

**Kainuun liiton lausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 10 a §:n 3 momentin kumoamisesta**

Mhall 02.06.2025  
135/03.00.00/2025

Valtiovarainministeriö pyytää Kainuun liitolta lausuntoa viimeistään 6.6.2025 hallituksen esityksestä laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain muuttamisesta ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta 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 velvoitettaisiin 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.

Lisätietoja maakuntajohtaja Riikka Pirkkalaiselta, puh. 040 539 5090, tai ympäristöasiantuntija Sanna Nikola-Määtältä, puh. 044 4100 745, tai sähköpostitse osoitteella etunimi.sukunimi@kainuunliitto.fi

**Maakuntajohtajan ehdotus**

Maakuntahallitus päättää hyväksyä ja antaa erillisliitteen mukaisen lausunnon hallituksen esityksestä.

## **Maakuntahallituksen päätös**