

Valtioneuvoston asetus

valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta

Valtioneuvoston päätöksen mukaisesti säädetään valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain (728/2021) 2 b §:n 3 momentin, 3 a §:n 5 momentin ja 3 b §:n 5 momentin nojalla, sellaisena kuin ne ovat laissa (1355/2025):

1 §

Viranomaisen velvollisuus osallistua yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan

Lupa- ja valvontavirastolla, Digi- ja väestötietovirastolla, elinvoimakeskustoilla, Maahanmuuttovirastolla, Maanmittauslaitoksella, Oikeuspalveluvirastolla, poliisin lupahallinnolla aselupia lukuun ottamatta, Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimistoilla, Ulosottolaitoksella ja Verohallinnolla on velvollisuus osallistua valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetussa laissa tarkoitettuun valtion yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan.

2 §

Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmä

Lupa- ja valvontavirasto nimittää valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan ohjausryhmän varapuheenjohtajan.

Jos ohjausryhmän jäsen eroaa kesken toimikauden, valtiovaraministeriö määrää hänen tilalleen uuden henkilön jäljellä olevaksi toimikaudeksi.

Kansaneläkelaitoksella ja Suomen Kuntaliitto ry:llä on pysyvä asiantuntija ohjausryhmässä. Lisäksi hyvinvointialueilla on yhteinen pysyvä asiantuntija ohjausryhmässä. Ohjausryhmä voi lisäksi kutsua muita asiantuntijoita.

3 §

Kuuleminen valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskevassa valmistelussa

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:

1) ikääntyneitä, vammaisia, vieraskielisiä ja nuoria edustavia järjestöjä sekä muita valtion käyntiasioinnin kannalta keskeiseksi tunnistettavia asiakasryhmiä; ja

2) viranomaisia, jotka hoitavat yhteispalvelusopimuksen nojalla julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (223/2007) 6 §:n 1 momentin 1–8 kohdassa tarkoitettuja asiakaspalvelutehtäviä valtion yhteisissä asiakaspalvelupisteissä sekä palveluntuottajia, jotka hoitavat vastaavia tehtäviä ostopalveluna sekä näiden henkilöstön edustajia.

Kuulemisen tulee toteutua säännöllisesti.

Lupa- ja valvontaviraston tulee vähintään kahden vuoden välein selvittää valtion yhteisten asiakaspalvelupisteiden asiakas- ja sidosryhmätyytyväisyyttä.

4 §

Voimaantulo

Tämä asetus tulee voimaan päivänä 1 päivänä tammikuuta 2026.

Helsingissä 30.12.2025

Kunta- ja alueministeri Anna-Kaisa Ikonen

Lainsäädäntöneuvos Elina Isoksela