

Statsrådets förordning

om statens gemensamma kundserviceverksamhet

I enlighet med statsrådets beslut föreskrivs med stöd av 2 b § 3 mom., 3 a § 5 mom. och 3 b § 5 mom. i lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (728/2021), av dem sådana de lyder i lag (1355/2025):

1 §

Myndigheters skyldighet att medverka i den gemensamma kundserviceverksamheten

Tillstånds- och tillsynsverket, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, livskraftscentralerna, Migrationsverket, Lantmäteriverket, Rättstjänstverket, polisens tillståndsförvaltning med undantag för vapentillstånd, Brottspåföljdsmyndighetens byråer för samhällspåföljder, Utsökningsverket och Skatteförvaltningen är skyldiga att medverka i statens gemensamma kundserviceverksamhet.

2 §

Styrgruppen för statens gemensamma kundserviceverksamhet

Vice ordföranden för styrgruppen för statens gemensamma kundserviceverksamhet utnämns av Tillstånds- och tillsynsverket.

Om en medlem av styrgruppen avgår under mandatperioden, utser finansministeriet en ny medlem i den medlemmens ställe för den återstående mandatperioden.

Folkpensionsanstalten och Finlands Kommunförbund rf har en permanent sakkunnig i styrgruppen. Dessutom har välfärdsområdena en gemensam sakkunnig i styrgruppen. Styrgruppen kan utöver dem kalla även andra sakkunniga.

3 §

Samråd vid beredning som hänför sig till statens gemensamma kundserviceverksamhet

Tillstånds- och tillsynsverket ska för att klarlägga hur nätverket för statens gemensamma kundservicepunkter och modellen för gemensam kundservice fungerar och med avseende på hur statens kundservice organiseras som samarbete mellan statliga myndigheter och den övriga offentliga förvaltningen höra

1) organisationer som företräder äldre, personer med funktionsnedsättning, personer med ett främmande språk som modersmål och unga samt andra kundgrupper som kan bedömas vara centrala med tanke på statens besökskundservice, och

2) myndigheter som med stöd av samserviceavtal sköter i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007) avsedda kundservicefunktioner vid statens gemensamma kundservicepunkter och tjänsteproducenter som sköter motsvarande funktioner som köpta tjänster samt företrädare för dessas personal.

Samråd enligt 1 mom. ska hållas regelbundet

Tillstånds- och tillsynsverket ska minst vartannat år utreda tillfredsställelsen hos kunder och referensgrupper i fråga om statens gemensamma kundservicepunkter.

4 §

Ikraftträdande

Denna förordning träder i kraft den 1 januari 2026.

Helsingfors den 30 december 2025

Kommun- och regionminister Anna-Kaisa Ikonen

Lagstiftningsråd Elina Isoksela