella ja Suomen Kuntaliitto ry:llä on pysyvä asiantuntija ohjausryhmässä. Lisäksi hyvinvointialueilla on yhteinen pysyvä asiantuntija ohjausryhmässä. Ohjausryhmä voi lisäksi kutsua muita asiantuntijoita.

Kansaneläkelaitos on mukana valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa vapaaehtoiselta pohjalta ja eduskunnan alaisena itsenäisenä julkisoikeudellisena laitoksena. Käytännössä Kansaneläkelaitoksen palvelut ovat keskeisessä asemassa valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden palvelutarjonnassa ja Kansaneläkelaitoksen asiantuntemus olisi ohjausryhmässä tarpeen. Kunnat toimivat yleensä julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetussa laissa (223/2007) tarkoitettuina toimeksisaajina valtion yhteisiä asiakaspalvelupisteitä täydentävissä asiointipisteissä. Valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteistä on tarkoitus muodostaa vahvoja julkisen hallinnon palvelukeskittyviä. Lupa- ja valvontaviraston tehtävänä onkin lain 3 b §:n 1 momentin 6 kohdan mukaan edistää valtion asiakaspalvelujen järjestämistä valtion viranomaisten ja muun julkishallinnon yhteistyössä. Myös kuntien ja hyvinvointialueiden asiantuntemus olisi ohjausryhmän työn kannalta tärkeää.

3 §. Kuuleminen valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskevassa valmistelussa

Palvelulain 3 b §:ssä säädetään Lupa- ja valvontaviraston tehtävistä. Pykälän 5 momentin mukaan Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä Lupa- ja valvontaviraston tehtävistä valtion yhteisessä asiakaspalvelutoiminnassa ja tahoista, joita Lupa- ja valvontavirasto kuulee sekä kuulemisesta.

Asetuksen 3 §:n 1 momentissa säädettäisiin haavoittuvassa asemassa olevista asiakasryhmistä ja yhteisiä asiakaspalvelutehtäviä hoitavista viranomaisista tai yksityistä palveluntuottajista, joita Lupa- ja valvontaviraston on kuultava valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden muodostaman verkon ja valtion yhteisen asiakaspalvelun mallin toimivuudesta ja valtion asiakaspalvelujen järjestämisestä

valtion viranomaisten ja muun julkishallinnon yhteistyönä. Siten kuulemisia järjestettäisiin asiakasnäkemyksen sekä asiakaspalvelua antavien tyytyväisyyden selvittämiseksi.

Lupa- ja valvontaviraston olisi kuultava 1 kohdan mukaan ikääntyneitä, vammaisia, vieraskielisiä ja nuoria edustavia järjestöjä sekä muita valtion käyntiasioinnin kannalta keskeiseksi tunnistettavia asiakasryhmiä. Käyntiasiointitarve nousee esille näitä asiakasryhmiä edustavien järjestöjen näkemyksissä esimerkiksi palvelulain muutosta koskevan hallituksen esityksen HE 122/2025 vp. lausuntokierroksella.

Momentin 2 kohdan mukaan Lupa- ja valvontaviraston olisi kuultava viranomaisia, jotka hoitavat yhteispalvelusopimuksen nojalla yhteispalvelulain 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettuja asiakaspalvelutehtäviä valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä sekä palveluntuottajia, jotka hoitavat vastaavia tehtäviä ostopalveluna sekä näiden henkilöstön edustajia.

Pykälän 2 momentissa säädettäisiin, että kuulemisen tulisi toteutua säännöllisesti. Käytännössä Lupa- ja valvontaviraston keräisi jatkuvaa palautetta yhteisten asiakaspalvelupisteiden toiminnasta ja välittäisi tietoa siitä kaikille osallistumisvelvollisille viranomaisille ohjausryhmässä. Lupa- ja valvontavirasto voisi järjestäisi kuulemisia keskeisistä suunnitelmista ja osallistaisi ohjausryhmän käsiteltäväksi vietäviä asioita valmistelevien ryhmien työhön kuulemisen kohderyhmiä. Kuulemistilaisuuksia voitaisiin järjestää esimerkiksi etäyhteydellä.

Pykälän 3 momentin mukaan Lupa- ja valvontaviraston tulisi vähintään kahden vuoden välein selvittää valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden asiakas- ja sidosryhmätyytyväisyyttä.

4 §. Voimaantulo

Asetuksen 4 §:ssä säädettäisiin asetuksen voimaantulosta 1.1.2026.

Asetuksen voimaantulosta riippumatta palvelulain voimaantulosäännöksen mukaan valtioneuvoston asetuksella erikseen säädettyjen viranomaisten osallistumisvelvollisuus alkaa 1 päivästä helmikuuta 2027. Lisäksi palvelulain voimaantulosäännöksen mukaan palvelulain 3 a §:ää valtion yhteisen asiakaspalvelun ohjausryhmästä sovelletaan 1 päivästä helmikuuta 2027 alkaen.

7 Voimaantulo

Valtioneuvoston asetus on tarkoitettu tulemaan voimaan 1.1.2026 samanaikaisesti palvelulain muutoksen kanssa.