

## Förvaltningsutskottet

**Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lag om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner samt till lag om upphävande av 10 a § 3 mom. i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen**

### INLEDNING

#### *Remiss*

Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lag om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner samt till lag om upphävande av 10 a § 3 mom. i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (RP 122/2025 rd): Ärendet har remitterats till förvaltningsutskottet för betänkande.

#### *Sakkunniga*

Utskottet har hört

- lagstiftningsråd Elina Isoksela, finansministeriet
- utvecklingsdirektör Marko Puttonen, finansministeriet
- regeringssekreterare Pamela Sarasmo, justitieministeriet
- överkommissarie Ari Järveläinen, Polisstyrelsen
- chefen för juridiska ärenden Ari Torkkel, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata
- överinspektör Kari Holsti, Regionförvaltningsverket i Södra Finland
- överinspektör Päivi Saarnivainio, Skatteförvaltningen
- överdirektör Tommi Muilu, Närings-, trafik- och miljöcentralen i Tavastland
- specialsakkunnig Vilhelmiina Lehto-Niskala, äldreombudsmannens byrå
- sakkunnig i kommunfrågor Matti Pinola, Lapplands förbund
- kundansvarig Elina Tasku, Björneborgs stad.

Skriftligt yttrande har lämnats av

- riksdagens justitieombudsmans kansli
- inrikesministeriet
- jord- och skogsbruksministeriet
- Folkpensionsanstalten
- Rättstjänstverket
- Brottspåföljdsmyndigheten
- sametinget
- Migrationsverket
- Svenska Finlands folkting
- Senatfastigheter

## Betänkande FvUB 27/2025 rd

- Lantmäteriverket
- Finlands Kommunförbund
- Villmanstrands stad
- Valfärdsområdesbolaget Hyvil Ab
- Södra Österbottens förbund
- Fackförbundet Pro rf
- Förhandlingsorganisationen för offentliga sektorns utbildade FOSU rf
- Förbundet för den offentliga sektorn och välfärdsområdena JHL rf
- Pensionärsförbundens intresseorganisation PIO rf
- Moniheli ry
- Finlands Byar rf
- Handikappforum rf
- professor Olli Mäenpää.

### PROPOSITIONEN

Regeringen föreslår bestämmelser om statlig gemensam kundserviceverksamhet, vilka huvudsakligen avses bli införda i lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (nedan *lagen om statliga tjänster*). Syftet med de nya bestämmelserna är att, när myndigheternas resurser minskar, på ett ekonomiskt effektivt sätt säkerställa att statliga myndigheter i tillräcklig grad tillhandahåller sådan kundservice som möjliggör uträttande av ärenden genom fysiska besök. Genom ett omfattande nätverk för besökskundservice som utgörs av statliga gemensamma kundservicepunkter tryggas jämlikheten i synnerhet för de personer som på grund av brist på färdigheter eller utrustning har svårt att sköta ärenden digitalt eller för vilka det av andra orsaker är nödvändigt att sköta ärenden genom fysiska besök.

Enligt propositionen ska det till lagen om statliga tjänster fogas bestämmelser om statens gemensamma kundserviceverksamhet. De nya bestämmelserna föreslås gälla tillhandahållande av service enligt en modell för statlig gemensam kundservice vid statliga gemensamma kundservicepunkter samt organisering av planeringen, genomförandet, uppföljningen och styrningen av verksamheten.

Vissa statliga myndigheter ska enligt förslaget vara skyldiga att tillhandahålla sin kundservice vid de statliga gemensamma kundservicepunkterna genom att placera sin kundservicepersonal vid de gemensamma kundservicepunkterna eller genom att tillhandahålla sina tjänster med hjälp av en gemensam lösning för distanstjänster. De gemensamma kundservicepunkterna ska dessutom genom samservice eller köpta tjänster sköta vissa uppgifter som stöder offentliga förvaltningsuppgifter och som avses i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (nedan samservicelagen).

Det föreslås att Tillstånds- och tillsynsverket ska ha en central uppgift i planeringen, utvecklingen och uppföljningen av modellen för statens gemensamma kundservice och statens gemensamma kundservicepunkter samt samservicen. Tillstånds- och tillsynsverket ska förvalta och utveckla den gemensamma lösning för distanstjänster som används vid de gemensamma kundservicepunkterna samt främja den gemensamma kundserviceverksamheten och samservicen mellan sta-

## Betänkande FvUB 27/2025 rd

ten och den övriga offentliga förvaltningen. Tillstånds- och tillsynsverket ska enligt förslaget även ges möjlighet att producera vissa biträdande kundservicefunktioner som köpta tjänster för de myndigheters räkning som medverkar vid de gemensamma kundservicepunkterna.

Bestämmelserna om statens gemensamma kundserviceverksamhet ska inte förplikta Folkpensionsanstalten, kommunerna eller välfärdsområdena. Också de ska dock ha möjlighet att erbjuda sin kundservice vid statens gemensamma kundservicepunkter. Möjligheten att sköta vissa biträdande kundservicefunktioner som köpta tjänster föreslås gälla alla myndigheter som har verksamhet vid statens gemensamma kundservicepunkter, oberoende av förvaltningsnivå.

Även samservicelagen föreslås bli ändrad så att bestämmelsen om att delegationen för samservice ska bistå finansministeriet i den riksomfattande utvecklings- och samordningsuppgiften i fråga om samservice stryks. Delegationen för samservice ersätts enligt förslaget med bestämmelser om omfattande och fortlöpande skyldighet för Tillstånds- och tillsynsverket att höra referensgrupper för samservicen, och enligt förslaget fogas de bestämmelserna till lagen om statliga tjänster.

Genom propositionen ändras inte avtal och tjänster enligt den gällande samservicelagen. Vid sidan av den statliga gemensamma kundservicen ska alla myndigheter fortsättningsvis i enlighet med den gällande samservicelagen kunna avtala om skötseln av kundservicefunktioner utan att kundservicefunktionerna sköts enligt den modell som nu föreslås, vid de gemensamma kundservicepunkterna.

Propositionen hänför sig till den skrivning i regeringsprogrammet för statsminister Petteri Orpos regering enligt vilken man vid övergången till att prioritera digitala tjänster som myndighetskanal samtidigt ska se till att det finns alternativa service- och kommunikationskanaler för dem som inte kan använda digitala tjänster. Propositionen hänför sig dessutom till projektet Reformen av statens service- och lokalnät på 2020-talet, vars målsättning är att stegvis koncentrera myndigheternas besökskundservice och kontorslokaler till gemensamma arbetsmiljöer. Inom ramen för projektet koncentreras myndigheternas kundservice till gemensamma kundservicepunkter, där kunden i stor utsträckning också får tillgång till kommunernas och Folkpensionsanstaltens tjänster och tillämpliga välfärdsområdestjänster. Med hjälp av det gemensamma service- och lokalnätet tryggas tillgången till tjänster inom den offentliga förvaltningen på ett resultatrikt och kostnadseffektivt sätt.

Lagarna avses träda i kraft den 1 januari 2026, samtidigt med lagen om Tillstånds- och tillsynsverket.

## UTSKOTTETS ÖVERVÄGANDEN

### *Allmänna synpunkter*

I lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (728/2021, nedan lagen om statliga tjänster), som trädde i kraft vid ingången av 2022, föreskrivs det om de allmänna målen för, den riksomfattande planeringen och samordningen av samt beslutsfattandet i

## Betänkande FvUB 27/2025 rd

fråga om ordnandet av tillgången till statliga tjänster och placeringen av statliga enheter och funktioner. Tillgången till statliga tjänster ska ordnas samt enheter och funktioner placeras så att statens uppgifter sköts på ett resultatrikt sätt i hela landet och att tillgången till tjänster genom användning av olika former av ärendehantering svarar mot olika kundgruppers servicebehov på ett sätt som tillgodoser de grundläggande fri- och rättigheterna.

I propositionen föreslås det att lagen om statliga tjänster kompletteras med bestämmelser om statlig gemensam kundserviceverksamhet. Med detta avses statlig gemensam kundservice som ordnas i samarbete mellan myndigheter enligt en gemensam modell vid gemensamma kundservicepunkter samt ordnandet av planering, genomförande, uppföljning och styrning av verksamheten. Också modellen för statens gemensamma kundservice definieras. Syftet med de föreslagna bestämmelserna är att, när myndigheternas resurser minskar, på ett ekonomiskt effektivt sätt säkerställa att statliga myndigheter i tillräcklig grad tillhandahåller sådan kundservice som möjliggör utträttande av ärenden genom fysiska besök. Avsikten är att ett heltäckande nät av statliga gemensamma kundservicepunkter ska säkerställa jämlikhet även när digitala tjänster är svåra att använda på grund av bristande färdigheter eller utrustning eller när besökstjänster annars behövs. Enligt en bedömning som framfördes under utskottets sakkunnigutfrågning finns det i Finland till exempel cirka 300 000 äldre personer som helt saknar digitala färdigheter.

Propositionen hänför sig till reformen av statens service- och lokalnät, som syftar till en årlig besparing på sammanlagt 50 miljoner euro. I reformen samlas statens kundbesök till gemensamma kundservicepunkter inom den offentliga förvaltningen, och ämbetsverken övergår i större utsträckning än för närvarande till gemensamma kontorslokaler. Den gemensamma kundserviceverksamheten uppskattas generera en andel på cirka 15 miljoner euro av den totala inbesparingen. Den föreslagna regleringen hänför sig också till statens regionförvaltningsreform (FvUB 15/2025 rd — RP 13/2025 rd), eftersom det föreslås att Tillstånds- och tillsynsverket, som inleder sin verksamhet vid ingången av 2026, åläggs att utveckla och samordna statens gemensamma kundservice. Utskottet konstaterar att uppnåendet av sparmålen förutsätter att Tillstånds- och tillsynsverket har tillräckliga resurser för skötseln av sina uppgifter.

Förvaltningsutskottet anser det motiverat att tillgången till tjänster i linje med regeringsprogrammet utvecklas med beaktande av olika användargrupperns behov och genom att säkerställa att befolkningens grundläggande fri- och rättigheter tillgodoses på lika villkor. Med tanke på att digitala tjänster och enheter blir allt vanligare framhåller utskottet att det är viktigt att tillgången till tjänster och tillräckligt stöd säkerställs också för dem som har svårare att använda digitala lösningar. Förvaltningsutskottet har redan tidigare poängterat att adekvata möjligheter att besöka de statliga myndigheternas verksamhetsställen måste bevaras parallellt med de kraftigt ökade e-tjänsterna. Olika kundgrupper har mycket olika servicebehov, och det är viktigt att se till att också de faktiska möjligheterna att besöka myndigheterna garanteras. Det är varken möjligt eller ändamålsenligt att genomföra alla myndighetsfunktioner som elektroniska tjänster (FvUB 11/2021 rd — RP 62/2021 rd).

Finland övergår enligt regeringsprogrammet stegvis till att prioritera digitala tjänster som kanal för att uträtta ärenden hos myndigheter. Enligt statsrådets beslut om den riksomfattande planen om tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner 2024–2027 (VM/2024/45) är utgångspunkten att statsförvaltningens tjänster tillhandahålls via flera kanaler. Den primära servi-

## Betänkande FvUB 27/2025 rd

cekanalen är heltäckande elektroniska tjänster som är lätta att använda och som kompletteras av kundservicepunkter och telefonservice. Statens besöks tjänster samlas enligt planen till gemensamma serviceställen före 2030 så att invånarnas avstånd till de gemensamma serviceställena i regel är högst en timme längs vägnätet. I Finland finns för närvarande sju gemensamma kundservicepunkter (Finlandsdisken), där man når statens gemensamma tjänsteutbud och tjänster enligt den gemensamma modellen.

Förvaltningsutskottet har i detta sammanhang nyligen lämnat ett betänkande om lagändringar som innebär att tyngdpunkten i det stöd som Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata erbjuder medborgarna flyttas till uppgifter som gäller stöd och rådgivning i användningen av digitala tjänster (FvUB 21/2025 rd). Riksdagen behandlar som bäst också regeringens proposition med förslag till lagstiftning om prioritering av elektronisk delgivning i myndighetsverksamhet (RP 124/2025 rd). Förvaltningsutskottet anser det motiverat att utgångspunkten för statsförvaltningens tjänster är heltäckande e-tjänster. Samtidigt är det viktigt att se till att det finns tillräckligt med digitalt stöd och andra kanaler för att utträtta ärenden.

Förvaltningsutskottet tillstyrker lagförslagen, men med de anmärkningar och ändringsförslag som framgår av betänkandet. Utskottet konstaterar att den föreslagna regleringen inte inverkar på tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna.

### *Myndigheternas skyldighet att delta*

För närvarande tillhandahåller de behöriga myndigheterna kundservice inom det egna ansvarsområdet vid de gemensamma kundservicepunkterna. Vid de gemensamma kundservicepunkterna finns också servicerådgivare som ger råd, tar emot handlingar som kunderna avser för myndigheterna och stöder kunderna i användningen av olika servicekanaler, såsom digital- och telefonservice, i ärenden som gäller alla myndigheter som deltar i den gemensamma kundservicen. Den gemensamma kundservicen grundar sig på lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007) och på samserviceavtal som ingåtts med stöd av den.

För att säkerställa att serviceutbudet vid de gemensamma kundservicepunkterna är tillräckligt enhetligt föreslås det att vissa statliga myndigheter åläggs en skyldighet att delta i de gemensamma kundservicepunkterna. Enligt det utkast till statsrådsförordning som bifogas propositionen gäller skyldigheten samma myndigheter som nu deltar i reformen av statens service- och lokalnät: Tillstånds- och tillsynsverket, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, livskraftscentralerna, Migrationsverket, Lantmäteriverket, Rättstjänstverket, polisens tillståndsförvaltning (med undantag för vapentillstånd), Brottsförklaringsmyndighetens byråer för samhällspåföljder, Utsökningsverket och Skatteförvaltningen. Myndigheternas deltagande ska enligt förslaget kunna ordnas genom att placera sin egen personal vid kundservicepunkten eller som distansservice via en gemensam lösning för distanstjänster.

Skyldigheten att delta innebär också skyldighet att delta i kostnaderna för den gemensamma kundservicen. Sakkunniga har lyft fram risken för att kostnaderna för de deltagande myndigheterna kan stiga jämfört med nuläget. Utskottet konstaterar att ämbetsverken för närvarande genomför besparingar enligt produktivhetsprogrammet, vilket bör beaktas vid genomförandet av

## Betänkande FvUB 27/2025 rd

reformen. Utskottet anser det motiverat att man under de förutsättningar som anges i lagen också kan avvika från skyldigheten att delta.

Enligt den föreslagna regleringen ska ett gemensamt kundservicepunkt åtminstone ge rådgivning enligt förvaltningslagen, men myndigheten kan också tillhandahålla annan kundservice där. Dessutom ska kundtjänststället tillhandahålla gemensam kundservice, med vilken avses skötsel av kundserviceuppgifter enligt 6 § 1 mom. 1—8 punkten i samservicelagen, konstaterande och verifiering av kunders identitet samt mottagande och utgivande av handlingar. Avsikten är att de gemensamma kundservicepunkterna inte ska bli självbetjäningsställen, utan att de ska ha servicerådgivare som sköter de assisterande kundservicefunktionerna.

Utskottet konstaterar att lagen inte närmare anger antalet gemensamma kundservicepunkter och placeringen av dem. Det möjliggör tillräcklig flexibilitet i beslutsfattandet om dem. Till exempel kan också en kommun genom ett samserviceavtal sköta statliga myndigheters gemensamma kundserviceuppgifter, vilket gör det möjligt att sprida servicen tillräckligt och säkerställa rimlig tillgänglighet. Utskottet anser det vara viktigt att reformen kan genomföras så att nyttan av den ökade digitaliseringen inte går förlorad.

### *Behandling av personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter*

Enligt det föreslagna 2 d § 1 mom. i lagen om statliga tjänster ska de olika myndigheter som är verksamma vid en gemensam kundservicepunkt och deras personal behandlar var och en personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter på det sätt som förutsätts i bestämmelserna om den myndighet som är behörig i ärendet. Regleringen förtydligar på ett nödvändigt sätt tillämpningen av bestämmelserna om dataskydd och sekretess i en situation där uppgifter från olika myndigheter behandlas i samarbete mellan dessa myndigheter.

Anställda hos de myndigheter och de tjänsteproducenter som sköter gemensamma kundservicefunktioner får enligt det föreslagna 2 d § 2 mom. behandla personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter endast med kundens samtycke. Ett sådant samtycke gör det möjligt för kundrådgivaren att vid rådgivning samtidigt, med hjälp av stark autentisering, se uppgifter om den person som har loggat in i tjänsten. Dessa uppgifter kan vara personuppgifter och typiskt gälla till exempel kundens ansökan. Kravet på samtycke är alltså begränsat till de uppgifter som behövs för att praktiskt genomföra rådgivningen, vilket kan anses vara ändamålsenligt.

### *Utläggning av uppgifter om gemensam service*

De samserviceuppgifter som avses i samservicelagen kan enligt den föreslagna 2 e § tillhandahållas som samservice mellan myndigheter eller genom att anlita en privat tjänsteproducent för kundservicen. En sådan tjänst kan också beställas av Tillstånds- och tillsynsverket. Om tjänsten köps av en privat tjänsteleverantör ska leverantören enligt förslaget uppfylla krav på tillförlitlighet och sakkunskap samt ha den ekonomiska och operativa beredskap som uppgiften kräver. Utläggning på entreprenad kan i praktiken vara motiverad för att tjänsten ska kunna genomföras på ett ändamålsenligt sätt på det sätt som 124 § i grundlagen förutsätter. Utskottet anser att de fastställda förutsättningarna för utläggning av uppgifter på entreprenad är ändamålsenliga.

## Betänkande FvUB 27/2025 rd

### DETALJMOTIVERING

**1. Lagen om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner**

**2 c §. Kundenservice hos en myndighet som är skyldig att medverka samt gemensam kundservice.** Utskottet gör tekniska korrigeringar i paragrafens 2 mom.

**2 e §. Överlåtande av gemensamma kundservicefunktioner till privata tjänsteproducenter.**

Utskottet gör en teknisk korrigering i paragrafens 1 mom. Ändringen påverkar inte den svenska texten.

**3 a §. Styrgruppen för statens gemensamma kundserviceverksamhet.** Den styrgrupp som avses i den föreslagna paragrafen och som består av de medverkande myndigheterna beslutar bland annat om kostnadsfördelningsmodeller för de gemensamma kundservicepunkterna och om väsentliga ändringar i dem. Enligt uppgift är avsikten att styrgruppen ska besluta om hur kostnaderna för den gemensamma kundservicen, det vill säga för den personal som sköter biträdande kundserviceuppgifter (servicerådgivare), ska fördelas mellan de medverkande myndigheterna. Styrgruppen beslutar till exempel inte om hur hyres- eller andra kostnader för gemensamma kontors- och kundtjänstlokaler ska fördelas mellan myndigheterna, utan lokalkostnaderna och kostnaderna för andra tjänster som direkt hänför sig till dem fördelas enligt en modell som Senatfastigheter utvecklat.

Utskottet föreslår att ordalydelsen i 2 mom. 2 punkten preciseras så att styrgruppen ska besluta om kostnadsfördelningsmodellerna för den gemensamma kundservicen och om väsentliga ändringar i dem. Utskottet konstaterar att styrgruppens behörighet endast gäller hur kostnaderna för den gemensamma kundservicen ska fördelas mellan de medverkande statliga myndigheterna. Styrgruppen beslutar inte ensidigt om fördelningen av kostnaderna mellan de myndigheter som är skyldiga att medverka och andra statliga myndigheter eller mellan staten, kommunerna och välfärdsområdena, när det vid ett gemensamt kundserviceställe finns också andra myndigheter än sådana som är skyldiga att medverka. I dessa fall avtalas om ersättning för kostnaderna för samservicen i samserviceavtalet.

**3 b §. Tillstånds- och tillsynsverkets uppgifter.** Utskottet gör tekniska korrigeringar i 1 mom. 1 punkten och i 2 mom.

**3 c §. Samarbete mellan Tillstånds- och tillsynsverket, Statens center för informations- och kommunikationsteknik Valtori och affärsverket Senatfastigheter.** Utskottet gör tekniska korrigeringar i paragrafrubriken samt i 1 och 2 mom. Ändringarna i rubriken och 1 mom. påverkar inte den svenska texten.

**4 §. Samarbetsgruppen för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner.** (Ny) Regeringen föreslår inga ändringar i paragrafen. Samarbetsgruppen för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner består av företrädare för ministerierna, Folkpensionsanstalten och Finlands Kommunförbund samt för de statliga myndigheter och statliga affärsverk

## Betänkande FvUB 27/2025 rd

som har ett brett nätverk av verksamhetsställen eller som i stor utsträckning sköter kundtjänstupp-  
gifter. Sakkunniga har ansett det viktigt att också välfärdsområdena har en företrädare i samar-  
betsgruppen i fortsättningen. Utskottet föreslår att 1 mom. kompletteras så att arbetsgruppen  
utöver de aktörer som för närvarande nämns i bestämmelsen har en företrädare för välfärdsområ-  
dena. Därmed måste också ingressen ändras.

**Ikraftträdande- och övergångsbestämmelsen.** De avtal och förbindelser som finansministe-  
riet ingått om den gemensamma kundserviceverksamheten och utvecklandet av den samt de rät-  
tigheter och skyldigheter som följer av dem överförs enligt den föreslagna ikraftträdandebestäm-  
melsen till Tillstånds- och tillsynsverket när lagen träder i kraft. Enligt uppgift genomför finans-  
ministeriet för närvarande ett pilotprojekt för en gemensam lösning för distanstjänster vid statens  
gemensamma kundservicepunkter. Avtalet om pilotprojektet upphör att gälla i slutet av februari  
2026. Enligt utredning till utskottet är det ändamålsenligt att finansministeriet är avtalspartner till  
tjänsteproducenten för distansservice-lösningen tills avtalet om pilotprojektet upphör att gälla. Ut-  
skottet föreslår att det till 5 mom. i ikraftträdandebestämmelsen fogas en bestämmelse enligt vil-  
ken avtal och förbindelser om den gemensamma lösningen för distanstjänster samt de rättigheter  
och skyldigheter som följer av avtalen och förbindelserna överförs till Tillstånds- och tillsynsver-  
ket den 1 mars 2026.

### FÖRSLAG TILL BESLUT

Förvaltningsutskottets förslag till beslut:

*Riksdagen godkänner lagförslag 2 i RP 122/2025 rd utan ändringar.*

*Riksdagen godkänner lagförslag 1 i proposition RP 122/2025 rd med ändringar. (Utskot-  
tets ändringsförslag)*



## Betänkande FvUB 27/2025 rd

### *Utskottets ändringsförslag*

#### 1.

### **Lag**

#### **om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner**

I enlighet med riksdagens beslut  
*ändras* i lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (728/2021) 3 § 1 mom. **och 4 § 1 mom. samt**  
*fogas* till 1 §, sådan den lyder delvis ändrad i lag 892/2022, ett nytt 2 mom., varvid nuvarande 2–4 mom. blir 3–5 mom., till lagen nya 2 a—2 g och 3 a—3 c § samt till 5 d §, sådan den lyder i lag 892/2022, ett nytt 2 mom., varvid nuvarande 2 mom., blir 3 mom., som följer:

#### 1 §

##### *Lagens syfte och tillämpningsområde*

---

Dessutom innehåller lagen bestämmelser om statens gemensamma kundserviceverksamhet. Med statens gemensamma kundserviceverksamhet avses kundservice som tillhandahålls som myndighetssamarbete enligt en gemensam statlig modell vid gemensamma statliga kundservicepunkter samt organisering av planeringen, genomförandet, uppföljningen och styrningen av verksamheten.

---

#### 2 a §

##### *Gemensam kundservicepunkt*

Med en gemensam kundservicepunkt avses en lokal som används gemensamt av myndigheterna inom den offentliga förvaltningen och där det på det sätt som avses i denna lag tillhandahålls kundservice i statliga myndigheters ärenden enligt den gemensamma statliga modellen.

## Betänkande FvUB 27/2025 rd

### 2 b §

#### *Myndigheters skyldighet att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna*

Statliga myndigheter ska medverka i den gemensamma kundserviceverksamheten på det sätt som föreskrivs i 2 c §, om

1) tjänsterna är av betydelse med tanke på tillgodoseendet av de grundläggande fri- och rättigheterna, eller

2) tjänsterna eller en del av dem i betydande utsträckning eller fortlöpande är förknippade med besök av kunder eller om besökskundservice när det gäller myndighetens tjänster är oundgänglig för kunderna eller en del av kunderna.

Myndigheten är skyldig att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna oberoende av vad som någon annanstans föreskrivs eller bestäms om myndighetens nätverk av verksamhetsställen. Myndighetens skyldighet inträder inom skälig tid från det att den styrgrupp som avses i 3 a § har godkänt beslutet om placeringen av kundservicepunkten.

Närmare bestämmelser om de statliga myndigheter som omfattas av den skyldighet som avses i 1 mom. utfärdas genom förordning av statsrådet. Genom förordning av statsrådet får det även utfärdas närmare bestämmelser om de myndighetstjänster som omfattas av den skyldighet som avses i 1 mom.

### 2 c §

#### *Kundservice hos en myndighet som är skyldig att medverka samt gemensam kundservice.*

En i 2 b § avsedd myndighet som är skyldig att medverka ska vid de gemensamma kundservicepunkterna tillhandahålla sådan rådgivning som avses i 8 § i förvaltningslagen (434/2003) som personlig kundservice. Myndigheten kan tillhandahålla rådgivning genom personal som den placerat vid den gemensamma kundservicepunkten eller som distansservice genom en gemensam lösning för distanstjänster från något annat av sina verksamhetsställen, med beaktande av vad som annanstans föreskrivs om servicen. Dessutom kan myndigheten vid den gemensamma kundservicepunkten tillhandahålla annan kundservice.

Vid de gemensamma kundservicepunkterna ska det dessutom tillhandahållas gemensam kundservice. Med gemensam kundservice avses skötsel av kundservicefunktioner enligt 6 § 1 mom. 1—8 punkten i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007), **nedan samservicelagen**, med stöd av ett samserviceavtal mellan myndigheter enligt samservicelagen eller som en tjänst som produceras av Tillstånds- och tillsynsverket. De myndigheter som är skyldiga att medverka ska som gemensam kundservice sköta åtminstone de kundservicefunktioner som avses i 6 § 1 mom. 1—5 och 7 punkten i samservicelagen, med undantag för mottagande av hittegods för vidarebefordran till polisen enligt 6 § 1 mom. 4 punkten i den lagen.

Kostnaderna för den gemensamma kundservicen fördelas mellan de myndigheter som är skyldiga att medverka på det sätt som bestäms i styrgruppen för statens gemensamma kundserviceverksamhet. För den gemensamma kundservicen fakturerar Tillstånds- och tillsynsverket de myndigheter i vilkas tjänster gemensam kundservice tillhandahålls.

## Betänkande FvUB 27/2025 rd

### 2 d §

#### *Behandling av personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter vid en gemensam kundservicepunkt*

De olika myndigheter som är verksamma vid en gemensam kundservicepunkt och deras personal behandlar var och en personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter på det sätt som förutsetts i bestämmelserna om den myndighet som är behörig i ärendet.

Anställda hos de myndigheter och de tjänsteproducenter som sköter gemensamma kundservicefunktioner får behandla personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter endast med kundens samtycke.

### 2 e §

#### *Överlåtande av gemensamma kundservicefunktioner till privata tjänsteproducenter*

De funktioner som avses i 6 § 1 mom. 1—8 punkten i samservicelagen kan tillhandahållas som samservice eller genom att anlita en privat tjänsteproducent för kundservicen. En i 2 b § avsedd myndighet som är skyldig att medverka och en annan myndighet som medverkar vid en gemensam kundservicepunkt kan ingå ett samserviceavtal för produktion av sådan gemensam kundservice som avses i 2 c § 2 mom. eller beställa sådan gemensam kundservice som Tillstånds- och tillsynsverket producerar. Tillstånds- och tillsynsverket kan producera gemensam kundservice som eget arbete eller som köpta tjänster.

Tjänsteproducenten ska vara tillförlitlig och sakkunnig. Tjänsteproducenten ska ha sådan ekonomisk och operativ beredskap som krävs för att sköta funktionen på behörigt sätt. Tjänsteproducenten ska på behörigt sätt sörja för dataskyddet och datasäkerheten. Tjänsteproducenten får anlita en underleverantör. Tjänsteproducentens underleverantör ska för sin del uppfylla de krav som ställs på tjänsteproducenten. Tjänsteproducenten ansvarar för sådana tjänster som den har låtit utföra som underleverans. Underleverantören ska vara godkänd av Tillstånds- och tillsynsverket. Tillstånds- och tillsynsverket utövar tillsyn över tjänsteproducentens och underleverantörens verksamhet.

På personer som är anställda hos tjänsteproducenten eller underleverantören tillämpas bestämmelserna om straffrättsligt tjänsteansvar när de sköter uppgifter som avses i denna paragraf. Bestämmelser om skadeståndsansvar hos tjänsteproducenten och dennes underleverantör finns i skadeståndslagen (412/1974).

### 2 f §

#### *Modellen för statens gemensamma kundservice*

Vid de gemensamma kundservicepunkterna ges kundservice enligt modellen för statens gemensamma kundservice.

Modellen kan inbegripa

1) en verksamhetsmodell för skötsel av gemensamma kundservicefunktioner och en modell för hur dessa gemensamma kundservicefunktioner och annan service som myndigheterna tillhandahåller samordnas vid de gemensamma kundservicepunkterna,

## Betänkande FvUB 27/2025 rd

- 2) modellavtal för ingående av samserviceavtal och upphandlingsavtal som gäller statens gemensamma kundservice,
- 3) gemensamma lokallösningar och andra tekniska lösningar för de gemensamma kundservicepunkterna,
- 4) modellösningar för öppettiderna för de gemensamma kundservicepunkterna,
- 5) lösningar för den visuella profilen för de gemensamma kundservicepunkterna och andra lösningar som främjar kännedomen,
- 6) andra lösningar som främjar en enhetlig verksamhet vid de gemensamma kundservicepunkterna.

Närmare bestämmelser om modellen får utfärdas genom förordning av statsrådet.

### 2 g §

#### *Mottagande och delgivning av handlingar samt hittegods när en privat tjänsteproducent sköter kundservicefunktioner*

En handling som inom utsatt tid har lämnats in till en sådan privat tjänsteproducent som avses i 2 e § vid en gemensam kundservicepunkt anses ha kommit in till den behöriga myndigheten inom utsatt tid. En handling som genom förmedling av en privat tjänsteproducent har delgetts användaren av en tjänst vid en gemensam kundservicepunkt anses ha delgetts på det sätt som föreskrivs i förvaltningslagen (434/2003).

Hittegods som överlämnats till en privat tjänsteproducent vid en gemensam kundserviceservicepunkt anses ha överlämnats till polisen på det sätt som föreskrivs i hittegodslagen (778/1988).

### 3 §

#### *Riksomfattande plan*

Statsrådet ska för sin mandatperiod utarbeta en plan för fullföljande av de mål som anges i 2 §. Planen ska grunda sig på en förvaltningsövergripande helhetsbild av behovet av och tillgången till statliga tjänster samt på hur enheterna och funktionerna är placerade. Planen ska för placeringen av enheter och funktioner omfatta strategiska riktlinjer som gäller statens gemensamma kundservicepunkter och andra för statsförvaltningen gemensamma eller förvaltningsområdesspecifika strategiska riktlinjer samt omfatta strategiska utvecklingsmål för tillgången till tjänster och för en resultatbringande verksamhet. Planen ska innehålla en bedömning av verksamhetsmiljöns utveckling under minst de åtta år som följer på utarbetandet av planen. Uppgift om inrättande av nya enheter eller funktioner av särskild betydelse med avseende på de mål som anges i 2 § ska ingå i planen liksom även uppgift om indragning av sådana samt uppgift om de viktigaste projekt som inverkar på tillgången till tjänster. Planen kan innehålla riksomfattande eller regionala prioriteringar.

---

## Betänkande FvUB 27/2025 rd

### 3 a §

#### *Styrgruppen för statens gemensamma kundserviceverksamhet*

Statens gemensamma kundserviceverksamhet ska ha en styrgrupp som tillsätts av statsrådet för fyra år. En företrädare för Tillstånds- och tillsynsverket är ordförande för styrgruppen. De i 2 b § avsedda statliga myndigheter som är skyldiga att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna ska vara företrädare i styrgruppen.

Styrgruppen

1) beslutar om modellen för den gemensamma kundservicen och om placeringen av de gemensamma kundservicepunkterna samt om väsentliga ändringar i dem,

2) beslutar om kostnadsfördelningsmodellerna för **den** gemensamma **kundservicen** och om väsentliga ändringar i dem,

3) godkänna riktlinjerna för produktionen, kvalitetsbestämningen och övervakningen av skötseln av gemensamma kundservicefunktioner enligt 6 § 1 mom. 1—8 punkten i samservicelagen,

4) kan bemyndiga Tillstånds- och tillsynsverket att för de myndigheters räkning som avses i 2 b § anlita någon för skötseln av gemensamma kundservicefunktioner enligt 6 § 1 mom. 1—8 punkten i samservicelagen,

5) kan bevilja en myndighet som är skyldig att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna undantag från skyldigheten att medverka vid en enskild kundservicepunkt, om den myndighet som ansöker om undantag har ett kundtjänstställe som ligger tillräckligt nära den gemensamma kundservicepunkten och är tillgängligt och det inte är övergripande ekonomiskt ändamålsenligt att tillhandahålla service vid den gemensamma kundservicepunkten eller om den gemensamma kundservicepunkten inte besöks för att uträtta sådana ärenden som ankommer på myndigheten eller om uträttandet av sådana ärenden vid kundservicepunkten har upphört eller förekommer bara i mycket liten utsträckning,

6) kan göra en framställning till den samarbetsgrupp som avses i 4 § om mål som gäller de gemensamma kundservicepunkterna och om ändring av målen i den riksomfattande planen,

7) följer upp hur den gemensamma kundservicen implementeras, och

8) godkänner de centrala planerna för och rapporterna om statens gemensamma kundservice.

Styrgruppen ska fatta sina beslut i enlighet med riktlinjerna i den plan som avses i 3 § och enhälligt. Om enighet inte kan nås, ska ärendet behandlas i den samarbetsgrupp som avses i 4 §. Om enighet inte uppnås i ärendet, avgör finansministeriet ärendet.

De ärenden som ska behandlas i styrgruppen bereds i beredningsgrupper som tillsätts av Tillstånds- och tillsynsverket.

Närmare bestämmelser om styrgruppens sammansättning och uppgifter samt om behandling av ärenden i styrgruppen får utfärdas genom förordning av statsrådet.

### 3 b §

#### *Tillstånds- och tillsynsverkets uppgifter*

Tillstånds- och tillsynsverket

1) planerar och utvecklar modellen för statens gemensamma kundservice och placeringen av de gemensamma kundservicepunkterna i samarbete med de myndigheter som har verksamhet vid

## Betänkande FvUB 27/2025 rd

de gemensamma kundservicepunkterna samt affärsverket Senatfastigheter och Statens center för informations- och kommunikationsteknik **Valtori**,

2) koordinerar samarbetet mellan de myndigheter som är skyldiga att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna och andra myndigheter som har verksamhet vid de gemensamma kundservicepunkterna,

3) stöder och styr de gemensamma kundservicepunkterna i deras verksamhet enligt den gemensamma modellen,

4) upprätthåller en lägesbild och producerar uppföljningsinformation om servicebehoven, om tillgången till statens gemensamma kundservice och om de gemensamma kundservicepunkterna,

5) förvaltar och utvecklar en sådan gemensam lösning för distanstjänster som avses i 2 c § 1 mom. och andra gemensamma informationssystem samt sköter övriga gemensamma uppgifter som hänför sig till statens gemensamma kundservice,

6) främjar ordnandet av statens kundservice som ett samarbete mellan statliga myndigheter och den övriga offentliga förvaltningen,

7) utarbetar en plan för tryggnad av kundservice på nationalspråken och producerar som del av lägesbilden och uppföljningsinformationen information om hur de språkliga rättigheterna tillgodoses vid statens gemensamma kundservicepunkter.

Tillstånds- och tillsynsverkets kan för de myndigheters räkning som har verksamhet vid de gemensamma kundservicepunkterna producera gemensam kundservice samt tjänster och varor som inte hör till de tjänster eller varor som Statens center för informations- och kommunikationsteknik **Valtori** och affärsverket Senatfastigheter producerar.

Tillstånds- och tillsynsverket ska regelbundet höra andra än till styrgruppen för statens gemensamma kundserviceverksamhet hörande myndigheter inom den offentliga förvaltningen som har verksamhet vid de gemensamma kundservicepunkterna och andra centrala referensgrupper inom statens gemensamma kundserviceverksamhet och samservicen inom den offentliga förvaltningen.

Bestämmelser om Tillstånds- och tillsynsverkets uppgift som personuppgiftsansvarig för samserviceregistret finns i 8 a § i samservicelagen.

Genom förordning av statsrådet får utfärdas närmare bestämmelser om Tillstånds- och tillsynsverkets uppgifter inom statens gemensamma kundserviceverksamhet och om de aktörer som verket ska höra samt om hur samråd ska hållas.

### 3 c §

#### *Samarbete mellan Tillstånds- och tillsynsverket, Statens center för informations- och kommunikationsteknik Valtori och affärsverket Senatfastigheter*

Tillstånds- och tillsynsverket sköter de uppgifter som avses i denna lag i samarbete med Statens center för informations- och kommunikationsteknik **Valtori** och affärsverket Senatfastigheter.

Statens center för informations- och kommunikationsteknik **Valtori** och affärsverket Senatfastigheter producerar informations- och lokaltjänster för statens gemensamma kundservice och deltar i utvecklandet, implementeringen och uppföljningen av modellen för statens gemensamma kundservice och nätverket av statens gemensamma kundservicepunkter.

## Betänkande FvUB 27/2025 rd

### 4 § (Ny)

#### *Samarbetsgruppen för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner*

Till stöd för samordningen av planering och uppföljning enligt 3 § tillsätter finansministeriet för statsrådets mandatperiod en samarbetsgrupp för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner, där ministerierna, Folkpensionsanstalten och Finlands Kommunförbund **rf** är företrädare samt utöver dessa de statliga myndigheter och statliga affärsverk som har ett brett nätverk av verksamhetsställen eller som i stor utsträckning sköter kundtjänstuppgifter. **I samarbetsgruppen ingår också en företrädare för välfärdsområdena.** Samarbetsgruppen ska åtminstone höra landskapsförbunden, ~~delegationen för samservice~~ och andra organ som inrättats för att utveckla de statliga tjänsterna och regionerna, statliga expertorgan för övergripande säkerhet och beredskap samt de huvudavtalsorganisationer som företräder de statsanställda.

### 5 d §

#### *Information om öppettiderna*

---

Myndigheterna har en skyldighet motsvarande skyldigheten enligt 1 mom. att effektivt informera om sina tjänster för kunder vid statens gemensamma kundservicepunkter.

---

Denna lag träder i kraft den 20 .

Skyldigheten enligt 2 b § i denna lag för de myndigheter som det föreskrivs särskilt om genom förordning av statsrådet att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna börjar gälla den 1 februari 2027.

Lagens 3 a § tillämpas från och med den 1 februari 2027. Ärenden som ska avgöras av styrgruppen innan tillämpningen av 3 a § börjar behandlas i styrgruppen för projektet Reformen av statens service- och lokalnät på 2020-talet, som tillsatts av finansministeriet.

Finansministeriet kan före ikraftträdandet av denna lag vid finansministeriet inrätta sådana tjänster som är nödvändiga för skötseln av uppgifterna enligt denna lag och som överförs till Tillstånds- och tillsynsverket vid ikraftträdandet av denna lag samt utnämna tjänstemännen när tjänsterna första gången tillsätts.

De avtal och förbindelser som finansministeriet ingått om sådan gemensam kundserviceverksamhet som avses i denna lag och om utvecklande av den liksom även de rättigheter och skyldigheter som följer av avtalen och förbindelserna överförs till Tillstånds- och tillsynsverket när denna lag träder i kraft. **Ett avtal om en gemensam lösning för distanstjänster enligt 2 c § 1 mom. och de rättigheter och skyldigheter som följer av avtalet överförs dock till Tillstånds- och tillsynsverket den 1 mars 2026.**

**Betänkande FvUB 27/2025 rd**

**Lag**

**om upphävande av 10 a § 3 mom. i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen**

I enlighet med riksdagens beslut föreskrivs:

1 §

Genom denna lag upphävs i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007) 10 a § 3 mom., sådant det lyder i lag 247/2017.

2 §

Denna lag träder i kraft den 20 .

---

Helsingfors 28.11.2025

I den avgörande behandlingen deltog

ordförande Mauri Peltokangas saf  
vice ordförande Pihla Keto-Huovinen saml  
medlem Tiina Elo gröna  
medlem Eveliina Heinäluoma sd  
medlem Petri Honkonen cent  
medlem Juha Hänninen saml  
medlem Christoffer Ingo sv  
medlem Mari Kaunistola saml  
medlem Anna Kontula vänst  
medlem Rami Lehtinen saf  
medlem Mira Nieminen saf  
medlem Saku Nikkanen sd  
medlem Martin Paasi saml  
medlem Hanna Räsänen cent  
medlem Paula Werning sd  
medlem Joakim Vigelius saf  
medlem Juha Viitala sd.

Sekreterare var

utskottsråd Henri Helo.