

RP 122/2025 rd

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

PROPOSITIONENS HUVUDSAKLIGA INNEHÅLL

I denna proposition föreslås 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. Vid de gemensamma kundservicepunkterna ska dessutom i form av myndigheternas samservice eller köpta tjänster skötas vissa sådana uppgifter enligt lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (nedan *samservicelagen*) som stöder offentliga förvaltningsuppgifter.

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 staten 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.

INNEHÅLL

PROPOSITIONENS HUVUDSAKLIGA INNEHÅLL	1
MOTIVERING	5
1 Bakgrund och beredning.....	5
1.1 Bakgrund.....	5
1.2 Beredning.....	6
1.2.1 Begäran om utlåtande och aktörer som har yttrat sig	6
1.2.2 Beredningsprocessen	8
2 Nuläge och bedömning av nuläget	9
2.1 Nuläge.....	9
2.1.1 Lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner.....	9
2.1.2 Lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen	12
2.1.3 Praxis i anslutning till reformen av service- och lokalnätet	14
2.1.4 Tjänster som tillhandahålls på gemensamma kundservicepunkter.....	16
2.1.5 Tillämplig lagstiftning på gemensam kundservice	16
2.1.6 Myndighetens rådgivningsskyldighet och de rättsliga ramvillkoren för rådgivningen	17
2.1.7 Myndigheternas skyldighet att tillhandahålla digitalt stöd	19
2.1.8 Finansministeriets, Senatfastigheters och Valtoris samarbete.....	20
2.2 Bedömning av nuläget	22
3 Målsättning	24
4 Förslagen och deras konsekvenser	24
4.1 De viktigaste förslagen	24
4.2 De huvudsakliga konsekvenserna.....	26
4.2.1 Ekonomiska konsekvenser för myndigheterna	26
4.2.2 Ekonomiska konsekvenser för hushållen.....	28
4.2.3 Konsekvenser för företagen.....	28
4.2.4 Miljökonsekvenser.....	29
4.2.5 Konsekvenser för människor	29
5 Alternativa handlingsvägar.....	31
5.1 Handlingsalternativen och deras konsekvenser	31
5.1.1 Fortsatt nuläge	31
5.1.2 Kundserviceuppgifterna som Senatfastigheters service	32
5.1.3 Utveckling och främjande av modellen för gemensam kundservice och nätverket av statens gemensamma kundservicepunkter som Tillstånds- och tillsynsverkets uppgift och produktion av kundservicen som myndighetssamarbete med stöd av samserviceavtal ...	34
5.2 Lagstiftning och andra handlingsmodeller i utlandet	35
6 Remissvar	39
6.1 Allmänt om utlåtandena.....	39
6.2 Hur utlåtandena har beaktats	44
7 Specialmotivering.....	46
7.1 Lagen om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner	46

7.2 Lagen om upphävande av 10 a § 3 mom. i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen.....	62
8 Bestämmelser på lägre nivå än lag.....	63
9 Ikraftträdande.....	64
10 Verkställighet och uppföljning.....	64
11 Förhållande till andra propositioner.....	64
12 Förhållande till grundlagen samt lagstiftningsordning.....	64
LAGFÖRSLAG.....	79
1. Lag om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner.....	79
2. Log om upphävande av 10 a § 3 mom. i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen.....	84
BILAGOR.....	86
PARALLELLEXTER.....	86
1. Lag om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner.....	86
FÖRÖRDNINGSGUTKAST.....	98
Statsrådets förordning om statens gemensamma kundserviceverksamhet.....	98

MOTIVERING

1 Bakgrund och beredning

1.1 Bakgrund

Enligt statsminister Petteri Orpos regeringsprogram *Ett starkt och engagerat Finland* är regeringens mål att utveckla tillgången till tjänster med beaktande av olika användargrupperns behov och genom att säkerställa att befolkningens grundläggande fri- och rättigheter tillgodoses på lika villkor. För att trygga ett fungerande och hållbart välfärdssamhälle fäster regeringen avseende vid tillgången till tjänster och tjänsternas tillgänglighet samt vid lättläst språk i tjänsterna. I takt med att digitala tjänster och anordningar ökar säkerställer regeringen tillgången till tjänster och ett tillräckligt stöd också för dem som har svårare att använda digitala lösningar. (Regeringsprogrammet för statsminister Petteri Orpos regering, s. 22)

I avsnitt 6.4 (Tillväxt från dataekonomi och digitalisering) i regeringsprogrammet konstateras i underavsnittet En digital och effektiv offentlig förvaltning att Finland övergår stegvis till att prioritera digitala tjänster som kanal för att uträtta ärenden hos myndigheter. Lagstiftningen ändras så att den digitala myndighetskommunikationen blir den primära kanalen för myndighetskommunikation. Regeringen utreder ett kostnadseffektivt sätt att möjliggöra att myndighetspost sänds till privata digitala posttjänster. Samtidigt måste det säkerställas att det finns alternativa service- och kommunikationskanaler för dem som inte kan använda digitala tjänster. Alla digitala myndighetstjänster ska fungera på båda nationalspråken redan i planerings- och genomförandeskedet. Regeringens förvaltningsutskott har i sitt utlåtande om regeringens proposition med förslag till lag om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (RP 62/2021) konstaterat 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 ordna alla myndighets funktioner som elektroniska tjänster. (FvUB 11/2021 rd, s. 4) I samband med behandlingen av det ändringsförslag som gällde lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner hänvisade förvaltningsutskottet till ovannämnda utlåtande och tillade att utskottet anser det viktigt att det vid sidan av att uträtta ärenden genom tidsbokning också i fortsättningen är möjligt att uträtta ärenden utan tidsbokning. (FvUB 18/2022 rd, s. 3)

Även inom laglighetskontrollen har det konstaterats att till grunderna för god förvaltning hör myndighetens skyldighet att bemöta dem som uträttar ärenden hos förvaltningen jämlikt. Myndigheten ska sträva efter att garantera lika möjligheter för kunderna att uträtta sina ärenden hos förvaltningen. Metoderna och omfattningen för organiseringen av tjänster ska bedömas särskilt med tanke på behoven hos de personer och samfund som använder tjänsterna. Alla som behöver service ska i mån av möjlighet garanteras lika möjligheter att uträtta sina ärenden, oberoende av servicens art. Den princip om god förvaltning som avses i förvaltningslagen innefattar också serviceprincipen och kravet på adekvat service. Bestämmelsen betonar kundperspektivet. När tjänster ordnas ska vikt fästas bland annat vid tillgången på tjänster och valfriheten för dem som anlitar förvaltningens tjänster. Servicen ska också i regionalt hänseende ordnas på ett jämlikt sätt. (BJO 4653/4/14) Inom förvaltningen får serviceanvändarna inte bemötas ojämnt när det gäller servicens regionala omfattning och tillgänglighet, och tillgången till service måste tryggas också för sådana personer som inte kan uträtta sina ärenden på elektronisk väg. (BJO 1690/4/09)

Propositionen har dessutom kopplingar till finansministeriets strategi Från regionalisering till regional närvaro, strategin för offentlig förvaltning samt statens lokalstrategi, som godkänkts i form av statsrådets principbeslut. Dessa strategiers perspektiv sträcker sig över regeringsperioderna till slutet av årtiondet.¹

Enligt avsnitt 3.2 (Statens regionförvaltning) i regeringsprogrammet koncentreras dessutom statens tillstånds-, styrnings- och tillsynsuppgifter till ett nytt sektorsövergripande ämbetsverk som övertar de uppgifter som regionförvaltningsverken och Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården sköter samt de relevanta uppgifterna inom närings-, trafik- och miljöcentralernas ansvarsområde för miljö och naturresurser. Enligt avsnitt 7.3 (En smidig tillståndsprocess som en konkurrensfördel för Finland) i regeringsprogrammet inleder statens regionförvaltning organiserad enligt den nya modellen sin verksamhet senast vid ingången av 2026. Propositionen kompletterar lagstiftningen om en reform av statens regionförvaltning vad gäller Tillstånds- och tillsynsverkets uppgifter.

För att trygga möjligheten till fysiska besök och tillhandahålla stöd för digitala lösningar inleddes under statsminister Sanna Marins regeringsperiod projektet Reformen av statens service- och lokalnät på 2020-talet (*reformen av service- och lokalnätet*). Utgångspunkten för statsförvaltningens service är täckande e-tjänster som kompletteras med fysiska besök. Målet för reformen är att koncentrera kundernas fysiska besök hos statliga myndigheter till den offentliga förvaltningens gemensamma kundservicepunkter före år 2030, och att ämbetsverken och inrättningarna ska övergå till gemensamma kontorslokaler i enlighet med statens lokalstrategi som godkändes i december 2021. Genomförandet av reformen har fortsatt under statsminister Orpos regeringsperiod. De lagar som föreslås i denna regeringsproposition utgör också den rättsliga grund som behövs för att fortsätta med reformen av service- och lokalnätet.

1.2 Beredning

1.2.1 Begäran om utlåtande och aktörer som har yttrat sig

Utkastet till regeringsproposition var på remiss 17 april–22 maj 2025. Tiden för lämnande av utlåtande förlängdes till den 6 juni 2025.

Begäran om utlåtande sändes till sammanlagt 165 aktörer. Begäran om utlåtande sändes till alla ministerier, de ämbetsverk som deltog i service- och lokalprojektet, dvs. samtliga regionförvaltningsverk inklusive Statens ämbetsverk på Åland, samtliga NTM-centraler, Polisstyrelsen, Skatteförvaltningen, Folkpensionsanstalten, Migrationsverket, Lantmäteriverket (LMV), Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (MDB), Brottspåföljdsmyndigheten och samtliga byråer för samhällspåföljder, Utsökningsverket, affärsverket Senatfastigheter (Senatfastigheter) och Statens center för informations- och kommunikationsteknik (Valtori) samt av övriga myndigheten till riksdagens justitieombudsman, justitiekanslern, Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården (Valvira), Transport- och kommunikationsverket, Trafikledsverket, Rättstjänstverket, Innovationsfinansieringsverket Business Finland, Konkurrens- och konsumentverket, Centret för konstfrämjande, äldreombudsmannen och jämställdhetsombudsmannen samt Sametinget.

¹ Strategin för reformering av den offentliga förvaltningen
Främjande av multilokalitet inom statsförvaltningen – riktlinjer 24.5.2021
Statsrådets principbeslut om statens lokalstrategi 16.12.2021

Inom kommunsektorn sändes begäran om utlåtande till landskapsförbunden och Finlands Kommunförbund rf och dessutom till ett representativt urval olika kommuner:

Alavo stad, Asikkala kommun, Esbo stad, Forssa stad, Helsingfors stad, Tavastehus stad, Idensalmi stad, Ikalas stad, Imatra stad, Joensuu stad, Jyväskylä stad, Jämsä stad, Träskända stad, Kajana stad, Kemijärvi stad, Kides stad, Kittilä kommun, Karleby stad, Kotka stad, Kouvola stad, Kristinestads stad, Kuhmo stad, Kuopio stad, Kuusamo stad, Lahtis stad, Laitila stad, Villmanstrands stad, Lojo stad, S:t Michels stad, Mänttä-Vilppula stad, Nivala stad, Nurmes stad, Närpes stad, Uleåborgs stad, Pargas stad, Pello kommun, Pieksämäki stad, staden Jakobstad, Björneborgs stad, Borgå stad, Raumo stad, Rovaniemi stad, Saarijärvi stad, Nyslotts stad, Seinäjoki stad, Tammerfors stad, Åbo stad, Vasa stad, Varkaus stad och Etseri stad.

Av välfärdsområdena sändes begäran om utlåtande till Södra Karelen, Södra Österbottens, Kajanalands, Mellersta Finlands, Österbottens och Satakunta välfärdsområde samt till Välfärdsområdesbolaget Hyvil Ab.

Begäran om utlåtande sändes till de huvudavtalsorganisationer som företräder statligt anställda, dvs. Fackförbundet Pro rf, Förhandlingsorganisationen för offentliga sektorns utbildade FOSU rf samt Förbundet för den offentliga sektorn och välfärdsområdena JHL rf.

Andra organisationer som begäran om utlåtande sändes till var Finlands Näringsliv, Pensionärsförbundens intresseorganisation PIO rf, Invalidförbundet rf, Finlands Dövas Förbund rf, Moniheli ry, Ungdomssektorn rf, Synskadades förbund rf, Företagarna i Finland rf, Handikappforum rf och Vanhustyön Liitto Valli ry.

Före tidsfristen för lämnande av utlåtande den 6 juni 2025 inkom sammanlagt 57 utlåtanden till webbtjänsten Utlåtande.fi, varav en remissinstans meddelade att man inte har något att yttra (kommunikationsministeriet) Till statsrådets registratorskontor lämnades dessutom 3 utlåtanden (inrikesministeriet, inrikesministeriets polisavdelning, Polisstyrelsen), som inte kom via tjänsten. Till statsrådets registratorskontor inkom också försvarsministeriets meddelande om att försvarsministeriet inte har något att yttra om propositionen.

Av de myndigheter som deltar i projektet för service- och lokalnätet gavs utlåtande av Regionförvaltningsverket i Södra Finland, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, NTM-centralerna i Egentliga Finland och Lappland, Lantmäteriverket, Migrationsverket, Rättstjänstverket, Polisstyrelsen/inrikesministeriets polisavdelning, Brottpåföljdsmyndigheten, Utsökningsverket, Skatteförvaltningen, Folkpensionsanstalten, Senatfastigheter och Statens center för informations- och kommunikationsteknik Valtori. Andra statliga myndigheter som gav utlåtande var riksdagens biträdande justitieombudsman, Domstolsverket, äldreombudsmannen, jord- och skogsbruksministeriet, justitieministeriet, kommunikationsministeriet, inrikesministeriet, social- och hälsovårdsministeriet, arbets- och näringsministeriet, Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården och Sametinget.

Av statens huvudavtalsorganisationer gav Fackförbundet Pro rf och JHL rf utlåtande. FOSU rf meddelade att man instämmer i Fackförbundet Pro rf:s utlåtande.

För kommunsektorns och välfärdsområdenas del gavs utlåtande av Idensalmi stad, Kaustby kommun, Kides stad, Villmanstrands stad, Lestijärvi kommun, Kaustby ekonomiska region, Lojo stad, Mänttä-Vilppula stad, Perho kommun, staden Jakobstad, Björneborgs stad, Vihtis kommun, Södra Österbottens förbund, Södra Savolax landskapsförbund, Kajanalands förbund, Lapplands förbund, Birkalands förbund, Österbottens förbund, Norra Karelen

landskapsförbund, Norra Savolax förbund, Satakunta förbund, Nylands förbund, Egentliga Finlands förbund samt Vårdförbundsområdet Hyvli Ab.

Av de organisationer som företräder olika kundgrupper gavs utlåtande av Pensionärsförbundens intresseorganisation PIO rf, nätverket MaalleKo (Maaseudun asuttavuus, asuminen ja kotoutuminen maaseudulla) och Kehittämisyhdistys Mansikka ry, Synskadades förbund rf, Finlands Byar rf, Svenska Finlands folkting, Handikappforum rf, äldreombudsmannen, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry.

Andra aktörer som gav utlåtande var Finsk Handel rf, Finlands Dagligvaruhandel rf och Sofigate Oy.

Inrikesministeriet lämnade polisavdelningens utlåtande som sitt utlåtande.

1.2.2 Beredningsprocessen

Lagberedningen har skett i anslutning till projektet Reformen av statens service- och lokalnät på 2020-talet (reformen av service- och lokalnätet). Projektet tillsattes i den första fasen för tiden 24 februari 2021 – 31 december 2023. <https://vm.fi/sv/projekt?tunnus=VM042:00/2021> Projektets uppdrag i den första fasen var att 1) utarbeta en genomförandeplan för projektet, 2) bereda regionala planer och genomförandeplaner för namngivna regioner, 3) inleda genomförandet av regionala planer, 4) ange innehållet i statens kundserviceverksamhet och sättet att genomföra den, 5) utarbeta en lägesrapport över erfarenheterna i den inledande fasen, och 6) lägga fram ett förslag om den fortsatta reformen och behovet av linjedragningar i anslutning därtill. Med regionala planer avses inom service- och lokalprojektet planer där de statliga myndigheter och andra regionala och lokala aktörer, såsom kommuner, välfärdsområden och landskapsförbund, som deltar i projektet utifrån kundbehoven planerar var kundservicepunkterna ska placeras och vilken service som ska finnas tillgänglig på respektive servicepunkt.

I den första projektfasen 2022 lät finansministeriet Broad Scope Management Consulting Oy göra en konsultutredning om kundserviceverksamhetens uppgifter samt organisations- och finansieringsmodellerna, och som avslutning på den första projektfasen publicerades den 4 mars 2024 lägesrapporten *Reformen av statens service- och lokalnät på 2020-talet* (Finansministeriets publikationer 2024:17, på finska, med presentationsblad på svenska).²

Projektets andra fas tillsattes för tiden 19 mars 2024–31 januari 2027. <https://vm.fi/sv/projekt?tunnus=VM042:00/2021> Uppdraget i den andra fasen är att 1) genomföra de fortsatta förslag som godkänts i den första lägesrapporten, 2) genomföra regional planering i alla landskap och inleda verkställandet, 3) en gemensam statlig aktör med ansvar för kundserviceverksamheten inleder sin verksamhet 2026 i enlighet med linjedragningarna, 4) utarbeta en lägesrapport om verksamheten, erfarenheterna och resultaten i reformens andra fas senast den 31 januari 2027, 5) lägga fram ett förslag till genomförande av reformens tredje och sista fas och behov av linjedragningar samt organisering i anslutning därtill senast den 31 januari 2027.

2

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165474/VM_2024_17.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Enligt beslutet om tillsättande av den andra fasen ska vid genomförandet beaktas riktlinjerna i strategin för den offentliga förvaltningen, lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner samt den riksomfattande plan som statsrådet godkänt utifrån den och riktlinjerna i statens lokalstrategi. Vid genomförandet bör också beaktas riktlinjerna för främjande av multilokalt samarbete inom statsförvaltningen (Statsrådets beslut om främjande av multilokalitet inom statsförvaltningen av den 24 maj 2021 och anvisningen om multilokalt arbete i gemensamma lokaler eller i lokaler vid ett annat ämbetsverk av den 1 juni 2023).

Projektet för service- och lokalnätverket har en projektbyrå vars uppgift är att planera hur projektet ska framskrida och bereda ärenden för beslutsfattandet. I projektbyrån är finansministeriet, affärsverket Senatfastigheter och Statens center för informations- och kommunikationsteknik Valtori (nedan Valtori) representerade. Vid finansministeriet arbetar dessutom ett projektteam som bereder de ärenden som projektbyrån ska behandla. Projektteamet har stött beredningen av denna proposition.

I projektets beredningsgrupp ingår statliga tjänsteproducenter, som har ett omfattande nätverk för besökskundservice och traditionella kontorslokaler, Finlands Kommunförbund rf (Kommunförbundet), Senatfastigheter och Valtori. Ordförande för beredningsgruppen är utvecklingsdirektör Marko Puttonen från finansministeriet. I styrgruppen ingår de ministerier som styr de statliga tjänsteproducenterna, finansministeriet, Folkpensionsanstalten (FPA) och Kommunförbundet samt personalorganisationernas gemensamma representant. I styrgruppen ingår dessutom en sakkunnigmedlem från Finsk Handel rf. Ordförande för styrgruppen är avdelningschefen för statsförvaltningens utvecklingsavdelning vid finansministeriet. Beredningsgruppen har riksomfattande underarbetsgrupper.

Beredningsunderlaget till propositionen finns tillgängliga på adressen valtioneuvosto.fi/sv/projekt med identifieringskoden VM007:00/2025.

2 Nuläge och bedömning av nuläget

2.1 Nuläge

2.1.1 Lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner

Bestämmelser om de allmänna målen för, den riksomfattande planeringen och samordningen av samt beslutsfattandet i fråga om ordnandet av tillgången till statliga tjänster och placeringen av statliga enheter och funktioner ingår i lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (728/2021). Lagen trädde i kraft vid ingången av 2022 och ersatte den tidigare regionaliseringslagstiftningen (lagen om behörighet vid placering av statliga enheter och funktioner (362/2002) och statsrådets förordning ändring av statsrådets förordning om behörighet vid placering av statliga enheter och funktioner (567/2002), som utfärdats med stöd av den).

Enligt lagens 2 § ska tillgången till statliga tjänster ordnas samt enheter och funktioner placeras så att i hela landet statens uppgifter sköts på ett resultatrikt sätt 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. Enligt paragrafens 2 mom. ska beslut och planer som gäller tillgången till statliga tjänster och placeringen av enheter och funktioner dessutom främja livskraften, säkerheten och statens konkurrenskraft som arbetsgivare i olika delar av landet.

I lagens 3 § ingår bestämmelser om den riksomfattande plan som statsrådet ska utarbeta för sin mandatperiod för fullföljande av de mål som anges i 2 §. Planen ska omfatta statsförvaltningens gemensamma eller förvaltningsområdenas strategiska linjer för placeringen av enheter och funktioner samt strategiska utvecklingsmål för tillgången till tjänster och resultat av verksamheten. Planen ska innehålla en bedömning av verksamhetsmiljöns utveckling under 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.

Planen kan innehålla mål för ordnande av samservice och gemensamma lokaler eller ordnande av multilokalt arbete och för därmed motsvarande sådan utveckling som påverkar servicestrukturen och placeringen av funktioner. När planen utarbetas beaktas de planer som gäller placeringen av enheter, tjänster och andra funktioner vid Folkpensionsanstalten, i kommunerna och i den övriga offentliga förvaltningen. Planen ska samordnas med planen för de offentliga finanserna.

Statsrådet följer upp och utvärderar genomförandet av planen och ser över planen vid behov. Närmare bestämmelser om utarbetandet av planen och planens tidtabell får utfärdas genom förordning av statsrådet.

Planen utarbetas i samarbetsgruppen för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner, som det föreskrivs om i lagens 4 §, och den godkänns i statsrådet i form av statsrådets beslut. I samarbetsgruppen ingår företrädare för ministerierna, Folkpensionsanstalten och Kommunförbundet samt de statliga myndigheter och statliga affärsverk som har ett brett nätverk av verksamhetsställen eller som i stor utsträckning sköter kundserviceuppgifter.

Den 27 mars 2024 fattade statsrådet ett beslut om en riksomfattande plan om tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner 2024–2027. Utgångspunkten för tillgången till tjänster är att statsförvaltningens tjänster tillhandahålls via flera kanaler. Den primära servicekanalen är heltäckande elektroniska tjänster som är lätta att använda och som kompletteras av fysiska besök och telefonservice. Enligt planen är målet att statens besökstjänster koncentreras fram till 2030 till gemensamma servicepunkter så att invånarnas avstånd till de gemensamma serviceställena är högst en timme längs vägnätet. Placeringen av gemensamma servicepunkter planeras regionalt så att utöver det nuvarande en timmes besöksavstånd beaktas också ett tillräckligt befolkningsunderlag. På de gemensamma servicepunkterna tillhandahålls enligt planen i så bred utsträckning som möjligt tjänster även av Folkpensionsanstalten, kommunerna och i tillämpliga delar av välfärdsområdena, och statens kontorslokaler koncentreras i gemensamma arbetsmiljöer i enlighet med lokalstrategin. Dessutom minskas regleringen av placeringen av statliga verksamhetsställen för att öka en flexibel kundservice och ett smidigt lokalnät.³

Enligt planen utvecklas de statliga myndigheternas besökskundservice så att kunderna har möjlighet att i de gemensamma servicepunkterna ta kontakt med myndigheten via distanstjänster och uträdda ärenden även med hjälp av distanstjänster. När man planerar och

³ <https://vm.fi/documents/10623/2194743/Bestlutsf%C3%B6rslag.pdf/cc2647de-0efd-d5f5-fb29-0ed2cba3e332/Bestlutsf%C3%B6rslag.pdf?t=1728998361637>

ordnar tillgången till tjänster beaktas riktlinjerna i nationalspråksstrategin och ombesörjs tillgången till service på båda nationalspråken. Tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna tryggas genom att man förbättrar kundservicepersonalens kunskaper, säkerställer tillgången till språkkunnig personal och utnyttjar en lösning med distanstjänster samt möjligheten till distanstolkning.

I lagens 5 § ingår bestämmelser om behörighet när det gäller placeringen av statliga enheter och funktioner. I paragrafen sägs att om inte något annat föreskrivs någon annanstans i lag beslutar det ministerium om placeringen av statliga enheter och funktioner till vars ansvarsområde myndigheten huvudsakligen hör. Det behöriga ministeriet kan dock trots vad som föreskrivs någon annanstans i lag förbehålla sig den beslutanderätt som en myndighet inom ministeriets ansvarsområde har i ärenden som gäller placeringen av enheter och funktioner samt omfattningen på servicen, öppettiderna och tillgången till andra tjänster vid enheterna, om ministeriet anser att beslutet väsentligt påverkar uppnåendet av målen enligt 2 §. Enligt 2 mom. avgörs vid ministeriet ett ärende som avses i 1 mom. av ministern. Bestämmelser om överföring av ett ärende till statsrådets allmänna sammanträde för avgörande finns i 14 § i lagen om statsrådet (175/2003). Enligt 3 mom. ska innan beslut om placering av statliga enheter och funktioner och om tillgången till tjänster vid en enhet fattas, beslutets verkningar bedömas med tanke på fullföljandet av de mål som anges i 2 § och målen för den plan som avses i 3 §. Konsekvensbedömningen ska på begäran lämnas till finansministeriet.

Till lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner har senare fogats bestämmelser om statliga myndigheters öppettider och upphävts den tidigare förordningen om öppethållandet av statens ämbetsverk (332/1994). De nya bestämmelserna (lagen om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner 892/2022) trädde i kraft den 1 januari 2023.

Enligt lagens 5 a § beslutar en statlig myndighet om sina öppettider i enlighet med denna lag och de bestämmelser som utfärdats med stöd av den, om inte något annat föreskrivs någon annanstans i lag. En statlig myndighet ska i regel förlägga sina öppettider till vardagar med undantag av lördagar, första maj, midsommarafton och julafton.

Om en myndighet har flera verksamhetsställen, ska den anvisa de verksamhetsställen och andra lokaler som utöver det föreskrivna, i arbetsordningen fastställda eller på annat sätt bestämda huvudsakliga verksamhetsstället fungerar som myndighetens kundtjänstställen och som är öppna för skötsel av förvaltningsärenden. Myndighetens kundtjänstställen kan sinsemellan ha olika öppethållningsdagar och öppettider. Myndigheten kan av grundad anledning tillfälligt avvika från de öppethållningsdagar och öppettider som den meddelat för sina kundtjänstställen, förutsatt att tillgången till myndighetens tjänster kan säkerställas på något annat sätt.

Under öppettiden ska myndigheten utan tidsbokning tillhandahålla rådgivning och ta emot handlingar. Myndigheten kan tillhandahålla service och rådgivning och ta emot handlingar även så att kunden bokar tid för att uträtta sina ärenden. Myndigheten behöver dock inte erbjuda dem som uträttar ärenden hos förvaltningen möjlighet till kundbesök på kundtjänststället eller anvisa kundtjänstställen, om kundbesök inte förekommer på detta sätt eller om antalet kundbesök är litet på grund av arten av myndigheternas uppgifter eller av någon annan grundad anledning.

Myndigheten ska inom sitt verksamhetsområde alltid ordna mottagande av handlingar så att den tidsfrist för inlämnande av handlingar eller inledande av ett ärende som anges i lag eller förordning kan iaktas klockan 8.00–16.15.

Enligt lagens 5 c § ska en myndighets öppettider svara mot kundernas behov inom dess verksamhetsområde och stå i proportion till kundernas behov i fråga om elektroniska och digitala tjänster, telefonservice och andra sätt att sköta ärenden. Öppettiderna ska dessutom stå i proportion till betydelsen av de ärenden som myndigheten sköter med avseende på dem som utträttar ärenden hos förvaltningen. Tillräcklig öppettid ska tryggas särskilt när det gäller ärenden som är av betydelse med avseende på tillgodoseendet av de grundläggande fri- och rättigheterna. Dessutom ska myndigheten kunna nås per telefon. I 2 mom. ingår ett bemyndigande att genom förordning av statsrådet utfärda närmare bestämmelser om statliga myndigheters öppettider i fråga om olika myndigheter, myndighetsgrupper, ärenden, verksamhetsställen och kundtjänstställen.

Statsrådet har med stöd av lagens 5 c § 2 mom. utfärdat en förordning om statliga myndigheters minimiöppethållning (öppethållningsförordningen). Öppethållningsförordningen tillämpas på de statliga myndigheter som omfattas av tillämpningsområdet för lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (728/2021), nedan lagen om statliga tjänster, och som tillhandahåller kundservice i förvaltningsärenden som gäller enskilda. Den krets av myndigheter som hör till öppethållningsförordningens tillämpningsområde är snävare än enligt lagen. Öppethållningsförordningen tillämpas inte på forskningsinstitut, läroanstalter, myndigheter som sköter statens interna förvaltningstjänster, Forsvarsmakten, Åklagarmyndigheten, Gränsbevakningsväsendet, Tullens tullkontor vid landgränsen eller Riksarkivet. (1 §)

Enligt öppethållningsförordningen ska ett kundtjänstställe som utgör föreskrivet, i arbetsordningen fastställt eller på annat sätt bestämt huvudsakligt verksamhetsställe för en myndighet vara öppet i minst 6 timmar under de öppethållningsdagar som avses i 5 a § 1 mom. i lagen om statliga tjänster. Om myndigheten inte har något föreskrivet, fastställt eller bestämt huvudsakligt verksamhetsställe, ska minst ett av kundtjänstställena på motsvarande sätt vara öppet i minst 6 timmar under öppethållningsdagarna. (2 §) Andra än i 2 § avsedda kundtjänstställen ska vara öppna i minst 3 timmar under de öppethållningsdagar som avses i 5 a § 1 mom. i lagen om statliga tjänster, om det på kundtjänststället i betydande utsträckning görs kundbesök i förvaltningsärenden och antalet kundbesök vid kundtjänststället är minst hälften av antalet kundbesök vid det kundtjänstställe som avses i 2 § eller, i det fall det finns flera huvudsakliga verksamhetsställen, hälften av antalet kundbesök vid det kundtjänstställe som har det största antalet kundbesök. Myndigheten beslutar om öppettiderna för andra kundtjänstställen vid verksamhetsställena än de som avses i 2 § och 3 § 1 mom. så att deras öppettider uppfyller kraven i 5 c § i lagen om statliga tjänster och i annan lagstiftning. (3 §)

2.1.2 Lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen

För att förbättra tillgången till kundservice inom den offentliga förvaltningen och göra verksamheten effektivare gäller lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007, *samservicelagen*). Enligt 2 § i samservicelagen tillämpas lagen när kundservicefunktioner som ankommer på statliga myndigheter, välfärdsområden, kommunala myndigheter och Folkpensionsanstalten ordnas och sköts genom samarbete mellan myndigheter. En myndighet får inte i samserviceverksamhet utföra uppgifter som innebär utövande av offentlig makt eller som enligt lag förutsätter att den som anlitar servicen personligen besöker den behöriga myndigheten, om inte något annat föreskrivs.

Enligt 6 § i samservicelagen får följande kundservicefunktioner få skötas som samservice: 1) konstaterande och verifiering av kunders identitet, 2) rådgivning och stöd för användning av uppdragsgivarens nät- och telefonservice, 3) mottagande av tidsbeställningar för kundservice som tillhandahålls av uppdragsgivaren genom en teknisk anslutning samt upprättande av en

anslutning till uppdragsgivaren, inklusive rådgivning och stöd för användning av tjänsten, 4) mottagande av anmälningar, ansökningar och andra handlingar som är avsedda för uppdragsgivaren och vidarebefordran av dem till uppdragsgivaren samt mottagande av hittegodis för vidarebefordran till polisen, 5) utgivande av uppdragsgivarens expeditioner och andra handlingar samt sådan delgivning som avses i 60 § 2 mom. i förvaltningslagen (434/2003), 6) mottagande av avgifter för uppdragsgivarens prestationer samt omedelbar vidarebefordran av avgifterna och uppgifter om dem till uppdragsgivaren, 7) stödfunktioner för kundservicen i samband med ovannämnda servicefunktioner samt teknisk handledning, förmedling av upplysningar och information som direkt hänför sig till servicefunktionerna i fråga, 8) försäljning av uppdragsgivarens produkter samt omedelbar vidarebefordran av betalningarna och uppgifterna om dem till uppdragsgivaren, 9) andra än i 1–8 punkten avsedda uppgifter som anges i lag.

6 § 1 mom. 9 punkten i samservicelagen öppnar möjlighet att genom lag ange andra uppgifter som får skötas som samservice. Enligt 69 d § i lagen om befolkningsdatasystemet och de certifikattjänster som tillhandahålls av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (661/2009) får Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata överföra biträdande uppgifter som gäller beviljande och återkallelse av identifieringsverktyg och uppdatering av registeruppgifter om identifieringsverktyg till att skötas inom ramen för samservice. Enligt paragrafen kan dessa uppgifter omfatta 1) verifiering av identiteten hos dem som ansöker om identifieringsverktyg och hos innehavare av identifieringsverktyg, 2) registrering i det register som avses i 69 c § i denna lag av personuppgifterna för dem som ansöker om identifieringsverktyg och för innehavare av identifieringsverktyg, 3) återkallelse av identifieringsverktyg på begäran av innehavaren av identifieringsverktyget, 4) rådgivnings- och stödtjänster i samband med ansökan om och återkallelse av identifieringsverktyg.

Ordnanandet av samservice baserar sig på ett avtal enligt 8 § i samservicelagen. Enligt paragrafen ska ett avtal mellan två eller flera myndigheter om ordnande av samservice ingås skriftligen för viss tid eller tills vidare. I avtalet ska överenskommas om 1) vem som är samservicens uppdragstagare och uppdragsgivare, 2) vilka kundservicefunktioner avtalet gäller och i vilken omfattning de sköts inom ramen för samservice, 3) användning av en teknisk anslutning i samband med samservice och det praktiska genomförandet av den, 4) de praktiska arrangemangen kring styrningen, uppföljningen och övervakningen enligt 10 b §, 5) servicepunktens lokaler, arbetsredskap, anordningar och öppettider samt var servicepunkten är belägen, 6) de praktiska arrangemangen kring skyldigheter vid behandlingen av sekretessbelagda uppgifter och personuppgifter, 7) de praktiska arrangemangen kring tryggheten av språkliga rättigheter, 8) ersättning enligt 5 a § för samservicens kostnader eller om grunderna för bestämmande av ersättningen, 9) den personal som sköter samservicen och de krav som ställs på den, 10) servicerådgivarnas utbildning samt det kunskapsmässiga och tekniska stöd som uppgifterna kräver, 11) avtalets giltighet och uppsägning av avtalet, 12) andra eventuella praktiska frågor kring ordnanandet av samservice.

Enligt 10 a § i samservicelagen har finansministeriet till uppgift att leda den riksomfattande utvecklingen av samservicen och att samordna myndigheternas åtgärder i samband med samservicen. I denna uppgift bistås finansministeriet av delegationen för samservice som statsrådet tillsätter för viss tid. Delegationen leds av finansministeriet och den ska därtill ha företrädare för åtminstone de myndigheter som deltar i och styr samservicen och för verksamhetens centrala referensgrupper. Delegationen har till uppgift att delta i den allmänna beredningen av ärenden som gäller planering, styrning, organisering och utveckling av samservicen. Närmare bestämmelser om tillsättning av delegationen samt om delegationens sammansättning, mandatperiod och uppgifter får utfärdas genom förordning av statsrådet.

I lagens 10 b § ingår bestämmelser om styrning, uppföljning och övervakning av servicen. Enligt den ansvarar uppdragsgivarna och de myndigheter som styr dem för styrningen och uppföljningen av hur kundservicefunktionerna sköts och utvecklas inom respektive verksamhetsområde samt för övervakningen av hur kundservicefunktionerna sköts. Styrningen, uppföljningen och övervakningen ska utföras i samarbete med uppdragstagarna.

I det samserviceregister (det s.k. ASTI-registret) som upprätthålls av Regionförvaltningsverket i Södra Finland fanns den 9 oktober 2024 sammanlagt 375 samserviceavtal. På största delen av servicepunkterna (123 servicepunkter) skötte uppdragstagarmyndigheten uppgifter som avses i samservicelagen för endast en uppdragsgivare. På sammanlagt femtio servicepunkter var antalet uppdragsgivare flera än två. På dessa servicepunkter var 3–7 myndigheter uppdragsgivare. Kundservicepunkter med sju uppdragsgivarmyndigheter var de kundservicepunkter i Lahtis och Villmanstrand som berörs av reformen av service- och lokalnätet.

2.1.3 Praxis i anslutning till reformen av service- och lokalnätet

Statsrådet inledde i februari 2021 reformen av statens service- och lokalnät, vars syfte är att stegvis koncentrera de fysiska besöken hos statliga ämbetsverk till den offentliga förvaltningens gemensamma kundservicepunkter, där kunden i bred utsträckning får tjänster även av FPA, kommunerna och i tillämpliga delar av välfärdsområdena. Ett syfte med reformen är också att statliga ämbetsverk övergår till gemensamma kontorslokaler för statsförvaltningen och stänger nuvarande kundservicelokaler. Ett annat centralt syfte med reformen av service- och lokalnätet är att minska statens kontorslokaler i enlighet med riktlinjerna i statens lokalstrategi.

Genom reformen av service- och lokalnätet är avsikten också att svara på målen för statsförvaltningens produktivetsprogram. Genom att sammanföra fysiska besök av kunder och kontorslokaler till gemensamma arbetsmiljöer eftersträvas årliga besparingar på sammanlagt 50 miljoner euro fram till 2030, då de statliga myndigheterna ska ha ett gemensamt kundservicenät i hela Finland.

Reformen omfattar regionförvaltningsverken (RFV), Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (MDB), närings-, trafik- och miljöcentralerna (NTM-centralerna), Migrationsverket, Lantmäteriverket (LMV), Rättstjänstverket, polisens tillståndsförvaltning, Brottspåföljdsmyndighetens byråer för samhällspåföljder (RISE), Utsökningsverket och Skatteförvaltningen. De statliga arbets- och näringsbyråerna (TE-byråerna) deltog i reformen till utgången av 2024, tills deras uppgifter överfördes på kommunerna. Dessutom deltar Folkpensionsanstalten i reformen, i synnerhet i fråga om den gemensamma kundservicen. I berednings- och underarbetsgrupperna för reformen är för närvarande ovannämnda statliga myndigheter samt Kommunförbundet representerade. Staten eftersträvar ett omfattande samarbete med kommunerna och i tillämpliga delar välfärdsområdena kring kundservice- och kontorslokalerna.

Sammanförandet av statens kontors- och kundservicelokaler planeras i projektgrupper som tillsatts i varje landskap, och i vilka ovannämnda statliga myndigheter samt regionala och lokala aktörer deltar. Planeringen inleddes 2021 och framskrider stegvis till utgången av 2026. Huvudkriterier för landskapens inbördes ordning är den tidtabell som förutsätts av de lösningar som gäller statens ämbetshus. Reformens första fas omfattade landskapen Päijänne-Tavastland, Södra Karelen och Norra Karelen, och den andra fasen, som inleddes 2024, omfattade landskapen Södra Savolax, Mellersta Finland, Lappland, Birkaland, Nyland och Satakunta. År 2025 genomförs regional planering i landskapen Södra Österbotten, Mellersta Österbotten, Kajanaland, Kymmenedalen, Södra Savolax och Österbotten. I de sista landskapen (Egentliga Tavastland, Norra Österbotten och Egentliga Finland) slutförs den regionala planeringen 2026.

Reformen genomförs stegvis i enlighet med planerna och de riksomfattande modellerna under hela årtiondet.

När reformen verkställs, dvs. när de gemensamma arbetsmiljöer som består av gemensam kundservice och gemensamma kontorslokaler planeras och förverkligas, tillämpas det koncept för gemensamma arbetsmiljöer som utarbetats inom reformen av service- och lokalnätet. De gemensamma arbetsmiljöerna är platser där personal vid flera olika ämbetsverk arbetar och där lokalerna och tjänsterna i anslutning till dem används gemensamt av ämbetsverken. De gemensamma arbetsmiljöerna inkluderar också verksamhetsmodeller, gemensamma roller och samarbetsstrukturer samt spelregler i anslutning till samarbetet mellan myndigheterna. Konceptet för gemensamma arbetsmiljöer beskriver gemensamt överenskomna ramvillkor för verksamheten och lokalerna och de tjänster som hänför sig till lokalerna och styr ett enhetligt förverkligande av gemensamma arbetsmiljöer i hela Finland. Konceptet för gemensamma arbetsmiljöer kompletteras och preciseras av IKT-konceptet för gemensamma arbetsmiljöer, fastighets- och lokalsäkerhetskonceptet för gemensamma arbetslokaler, dokumentet lokalkort och planeringsanvisningar för gemensamma arbetslokaler samt ett stort antal målgruppspecifika bilagor som hör till koncepthelheten för gemensamma arbetsmiljöer.

De första kundservicepunkterna enligt konceptet för gemensamma arbetsmiljöer (*gemensamma kundservicepunkter*) inledde sin verksamhet i Lahtis och Villmanstrand i juni 2023. Vid den gemensamma kundservicepunkten i Lahtis fanns från början Tavastlands arbets- och näringsbyrå (till utgången av 2024), Skatteförvaltningen, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Lantmäteriverket, Utsökningsverket, Närings-, trafik- och miljöcentralen i Tavastland och Folkpensionsanstalten. Från och med våren 2024 har dessutom Brottspåföljdsmyndighetens byrå för samhällspåföljder arbetat vid samma kundservicepunkt.

Vid den gemensamma kundservicepunkten i Villmanstrand tillhandahålls tjänster av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Södra Karelen's sysselsättningsområde, Närings-, trafik- och miljöcentralen i Sydöstra Finland, Södra Karelen's välfärdsområdes sektorsövergripande samservice som främjar sysselsättningen (TYP), Rättstjänstverket, Lantmäteriverket, Utsökningsverket, Skatteförvaltningen, Migrationsverket samt Folkpensionsanstalten. I de gemensamma kontorslokalerna arbetar utöver de ovannämnda ämbetsverken även Business Finland och senare också Regionförvaltningsverket i Södra Finland, Fintraffic Järnväg Ab, Transport- och kommunikationsverket, Brottspåföljdsmyndigheten och Trafikledsverket.

Från mars 2023 har Lantmäteriverket, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata och arbets- och näringsbyrån arbetat i en gemensam arbetsmiljö i Joensuu. I samma lokaler har senare tillkommit Närings-, trafik- och miljöcentralen i Norra Karelen, Tullen, Regionförvaltningsverket i Östra Finland, Centret för konstfrämjande Taika, Business Finland, Konkurrens- och konsumentverket, Servicecentret för statens ekonomi- och personalförvaltning Palkeet och Skatteförvaltningen. Den gemensamma kundservicepunkten i Joensuu överensstämmer inte i alla avseende med konceptet beroende på att kundservicepunkten hade förverkligats mycket långt i det skede då den gemensamma kundservicemodellen godkändes. Ämbetsverkens kundservice är koncentrerade till samma ställe, men ämbetsverken saknar tills vidare en gemensam servicerådgivare.

Sedan slutet av 2023 har i Björneborg funnits Porin Leijona, som är Björneborgs stads kundserviceställe och de statliga aktörernas gemensamma arbetsmiljö. I de gemensamma lokalerna finns Skatteförvaltningen, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Satakunta's sysselsättningsområde (t.o.m. den 31 december 2024 Satakunta arbets- och näringsbyrå), Lantmäteriverket, Regionförvaltningsverket i Sydvästra Finland, närings-, trafik-

och miljöcentralerna i Satakunta och Egentliga Finland, Björneborgs stad, Porin YH-Asunnot, boenderådgivningen samt International House Björneborg.

Från april 2024 har det funnits en gemensamt kundservicepunkt i Kouvola, där kundservice tillhandahålls av Skatteförvaltningen, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Lantmäteriverket, Regionförvaltningsverket i Södra Finland och Centret för konstfrämjande. Den gemensamma kundservicepunkten i Kouvola överensstämmer inte helt och hållet med konceptet, eftersom där saknas allmänna servicerådgivare. De behöriga myndigheternas egen personal ger råd till dem som besöker kundservicepunkten i Kouvola.

Från maj 2025 har det funnits en gemensam kundservicepunkt i Jyväskylä, där tills vidare Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Lantmäteriverket och Skatteförvaltningen tillhandahåller kundservice, och från och med september 2025 fås vid den gemensamma kundservicen i Åbo regionförvaltningsverkets, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas, Lantmäteriverkets, Brottspåföljdsmyndighetens och Skatteförvaltningens kundservice.

2.1.4 Tjänster som tillhandahålls på gemensamma kundservicepunkter

För närvarande tillhandahåller de behöriga myndigheterna kundservice inom det egna ansvarsområdet vid de gemensamma kundservicepunkterna. Vid de gemensamma kundservicepunkterna finns dessutom servicerådgivare, som tillhandahåller rådgivning, tar emot kundernas handlingar till myndigheterna och stödjer kunderna i användningen av servicekanaler, såsom digitala tjänster och telefontjänster, för att utträtta ärenden hos de myndigheter som deltar i den gemensamma kundservicen.

Servicerådgivarens uppgift är att identifiera kundens servicebehov, hänvisa kunden till rätt service och ta emot handlingar till olika myndigheter. Denna allmänna servicerådgivaren utövar inte offentlig makt. Vid en gemensam kundservicepunkt kan det också finnas en person som arbetar i entréhallen och som har väktarrättigheter enligt lagen om privata säkerhetstjänster (1085/2015). Väktarens uppgift är att stödja säkerheten i den gemensamma kundservicens och hela objektets lokaler och för de personer som besöker dem samt att guida kunder och mötesdeltagare när de rör sig i lokalerna. Väktaren sköter inte myndighetsuppgifter eller uppgifter som ska betraktas som offentliga förvaltningsuppgifter. Entré-tjänsterna sköts i allmänhet i form av köpta tjänster som en del av något annat av Senatfastigheters serviceavtal, på samma sätt som städtjänstavtalet för lokalerna.

Digitalt stöd är en central av modellen för gemensam kundservice. Allmänt digitalt stöd tillhandahålls av både servicerådgivarna och de behöriga myndigheternas personal som en del av rådgivningsuppgifterna. Rådgivning som gäller allmänt digitalt stöd hänför sig till bland annat utskrift och skanning av blanketter och handlingar, användning av e-post samt tidsbokning i olika myndigheters webbtjänster.

2.1.5 Tillämplig lagstiftning på gemensam kundservice

Den gemensamma kundservicen vid de gemensamma kundservicepunkterna fungerar inom ramen för samservicelagen. Finansministeriet leder den riksomfattande utvecklingen av den gemensamma kundservicen som en del av sin allmänna utvecklingsuppgift enligt samservicelagen och samordnar åtgärderna inom den gemensamma kundservicen som en del av sin samordningsuppgift enligt samservicelagen. Uppgiften sköts inom projektteamet för service- och lokalnätprojektet vid statsförvaltningens utvecklingsavdelning vid finansministeriet. Även Senatfastigheter och Valtori deltar i utvecklingen av nätverket av

statens gemensamma kundservicepunkter och modellen för gemensam kundservice inom sina ansvarsområden.

De myndigheter som deltar i reformen av service- och lokalnätet har ingått sådana samserviceavtal som avses i 8 § i samservicelagen för de enskilda gemensamma servicepunkterna. Servicerådgivarna är anställda hos den myndighet som är uppdragstagare i samserviceavtalet.

De samserviceavtal som gäller gemensamma kundservicepunkter har utarbetats som multilaterala avtal så att kundservicepunktens alla uppdragsgivarmyndigheter är parter i samma avtal och en uppdragstagarmyndighet är uppdragstagare. Dessutom har samserviceavtalen undertecknats vid finansministeriet, vars finansiering för service- och lokalreformen tryggar den allmänna servicerådgivningen vid de kundservicepunkter som omfattas av reformen till utgången av 2025. Samserviceavtalen för de kundservicepunkter som omfattas av reformen av service- och lokalnätet avviker från övriga samserviceavtal, som är bilaterala (mellan respektive uppdragsgivare och uppdragstagare) oberoende av om flera myndigheter än två arbetar vid den gemensamma servicepunkten.

Förändret av det register över samserviceavtal som avses i samservicelagen samt de riksomfattande utvecklingsuppgifterna i fråga om samservicen och samarbetet mellan de statliga myndigheter som deltar i den sköts i enlighet med statsrådets förordning om regionförvaltningsverken (906/2009) inom ansvarsområdet för regionförvaltningsverkens förvaltnings- och utvecklingstjänster vid Regionförvaltningsverket i Södra Finland. De avtal som gäller gemensamma kundservicepunkter har registrerats i det register som förs vid Regionförvaltningsverket i Södra Finland.

2.1.6 Myndighetens rådgivningsskyldighet och de rättsliga ramvillkoren för rådgivningen

Vid en gemensam kundservicepunkt får kunden rådgivning i form av kundservice enligt samservicelagen och den behöriga myndighetens rådgivning enligt förvaltningslagen.

Rådgivning till dem som utträttat ärenden inom förvaltningen hör till principerna för god förvaltning som ska iakttas i myndigheternas verksamhet. I 8 § i förvaltningslagen föreskrivs om rådgivning. Enligt paragrafen ska myndigheterna inom ramen för sin behörighet och enligt behov ge sina kunder råd i anslutning till skötseln av ett förvaltningsärende samt svara på frågor och förfrågningar som gäller utträttandet av ärenden. Rådgivningen är avgiftsfri. I 2 mom. i samma paragraf föreskrivs att om ett ärende inte hör till myndighetens behörighet, ska den i mån av möjlighet hänvisa kunden till den behöriga myndigheten.

Den behöriga myndighetens rådgivningsskyldighet gäller alla ärenden som utträttas hos myndigheterna oberoende av verktyg. Enligt motiveringen till förvaltningslagen gäller rådgivningsskyldigheten frågor som direkt ansluter sig till utträttandet av förvaltningsärenden inklusive procedurfrågor, dvs. om hur ett ärende anhängiggörs och vilka handlingar som ska företas i det sammanhanget. Myndigheten ska se till att kunden har en klar uppfattning om sina procedurmässiga rättigheter och hur de kan användas. En kunds eventuella missförstånd angående procedurmässiga frågor bör i den mån det är möjligt rättas till. Till rådgivningen gällande skötseln av ett förvaltningsärende kan det utöver rådgivning i rättsliga frågor också höra annan informativ rådgivning. Det kan till exempel vara fråga om upplysningar om vem som sköter ärendet och när den personen är på plats eller hur lång tid behandlingen av ärendet kommer att ta. Rådgivningsskyldigheten inskränks på två sätt. För det första gäller myndigheternas rådgivningsskyldighet enligt förvaltningslagen endast uppgifter som hör till

myndighetens behörighet. För det andra förutsätter rådgivningsskyldigheten att det finns ett konkret behov av rådgivning. (RP 72/2002 rd, s. 63)

Rådgivningsskyldigheten kompletteras av en allmän skyldighet för myndigheterna att svara på frågor och förfrågningar som gäller uträttande av ärenden. Skyldigheten att besvara frågor gäller sakliga och tillräckligt individualiserade frågor och förfrågningar. Bestämmelsen förpliktar inte myndigheterna att svara på omfattande förfrågningar av allmän natur. (RP 72/2002 rd, s. 63)

Enligt 8 § 2 mom. i förvaltningslagen ska myndigheten i den mån det är möjligt hänvisa kunden till en behörig myndighet, om en fråga eller förfrågan gäller ett ärende som inte hör till myndighetens behörighet. Hänvisningsskyldigheten innebär att klienten ska hänvisas till en behörig myndighet även inom någon annan förvaltningssektor eller t.o.m. helt utanför förvaltningen. Detta är av vikt i synnerhet för de klienter som sällan har att göra med myndigheterna. (RP 72/2002 rd, s. 64)

Rådgivningen gäller också olika tjänster som myndigheterna producerar, såsom sjukvård, socialvård och undervisning. Den myndighet som tillhandahåller tjänster ska ge råd om bland annat hur man ansöker om service, hur den genomförs och vilka rättigheter och skyldigheter kunden har. Rådgivningsskyldigheten har också kunnat preciseras eller utvidgas genom specialbestämmelser. (Mäenpää, Hallinto-oikeus, Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet, 2008, s. 169)

Rådgivningen är en del av respektive myndighets lagstadgade uppgift och en del av myndighetens offentliga förvaltningsuppgift. Rådgivning kan inte ordnas med hjälp av köpta tjänster utan en i 124 § i grundlagen avsedd bestämmelse på lagnivå om att rådgivningen ska ges utanför myndighetsmaskineriet, och det går inte att komma överens om att rådgivningen ska skötas av en annan myndighet utan bestämmelser som ger fullmakt att avtala om saken.

I 6 § i samservicelagen föreskrivs det om rådgivningsuppgifter som får skötas som samservice. Kundservicefunktioner enligt lagens 6 § 1 mom. som får skötas som samservice är enligt 2 punkten rådgivning och stöd för användning av uppdragsgivarens nät- och telefontjänster, och enligt 3 punkten mottagande av tidsbeställningar för kundservice som tillhandahålls av uppdragsgivaren genom en teknisk anslutning samt upprättande av en anslutning till uppdragsgivaren, inklusive rådgivning och stöd för användning av tjänsten.

Enligt den gällande 6 § 1 mom. 2 punkten i samservicelagen ska det inom samservicen ges rådgivning och stöd för användning av den behöriga myndighetens nät- och telefontjänster. För att kunden på rätt sätt ska kunna använda elektroniska tjänster som tillhandahålls av de myndigheter som är uppdragsgivare kan han eller hon vid sidan av de tekniska förutsättningarna för användningen av dessa tjänster behöva servicerådgivarnas stöd och råd vid användningen av nättjänster. Inom samservicen ska kunderna även ges råd och stöd för användningen av de behöriga myndigheternas telefontjänster. (RP 188/2016 rd, s. 33)

I 6 § 1 mom. 3 punkten föreskrivs att vid servicepunkten kan det tas emot tidsbeställningar för kundservice som tillhandahålls av den behöriga myndigheten genom en teknisk anslutning samt upprättas en anslutning till uppdragsgivaren och ges råd och stöd för användning av tjänsten. En dylik teknisk anslutning kan vara till exempel ett distansservicesystem genom vilket kunden med hjälp av servicerådgivaren kan arrangeras tillgång på personlig kundservice som tillhandahålls av den myndighet som är uppdragsgivare. Till uppgifterna för servicerådgivaren vid servicepunkten ska höra det tekniska upprättandet av anslutningen så att kunden kan sköta sina ärenden med den behöriga myndigheten. Vid behov ges kunden även efter att anslutningen har öppnats teknisk rådgivning och stöd i användningen av tjänsten för att servicehändelsen med

den behöriga myndigheten ska lyckas. Kunden kan behöva hjälp till exempel i den elektroniska överföringen av dokument med servicesystemet. Man ska ta hänsyn till användningen av servicen via en teknisk anslutning när man avtalar om servicepunktens lokaler för att trygga att det vid servicepunkten finns ändamålsenliga och trygga lokaler för användningen av servicesystemet. (RP 188/2016 rd, s. 33 och 34)

Den rådgivning som avses i samservicelagen är snävare och mera teknisk än den rådgivning om procedurerna och myndigheternas tjänster (faktisk förvaltningsverksamhet) som avses i förvaltningslagen. Enligt 3 § 1 punkten i den ursprungliga lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007) avses med samservice skötsel av biträdande kundservicefunktioner med stöd av ett samserviceavtal som ingås mellan myndigheter. Den term som används i samservicelagen har senare ändrats genom lagen om ändring av lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (247/2017). Enligt motiveringen till ändringen är det meningen att samservicen ska fungera som myndigheternas kanal för kundservice vid sidan av myndigheternas egen kundservice, och inte bara som en serviceform som är biträdande till myndigheternas egen kundservice, så den nya termen ”kundservicefunktioner” beskriver bättre än den tidigare ”biträdande kundservicefunktioner” omfattningen och rollen av de kundserviceuppgifter som ges inom ramen för samservicen och rollen som myndigheternas kanal för kundservice vid sidan av myndigheternas egen kundservice, och inte bara som en serviceform som är biträdande till myndigheternas egen kundservice. (RP 188/2016 rd, s. 30)

Termändringen tycks dock inte ha någon rättslig inverkan, eftersom i motiveringen konstateras även följande: Om de uppgifter som kan tillhandahållas som samservice föreskrivs närmare i lagens 6 §. På grund av begränsningen i bestämmelsen kan servicerådgivaren till exempel inte fatta förvaltningsbeslut som gäller kundernas rättigheter och skyldigheter eller på annat sätt utöva offentlig makt. Till sin natur ska servicerådgivarens uppgifter vara uppgifter som förutsätter kundservicekunnande och som bifaller och stöder uppgifterna och verksamheten av en myndighet som deltar i den gemensamma kundservicen. Dessa uppgifter ska skötas i samarbete med de behöriga myndigheterna och under deras styrning och övervakning. För utövandet av offentlig makt, som eventuellt ansluter sig till uppgifterna, ansvarar de behöriga myndigheterna som uppdragsgivare. Detta motsvarar den nuvarande regleringen. (RP 188/2016 rd, s. 30)

2.1.7 Myndigheternas skyldighet att tillhandahålla digitalt stöd

Dessutom förpliktar lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019, *lagen om digitala tjänster*) myndigheterna att informera om var man har möjlighet att få råd i användningen av en myndighets digitala tjänster. Bestämmelsen förpliktar indirekt myndigheterna att ordna digitalt stöd i användningen av myndighetstjänster. Digitalt stöd som tillhandahålls inom den gemensamma kundservicen kan granskas även som sådant stöd som avses i lagen om digitala tjänster.

Syftet med lagen om digitala tjänster är enligt lagens 1 § 1 mom. att främja tillgången till digitala tjänster, tjänsternas kvalitet och informationssäkerhet samt innehållets tillgänglighet och att på så sätt förbättra vars och ens möjligheter att använda digitala tjänster på lika villkor. Enligt 2 mom. genomförs genom lagen om digitala tjänster Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer, nedan webbtillgänglighetsdirektivet.

I lagens 5 § föreskrivs det om tillhandahållande av digitala tjänster. Enligt 1 mom. ska myndigheterna ge alla en möjlighet att med hjälp av digitala tjänster eller andra elektroniska dataöverföringsmetoder sända elektroniska meddelanden och handlingar som hänför sig till

deras behov att uträtta ärenden. Myndigheterna ska ge alla en möjlighet att i sina ärenden för mottagande av elektroniska meddelanden och handlingar från en myndighet använda en meddelandeförmedlingstjänst som avses i lagen om förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster eller någon annan tillräckligt informationssäker elektronisk dataöverföringsmetod, om myndigheten kan sända meddelandet eller handlingen i elektronisk form. Enligt 2 mom. ska myndigheterna i sina digitala tjänster ge tydlig information om hur var och en elektroniskt kan sköta sina ärenden hos myndigheterna. Myndigheterna ska i sina digitala tjänster offentliggöra kontaktuppgifter av vilka det framgår var allmänheten har möjlighet att få råd i användningen av en myndighets digitala tjänster. Enligt motiveringen till lagen är det stöd som den föreslagna bestämmelsen avser tekniskt stöd i anslutning till användningen av en tjänst. Det kan tillhandahållas av myndigheten själv eller av myndigheten tillsammans med andra myndigheter, eller också kan kontaktuppgifterna gälla tjänsten Medborgarrådsgivningen, som finns vid Befolkningsregistercentralen (numera Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata). Medborgarrådsgivningen ger förvaltningens kunder gratis råd bland annat i användningen av myndigheternas digitala tjänster. (RP 60/2018 rd, s. 69)

Enligt 3 mom. kan en myndighet temporärt begränsa användningen av en digital tjänst till vissa användargrupper eller till en viss region, om det är nödvändigt för att utveckla eller testa tjänsten.

Lagen om digitala tjänster förpliktar myndigheterna att tillhandahålla digitala tjänster eller andra elektroniska dataöverföringstjänster för dem som vill uträtta ärenden, men den förpliktar inte förvaltningens kunder att använda digitala eller andra elektroniska dataöverföringstjänster. I motiveringen till 5 § i lagen om digitala tjänster betonas det att digitala tjänster och e-tjänster som hänför sig till förvaltningsärenden måste ordnas så att den elektroniska kommunikationskanalen finns att tillgå utöver andra sätt att sköta ärendena på och att det på lämpligt sätt säkerställs att ärendena kan skötas via andra, alternativa kanaler och på andra sätt. (RP 60/2018, s. 66)

2.1.8 Finansministeriets, Senatsfastigheters och Valtoris samarbete

Inom reformen av service- och lokalnätet utvecklar finansministeriet statens gemensamma kundservice i samarbete med Senatsfastigheter och Valtori. Senatsfastigheters och Valtoris uppgifter vid de gemensamma kundservicepunkterna grundar sig på lagen om Senatsfastigheter och Försvarsfastigheter (1018/2020) och lagen om anordnande av statens gemensamma informations- och kommunikationstekniska tjänster (1226/2013).

Senatsfastigheter producerar i enlighet med 2 § 1 mom. i lagen om Senatsfastigheter och Försvarsfastigheter fastighets- och lokaltjänster, tjänster inom ledning och förvaltning av lokaler, tjänster i anslutning till anskaffning, förvaltning och överlåtelse av lokaler samt andra tjänster med direkt anknytning till dem enligt serviceavtal för de kunder som avses i 2 § i lagen om statliga affärsverk. I praktiken ansvarar Senatsfastigheter för den planering, utveckling och samordning som förutsätts för att göra fastighetsobjekten till gemensamma kundservicelokaler och kontorslokaler (gemensamma arbetsmiljöer) samt för genomförandet och ledningen av statsägda lokalprojekt.

I lagens 2 a § sägs att när Senatkongcernens affärsverk anskaffar och överlåter verksamhetslokaler till statliga ämbetsverk och inrättningar (uthyrning och hyrning av verksamhetslokaler), är målet för affärsverkets verksamhet det som totalt sett blir fördelaktigast för staten, varvid verksamhetens inverkan på ekonomin totalt sett beaktas under lokalens hela livscykel och med tanke på statsfinanserna i sin helhet, inklusive lönsamheten, effektiviteten

och en ändamålsenlig skötsel av ämbetsverkets eller inrättningens uppgifter samt uppnåendet av målen för lokaleffektiviteten.

Syftet med lagen om anordnande av statens gemensamma informations- och kommunikationstekniska tjänster är att effektivisera statens informations- och kommunikationstekniska funktioner, förbättra de informations- och kommunikationstekniska tjänsternas kvalitet och interoperabilitet samt förbättra kostnadseffektiviteten och styrningen när det gäller produktionen av dessa tjänster. (1 §)

Enligt lagen är statens gemensamma informations- och kommunikationstekniska tjänster sådana tjänster för vars anordnande statliga myndigheter svarar och som allmänt och i stor omfattning används eller är avsedda att användas som stöd vid skötseln av offentliga förvaltningsuppgifter, som inte kräver branschspecifika lösningar eller betydande branschspecifikt kunnande och som grundar sig på allmänt använda informations- och kommunikationstekniska lösningar. Statens gemensamma informations- och kommunikationstekniska tjänster omfattar 1) gemensamma grundläggande informationstekniktjänster, vilka avser fysisk utrustning, program som krävs för utrustningens funktion, datakommunikations- och kommunikationstjänster samt därmed anknutna helheter av infrastruktur- och stödtjänster, och 2) gemensamma informationssystemtjänster, vilka avser sådana informationssystem och därmed anknutna tjänster som stöder skötseln av offentliga förvaltningsuppgifter eller likartad verksamhet inom olika organisationer. (2 §)

Statens informations- och kommunikationstekniska tjänster har sammanförts till ett servicecenter som hör till finansministeriets förvaltningsområde. (5 §) Enligt 4 § i statsrådets förordning om anordnande av statens gemensamma informations- och kommunikationstekniska tjänster (132/2014, nedan *Valtoriförordningen*) är Statens center för informations- och kommunikationsteknik Valtori det servicecenter som avses i 5 § i lagen om anordnande av statens gemensamma informations- och kommunikationstekniska tjänster (1226/2013). Valtori ansvarar för grundläggande informationstekniktjänster och gemensamma informationssystemtjänster i gemensamma arbetsmiljöer inklusive gemensamma kundservicepunkter.

I lagens 3 § föreskrivs det om skyldighet för statliga ämbetsverk och inrättningar att använda gemensamma grundläggande informationstekniktjänster och gemensamma informationssystemtjänster. Enligt paragrafen ska statliga ämbetsverk och inrättningar använda gemensamma grundläggande informationstekniktjänster och gemensamma informationssystemtjänster, om inte organisationen nödvändigtvis måste använda andra tjänster i sin verksamhet eller i en del av den på grund av statens övergripande arkitektur, sådana åtgärder i anslutning till informationsförvaltningen som behövs med tanke på enhetlig verksamhet, de informations- och kommunikationstekniska tjänsternas interoperabilitet eller omständigheter som avses i 2 § 3 mom. (kostnadseffektivitet, lämplighet för sitt användningsändamål, funktionsduglighet, tillförlitlighet, användarvänlighet, tillgänglighet samt jämlikt tillhandahållande inom hela landet). Efter att ha hört det berörda ministeriet och Valtoris kunddelegation fattar finansministeriet beslut om kundens rätt att använda andra tjänster än gemensamma tjänster. Om finansministeriet och det berörda ministeriet är av olika åsikt, fattas beslutet av statsrådet. Närmare organisations-, verksamhets- eller tjänstespecifika bestämmelser om minimianvändningen av gemensamma tjänster utfärdas genom förordning av statsrådet. (3 §)

Enligt 5 § i Valtoriförordningen har servicecentret till uppgift att tillhandahålla och utveckla följande gemensamma grundläggande informationstekniktjänster:

- 1) terminalutrustnings- och användarstödtjänster som omfattar stödtjänster för användare, identitets- och åtkomsträttighetstjänster, terminalutrustningstjänster, tjänster för nätverk av arbetsstationer och utskriftshanteringstjänster,
- 2) för verksamhetslokaler och multilokalt arbete avsedda informations- och kommunikationstekniska arbetsmiljötjänster som omfattar kontorsprogramvara, e-posttjänster, webbmötes- och videokonferenstjänster, ljud- och videotjänster, elektroniska samarbetsytor samt andra elektroniska tjänster för arbete i grupp,
- 3) telekommunikations- och integrationstjänster som omfattar stamnätstjänster, lokalnätstjänster, fjärranslutningstjänster samt integrations- och meddelandeförmedlingstjänster,
- 4) drift- och kapacitetstjänster som omfattar
 - a) datacentertjänster, kapacitetstjänster som produceras i de egna utrymmena och som molntjänster, samt databas- och applikationsplattformstjänster,
 - b) drifttjänster för de tjänster som nämns i underpunkt a,
- 5) datasäkerhets-, övervaknings- och logghanteringstjänster för de tjänster som nämns i punkterna 1–4.

Enligt 2 § i Valtoriförordningen omfattar statens gemensamma informationssystemtjänster

- 1) informationssystemtjänsterna för personalförvaltningen,
- 2) informationssystemtjänsterna för ekonomiförvaltningen,
- 3) ärendehanteringssystemtjänsterna,
- 4) systemtjänsterna för kommunikationen,
- 5) informationssystemtjänsterna för lokal- och materialhanteringen,
- 6) informationssystemtjänsterna för hanteringen av kundrelationer,
- 7) informationssystemtjänsterna för hanteringen av upphandlingar,
- 8) rapporteringstjänsterna,
- 9) informationslagringstjänsterna.

2.2 Bedömning av nuläget

Den gällande samservicelagen har inte hindrat öppnandet av eller verksamheten vid gemensamma kundservicepunkter enligt riktlinjerna för reformen av service- och lokalnätet eller utvecklandet av statens gemensamma kundserviceverksamhet. Statens och den övriga offentliga förvaltningens gemensamma kundservicepunkter enligt den modell för gemensam kundservice som utvecklats under finansministeriets ledning arbetar på olika håll i landet, och planeringen av statens gemensamma servicenät framskrider regionvis utan lagändringar. Målet för reformen av service- och lokalnätet är dock att den kundservice som myndigheterna sköter i samarbete ska vara enhetligare och av jämnare kvalitet än den kundservice som avses i samservicelagen samt att staten ska ha ett nätverk av gemensamma kundservicepunkter i hela landet, som det ska vara obligatoriskt att delta i för de myndigheter som anges särskilt genom förordning av statsrådet.

När statens gemensamma kundserviceverksamhet genomförs i enlighet med målen för reformen av service- och lokalnätet innebär det en betydande ändring jämfört med nuläget för dem som utträtt är ärenden inom statsförvaltningen och förvaltningen. Den gällande lagen om statliga tjänster och samservicelagen känner inte statens gemensamma kundserviceverksamhet, statens gemensamma kundservicepunkter, modellen för gemensam kundservice eller organiseringen av statens kundserviceverksamhet enligt denna proposition. Med tanke på en tydlig och förståelig förvaltning och god förvaltning bör det föreskrivas på lämplig författningsnivå om verksamhet som är av central betydelse för dem som utträtt är ärenden inom förvaltningen.

I reformen av service- och lokalnätet eftersträvas ett nätverk av statens gemensamma kundservicepunkter som är mera konkret än de allmänna målen för servicens tillgänglighet enligt lagen om statens tjänster och som i regel finns på högst en timmes avstånd från kunderna i hela landet. Avsaknaden av möjlighet till köpta tjänster i den gällande regleringen fördröjer säkerställandet av tillgången på kundservice och kan också förhindra att sådan tillhandahålls i vissa områden. För att upprätthålla gemensamma kundservicepunkter enligt målen och tillhandahålla högklassig kundservice behövs myndigheter och bindande lagstiftning. I enlighet med 124 § i grundlagen är det inte möjligt att ordna offentliga förvaltningsuppgifter, såsom de kundservicefunktioner som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen, som köpta tjänster utan att det föreskrivs genom lag att uppgiften sköts utanför myndighetsmaskineriet.

Samservicelagen har stiftats i en verksamhetsmiljö där samservicen kompletterar de behöriga myndigheternas egna kundservicepunkter. Strävan med reformen av service- och lokalnätet är att de gemensamma kundservicepunkterna ska vara det primära sättet att ordna fysiska besök för så många myndigheter som möjligt för att trygga möjligheten till fysiska besök i hela landet. De gemensamma kundservicepunkterna ska inte längre komplettera nätverket för myndigheternas egna kundservicepunkter utan utgöra den primära besökskanalen till de myndigheter som är skyldiga att tillhandahålla kundservice vid gemensamma kundservicepunkter.

Den gällande samservicelagen innehåller bestämmelser om delegationen för samservice, som har till uppgift att stödja finansministeriet i ministeriets uppgift som nationell utvecklare av samservice och samordnare av myndigheternas samserviceåtgärder. Statens kundserviceverksamhet enligt propositionen förutsätter en annan slags intensitet i myndighetssamarbetet och att de myndigheter som deltar i den gemensamma kundservicen har möjlighet att påverka sin besöksservice, som sköts på statens gemensamma kundservicepunkter. Det ligger nära till hands att det samarbete mellan myndigheter, andra referensgrupper och kunder som täcker statens gemensamma kundserviceverksamhet överlappar det arbete som för närvarande utförs av delegationen för samservice. Strävan i denna proposition är att åtgärda denna överlappning.

Samservicelagen känner inte kundservice som baserar sig på en gemensam modell. Bestämmelsen i 8 § i samservicelagen om samserviceavtal och dess innehåll hindrar inte att uppdragsgivaren och uppdragstagaren kommer överens om hur och enligt vilken modell (arbetsformer, profil osv.) uppdragstagaren sköter kundserviceuppgifterna. Samservicelagens 8 § är inte uttömmande och den kan inte anses hindra att till exempel standardiserade samarbetsavtal används för att förenhetliga statens kundserviceverksamhet. Inom ramen för den gällande samservicelagen kan man även för närvarande komma överens om arbetsformer, utrustning, lokalfrågor, visuell profil osv. när det gäller de uppgifter som sköts som samservice. Överensstämmelse med modellen (konceptet) kan uppnås genom att utveckla och använda modellavtal för ingående av samserviceavtal i stället för reglering. Det är dock oklart hur den som genomför den gemensamma kundservicen lyckas sammanföra myndigheternas kundservice utan tillräcklig rättslig grund.

Den nuvarande ordalydelsen i lagen om statliga tjänster och samservicelagen känner inte sådana gemensamma arbetsmiljöer inom den offentliga förvaltningen som avses i reformen av service- och lokalnätet, där både kontorslokaler och kundservicelokaler används gemensamt av myndigheterna. I lagen om statliga tjänster föreskrivs det för närvarande om ministeriets behörighet att besluta om placeringen av statliga enheter och funktioner som hör till dess ansvarsområde samt om ministeriets behörighet att förbehålla sig den beslutanderätt som gäller placeringen av enheter och funktioner samt omfattningen på servicen, öppettiderna och tillgången till andra tjänster vid enheterna. Avsikten är att statens gemensamma

kundservicepunkter ska fungera på ett tillräckligt enhetligt sätt, dock med beaktande av skillnaden i storlek mellan de gemensamma kundservicepunkter som ingår i nätverket.

Inom ramen för reformen av service- och lokalnätet har gemensamma arbetsmiljöer utvecklats och genomförts i nära samarbete mellan finansministeriet, de statliga myndigheter som deltar i den gemensamma kundservicen, Senatfastigheter och Valtori. Senatfastigheter och Valtori deltar även i fortsättningen i utvecklandet inom ramen för sin nuvarande regleringen. I samservicelagen och lagen om statliga tjänster hänvisas det inte för närvarande till Senatfastigheters och Valtoris uppgifter inom den gemensamma kundserviceverksamheten. Även i detta avseende ger de gällande lagarna en bristfällig bild av planeringen, utvecklandet och genomförandet av statens gemensamma kundserviceverksamhet.

Den terminologi som man gått in för i reformen av service- och lokalnätet avviker dessutom något från samservicelagens nuvarande terminologi och inte heller lagen om statliga tjänster i sin nuvarande form känner de begrepp som använts i reformen av service- och lokalnätet.

Samservicelagen och lagen om statens tjänster har på det hela taget stiftats för ett annat syfte än utvecklingen, styrningen och uppföljningen av nätverket av gemensamma kundservicepunkter enligt den modell som eftersträvas i reformen av statens service- och lokalnät. Reformen av service- och lokalnätet innebär i praktiken att ordnandet av fysiska besök hos statliga myndigheter och produktionen av kundservice reformeras. Lagen om statliga tjänster och samservicelagen ger inte i nuläget en tydlig och korrekt bild av målen för och organiseringen av statens gemensamma kundserviceverksamhet och skötseln av kundservicefunktioner på de gemensamma kundservicepunkterna.

3 Målsättning

Statens gemensamma kundserviceverksamhet har som mål att med hjälp av ett heltäckande riksomfattande nätverk av gemensamma kundservicepunkter trygga jämlikheten mellan människor vid skötseln av myndighetsärenden. Syftet med propositionen är att skapa den nödvändiga och adekvata rättsliga grunden för statens gemensamma kundservice, där denna tillhandahålls som myndighetssamarbete vid gemensamma kundservicepunkter enligt en gemensam modell, samt för organisering av planeringen, genomförandet, uppföljningen och styrningen av verksamheten.

Organiseringen av statens gemensamma kundserviceverksamhet utgör en del av reformen av statens service- och lokalnät, där man eftersträvar en inbesparing på sammanlagt 50 miljoner euro på årsnivå senast 2030 genom att koncentrera statliga och andra myndigheters kontorslokaler till gemensamma arbetsmiljöer och tillhandahålla kundservice genom att statliga myndigheter samarbetar med varandra samt med Folkpensionsanstalten, kommunerna och i tillämpliga delar välfärdsområdena. Den gemensamma kundserviceverksamheten uppskattas generera en andel på cirka 15 miljoner euro av den totala inbesparingen.

4 Förslagen och deras konsekvenser

4.1 De viktigaste förslagen

I propositionen föreslås att bestämmelser om organiseringen av statens gemensamma kundserviceverksamhet införs i lagen om statliga tjänster.

I lagen föreslås bestämmelser om hur planeringen, genomförandet, uppföljningen och styrningen av statens gemensamma kundserviceverksamhet ska organiseras. I lagen föreslås

kriterier som ska vara uppfyllda för att de myndigheter som anges särskilt genom förordning av statsrådet ska vara skyldiga att tillhandahålla kundservice inom det nätverk för besökskundservice som statens gemensamma kundservicepunkter bildar. En statlig myndighet som är skyldig att tillhandahålla service kan placera sin egen kundservicepersonal vid de gemensamma kundservicepunkterna eller erbjuda sina tjänster där med hjälp av en gemensam lösning för distanstjänster. En statlig myndighet kan i enskilda fall och på vissa villkor beviljas undantag från sin skyldighet att tillhandahålla kundservice vid en gemensam kundservicepunkt.

Vid de gemensamma kundservicepunkterna tillhandahålls utöver den behöriga myndighetens kundservice dessutom gemensam kundservice. Som myndigheternas gemensamma kundservice ska skötas de i samservicelagen avsedda biträdande funktioner som i första hand hänför sig till offentliga förvaltningsuppgifter, såsom tekniskt stöd vid användningen av myndigheternas servicekanaler och mottagande av handlingar samt utlämnande av myndigheternas delgivningar, som kan också anförtros en privat tjänsteproducent utanför myndighetsmaskineriet. Utläggningens möjligheten gäller alla statliga myndigheter som är verksamma vid de gemensamma kundservicepunkterna oberoende av om myndigheten har på lagen om statliga tjänster baserad skyldighet att tillhandahålla sin kundservice vid gemensamma kundservicepunkter. Utläggningens möjligheten gäller alla förvaltningsnivåer, dvs. även kommuner och välfärdsområden när de verkar vid statens gemensamma kundservicepunkter. De köpta tjänsterna produceras av Tillstånds- och tillsynsverket genom att konkurrensutsätta tjänsten på marknaden och sälja den till statliga ämbetsverk och Folkpensionsanstalten som statens interna försäljning och till andra förvaltningsnivåer som de upphandlande enheternas samarbete enligt upphandlingslagen för att uppnå de gemensamma målen. I lagen föreskrivs det på det sätt som grundlagen förutsätter om anförtroende av offentliga förvaltningsuppgifter till enskilda.

I lagen om statliga tjänster föreslås bestämmelser om elementen i modellen för gemensam kundservice, som är till exempel en verksamhetsmodell för de gemensamma kundservicepunkterna, modellavtal för ingående av samserviceavtal och avtal om köpta tjänster, ett gemensam visuell profil och andra lösningar som gör den gemensamma kundservicen känd. Det föreskrivs inte utförligt utan i form av exempel om modellen, så att bestämmelsen om modellen inte hindrar utvecklingen.

Statsrådet föreslås styra statens gemensamma kundserviceverksamhet på strategisk nivå och på den noggrannhetsnivå som statsrådet väljer. Statsrådets politiska styrning förverkligas genom att ta in mål som gäller modellen för gemensam kundservice, nätverket för gemensamma kundservicepunkter och till exempel sättet att producera tjänster i den plan för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner som avses i den gällande lagen om statliga tjänster och som godkänns för regeringsperioden.

Tillstånds- och tillsynsverket föreslås få en central roll vid planeringen, utvecklingen, genomförandet och uppföljningen av statens gemensamma kundservicepunkter och modellen för gemensam kundservice. Dessutom ska Tillstånds- och tillsynsverket upprätthålla och utveckla den gemensamma lösning för distanstjänster som används vid de gemensamma kundservicepunkterna och andra gemensamma informationssystem samt sköta andra gemensamma uppgifter inom statens kundserviceverksamhet. Tillstånds- och tillsynsverket ska främja myndighetssamarbetet för att koncentrera kundservicen på bredare basis tillsammans med även andra aktörer inom den offentliga förvaltningen, såsom kommuner och välfärdsområden, och inte bara de statliga myndigheterna.

I lagen om statliga tjänster föreslås bestämmelser om en styrgrupp som består av de myndigheter som är skyldiga att tillhandahålla kundservice och om gruppens befogenheter. Styrgruppen ska

besluta om modellen för den gemensamma kundservice, riktlinjerna för sättet att producera tjänsterna, placeringen av de gemensamma kundservicepunkterna, kostnadsfördelningsmodellerna för kundservicepunkterna och om väsentliga ändringar i dem samt fatta andra viktiga beslut inom ramen för den plan som statsrådet har godkänt. Styrgruppen ska fatta sina beslut enhälligt. Om enighet inte nås i något ärende, ska finansministeriet avgöra ärendet. Finansministeriet ska ansvara för den allmänna styrningen av statens gemensamma kundservice och den riksomfattande utvecklingen av den gemensamma kundservice på samma sätt som i nuläget.

Dessutom föreslås informativa bestämmelser om Senatfastigheters och Valtoris roller inom statens gemensamma kundserviceverksamhet. De ska delta i planeringen, genomförandet och uppföljningen av statens gemensamma kundserviceverksamhet inom ramen för de gällande bestämmelserna.

De nya bestämmelserna hindrar inte statliga myndigheter eller andra myndigheter som omfattas av samservicelagens tillämpningsområde att ingå samserviceavtal om annan kundservice än den som omfattas av modellen för statens gemensamma kundservice vid andra kundservicepunkter än de som ingår i statens gemensamma kundservicenät.

I propositionen föreslås inga bestämmelser om antalet gemensamma kundservicepunkter eller om det avstånd på vilket de gemensamma kundservicepunkterna ska placeras i förhållande till kunderna hos förvaltningen. Dessa saker bestäms enligt den plan för tillgången till och placeringen av statliga tjänster som utarbetas för regeringsperioden. Planen samordnas med planen för de offentliga finanserna för respektive regeringsperiod.

4.2 De huvudsakliga konsekvenserna

De föreslagna bestämmelsernas konsekvenser hör på ett oskiljaktigt sätt samman med de effekter som eftersträvas i reformen av service- och lokalnätet. Ändringen av lagen om statliga tjänster gör det möjligt att tillhandahålla möjlighet till besökskundservice i hela landet på ett resultatrikt och kostnadseffektivt sätt i en situation där antalet fysiska besök hos de statliga myndigheterna minskar och myndigheternas disponibla resurser blir knappare.

4.2.1 Ekonomiska konsekvenser för myndigheterna

De föreslagna bestämmelserna främjar koncentrationen av fysiska besök hos myndigheterna till gemensamma lokaler, uppnåendet av utrymmeseffektivitetsmålen enligt statens lokalstrategi samt åstadkommandet av besparingar inom statsfinanserna. Kundservicelokaler som myndigheterna använder gemensamt samt en gemensam lösning för distanstjänster gör det möjligt att i stor utsträckning avstå från myndigheternas egna kundservicelokaler utan att möjligheterna till besökskundservice inom förvaltningen eller servicenivån blir lidande. Gemensamma arbetsmiljöer och en gemensam lösning för distanstjänster är nödvändiga förutsättningar för att den årliga inbesparing på 50 miljoner som satts som mål för reformen av service- och lokalnätet ska uppnås före 2030. Inom reformen av service- och lokalnätet har man redan i början av 2025 säkerställt en årlig besparing på cirka 15 miljoner euro i lokalkostnaderna. Som besparing räknas de besparingar som redan fått genom de gemensamma arbetsmiljöer som är i användning och de besparingar som fås genom de gemensamma arbetsmiljöer som man har kommit överens om.

I utgångsläget för reformen av service- och lokalnätet i början av 2020-talet hade statsförvaltningen sammanlagt över 700 egna punkter och cirka 195 gemensamma servicepunkter för betjäning av medborgarna, där de fick några aktörers kundservice. De statliga

aktörernas egna punkter fanns i 167 kommuner. Vid alla servicepunkter fanns det dock inte personal hela tiden, och verksamhetsställenas olika öppettider innebar också en utmaning. (Reformen av statens service- och lokalnät på 2020-talet, Finansministeriets publikationer 2024:17, s. 32–33, på finska med presentationsblad på svenska) https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165474/VM_2024_17.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Varje statlig aktör som deltar i reformen av service- och lokalnätet (regionförvaltningsverken, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, NTM-centralerna, Migrationsverket, Lantmäteriverket, rättshjälps- och intressebevakningsdistrikten, polisens tillståndsförvaltning, Brottsförhållningsmyndighetens byråer för samhällspåföljder, arbets- och näringsbyråerna, Utsökningsverket, Skatteförvaltningen och Folkpensionsanstalten) hade var och en egen kundservice på samma nio orter. Elva statliga aktörer hade egen kundservicepunkt i samma 18 kommuner. Nio statliga aktörer hade egen kundservicepunkt i samma 21 kommuner. Lokalkostnaderna för dessa myndigheter som deltar i den gemensamma kundservicen uppgick till cirka 170 miljoner euro 2021.

Förutom att lokalkostnaderna minskar uppstår det besparingar när behovet av kundservicepersonal minskar. De myndigheter som deltar i den gemensamma kundservicen sparar sakkunnigresurser när de servicerådgivare som arbetar i enlighet med modellen för gemensam kundservice och sköter de funktioner som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen hjälper besökskunderna att själva hitta information på myndigheternas webbplatser och stödjer dem i användningen av de olika servicekanaler, inklusive distanstjänster, som tillhandahålls av de myndigheter som deltar i den gemensamma kundservicen. Servicerådgivarna tar också emot handlingar som är avsedda för de myndigheter som deltar i servicen och lämnar ut de behöriga myndigheternas handlingar till dem som besöker den gemensamma kundservicen. Då frigörs de deltagande myndigheternas personresurser för skötseln av andra myndighetsuppgifter.

Kundservicepersonalen hos de myndigheter som deltar i reformen av service- och lokalnätet uppskattades i början av 2020-talet till cirka 1100 årsverken med beaktande de resurser som tog emot kunder och de resurser som betjänade kunder på andra sätt. Genom att koncentrera kundservicen, använda gemensamma tjänstemän (servicerådgivare) och utnyttja distanstjänster kan antalet personer som arbetar inom kundservicen minskas med 10–15 procent. Minskningen motsvarar en besparing på cirka 7–10 miljoner euro, om antalet kundbesök hos myndigheterna förblir på nuvarande nivå. Uppskattningen försvaras av att den framtida utvecklingen av antalet kundbesök inverkar på ett centralt sätt på den personal som behövs.

Förutom att antalet personer som arbetar inom kundservicen minskar uppstår det besparingar när kundservicelokalerna minskar och används gemensamt, samt när den nya verksamhetsmodellen för gemensam kundservice införs. De gemensamma distanstjänster som ingår i den nya verksamhetsmodellen för gemensam kundservice gör det möjligt att producera service även om den berörda myndigheten inte har egen personal på servicepunkten. I enlighet med de föreslagna bestämmelserna används vid de gemensamma kundservicepunkterna en gemensam lösning för distanstjänster, varvid kundservicen kan skötas med mindre utrustning och så att kostnaderna för viss utrustning fördelas mellan alla myndigheter som använder den.

Tillstånds- och tillsynsverkets behov av tilläggsanslag uppskattas till 460 000 euro per år. Uppgiften att utveckla och samordna statens gemensamma kundserviceverksamhet uppskattas medföra ett resursbehov på sammanlagt tre (3) årsverken. Anslagsbehovet består av lönekostnader, mätning av kundupplevelsorna på de gemensamma servicepunkterna, kommunikation, servicerådgivarnas kompetensutveckling och vidareutveckling av modellen för gemensam kundservice.

I Tillstånds- och tillsynsverkets anslag ingår inte kostnaderna för de kundservicefunktioner (s.k. servicerådgivning) som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen och inte driftkostnaderna för den gemensamma lösningen för distanstjänster. De myndigheter som deltar i den gemensamma kundservicen kommer överens om hur servicerådgivningen ska ordnas på de enskilda kundservicepunkterna, och kostnaderna delas mellan myndigheterna i enlighet med den fördelningsmodell som godkänts i styrgruppen för den gemensamma kundserviceverksamheten på samma sätt som man gör i nuläget i fråga om samserviceavtalen enligt samservicelagen.

Man har bedömt att heltidsanställda servicerådgivare skulle behövas endast vid de största gemensamma kundservicepunkterna, dvs. 7–8 orter. Lönekostnaderna för en heltidsanställd servicerådgivare jämte lönebikostnader är cirka 60 000 euro per år. När kostnaderna vid de stora kundservicepunkterna delas mellan till exempel 11 myndigheter (de myndigheter som är skyldiga att delta och Folkpensionsanstalten) blir kostnaden för en heltidsanställd servicerådgivare 5500 euro per myndighet på årsnivå. Vid de andra kundservicepunkterna bedöms de statliga myndigheternas behov av att ordna servicerådgivning vara så pass begränsat att en enskild statlig myndighets andel av kostnaderna för servicerådgivaren blir liten.

Kostnaderna för att upprätthålla lösningen för distanstjänster jämte utrustningskostnader är cirka 19 000 euro per år och distanstjänstlokal. Om de gemensamma kundservicepunkterna på olika håll i landet har till exempel 20 distanstjänstlokaler med utrustning, stiger kostnaderna som helhet till cirka 380 000 euro på årsnivå. Om styrgruppen beslutar att fördela kostnaderna för användning av distanstjänstutrustning vid de enskilda kundservicepunkterna jämnt mellan de deltagande myndigheterna, blir de myndighetsspecifika kostnaderna i modellen med 11 myndigheter cirka 34 500 euro per år och myndighet.

Trots att de kostnader som den reglering som föreslås i propositionen orsakar staten har bedömts ovan, är det inte beroende av statsbudgeten hur propositionen framskrider.

4.2.2 Ekonomiska konsekvenser för hushållen

För hushållen förbättras tillgången till de statliga myndigheternas tjänster och nätverket av statens gemensamma kundservicepunkter som täcker hela landet förkortar människors besöksresor och minskar kostnaderna för dem.

4.2.3 Konsekvenser för företagen

Den föreslagna möjligheten att lägga ut de kundservicefunktioner som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen reformerar marknaden. Optionen att köpa tjänster öppnar möjligheterna till tillväxt och ny slags affärsverksamhet för existerande företag och kanske också helt nya företag. På längre sikt kan Tillstånds- och tillsynsverket och Senatfastigheter i upphandlingssamarbete konkurransutsätta skötseln av de biträdande kundservicefunktioner som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen samt säkerhets- och entrétjänsterna vid de gemensamma kundservicepunkterna som en helhetstjänst. Möjlighet till detta upphandlingssamarbete öppnas när den nuvarande avtalsperioden för affärsverket Senatfastigheterna nuvarande gemensamma upphandling av säkerhets- och entrétjänster som genomförs i form av ett dynamiskt upphandlingssystem går ut den 31 december 2027. Samtliga upphandlingsavtal som baserar sig på myndigheternas nuvarande gemensamma upphandling går ut senast den 31 december 2030.

De positiva konsekvenserna för företagen är också förenade med osäkerhetsfaktorer och utmaningar. Det är nödvändigt att konkurransutsätta skötseln av entrétjänsten och de

kundservicefunktioner som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten som en helhetstjänst vid i första hand de allra minsta gemensamma kundservicepunkterna på uppskattningsvis tjugo orter. Enligt dagens uppskattning skulle det på riksnivå behövas kombinerad kompetens motsvarande 20–30 årsverken för entrétjänsten och de ovannämnda funktionerna enligt samservicelagen. Ringa personalbehov kan minska tjänsteproducenternas intresse. Det är utmanande för tjänsteproducenterna att förbinda sig till exempelvis en helhetstjänst som sköts av endast en person.

De krav som hänför sig till de uppgifter som avses i samservicelagen, såsom stöd för användningen av olika myndigheters servicekanaler, (identifiering av kundens servicebehov, hänvisning till den behöriga myndighetens servicekanaler, hjälp med användningen av flera olika myndigheters samtliga servicekanaler) innebär en klart högre kravnivå jämfört med att tillhandahålla enbart entrétjänster och förutsätter mer krävande introduktion. Enligt propositionen ska uppgiften skötas under tjänsteansvar.

4.2.4 Miljökonsekvenser

Statens gemensamma kundservice har indirekt positiva klimatkonsekvenser. En stor del av statens klimatbelastning i dag uppstår till följd av koldioxidutsläpp från byggande, renovering och användning av lokaler. En intensivare lokalanvändning minskar redan i sig utsläppen från användningen av lokaler. I enlighet med statens lokalstrategi är kontorslokalernas genomsnittliga lokaleffektivitetsmål 10 m²/årsverke. Målet nås i slutet av strategiperioden, och utfallet i fråga om lokaleffektivitet torde rentav vara bättre än målet.

Den gemensamma kundservicen bidrar dessutom till målet enligt lokalstrategin att säkerställa sundheten och tillgängligheten, dataskyddet, informations- och lokalsäkerheten samt den sociala, ekologiska och ekonomiska hållbarheten i statens lokaler.

4.2.5 Konsekvenser för människor

Enligt planen för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner 2024–2027 tillhandahålls statsförvaltningens tjänster via flera kanaler. Den primära servicekanalen är heltäckande elektroniska tjänster som är lätta att använda och som kompletteras av kundserviceställen och telefonservice. God förvaltning och serviceprincipen enligt 7 § i förvaltningslagen förutsätter dock att den som uträttar ärenden inom förvaltningen själv får välja önskad servicekanal. Statens gemensamma kundserviceverksamhet främjar att traditionella kundbesök fortfarande är möjliga även i fortsättningen trots statens allt knappare resurser, och att servicen är av hög och jämn kvalitet och lättillgängligare än tidigare.

Koncentrationen av lokalerna och den personal som ansvarar för kundservicen gör det möjligt att 2030 ligger de kundservicepunkter som hör till statens servicenät på högst en timmes avstånd från var och en. Fysiska besök och bättre besöksmöjligheter har betydelse särskilt för förvaltningens kunder i utsatt ställning, såsom äldre, personer med funktionsnedsättning och personer som talar ett främmande språk, men också för till exempel unga som saknar eller har mycket liten erfarenhet av att utträta ärenden hos myndigheterna. När bankkoder, digitala färdigheter, apparater eller applikationer saknas eller inte uppdateras och funktionsförmågan försämras tryggar ett heltäckande nätverk av gemensamma kundservicepunkter äldres självbestämmanderätt genom att göra det möjligt för dem att själva sköta sina ärenden på traditionellt sätt hos flera statliga myndigheter under samma besök.

Fysiska besök är tills vidare nödvändiga för de invandrare som fortfarande saknar finländska bankkoder. För dessa personer som talar främmande språk förbättras tillgången till service väsentligt när statens servicenät förtätas före 2030.

Fysiska besök liksom telefontjänster har fortfarande stor betydelse för människors jämlikhet. Syftet med myndigheternas rådgivningsskyldighet, som hör till god förvaltning, är att säkerställa att alla kunder behandlas lika i förvaltningsärenden. Vid mänsklig kontakt identifierar kundservicepersonalen sådana omständigheter där varje kund behöver hjälp för att vara jämlik med andra som sköter samma ärende. Möjligheterna till fysiska besök och andra möjligheter att uträtta ärenden som bygger på mänskliga kontakter (telefon, chat) förhindrar också störande efterfrågan på kundservice hos myndigheterna. Människors ärenden kan vara så komplicerade, och livssituationerna ha koppling till flera anhängiga ärenden, att de tills vidare inte kan skötas med digitala tjänster. Möjlighet att uträtta ärenden på annat sätt än elektroniskt kan i sådana situationer förebygga missförstånd och främja en framgångsrik skötsel av myndigheternas uppgifter.

Modellen för gemensam kundservice garanterar service av hög och jämn kvalitet för dem som utträttar ärenden vid en gemensam kundservicepunkt som ingår i statens servicenätverk. Tillstånds- och tillsynsverket upprätthåller och utvecklar fortlöpande modeller för statens gemensamma kundserviceverksamhet. Tillstånds- och tillsynsverket samordnar samarbetet mellan de myndigheter som är uppdragsgivare vid de gemensamma kundservicepunkterna bland annat inom servicerådgivarnas utbildning. När servicerådgivarnas utbildning utvecklas inom reformen av service- och lokalnätet har särskilt uppmärksamhet fästs vid bland annat kundbemötandet. Ett bra bemötande kan vara avgörande för om personen i fråga över huvud taget besöker myndigheten eller blir han eller hon helt utan den service som avsikten varit att anlita. Ett nätverk för gemensamma kundservicepunkter i hela landet kan antas förebygga marginalisering.

Propositionen bedöms göra de statliga myndigheternas kundservice mer kundorienterad och bidra till att den statliga kundservicen motsvarar kundernas behov bättre än tidigare. Tillstånds- och tillsynsverkets uppgift är att underhålla en lägesbild över tillgången till statens gemensamma kundservice och nätverket av gemensamma kundservicepunkter samt statens servicebehov.

Tillstånds- och tillsynsverkets uppgift är att ombesörja bland annat de riksomfattande kommunikationsuppgifterna i anslutning till statens gemensamma kundservice. De gemensamma kundservicepunkterna görs kända under namnet Finlandsdisk. Välkändhet bidrar till att främja tillgången till service. Det är sannolikare att människorna besöker myndigheterna när det är allmänt känt att på de gemensamma kundservicepunkterna får man enkelt hjälp med användningen av flera olika myndigheters olika servicekanaler och att man kan lämna in handlingar till olika myndigheter och också få olika myndigheters handlingar och delgivning på den gemensamma kundservicepunkten.

Vid de kundservicepunkter som ingår i statens servicenät tillhandahålls i så bred utsträckning som möjligt tjänster även av Folkpensionsanstalten, kommunerna och i tillämpliga delar av välfärdsområdena. Tillgången till statens tjänster förbättras också vad gäller antalet myndigheter. Statens servicenät byggs upp av olika stora kundservicepunkter, men servicerådgivarna hjälper med användningen av alla uppdragsgivarmyndigheters servicekanaler och genom distanstjänstanslutningar kan många olika myndigheters expertrådgivning finnas tillgänglig även vid de minsta kundservicepunkterna. Genom lösningar för distanstjänster garanteras samma sakkunskap hos de statliga myndigheternas rådgivning och att de språkliga rättigheterna tillgodoses i hela landet. Den lösning för distanstjänster som tas i bruk gör det

möjligt att ansluta en tredje part, till exempel en tolk, till videoförbindelsen mellan kunden och myndighetstjänstemannen. Konsekvenserna för tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna av bestämmelserna i propositionen behandlas mer ingående i avsnitt 12 Förhållande till grundlagen samt lagstiftningsordning.

5 Alternativa handlingsvägar

5.1 Handlingsalternativen och deras konsekvenser

5.1.1 Fortsatt nuläge

Under beredningen av propositionen har man funderat på att fortsätta med statens gemensamma kundserviceverksamhet inom ramen för den gällande samservicelagen. Då skulle staten inte heller i fortsättningen ha en på rättslig grund baserad gemensam kundserviceverksamhet som skulle styra de statliga myndigheterna att ordna sina kundserviceuppgifter tillsammans. Tillgången till statliga tjänster och funktionernas placering skulle styras av planer för varje regeringsperiod, som visserligen godkänns av statsrådet, men det skulle vara varje myndighets uppgift att genomföra den strategiska planen. De statliga myndigheternas möjligheter att påverka de gemensamma kundservicepunkterna och nätet av kundservicepunkter, som byggs upp av finansministeriet, Senatfastigheter och Valtori, skulle vara beroende av den delegation som avses i 10 a § i samservicelagen och som stödjer finansministeriets utvecklingsuppgift.

De behöriga statliga myndigheter skulle ansvara för skötseln av sina uppgifter och sin kundservice i enlighet med den gällande lagstiftningen och utan att modellen för gemensam kundservice och statens kundservicenät har lagstadgad ställning. Då förpliktande lagstiftning saknas är risken större för att myndigheter med verksamhet på flera ställen inte tillhandahåller sina tjänster vid gemensamma kundservicepunkter.

Statsminister Petteri Orpos regering har i sitt program förbundit sig vid det ramförfarande som gäller utgifterna i statsfinanserna samt till att de utgifter som omfattas av ramen är 1,5 miljarder euro mindre 2027 än i den ram för statsfinanserna som fastställdes den 23 mars 2023 (enligt prisnivån 2024). Regeringsprogrammets skrivningar och andra åtgärder genomförs inom de gränser som ramen för valperioden tillåter.

Utgifterna inom budgetekonomin beräknas under ramperioden uppgå till i genomsnitt 86,7 miljarder euro enligt prisnivån 2025. År 2028 beräknas utgifterna i budgeten uppgå till 85,9 miljarder euro (enligt prisnivån 2025), vilket är cirka 1,7 miljarder euro mindre än de uppskattade utgifterna för 2025. Minskningen i utgiftsnivån beror framför allt på att reformerna och utgiftsbesparingarna enligt regeringsprogrammet för statsminister Orpos regering gradvis minskar utgifterna. (Plan för de offentliga finanserna för 2025–2028, Finansministeriets publikationer 2024:30, s. 43)
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165579/VM_2024_30.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Med beaktande av utgiftstaket och sparmålen under den innevarande regeringsperioden är det sannolikt att de statliga myndigheter som är verksamma på flera orter glesar ut sina nätverk av verksamhetsställen och verksamhetspunkter för att spara på kostnaderna, om de har möjlighet till det. Nuläget inom statsfinanserna innebär att möjligheterna till fysiska besök hos myndigheterna kan krympa så småningom när myndigheterna anpassar sin verksamhet till sparmålen. Särskild små verksamhetsställen eller verksamhetspunkter i glesbygden stängs när myndigheterna anpassar sin verksamhet i enlighet med rambeslutet för statsfinanserna och produktivitetsmålen. Stängningen av små verksamhetspunkter påverkas dock av om

myndighetens nätverk av verksamhetsställen baserar sig på lagstiftning. Om bestämmelserna om verksamhetsställets placering inte ändras, måste myndigheten rikta sina besparingar till exempelvis lönekostnaderna i stället för fastighetskostnaderna. Om de behöriga myndigheternas har vidsträckt nätverk av verksamhetsställen och verksamhetspunkter som ändå ger dålig service (korta öppettider, knappa personresurser) leder det till att fastighetskostnadernas andel blir orimlig i förhållande till de totala kostnaderna för kundservicepunkterna och i sista hand till att statens resurser används på ett oändamålsenligt sätt.

Ett glesare nätverk av verksamhetsställen och mindre personalresurser skulle minska tillgången till tjänster för de kunder som behöver utträta sina ärenden på plats eller som vill utträta ärenden genom att besöka ämbetsverket. Möjlighet till fysiska besök är särskilt viktig för statsförvaltningens kunder i utsatt ställning, såsom äldre, personer med funktionsnedsättning, personer som talar främmande språk och unga som inte har mycket erfarenhet av att sköta myndighetsärenden. Kunder som har digitala färdigheter och som sköter sina ärenden elektroniskt skulle finna sig i en bättre ställning än de kunder som vill sköta sina ärenden på plats. De statliga myndigheter har också fortfarande uppgifter som förutsätter att kunderna besöker dem, till exempel polisens tillståndstjänster. Sämre möjligheter till kundbesök kunde öka ojämlikheten även för dem som bor i glesbygden. Tillgången till service skulle försämrats i glesbygden jämfört med centralstäderna.

5.1.2 Kundserviceuppgifterna som Senatfastigheters service

I den utredning som finansministeriet lät Broad Scope Management Consulting Oy (Jussi Kleemola, Jukka Kallio och Jukka Honkavaara) göra för att specificera den gemensamma kundservice var en central uppgift att bedöma hur utvecklingen och upprätthållandet av statens gemensamma kundservice, hanteringen av de samserviceavtal som gäller den, den riksomfattande kommunikationen om den gemensamma kundservice samt uppföljningen av och rapporteringen om den gemensamma kundservicen borde ordnas. I utredningen bedömdes bland annat om Senatfastigheter skulle kunna sköta dessa uppgifter och ordna kundservicen. Senatfastigheter skulle inte producera kundservicen som eget arbete utan köpa tjänsterna på samma sätt som man sköter de städtjänster och de entré-tjänster som är fast knutna till Senatfastigheters lokalförvaltningstjänster.

Enligt 2 § i lagen om Senatfastigheter och Försvarsfastigheter har Senatkoncernens affärsverk till uppgift att bedriva verksamhet inom verksamhetsområdet fastighets- och lokalaffärsverksamhet och för statens behov producera fastighets- och lokaltjänster, tjänster inom ledning och förvaltning av lokaler, tjänster i anslutning till anskaffning, förvaltning och överlåtelse av lokaler samt andra tjänster med direkt anknytning till dem enligt serviceavtal för de kunder som avses i 2 § i affärsverklagen. Enligt motiveringen till bestämmelsen är tjänster som direkt hänför sig till de tjänster som nämns i paragrafen till exempel uthyrning av externa lokaler, lokaltjänster, säkerhetstjänster, statusinformation och olika sakkunnigtjänster med anknytning till fastighetsförmögenheten. (RP 31/2020 rd, s. 35) I lagens 2 b § föreskrivs det om skyldighet att anlita Senatfastigheters tjänster. I 1 mom. sägs att när statliga ämbetsverk och inrättningar behöver verksamhetslokaler ska de hyra verksamhetslokaler som besitts av Senatkoncernens affärsverk. Skyldigheten gäller endast lokaltjänster och i 2–4 mom. föreskrivs om undantag från skyldigheten. De funktioner som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen och som tillhandahålls inom den gemensamma kundservicen är serviceuppgifter för förvaltningens slutkunder och skötseln av dem hör inte till Senatfastigheters nuvarande ansvarsområde.

Enligt 2 § i lagen om statens affärsverk (1062/2010) tillhandahåller ett affärsverk enligt serviceavtal tjänster för statliga ämbetsverk och inrättningar, statliga fonder utanför

statsbudgeten och andra statliga affärsverk liksom för riksdagen och för enheter som lyder under, står under tillsyn av eller verkar i anslutning till riksdagen. Med stöd av 2 § 2 mom. kan ett affärsverk enligt serviceavtal tillhandahålla tjänster också för 1) sådana sammanslutningar och stiftelser som staten har bestämmande inflytande över och vars uppgift enligt bestämmelser i lag eller med stöd av lag är att bedriva annan än ekonomisk verksamhet, 2) sådana sammanslutningar som tillhandahåller tjänster för staten i egenskap av anknutna enheter enligt lagen om offentlig upphandling och koncession (1397/2016), 3) sådana sammanslutningar och stiftelser vars verksamhet främst finansieras med anslag som tagits in i statsbudgeten och som inte är sådana kunder som avses i 1 punkten. Ett viktigt förslag i regeringens proposition med förslag till affärsverkslag är att affärsverken får tillhandahålla tjänster som statliga ämbetsverk och inrättningar behöver, men de har inte till uppgift att sköta offentliga förvaltningsuppgifter. Till de statliga affärsverkens uppgifter hör uppgifter som stöder den egentliga verksamheten, till exempel uppgifter inom IT-tjänster, lokalservice, laboratorietjänster eller andra motsvarande stöd- och sakkunnigtjänster. (RP 63/2010, s. 6) Affärsverken producerar sålunda inte tjänster för förvaltningens slutkunder.

Enligt 2 § 3 mom. i lagen om Senatfastigheter och Försvarsfastigheter ska det i serviceavtalen avtalas om tjänsternas innehåll, villkor för produktionen av tjänsterna, vederlag för tjänsterna och villkor för uppsägning av serviceavtalen. Tjänster till statliga organisationer enligt 2 § i affärsverkslagen prissätts enligt självkostnadsprincipen. Tjänster till andra kunder och tjänster som kan nyttjas i ett konkurrensläge på marknaden prissätts och ska avtalas i enlighet med 3 § i affärsverkslagen. Med vederlagen för tjänsterna ska de totala kostnader som Senatkoncernens affärsverk orsakas kunna täckas. Genom avtalen kan myndighetsuppgifter eller skötsel av offentliga förvaltningsuppgifter inte överföras på Senatkoncernens affärsverk. På serviceavtal mellan Senatkoncernens affärsverk och statliga organisationer enligt 2 § 1 mom. i affärsverkslagen tillämpas bestämmelserna om förvaltningsavtal. Närmare bestämmelser om serviceavtal och grunderna för avtalsvillkoren får utfärdas genom förordning av statsrådet.

Planerings-, utvecklings-, genomförande och uppföljningsuppgifterna inom statens gemensamma kundservice utgör en offentlig förvaltningsuppgiftshelhet. Skötseln av offentliga förvaltningsuppgifter inom statsförvaltningen är i huvudsak organiserad som ämbetsverk och inrättningar. Bestämmelserna om uppgifterna för statsförvaltningens organ ingår i lagstiftning, finansieringen för verksamheten kommer i huvudsak från statsbudgeten och i verksamheten framhävs rättsmedel i anslutning till rättssäkerhet, öppenhet och laglighet. För Finlands internationella samarbete och förpliktelser ansvarar i huvudsak ministerierna och ämbetsverken. Om det skulle föreskrivas att den aktuella offentliga förvaltningsuppgiften ankommer på Senatfastigheter, borde lagen om Senatfastigheter ändras på ett genomgripande sätt. För skötseln av den offentliga förvaltningsuppgiften borde Senatfastigheter inrätta en enhet för offentlig service i enlighet med modellen enligt lagen om Finlands Skogscentral, vars styrning skulle ordnas separat från den övriga verksamheten i enlighet med ämbetsverkens resultatstyrningsmodell.

Även den rådgivning som ges som samservice vid de gemensamma kundservicepunkterna är en del av myndighetens uppgift, och om den anförtros någon annan än en myndighet måste det föreskrivas om saken på det sätt som förutsätts i 124 § i grundlagen. Förutom att man bedömt om denna helhet borde organiseras vid Senatfastigheter har man under beredningen också funderat på att anförtro Senatfastigheter en snävare uppgift. Under beredningen har man utrett om Tillstånds- och tillsynsverket eller de myndigheter som deltar i den gemensamma kundservicen skulle kunna skaffa skötseln av kundservicefunktionerna från Senatfastigheter med stöd av ett serviceavtal.

I detta regleringsalternativ skulle Senatfastigheter ha en uppgift liknande den upphandlande enheten enligt 20 § i lagen om offentlig upphandling och koncession (1397/2016, *upphandlingslagen*). Senatfastigheter skulle ta in kundservicefunktioner motsvarande de kundservicefunktioner som avses i samservicelagen i sitt serviceurval. De statliga myndigheterna och Senatfastigheter skulle genom serviceavtal komma överens om fastighets- och lokaltjänster och andra tjänster som direkt hänför sig till dem samt om den kundservice som ska tillhandahållas vid de gemensamma kundservicepunkterna. En sådan lösning skulle kunna vara praktiskt orienterad, men den skulle förutsätta att Senatfastigheters ansvarsområde utvidgas till biträdande uppgifter till de statliga myndigheternas offentliga förvaltningsuppgifter och att kundkretsen utvidgas till de statliga myndigheternas slutkunder. Även denna uppgift skulle eventuellt förutsätta att en myndighetsenhet inrättas vid Senatfastigheter. Det skulle inte vara lätt att samordna dessa lagändringar med de nuvarande bestämmelserna om Senatfastigheter. Ändringsbehoven skulle vara fundamentala och utmanande med tanke på de nuvarande strukturella principerna för statsförvaltningen.

5.1.3 Utveckling och främjande av modellen för gemensam kundservice och nätverket av statens gemensamma kundservicepunkter som Tillstånds- och tillsynsverkets uppgift och produktion av kundservicen som myndighetssamarbete med stöd av samserviceavtal

Det tredje alternativet som man bedömt under beredningen är att Regionförvaltningsverket i Södra Finlands nuvarande uppgift enligt samservicelagen och statsrådets förordning om regionförvaltningsverken som förare av samserviceregistret, utvecklare av kundservicen och riksomfattande utvecklare av de deltagande statliga myndigheternas samarbete skulle överföras till Tillstånds- och tillsynsverket, som inrättas i samband med regionförvaltningsreformen, på samma sätt som största delen av regionförvaltningsverkens övriga uppgifter. Samtidigt skulle en central uppgift för Tillstånds- och tillsynsverket bli att planera, utveckla, genomföra och följa modellen för statens gemensamma kundservice och nätverket av statens gemensamma kundservicepunkter.

Statens gemensamma kundservice skulle ordnas med stöd av i samservicelagen avsedda förvaltningsavtal mellan myndigheterna. De fördelar och besparingar som uppnås genom statens gemensamma kundserviceverksamhet ansågs förutsätta en bestämmelse som skulle styra de statliga myndigheterna som verkar på flera orter till att organisera sin kundservice tillsammans. När de gemensamma kundservicepunkterna är det ställe som kommer i första hand för fysiska kundbesök och de statliga myndigheternas egna servicepunkter minskar, förutsätts att de myndigheter som deltar i den gemensamma kundservicen har bättre möjligheter att påverka hur och var kundservicen enligt modellen för statens gemensamma kundservice tillhandahålls.

Under beredningen av propositionen bedömde man att samservicelagen inte hindrar att statens gemensamma kundserviceverksamhet utvecklas i en riktning som är förenlig med reformen av service- och lokalnätet. Tills vidare planerar man inte heller att inom statens gemensamma kundservice tillhandahålla kundservice som på något sätt avviker från de uppgifter som anges i 6 § i den gällande samservicelagen, och om vilkas skötsel myndigheterna kan komma överens. I praktiken har överenskommelserna om samservice ändå inte avancerat på förväntat sätt och i samband med reformen av service- och lokalnätet har det väckts förhoppningar om att de funktioner som i reformen kallas serviceradgivning och som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen skulle kunna skötas i form av köpta tjänster.

Under beredningen dryftades två tekniska lösningsalternativ när det gäller placeringen av bestämmelserna enligt detta alternativ i lagstiftningen. Det är möjligt att placera bestämmelserna om statens gemensamma kundservice i en helt ny lag om statens gemensamma

kundservice eller att ta in dem i en gällande lag, såsom lagen om statliga tjänster eller samservicelagen. I beredningsfasen prövade man att ta in bestämmelserna om statens gemensamma kundserviceverksamhet i lagen om statliga tjänster och i samservicelagen. I propositionen har man valt det förstnämnda alternativet eftersom det är tydligast med tanke på helheten.

5.2 Lagstiftning och andra handlingsmodeller i utlandet

Under det senaste decenniet har utbudet av digitala tjänster inom förvaltningen och den ökade användningen av dessa tjänster, befolkningsförändringarna och urbaniseringen samt de krympande ekonomiska resurserna ökat intresset för att utveckla gemensamma servicepunkter för myndigheterna i Europeiska unionens medlemsländer och i de länder som är med i Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling (OECD)

Inom det av finansministeriet samordnade projektet för gemensam kundservice inom den offentliga förvaltningen utredde man 2020 genom en enkät hur den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice är organiserad i Sverige, Estland, Frankrike, Ungern och Kanada. Enkäten riktades till dessa länder eftersom man på grund av en tidigare inofficiell enkät som gjorts inom ramen för Europeiska nätverket av offentliga förvaltningar (European Public Administration Network, EUPAN) visste att i dem pågår arrangemang som går i samma riktning som projektet i Finland.

Sverige

I Sverige har Statens servicecenter, som lyder under finansdepartementet, ansvaret för statens gemensamma servicekontor sedan den 1 juni 2019. <https://www.statenssc.se/> I augusti 2024 fanns det 146 servicekontor i Sverige för fysiska besök. Servicekontoren tillhandahåller lokala statliga tjänster inom Arbetsförmedlingens, Försäkringskassans, Pensionsmyndigheten och Skatteverkets ansvarsområden. Inga mobila servicekontor används. Till grund för organiseringen av de gemensamma kundservicekontoren ligger en lag (*Lag om viss offentlig service* 2019:212) och en förordning (*Förordning om viss gemensam offentlig service* 2019:214).

Enligt lagens 1 § får statliga myndigheter och en kommun eller en region ingå serviceavtal om att för varandras räkning lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda och i övrigt handlägga förvaltningsärenden, med de begränsningar som anges i denna lag eller i förordning.

Statens servicecenter ansvarar för servicekontorens verksamhet genom regeringens anvisningar till myndigheten (*regleringsbrev*). Enligt regleringsbrevet för budgetåret 2024 avseende Statens servicecenter använder Statens servicecenter för denna verksamhet ett anslag på 945 miljoner svenska kronor (cirka 83 miljoner euro). <https://www.esv.se/statsliggaren/regleringsbrev/Index?rbId=24320>

Servicekontorens lokalarrangemang varierar på olika orter i Sverige. På de flesta orter finns servicekontoren i lokaler som Statens servicecenter hyr av privata fastighetsägare eller hyresvärdar. På andra orter har servicekontoren kombinerats med Arbetsförmedlingens eller kommunernas lokaler eller är inhyrda i dem.

Personalen vid servicekontoren i Sverige är anställda hos Statens servicecenter. Servicerrådgivarnas arbetsuppgifter och kundkontakter baserar sig delvis på ett serviceavtal mellan Statens servicecenter och myndigheten i fråga samt delvis på ett uppdragsavtal mellan

den enskilda serviceraådgivaren och myndigheten i fråga när det gäller sådana arbetsuppgifter som förutsätter behandling av personuppgifter eller som är förvaltningsuppgifter. I förordningens 3 § föreskrivs det om de förvaltningsuppgifter som genom ett särskilt avtal får skötas i en statlig myndighets namn. Sådana uppgifter är: 1) i enklare fall besluta i ärenden om utfärdande av identitetskort enligt lagen om identitetskort för folkbokförda i Sverige, 2) lämna ut pass enligt passförordningen, 3) ta emot anmälningar om hittegods, ta hand om hittegods och lämna ut bevis om mottagandet, och 4) genomföra de åtgärder som krävs i fråga om underlag för utfärdande av ett covidbevis enligt Europeiska unionens lagstiftning.

Förutom ovannämnda kriterier för tjänsteleverantörer och servicekanaler har man i Sverige fokuserat på tillgången till tjänster och avstånd. Den 1 juni 2019 övertog Statens servicecenter ansvaret för verksamheten vid samtliga 113 servicekontor. Dessa kontor finns på ungefär hundra stora, medelstora och mindre orter i samtliga län. År 2018 inrättades tio kontor på geografiska orter som fastställdes genom regeringens beslut. Efter 2012 har 27 nya servicekontor öppnats.

Estland

Vid Estlands gemensamma kundservicepunkter tillhandahålls personlig service ansikte mot ansikte, och dessutom har kunderna tillgång till självbetjäningsterminaler och direkta videoförbindelser. Tills vidare tillhandahåller servicepunkterna i Estland dock inte digitalt stöd. De myndigheter som verkar inom systemet med servicepunkter har egna självständiga befogenheter.

I september var de flesta gemensamma kundservicepunkterna i Estland organiserade så att varje myndighet hyr egna rum vid punkten av statens fastighetsbolag. I Estland pågår emellertid ett pilotförsök, där finansministeriet innehar hyresavtalet, och alla myndigheter använder rummen med stöd av enklare avtal mellan ämbetsverket och finansministeriet. I detta fall ansvarar finansministeriet för administreringen och utvecklingen. Tjänstemännen vid servicepunkten arbetar för de olika ämbetsverk som deltar i servicepunkten.

I Estland arbetar varje anställd på servicepunkten för det egna ämbetsverket. I Frankrike lyder servicepunktens arbetstagare under punktens ansvariga aktör (till exempel en sammanslutning, en organisation, en offentlig eller privat aktör). I vissa fall kan staten tillhandahålla en tjänsteman vid servicepunkten. I Kanada arbetar de anställda vid Service Canada-centren för förbundsstatens inrättning Service Canada, som hör till arbets- och socialministeriets förvaltningsområde.

Frankrike

I Frankrike har staten utvecklat en allmän strategi och normer för gemensamma kundservicepunkter i anslutning till policyn för servicens tillgänglighet. År 2019 införde den franska regeringen kvalitetsmärkningen *France services* för att utveckla de redan fungerande kundservicepunkterna (*maisons de service au public*) och skapa nya. Kvalitetsmärkningen *France services* hör till ansvarsområdet för ministeriet för regional kohesion och relationerna till lokala myndigheter (*Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales*) och för den ansvarar ämbetsverket för regional kohesion (*Agence nationale de la cohésion des territoires; ANCT*), som lyder under ministeriet. <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A16204>

Den rättsliga grunden för *France services* finns i en lag som gäller decentralisering av förvaltningen och förenklande av den lokala offentliga verksamheten (*Loi relative à la*

différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale 2022-217).

Kvalitetsmärkningen (*label de l'Etat*) kan beviljas aktörer som uppfyller kriterierna. År 2023 tillhandahålls service i Frankrike av de regionala myndigheterna (*les collectivités territoriales*, 64 procent av aktörerna), posten (18 procent), föreningar (15 procent), prefekturerna eller aktörer som lyder under prefekturerna (1 procent) samt lantbruksproducenternas socialkassa.

Servicepunkterna inrättas på lokalt initiativ och för lokala behov. Ansvarig aktör för servicepunkterna kan vara till exempel olika sammanslutningar, organisationer eller offentliga eller privata aktörer. Servicepunktens organisatörer ansöker om kvalitetsmärkningen *France services* för sin servicepunkt, och för att få den förutsätts att de gemensamma kriterierna är uppfyllda. Kvalitetsmärkningen beviljas av departementens prefekter på ansökan.

Den franska kvalitetsmärkningen *France services* grundar sig på gemensamma principer. Den första av dessa principer är att en viss gemensam krav- och kvalitetsnivå garanteras. Servicepunkterna har gemensamma regler och krav som gäller till exempel öppettider och tjänstemännens utbildning. En annan viktig princip är ett gemensamt serviceutbud. Alla servicepunkter har en gemensam servicebas där minst 11 statliga aktörer deltar: *Allocations familiales, ANTS, Assurance retraite, Assurance Maladie, Chèque énergie, Finances publiques, France Travail, France Rénov', La Poste, MSA, et point-justice*. *France services* stödjer skötseln av förvaltningsärenden och tillhandahåller service i bland annat skatteärenden, sociala trygghetsärenden, understöd och statsbidragsärenden, frågor i anslutning till pensioneringen, frågor som gäller utkomstskydd för arbetslösa osv.

Enligt uppgifter från augusti 2024 har över 90 procent av invånarna högst 20 minuter med bil till närmaste servicepunkt. Ingens resa för att besöka en servicepunkt räcker längre än 30 minuter med bil. När servicen inleddes i början av 2020 skapades ett nätverk med 460 servicepunkter. Enligt uppgifter från augusti 2024 finns det över 2700 servicepunkter i Frankrike och Frankrikes utomeuropeiska områden. <https://www.france-services.gouv.fr/>

Inom nätverket *France services* genomförs också försök med mobila tjänster. I slutet av 2022 fanns det 143 servicebussar, mobila servicerådgivare samt rådgivande brevbärare i Frankrike. Enligt den färskaste servicestrategin kommer de mobila tjänsterna att utvecklas även i fortsättningen.

Det har skapats gemensamma krav för finansieringen av och lokalerna för servicepunkterna *France services*. Till kraven hör bland annat att två rådgivare ska delvis vara närvarande, minimiöppettiden ska vara 5 dagar och 24 timmar per vecka, användarna ska tillhandahållas service, det ska finnas digital utrustning och ett ljudisolerat utrymme för konfidentiella diskussioner, rörelsehämmade ska ha enkelt tillträde till lokalen samt att det ska finnas informationstavlor utanför servicepunkterna.

Den franska staten stödjer de kvalitetsmärkta *France services*-servicepunkterna ekonomiskt genom att delta i punktens verksamhet och genom investeringar. Staten deltar i *France services*-punkternas omkostnader med en fast summa på 35 000 euro per servicepunkt. Stödet höjs stegvis till 50 000 euro före 2026.

Även de servicepunkter som fanns före den nya kvalitetsmärkningen (*maisons de service au public*) utnyttjar detta för att förbättra kvaliteten på sin tjänster. För statliga investeringar används befintliga finansieringsformer såsom anläggningsfonderna för landsbygdsområden och stödfonderna för lokala investeringar.

Dessutom ansvarar franska staten och andra aktörer som tillhandahåller sina tjänster vid servicepunkterna *France services* får rådgivarnas obligatoriska utbildning (närvaro-, nät- och webinariumutbildning). I den gemensamma utbildningen ingår bland annat kunskaper och färdigheter som gäller rådgivarens ställning, digital serviceförmedling och hantering av digital utrustning. I introduktionen ingår moduler som ordnas av utbildare från samtliga myndigheter som deltar i servicen. De myndigheter som deltar i servicen tillhandahåller dessutom digital utrustning och en hemsida där man hittar länkar till de deltagande myndigheternas webbsidor, rapporteringsverktyg samt ett informationssäkert kommunikationssystem via vilket man kan vara i kontakt med andra som deltar i servicen.

Ungern

För Ungerns gemensamma kundservicepunkter ansvarar huvudstadens och länens förvaltningsverk, som är 20 till antalet. Förvaltningsverken leds av regeringskommissarier som utses av statsministern och deras uppgift är att samordna och främja verkställandet av regeringens beslut, åtgärder och lagstiftning i regionerna. Den ungerska regeringen har fastställt regler för servicepunkterna i en regeringsförordning (86/2019) som utfärdades den 23 april 2019. Regler som gäller servicepunkternas verksamhet, personalresurser och IT-förutsättningar fastställs åter i en förordning (39/2013) som förvaltnings- och justitieministeriet utfärdade den 30 december 2013.

I juli 2020 hade den offentliga förvaltningen 304 gemensamma kundservicepunkter (Government Window) samt 11 mobila bussar som fungerar som kundservicepunkter i Ungern. Före utgången av 2020 skulle bussar finnas tillgängliga i samtliga län och i huvudstaden. Ungern har 19 län, i vilka 174 distrikt har inrättats. Dessutom består huvudstaden Budapest av 23 distrikt. Gemensamma kundservicepunkter finns i landets alla distrikt, med undantag för ett, där en servicepunkt emellertid håller på att utvecklas.

I Ungern kan medborgarna sköta sina ärenden eller få information om cirka 2500 olika förfaranden. Samtliga kundservicepunkter inom den offentliga förvaltningen tillhandahåller samma tjänster. De populäraste tjänsterna är förvaltning i anslutning till personhandlingar (förnyande eller ersättande av ID-kort, pass eller körkort) och förvaltning i anslutning till motorfordon (registrering av ägarbyte, urbrukttagande av fordon). Dessutom sköter ett stort antal kunder ärenden med anknytning till adressregistret, sjukförsäkringen och pension.

Servicepunkternas verksamhet finansieras ur huvudstadens och länens förvaltningsverks budgetar.

Kanada

För Kanadas gemensamma kundservicepunkter svarar *Service Canada*, som inrättades 2005. *Service Canada* är den kanadensiska förbundsstatens inrättning som lyder under förbundsstatens arbets- och socialministerium (*Employment and Social Development Canada*, ESDC). Dess verksamhet grundar sig på lagen *Department of Employment and Social Development Act* (DESDA). *Service Canada* gör många av den offentliga förvaltningens största och mest kända program och tjänster (till exempel *Canada Pension Plan* (CPP), *Old Age Security* (OAS), *Employment Insurance* (EI) och passtjänster) tillgängliga för kunderna. *Service Canada* sköter också telefontjänsten 1 800 O-Canada, webbplatsen Canada.ca och verksamhetspunkter där kanadensarna får information om program inom Kanadas offentliga förvaltning.

Kanadas DESDA-lag ger arbets- och socialministeriet befogenheter att tillhandahålla till exempel förbundsstatens, provinsernas, territoriernas och kommunernas tjänster för samarbetspartner som den kanadensiska förbundsstatens regering befullmäktigat, för ursprungsfolkens organisationer och för sammanslutningar som inte eftersträvar vinst eller för offentliga inrättningar. Dessutom innehåller DESDA-lagen bestämmelser om företagsnummer, som underlättar företagets kontakter och växelverkan med arbets- och socialministeriet. Företagsnummer används redan av vissa av förbundsstatens ministerier och andra förvaltningsnivåer.

Kanadas offentliga förvaltning har inte gemensamma kundservicepunkter för förbundsstatens samtliga program. Service Canada tillhandahåller dock vissa av förbundsstatens mest omfattande program och tjänster via det nationella servicenätet. *Service Canadas* personliga service fås från och med den 20 juni 2020 vid 605 kundservicepunkter (*Service Canada Offices*), som finns på olika håll i landet: 317 *Service Canada*-center, 247 *Scheduled Outreach Site*-verksamhetspunkter, 26 *Service Canada*-center som fokuserar på passtjänster och 15 servicepunkter som sköts av samarbetspartner, där Nordvästterritoriernas tjänstemän tillhandahåller tjänster för Service Canada. Outreach-serviceverksamheten bygger på att arbetstagarna vissa dagar reser till en Outreach-verksamhetspunkt i lands- och glesbygden för att tillhandahålla samma tjänster som fås vid Service Canada-centren. Till dessa tjänster hör Community Outreach and Liaison Service, som stödjer privatpersoner och samhällen som har särskilda svårigheter med servicens tillgänglighet och som behöver hjälp med att ansöka om förmåner. Genom Outreach-tjänster betjänar Service Canada över 700 ursprungsfolkssamhällen per år.

Fullmakterna att använda pengar för arbets- och socialministeriets tjänster som tillhandahålls via Service Canada grundar sig på årliga anslagslagar eller andra speciallagar, såsom Employment Insurance Act, så att Kanadas parlament godkänner de utgifter som lagarna möjliggör i samband med den årliga budgetbehandlingen. Beslut om finansieringen fattas i allmänhet för ett år i sänder, men i undantagsfall kan den också vara flerårig eller lagstadgad. Service Canadas tjänster kan också tillhandahållas kunderna via någon partnerorganisation (till exempel provinsens eller territoriets servicenät kan utnyttjas i avlägsna trakter eller områden där Service Canada inte har något fysiskt verksamhetsställe). För detta samarbete ingår Service Canada ett serviceavtal med partnern, där man fastställer villkoren för den tillhandahållna servicen, till exempel eventuella penningavsättningar till partnern.

6 Remissvar

6.1 Allmänt om utlåtandena

En anmärkningsvärd sak i de inkomna utlåtandena är motstridigheten mellan åsikterna hos de remissinstanser som företräder statliga myndigheter och åsikterna hos de remissinstanser som företräder kunderna. En del av de myndigheter som deltog i reformen av service- och lokalnätet och som verkar i gemensamma kundservicepunkter anser att besökskundservice numera saknar betydelse eller har liten betydelse. (Skatteförvaltningen, NTM-centralerna, Regionförvaltningsverket i Södra Finland). I de statliga myndigheternas utlåtanden hänvisas i stor utsträckning till det ringa behovet av besökskundservice genom att fästa uppmärksamhet vid serviceprincipen och kravet på adekvat service enligt förvaltningslagen. Största delen av de statliga myndigheter som yttrade sig förefaller anse att myndigheten uppfyller dessa krav, om de uppfylls i fråga om den stora majoriteten av dem som utträttat ärenden inom förvaltningen.

De aktörer som företräder människor i sårbar ställning understöder utgångspunkten i propositionen, dvs. att jämlikheten tryggas med hjälp av ett heltäckande och riksomfattande

nätverk av besökskundservice hos statliga myndigheter, och de efterlyser ett bredare tillämpningsområde för de bestämmelser som tryggar möjligheterna till fysiska besök.

Även de organisationer som företräder människor som bor i glesbygden anser att regeringspropositionens mål att trygga alternativa service- och kommunikationskanaler för dem som inte kan använda digitala tjänster är viktigt. (Nätverket MaalleKo och Kehittämissyhdistys Mansikka ry). Svenska folktinget betonar att de bestämmelser som föreslås i propositionen är av väsentlig betydelse med tanke på tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna och att myndigheterna är skyldiga att tillgodose de språkliga rättigheterna.

De myndigheter som deltar i reformen av service- och lokalnätet och som redan verkar vid gemensamma kundservicepunkter anser att statens gemensamma kundserviceverksamhet i sig kan understödjas, men de förhåller sig kritiskt till den skyldighet att delta som föreslås i propositionen. Regionförvaltningsverken (Regionförvaltningsverket i Södra Finland/förvaltnings- och utvecklingstjänster) Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Lantmäteriverket, Rättstjänstverket, polisen (IM/polisavdelningen och Polisstyrelsen) Utsökningsverket, Skatteförvaltningen samt NTM-centralerna i Lappland och Egentliga Finland understödde helt och hållet frivilligt myndighetssamarbete vid gemensamma kundservicepunkter. Myndigheten för digitalisering och Migrationsverket anser att det är möjligt att överlåta gemensamma kundserviceuppgifter till en privat tjänsteproducent, och inte heller de andra förhåller sig negativt till utkastet till denna del. IM/polisavdelningen, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Folkpensionsanstalten, Migrationsverket och Skatteförvaltningen föreslår dock ytterligare krav på den privata tjänsteproducenten när det gäller bland annat upphandlingskriterier, informationssäkerhet och dataskydd.

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata och Skatteförvaltningen motsätter sig ett gemensamt tekniskt verktyg för distanstjänster (lösning med distanstjänster). Skatteförvaltningen använder en förmånlig lösning med distanstjänster, som också Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata är intresserad av att använda, men den lämpar sig inte som en teknisk lösning som används inom hela statsförvaltningen.

De statliga myndigheter som deltar i reformen av service- och lokalnätet understöder i huvudsak möjligheten att överlåta gemensamma kundserviceuppgifter till en privat aktör så att de sköts i form av köpta tjänster. Statens huvudavtalsorganisationer motsätter sig denna möjlighet. De remissinstanser som företräder kunderna förhåller sig en aning reserverat till optionen med köpta tjänster.

Riksdagens biträdande justitieombudsman företräder en åsikt som placerar sig mellan de myndigheter som yttrat sig och de aktörer som företräder kunderna. Biträdande justitieombudsmannen anser att ett heltäckande nätverk av statliga kundservicepunkter är mycket viktigt för att trygga människors jämlikhet och det bör understödjas. Biträdande justitieombudsmannen hänvisar till sitt utlåtande EOAK/1466/2025 samt till den utländska befolkningens ställning och konstaterar att människor kan behöva personlig service också därför att ett ärende är svårbegripligt. Biträdande justitieombudsmannen anser emellertid att utkastet till proposition behöver förtydligas och att bestämmelserna är myndighetscentrerade. Enligt biträdande justitieombudsmannen borde propositionen kompletteras bland annat på det sätt som myndigheternas oberoende och dataskyddet förutsätter. Biträdande justitieombudsmannen anser att andra än statliga myndigheter har en oklar roll i propositionen. Riksdagens biträdande justitieombudsman motsätter sig inte att kundserviceuppgifter överläts till en privat tjänsteproducent, men anser att paragrafen och motiveringen är bristfälliga. Riksdagens biträdande justitieombudsman anser också att den ändamålsenlighetsmotivering som grundlagens 124 § förutsätter saknas i motiveringen till lagstiftningsordning. Dessutom

förutsätter biträdande justitieombudsmannen att bestämmelsen om privata tjänsteproducenter utökas med en hänvisning till skadeståndslagen och att den aktör som övervakar privata tjänsteproducenter framgår av propositionen.

I utlåtandena från kommunernas och landskapens förbund (kommunsektorn) liksom de aktörer som företräder serviceanvändarna anses propositionens mål vara viktigt för att trygga människors jämlikhet och med tanke på medborgarnas förtroende. De remissinstanser som företräder sårbara grupper anser att personliga besök för att utsätta ärenden är nödvändiga för bland annat äldre, personer som talar främmande språk och unga som inte är vana med att utträta ärenden inom myndigheternas tjänster. I utlåtandena från kommunsektorn understöds att det föreskrivs närmare genom förordning om skyldighet för statliga myndigheter att delta i statens gemensamma kundservicepunkter samt den gemensamma kundservicemodellen. Förslaget om möjlighet att lägga ut gemensamma kundserviceuppgifter delar kommunsektorns ståndpunkter så att en del anser att förslaget till denna del är positivt medan en del understöder utläggning som det alternativ som kommer i sista hand för att ordna gemensam kundservice vid gemensamma kundservicepunkter. Kommunsektorn betraktar det som brist hos styrgruppen för den gemensamma kundservicen att styrgruppen består endast av de statliga myndigheter som är skyldiga att delta. Kommunsektorn anser också att det är viktigt att de regionala arbetsgruppernas arbete ligger till grund för placeringen av de gemensamma kundservicepunkterna.

Alla remissinstanser beaktar inte att de olika nivåerna inom den offentliga förvaltningen är separata och att statens kundserviceuppgifter som sköts i form av samservice och villkoren för samserviceavtal är en förhandlingsfråga mellan de statliga myndigheterna och till exempel kommunerna. De föreslagna bestämmelserna är förpliktande för de statliga myndigheter som särskilt föreskrivs genom förordning av statsrådet, men de förpliktar inte andra nivåer inom den offentliga förvaltningen, såsom kommuner och välfärdsområden. Kommunsektorn och välfärdsområdena kan inte vara med och besluta om placeringen och finansieringen av statens tjänster.

De uppgifter som föreslås för Tillstånds- och tillsynsverket får stöd från kommunsektorn. I utlåtandena förhåller man sig positivt till bland annat propositionens skrivningar om att de språkliga rättigheterna ska beaktas i planeringen och verkställandet. Förutom att nationalspråken måste beaktas väcker kommunsektorn uppmärksamhet vid de samiskspråkigas rättigheter och påpekar att den växande utländska befolkningens behov måste beaktas inom kundservicen.

De remissinstanser som företräder den privata sektorn skiljer sig från varandra i fråga om uppfattningen och förslagen om gemensamma lokaler för kundservicepunkterna. Syftet med propositionens option med köpta tjänster är att kundservice ska tillhandahållas i lokaler som används gemensamt av myndigheternas och som byggts i enlighet med den statliga modellen också när biträdande kundserviceuppgifter överläts till en privat tjänsteproducent. I praktiken skulle den privata tjänsteproducenten operera de biträdande kundserviceuppgifterna i den lokal som myndigheterna använder. Finsk Handel och Finlands Dagligvaruhandel rf förefaller dock förstå propositionen så att den privata tjänsteproducenten skulle åta sig att sköta biträdande kundserviceuppgifter i de lokaler som tjänsteproducenten själv använder. Sofigate Oy rekommenderar att myndigheternas kundservice tillhandahålls till exempel i köpcentrum.

Av utlåtandena framgår att missförstånd hänför sig till distans- och tolktjänstlösningen. Med distans- och tolktjänstlösningen avses inte ett redskap för maskintolkning utan en gemensam teknisk lösning för att tillhandahålla distanstjänster. Distanstjänstlösningen gör det möjligt för även en tolk att ansluta sig till diskussionen. Tillstånds- och tillsynsverket skulle äga

distanstjänstlösningen samt upprätthålla och utveckla den. I propositionen föreslås inga tekniska krav på den gemensamma distanstjänstlösningen utan skyldighet att tillhandahålla distanstjänster med hjälp av ett redskap som används gemensamt och som Tillstånds- och tillsynsverket upprätthåller. Den föreslagna regleringen leder inte till att den tekniska lösningen alltid är densamma.

Vissa myndigheter som deltar i reformen av service- och lokalnätet och som verkar vid de gemensamma kundservicepunkter bedömer att den gemensamma kundserviceverksamheten i stället för att ge besparingar blir en parallell tjänst (Migrationsverket), en merkostnader som betungar myndigheterna (Lantmäteriverket, NTM-centralen i Lappland) eller en funktionell risk som skadar en resultatrik skötsel av myndighetsuppgifterna (Lantmäteriverket, Polisstyrelsen).

IM/polisavdelningen och Polisstyrelsen påpekar att det är oklart hurvida den övergripande ekonomiska ändamålsenlighet som föreslås kunna utgöra grund för undantag bedöms ur en enskild myndighets synvinkel eller med avseende på statens övergripande fördel. Polisen förutsätter att myndighetens ökade kostnader kompenseras, om den övergripande ekonomiska ändamålsenligheten bedöms på statlig nivå. Senatfastigheter konstaterar att avvikelser från skyldigheten att delta i den kundservice som tillhandahålls vid en gemensam kundservicepunkt eller i kostnaderna för den bör ske genom att beakta myndighetens avtal om kundservicepunkten. De remissinstanser som företräder kommunsektorn och välfärdsområdena förutsätter att avvikelser från skyldigheten sker endast av välgrundad anledning (Österbottens förbund) och genom transparenta och tydliga kriterier (Idensalmi stad). Möjligheten till undantag från skyldigheten att delta betraktas i Hyvil Ab:s utlåtande som svårtolkad och i kommunsektorns utlåtanden också svårtolkad och som att den inte motsvarar lagens syfte (Mänttä-Vilppula) samt som den urvattnar regleringens syfte (Norra Karelen förbund). Besökskundservice samt tjänster som är tillgängliga, högklassiga och heltäckande bör tryggas i hela Finland. (Hyvil Ab, Kaustby kommun, Lestijärvi kommun, Norra Karelen landskapsförbund)

De organisationer som företräder personer som befinner sig i en sårbar ställning uttalar sig på ungefär samma sätt som kommunsektorn och ser risker i bestämmelsen om undantag bland annat för tillgången på tjänster (Pensionärsförbundens intresseorganisation PIO rf). De kundgrupper som företräder glesbygden uttrycker oro visavi propositionen som hänför sig till täckningen för nätverket av gemensamma kundservicepunkter och tillgången till digitalt stöd vid användningen av elektroniska tjänster (nätverket MaalleKo, Kehittämissyhdistyksen Mansikkary).

När det gäller utläggningen av gemensamma kundserviceuppgifter påpekar justitieministeriet att villkoren enligt 124 § i grundlagen måste uppfyllas och dessutom att den möjlighet för tjänsteproducenten att anlita en underleverantör som hänför sig till optionen med köpta tjänster enligt grundlagsutskottets tolkningspraxis i princip innebär förbjuden vidaredelegering av en förvaltningsuppgift. Samtidigt påpekar justitieministeriet dock att de uppgifter som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (gemensamma kundserviceuppgifter) är uppgifter av mycket teknisk karaktär. Justitieministeriet anser det motiverat att överlåtandet av uppgifter till en privat aktör bedöms uppgiftsspecifikt och att anförtroendet av en offentlig förvaltningsuppgift till någon annan än en myndighet behandlas även i övrigt mer ingående i propositionen motivering till lagstiftningsordning med avseende på ändamålsenligheten. Dessutom föreslås justitieministeriet att till propositionens motivering fogas hänvisningar till 25 § i språklagen och 18 § i samiska språklagen och att det skrivs ut att de språkliga rättigheterna inte får försämrats därför att en myndighet överlåter lagstadgade uppgifter som hör till den till någon annan.

Statens huvudavtalsorganisationer JHL, FOSU och Fackförbundet Pro förhåller sig mycket kritiskt till förslaget att de statliga myndigheternas kundserviceuppgifter ska kunna skaffas från privata tjänsteproducenter. Enligt Pro rf säkerställs personalens kompetens och arbetshälsa samt kundserviceens kvalitet bäst genom att kundservicen enligt lagen om samservice även i fortsättningen produceras i myndighetssamarbete. Enligt JHL rf löser inte överlåtandet av kundserviceuppgifter till privata aktörer de statliga myndigheternas ovilja att ta ansvar för en serviceform med krympande kundvolym utan kan försämra kvaliteten på servicen och ansvarstagandet för servicen, och möjligheten att anlita underentreprenörer ökar riskerna. JHL understöder en modell där alla servicerådgivare är anställda hos en myndighet, till exempel Tillstånds- och tillsynsverket. Utnyttjande av köpta tjänster passar dock för JHL rf som det alternativ som kommer i sista hand.

Kommunsektorns remissinstansers åsikter om överlåtandet av kundserviceuppgifter till en privat tjänsteproducent är inte samstämmiga. Av kommunsektorns remissinstanser är Södra Savolax landskapsförbund och Norra Karelen förbund negativast inställda till möjligheten att köpa tjänster och det sistnämnda säger att tillhandahållandet av statliga tjänster bör ligga i en offentlig aktörs händer och privatisering kan äventyra bland annat dataskyddet. Björneborgs stad hänvisar till erfarenheten från den gemensamma kundservicepunkten i Björneborg och framför att det vore bra om arbetsgivarorganisationen för de personer som tillhandahåller kundservice skulle vara ett riksomfattande ämbetsverk, i detta fall det nya Tillstånds- och tillsynsverket.

De remissinstanser som deltar i projektet förhåller sig i huvudsak positivt till modellen för gemensam kundservice med tanke på en högklassig och enhetlig service. De varierande uppgifterna och behoven hos dem som deltar i projektet inger emellertid också oro. (Folkpensionsanstalten, Regionförvaltningsverket i Södra Finland, Migrationsverket, polisen)

Av statens huvudavtalsorganisationer betraktar Pro rf det som en omständighet som försämrar hanteringen av arbetarskyddshelheten att ansvaret för arbetarskyddet i statens gemensamma arbetsmiljöer är uppdelat på respektive arbetsgivare. Pro föreslår att det i punkten som gäller kundservicemodellen eller i någon annan lämplig punkt tillfogas att kund- och personalfarenheter ska insamlas och utnyttjas i det övergripande arbetet med att utveckla kundservicen.

Remissinstanser som företräder kommunsektorn understöder modellen för statens gemensamma kundservice men betonar att modellen måste vara flexibel och beakta lokala behov och förhållanden. (Kaustby kommun, Villmanstrands stad, Idensalmi stad, Lestijärvi kommun, Kaustby församling, Lojo stad, Perho kommun, Vichtis kommun, Södra Österbottens förbund, Lapplands förbund, Satakunta förbund, Egentliga Finlands förbund).

De remissinstanser som företräder olika kundgrupper som uträttar ärenden inom förvaltningen påminner i sina utlåtanden om de krav som ställs på modellen för statens gemensamma kundservice och servicerådgivarnas kompetens, pålitlighet och språkkunnighet. (Handikappforum, PIO rf, Svenska folktinget).

Lantmäteriverket, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Migrationsverket, IM/polisavdelningen och Polisstyrelsen från styrgruppen för statens gemensamma kundserviceverksamhet påpekar att enligt utkastet krymper beslutanderätten för styrgruppen för statens gemensamma kundserviceverksamhet myndigheternas egen beslutanderätt och står rentav i strid med 68 § i grundlagen (IM/polisavdelningen). Migrationsverket anser dock att det är positivt att styrgruppen ska fatta sina beslut enhälligt.

Många remissinstanser betraktar det som en brist att den grupp som de företräder, såsom kommunsektorn, välfärdsområdena och olika kundgrupper, inte föreslås få en egen representant i styrgruppen för statens gemensamma kundserviceverksamhet. (Pro rf, Hyvil Ab, PIO rf, nätverket MaalleKo, Kehittämisyhdistys Mansikka ry, Finlands Byar rf.)

Enligt justitieministeriet borde Tillstånd- och tillsynsverket ges i föregripande uppgift att beakta behovet av tjänster på samiska på motsvarande sätt som behovet av tjänster på finska och svenska. Österbottens och Egentliga Finlands förbund samt staden Jakobstad anser att den föreslagna språkplaneringen för att trygga service på nationalspråken är en mycket positiv sak. Egentliga Finlands förbund tar dessutom upp betydelsen av engelska för att betjäna den växande utländska befolkningen. Lapplands förbund påpekar att i servicen i det samiska området bör rätten enligt samiska språkligt att få tillgång till service på det egna modersmålet beaktas på behörigt sätt och vid sidan av tolktjänster bör vid behov andra lokala lösningar möjliggöras.

De remissinstanser som deltar i reformen av service- och lokalnätet anser i huvudsak att den uppgiftshelhet som föreslås för Tillstånds- och tillsynsverket är bra. Statens center för informations- och kommunikationsteknik Valtori föreslås dock att dess roll ska preciseras och att ägandet av de system som hänför sig till den gemensamma modellen för kundservice och de gemensamma kundservicepunkterna ska preciseras.

Bland övriga anmärkningar påpekar jord- och skogsbruksministeriet att regeringspropositionens konsekvenser för landsbygden inte har bedömts separat i propositionen. Av statens huvudavtalsorganisationer anser Pro rf att uppskattningen av Tillstånds- och tillståndsvverkets resursbehov för att sköta sina uppgifter är liten i förhållande till de uppgifter som föreslås för verket.

Merparten av remissinstanserna kommenterade inte det förslag som ingick i utkastet om att 10 a § 3 mom. i samservicelagen upphävs så att delegationen för samservice läggs ner eftersom Tillstånds- och tillsynsvverkets samarbets- och samrådsskyldighet överlappar delegationens syfte. Städerna Lojo och Villmanstrand motsätter sig att delegationen för samservice läggs ner.

6.2 Hur utlåtandena har beaktats

Till de centrala element i statens gemensamma kundserviceverksamhet som behållits under den fortsatta beredningen hör skyldighet för statliga myndigheter att delta i de gemensamma kundservicepunkterna på det sätt som föreskrivs närmare genom förordning samt möjlighet att ordna de gemensamma kundserviceuppgifterna enligt 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen i form av köpta tjänster. Under beredningen av propositionen har skyldigheten att delta betraktats som en grundläggande orsak till att överlämna propositionen. Om det inte skulle finnas något förpliktande element, skulle statens gemensamma kundserviceverksamhet kunna fortsätta helt och hållet utifrån myndigheternas avtalsfrihet genom samserviceavtal som grundar sig på samservicelagen.

Ett tillräckligt antal deltagande myndigheter säkerställer att de myndighetsspecifika kostnaderna inte hopas och belastar ett fåtal myndigheternas omkostnader och att ett rimligt urval av myndighetstjänster kan tryggas även i glesbygden för att trygga människors jämlikhet. Deltagandeskyldighet för de myndigheter som föreskrivs separat genom förordning av statsrådet, i praktiken de myndigheter som deltar i reformen av service- och lokalnätet, innehar en nyckelposition med tanke på regleringshelheten. Om det inte föreskrivs om skyldighet att delta, skulle statens gemensamma kundserviceverksamhet kunna fortsätta i form av myndigheternas frivilliga samarbete inom ramen för samservicelagen. Myndigheternas oberoende i förhållande till varandra och ministeriets ansvar för att den underlydande

förvaltningen fungerar på behörigt sätt förutsätter att varje myndighet som är skyldig att delta också har påverkningsmöjligheter, som ordnas genom styrgruppen för statens gemensamma kundserviceverksamhet.

Beredningen har också fortsatt så att det blir möjligt att ordna den gemensamma kundservice med hjälp av köpta tjänster. Även detta element är väsentligt med tanke på tillgången till service och kundernas jämlikhet. De myndigheter som föreskrivs särskilt genom förordning av statsrådet ska ordna gemensam servicerådgivning som samservice eller köpta tjänster. I situationer där de myndigheter som är verksamma vid en gemensam kundservicepunkt är ovilliga att ordna allmän servicerådgivning med stöd av avtal och mot ersättning, uppstår utmaningar för den fortsatta reformen av service- och lokalnätet och en jämlikt tillgång till service.

För att möjligheten till köpta tjänster ska kunna utnyttjas effektivt förutsätts tillräcklig volym på efterfrågan och utbud. Vid de gemensamma kundservicepunkter som har minst antal kunder finns det inte tillräckligt med uppgifter för en person som tillhandahåller allmän servicerådgivning och en person eller väktare som sköter enbart serviceuppgifter i entréhallen. Därför görs det möjligt att även efter remissbehandlingen konkurrensutsätta den allmänna servicerådgivningen, entrétjänsterna och väktarservicen som en helhet. Avsikten är att samma tjänsteproducent jämte eventuella underleverantörer ska operera alla biträdande uppgifter vid den gemensamma kundservicepunkten. Kraven på de biträdande uppgifter är olika, och därför bedöms inte samma tjänsteleverantör kunna sköta alla biträdande uppgifter åtminstone vid starten. Av denna orsak är det viktigt att tjänsteproducenternas ges möjlighet att bilda sammanslutningar och anlita underleverantörer. I utlåtandena framfördes också kritik mot möjligheten att anlita underleverantörer, men möjligheten att anlita underleverantörer kvarstod i propositionen.

Kommunsektorns önskemål att en företrädare för kommunsektorn skulle utses till styrgruppen för statens gemensamma kundservice har inte beaktats. Till följd av principen om myndigheternas oberoende kan kommunerna inte besluta om användningen av statliga medel och placeringen av statlig service. Beslutanderätten i fråga om placeringen av statens gemensamma kundservicepunkter och modellen för gemensam kundservice och andra principiella frågor som gäller statens gemensamma kundserviceverksamhet tillkommer styrgruppen, som består av de statliga myndigheter som det genom förordning av statsrådet föreskrivs att är skyldiga att tillhandahålla sin kundservice vid gemensamma kundservicepunkter. I praktiken har staten planerat och planerar även i fortsättningen placeringen av gemensamma kundservicepunkter under ledning av landskapsförbunden, eftersom det behövs lokalkännedom vid placeringen. Planeringsansvaret måste dock särskiljas från de statliga ämbetsverkens beslutanderätt. De statliga ämbetsverken bär själva sitt budgetansvar och ansvaret för tillgången till och kvaliteten på sin service. Beslutanderätten och ansvaret kan inte särskiljas från varandra, och kommunsektorn kan naturligtvis inte delta i beslutsfattande som gäller placeringen av statlig service och användningen av statliga medel.

De begrepp som använts i propositionen har förtydligats på grund av remissinstansernas påpekanden när det gäller vissa centrala termer och begrepp. Strävan har också varit att förtydliga bestämmelser som betraktats som oklara. På grund av utlåtandena har till propositionen fogats en helt ny paragraf om behandlingen av personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter vid de gemensamma kundservicepunkterna.

Till följd av riksdagens biträdande justitieombudsmans anmärkning har paragrafen om överlåtande av gemensamma kundserviceuppgifter till en privat tjänsteproducent förtydligats så att det framgår vilken aktör som kan överlåta en uppgift till en privat aktör och vilken aktör som

övervakar privata tjänsteprocenter. Bestämmelsen om myndigheter som är skyldiga att delta har bedömts med avseende grundslagens 80 § i avsnittet om grundlagen och lagstiftningsordning.

Till följd av biträdande justitieombudsmannens och justitieministeriets utlåtanden har lagstiftningsordningen kompletterats genom att granska utläggningen av gemensam kundservice med avseende på ändamålsenligheten på det sätt som grundslagens 124 § förutsätter.

7 Specialmotivering

7.1 Lagen om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner

1 §. Lagens syfte och tillämpningsområde. I propositionen föreslås att paragrafens *1 mom.* kvarstår i den form det har i den gällande lagen. Enligt *1 mom.* i den lagen innehåller lagen bestämmelser om de allmänna målen för, den riksomfattande planeringen och samordningen av samt beslutsfattandet i fråga om ordnandet av tillgången till statliga tjänster och placeringen av statliga enheter och funktioner.

Det föreslås att ett nytt *2 mom.* fogas till paragrafen. Enligt momentets första mening föreskrivs i lagen dessutom om statens gemensamma kundserviceverksamhet. Momentets andra mening föreslås innehålla en definition av statens kundserviceverksamhet. Med statens gemensamma kundserviceverksamhet ska avses kundservice som tillhandahålls som myndighetssamarbete enligt en statlig gemensam modell vid statliga gemensamma kundservicepunkter samt organisering av planeringen, genomförandet, uppföljningen och styrningen av verksamheten.

Paragrafens nuvarande *2–4 mom.* förblir enligt propositionen oförändrade, men blir nya *3–5 mom.*, på grund av att ett nytt *2 mom.* fogas till paragrafen.

Paragrafens *3 mom.* avses vara identiskt med *2 mom.* i den gällande lagen. Enligt momentet ska lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner inte tillämpas på riksdagen och de ämbetsverk som lyder under riksdagen eller på republikens presidents kansli, på domstolar och sådana nämnder som har inrättats för att behandla besvärssärenden, på Finlands beskickningar i utlandet, offentligrättsliga inrättningar, stiftelser eller andra offentligrättsliga fonder, statligt ägda aktiebolag eller fonder utanför statsbudgeten. Bestämmelserna i *3* och *5 §* tillämpas inte på statliga affärsverk.

Paragrafens *3 mom.* föreslås vara identiskt med det gällande *2 mom.* men bli det nya *3 mom.*, på grund av att det ovan avsedda nya *2 mom.* fogas till paragrafen. Enligt *3 mom.* tillämpas denna lag inte på riksdagen och de ämbetsverk som lyder under riksdagen eller på republikens presidents kansli, Finlands beskickningar i utlandet, offentligrättsliga inrättningar, stiftelser eller andra offentligrättsliga fonder, statligt ägda aktiebolag eller fonder utanför statsbudgeten. Bestämmelserna i *3*, *5* och *5 a–5 d §* tillämpas inte på statliga affärsverk.

Det föreslås att *4 mom.* förblir oförändrat. Enligt momentet svarar en myndighet som omfattas av denna lag för att tillgången till tjänster har ordnats i enlighet med de mål som anges i *2 §* även i fråga om en sådan serviceuppgift som myndigheten har överfört till en aktör som inte omfattas av lagen.

2 a §. Gemensam kundservicepunkt. Det föreslås att det till lagen fogas en ny *2 a §*. Enligt den nya paragrafen ska 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 statliga

gemensamma modellen. En gemensam kundservicepunkt avses vara en kundservice lokal som används gemensamt av myndigheterna enligt modellen för statens gemensamma arbetsmiljöer. Gemensamma kundservicepunkter ska kunna inbegripa utrymmen som innehåller av statliga myndigheter där statliga myndigheter tillhandahåller kundservice i ärenden som hör till deras respektive behörighet och där en statlig myndighet eller en privat tjänsteleverantör dessutom sköter sådana gemensamma kundservicefunktioner som avses i 2 c § för andra statliga myndigheters räkning och eventuellt också för sådana myndigheters räkning som hör till andra förvaltningsnivåer (välfärdsområden, kommuner).

Verksamheten vid statens kundservicepunkter föreslås vid små gemensamma kundservicepunkter också kunna ordnas så att exempelvis kommunen genom samserviceavtal sköter statliga myndigheters kundservicefunktioner och de statliga myndigheterna tillhandahåller annan kundservice med hjälp av en gemensam lösning för distanstjänster. De gemensamma kundservicepunkter som planeras, inrättas och styrs i enlighet med denna lag bildar enligt propositionen statens nätverk för besökskundservice.

2 b §. Myndigheters skyldighet att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna. Enligt propositionen fogas en ny 2 b § till lagen. I paragrafen föreskrivs det om statliga myndigheters skyldighet att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna. Statliga myndigheter ska enligt 1 mom. första meningen delta i statens gemensamma kundserviceverksamhet på det sätt som föreskrivs i 2 c § 1) om myndighetens tjänster är av betydelse med tanke på tillgodoseendet av de grundläggande fri- och rättigheterna eller 2) om 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. Med tanke på de grundläggande fri- och rättigheterna kan myndighetens tjänster vara av betydelse direkt eller indirekt. Ett förvaltningsbeslut som fattats av en myndighet är i allmänhet förenat med möjlighet att söka ändring. Möjligheten att söka ändring måste med hjälp av en möjlighet att uträtta ärenden genom fysiska besök och på pappersblanketter tryggas också för dem som inte har de digitala färdigheter eller verktyg som behövs för att lämna in en begäran om omprövning eller ett besvär på elektronisk väg. Till de grundläggande fri- och rättigheterna anknävs också exempelvis sådana tjänster som kan inverka på människors utkomst, sociala trygghet och tillgången till hälso- och sjukvårdstjänster.

Vilken betydelse besökskundservicen har ska enligt propositionen bedömas genom att granska antalet fysiska besök av kunder i förhållande till det totala antalet kunder per vecka, månad och år. Å andra sidan kan även ett litet antal besökande kunder i förhållande till det totala antalet kunder ha en betydelse, om uträttande av ärenden genom fysiska besök förekommer fortlöpande. Till exempel kan det att besökskundservicen utnyttjas dagligen eller varje vecka visa att jämlikhet när det gäller vissa människor förutsätter att man upprätthåller en heltäckande möjlighet till att uträtta ärenden genom fysiska besök.

Avsikten är att vid de gemensamma kundservicepunkterna koncentrera sådana tjänster för kunder som är förknippade med stora mängder fysiska besök av kunder eller där besökskundservice behövs eller är oundgänglig för dem som uträttar ärenden inom förvaltningen eller för vissa kundgrupper eller för kunder vars grundläggande fri- och rättigheter, såsom rättsskyddet, kan förbli otillgodosedda om det inte finns möjlighet till besökskundservice, till exempel på grund av åldrande, funktionsnedsättning, bristande språkkunskaper, avsaknad av sådana färdigheter, anordningar eller koder som behövs för digitala tjänster eller brist på sådana färdigheter som behövs för att uträtta ärenden hos myndigheter. Typiska sådana tjänster är de statliga myndigheters tjänster som alla som bor i Finland använder senast när de är myndiga, såsom Skatteförvaltningens tjänster och polisens tillståndsförvaltningstjänster. I samband med reformen av service- och lokalnätet strävar man efter att samla de statliga myndigheternas

tjänster inom statens servicenätverk i så stor utsträckning som möjligt, för att främja tillgången. Dessutom främjas koncentrationen av andra myndigheters kundservice, inklusive FPA:s, kommunernas och välfärdsområdenas tjänster, oberoende av om myndigheten i fråga är skyldig att tillhandahålla sina tjänster inom statens servicenätverk eller inte.

Enligt paragrafens 2 *mom.* är myndigheten skyldig att tillhandahålla kundservice vid en gemensam kundservicepunkt oberoende av vad som någon annanstans föreskrivs eller bestäms om myndighetens nätverk av verksamhetsställen. I propositionen är tanken den att begreppet gemensam kundservicepunkt avviker från begreppen verksamhetsställe eller kontor eller andra motsvarande begrepp som används annanstans i lagstiftningen och i olika myndigheters arbetsordningar. Bestämmelsen hindrar inte att en gemensam kundservicepunkt som avses i denna lag också är ett sådant verksamhetsställe för myndigheten som avses i de myndighetsspecifika bestämmelserna. Den aktuella regleringen ska dock inte förutsätta att så är fallet. I synnerhet när en myndighet som medverkar vid en gemensam kundservicepunkt tillhandahåller sin kundservice med hjälp av en lösning för distanstjänster och utan att placera sin egen personal vid kundservicepunkten, ska den gemensamma kundservicepunkten inte föreskrivas vara myndighetens verksamhetsställe eller anses vara tjänsteställe för någon bland myndighetens personal.

Enligt andra meningen i 2 *mom.* inträder myndighetens skyldighet enligt momentet inom skäligen tid från det att den styrgrupp som avses i 3 a § har godkänt beslutet om placeringen av kundservicepunkten. Tidsschemat för hur de enskilda gemensamma kundservicepunkterna öppnas och hur serviceverksamheten inleds ska i praktiken planeras som ett samarbete mellan affärsverket Senastfastigheter, Statens center för informations- och kommunikationsteknik och Tillstånds- och tillsynsverket samt de myndigheter som tillhandahåller sina tjänster vid kundservicepunkten i fråga. Planeringen av tidsschemat kommer att göras regionalt och i allmänhet under ledning av affärsverket Senastfastigheter, eftersom öppnandet av en gemensam kundservicepunkt och inledandet av serviceverksamheten beror på när lokalerna enligt modellen för gemensam kundservice är tillräckligt färdiga för att myndigheterna ska kunna flytta in och serviceverksamheten stegvis och fullt ut inledas.

Paragrafens 3 *mom.* föreslås innehålla ett bemyndigande att utfärda förordning. Närmare bestämmelser om de statliga myndigheter som omfattas av den skyldighet som avses i 1 *mom.* utfärdas enligt förslaget genom förordning av statsrådet. En myndighets skyldighet att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna ska i praktiken vara beroende av huruvida det föreskrivs om myndighetens skyldighet att medverka genom förordning av statsrådet.

Genom förordning av statsrådet ska det enligt propositionen föreskrivas om skyldighet att medverka för de statliga myndigheter som för närvarande medverkar frivilligt vid de gemensamma kundserviceställena. I reformen av service- och lokalnätet deltar regionförvaltningsverken, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, närings-, trafik- och miljöcentralerna, Migrationsverket, Lantmäteriverket, Rättstjänstverket, polisen i fråga om tillståndsförvaltningen, med undantag för vapentillstånd, Brottsförvaltningsmyndighetens byråer för samhällspåföljder, Utsökningsverket och Skatteförvaltningen. Som följd av ikraftträdandet av reformen av statens regionförvaltning och som följd av organisationsreformen inom regionförvaltningen föreslås i propositionen att skyldigheten att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna i stället för regionförvaltningsverken ska gälla Tillstånds- och tillsynsverket och i stället för närings-, trafik- och miljöcentralerna gälla livskraftscentralerna.

Enligt momentets andra mening får genom förordning av statsrådet även utfärdas närmare bestämmelser om de myndighetstjänster som omfattas av den skyldighet som avses i 1 *mom.* Alla myndighetstjänster ska kunna omfattas av skyldigheten, men genom förordning av

statsrådet ska man också kunna begränsa till vilka delar myndighetstjänsterna ska tillhandahållas vid de gemensamma kundservicepunkterna.

2 c §. *Kundservice hos en myndighet som är skyldig att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna samt gemensam kundservice.* Det föreslås att en ny 2 c § fogas till lagen. Paragrafen föreslås innehålla bestämmelser om den kundservice som en myndighet som är skyldig att medverka i den gemensamma kundservicen själv ska tillhandahålla samt om den gemensamma kundservicen.

Enligt den första meningen i *1 mom.* ska en i 2 b § avsedd myndighet som är skyldig att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna tillhandahålla sådan rådgivning som avses i 8 § i förvaltningslagen som personlig kundservice. Enligt 8 § i förvaltningslagen ska myndigheterna inom ramen för sin behörighet och enligt behov ge sina kunder råd i anslutning till skötseln av ett förvaltningsärende samt svara på frågor och förfrågningar som gäller uträttandet av ärenden. Om ärendet inte hör till myndighetens behörighet, ska den i mån av möjlighet hänvisa kunden till den behöriga myndigheten. Enligt motiveringen till förvaltningslagen är den rådgivning som en behörig myndighet ger till sin natur rådgivning om procedurfrågor.

Med rådgivning om procedurfrågor avses i motiveringen till förvaltningslagen råd till exempel om hur ett ärende anhängiggörs och vilka handlingar som ska lämnas in i det sammanhanget. Till rådgivningen angående förfarandet hör också att man ger information om myndighetens praxis, till exempel om behandlingspraxis och behandlingsskeden. Myndigheten ska se till att kunden har en klar uppfattning om sina procedurmässiga rättigheter och hur de kan användas. En kunds eventuella missförstånd angående procedurmässiga frågor bör i den mån det är möjligt rättas till. Det hör däremot inte till myndigheternas skyldigheter att bistå kunder till exempel genom att fylla i blanketter eller avfatta behövliga handlingar på kundens vägnar. Det är inte heller möjligt att i samband med rådgivningen förutse hur en enskild ansökan kommer att avgöras. I rådgivningen är det viktigt att se till att jämlikhetskravet tillgodoses och att kunderna behandlas opartiskt. (RP 72/2002 rd s. 65–66).

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.

Enligt den föreslagna paragrafens *1 mom.* andra meningen kan myndigheten 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. I meningen föreslås ingå bestämmelser om de metoder genom vilka myndigheten kan ordna personlig kundservice. Service som tillhandahålls som distanstjänster kan tillhandahållas i den mån det är möjligt inom ramen för annan lagstiftning. Om den övriga regleringen i fråga om en myndighets uppgifter och verksamhet till exempel förutsätter att man utträttar ärenden ansikte mot ansikte och fysiskt i samma lokal, kan sådan service inte tillhandahållas som distansservice.

I den föreslagna paragrafens *2 mom.* föreskrivs det om sådan skyldighet att ordna gemensam kundservice som omfattas av skyldigheten att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna. Enligt momentets första mening ska det vid de gemensamma kundservicepunkterna dessutom tillhandahållas gemensam kundservice. I momentets andra

mening föreskrivs det om definitionen av gemensam kundservice och till vilka delar det vid statens gemensamma kundservicepunkter ska tillhandahållas gemensam kundservice. Med gemensam kundservice avses enligt definitionen skötsel av kundservicefunktioner enligt 6 § 1 mom. 1–8 punkten i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007) med stöd av ett samserviceavtal mellan myndigheter enligt samservicelagen eller som en tjänst som produceras av Tillstånds- och tillsynsverket. Enligt 6 § 1 mom. i samservicelagen kan som samservice skötas 1) konstaterande och verifiering av kundens identitet, 2) rådgivning och stöd för användning av uppdragsgivarens nät- och telefontjänster, 3) mottagande av tidsbeställningar för kundservice som tillhandahålls av uppdragsgivaren genom en teknisk anslutning samt upprättande av en anslutning till uppdragsgivaren, inklusive rådgivning och stöd för användning av tjänsten, 4) mottagande av anmälningar, ansökningar och andra handlingar som är avsedda för uppdragsgivaren och vidarebefordran av dem till uppdragsgivaren samt mottagande av hittegods för vidarebefordran till polisen, 5) utgivande av uppdragsgivarens expeditioner och andra handlingar samt sådan delgivning som avses i 60 § 2 mom. i förvaltningslagen (434/2003), 6) mottagande av avgifter för uppdragsgivarens prestationer samt omedelbar vidarebefordran av avgifterna och uppgifter om dem till uppdragsgivaren, 7) stödfunktioner för kundservicen i samband med ovannämnda servicefunktioner samt teknisk handledning, förmedling av upplysningar och information som direkt hänför sig till servicefunktionerna i fråga, 8) försäljning av uppdragsgivarens produkter samt omedelbar vidarebefordran av betalningarna och uppgifterna om dem till uppdragsgivaren. I reformen av service- och lokalnätet hänvisas det till dessa uppgifter som allmän servicerådgivning och i den nu aktuella regleringen som gemensam kundservice.

De myndigheter som är skyldiga att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna ska enligt momentets tredje mening som gemensam kundservice sköta 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. Enligt propositionen ska skyldigheten att medverka inte gälla alla uppgifter som i denna lag hör till begreppet gemensam kundservice. I samservicelagen avsedda mottagande av hittegods samt avgifter för prestationer såväl som uppgifter som gäller försäljning av produkter ska enligt förslaget fortsättningsvis omfattas av myndigheternas avtalsfrihet. Bestämmelsen ska inte hindra de myndigheter som är skyldiga att medverka från att låta även dessa uppgifter skötas som gemensam kundservice.

Enligt 3 mom. ska 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. Av meningen följer att de myndigheter som är skyldiga att medverka också ska vara skyldiga att delta i kostnaderna för den gemensamma kundservicen. De myndigheter som är skyldiga att medverka ska enligt propositionen själva i styrgruppen delta i beslutsfattandet om kostnadsfördelningen. Enligt andra meningen i momentet fakturerar Tillstånds- och tillsynsverket för den gemensamma kundservicen de myndigheter i vilkas tjänster gemensam kundservice tillhandahålls. Det föreslås att faktureringen ska kunna gälla en mer omfattande krets av myndigheter än de myndigheter som är skyldiga att medverka, oavhängigt av sättet på vilket den gemensamma kundservicen tillhandahålls. Genom samserviceavtal enligt samservicelagen ska statliga myndigheter kunna tillhandahålla gemensam kundservice också för de behov som andra förvaltningsnivåer som avses i samservicelagen har, såsom kommunerna och välfärdsområdena. Likaså ska även andra statliga myndigheter än de myndigheter som är skyldiga att medverka av Tillstånds- och tillsynsverket kunna skaffa gemensam kundservice som produceras som köpta tjänster

2 d §. Behandling av personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter vid en gemensam kundservicepunkt. I propositionen föreslås att en ny 2 d § fogas till lagen. I paragrafens 1 mom.

föreskrivs att de olika myndigheterna som är verksamma vid en gemensam kundservicepunkt och deras personal var och en behandlar personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter på det sätt som förutsätts i bestämmelserna om den myndighet som är behörig i ärendet. Den gemensamma kundservicepunkten avses inte utgöra någon ny myndighet. Vid den gemensamma kundservicepunkten ska principen om att myndigheterna ska vara åtskilda iakttas. De myndigheter och de privata tjänsteproducenter som sköter gemensamma kundservicefunktioner ska inte på grundval av sina gemensamma kundservicefunktioner ha tillgång till några andra uppgifter än offentliga uppgifter för någon myndighets del.

Enligt paragrafens 2 mom. får anställda hos de myndigheter och de tjänsteproducenter som sköter gemensamma kundservicefunktioner behandla personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter endast med kundens samtycke. Då det gäller de servicerådgivare som sköter gemensamma kundservicefunktioner innebär behandlingen av sekretessbelagda uppgifter och personuppgifter i praktiken det att när servicerådgivaren ger en kund stöd i att sköta ett ärende i en elektronisk tjänst, kan servicerådgivaren genom stark autentisering samtidigt se uppgifter om den person som är inloggad i tjänsten. Dessa uppgifter kan vara personuppgifter och i typiska fall exempelvis uppgifter som hänför sig till kundens ansökan. Servicerådgivarna ska enligt propositionen utbildas i att informera kunderna om deras rätt att skydda sekretessbelagda uppgifter och personuppgifter. När en servicerådgivare sköter gemensamma kundservicefunktioner, ska han eller hon be kunden om tillstånd att fortsätta rådgivningen i det fall att ovan avsedda uppgifter syns för servicerådgivaren. Kunden ska också informeras om möjligheten att utträta sitt ärende hos den behöriga myndigheten i stället för att utträta det hos den servicerådgivare som sköter gemensamma kundservicefunktioner. Den behöriga myndigheten ska naturligtvis ha lagstadgad rätt att behandla uppgifterna i fråga.

2 e §. Överlåtande av kundservicefunktioner till privata tjänsteproducenter. Till lagen fogas enligt propositionen en ny 2 e §. I paragrafen föreskrivs det om anlåtande av aktörer utanför myndighetsmaskineriet för skötseln av funktioner som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen och om vad som förutsätts av privata tjänsteproducenter för att sådana funktioner ska kunna anförtros dem.

Enligt paragrafens 1 mom. första meningen kan de funktioner som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen tillhandahållas som samservice eller genom att anlita en privat tjänsteproducent. Enligt momentets andra mening kan en i 2 b § avsedd myndighet som är skyldig att medverka och en annan myndighet som medverkar vid en gemensam kundservicepunkt 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. Skötseln av funktionerna vid en gemensam kundservicepunkt ska enligt propositionen kunna arrangeras med hjälp av köpta tjänster i stället för samservice, om styrgruppen för statens kundserviceverksamhet i enlighet med 3 a § 2 mom. 3 punkten har godkänt den köpta tjänsten som ett sätt att tillhandahålla funktionen.

De funktioner som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen och som föreslås kunna överlåtas till en privat tjänsteproducent är en del av den offentliga förvaltningsuppgift som avses i 124 § i grundlagen för den myndighet som tillhandahåller tjänster inom den gemensamma kundservicen. Bestämmelserna i den föreslagna paragrafen om överlåtande av funktionerna till andra än myndigheter följer därför vad som förutsätts i grundlagen. Kvaliteten på tjänsterna ska inte få bli lidande på grund av att uppgiften anförtros en privat aktör. Privata tjänsteproducenter ska till exempel se till att de språkliga rättigheterna tillgodoses när de sköter offentliga förvaltningsuppgifter, på samma sätt som också myndigheter ska. I 25 § i språklagen föreskrivs det att när en offentlig förvaltningsuppgift genom lag eller med stöd av lag hör till en enskild, gäller för denne i uppdraget det som i språklagen sägs om myndigheter. Om en sådan uppgift

uppdras åt en enskild med stöd av ett beslut eller någon annan åtgärd av en myndighet eller ett avtal mellan myndigheten och den enskilde, ska myndigheten försäkra sig om att den enskilde i uppdraget ger sådan språklig service som förutsätts i språklagen. Myndigheten ska försäkra sig om detta också när den anförtror en enskild någon annan uppgift än en offentlig förvaltningsuppgift, om detta är nödvändigt för att upprätthålla den servicenivå som lagen förutsätter. En bestämmelse om samiskspråkigas rättigheter som motsvarar 25 § i språklagen finns i 18 § i samiska språklagen.

Enligt momentets tredje mening kan Tillstånds- och tillsynsverket producera gemensam kundservice som eget arbete eller köpta tjänster. I propositionen föreslås inga bestämmelser om prioriteringsordningen för sätten att producera tjänsterna. Hur tjänsterna ska produceras ska bestämmas av styrgruppen för statens gemensamma kundservice i enlighet med 3 a § 2 mom. 3 punkten. Bestämmelsen tryggar tillgången till gemensam kundservice i det fall att inget samserviceavtal eller avtal om köpta tjänster som skulle motsvara kundernas behov blir till. Avsikten är dock inte att begränsa tillämpningsområdet för den gemensamma kundservice som Tillstånds- och tillsynsverket producerar som eget arbete.

Paragrafens 2 mom. innehåller bestämmelser om de villkor som ställs på tjänsteproducenten. Tjänsteproducenten ska vara tillförlitlig och sakkunnig. Tjänsteproducenten ska ha sådan ekonomisk och operativ beredskap som krävs för att sköta funktionen på behörigt sätt och tjänsteproducenten ska på behörigt sätt sörja för dataskyddet och datasäkerheten. Tjänsteproducenten får enligt förslaget 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 ska övervaka tjänsteproducentens och underleverantörens verksamhet.

Enligt 3 mom. första meningen ska på personer som är anställda hos tjänsteproducenten eller underleverantören tillämpas bestämmelserna om straffrättsligt tjänsteansvar när de sköter uppgifter som avses i denna lag. Enligt momentets andra mening finns bestämmelser om skadeståndsansvar för tjänsteproducenter och deras underleverantörer i skadeståndslagen (412/1974).

2 f §. *Modellen för statens gemensamma kundservice.* Det föreslås att det till lagen fogas en ny 2 f §. Den föreslagna paragrafen innehåller bestämmelser om modellen för statens gemensamma kundservice. I 1 mom. 1 punkten föreskrivs att det vid de gemensamma kundservicepunkterna ska ges kundservice enligt modellen för statens gemensamma kundservice.

Paragrafens 2 mom. innehåller bestämmelser om modellen. Det föreslagna momentet inte är inte uttömmande. Avsikten är att momentet inte ska utgöra ett hinder för att utveckla statens gemensamma kundserviceverksamhet. Enligt 2 mom. 1 punkten i paragrafen kan modellen inbegripa en verksamhetsmodell för skötsel av gemensamma kundservicefunktioner och en modell för hur dessa gemensamma kundservicefunktioner och annan kundservice som myndigheterna tillhandahåller samordnas vid statens gemensamma kundservicepunkter. Verksamhetsmodellen föreslås omfatta till exempel anvisningar för hur kunder ska bemötas, myndigheternas inbördes förfaranden i fråga om användningen av de gemensamma kundserviceutrymna, anvisningar för hur den som uträttar ärenden inom förvaltningen hänvisas till rådgivning av den behöriga myndigheten samt en modell för hur den kundservice som den behöriga myndigheten själv tillhandahåller ska kopplas samman med de gemensamma kundservicefunktionerna.

Enligt 2 mom. 2 *punkten* kan modellen inbegripa modellavtal för ingående av samserviceavtal som gäller statens gemensamma kundservice och av upphandlingsavtal som gäller skötsel av gemensamma kundservicefunktioner. Modellen kan omfatta standardavtalsmodeller för samserviceavtal av olika omfattning och med olika tjänsteutbud och upphandlingsavtalsmodeller för kundservicefunktioner som avses i 1 punkten, för att säkerställa en enhetlig funktion hos statens gemensamma kundservicepunkter och i sista hand säkerställa jämlikheten bland dem som utträtt är ärenden inom förvaltningen när det gäller tillgången till tjänster och tjänsternas kvalitet.

Enligt 3 *punkten* kan modellen inbegripa gemensamma lokallösningar och andra tekniska lösningar för de gemensamma kundservicepunkterna. De allmänna lokallösningarna och tekniska lösningarna för de gemensamma kundservicepunkterna avses bli planerade inom ramen för reformen av service- och lokalnätet, som ett samarbete mellan finansministeriet, affärsverket Senastfastigheter och Statens center för informations- och kommunikationsteknik samt de i projektet medverkande myndigheter som tillhandahåller kundservice, så att bland annat myndighets specifika behov avseende kundserviceverksamheten, säkerhetsaspekter och anpassningsflexibiliteten beaktas. När det gäller säkerheten ska särskild uppmärksamhet fästas vid de behov som de så kallade säkerhetskritiska myndigheterna, såsom polisen, Migrationsverket och Brottsförklaringsmyndighetens byråer för samhällspåföljder, har med avseende på lokaler och teknik. Säkerhetsriskerna ska bedömas regelbundet.

Enligt 4 *punkten* kan modellen inbegripa modelllösningar för öppettiderna för statens gemensamma kundservicepunkter. För att främja kännedomen om statens gemensamma kundservicepunkter och tillgången till tjänster kan man främja enhetliga öppettider och enhetliga betjäningstider för den kundservice som de behöriga myndigheterna själva tillhandahåller (som närvaro- eller distanstjänst) vid statens gemensamma kundservicepunkter. Genom modelllösningar för öppettider kunde man också stödja en effektiv användning av kundservicepunkterna mellan myndigheterna bland annat genom att de turas om.

Enligt 5 *punkten* kan modellen inbegripa lösningar för den visuella profilen för statens gemensamma kundservicepunkter och andra lösningar som främjar kännedomen. En lösning som skulle främja kännedomen vore exempelvis att de gemensamma kundservicepunkterna och andra kundservicepunkter skulle använda ett gemensamt namn, ett ”varumärke” för tjänsterna. De gemensamma kundserviceställen som öppnats inom ramen för reformen av service- och lokalnätet har från och med juni 2025 fungerat under namnet Finlandsdisk.

Enligt 6 *punkten* i den föreslagna paragrafen kan modellen inbegripa andra lösningar som främjar en enhetlig verksamhet vid de gemensamma kundservicepunkterna. Paragrafens 1 mom. avses inte vara uttömmande, utan belysande. Tanken är att modellen utvecklas i takt med att verksamheten utvecklas.

Paragrafens 3 *mom.* föreslås innehålla ett bemyndigande att utfärda förordning. Närmare bestämmelser om modellen får utfärdas genom förordning av statsrådet. Genom förordning av statsrådet ska det enligt propositionen vid behov kunna föreskrivas om grundläggande element i modellen för gemensam kundservice, för att stärka implementeringen.

2 g §. *Mottagande och delgivning av handlingar samt hittegods när en privat tjänstproducent sköter kundservicefunktioner.* Det föreslås att det till lagen fogas en ny 2 g §. Paragrafen föreslås innehålla bestämmelser som motsvarar 7 § i samservicelagen. Enligt 7 § i samservicelagen anses en handling som inom utsatt tid har lämnats till en uppdragstagare ha kommit in till den behöriga myndigheten inom utsatt tid. En handling som genom förmedling av uppdragstagaren har delgetts en serviceanvändare på det sätt som avses i 6 § 1 mom. 5 punkten i den lagen anses

vara delgiven i enlighet med förvaltningslagen. Hittegoods som lämnats in till en servicepunkt som tar emot hittegoods anses ha lämnats till polisen på det sätt som föreskrivs i hittegodslagen (778/1988).

Enligt den paragraf som föreslås i propositionen blir rättsverkningarna av skötseln av kundservicefunktioner som avses i 6 § 1 mom. i samservicelagen vid en kundservicepunkt desamma oberoende av om funktionen sköts av den behöriga myndigheten själv, av en annan myndighet med stöd av ett samserviceavtal eller av en privat tjänsteproducent. Den person som utträtt ett ärende inom förvaltningen har en jämlik ställning och får kundservice med samma rättsverkningar oberoende av om personen utträtt ärendet hos den behöriga myndigheten, vid en gemensam kundservicepunkt i form av myndigheternas samservice eller vid en kundservicepunkt där de funktioner som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen sköts av en privat tjänsteproducent.

Enligt 1 mom. i paragrafen anses en handling som inom utsatt tid har lämnats in till en sådan privat tjänsteproducent som avses i 2 e § vid en gemensam kundservicepunkt 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).

Paragrafens 2 mom. föreslås motsvara 7 § 2 mom. i samservicelagen på det sätt som anges ovan. Hittegoods som lämnats in till en privat tjänsteproducent vid en gemensam kundserviceservicepunkt anses ha lämnats till polisen på det sätt som föreskrivs i hittegodslagen (778/1988).

3 §. Riksomfattande plan. Enligt propositionen ändras tredje meningen i paragrafens 1 mom. så att den uttrycker att planen för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner ska 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. Hänvisningen till statens gemensamma kundservicepunkter är ny i paragrafen och avses bli fogad till denna för att förtydliga att planen för regeringsperioden ska vara den handling av statsrådet genom vilken nätverket av statens gemensamma kundservicepunkter styrs på strategisk nivå. Planen kan alltefter de politiska beslutsfattarnas strävanden innehålla strategiska riktlinjer till exempel för hur omfattande och tätt nätverket av statens gemensamma kundservicepunkter ska vara, för vilka sätt som ska användas för produktionen av tjänster eller för sambanden mellan olika sätt att producera tjänster inom nätverket av staten gemensamma kundservicepunkter.

Dessutom föreslås det att fjärde meningen i 1 mom. ändras med avseende på bestämmelsen som gäller längden på den bedömningsperiod för verksamhetsmiljöns utveckling som ska fogas till planen. Verksamhetsmiljöns utveckling ska, i stället för att bedömas under den åttaårsperiod som följer på utarbetandet av planen, bedömas under minst den perioden.

3 a §. Styrgruppen för statens gemensamma kundserviceverksamhet. Det föreslås att det till lagen fogas en ny 3 a §. Enligt 1 mom. i den föreslagna paragrafen ska statens gemensamma kundserviceverksamhet ha en styrgrupp som statsrådet tillsätter för fyra år. En företrädare för Tillstånds- och tillsynsverket ska vara ordförande för styrgruppen. De i 2 b § avsedda statliga myndigheter som är skyldiga att medverka ska vara företrädare i styrgruppen.

Paragrafens 2 mom. föreslås innehålla bestämmelser om styrgruppens uppgifter. Enligt 1 och 2 punkten i momentet ska styrgruppen utifrån Tillstånds- och tillsynsverkets beredning besluta

om modellen för den gemensamma kundservice, om placeringen av de gemensamma kundservicepunkterna och om kostnadsfördelningsmodellerna för de gemensamma kundservicepunkterna samt om väsentliga ändringar i dessa. Andra än väsentliga ändringar i modellen, i placeringen av de gemensamma kundservicepunkterna och i kostnadsfördelningsmodellerna föreslås ligga inom Tillstånds- och styrningsverkets behörighet.

Enligt 2 mom. 3 *punkten* i den föreslagna paragrafen ska styrgruppen godkänna riktlinjerna för produktionssättet, kvalitetsbestämningen och produktionsövervakningen avseende skötseln av gemensamma kundservicefunktioner enligt 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen, för konkurrensutsättning av skötseln av gemensamma kundservicefunktioner.

Enligt 2 mom. 4 *punkten* kan styrgruppen bemyndiga Tillstånds- och tillsynsverket att för de myndigheters räkning som medverkar vid de gemensamma kundservicepunkterna anlita någon för skötseln av de kundservicefunktioner som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen. Separata fullmakter ska enligt propositionen inte behövas, om styrgruppen har gett Tillstånds- och tillsynsverket fullmakt att producera dessa kundservicefunktioner vid de gemensamma kundservicepunkterna som köpta tjänster.

Enligt 5 *punkten* i 2 mom. kan styrgruppen bevilja undantag från skyldigheten för en myndighet att tillhandahålla kundservice vid en gemensam kundservicepunkt och undantag från skyldigheten att delta i kostnaderna för en gemensam kundservicepunkt. Bestämmelser om myndigheters skyldighet att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna finns i den föreslagna 2 b §, och närmare bestämmelser om de statliga myndigheter som omfattas av skyldigheten att medverka och om de myndighetstjänster som omfattas den skyldigheten utfärdas enligt propositionen genom förordning av statsrådet. Styrgruppen föreslås kunna bevilja tillstånd att avvika från skyldigheten att medverka vid en gemensam kundservicepunkt, om den myndighet som ansöker om att få avvika 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 utträttandet av sådana ärenden vid kundservicepunkten har upphört eller förekommer bara i mycket liten utsträckning.

Styrgruppen ska kunna godkänna att en statlig myndighet inte har den skyldighet som avses i 2 b § att tillhandahålla kundservice vid en gemensam kundservicepunkt och inte är skyldig att delta i kostnaderna för den gemensamma kundservicepunkten. Styrgruppen ska ha prövningsrätt när det gäller att bedöma om förutsättningarna uppfylls.

Med ett kundtjänstställe för en myndighet som är beläget tillräckligt nära en av statens gemensamma kundservicepunkter ska avses en situation där den gemensamma kundservicepunkten och den behöriga myndighetens eget kundtjänstställe tillsammans bildar en så kallad campusliknande kundservicepunkt. Sådana kundtjänstställen anses enligt propositionen till centrala delar uppfylla samma syfte som sådana kundservicepunkter som faktiskt fungerar i gemensamma lokaler enligt en gemensam modell. Enligt punkten ska myndighetens kundtjänstställe ligga tillräckligt nära den gemensamma kundservicepunkten. Ett kundtjänstställe kan anses vara tillräckligt nära om dess avstånd från den gemensamma kundservicepunkten inte på det praktiska planet leder till att många som uträttar ärenden inom förvaltningen trots att de skulle behöva uträtta ärenden på flera ställen låter bli att uträtta ärendena på en gång. För det andra ska myndighetens kundserviceställe vara tillgängligt. En myndighets kundserviceställe får till sin utformning inte vara sådant att det, när det gäller personer med funktionsnedsättning eller andra kundgrupper heller, leder till att alla kundservicelokaler för de myndigheter som finns på ett ställe som kan betraktas som ett och

samma campusområde inte är tillgängliga för alla kunder. För det tredje ska en förutsättning enligt förslaget vara att det ur ett övergripande ekonomiskt perspektiv inte är ändamålsenligt att tillhandahålla tjänsterna vid den gemensamma kundservicepunkten. Då bedömer man att en överföring av myndighetens kundservice till den gemensamma kundservicepunkten till exempel skulle leda till ett sådant behov av utbyggnad och en sådan höjning av kostnadsnivån som inte motsvarar den nytta som skulle uppnås genom att myndigheternas tjänster koncentreras till den gemensamma kundservicepunkten. Utredningen av de övergripande ekonomiska konsekvenserna kan bland annat förutsätta en separat bedömning.

För det andra föreskrivs enligt propositionen att en myndighet inte heller har den skyldighet som avses i 2 b §, 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. Det kan vara svårt att uppskatta behovet av besökskundservice i en situation där man ämnar öppna en gemensam kundservicepunkt på en ort och någon av de myndigheter som är skyldiga att medverka inte tidigare haft någon kundservice på den orten. Myndigheten ska enligt propositionen då ge styrgruppen en utredning över varför dess tjänster inte behövs på den enskilda orten i fråga. Tjänster som besökskunder tidigare har behövt kan också med tiden bli överflödiga, till exempel för att lagstiftningen ändras. En myndighet ska även kunna befrias från skyldigheten att tillhandahålla sina tjänster vid en gemensam kundservicepunkt, för att efterfrågan på myndighetens tjänster har upphört. Som exempel på det att efterfrågan på en myndighets tjänster har upphört kan enligt propositionen betraktas till exempel det att det vid en gemensam kundservicepunkt under det senaste gångna året inte har uträttats några ärenden eller används några tjänster hos myndigheten i fråga. Styrgruppen ska också i fråga om huruvida denna grund uppfylls ha prövningsrätt när det gäller att befria en myndighet från skyldigheten att medverka vid en gemensam kundservicepunkt.

Enligt 2 mom. 6 punkten kan styrgruppen 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. Det föreslås att initiativrätten ska vara omfattande och gälla tillgången till statlig kundservice och statens gemensamma kundservicepunkter i sin helhet.

Enligt 2 mom. 7 punkten ska styrgruppen följa upp hur den gemensamma kundservicen implementeras och enligt 8 punkten godkänna de centrala planerna för och rapporterna om statens gemensamma kundservice. Med statens gemensamma kundservice avses i detta sammanhang i vid bemärkelse hur modellen för statens gemensamma kundservice fungerar, hur kundservicepunkterna placeras och annan information som behövs och är nyttig med tanke på beslutsfattandet om statens kundserviceverksamhet.

Paragrafens 3 mom. föreslås innehålla bestämmelser om styrgruppens beslutsfattande. I momentets första mening föreskrivs att styrgruppen ska fatta sina beslut i enlighet med riktlinjerna i den plan som avses i 3 § och enhälligt. Styrgruppen ska fatta sina beslut inom ramen för den plan för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner som gäller för respektive regeringsperiod. Enligt den gällande lagens 3 § 2 mom. kan planen innehålla mål för ordnande av samservice och gemensamma lokaler eller ordnande av multilokalt arbete och för därmed motsvarande sådan utveckling som påverkar servicestrukturen och placeringen av funktioner. När planen utarbetas beaktas de planer som gäller placeringen av enheter, tjänster och andra funktioner vid Folkpensionsanstalten, i kommunerna och den övriga offentliga förvaltningen. Enligt den gällande lagens 3 § 3 mom. ska planen samordnas med planen för de offentliga finanserna. Statsrådet följer upp och utvärderar genomförandet av planen och ser över planen vid behov. Närmare bestämmelser om utarbetandet av planen och planens tidtabell får utfärdas genom förordning av statsrådet. Således kan detaljnivån i planen och styrgruppens

handlingsutrymme variera från regeringsperiod till regeringsperiod, och planen kan också ändras under regeringsperioden genom att den ses över på det sätt som avses i 3 § 3 mom.

I den föreslagna paragrafens 3 mom. andra meningen föreskrivs att ett ärende, om enighet inte kan nås, ska behandlas i den samarbetsgrupp som avses i 4 §. Ett enhälligt beslutsfattande säkerställer att ämbetsverken har möjlighet att påverka och ansvara för skötseln av de uppgifter som hör till deras ansvarsområde, inklusive kundservice. Den samarbetsgrupp som avses i 4 § ska ha en förhandlande roll. I samarbetsgruppen ska man kunna diskutera förslag till överenskommelse, om det inte går att nå överenskommelse i styrgruppen för den gemensamma kundserviceverksamheten. Om enighet inte uppnås i ärendet, ska finansministeriet enligt propositionen avgöra ärendet. Frågor som hänför sig till nätverket av statens gemensamma kundservicepunkter och modellen för gemensam kundservice är enligt propositionen sådana frågor inom finansministeriets ansvarsområde som avses i 17 § 9 punkten i reglementet för statsrådet (262/2003) och som gäller allmän utveckling av den offentliga förvaltningen och utveckling av statsförvaltningens strukturer, styrningssystem och verksamhet.

Enligt 4 mom. i den föreslagna paragrafen bereds de ärenden som ska behandlas i styrgruppen i beredningsgrupper som tillsätts av Tillstånds- och tillsynsverket. Tillstånds- och tillsynsverket ska leda beredningen av de ärenden som förs till styrgruppen. I beredningsgruppernas sammansättning ska bland annat de myndigheter som medverkar i servicepunkterna och företrädare för servicerådgivarna tas i beaktande.

I paragrafens 5 mom. föreslås ingå ett bemyndigande att utfärda förordning. Enligt momentet får närmare bestämmelser om styrgruppens sammansättning och uppgifter samt om behandlingen av ärenden i styrgruppen utfärdas genom förordning av statsrådet.

3 b §. Tillstånds- och tillsynsverkets uppgifter. Enligt propositionen fogas en ny 3 b § till lagen. I den nya paragrafens 1 mom. föreskrivs det om Tillstånds- och tillsynsverkets uppgifter. Enligt 1 punkten i momentet ska Tillstånds- och tillsynsverket planera och utveckla modellen för statens gemensamma kundservice och placeringen av de gemensamma kundservicepunkterna i samarbete med de myndigheter som tillhandahåller kundservice vid de gemensamma kundservicepunkterna samt med affärsverket Senatfastigheter och Statens center för informations- och kommunikationsteknik. Affärsverket Senatfastigheter ska svara för de gemensamma kundservicepunkternas lokaltjänster och Statens center för informations- och kommunikationsteknik för kundservicepunkternas informations- och kommunikationsteknik. Genom bestämmelsen ändras inte nuvarande uppgifter för affärsverket Senatfastigheter och Statens center för informations- och kommunikationsteknik. I praktiken innebär propositionen att Tillstånds- och tillsynsverket planerar placeringen av de gemensamma kundservicepunkterna i samarbete med referensgrupper och utvecklar modellen för den gemensamma kundservice så att den motsvarar kundernas behov i samarbete med de myndigheter som är skyldiga att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna.

Enligt förslagets 1 mom. 2 punkten ska Tillstånds- och tillsynsverket koordinera samarbetet mellan de myndigheter som är skyldiga att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna och andra myndigheter som har verksamhet vid de gemensamma kundservicepunkterna. Tillstånds- och tillsynsverket ska i omfattande samarbete med olika myndigheter och olika förvaltningsnivåer främja tillgången till tjänster vid statens gemensamma kundservicepunkter i hela landet. Samarbetet ska gälla till exempel utbildning för dem som sköter kundservicefunktioner. De myndigheter som tillhandahåller gemensam kundservice ska ansvara för att de som sköter gemensamma kundservicefunktioner får introduktion till exempel i att söka information på myndighetens webbplats och i att använda myndighetens digitala tjänster. Tillstånds- och tillsynsverket ska samordna utbildningen för dem som sköter

gemensamma kundservicefunktioner och som en del av sin samordningsuppgift också sköta den personalutbildning som krävs för att följa modellen för statens gemensamma kundservice. Personalen vid de behöriga myndigheter som har verksamhet i gemensamma arbetsmiljöer (gemensamma kontorslokaler) måste enligt propositionen känna till arbetsfördelningen mellan de gemensamma servicerådgivarna och de behöriga myndigheterna, särskilt i rådgivningsuppgifter, samt hur processen för kundens service förloper. Tillstånds- och tillsynsverket ska ansvara för denna introduktion tillsammans med de myndigheter som har verksamhet vid de gemensamma kundservicepunkterna. Det ska också vara möjligt att erbjuda utbildning digitalt.

Enligt 1 mom. 3 punkten ska Tillstånds- och tillsynsverket stödja och styra de gemensamma kundservicepunkterna i deras verksamhet enligt den gemensamma modellen. Tillstånds- och tillsynsverket ska i egenskap av utvecklare av modellen för gemensam kundservice stödja tillämpningen av modellen exempelvis genom att ordna utbildning om implementeringen av modellen.

Enligt det föreslagna 1 mom. 4 punkten ska Tillstånds- och tillsynsverket upprätthålla en lägesbild och producera uppföljningsinformation om servicebehoven, om tillgången till statens gemensamma kundservice och om statens gemensamma kundservicepunkter. Tillstånds- och tillsynsverket ska producera aktuell information om servicebehoven och förutse förändringar i servicebehoven, för att statens gemensamma kundservicepunkter ska svara mot kundernas behov på det sätt som föreskrivs i 2 § i denna lag och i enlighet med serviceprincipen och kravet på adekvat service enligt 7 § i förvaltningslagen. Tillstånds- och tillsynsverket ska vid bedömningen av servicebehoven höra och involvera statliga myndigheters referensgrupper, såsom landskapsförbunden och kommunerna samt organisationer som företräder kundgrupper som uträttar ärenden inom förvaltningen. Dessutom ska Tillstånds- och tillsynsverket producera information med vars hjälp tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner kan göras så att de har en positiv inverkan på livskraften, säkerheten och statens konkurrenskraft som arbetsgivare i olika delar av landet.

Enligt 1 mom. 5 punkten i paragrafen ska Tillstånds- och tillsynsverket förvalta och utveckla den gemensamma lösning för distanstjänster som avses i 2 c § 1 mom. och andra gemensamma informationssystem samt sköta övriga gemensamma uppgifter som hänför sig till statens gemensamma kundservice. Tillstånds- och tillsynsverket ska vara ägare och förvaltare av lösningen för distanstjänster och eventuella gemensamma informationssystem samt fastställa riktlinjerna för systemupphandlingar och deras utvecklingsbehov. Andra riksomfattande uppgifter som föreslås för statens gemensamma kundservicepunkter är till exempel uppgifter som hänför sig till riksomfattande kommunikationstjänster. Det föreslås att Tillstånds- och tillsynsverket ska utveckla och samordna kommunikationen vid statens gemensamma kundservicepunkter. Tillstånds- och tillsynsverket ska inom ramen för sin kommunikationsuppgift sköta upphandlingarna för kommunikationstjänster för de gemensamma kundservicepunkterna samt vårda och utveckla bilden av de gemensamma kundservicepunkterna och kännedomen om dem (det s.k. varumärket).

Enligt 1 mom. 6 punkten ska Tillstånds- och tillsynsverket främja ordnandet av statens kundservice som ett samarbete mellan statliga myndigheter och den övriga offentliga förvaltningen, såsom Folkpensionsanstalten, kommunerna och välfärdsområdena. Enligt modellen ska kundservice i statliga myndigheters ärenden med stöd av samserviceavtal kunna tillhandahållas också genom kommunens kundservice.

I den föreslagna paragrafens 1 mom. 7 punkten föreskrivs att Tillstånds- och tillsynsverket ska utarbeta en plan för tryggnad av kundservice på nationalspråken och som del av lägesbilden

och uppföljningsinformationen producera information om hur de språkliga rättigheterna tillgodoses vid statens gemensamma kundservicepunkter. Språkplanering ska säkerställa att de språkliga rättigheterna beaktas i statens gemensamma kundserviceverksamhet redan i planeringsskedet. Genom uppföljning säkerställs tillgodeendet av de språkliga rättigheterna. Utöver planering och uppföljning av den service som tillhandahålls på nationalspråken finska och svenska ska Tillstånds- och tillsynsverket enligt propositionen planera och följa upp också hur bestämmelserna i samiska språklagen omsätts i praktiken och vid behov följa upp tillgången till tjänster på främmande språk.

Enligt 10 § 1 mom. i språklagen (423/2003) har var och en i kontakter med statliga myndigheter, tvåspråkiga myndigheter i välfärdsområden och tvåspråkiga myndigheter i välfärdssammanslutningar samt tvåspråkiga kommunala myndigheter rätt att använda finska eller svenska. Myndigheterna ska dessutom ordna möjlighet för den som ska höras i ett ärende att bli hörd på sitt eget språk, finska eller svenska. Enligt 23 § i språklagen ska myndigheterna i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken. En tvåspråkig myndighet ska betjäna allmänheten på finska och svenska. Myndigheten ska både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken. När en tvåspråkig myndighet tar kontakt med enskilda individer eller juridiska personer ska myndigheten använda deras eget språk, om den vet vilket det är eller utan oskäligt besvär kan få reda på det, eller använda både finska och svenska.

Tvåspråkiga myndigheter ska använda en enskild persons språk utan tolk eller översättningshjälp, eftersom myndigheterna enligt 23 § 1 mom. i språklagen är skyldiga att se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken och eftersom myndigheterna ska ha tillräckliga kunskaper i bägge nationalspråken. Myndigheterna ska se till att individens språkliga rättigheter i varje enskilt fall kan förverkligas till exempel genom lämpliga arrangemang i fråga om arbetsskift eller genom att försäkra sig om att det bland personalen finns språkkunniga personer. (RP 92/2002 rd, s. 76.)

Enligt 6 § 1 mom. 2 punkten i språklagen är myndigheterna inom statens centralförvaltning tvåspråkiga. Propositionen innebär inte att de gemensamma kundservicepunkterna skulle bilda en ny myndighet, utan de ska fungera som ställen där ärenden kan uträttas genom fysiska besök och där olika behöriga myndigheter tillhandahåller sin egen kundservice och i samarbete med andra myndigheter gemensam kundservice. De gemensamma kundservicepunkterna ska inte ha någon inverkan på myndigheternas verksamhetsområden. Sådan gemensam kundservice som ordnas som samservice eller genom köpta tjänster ska dock för varje myndighets del uppfylla språklagens krav. I praktiken innebär detta att redan när en enda myndighet vid en gemensam kundservicepunkt enligt språklagen är tvåspråkig, ska den gemensamma kundservicen tillhandahållas på det sätt som förutsätts av en tvåspråkig myndighet. De statliga myndigheter som är skyldiga att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna och som det ska föreskrivas särskilt om genom förordning av statsrådet är i huvudsak tvåspråkiga, varför den gemensamma kundservicen de facto vid alla gemensamma kundservicepunkter ska tillhandahållas så som vid tvåspråkiga myndigheter. Enligt 2 § i lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda (423/2003) ska varje myndighet genom att ordna utbildning och genom andra personalpolitiska åtgärder se till att de anställda har tillräckliga språkkunskaper för att kunna sköta myndighetens uppgifter på det sätt som språklagen och andra lagar förutsätter.

Syftet med den bestämmelse som föreslås i propositionen är att ålägga Tillstånds- och tillsynsverket att främja uppfyllandet av språklagens krav och att agera proaktivt för att säkerställa att kundservice tillhandahålls på nationalspråken finska och svenska vid de gemensamma kundservicepunkterna. Tillstånds- och tillsynsverket ska planera till exempel

strukturen och processerna för behandlingen av svenskspråkiga ärenden, för att säkerställa att de språkliga rättigheterna tillgodoses. Också som en del av sin uppgift enligt 4 punkten att skapa en lägesbild och producera uppföljningsinformation ska Tillstånds- och tillsynsverket vara skyldigt att producera information om hur de språkliga rättigheterna tillgodoses vid de gemensamma kundserviceställena.

Paragrafens 2 mom. föreslås innehålla en bestämmelse om Tillstånds- och tillsynsverkets möjlighet att 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 och affärsverket Senatfastigheter producerar. Enligt propositionen ska Tillstånds- och tillsynsverket ha lagstadgad rätt att utan att visa upp fullmakt producera gemensam kundservice som eget arbete eller genom att skaffa servicen på marknaden och sälja den till alla myndigheter som medverkar vid de gemensamma kundservicepunkterna, utan konkurrensutsättning och som intern försäljning inom staten eller i samarbete enligt 16 § i lagen om offentlig upphandling och koncession (1397/2016, nedan *upphandlingslagen*). Med stöd av 16 § 1 mom. i upphandlingslagen ska den lagen inte tillämpas på upphandling mellan upphandlande enheter genom vilken de upphandlande enheterna i samarbete och för att uppnå gemensamma mål genomför sådana offentliga tjänster i det allmännas intresse som de ansvarar för. En förutsättning är dessutom att högst fem procent och en andel på högst 500 000 euro av de tjänster som berörs av samarbetet produceras för andra än avtalsparterna.

I propositionen föreslås att Tillstånds- och tillsynsverket ska fastställa de krav som ställs på skötseln av de kundservicefunktioner som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen och konkurrensutsätta riksomfattande eller regionala ramavtal eller upphandlingsavtal som gäller enskilda kundservicepunkter. Tillstånds- och tillsynsverket ska inte kunna konkurrensutsätta skötseln av de tjänster vid de gemensamma kundservicepunkterna som hör till verksamhetsområdet för Statens center för informations- och kommunikationsteknik eller affärsverket Senatfastigheter. Tillstånds- och tillsynsverket ska dock i upphandlings-samarbete med exempelvis affärsverket Senatfastigheter kunna upphandla en servicehelhet som utöver skötseln av kundservicefunktionerna också omfattar sådana entrétjänster och säkerhetstjänster i anslutning till lokalförvaltningstjänsterna som affärsverket Senatfastigheter upphandlar. Vid upphandlingen av sådana servicehelheter ska Tillstånds- och tillsynsverket vara den upphandlande enheten, som fastställer de krav som ställs på skötseln av de kundservicefunktioner som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen och svarar för utvärderingen av anbudet, för upphandlingsbeslutet samt för verksamheten under avtalstiden till denna del.

I den föreslagna paragrafens 3 mom. föreskrivs att Tillstånds- och tillsynsverket regelbundet ska höra andra än till styrgruppen för statens gemensamma kundserviceverksamhet hörande myndigheter inom den offentliga förvaltningen som tillhandahåller kundservice vid de gemensamma kundservicepunkterna och andra referensgrupper som är centrala med tanke på den gemensamma kundservicen. Tillstånds- och tillsynsverket ska i sitt berednings- och planeringsarbete ha ett omfattande samarbete med bland annat statliga myndigheter, FPA, välfärdsområdena, kommunerna, landskapsförbunden och organisationer som företräder dem som utträttar ärenden inom förvaltningen. Propositionen innehåller när det gäller statens gemensamma kundserviceverksamhet inget förslag om något sådant samarbetsorgan som kunde jämföras med den delegation för samservice som avses i 10 a § 3 mom. i samservicelagen. I Tillstånds- och tillsynsverkets planerings- och beredningsarbete ska det enligt propositionen sörjas för ett nära samarbete med olika samarbetsparter och referensgrupper i samma omfattning som delegationen för samservice har.

Paragrafens 4 mom. föreslås innehålla en informativ bestämmelse enligt vilken bestämmelser om Tillstånds- och tillsynsverkets uppgift som personuppgiftsansvarig för samserviceregistret finns i 8 a § i samservicelagen.

Paragrafens 5 mom. föreslås innehålla ett bemyndigande att utfärda förordning. Enligt momentet får genom förordning av statsrådet utfärdas närmare bestämmelser om Tillstånds- och tillsynsverkets uppgifter inom statens gemensamma kundserviceverksamhet och om de aktörer som verket ska höra samt om samråd.

3 c §. *Samarbete mellan Tillstånds- och tillsynsverket, Statens center för informations- och kommunikationsteknik Valtori och affärsverket Senatfastigheter.* Det föreslås att en ny 3 c § fogas till lagen. Paragrafens 1 och 2 mom. föreslås innehålla informativa bestämmelser om samarbete mellan Tillstånds- och tillsynsverket, Statens center för informations- och kommunikationsteknik och affärsverket Senatfastigheter. Enligt 1 mom. ska Tillstånds- och tillsynsverket sköta de uppgifter som avses i denna lag i samarbete med Statens center för informations- och kommunikationsteknik Valtori och affärsverket Senatfastigheter. Enligt 2 mom. ska Statens center för informations- och kommunikationsteknik och affärsverket Senatfastigheter producera informations- och lokaltjänster för statens gemensamma kundservice och delta i utvecklandet, implementeringen och uppföljningen av modellen för statens gemensamma kundservice och nätverket av statens gemensamma kundservicepunkter.

Affärsverket Senatfastigheters och Statens center för informations- och kommunikationstekniks uppgifter vid de gemensamma kundservicepunkterna grundar sig på lagen om Senatfastigheter och Försvarsfastigheter (1018/2020) och lagen om anordnande av statens gemensamma informations- och kommunikationstekniska tjänster (1226/2013). Affärsverket Senatfastigheter producerar för de gemensamma arbetsmiljöerna, det vill säga de gemensamma kundservicepunkterna och de gemensamma kontorslokalerna, i enlighet med 2 § 1 mom. i lagen om Senatfastigheter och Försvarsfastigheter fastighets- och lokaltjänster, tjänster inom ledning och förvaltning av lokaler, tjänster i anslutning till anskaffning, förvaltning och överlåtelse av lokaler samt andra tjänster med direkt anknytning till dem enligt serviceavtal för de kunder som avses i 2 § i affärsverkslagen. I praktiken ansvarar affärsverket Senatfastigheter för den planering, utveckling och samordning som förutsätts för att göra fastighetsobjekten till gemensamma arbetsmiljöer samt för genomförandet och ledningen av statsägda lokalprojekt.

Enligt 2 § i lagen om anordnande av statens gemensamma informations- och kommunikationstekniska tjänster är statens gemensamma informations- och kommunikationstekniska tjänster tjänster för vars anordnande statliga myndigheter svarar och som allmänt och i stor omfattning används eller är avsedda att användas som stöd vid skötseln av offentliga förvaltningsuppgifter, som inte kräver branschspecifika lösningar eller betydande branschspecifikt kunnande och som grundar sig på allmänt använda informations- och kommunikationstekniska lösningar. Statens gemensamma informations- och kommunikationstekniska tjänster omfattar 1) gemensamma grundläggande informationstekniktjänster, vilka avser fysisk utrustning, program som krävs för utrustningens funktion, datakommunikations- och kommunikationstjänster samt därtill anknutna helheter av infrastruktur- och stödtjänster och 2) gemensamma informationssystemtjänster, vilka avser sådana informationssystem och därtill anknutna tjänster som stöder skötseln av offentliga förvaltningsuppgifter eller likartad verksamhet inom olika organisationer. Närmare bestämmelser om gemensamma grundläggande informationstekniktjänster och gemensamma informationssystemtjänster finns i 1 § i statsrådets förordning om anordnande av statens gemensamma informations- och kommunikationstekniska tjänster (132/2014).

5 d §. Information om öppettiderna. Enligt den gällande paragrafens 1 mom. ska en statlig myndighet på sin webbplats och på andra sätt som är lättillgängliga för kunderna effektivt informera om 1) sitt huvudsakliga verksamhetsställe, öppethållningsdagarna och öppettiderna för sina kundtjänstställen och kända förändringar i öppethållningen, 2) de tider då myndigheten kan nås per telefon, 3) inledande av ärenden inom föreskriven tid och inlämnande av handlingar inom föreskriven och av myndigheten angiven tid. I propositionen föreslås att det till paragrafen fogas ett nytt 2 mom. enligt vilket myndigheterna har en skyldighet motsvarande skyldigheten enligt 1 mom. att effektivt informera om sina tjänster för kunder vid statens gemensamma kundservicepunkter.

Det gällande, informativa 2 mom. föreslås bli 3 mom. Momentet innehåller informativa bestämmelser om skyldigheten att informera enligt 20 § 2 mom. i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet och 10 § i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen.

Lagens ikraftträdandebestämmelse. Lagen föreslås träda i kraft den 1 januari 2026, samtidigt som lagen om Tillstånds- och tillsynsverket. Skyldigheten enligt 2 b § för de myndigheter som det föreskrivs särskilt om genom förordning av statsrådet att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna ska enligt propositionen börja gälla den 1 februari 2027.

Lagens 3 a § om styrgruppen för statens gemensamma kundserviceverksamhet ska enligt propositionen tillämpas från och med den 1 februari 2027. Ärenden som är avsedda att 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. Projektets styrgrupp ska inte ha den behörighet som avses i 3 a § och finansministeriet ska ännu under 2026 inte ha den behörighet som avses i 3 a § 3 mom. att avgöra ärenden som ska avgöras i styrgruppen, om styrgruppen inte når enighet.

Enligt den föreslagna ikraftträdandebestämmelsen kan finansministeriet 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 ska enligt ikraftträdandebestämmelsen överföras till Tillstånds- och tillsynsverket när denna lag träder i kraft.

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

10 a §. Myndigheternas uppgifter. Propositionen medför inga ändringar i den gällande paragrafens 1 och 2 mom. Enligt 1 mom. har finansministeriet till uppgift att leda den riksomfattande utvecklingen av samservicen och att samordna myndigheternas åtgärder i samband med samservicen. Bestämmelser om landskapsförbundens uppgifter i fråga om samservicen finns enligt paragrafens 2 mom. i 17 § i lagen om utveckling av regionerna och genomförande av Europeiska unionens regional- och strukturpolitik (756/2021).

Enligt det gällande 3 mom. bistås finansministeriet i den riksomfattande utvecklings- och samordningsuppgift inom samservicen som avses i 1 mom. av en delegation för samservice, som statsrådet tillsätter för viss tid. Delegationen leds av finansministeriet och den ska därtill ha behövliga företrädare för åtminstone de myndigheter som deltar i och styr samservicen och för verksamhetens centrala referensgrupper. Delegationen har till uppgift att delta i beredningen

av ärenden som gäller den allmänna planeringen, styrningen, organiseringen och utvecklingen av samservicen. Närmare bestämmelser om tillsättning av delegationen samt om delegationens sammansättning, mandatperiod och uppgifter får utfärdas genom förordning av statsrådet.

I propositionen föreslås att 3 mom. upphävs, för att undvika överlappande myndighetsarbete. Enligt 3 b § 2 mom., som föreslås ingå i lagen om tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner, ska Tillstånds- och tillsynsverket regelbundet höra de myndigheter som tillhandahåller kundservice vid statens gemensamma kundservicepunkter och andra myndigheter samt centrala referensgrupper för samservicen inom den offentliga förvaltningen. Dessutom innehåller 4 mom. i den paragrafen ett bemyndigande för statsrådet att utfärda närmare bestämmelser om Tillstånds- och tillsynsverkets uppgifter inom statens gemensamma kundservice och om de aktörer som verket ska höra samt om hur samråd ska hållas. I samband med reformen av service- och lokalnätet överförs de praktiska utvecklingsuppgifter som sköts vid finansministeriet i fråga om samservicen till Tillstånds- och tillsynsverket. Behovet av regelbunden och omfattande växelverkan med referensgrupper vid utvecklandet av samservicen kommer i fortsättningen i stället för att stödja finansministeriet stödja Tillstånds- och tillsynsverket i de uppgifter som det föreskrivs om i lagen om tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner. Det föreslås att delegationen för samservice upphör att existera, eftersom den skulle innebära överlappning. När Tillstånds- och tillsynsverket inleder sin verksamhet, ska finansministeriet när det gäller samservicen koncentrera sig på ministeriets kärnuppgifter, såsom lagberedning och resursstyrning.

8 Bestämmelser på lägre nivå än lag

Det i propositionen ingående lagförslaget 1, lag om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner, innehåller i 2 b § 3 mom., 2 f § 2 mom., 3 a § 4 mom. och 3 b § 5 mom. ett bemyndigande för statsrådet att utfärda förordning.

Enligt den föreslagna 2 b § 3 mom. utfärdas genom förordning av statsrådet närmare bestämmelser om de myndigheter som omfattas av skyldigheten enligt 1 mom. i den paragrafen att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna. Genom förordning av statsrådet får det enligt det föreslagna 3 mom. även utfärdas närmare bestämmelser om de myndighetstjänster som omfattas av den skyldighet som avses i 1 mom. Avsikten är att genom förordning av statsrådet föreskriva att skyldigheten ska gälla Tillstånds- och tillsynsverket, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, livskraftscentralerna, Migrationsverket, Lantmäteriverket, Rättstjänstverket, polisen i fråga om dess tillståndsförvaltningstjänster, med undantag av vapentillstånd, Brottsåtgärdsmyndigheten i fråga om dess byråer för samhällspåföljder samt Utsökningsverket och Skatteförvaltningen. Dessa ämbetsverk medverkar, inom ramen för vad som är möjligt enligt samservicelagen, i fråga om dessa tjänster redan nu i de gemensamma kundserviceställen som öppnats i och med reformen av statens service- och lokalnät.

I lagens 2 f § 2 mom. föreskrivs enligt förslaget att det genom förordning av statsrådet får utfärdas närmare bestämmelser om modellen för statens gemensamma kundservice. Lagens 2 f § 1 mom. föreslås innehålla en grundläggande bestämmelse om den gemensamma kundservicen. Genom bemyndigandet att utfärda förordning bereder man sig på att vid behov utfärda mer detaljerade bestämmelser om modellen, för att säkerställa en enhetlig implementering.

Enligt 3 a § 4 mom. i lagförslaget får det genom förordning av statsrådet utfärdas närmare bestämmelser om styrgruppens sammansättning och uppgifter samt om behandlingen av ärenden i styrgruppen. Genom förordning kan det till exempel föreskrivas att Tillstånds- och

tillsynsverket i stället för en medlem som utträtt ur styrgruppen kan utnämna en annan person för styrgruppens återstående mandatperiod.

Enligt 3 b § 5 mom. får det genom förordning av statsrådet utfärdas närmare bestämmelser om Tillstånds- och tillsynsverkets uppgifter inom statens gemensamma kundservice och om de aktörer som verket ska höra samt om hur samråd ska hållas. I propositionen föreslås att det genom förordning av statsrådet får föreskrivas om Tillstånds- och tillsynsverkets skyldighet att höra organisationer som företräder utsatta grupper och andra centrala kundgrupper samt att höra till exempel de myndigheter som vid statens gemensamma kundservicepunkter sköter gemensamma kundservicefunktioner som uppdragstagare genom ett samserviceavtal eller de tjänsteproducenter som sköter dessa uppgifter som köpta tjänster.

9 Ikraftträdande

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

10 Verkställighet och uppföljning

Implementeringen av regleringen om statens gemensamma kundserviceverksamhet och uppföljningen av hur regleringen fungerar har placerats i organisationen för service- och lokalnätsreformen. Finansministeriet kommer 2030 att utarbeta en slutrapport om reformen. I slutrapporten kommer genomförandet av reformen och lagstiftningen att beskrivas och utvärderas. Det nätverk som ska utgöras av statens gemensamma kundservicepunkter och som ska fungera enligt statens gemensamma modell planeras och implementeras stegvis före 2030.

De gemensamma statliga kundtjänstställen som öppnats inom ramen för det sedvanliga myndighetssamarbetet och den gällande lagstiftningen, såsom samservicelagen, finns än så länge i Björneborg, Joensuu, Jyväskylä, Kouvola, Lahtis, Villmanstrand och Åbo. I och med att antalet gemensamma kundtjänstställen ökar, utvidgas myndigheternas skyldighet att erbjuda sina kundtjänster till att gälla allt fler gemensamma servicepunkter. I den riksomfattande planen för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner 2024–2027 har som mål ställts att var och en, vid utträttandet av sina ärenden, före 2030 i regel ska ha en timmes avstånd till närmaste gemensamma kundtjänstställe, via vägnätet. Planeringen av service- och lokalnätsreformen på regional nivå är än så länge pågående och ska slutföras före utgången av 2026. Man har dock uppskattat att skapandet av ett nätverk av statliga gemensamma kundtjänstställen i enlighet med målsättningarna förutsätter att gemensamma kundtjänstställen öppnas i landskapens (18 st.) centralstäder samt utöver detta kompletterande gemensamma kundtjänstställen.

Placeringen av den gemensamma kundserviceverksamheten vid Tillstånds- och tillsynsverket har beaktats vid verkställighetsberedningen i fråga om Tillstånds- och tillsynsverket. Enligt planen ska uppgiften vid ämbetsverket förläggas till den allmänna avdelningen.

11 Förhållande till andra propositioner

Propositionen har inget samband med andra propositioner som är under beredning eller behandling i riksdagen.

12 Förhållande till grundlagen samt lagstiftningsordning

Propositionen granskas med tanke på följande paragrafer i grundlagen:

Grundläggande fri- och rättigheter

Bestämmelser om de grundläggande fri- och rättigheterna ingår i 2 kap. i grundlagen. Genom propositionen främjas i synnerhet trygandet av jämlikheten enligt 6 §, den personliga friheten enligt 7 §, de språkliga rättigheterna enligt 17 § och rättsskyddet enligt 21 §. Enligt 22 § i grundlagen ska det allmänna se till att de grundläggande fri- och rättigheterna och de mänskliga rättigheterna tillgodoses. Trygandet av de grundläggande fri- och rättigheterna och de mänskliga rättigheterna förpliktar även lagstiftaren.

Jämlikhet och självbestämmanderätt

Enligt 6 § 1 mom. i grundlagen är alla människor lika inför lagen. Ingen får utan godtagbart skäl särbehandlas på grund av kön, ålder, ursprung, språk, religion, övertygelse, åsikt, hälsotillstånd eller funktionsnedsättning eller av någon annan orsak som gäller hans eller hennes person. De grunder för åtskillnad som nämns i bestämmelsen kan anses utgöra kärnområdet i förbudet mot diskriminering. Avsikten är dock inte att förteckningen ska vara uttömmande, utan diskriminering ska vara förbjuden också på grund av någon annan omständighet som gäller den enskildes person (RP 309/1993 rd, s. 47, se även GrUU 31/2014 rd, s. 3/II). Förbudet mot diskriminering gäller också åtgärder som indirekt leder till ett diskriminerande resultat. I detta hänseende ska frågan om huruvida diskriminering föreligger bedömas med beaktande av de faktiska följderna av ett visst förfarande (RP 309/1993 rd, s. 47/II). Diskrimineringsförbudet förpliktar också med stöd av artikel 14 i konventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna (Europakonventionen, FördrS 18/1990, FördrS 86/1998 och FördrS 63/1999). Enligt den artikeln ska åtnjutandet av de fri- och rättigheter som anges i konventionen säkerställas utan diskriminering på någon grund såsom kön, ras, hudfärg, språk, religion, politisk eller annan åsikt, nationellt eller socialt ursprung, tillhörighet till nationell minoritet, förmögenhet, börd eller ställning i övrigt.

Propositionen främjar också fullgörandet av de allmänna principer som avses i artikel 3 i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (funktionsrättskonventionen) och de allmänna åtaganden som avses i artikel 4 i den konventionen, såsom respekten för individens självbestämmanderätt, icke-diskriminering och jämlikhet i fråga om tillgången till tjänster. Dessutom främjar de bestämmelser som förslås i propositionen ett självständigt liv och delaktighet enligt artikel 19 i funktionsrättskonventionen genom att kundservice för många olika behov tillhandahålls alla.

Enligt 7 § 1 mom. i grundlagen har alla rätt till liv och till personlig frihet, integritet och trygghet. Enligt förarbetena till reformen av de grundläggande fri- och rättigheterna har den personliga friheten karaktären av en allmän grundläggande fri- och rättighet som inte bara skyddar en persons fysiska frihet, utan också en persons fria vilja och självbestämmanderätt (RP 309/1993 rd, s. 50/I).

Genom de föreslagna bestämmelserna tryggas jämlikheten i fråga om tillgången till tjänster för de personer som inte har färdigheter eller utrustning för att uträtta ärenden digitalt eller som inte vill uträtta ärenden digitalt. Alternativ för att uträtta ärenden genom fysiska besök behövs för att trygga i synnerhet utsatta personers möjligheter att sköta sina ärenden och för att säkerställa att de digitala tjänsternas företräde inte leder till att vissa personers självbestämmanderätt i praktiken tillgodoses genom att det är andra personer som uträttar deras ärenden för deras räkning. Ett heltäckande nätverk av gemensamma kundservicepunkter och kundservice enligt en gemensam modell säkerställer att människorna själva kan sköta sina ärenden hos myndigheterna genom traditionella ämbetsverkstjänster. I sista hand tryggar möjligheten till besökskundservice och den fysiska kontakten med kundservicepersonal en smidig skötsel av

ärenden för alla människor och begränsar störningsartad efterfrågan av myndigheternas tjänster i synnerhet i sådana komplicerade frågor i det moderna samhället och i det mänskliga livet som myndigheterna inte nödvändigtvis kan vara förberedda på i sina digitala tjänster.

Språkliga rättigheter (17 § i grundlagen)

I 17 § i grundlagen föreskrivs om rätt till eget språk och egen kultur. Enligt paragrafens 2 mom. ska vars och ens rätt att hos domstol och andra myndigheter i egen sak använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska, samt att få expeditioner på detta språk tryggas genom lag, och enligt 3 mom. utfärdas bestämmelser om samernas rätt att använda samiska hos myndigheterna genom lag. Rättigheterna för dem som använder teckenspråk samt för dem som på grund av handikapp behöver tolknings- och översättningshjälp ska tryggas genom lag. Vars och ens i grundlagen föreskrivna rätt att vid domstolar och andra myndigheter använda sitt eget språk, finska eller svenska, tryggas genom språklagen (423/2003) och rätten att använda samiska genom samiska språklagen (1086/2003).

De enskilda myndigheterna har i sin gemensamma kundserviceverksamhet samma skyldigheter enligt grundlagen och språklagen som i övrigt. Skyldigheterna enligt språklagen och samiska språklagen gäller också biträdande kundservicefunktioner som ordnas som samservice och köpta tjänster.

Nationalspråken vid de gemensamma kundservicepunkterna

Enligt 10 § 1 mom. i språklagen har var och en rätt att använda finska eller svenska i kontakter med statliga myndigheter. Myndigheterna ska dessutom ordna möjlighet för den som ska höras i ett ärende att bli hörd på sitt eget språk, finska eller svenska. Enligt 11 § i den lagen har företag, föreningar och andra juridiska personer, med iakttagande i tillämpliga delar av de bestämmelser som gäller individens språkliga rättigheter, rätt att använda sitt protokollsspråk, finska eller svenska, i kontakter med myndigheterna. En juridisk person som enligt sin bolagsordning eller sina stadgar är tvåspråkig ska dock i mål och ärenden som behandlas vid domstol eller andra myndigheter svara på det språk på vilket saken har väckts.

Bestämmelser om handläggningsspråket i förvaltningsärenden finns i 12 §, enligt vilken som handläggningsspråk hos tvåspråkiga myndigheter används partens språk och hos enspråkiga myndigheter myndighetens språk, om inte myndigheten med beaktande av parternas rätt och fördel bestämmer att det andra språket ska användas. De gemensamma kundservicepunkterna behandlar inte förvaltningsärenden och utövar inte offentlig makt, utan de servicerådgivare som arbetar vid de gemensamma kundservicepunkterna sköter kundservicefunktioner som stöder de offentliga förvaltningsuppgifterna. Behandlingen av förvaltningsärenden sker hos den myndighet som är behörig i respektive ärende.

De myndigheter för vilka det enligt propositionen ska föreskrivas en skyldighet att tillhandahålla kundservice vid de gemensamma kundservicepunkterna är huvudsakligen statliga centralförvaltningsmyndigheter, vilka enligt 6 § 1 mom. 2 punkten i språklagen är tvåspråkiga. Således ska det vid de gemensamma kundservicepunkterna, oberoende av var de är belägna, ges gemensam kundservice (sådan kundservice som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen) på samma sätt som vid tvåspråkiga myndigheter. De behöriga statliga centralförvaltningsmyndigheterna ska vid de gemensamma kundservicepunkterna i egenskap av tvåspråkiga myndigheter tillhandahålla service på finska och svenska antingen på plats eller som distanstjänst.

Genom denna proposition ändras inte verksamhetsområdena för de myndigheter som deltar i de gemensamma kundservicepunkterna och propositionen påverkar inte de språkliga indelningarna. Det föreslås att 2 b § 2 mom. i lagen om statliga tjänster ska innehålla en bestämmelse om att en myndighet är skyldig att tillhandahålla kundservice vid en gemensam kundservicepunkt oberoende av vad som någon annanstans föreskrivs eller bestäms om myndighetens nätverk av verksamhetsställen. Lagen om statliga tjänster föreslås i 3 b § 1 mom. 7 punkten innehålla en bestämmelse om att Tillstånds- och tillsynsverket är skyldigt att utarbeta en plan för tryggnad av kundservice på nationalspråken och av de språkliga rättigheterna vid de gemensamma kundservicepunkterna samt skyldigt att producera en lägesbild och uppföljningsinformation om hur de språkliga rättigheterna tillgodoses vid de gemensamma kundservicepunkterna. Genom bestämmelsen betonas ett proaktivt agerande för tryggnaden av de språkliga rättigheterna inom statens gemensamma kundserviceverksamhet.

Enligt 6 § 1 mom. i språklagen avses med 1) enspråkiga myndigheter sådana statliga myndigheter, myndigheter i välfärdsområden och myndigheter i välfärdssammanslutningar vilkas ämbetsdistrikt omfattar enbart kommuner med ett och samma språk samt enspråkiga kommuners myndigheter liksom även en samkommuns myndigheter, om enbart kommuner med samma språk hör till samkommunen, och med 2) tvåspråkiga myndigheter statliga centralförvaltningsmyndigheter samt sådana myndigheter i välfärdsområden, myndigheter i välfärdssammanslutningar och andra myndigheter vilkas ämbetsdistrikt omfattar kommuner med olika språk eller minst en tvåspråkig kommun, tvåspråkiga kommuners myndigheter samt en samkommuns myndigheter och ett i 51 § i kommunallagen (410/2015) avsett organ som är gemensamt för flera kommuner, om kommuner med olika språk eller minst en tvåspråkig kommun hör till samkommunen eller omfattas av samarbetet mellan kommunerna.

Enspråkiga kommuner eller välfärdsområden kan vara verksamma inom statens gemensamma kundservice och ingå samserviceavtal om tillhandahållande av gemensam kundservice åt statliga myndigheter eller köpa sådan extern servicerådgivning som Tillstånds- och tillsynsverket producerar. Den gemensamma kundservicen ska ordnas i enlighet med bestämmelserna om tvåspråkiga myndigheter, eftersom skyldigheten att tillhandahålla kundservice föreskrivs gälla statliga centralförvaltningsmyndigheter. Således kan det hända att de språkliga rättigheterna när det gäller enspråkiga kommuner och välfärdsområden tillgodoses bättre än miniminivån enligt språklagen förutsätter.

Hos enspråkiga myndigheter i välfärdsområden och välfärdssammanslutningar ska användas välfärdsområdets och välfärdssammanslutningens språk och hos enspråkiga kommunala myndigheter kommunens språk, om inte myndigheten på begäran beslutar annorlunda eller något annat föreskrivs någon annanstans i lag. Var och en har dock rätt att bli hörd på sitt eget språk och att använda sitt eget språk i ärenden som väcks av en myndighet och som direkt gäller grundläggande rättigheter för personen i fråga eller någon som är i den personens vård eller om myndigheten ålägger personen någon skyldighet.

I 18 § i språklagen föreskrivs det om rätten till tolkning. I 1 mom. föreskrivs det att om någon enligt lag har rätt att använda sitt eget språk och myndighetens språk eller handläggningsspråket är ett annat, ska myndigheten ordna avgiftsfri tolkning, om den inte själv sköter tolkningen eller om inte något annat följer av 2 mom. (bestämmelser som hänför sig till behandling av tvistemål och ansökningsärenden i tingsrätten) och något annat.

Samernas språkliga rättigheter

Enligt 4 § i samiska språklagen har en same rätt att i egen sak eller i ett ärende där han eller hon hörs använda samiska hos de myndigheter som avses i den lagen. I lagens 5 § föreskrivs att

sammanslutningar och stiftelser vilkas protokollsspråk är samiska har rätt att använda sitt protokollsspråk hos myndigheterna, med iakttagande i tillämpliga delar av det som i 4 § bestäms om samers rätt att använda samiska. En läroanstalt vars undervisningsspråk är samiska har på motsvarande sätt rätt att använda samiska.

Bland de myndigheter för vilka det enligt propositionen föreskrivs en skyldighet att tillhandahålla kundservice vid de gemensamma kundservicepunkterna är Rättstjänstverket, Utsökningsverket, Skatteförvaltningen, Tillstånds- och tillsynsverket, Lantmäteriverket och Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata sådana myndigheter som omfattas av samiska språklagens tillämpningsområde oberoende av var deras verksamhetsställe är beläget. Dessutom tillhandahåller Folkpensionsanstalten i stor utsträckning kundservice vid de gemensamma kundtjänstställena och omfattas av samiska språklagens tillämpningsområde oberoende av sitt verksamhetsställe. Bland livskraftscentralerna omfattar tillämpningsområdet dem till vilkas verksamhetsområde Enare, Enontekis, Sodankylä och Utsjoki kommuner hör, helt eller till vissa delar, och de organ som finns i anslutning till de livskraftscentralerna.

Samer har enligt 12 § i samiska språklagen rätt att i kontakten med myndigheter efter eget val använda finska eller samiska. I 18 § i samiska språklagen finns en bestämmelse som motsvarar 25 § i språklagen om att en tjänsteproducent som genom lag eller med stöd av lag sköter en offentlig förvaltningsuppgift vid skötseln av den uppgiften inom samernas hembygdsområde ska iakttä de bestämmelser som gäller för myndigheter.

När samiska med stöd av samiska språklagen används vid muntlig behandling av ett ärende, ska behandlingen av ärendet hos myndigheten i enlighet med 19 § i den lagen i mån av möjlighet anförtros en person som kan samiska. Personalen vid tvåspråkiga myndigheter ska själv kunna betjäna kunderna på nationalspråken, men samiska språklagen möjliggör tolkning vid muntlig behandling av ett ärende hos en myndighet. Om det inte hos myndigheten finns någon sådan samisktalande anställd som kan handlägga ärendet, ska myndigheten ordna avgiftsfri tolkning, om den inte själv sköter tolkningen. Staten svarar för de kostnader som uppkommer av upprättande av en expedition på samiska eller översättning av en expedition till samiska eller av tolkning, om en statlig myndighet ska utfärda eller lämna en part expeditionen eller handlingen på samiska eller som översättning till samiska eller anlita tolkning (22 §).

Lösningar för distanstjänster vid tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna

De praktiska arrangemangen kring tryggandet av de språkliga rättigheterna hör enligt 8 § 1 mom. 7 punkten i samservicelagen till frågor som det också ska avtalas om i samserviceavtalet. Enligt motiveringen till momentet ska i synnerhet de skyldigheter som språklagen och samiska språklagen medför för myndigheterna beaktas när samservice ordnas. Om en uppdragstagare inte har lagstadgad skyldighet att tillhandahålla service på kundens språk eller inte har personal med den kunskapen, kan de språkliga rättigheterna och tillgången till service enligt propositionen tillgodoses till exempel genom att det i servicesituationen vid servicepunkten ordnas tolkning med hjälp av en teknisk anslutning. Detta förfarande kan naturligtvis vid behov också användas för tolkning till andra språk än finska, svenska eller samiska. (RP 188/2016 rd, s. 37.)

Den lösning för distanstjänster som Tillstånds- och tillsynsverket enligt den nu aktuella propositionen ska utveckla och förvalta och som myndigheterna ska använda gemensamt främjar tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna på ett effektivare sätt än vad som varit fallet förut. Tillstånds- och tillsynsverket ska beakta tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna som en del av den utvecklings- och samordningsuppgift som verket föreslås ha. Tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna ska beaktas till exempel när placeringen av

kundservicepunkter planeras och när utvecklandet av kompetensen hos de servicerådgivare koordineras som sköter kundservicefunktioner som stöder samarbetet mellan de myndigheter som är uppdragsgivare för gemensam kundservice samt när de kompetenskrav fastställs som hänför sig till skötseln av biträdande kundservicefunktioner i form av köpta tjänster. Tillstånds- och tillsynsverket ska säkerställa att servicerådgivarna har tillräckliga och mångsidiga kunskaper, inklusive språkkunskaper, för att kunna sköta kundservicefunktionerna vid de gemensamma kundserviceställena, oberoende av om uppgifterna sköts i myndighetssamarbete med stöd av samservice-lagen eller om de sköts genom köpta tjänster av en privat tjänsteproducent. Lösningen för distanstjänster avses vara gemensam för de statliga aktörerna. Att förplikta till att använda lösningen gör det möjligt för en kundserviceperson och till exempel en tolk att på ett flexibelt sätt delta i uträttandet av ett ärende så att myndighetens kundserviceperson och tolken inte behöver vara fysiskt närvarande på orten i fråga.

Språkliga rättigheter när en enskild sköter offentliga förvaltningsuppgifter

Bestämmelser om enskildas skyldighet att ge språklig service finns i 25 § i språklagen. I den paragrafen föreskrivs att när en offentlig förvaltningsuppgift genom lag eller med stöd av lag hör till en enskild, gäller för denne i uppdraget det som i språklagen sägs om myndigheter. Om en sådan uppgift uppdras åt en enskild med stöd av ett beslut eller någon annan åtgärd av en myndighet eller ett avtal mellan myndigheten och den enskilde, ska myndigheten försäkra sig om att den enskilde i uppdraget ger sådan språklig service som förutsätts i lagen. Myndigheten ska försäkra sig om detta också när den anförtror en enskild någon annan uppgift än en offentlig förvaltningsuppgift, om detta är nödvändigt för att upprätthålla den servicenivå som lagen förutsätter.

På motsvarande sätt förutsätts det i 18 § i samiska språklagen att en myndighet, när den anförtror en privat aktör en offentlig förvaltningsuppgift inom samernas hembygdsområde, säkerställer att det vid skötseln av uppdraget ges sådan språklig service som förutsätts i samiska språklagen, om upprätthållandet av den servicenivå som den språklagen förutsätter kräver det.

Tvaspråkiga myndigheter är således skyldiga att sköta förvaltningsärenden på partens språk, finska eller svenska. Samma skyldighet har den myndighet som sköter kundservicefunktioner för tvaspråkiga myndigheter med stöd av samserviceavtal och privata tjänsteproducenter som sköter funktioner som köpta tjänster.

Rätt att på behörigt sätt och utan ogrundat dröjsmål få sin sak behandlad av en myndighet samt god förvaltning (21 § i grundlagen)

Enligt 21 § i grundlagen har var och en rätt att på behörigt sätt och utan ogrundat dröjsmål få sin sak behandlad av en domstol eller någon annan myndighet som är behörig enligt lag samt att få ett beslut som gäller hans eller hennes rättigheter och skyldigheter behandlat vid domstol eller något annat oavhängigt rättskipningsorgan. Enligt paragrafens 2 mom. ska offentligheten vid handläggningen, rätten att bli hörd, rätten att få motiverade beslut och rätten att söka ändring samt andra garantier för en rättvis rättegång och god förvaltning tryggas genom lag.

Bestämmelser om grunderna för god förvaltning finns i 2 kap. i förvaltningslagen. Förvaltningslagen kan betraktas som en grundläggande lag som fastställer de förfaringsmässiga garantierna för god förvaltning enligt 21 § i grundlagen och vars primära syfte är att säkerställa och främja god förvaltning och rättsskydd i förvaltningsärenden. (GrUU 88/2022 rd, s. 3). I 7 § i förvaltningslagen föreskrivs om serviceprincipen, enligt vilken möjligheterna att utträta ärenden och behandlingen av ärenden hos en myndighet om möjligt ska ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service och att myndigheten kan sköta sin uppgift med

gott resultat. Enligt motiveringen till förvaltningslagen innebär serviceprincipen och skötsel av uppgifterna med gott resultat att ärenden ska kunna uträttas på ett sätt som både för myndigheten och för den som uträttar ärenden hos myndigheten är så snabbt, smidigt och enkelt samt kostnadsbesparande som möjligt (RP 72/2002 rd, s. 64/II).

Kundservice har en omedelbar inverkan på kunderna inom förvaltningen. Förvaltningens kundservice och fullgörandet av förvaltningens rådgivningsskyldighet hör till god förvaltning och till varje myndighets uppgifter. I propositionen förutsätts det inte att en person som uträttar ett ärende hos förvaltningen, innan personen kontaktar en behörig myndighet i sitt ärende, ska få kundservice som myndighetssamarbete med stöd av samservicelagen eller som köpta tjänster vid en gemensam kundservicepunkt. Således orsakar den föreslagna regleringen inget dröjsmål med avseende på hur en kund får sitt ärende anhängigt hos en myndighet.

I motiveringen till förvaltningslagen konstateras att när offentlig service ordnas, bör det fästas särskild uppmärksamhet vid att servicen är tillräcklig och tillgänglig samt att den som uträttar ärenden hos förvaltningen ska ha valfrihet. Tillgången till service bör inte begränsas utan sakligt godtagbara grunder. Också självbestämmanderätten och verksamhetsbetingelserna för den som

uträttar ärenden hos förvaltningen ska i mån av möjlighet främjas. För att detta mål ska kunna nås, krävs det tillräcklig samverkan och interaktion mellan den som uträttar ärenden hos förvaltningen och myndigheten. (RP 72/2002 rd, s. 65/I.)

Bedömningen av hur och i vilken omfattning möjligheter att uträtta ärenden ska ordnas bör om möjligt utgå särskilt från behoven hos de personer och sammanslutningar som använder servicen. Alla som behöver service ska i mån av möjlighet garanteras lika möjligheter att uträtta sina ärenden, oberoende av servicens art. Möjligheterna att uträtta ärenden ska också så väl som möjligt motsvara behoven hos särskilda grupper i samhället, Sådana särskilda grupper är till exempel äldre personer, sjuka personer och personer med funktionsnedsättning. När möjligheter att uträtta ärenden ordnas, ska man också fästa uppmärksamhet vid särdragen i den service det är fråga om. Den offentliga sektorn måste se till att de tjänster som är viktiga för dem som uträttar ärenden hos förvaltningen finns att tillgå överallt i landet och att nödvändiga uppgifter blir effektivt skötta. Till exempel sådan verksamhet som ansluter sig till den offentliga hälsovården eller till upprätthållandet av säkerhet bör i mån av möjlighet ordnas så att tillgången på service kan tryggas också under undantagsförhållanden och så att människornas regionala jämlikhet tillgodoses. (RP 72/2002 rd, s. 65/I)

Uppfylldandet av serviceprincipen och fullgörandet av skyldigheten att tillhandahålla adekvat service är centrala målsättningar för statens gemensamma kundserviceverksamhet. En möjlighet för var och en att uträtta ärenden genom fysiska besök och ett riksomfattande nätverk av gemensamma kundservicepunkter jämte lösningar för distanstjänster tryggar den regionala tillgången till statliga myndigheters rådgivning och till möjligheten att uträtta ärenden genom fysiska besök samt kundens valfrihet med avseende på valet av kommunikationskanal. Sådana biträdande kundservicefunktioner (kundservice som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen) som enligt propositionen ska skötas som myndighetssamarbete och genom köpta tjänster och ett riksomfattande nätverk av gemensamma statliga kundservicepunkter främjar och försnabbar anhänggörandet av ärenden.

Statsrådet, förvaltning och självstyrelse

Styrning av Tillstånds- och tillsynsverkets utvecklings- och samordningsuppgift

Enligt 68 § 1 mom. i grundlagen svarar varje ministerium inom sitt ansvarsområde för beredningen av de ärenden som hör till statsrådet och för att förvaltningen fungerar som sig bör. Skyldigheten att se till att förvaltningen fungerar täcker även ministeriernas styrning och övervakning av den underordnade förvaltningen. På detta sätt utsträcks det för ministerieförvaltning typiska parlamentariska draget också till den underordnade förvaltningen (RP 1/1998 rd, s. 119/I). En ändamålsenlig förvaltning omfattar ansvaret för att varje myndighets hela verksamhet är ändamålsenlig, inklusive kundserviceverksamheten. För att detta ansvar ska kunna realiseras, måste varje myndighet också ha en genuin möjlighet att påverka statens gemensamma kundserviceverksamhet.

Statens gemensamma kundserviceverksamhet ska enligt den i propositionen föreslagna 3 a § styras av styrgruppen för statens gemensamma kundserviceverksamhet, där de statliga myndigheter som deltar i statens gemensamma kundservice företräds, så att styrmodellen inte strider mot 68 § 1 mom. i grundlagen. Styrgruppen ska fatta sina beslut enhälligt, men finansministeriet ska dock med stöd av 3 a § 3 mom. ha behörighet att avgöra sådana ärenden som hör till styrgruppens behörighet i vilka enighet inte kan nås.

I fråga om sin styrmodell avviker den uppgift som enligt denna proposition ska placeras vid Tillstånds- och tillsynsverket från Tillstånds- och tillsynsverkets övriga uppgifter, för vilkas del det finns separata bestämmelser om styrningen i lagen om Tillstånds- och tillsynsverket. Verkets verksamhet styrs i dessa övriga uppgifter av justitieministeriet, inrikesministeriet, finansministeriet, undervisnings- och kulturministeriet, jord- och skogsbruksministeriet, arbets- och näringsministeriet, social- och hälsovårdsministeriet och miljöministeriet inom deras egna ansvarsområden (sektorstyrande ministerium).

Styrgruppen för statens gemensamma kundserviceverksamhet ska enligt den föreslagna 3 a § i lagen om statliga tjänster besluta om ärenden som gäller den gemensamma kundservicen, modellen för den gemensamma kundservicen, nätverket av statens gemensamma kundservicepunkter och anslagen, men på beslutsfattande som gäller andra ärenden inom den gemensamma kundservicen än dem som avses i 3 a § ska tillämpas lagen om Tillstånds- och tillsynsverket. Enligt den lagen bestämmer generaldirektören för Tillstånds- och tillsynsverket genom arbetsordningen om organiseringen av de uppgifter som gäller statens gemensamma kundservice. Generaldirektören kan även överta avgörandet av ärenden som hänför sig till den gemensamma kundservicen och som Tillstånds- och tillsynsverket får avgöra.

Rättsstatsprincipen och reglering genom lag

Enligt 2 § 3 mom. i grundlagen ska all utövning av offentlig makt bygga på lag. I all offentlig verksamhet ska lag noggrant iaktas. Grundlagsutskottet har inte minst i samband med bestämmelser som har kopplingar till de grundläggande fri- och rättigheterna ansett det nödvändigt att det entydigt framgår av lagen vilken myndighet som är behörig (GrUU 21/2001 rd, s. 4/I) eller annars exakt (GrUU 47/2001 rd, s. 3/II) eller att åtminstone principerna för myndigheternas behörighetsförhållanden (GrUU 45/2001 rd, s. 5/I) och villkoren för delegering av behörighet framgår tillräckligt exakt av lagen (GrUU 17/2004 rd, s. 2/I, GrUU 7/2001 rd, s. 4/II). (GrUU 18/2004 rd, s. 2)

Enligt motiveringen till grundlagen omfattar utövning av offentlig makt för det första sådana ensidiga normgivnings-, rättsskipnings- och förvaltningsbeslut vars verkningar sträcker sig till enskilda rättssubjekt. En annan central form av utövning av offentlig makt kan anses vara användning av direkta maktmedel mot utomstående. Kärnområdet när det gäller utövning av offentlig makt omfattar exempelvis polisväsendet, domstolsväsendets rättsskipningsverksamhet, utsokningsväsendet och beskattningen samt myndighetens rätt att påföra utomstående officiella

påföljder (t.ex. vite). Det går emellertid inte att på ett uttömmande sätt definiera det område där offentlig makt utövas, utan området kan vid behov genom lagstiftning utvidgas eller inskränkas inom grundlagens gränser. (RP 1/1998 rd, s. 75/II.)

Enligt 119 § 2 mom. i grundlagen ska de allmänna grunderna för statsförvaltningens organ regleras genom lag, om deras uppgifter omfattar utövning av offentlig makt. Grunderna för statens regional- och lokalförvaltning ska likaså bestämmas genom lag. I övrigt kan bestämmelser om statsförvaltningens enheter utfärdas genom förordning. Med allmänna grunder för statsförvaltningens organ avses närmast enhetens namn, ansvarsområde och huvudsakliga uppgifter samt behörighet. (RP 1/1998 rd, s. 174/II.)

Grundlagsutskottet har förhållit sig återhållsamt till reglering som möjliggör avtalsenlig överföring av behörigheter som omfattar utövning av offentlig makt. Grundlagsutskottet har i sitt utlåtande (GrUU 11/2004 rd) konstaterat att det inte är oproblemiskt att genom avtal föra över en förvaltningsuppgift som anförtrots till en myndighet till en annan myndighet. Till de bestämmelser som är av betydelse för saken hör grundlagens 21 §, enligt vilken var och en har rätt att få sin sak behandlad av en myndighet som är behörig enligt lag, och grundlagens 2 § 3 mom., enligt vilket all utövning av offentlig makt ska bygga på lag och lag noggrant ska iakttas i all offentlig verksamhet (GrUU 14/2003 rd, GrUU 52/2001 rd, GrUU 11/2002 rd och GrUU 72/2002 rd).

I propositionen föreslås inga ändringar med avseende på de uppgifter som kan överföras genom samserviceavtal. Vid statens gemensamma kundservicepunkter ska enligt propositionen genom samserviceavtal skötas kundservicefunktioner som till sin karaktär är biträdande. Detaljerade bestämmelser om vilka uppgifter som genom samserviceavtal får överföras från en statlig myndighet till en annan statlig myndighet eller till en annan förvaltningsnivå, i praktiken kommunen, finns i 8 § i samservicelagen. Enligt 2 § 2 mom. i samservicelagen får som samservice inte utföras uppgifter som innebär utövande av offentlig makt eller som enligt lag förutsätter att den som anlitar servicen personligen besöker den behöriga myndigheten, om inte något annat föreskrivs.

Vid statens gemensamma kundservicepunkter ska det i många fall enligt propositionen under öppettiderna också finnas egen personal på plats från de myndigheter som medverkar vid de gemensamma kundservicepunkterna. Annan än gemensam kundservice ska tillhandahållas av den behöriga myndigheten på plats eller som distanstjänst, sedan när ändamålsenliga förbindelser för distanstjänster är i bruk.

Ordalydelsen i 119 § i grundlagen och motiveringen till grundlagen verkar inte förutsätta att statens kundserviceverksamhet regleras mer detaljerat på lagnivå än det görs i den gällande samservicelagen. De uppgifter som föreslås bli skötta av Tillstånds- och tillsynsverket får det i ljuset av 119 § i grundlagen föreskrivas om genom förordning av statsrådet på motsvarande sätt som det för närvarande föreskrivs om regionförvaltningsverkens uppgifter i 5 § 1 mom. 12 punkten i statsrådets förordning om regionförvaltningsverken (förande av det register över samserviceavtal som avses i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen samt riksomfattande utvecklingsuppgifter i fråga om samservicen och samarbetet mellan de statliga myndigheter som deltar i den). Bestämmelser om behörighetsförhållandena inom statens gemensamma kundserviceverksamhet, såsom styrgruppens behörighet och behörighetsfördelningen mellan de myndigheter som är skyldiga att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna, Tillstånds- och tillsynsverket, styrgruppen och statsrådet, ska utfärdas genom lag. Likaså ska bestämmelser om skyldigheten att medverka vid statens gemensamma kundservicepunkter och om vad denna skyldighet inbegriper utfärdas genom lag.

Kommunal självstyrelse och välfärdsområdenas självstyrelse

Enligt 121 § 1–2 mom. i grundlagen är Finland indelat i kommuner, vilkas förvaltning ska grunda sig på självstyrelse för kommunens invånare. Bestämmelser om de allmänna grunderna för kommunernas förvaltning och om uppgifter som åläggs kommunerna utfärdas genom lag. Detta regleringsförbehåll hindrar inte att kommunens egen förvaltningsstadga används vid organiseringen av förvaltningen; att grunderna är ”allmänna” tyder tvärtom på att kommunen i lagen ska ges tillräckligt spelrum för att organisera sin egen förvaltning. I regleringsförbehållet ingår också drag av ett konstitutionellt uppdrag: lagstiftaren förutsätts föreskriva om de allmänna grunderna.⁴

Enligt 7 § 1 mom. i kommunallagen (410/2015) sköter kommunen de uppgifter som den har åtagit sig med stöd av självstyrelsen och organiserar de uppgifter som särskilt föreskrivs för den i lag. I lag föreskrivs det också om när uppgifter ska organiseras i samarbete med andra kommuner (lagstadgat samarbete). Kommunen kan enligt paragrafens 2 mom. med stöd av avtal även åta sig att sköta andra offentliga uppgifter än sådana som hör till dess självstyrelse. Utifrån kommunallagen har kommunen 1) uppgifter som den åtagit sig med stöd av självstyrelsen (kommunens allmänna kompetens), 2) lagstadgade uppgifter (kommunens speciella kompetens), och 3) uppgifter som kommunen åtagit sig med stöd av avtal (uppdragsbaserade uppgifter).

Med uppdragsbaserade uppgifter avses enligt motiveringen till kommunallagen sådana offentliga uppgifter som enligt lagstiftningen eller annars hör till någon annan offentlig sammanslutning än kommunen men som kommunen åtar sig genom avtal. Genom avtal kan kommunen åta sig andra offentliga sammanslutningars, såsom statens, en församlings eller Folkpensionsanstaltens, uppgifter, om både kommunen och den andra offentliga sammanslutningen anser det vara ändamålsenligt. Uppgifter som hör till en annan offentlig sammanslutning hör vanligen inte till självstyrelsen. Avtalsparterna avtalar sinsemellan om villkoren för hur uppgifterna ska skötas. Utgångspunkten är att kommunen ska få full kompensation för uppgifter som den sköter för någon annans räkning. Ur kommunens synvinkel är det fråga om ett avtal. För att staten eller en annan offentlig sammanslutning ska kunna anförtro kommunen uppgifter förutsätts vanligen att den lagstiftning som gäller uppgiften ifråga möjliggör att uppgiften överförs. (RP 268/2014 rd, s. 142.) Statliga kundservicefunktioner som sköts inom ramen för myndighetssamarbete enligt samservicelagen är, när de sköts av kommuner, uppdragsbaserade uppgifter.

Enligt 9 § 1 och 2 mom. i kommunallagen kan kommunen eller samkommunen antingen själv producera de tjänster som omfattas av dess organiseringsansvar eller enligt avtal skaffa dem av andra tjänsteproducenter. Särskilda bestämmelser gäller för användningen av servicesedlar. Kommunen kan dock anförtro offentliga förvaltningsuppgifter åt andra än myndigheter endast om det föreskrivs särskilt om det genom lag. Omfattningen av de tjänster som kommunen kan skaffa av en privat aktör begränsas av 124 § i grundlagen. Med beaktande av kraven i grundlagen kan det av en privat aktör endast skaffas sådana tjänster som inte har samband med utövning av offentlig makt eller skötsel av offentliga förvaltningsuppgifter och som således inte är kommunala myndighetsuppgifter. En kommunal myndighets behörighet ska utövas av myndigheten själv. Om kommunen enligt lag har behörighet att besluta till exempel om klientavgifter eller om bidrag till kommunens invånare, ska kommunen själv utöva denna

⁴ Heikki Harjula, Kari Prättälä, Kuntalaki, s. 56 (på finska; sv. ”Kommunallagen”)

behörighet, även om tjänsten produceras av en utomstående tjänsteproducent. (RP 268/2014 rd, s. 144/II.)

I denna proposition föreslås inga ändringar i den gällande samservicelagens bestämmelser i fråga om kommuner och välfärdsområden. Propositionen ska inte hindra andra nivåer inom den offentliga förvaltningen som omfattas av samservicelagens tillämpningsområde från att tillhandahålla kundservice vid statens gemensamma kundservicepunkter. Självstyrande kommuners och välfärdsområdets medverkan i modellen för statens gemensamma kundservice och vid de gemensamma kundservicepunkterna inom nätverket av statens gemensamma kundservicepunkter ska vara möjligt både som uppdragsgivare och uppdragstagare genom samserviceavtal.

Enligt den föreslagna 3 b § 1 mom. 6 punkten ska Tillstånds- och tillsynsverket främja ordnandet av statens kundservice som ett samarbete mellan statliga myndigheter och den övriga offentliga förvaltningen. I praktiken ska statens gemensamma kundservicepunkter i glesbygden i stor utsträckning basera sig på samserviceavtal mellan statliga myndigheter och kommuner, där kommunen är uppdragstagare. Den avtalsbaserade modellen i samservicelagen tryggar den för självstyrelsen centrala behörigheten för kommunerna att organisera sin förvaltning och sin serviceverksamhet på det sätt som de själva väljer.

Den i lagförslaget ingående 3 b § 2 mom. innehåller en bestämmelse enligt vilken Tillstånds- och tillsynsverket för de myndigheters räkning som har verksamhet vid de gemensamma kundservicepunkterna kan producera gemensam kundservice samt tjänster och varor som inte hör till de tjänster eller varor som Statens center för informations- och kommunikationsteknik och affärsverket Senatfastigheter producerar. Kommunerna, välfärdsområdena och Folkpensionsanstalten får, när de är verksamma vid statens gemensamma kundservicepunkter, möjlighet att anlita privata aktörer för sådana biträdande kundservicefunktioner som avses i 6 § 1 mom. 1–8 punkten i samservicelagen. Kommunerna och andra statliga myndigheter än de som närmare föreskrivs genom förordning av statsrådet ska enligt propositionen inte ha den skyldighet enligt 2 b § i lagförslaget att medverka vid statens gemensamma kundservicepunkter, och de krav på sättet att medverka som avses i 2 b § ska inte gälla andra än de statliga myndigheter som genom förordning av statsrådet förpliktas att medverka. Trots detta ska alla myndigheter som är verksamma vid statens gemensamma kundservicepunkter utan konkurrensutsättning kunna köpa gemensam kundservice som Tillstånds- och tillsynsverket tillhandahåller i form av köpta tjänster som sådan upphandling mellan upphandlande enheter som avses i 16 § i upphandlingslagen och genom vilken de upphandlande enheterna i samarbete och för att uppnå gemensamma mål sköter sådana offentliga tjänster i det allmännas intresse som de ansvarar för.

Den riksomfattande plan för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner som avses i 3 § i lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner och som ska utarbetas för en regeringsperiod ställer upp strategiska mål för samarbetet mellan staten och kommunerna. Målen i planen är statens och de syftar inte till att minska kommunernas självstyrelse och har inte företräde framom de frågor som omfattas av kommunernas självstyrelse. Staten förbinder sig i planen till att eftersträva samarbete med kommunerna vid uppbyggnaden av statens gemensamma kundservicepunkter.

Överföring av offentliga förvaltningsuppgifter på andra än myndigheter

Offentliga förvaltningsuppgifter kan anförtros andra än myndigheter endast genom lag eller med stöd av lag, om det behövs för en ändamålsenlig skötsel av uppgifterna och det inte äventyrar de grundläggande fri- och rättigheterna, rättssäkerheten eller andra krav på god

förvaltning. Uppgifter som innebär betydande utövning av offentlig makt får dock ges endast myndigheter. (124 § i grundlagen). Bestämmelsen i paragrafen uttrycker den så kallade principen om tjänstemannaförvaltning och gäller både överföring av uppgifter som hör till myndigheterna och anförtroende av nya uppgifter som räknas till förvaltningen på andra än myndigheter. Principen om tjänstemannaförvaltning innebär emellertid inte något absolut hinder för att i en begränsad omfattning överföra offentlig makt och offentliga uppgifter på andra än myndigheter, såsom på statliga affärsverk och privaträttsliga sammanslutningar. När en offentlig förvaltningsuppgift anförtros någon utanför myndighetsmaskineriet förutsätts det att det utfärdas tillräckligt detaljerade bestämmelser om skötseln av uppgifterna och det förfarande som ska iakttas, att rättssäkerhetsaspekter beaktas och att de som sköter de offentliga uppgifterna handlar under straffrättsligt tjänsteansvar. (RP 1/1998 rd, s. 178–179.)

Grundlagsutskottet har i ett utlåtande (GrUU 15/2019 rd) konstaterat att begreppet offentliga förvaltningsuppgifter i grundlagen används i en relativt vidsträckt bemärkelse, så att det omfattar uppgifter som hänför sig till t.ex. verkställigheten av lagar samt beslutsfattande om enskilda personers och sammanslutningars rättigheter, skyldigheter och förmåner. Grundlagsutskottet har framhållit (GrUU 16/2009 rd, s. 2–3) att uppgifter där man biträder myndigheter kan anses vara offentliga förvaltningsuppgifter (se t.ex. GrUU 55/2010 rd, s. 2/I)

Enligt grundlagsutskottets tolkningspraxis kan uppgifter där man biträder myndigheter med stöd av grundlagens 124 § överföras på andra än myndigheter, när överföringen av uppgiften varken handlar om utövning av offentlig makt eller om betydande utövning av offentlig makt (GrUU 11/2006 rd och GrUU 47/2005 rd). Sådana uppgifter som kan anses vara uppgifter där man biträder myndigheter inbegriper enligt grundlagsutskottets utlåtandep Praxis varken beslutsfattande eller självständig prövningsrätt, men de har ett nära samband med uppgifter där offentlig makt utövas.

- Rådgivande telefonservice i anslutning till skatteuppbörden, som avser förmedling av information till skattskyldiga om innehållet i lagstiftningen och anvisningarna om fordonsskatt, lämnande av uppgifter som gäller beskattningen av fordon ur trafik- och transportregistret samt mottagande av de skattskyldigas deklarationer, registrering av dem och vidarebefordran av dem till skattemyndigheten, kan genom avtal överföras till en privat aktör. (GrUU 11/2006 rd). Fordonsskattelagen (1281/2003) 56 § 3 mom.
- De uppgifter enligt passlagen som gäller kontroll av passets kvalitet och av att passets innehåll är korrekt samt att leverera passet får genom avtal överföras till en privat aktör. (GrUU 6/2013 rd). Passlagen (671/2006), 35 §
- Tjänster för utlämnande av namn-, adress- och kontaktuppgifter samt uppgift om att en person är vid liv som registrerats i befolkningsdatasystemet (GrUU 3/2009) Lagen om befolkningsdatasystemet och de certifikattjänster som tillhandahålls av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (661/2009), 34 § 1 mom.
- Andra personer än tjänstemän vid Brottspåföljdsmyndigheten kan utses till biträdande övervakare av övervakningsstraff (GrUU 30/2010) Lagen om övervakningsstraff (330/2010), 29 och 30 § (upphävd); motsvarande bestämmelse finns numera i 7 och 8 § i lagen om verkställighet av samhällspåföljder (400/2015)

I 19 § 3 mom. i lagen om informationshantering inom den offentliga förvaltningen (906/2019) föreskrivs det om anlitande av en privat aktör för en biträdande uppgift som berör alla myndigheter. Enligt momentet kan en myndighet vid omvandlingen av handlingar till elektroniskt format anlita en privat aktör med tillräckliga tekniska förutsättningar och kunskaper

för att sköta en sådan uppgift. På den aktör som utför uppgiften ska tillämpas bestämmelserna om straffrättsligt tjänsteansvar.

Enligt 5 § 2 mom. i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019) har myndigheterna en skyldighet att i sina digitala tjänster offentliggöra kontaktuppgifter av vilka det framgår var allmänheten har möjlighet att få råd i användningen av en myndighets digitala tjänster. I motiveringen till den bestämmelsen hänvisas det till olika kundgruppers möjligheter att utträtta ärenden hos myndigheter också genom digitala tjänster och konstateras att frågan om överlåtande av rådgivningstjänster som gäller digitala tjänster på enskilda bör behandlas mer ingående i samband med att regleringen av den allmänna förvaltningsrätten ses över. Det föreslogs emellertid den gången inte att det i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster skulle införas någon bestämmelse om överlåtande av rådgivningstjänster som gäller digitala tjänster på enskilda. (RP 60/2018 rd, s. 68–69.)

De kundservicefunktioner som avses i samservicelagen, såsom rådgivning till den som utträttar ärenden hos förvaltningen, mottagande av handlingar samt delgivningsuppgifter, är en del av varje myndighets lagstadgade offentliga förvaltningsuppgift. Offentliga förvaltningsuppgifter kan, om förutsättningarna enligt 124 § i grundlagen uppfylls, enligt grundlagsutskottets prövning från fall till fall anförtros privata aktörer genom lag eller genom avtal som ingåtts med stöd av lag.

Genom att göra myndighetskommunikationen elektronisk strävar man efter att spara årsverken hos myndigheterna, exempelvis så att den som utträttar ett ärende hos förvaltningen själv för in de uppgifter som behövs för behandlingen av ärendet i myndighetens system. Målet är att utveckla de elektroniska tjänsterna så att de blir begripliga och enkla. De elektroniska tjänsterna för utträttande av ärenden reagerar när en kund låter bli att lämna sådana uppgifter som är nödvändiga för behandlingen av ett ärende och fäster kundens uppmärksamhet vid omständigheter som behövs för beslutsfattandet. Brist på utrustning eller uppdateringar och kunskapsrelaterade utmaningar kan emellertid hindra människor från att utträtta ärenden elektroniskt. Oberoende av hur lättanvända de elektroniska tjänsterna är och hur lättåtkomliga anvisningarna på myndigheternas webbplatser är, kan inte alla använda de elektroniska tjänsterna och inte hitta anvisningarna. Ett främmande språk som modersmål kan öka utmaningarna med elektroniska tjänster.

Avsikten med statens gemensamma kundservicepunkter är att svara mot kundernas behov, så att kunden får den tekniska stöd som han eller hon behöver och sådan rådgivning i procedurfrågor av den behöriga myndigheten som avses i förvaltningslagen. Vid de gemensamma kundservicepunkterna ska det också finnas fungerande utrustning för kunderna och en gemensam lösning för distanstjänster för skötsel av ärenden hos den behöriga myndigheten. Tekniskt stöd för de behöriga myndigheternas olika servicekanaler, vägledning för sökning av anvisningar på den behöriga myndighetens webbplats, användning av utrustning för fjärranslutning till den behöriga myndigheten och mottagande av handlingar för den behöriga myndighetens räkning tillgodoser de behov av hjälp som de flesta personer som besöker byråer fysiskt har.

Att de gemensamma kundservicefunktioner som avses ovan anförtros en privat tjänsteproducent tryggar resurserna för myndigheternas rådgivning i procedurfrågor på två sätt: Å ena sidan kan den behöriga myndigheten överföra sina resurser till rådgivning i procedurfrågor, som är mer krävande än de gemensamma kundservicefunktionerna. Å andra sidan blir den biträdande kundservice som finansieras gemensamt av de myndigheter som medverkar i den gemensamma kundservice förmånligare för myndigheterna när kostnaderna fördelas mellan flera myndigheter.

Skötseln av gemensamma kundservicefunktioner blir också mer professionell. På marknaden finns redan till exempel tjänsteproducenter som erbjuder IKT-stöd. Med tanke på användningen av myndigheternas kundservice-resurser är det ändamålsenligt att den behöriga myndighetens personalresurser i stället för att användas för tekniskt stöd används för rådgivning i procedurfrågor, till exempel avseende behövliga bilagor, behandlingen av ärenden och ärendenas behandlingsskeden hos myndigheten och förfaringsmässiga rättigheter för dem som utträtt ärenden hos förvaltningen.

Utfärdande av förordningar och delegering av lagstiftningsbehörighet

Enligt 80 § 1 mom. i grundlagen kan republikens president, statsrådet och ministerierna utfärda förordningar med stöd av ett bemyndigande i grundlagen eller i någon annan lag. Genom lag ska dock utfärdas bestämmelser om grunderna för individens rättigheter och skyldigheter samt om frågor som enligt grundlagen i övrigt hör till området för lag. Om det inte särskilt anges vem som ska utfärda en förordning, utfärdas den av statsrådet.

Lagen innehåller inga allmänna bestämmelser om hur många verksamhetsställen eller kundservicepunkter statliga myndigheter ska ha och förbjuder inte heller att statliga myndigheter har endast ett verksamhetsställe. Bestämmelser om verksamhetsställen utfärdas eller bestäms separat för varje myndighet och på olika författningsnivåer.

I 2 b § i den föreslagna lagen föreskrivs det om statliga myndigheters skyldighet att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna, men de myndigheter som är skyldiga att medverka ska enligt förslaget konkretiseras genom förordning av statsrådet. Också när det gäller de tjänster som varje myndighet som är skyldig att medverka ska tillhandahålla vid de gemensamma kundservicepunkterna får närmare bestämmelser utfärdas genom förordning av statsrådet. Den grundläggande bestämmelsen i den föreslagna lagen ger statsrådet rätt mycket prövningsrätt i fråga om vilka myndigheter och tjänster som ska omfattas av skyldigheten att medverka vid statens gemensamma kundservicepunkter, skyldigheten att vid dessa tillhandahålla åtminstone rådgivning enligt förvaltningslagen och skyldigheten att delta i kostnaderna för den gemensamma kundservice som ordnas som samarbete mellan myndigheterna.

Att sådana gemensamma kundservicefunktioner som i huvudsak består i att ta emot handlingar av dem som utträtt ärenden hos förvaltningen och överlämna handlingarna till den behöriga myndigheten samt av tekniskt stöd för de behöriga myndigheternas servicekanaler sköts i form av myndighetssamarbete enligt propositionen, inom ramen för samserviceavtal eller som köpta tjänster, undanröjer eller inskränker inte de skyldigheter som avses i förvaltningslagen för de myndigheter som är skyldiga att medverka eller de myndigheter som enbart medverkar på avtalsbasis. Även om man strävar efter att sköta de gemensamma kundservicefunktionerna med hjälp av myndigheternas gemensamma serviceradgivare, ska den behöriga myndigheten enligt propositionen ge den som utträtt ärenden hos förvaltningen sådan rådgivning som avses i 8 § i förvaltningslagen i hela dess omfattning och ta emot till exempel en handling som en kund lämnar in direkt av kunden. Kunden kan behöva stöd och rådgivning på ett sådant sätt att hans eller hennes personuppgifter eller sekretessbelagda uppgifter i rådgivningssituationen kan synas för den serviceradgivare som betjänar kunden med gemensam kundservice. Om kunden inte vill ge sitt samtycke till att servicera dgivaren på detta sätt behandlar kundens uppgifter, kan kunden alltid, om han eller hon så önskar, sköta sina ärenden direkt hos den behöriga myndigheten. Behörigheten för en servicera dgivare som betjänar med gemensam kundservice och behörigheten för en anställd hos en behörig myndighet som är skyldig att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna ska således vara parallella.

Den gemensamma kundservicen ska ges utöver den service som myndigheten ger och för att optimera myndighetens service, inte i stället för den. Inga av de statliga myndigheternas kundservicefunktioner ska enligt propositionen helt och hållet flyttas bort från de myndigheter som närmare föreskrivs genom förordning av statsrådet. Därför hävdas att den grundläggande bestämmelsen i propositionens lagförslag i tillräcklig utsträckning styr hur statsrådet föreskriver om de myndigheter som är skyldiga att medverka vid de gemensamma kundservicepunkterna.

På de grunder som anges ovan kan lagförslagen behandlas i vanlig lagstiftningsordning.

Kläm

Med stöd av vad som anförts ovan föreläggs riksdagen följande lagförslag:

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
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.

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, *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 hittegoods 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.

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 förutsätts 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,

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.

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 företrädade 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 de gemensamma kundservicepunkterna 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 an-kommer 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 behandlingen 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 de gemensamma kundservicepunkterna samt affärsverket Senatfastigheter och Statens center för informations- och kommunikationsteknik,

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 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 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.

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.

2.

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 den 25 september 2025

Statsminister

Petteri Orpo

Kommun- och regionminister Anna-Kaisa Ikonen

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
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:

Gällande lydelse

Föreslagen lydelse

1 §

1 §

Lagens syfte och tillämpningsområde

Lagens syfte och tillämpningsområde

Denna lag innehåller bestämmelser om de allmänna målen för, den riksomfattande planeringen och samordningen av samt beslutsfattandet i fråga om ordnandet av tillgången till statliga tjänster och placeringen av statliga enheter och funktioner.

Denna lag innehåller bestämmelser om de allmänna målen för, den riksomfattande planeringen och samordningen av samt beslutsfattandet i fråga om ordnandet av tillgången till statliga tjänster och placeringen av statliga enheter och funktioner.

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.

Denna lag tillämpas inte på riksdagen och de ämbetsverk som lyder under riksdagen eller på republikens presidents kansli, Finlands beskickningar i utlandet, offentligrättsliga inrättningar, stiftelser eller andra offentligrättsliga fonder, statligt ägda aktiebolag eller fonder utanför statsbudgeten. Bestämmelserna i 3, 5 och 5 a–5 d § tillämpas inte på statliga affärsverk.

Denna lag tillämpas inte på riksdagen och de ämbetsverk som lyder under riksdagen eller på republikens presidents kansli, Finlands beskickningar i utlandet, offentligrättsliga inrättningar, stiftelser eller andra offentligrättsliga fonder, statligt ägda aktiebolag eller fonder utanför statsbudgeten. Bestämmelserna i 3, 5 och 5 a–5 d § tillämpas inte på statliga affärsverk.

Gällande lydelse

På domstolar och sådana nämnder som har inrättats för att behandla besvärärenden tillämpas endast 5 a § 4 mom. i denna lag.

En myndighet som omfattas av denna lag svarar för att tillgången till tjänster har ordnats i enlighet med de mål som anges i 2 § även i fråga om en sådan serviceuppgift som myndigheten har överfört till en aktör som inte omfattas av lagen.

Föreslagen lydelse

På domstolar och sådana nämnder som har inrättats för att behandla besvärärenden tillämpas endast 5 a § 4 mom. i denna lag.

En myndighet som omfattas av denna lag svarar för att tillgången till tjänster har ordnats i enlighet med de mål som anges i 2 § även i fråga om en sådan serviceuppgift som myndigheten har överfört till en aktör som inte omfattas av lagen.

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.

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 oumbärlig 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.

Gällande lydelse

Föreslagen lydelse

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, 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

Gällande lydelse

Föreslagen lydelse

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.

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 förutsätts 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.

Gällande lydelse

Föreslagen lydelse

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,
- 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) modelllösningar för öppettiderna för de gemensamma kundservicepunkterna,

Gällande lydelse

Föreslagen lydelse

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 hittegoods 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).

Hittegoods som överlämnats till en privat tjänsteproducent vid en gemensam kundservicepunkt 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 omfatta statsförvaltningens gemensamma eller förvaltningsområdenas strategiska linjer för placeringen av enheter och funktioner samt strategiska utvecklingsmål för tillgången till tjänster och resultat av verksamheten. Planen ska innehålla en bedömning av verksamhetsmiljöns utveckling under de åtta

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

Gällande lydelse

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.

Föreslagen lydelse

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.

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 de gemensamma kundservicepunkterna 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 behandlingen 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

Gällande lydelse

Föreslagen lydelse

kundservicepunkterna i samarbete med de myndigheter som har verksamhet vid de gemensamma kundservicepunkterna samt affärsverket Senatfastigheter och Statens center för informations- och kommunikationsteknik,

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 distans tjänster 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 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

Gällande lydelse

Föreslagen lydelse

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 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.

5 d §

Information om öppettiderna

En statlig myndighet ska på sin webbplats och på andra sätt som är lättillgängliga för kunderna effektivt informera om

1) sitt huvudsakliga verksamhetsställe, öppethållningsdagarna och öppettiderna för sina kundtjänstställen och kända förändringar i öppethållningen,

5 d §

Information om öppettiderna

En statlig myndighet ska på sin webbplats och på andra sätt som är lättillgängliga för kunderna effektivt informera om

1) sitt huvudsakliga verksamhetsställe, öppethållningsdagarna och öppettiderna för sina kundtjänstställen och kända förändringar i öppethållningen,

Gällande lydelse

2) de tider då myndigheten kan nås per telefon,

3) inledande av ärenden inom föreskriven tid och inlämnande av handlingar inom föreskriven och av myndigheten angiven tid.

Bestämmelser om en myndighets skyldighet att informera om sin verksamhet och sina tjänster finns i 20 § 2 mom. i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999). Bestämmelser om skyldighet för parterna i samarbetet att informera allmänheten om samservicen, serviceutbudet och öppettiderna och om andra omständigheter som gäller servicen finns i 10 § i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007).

Föreslagen lydelse

2) de tider då myndigheten kan nås per telefon,

3) inledande av ärenden inom föreskriven tid och inlämnande av handlingar inom föreskriven och av myndigheten angiven tid.

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

Bestämmelser om en myndighets skyldighet att informera om sin verksamhet och sina tjänster finns i 20 § 2 mom. i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999). Bestämmelser om skyldighet för parterna i samarbetet att informera allmänheten om samservicen, serviceutbudet och öppettiderna och om andra omständigheter som gäller servicen finns i 10 § i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007).

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.

Gällande lydelse

Föreslagen lydelse

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 sådant det lyder i lag (.../...):

1 §

Tillämpningsområde

Denna förordning tillämpas på tillhandahållande av kundservice av 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 vid statens gemensamma kundservicepunkter.

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 har en permanent 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 med avseende på 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 minst 2 gånger per år. Tillstånds- och tillsynsverket kan arrangera samråd genom att ordna tillställningar om centrala planer eller genom att i sina beredningsgrupper ta in företrädare för de aktörer som avses i 1 mom. Samråd kan hållas på distans.

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 20 .