

Toimeenpanosuunnitelma
Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen

1(28)

7.6.2021

Sisällys

Poliittiset linjaukset uudistustyölle	2
I Valtakunnallinen suunnitelma	4
1. Perusteet uudistukselle	4
Pääministeri Marinin hallitusohjelma	4
Julksen hallinnon strategian linjaukset	4
Strategia alueellistamisen uudistamisesta	4
Asettamispäätös valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishankkeesta.....	5
Yhteiskunnalliset muutostekijät	6
2. Nykytilan kuvaus	8
3. Tavoitteet	12
4. Vaikutukset	14
5. Kohderyhmät ja reunaehdot	15
6. Riskit	16
7. Kriteerit palvelu- ja toimitilaverkolle	17
Asiakaspalveluverkko	17
Toimitilaverkko.....	19
8. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimintamalli ja digituki.....	19
9. Rahoitus	21
10. Aikataulu ja vaiheistus	22
11. Toimeenpanon käynnistäminen ensimmäisillä alueilla	23
12. Viestintä	26
13. Organisointi.....	26
II Alueellinen toimeenpanosuunnitelma	27
Liitteet:	28
Liite 1. Riskianalyysi ja riskien hallinta.....	28
Liite 2. Etäpalvelun esiselvitys	28
Liite 3. Viestintäsuunnitelma	28

Poliittiset linjaukset uudistustyölle

Kuntaministeri Paateron johtama julkisen hallinnon uudistamisen poliittinen johtoryhmä on käsitellyt valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishanketta toukokuussa 2021. Johtoryhmä linjasi uudistustyötä seuraavilta osin:

- Palveluita annetaan kansalaisille monikanavaisesti, ensisijaisena palvelukanavana on kattavat ja helppokäyttöiset sähköiset asiointipalvelut. Hanke tukee osaltaan kansalaisten sähköisten palvelujen käyttöä varmistamalla digituen antaminen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.
- Valtionhallinnon viranomaiset siirtyvät julkisen hallinnon strategian linjausten mukaisesti 2020-luvun aikana yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja korvaavat omat palvelutuottajakohdattaiset palvelupisteensä yhteisillä asiakaspalvelupisteillä.
 - Yhteisten asiakaspalvelupisteiden määrää ja sijoittumista ei määritetä ennalta, vaan uudistusta ohjaavat palvelutarpeet ja palveluiden saavutettavuuden kriteerit, joita ovat enintään tunnin asiointitietäisyys ja riittävä väestöpohja palveluvolyymin perustaksi. Keskimäärin 100 valtion palvelujen asiointitapahtumaa viikossa edellyttäisi tulevaisuudessa noin 10 000 asiakkaan väestöpohjaa.
 - Palvelupisteiden määrä täsmentyy maakuntakohtaisesti paikallisista ja alueellisista tarpeista lähtien. Pisteiden määrään vaikuttaa myös sähköisten palvelujen tuleva kehitys ja kansalaisten digitaitojen kehitys.
 - Harvaan asutuilla alueilla selvitetään yhdessä kuntien kanssa kevyempiä palveluratkaisuja (kuten etäpalvelupisteet, liikkuvat palveluautot, pop up-pisteet jne), jotka tukisivat yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkkoa.
 - Suunnittelussa otetaan huomioon nykyiset asiakaspalvelupisteet, joihin on koottu useamman viranomaisen toimintoja
- Asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut sijainnista riippumatta yhdenvertaisesti koko maassa. Palvelutasoa ja asiakaskokemusta parannetaan ja palveluiden ajallista saatavuutta monipuolistetaan muun muassa laajentamalla tapoja sopia palvelutapaamisista ja -paikoista. Palvelun saaminen molemmilla kansalliskielillä ja kielellisten oikeuksien toteutuminen turvataan parantamalla asiakaspalveluhenkilöstön osaamista, varmistamalla kielitaitoisen henkilökunnan saatavuus ja hyödyntäen etäpalveluratkaisua sekä etätulkkauksmahdollisuutta.
- Toimeenpanon yhteydessä selvitetään mm. asiakaspalvelupisteiden sijoittumista ja asiakkaiden tarpeita aukioloaikojen muuttamiselle. Alueellisen suunnittelun tukena käytetään laajemminkin asiakkaiden erilaisia osallisuusmuotoja ja asiakastyytyväisyyttä.
- Palvelua tarjotaan viranomaisen omin resurssein tai palveluneuvojien toimesta tai etäpalvelun välityksellä. Kukin viranomainen arvioi resurssiensa sijoittamisen pisteisiin. Etäpalvelulaitteet mahdollistavat asioinnin suoraan viranomaisen kanssa myös niissä pisteissä, joissa viranomaisella ei ole omia resursseja. Viranomaisilta edellytetään valmiutta etävideoyhteyksien vastaanottamiseen.

- Asiakaspalvelu- ja toimitilojen osalta tavoitellaan laajaa yhteistyötä kuntien kanssa. Kelan mukana olo uudistuksen valmistelussa liittyy erityisesti asiakaspalvelutiloja koskevan yhteistyön selvittämiseen.
- Palvelu- ja toimitilaverkkoa uudistetaan niin, että asiakaspalvelun ja toimistotilojen kokonaiskustannukset vähentyvät valtakunnallisesti. Ylimääräisistä toimistotiloista luovutaan ja asiakaspalvelua kootaan yhteisiin palvelupisteisiin. Lisäksi on käytössä julkisia toimijoita tilojen yhteiskäyttöön kannustava kustannusten jakomalli.
 - Palveluntuottajien toimistotilojen laajuuteen liittyvät kriteerit muodostuvat kesällä 2021 valmistuvan valtion toimitilastrategian linjausten mukaisesti.
- Alueellinen suunnittelu käynnistetään ensimmäisenä Päijät-Hämeen, Etelä-Karjalan ja Pohjois-Karjalan maakuntien alueella edellyttäen, että hankkeelle saadaan haettu rahoitus.
 - Alueet toteuttavat parhaiten toimeenpanosuunnitelmassa aluevalinnassa huomioitaviksi asioiksi nostetut asiat, mm. ehdotettavilla alueilla jo suunnitteilla olevissa yhteistoimitilaprojekteissa on mukana laajimmin hankkeessa mukana olevia toimijoita ja suunnitelmat ovat etenemässä hankkeen kannalta sopivassa aikataulussa.
 - Toimeenpanoa voidaan tarvittaessa vaiheistaa alueiden sisällä.
 - Alueilla laaditaan alueelliset suunnitelmat, jotka sisältävät nykytilan kuvauksen ja tavoitetilakuvauksen. Alueelliset suunnitelmat valmistellaan ensimmäisille alueille 31.12.2021 loppuun mennessä. Alueellisen suunnittelun pohjalta toimeenpano käynnistetään vuoden 2022 aikana
- Uudistuksen alkuvaiheen kokemuksista laaditaan väliraportti ja tehdään esitys uudistuksen jatkamisesta seuraaville alueille ja siihen liittyvistä linjaustarpeista sekä organisoinnista 31.12.2023 mennessä

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen toimeenpanosuunnitelmaa on tarkistettu näiden poliittisten linjausten mukaisesti.

I Valtakunnallinen suunnitelma

1. Perusteet uudistukselle

Pääministeri Marinin hallitusohjelma

Hallitusohjelman luvussa Maailman paras julkinen hallinto todetaan mm., että uudistustyön keskiössä on julkishallinnon vuorovaikutteisuuden kehittäminen sekä kansalaisten palvelujen laadun, sujuvuuden ja saatavuuden parantuminen. Hallitus käynnistää toimia, joilla vähennetään valtionhallinnon siiloutumista sekä päällekkäistä työtä.

Julkisen hallinnon strategian linjaukset

Julkisen hallinnon strategia on hyväksytty Julkisen hallinnon uudistamisen poliittisessa johtoryhmässä 25.11.2020 ja Suomen kuntaliiton hallituksessa 26.11.2020. Julkisen hallinnon strategia ohjaa ja vahvistaa koko julkisen hallinnon uudistamista 2020-luvulla. Strategian toimintalinjauksessa ”Toimimme yhtenäisesti ja yhdessä” linjataan julkisen hallinnon käyntiasioinnista seuraavaa:

”Edistämme yhtenäisyyttä esimerkiksi lisäämällä ilmiöpohjaista valmistelua ja rakentamalla yhdessä sähköistä asiointia verkkopalveluina, että käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Vahvistamme valtion ja kuntien sujuvaa yhteistyötä.”

”Johdamme ja kehitämme valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan kansallista tasoa poikkihallinnollisesti.”

Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishanke on ehdotettu yhdeksi strategiseksi hankkeeksi julkisen hallinnon strategian toimeenpanosuunnitelmaan.

Strategia alueellistamisen uudistamisesta

Alueellistamisen uudistamisen strategiassa ”Alueellistamisesta alueelliseen läsnäoloon” luovutettiin kuntaministeri Paaterolle 22.4.2020 ja käsiteltiin hallituksen iltakoulussa 26.8.2020. Strategian mukaan lainsäädännön ja suunnittelun lähtökohdaksi otetaan koko maan kattavasti valtion läsnäoloon liittyvät tarpeet ja hyödyt. Valtion läsnäolo alueilla perustuu ennen kaikkea palveluiden ja viranomaistoiminnan järjestämisen tarpeeseen. Lisäksi vahvistetaan alueiden elinvoimaisuutta, turvallisuutta, yhdenvertaisuutta kaikki asiakas- ja kieliryhmät huomioiden ja valtion kilpailukykyä työnantajana. Monipaikkaisuus ja paikkariippumattomuus tukevat useita strategian tavoitteita.

Strategiassa asetetaan seuraavat alueellisen läsnäolon tavoitteet:

Valtio vastaa palvelutarpeeseen

- Tarjoamme palveluja monikanavaisesti ja yhteistyössä muiden julkishallinnon toimijoiden kanssa.
- Tarjoamme palveluja eri asiakasryhmille siten että yhdenvertaisuus, kielelliset oikeudet ja muut perusoikeudet toteutuvat.

Viranomaistoiminnan tehtävien järjestämiseen tuloksellisesti

- Hyödynnämme osaamisen ja resurssit tehokkaasti sijainnista riippumatta.
- Lisäämme julkishallinnon yhteiskäyttöisiä tiloja.
- Tehostamme julkishallinnon yhteistyötä ja uudistamme työskentelytapojamme

Valtio vahvistaa alueiden elinvoimaisuutta ja turvallisuutta

- Valtio on aktiivinen toimija ja kumppani alueilla.
- Toimintamme alueilla tukee elinvoimaisuutta ja vahvistaa osaamiskeskittymiä.
- Läsnäolo alueilla vaikuttaa kokonaisturvallisuuteen ja turvallisuuden tunteeseen.

Valtio vahvistaa kilpailukykyään työnantajana

- Olemme joustava ja mahdollistava työnantaja sekä suunnannäyttävä, joka luo monipaikkaisia ja paikkariippumattomia työnteon mahdollisuuksia.

Strategian pohjalta on käynnistetty myös hallituksen esityksen valmistelu. Esityksessä ehdotetaan säädettäväksi laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista. Laissa säädettäisiin valtion palveluiden saatavuuden järjestämisestä sekä valtion yksiköiden ja toimintojen sijoittamista koskevista yleisistä tavoitteista ja niitä koskevasta valtakunnallisesta suunnittelusta ja koordinaatiosta. Laissa säädettäisiin valtakunnallisesta suunnitelmasta, jolla luodaan hallinnonalarat ylittävä kokonaiskuva valtion palveluiden saatavuuden ja yksikköjen ja toimintojen sijoittumisen tilasta sekä tavoitellusta kehityksestä ja ohjataan lain soveltamisalaan kuuluvia valtion viranomaisia niille kuuluvassa päätöksenteossa. Laissa säädettäisiin myös toimivallasta tehdä valtion yksikköjen ja toimintojen sijoittamista koskevia päätöksiä ja selkeytettäisiin ministeriöiden ohjaustoimivaltaa valtion palveluiden saatavuuteen liittyen.

Hallituksen esitys on annettu eduskunnalle huhtikuussa 2021. Laki on tarkoitettu tulemaan voimaan 1 päivänä tammikuuta 2022.

Asettamispäätös valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishankkeesta

Valtiovarainministeriö on asettanut 24.02.2021 hankkeen valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamisesta 2020-luvulla. Asettamispäätöksen mukaan hankkeen tavoitteena on vastata nopeasti muuttuvan toimintaympäristön tarpeisiin kokoamalla käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja tiivistämällä valtionhallinnon toimitilaverkkoa.

Hankkeen tehtävänä on:

1. laatia toimeenpanosuunnitelma 30.4.2021 mennessä
2. valmistella alueelliset suunnitelmat ja organisointi toimeenpanosuunnitelmassa nimetyillä alueilla 31.12.2021 loppuun mennessä
3. käynnistää alueellisen suunnittelun pohjalta toimeenpano nimetyillä alueilla vuoden 2022 aikana
4. määritellä julkisen hallinnon strategiassa todetun valtion asiakaspalvelutoiminnan sisältö ja toteuttamistapa 31.12.2023 mennessä
5. laatia väliraportti uudistuksen alkuvaiheen kokemuksista 31.12.2023 mennessä
6. tehdä esitys uudistuksen jatkamisesta ja siihen liittyvistä linjaustarpeista sekä organisoinnista 31.12.2023 mennessä.

Toimeenpanossa tulee huomioida Julkisen hallinnon strategian ja Alueellistamisesta alueelliseen läsnäoloon –strategian linjaukset ja keväällä 2021 valmistuvan valtion toimitilastrategian linjaukset.

Hankkeella on myös keskeinen liittymäpinta valtion henkilöstöjohtamisen uudistusohjelmaan monipaikkaisen työn edistämisen osalta.

Yhteiskunnalliset muutostekijät

Valtiovarainministeriö julkaisi toukokuussa 2020 selvityksen [Kohti julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalveluverkostoa 2030](#). Selvityksessä on tuotu esiin niitä muutostekijöitä, jotka vaikuttavat palvelu- ja toimitilaverkon suunnitteluun 2020-luvulla. Näitä tekijöitä esitellään seuraavaksi lyhyesti:

Sähköisten palvelujen käyttö lisääntyy – käyntiasiointi vähenee

Käyntiasioinnin määrät ovat vähentyneet merkittävästi valtiohallinnon palveluissa. Asiakasmäärän vähenemiseen ovat vaikuttaneet ja vaikuttavat jatkossakin panostukset sähköisiin julkisiin palveluihin.

Sipilän hallitus linjasi tammikuussa 2018, että sähköiset palvelut ovat ensisijaisia julkisen hallinnon palvelukanavia. Linjausten mukaan:

- Viranomaiset ovat velvoitettuja tarjoamaan kansalaisille ja oikeushenkilöille eli yrityksille ja yhteisöille ensisijaisena vaihtoehtona saavutettavia ja laadukkaita digitaalisia palveluja.
- Viranomaisten on järjestettävä henkilön asemaan, oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvä viestintä ja asiointi niin, että asiakkailla on aina käytettävissä sähköinen kanava.
- Yrityksillä, yhteisöillä ja muilla elinkeinotoimintaa harjoittavilla on velvoite asioida ja viestiä julkisen hallinnon kanssa digitaalisesti.
- Luonnolliset henkilöt (kansalaiset) asioivat ja viestivät viranomaisten kanssa ensisijaisesti digitaalisesti. Heitä ei kuitenkaan velvoiteta tähän.

Pääministeri Marinin hallitus edistää digitalisaatiokehitystä mm. rakentamalla digitalisaation edistämisen ohjelman, jonka myötä julkiset palvelut on oltava kansalaisten ja yritysten digitaalisesti saatavilla vuoteen 2023 mennessä.

Viranomaisten panostukset sähköisiin palvelukanaviin, etäpalveluihin sekä digitukeen ovat vähentäneet käyntiasiointimääriä puolella viimeisen 10 vuoden aikana. Seuraavien 10 vuoden aikana käyntiasiointien määrän arvioidaan jatkavan laskua nykyisestä noin 4,5 miljoonasta vuosittaisesta käyntiasioinnista varovaisestikin arvioiden 2-3 miljoonaan käyntiin. Käyntiasioinnin vähenevät luvut kertovat osaltaan asiakkaiden käyttäytymismallin muutoksesta ja digitaalisten palveluiden hyödyntämisen kyvykkyyden kasvamisesta. Koronan aiheuttaman digiloikan myötä käyntiasiointimäärät vähentyvät todennäköisesti vieläkin enemmän ja nopeamassa tahdissa. On kuitenkin huomioitava, että joissakin toiminnoissa, kuten ulkomaalaistaustaisen väestönosan palveluissa, voi asiakaspalvelun tarve kasvaa merkittävästi. Tämä heijastuu käyntiasiointimääriin ja myös asiakaspalvelun erikoistumistarpeeseen. Asiakaspalvelu erikoistuu palvelutilanteisiin, joita ei syystä tai toisesta voi sähköisesti hoitaa tai asiakkaan tarpeisiin digituesta.

Palveluverkon suunnittelussa on käyntiasioinnin merkittävän vähentymisen lisäksi huomioitava, että kansalaiset tarvitsevat valtion ”hallintopalveluita” harvoin elämänsä aikana. Tehdyssä selvityksessä on arvioitu, että kansalaiset asioivat valtiohallinnon palvelupisteessä harvemmin kuin kerran vuodessa. On kuitenkin huomioitava, että valtiolla on hallintopalveluiden lisäksi yksityisoikeudellisia kuten oikeusapu- ja edunvalvontapalveluja, joissa toiminta tukeutuu vielä merkittävästi käyntiasiointiin.

Kaupungistuminen vahvistuu

Kaupungistuminen on merkittävimpiä väestön sijoittumiseen ja siten palvelujen tarpeeseen vaikuttavia tekijöitä. Viimeaikainen kehitys ja ennusteet kertovat voimakkaasta kaupungistumisesta ja merkittävistä väestörakenteen muutoksista. Vuoteen 2030 mennessä valtaosa Suomen väestöstä sijoittuu suurimpien kaupunkikeskusten yhteyteen. Maakuntatasolla väestönkasvu keskittyy kasvukolmion kärkimaakuntiin. Kaikissa muissa Manner-Suomen maakunnissa väestö supistuu maltillisesti tai erittäin voimakkaasti. Väestön keskittyminen korostuu vielä voimakkaammin kuntatasolla. Kasvat kunnat ovat lähinnä keskustaunpungeja ja niiden välittömässä yhteydessä olevia kehyskuntia muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta.

Vuonna 2030 alueellisten 18 keskustaunpungin läheisyydessä ennustetaan olevan yli 90 % koko Suomen väestöstä. Vuonna 2030 koko väestöstä 56 % asuu 30 minuutin, 82 % 60 minuutin ja peräti 95 % 90 minuutin asiointimatkan päässä näistä kaupunkikeskuksista. Tämän kehän ulkopuolelle jäisi enää noin 260 000 asukasta. Väestön sijoittumisella on ratkaiseva merkitys käyntiasiointipisteiden sijoittumiselle ja käyntivolyymeille.

Käyntiasioinnin järjestäminen jakautuu polarisaation vuoksi kahteen erilaiseen ympäristöön: kaupunkiseutujen korkean volyymin palveluihin ja toisaalta harvemmin asuttujen alueiden palvelujen kohtuulliseen saavutettavuuteen. Kaupunkikeskusten ja harvemmin asuttujen alueiden asiakaskunnissa näkyy myös eroja, jotka tulee ottaa huomioon käyntiasioinnin järjestämisessä. Kaupunkikeskusten asiakaskunnassa näkyvät maahanmuutto ja nuorten asiointi, kun taas harvaan asutuilla seuduilla asiakaskunnassa korostuu ikääntyvä ja työelämän ulkopuolella oleva väestö.

Kaupungistuminen näkyy jo nyt harvaan asutuilla alueilla, missä joidenkin palvelupisteiden kävijämäärät ovat jo pudonneet hyvin vähiin. Vähäisen asioinnin pisteiden ylläpitäminen on haastavaa ja niiden perusteleminen asiakastarpeella yhä vaikeampaa. Käytännössä alle 10 000 asukkaan väestöpohjalla valtionhallinnon asiointipalvelujen asiointimäärät jäävät yksittäisen pisteen ylläpidon kannalta vähäisiksi. Hiljaisimpia palvelupisteitä on jo suljettu.

Monipaikkainen työ lisääntyy

Monet valtion virastot työskentelevät jo monipaikkaisesti. Työympäristön digitalisoituminen etenee rinnan toimintaympäristön digitalisoitumisen kanssa ja luo tarpeen ja mahdollisuuden uudistaa tehtävien hoitamista ja työprosesseja. Työn suorittaminen tulee entistä riippumattommaksi ajasta ja paikasta. Työprosessiin voi osallistua työnantajan tarjoamista eripuolilla Suomea sijaitsevista työpaikoista tai tehdä työtä työntekijän itse valitsemista tiloissa, etätyönä. Etätyö on ”uusi normaali”. Koronan seurauksena halukkuus ja kyvykyys etätöihin on ottanut suuren loikan.

Valtio on hyödyntämässä poikkeusajan laajasta etätyöstä saatavan kokemuksen ja osaamisen ottamalla monipaikkaisen työn laajasti käyttöön poikkeustilanteen loppuessa. Tällä tavoitellaan resursien kestäväää käyttöä, kustannussäästöjä ja palvelujen parantamista. Työmatkustamisen vähentymisen ja yhteiskäyttöisten tilojen myötä voidaan paremmin huomioida myös ilmastotavoitteet. Monipaikkainen työ mahdollistaa työntekijöille työn ja yksityiselämän paremman yhteensovittamisen ja näin osaltaan tekee valtionhallinnosta hyvän ja kilpailukykyisen työpaikan. Normaalityönteessä koronan jälkeen monipaikkaisuuteen soveltuvia tehtäviä tehdään käytännössä sekä työpaikoilla että etänä, toimitaan usein ns. hybridiympäristössä.

Valtiovarainministeriön kaikille valtion virastoille ja laitoksille alkuvuodesta 2021 tekemän kyselyn mukaan halukkuus etätöihin näyttäisi jatkossa tarkoittavan sitä, että noin puolet etätöihin soveltuvasta työstä tullaan tekemään etänä. Monipaikkaisissa työyhteisöissä on kuitenkin tehtäviä, jotka jatkossakin tehdään yhdessä työpaikoilla niin, että työyhteisön sosiaalinen tuki, yhteinen innovatiivisuus ja osaamisen kehittyminen turvataan. Etätö on myös aina työntekijälle vapaaehtoista, kaikilla ei ole mahdollisuutta eikä halukkuutta esimerkiksi työskennellä kotona.

Muutoksen vaikutuksena valtion toimistotyön tilatarve lähes puolittuu ja tästä aiheutuu säästöjen lisäksi merkittäviä muutostarpeita. Valtio edistää työnteon tapojen uudistumista investoimalla työn digitalisoimiseen, tätä tukeviin välineisiin ja työtiloihin sekä henkilöstön osaamiseen. Monipaikkaisuus haastaa työyhteisöjä monella tavalla ja edellyttää johtamisen uudistumista, hallinnollisia muutoksia ja uusia pelisääntöjä. Valtion työstä n. 40% on luonteeltaan paikkasidonnaista, usein turvallisuussektorin tehtäviä. Vaikka näihin tehtäviin monipaikkaisuus ei suoraan sovellu, digitaalisuuden kehitys on nopeaa ja muuttaa työympäristöä. Paikkasidonnaista ja monipaikkaista työtä kehitetään valtionhallinnossa rinnakkaisina työnteon tapoina, tehtäväpohjaisesti.

Kuntaministeri Sirpa Paatero on hyväksynyt valtionhallinnolle monipaikkaisen työn edistämistä koskevat linjaukset. Linjaukset on käsitelty myös julkisen hallinnon uudistamisen poliittisessa johtoryhmässä 19.5.2021. Valtiovarainministeriö on vahvistanut päätöksellään 24.5.2021 toimeenpantavaksi monipaikkaisuuden edistämistä valtionhallinnossa koskevat linjaukset ([Monipaikkaisen työn linjaukset](#)).

Taloudellinen tilanne kiristyy

Korona pandemia kiristää osaltaan merkittävästi julkista taloutta. Jo pelkästään pandemiasta johtuneen kasvaneen velanoton vuoksi ja alentuneen bruttokansantuotteen vuoksi julkisen sektorin meno kuri on tulevana vuosina merkittävä. Valtiovarainministeriön ennusteiden mukaan julkisen talouden tulojen ja menojen välinen epätasapaino sekä väestön ikääntymisestä aiheutuva menojen kasvu ylläpitävät velkasuhteen kasvua myös tulevana vuosina. Julkisen velkasuhteen arvioidaan olevan 75 prosenttia vuonna 2025.

2. Nykytilan kuvaus

Nykyinen palveluverkko koostuu eri toimijoiden omista verkoista, joita ei kehitetä yhteisesti. Kokonaisuudessaan valtionhallinnolla on kansalaisten palvelemiseksi yhteensä yli 700 palvelutuottajien omaa pistettä ja noin 195 yhteistä asiointipistettä, joista jo nykyisellään saa eri toimijoiden palveluita. Kaikissa palvelupisteissä ei kuitenkaan ole jatkuvaa miehitystä. Haasteena on myös toimipaikkojen erot aukioloissa. Osassa pisteistä on käytössä supistetut aukioloajat. Pisteiden lukumäärää on vaikeaa ilmoittaa tarkasti, sillä palvelupisteverkosto elää jatkuvasti ja osassa palvelupisteitä ei ole selvää rajaa toimiston ja palvelupisteen välillä. Seuraavassa taulukossa esitetään niiden viranomaisen palvelupisteiden lukumäärät, joilla on tällä hetkellä laajaa käyntiasiointiverkostoa. Tämän lisäksi on vielä valtion viranomaisia, joilla on määrällisesti pienempiä käyntiasiointiverkostoja, kuten puolustusvoimien aluetoimistot ja Taiteen edistämiskeskuksen aluepisteet, tai kumppanuusverkostoa kuten Traficomilla.

Viranomainen	Palvelupisteiden määrä
Aluehallintovirastot (AVI)	12
Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY)	21
Kansaeläkelaitos (Kela)	143
Maahanmuuttovirasto (Migri)	9
Maanmittauslaitos (MML)	26
Digi- ja väestötietovirasto (DVV)	36
Oikeusapu ja edunvalvonta*	160
Poliisin lupahallinto	100
Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimistot (Toimistoja on 14, ja toimipaikkoja on 24 paikkakunnalla)	14
Tulli**	21
Työ- ja elinkeinotoimistot	75
Ulosottolaitos	64
Verohallinto	50
Asiointipisteet	n. 195
Yhteensä	723/926

Taulukko 1. Valtionhallinnon viranomaisten omien palvelupisteiden lukumäärä vuonna 2020.

**Oikeusavun ja edunvalvonnan palvelupisteet voivat sijaita joko samalla paikkakunnalla samassa osoitteessa tai eri osoitteissa. Kummallakin toiminolla on 22 toimistoa*

ja Ahvenanmaan oikeusapu- ja edunvalvontatoimisto. Toiminnoilla on toimipaikat yhteensä noin 160 paikkakunnalla.

***Ympäri vuorokauden auki olevissa tullitoimipisteissä rajoitettu palveluaika henkilöasiakkaille. Fyysistä asiakaspalvelua on tarjolla 13 toimipisteessä sekä 24/7 auki olevassa 8 toimipisteessä.*

Reagointi käyntiasiointien määrän laskuun edellyttää palveluverkon perinpohjaista tarkastelua. Käyntiasiointi tulee turvata niille, jotka eivät kykene tai halua sähköisiä palveluita käyttää. Rakentamalla palveluntuottajien yhteisiä asiakaspalvelupisteitä on mahdollista turvata palveluiden saatavuutta ja parantaa palvelutasoa sekä saavuttaa kustannussäästöjä. Tällä hetkellä olemassa olevat yhteiset asiakaspalvelupisteet sijaitsevat lähes aina kaupungin/kunnan tiloissa. Joitakin pisteistä on sijoitettu myös kauppakeskuksiin.

Korona-pandemia on osaltaan edistänyt etätyön yleistymistä valtiohallinnossa, mikä haastaa myös tehostamaan toimistotilatehokkuutta nykyisestä 19,2 m²/htv. Myös monipaikkaisen työn yleistyessä yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhteyteen luotavien toimistotilojen käyttö ja yhteiskäyttötilojen tarve tulee kasvamaan ja virastokohtaisten toimistorakennusten käyttö vähenemään.

2020		2020		2020		
	Käytössä olevat tilat (Milj. m2)*	5,29	Tilakustannukset (milj. €)	754,2	Henkilö lkm.	76 200
	Käytössä olevat toimistotilat (Milj. m2)	1,13	Vuokrat (milj. €)	574,7	HTV	74 800
	Toimisto-tilatehokkuus (m2/htv)	18,6	Muut tilakustannukset (milj. €)	179,6	Toimisto-HTV	60 800

Kuva 1. Senaatti-kiinteistöjen kuva valtion tilakäytöstä.

Senaatti-kiinteistön ylläpitämän hallinnon tilahallintojärjestelmän (HTH) mukaan valtion tilakäyttö (ei sisällä Kelaa) jakautui vuonna 2020:

- 65% toiminnan tiloihin
- 22% toimistotiloihin
- 2% yleisöpalveluihin
- 2% arkistopalveluihin
- 9% muuhun

Yleisöpalvelun tilat sisältävät: asiakaspalvelun työskentelytilat, asiakaspalvelun tilat, puolijulkiset tilat, kokouskeskukset, tapaamistilat sekä yleisöpalvelut. Toimistotiloihin puolestaan lukeutuvat niin avo- ja huonetoimistot kuin myös monitilaympäristöt. Valtion asiakaspalveluun liittyvät tilat kattavat kokonaisuudessa huonealaa 81 833m². Toimistotilojen huoneala on puolestaan jopa 1 155 022m².

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkohanke kohdistuu ensisijaisesti 12 viranomaisen käyntiasioinnin kokoamiseen ja toimistotilan tiivistämiseen (kts. luku 5). Näiden viranomaisten saatavilla olevat toimitilatiedot ovat:

Tiedot hankkeessa mukana olevien viranomaisten ja Kelan osalta

(poliisin lupapalvelut ja yks-toimistot puuttuvat tiedoista)

	2020	2020	2020		
 Käytössä olevat tilat (m2)	585 000	Tilakustannukset (milj. €)	86,1*	Henkilö lkm.	27 200
 Käytössä olevat toimistotilat (m2)	458 000	Vuokrat (milj. €)	86,1*	HTV	24 400
 Toimisto-tilatehokkuus (m2/htv)	19,8	Muut tilakustannukset (milj. €)	Ei tiedossa	Toimisto-HTV	23 100



* Tilakustannus- / Vuokra-tiedoissa ei ole mukana KELA:n toimitilakustannuksia

Tilastointitavasta johtuen luvut ovat suuntaa antavia. Näiden 12 viranomaisen toimipaikkoja sijaitsee tällä hetkellä 167 kunnassa. Usean viranomaisen toimipaikat sijaitsevat jo nyt alueellisissa keskus- tai seutukaupungeissa. Alla olevaan taulukkoon on koottu ne paikkakunnat, joissa on jo nyt 9-12 viranomaisen toimipaikka. Taulukko kuvaa nykyistä tilannetta, jossa viranomaiset sijaitsevat jo samalla paikkakunnalla, mutta mahdollisesti eri osoitteissa/kiinteistöissä.

Paikka-kunta	AVI	DVV	ELY	KELA	MIGRI	MML	O-ED	POL-L	RISE	TE	ULOSO	VERO	YHT.
Lappeenranta	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	12
Tampere	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	12
Vaasa	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	12
Oulu	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	12
Kuopio	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	12
Lahti	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	12
Turku	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	12
Helsinki	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	12
Rovaniemi	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	12
Pori	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	11
Mikkeli	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	11
Kajaani	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	11
Hämeenlinna	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	11
Kokkola	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	11
Jyväskylä	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	11
Kouvola	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	11
Joensuu	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	11
Seinäjoki	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	11
Iisalmi		x		x		x	x	x	x	x	x	x	9
Porvoo		x	x	x		x	x	x		x	x	x	9
Salo		x	x	x		x	x	x		x	x	x	9

Taulukko 2: Paikkakunnat, joissa on nyt 9-12 viranomaisen toimipaikka, työpiste tai asiakaspalvelupiste.

3. Tavoitteet

Uudistuksen toimeenpanossa ohjenuorana toimii vuoteen 2030 tähtäävä tavoitetilä:

1. Valtionhallinnon palvelujen lähtökohtana on kattavat ja helppokäyttöiset sähköiset asiointipalvelut, niihin liittyvä digituki ja monikanavainen asiakaspalvelu. Valtionhallinnon velvollisuutena on ohjata ja auttaa henkilöasiakkaita ja yrityksiä digitaalisten palvelujen käyttäjiksi. Sijainnista riippumatta kaikilla ihmisillä tulee olla mahdollisuus asioida yhtenevästi sähköisiä kanavia ja etäpalveluja hyödyntäen. Käyntiasiointi täydentää sähköisiä palvelukanavia ja mahdollistaa käyntiasioinnin tasa-arvoisen toteuttamisen niille asiakkaille, jotka eivät pysty tai kykene sähköisiä palvelukanavia hyödyntämään.
2. Valtionhallinnon viranomaiset siirtyvät julkisen hallinnon strategian linjausten mukaisesti 2020-luvun aikana yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja korvaavat omat palvelutuottajakohdattaiset palvelupisteensä yhteisillä asiakaspalvelupisteillä.
3. Valtionhallinnon yhteinen palveluverkko mahdollistaa käyntiasioinnin palvelutarpeeseen perustuvan saatavuuden ja nykyisen palvelutason kehittämisen niin kaupunkikeskuksissa kuin harvaan asutuilla alueillakin. Yhteisellä palveluverkolla ja yhtenäisellä palveluvalikoimalla turvataan yhdenvertainen palvelu koko maassa. Palvelutasoa ja asiakaskokemusta parannetaan ja palveluiden ajallista saatavuutta monipuolistetaan muun muassa laajentamalla tapoja sopia palvelutapaamisista ja -paikoista. Palvelun saaminen molemmilla kansalliskielillä ja kielellisten oikeuksien toteutuminen turvataan parantamalla asiakaspalveluhenkilöstön osaamista, varmistamalla kielitaitoisen henkilökunnan saatavuus ja hyödyntäen etäpalveluratkaisua sekä etätulkkauksen mahdollisuutta. Asiakaspalveluhenkilöstön kielitaitoon kiinnitetään huomiota myös rekrytoinneissa.
4. Valtionhallinnon yleiset asiointipalvelut (julkinen hallintotehtävä) ovat saatavissa samasta asiakaspalvelupisteestä ja yhdenmukaisin aukioloajoin huomioiden viranomaisten asiakaspalvelun tarpeet. Palvelua tarjotaan viranomaisen omin resurssein tai palveluneuvojien toimesta tai etäpalvelun välityksellä.
5. Etäpalvelulaitteet mahdollistavat asioinnin suoraan viranomaisen kanssa myös niissä pisteissä, joissa viranomaisella ei ole omaa henkilöstöä. Viranomaisilta edellytetään valmiutta etävideoyhteyksien vastaanottamiseen, joka osaltaan edistää myös etäpalvelun toteutumista kodeista käsin. Valtakunnallinen etäpalvelu- ja tulkkauksratkaisu kehitetään osana Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistusta.
6. Asiakaspalvelu- ja toimitilojen osalta tavoitellaan laajaa yhteistyötä kuntien kanssa. Kansaneläkelaitoksen mukana olo uudistuksen valmistelussa liittyy erityisesti asiakaspalvelutiloja koskevan yhteistyön selvittämiseen.
7. Palvelu- ja toimitilaverkkoa uudistetaan niin, että asiakaspalvelun ja toimistotilojen kokonaiskustannukset vähentyvät valtakunnallisesti.
8. Asiointipisteverkon kustannusten jakomallin on kannustettava kaikkia julkisia toimijoita yhteisiin tiloihin.
9. Toimistotiloja on vähennetty ja yhteiskäyttöisyyttä edistetty monipaikkaisen työn ja valtion toimitilastrategian linjausten mukaisesti.

Hankkeen asettamispäätöksessä on tavoite kiteytetty seuraavasti: Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen tavoitteena on vastata nopeasti muuttuvan toimintaympäristön tarpeisiin kokoamalla käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja tiivistämällä valtionhallinnon toimitilaverkkoa.

Palveluverkon tavoitteena on, että toimijoiden yhteisellä käyntiasioinnin palveluverkolla mahdollistetaan nykyistä asiakaslähtöisempi, kustannustehokkaampi ja suunnitelmallisempi toiminta yhteisen asiakkaan eteen. Taloudellisen kannattavuuden tavoitteen saavuttaminen edellyttää, että palveluntuottajat sulkevat nykyiset asiakaspalvelutilat siirryttäessä yhteisiin tiloihin. Uudistuksen tavoitteena on edistää alueellisessa toimeenpanossa myös valtion alueellisen läsnäolon strategian, valtiohallinnon monipaikkaisen työn sekä valtion toimitilastrategian täytäntöönpanoa.

Uudistuksen toimeenpanon ensimmäisten vuosien aikana tarkennetaan julkisen hallinnon strategiassa todetun valtion asiakaspalvelutoiminnan sisältö ja toteuttamistapa. Tehtävällä varmistetaan yhteisten asiakaspalvelupisteiden valtakunnallinen johtaminen, resursointi ja toimintamallin yhtenäisen asiakaslähtöinen kehittäminen, pisteiden hallinnolliset tehtävät ja yhteydet valtion palveluntuotajiin. Lisäksi on selvitettävä, onko yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittuminen toimistotilojen yhteyteen yhteinen linja vai tulisiko yhteisiä pisteitä sijoittaa enemmän asiakkaiden luonnollisille kulkureiteille kuten esim. kauppakeskuksiin. Hankkeessa selvitetään myös asiakkaiden tarpeita aukioloaikojen monipuolistamiselle. Alueellisen suunnittelun tukena käytetään laajemminkin asiakkaiden erilaisia osallisuusmuotoja ja asiakastytytyvää.

Hankkeen tavoitteet kuntien näkökulmasta tarkasteltuna

Julkisen hallinnon strategia linjaa valtion ja kuntien yhteistyön sujuvuutta ja tasavertaisuutta. Kansalaisten näkökulmasta julkisen hallinnon yhtenäisyys tarkoittaa sitä, ettei kansalaisen tarvitse itsellä välttämättä aina edes tietää sitä, kehen ottaa yhteyttä tai asioiko hän kunnan vai valtion kanssa.

Julkisen hallinnon strategian linjaama yhtenäisyys ja yhdessä toimiminen tarkoittaa myös julkisen hallinnon uudistusten yhteistä suunnittelua ja yhteistä toteutusta. Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishanke toteutetaan tiiviissä yhteistyössä kuntien kanssa ja erityisesti uudistusten kohteena olevat kunnat huomioidaan tasavertaisesti suunnittelussa alusta lähtien.

Alueellista toimeenpanoa valmisteltaessa käydään hyvissä ajoin kunnan edustajien kanssa keskustelu yhteistyömahdollisuuksista. Suurimpien asutuskeskittymien ulkopuolisten seutujen ja erityisesti harvaan asuttujen alueiden on tärkeää hakea ratkaisuja, joissa huomioidaan julkisen hallinnon-, alueellistamisen uudistamisen sekä tulevassa toimitilastrategiassa esitetyt tavoitteet. Tällaisissa ratkaisuissa lähdetään hakemaan tasapainoa kustannustavoitteiden ja toisaalta mm. alueellistamisen uudistamisen strategiassa esitettyjen elinvoimaisuuden, turvallisuuden ja saavutettavuuden vahvistamisen ja varmistamisen tavoitteiden osalta.

Tunnistamalla julkisen hallinnon kokonaisuhyöty ja toteuttamalla kuntien ja valtiohallinnon yhteisiä palvelupisteiden ratkaisuja parannetaan kansalaisten palvelutasoa ja vahvistetaan viranomaisten välistä yhteistyötä. Julkisen hallinnon yhteen sovitetuilla toimipisteratkaisuilla on mahdollista optimoida julkisen hallinnon tilatehokkuutta ja toimitiloihin liittyvää kustannustehokkuutta.

Toimitilaverkko (nämä kappaleet pohjautuvat toimitilastrategialuonnokseen)

Valtion toimitilastrategiaa uudistetaan parhaillaan. Strategia tulee ohjaamaan toimitilaverkon uudistamista. Toimitilastrategian tavoitteena on, että tilat tukevat tuloksellista toimintaa. Tilojen kehittämisellä edistetään työnteon ja asioinnin sujuvuutta ja parannetaan kustannusvaikuttavuutta. Tilaratkaisuissa varmistetaan tilojen terveellisyys ja tietosuoja, tieto- ja tilaturvallisuus sekä sosiaalinen, ekologinen ja taloudellinen kestävyys.

Strategialuonnoksen tavoitteena on uudistaa työympäristöt tukemaan kehittyviä työnteon ja yhteistyön tapoja. Huomiota tulee kiinnittää siihen, että toimitilat ovat mahdollisimman helposti muunneltavissa vastaamaan työssä tapahtuviin muutoksiin. Strategialuonnoksen keskeisenä tavoitteena on myös lisätä tilojen yhteiskäyttöisyyttä valtion sekä julkisen hallinnon sisällä. Tarkoitus on myös jatkaa toimistotilojen muuttamista monitilaympäristöiksi edellisen toimitilastrategian tavoin.

Asiakaspalvelutilat tulee suunnitella strategialuonnoksen mukaan siten, että ne tukevat monikanavaista palvelujen tarjoamista. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on tiloja kasvokkain tapahtuvalle asioinnille, sähköiselle asioinnille ja etäpalveluasioinnille. Tavoitetilassa yhteiset asiakaspalvelupisteet toteutetaan yhtenäisen asiakaspalvelukonseptin mukaisesti. Konseptissa huomioidaan asiointi palveluneuvojan luona (tiskiasiointi), itsepalvelupisteet, ennakoon varattavat etäpalveluhuoneet ja asiantuntijatapaamishuoneet. Strategialuonnoksessa painotetaan myös, että tiloissa tulee varmistaa turvallinen ja luottamuksellinen asiointi.

4. Vaikutukset

4.1 Yhteiskunnalliset ja toiminnalliset vaikutukset

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus varmistaa, että ihmiset saavat jatkossa valtion palvelut sijainnista riippumatta yhdenvertaisesti ja niin, että kielelliset oikeudet ja muut perusoikeudet toteutuvat. Palvelut ovat ihmisten saatavissa nopeasti, helposti ja laadukkaasti yhden luukun periaatteella samoista tiloista. Ihmisten yhdenvertaista kohtelua haastavat muun muassa digitalisaatioon ja sähköisiin palveluihin panostamiseen, käyntiasioinnin vähenemiseen ja kaupungistumiseen liittyvät kehityskulut.

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustaminen parantaa valtionhallinnon palveluvalikoimaa sekä vahvistaa ja yhdenmukaistaa palvelutasoa alueilla, kun jokaisesta pisteestä saa kattavasti valtion palveluntuottajien palveluita. Asiakaspalvelu yhdenmukaistuu myös sitä kautta, että kaikissa asiakaspalvelupisteissä on sama palveluvalikoima ja yhtenäiset aukioloajat. Keskeistä ihmisten yhdenvertaisen ja tasa-arvoisen kohtelun varmistamisessa ovat myös valtakunnallisen etäpalveluratkaisun hyödyntäminen sekä digituen antaminen asiakaspalvelupisteissä. Digituki mahdollistaa osaltaan myös sähköisten palveluiden käytön laajentumisen. Asiakkaiden kielellisten oikeuksien toteutuminen varmistetaan sekä henkilöstön koulutuksen että valtakunnallisen etätulkkauspalvelun avulla.

Tuottamalla käyntiasiointipalvelut valtion palveluntuottajien sekä Kelan ja kuntien kanssa yhteistyönä asiakaslähtöisemmin ja suunnitelmallisemmin pystytään parantamaan palveluiden määrää, laatua ja asiakaskokemusta. Yhteistyöllä pystytään lisäksi paremmin varmistamaan, että valtion palvelut tuotetaan ja muu viranomaistoiminta järjestetään edelleen kustannustehokkaasti käyntiasiointimäärien ja toimistotilojen tarpeen vähentyessä.

Valtion asiakaspalvelu- ja toimitilaverkkoa uudistettaessa varmistetaan, että valtion läsnäolo alueilla perustuu valtion alueellisen läsnäolon strategian mukaisesti palvelutarpeeseen ja viranomaistoiminnan tehtävien järjestämiseen tuloksellisesti. Hanke tukee osaltaan valtion alueellista läsnäoloa varmistamalla alueiden elinvoimaisuutta eri puolilla Suomea sekä valtion kilpailukykyä työnantajana. Samalla parannetaan mahdollisuuksia myös monipaikkaisen työnteon edistämiseen valtion organisaatioissa.

Hankkeen kautta rakennetaan julkisen hallinnon strategian mukaista kestävää hyvinvointia murrosten keskellä toimimalla yhtenäisesti ja yhdessä sekä valtion viranomaisten kesken että Kelan ja kuntien kanssa.

4.2 Taloudelliset vaikutukset

Yhteiskunnallisen hyödyn lisäksi uudistuksella saavutetaan taloudellisia hyötyjä. Asiakaspalvelusta ja toimitiloista virastoille aiheutuvat kokonaiskustannukset vähenevät valtakunnallisesti. Kaiken kaikkiaan palveluntuottajien toimistotilojen tiivistäminen ja asiakaspalvelutehtävien siirtäminen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin sekä omien palvelupisteiden sulkeminen mahdollistaa jopa 50 miljoonan euron vuosittaiset säästöt pidemmällä aikavälillä. Taloudellista vaikuttavuutta lisäävät myös tyhjiin jäävien kiinteistöjen mahdolliset myyntitulot. Hyötyjä tulee myös siitä, että peruskorjaus- tai rakentamisinvestointeja ei tarvitse tehdä sinne, jossa valtion tiloille ei ole nähtävissä pysyvää tarvetta 10 – 20 vuoden aikavälillä.

5. Kohderyhmät ja reunaehdot

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus koskee erityisesti niitä valtion viranomaisia, joilla on tällä hetkellä laajasti käyntiasiointipisteitä:

1. Aluehallintovirastot (AVI),
2. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY),
3. Maahanmuuttovirasto (Migri),
4. Maanmittauslaitos (MML),
5. Digi- ja väestötietovirasto (DVV),
6. Oikeusapu ja edunvalvonta,
7. Poliisin lupahallinto,
8. Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimistot,
9. Työ- ja elinkeinotoimistot,
10. Ulosottolaitos ja
11. Verohallinto

Lisäksi uudistuksessa on mukana Kansaneläkelaitos (Kela). Uudistuksessa tarkastellaan näiden 11 valtion viranomaisen asiakaspalvelutiloja sekä toimistotiloja. Kelan osalta uudistuksessa tarkastellaan erityisesti mahdollisuuksia koota käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Palvelutarpeeseen vastaamisen näkökulmasta erityisesti kuntien sosiaalipalvelujen läsnäolo samoissa tiloissa on tärkeää. Ainoana rajauksena on poliisilaitokset, joiden toimitiloja ei tarkastella tässä hankkeessa muilta osin kuin lupahallinnon asiakaspalvelun osalta. Poliisiasemien ja muiden käyttösidonnaisten tilojen (esim. poliisi- ja oikeustalot) tarkastelu voidaan toteuttaa viranomaisten omissa hankkeissa uudistettavan valtion toimitilastrategian linjausten pohjalta.

Hankkeen toimeenpanossa tehdään kiinteää yhteistyötä kaupunkien ja kuntien kanssa erityisesti yhteisten asiakaspalvelupisteiden osalta, mutta myös toimitilojen osalta. Hankkeessa tarkastellaan myös nykyisten asiointipisteiden toimintaa sekä mahdollisuuksia ottaa mukaan muita valtion viranomaisia, joilla on määrällisesti pienempiä käyntiasiointiverkostoja. Hankkeessa käydään erillisneuvotteluja puolustusvoimien aluetoimistojen ja Taiteen edistämiskeskuksen aluepisteiden asiakaspalveluiden kokoamisesta yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Toimeenpanon aikana selvitetään myös, onko muita julkisen sektorin palveluntuottajia, 3 sektorin tai yrityssektorin toimijoita, joilla olisi yhteiseen asiakaspalveluun soveltuvia palveluita. Uudistuksen alueellista toimeenpanoa tehdään tiiviissä yhteistyössä kuntien ja maakunnan liittojen kanssa.

Hanke luo edellytykset viranomaisten omille toimipaikkaverkostouudistuksille. Hanke huomioi myös uudistukseen osallistuvien toimijoiden virastorakennemuutokset, kuten esimerkiksi työ- ja elinkeinotoimistojen kuntakokeilut ja niistä mahdollisesti aiheutuvat muutokset. Pääministeri Marinin hallitus päätti puoliväliriihessä huhtikuussa 2021 jatkaa valmistelua TE-palvelujen siirtämiseksi kunnille. Hallituksen esitys valmistellaan siten, että tehtävät siirtyvät vuoden 2024 aikana. Kuntakokeilulle säädetään jatko siihen asti. Asetuksissa olevat toimipaikkasijainnit huomioidaan uudistuksessa ja alueellisessa toimeenpanossa.

Valtakunnallisessa suunnittelussa ja toteutuksessa pyritään heti mahdollisimman lähelle vuoden 2030 tavoitetilän toteutumista. On kuitenkin mahdollista, että kaikkien viranomaisten osalta ei voida toteuttaa muutoksia ensi vaiheessa, vaan muutosten tekeminen jää esim. vuosikymmenen loppupuolelle.

Toimeenpanossa tulee palveluntuottajien osalta selkeyttää mm. seuraavia asioita:

- Missä määrin palveluntuottajat siirtävät omaa asiakaspalvelun henkilökuntaa yhteisiin asiakaspalvelutiloihin?
- Mikä on palveluntuottajien keskimääräinen tilantarve ja minkälaisia reunaehdoja palveluntuottajilla on yhteisten tilojen suhteen?
- Kuinka laajasti palveluntuottajat voivat tarjota asiointia kansallisen etäpalveluratkaisun kautta?

6. Riskit

Hankkeen riskianalyysi ja siihen liittyvä riskienhallinta on kuvattu toimeenpanosuunnitelman liitteenä. Riskianalyysissä todetut keskeisimmät riskit liittyvät poliittiseen päätöksentekoon, sitoutumiseen, rahoitukseen, tietoturvaan ja tietosuojaa, tiloihin, toimintamalliin sekä muutosjohtamiseen. Riskit on jaoteltu mahdollisiin ja seurattaviin riskeihin sekä pieniin ja kohtalaisiin riskeihin.

Mahdolliset ja seurattavat riskit

Poliittisena riskinä on, että paikallisella tasolla ei hyväksytä yksittäisten viranomaisten toimipaikkojen/-pisteiden mahdollisia lakkautuksia. Uudistukseen sitoutumiseen liittyvänä riskinä on, että uudistuksessa mukana olevat viranomaiset, näitä ohjaavat ministeriöt ja Kela eivät sitoudu uudistuksen tavoitteeseen kaikilta osin.

Riskinä on, että uudistuksen toimeenpanolle ei löydy riittävää rahoitusta. Kustannuksiin ja tuottavuuteen liittyviä riskejä ovat muun muassa se, että uudistuksen toimeenpanosuunnittelussa esitettyjä

kustannussäästöjä ei saavuteta ja että säästöjen sijaan muutos nostaakin yksittäisten virastojen tilakustannuksia. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvänä riskinä on, että uudistuksessa ei saada sovittua yhteisestä turvallisuuden tasosta fyysisten tilojen, tietosuojaan ja tietoturvan osalta.

Alueelliseen toimeenpanoon liittyen riskinä on, että kuntien asiakaspalveluja ei saada koottua kunnan sisällä annettavaksi julkisen hallinnon yhteisessä asiakaspalvelussa, erityisesti harvaan asutuilla alueilla.

Tunnistettuna mahdollisena riskinä on myös, että valtakunnallisen etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisun kehittämisessä epäonnistutaan tai asiakaspalvelun muut sähköiset työvälineet eivät kehity toimintaratkaisujen kehittämisen tahdissa.

Riskinä on myös, että henkilöstö ei sitoudu muutokseen tai uudistus on työntekijöille liian suuri kulttuurinen muutos. Riskinä on, että virkamiesten ja työntekijöiden sitouttaminen työn tekemisen muutoksiin laiminlyödään. Tästä voi olla seurauksena muun muassa mainehaittaa valtiolle työnantajana ja vaikeuksia rekrytointiin jatkossa.

Pienet ja kohtalaiset riskit

Uudistuksen toteutumisen kohtalaisena riskinä on, että uudistukselle ei saada riittävää poliittista tukea valtakunnallisesti tai että poliittisten linjausten tekeminen ei onnistu suunnitellussa aikataulussa. Kohtalaisena riskinä on myös se, että alueellisessa toimeenpanossa mukana olevat maakuntien liitot ja kunnat tai Kela eivät sitoudu uudistuksen toteuttamiseen ja yhteiseen päämäärään.

Tunnistettuna kohtalaisena riskinä on myös, että uudistuksessa epäonnistutaan yhteisen palveluprosessin ja –mallin kuvaamisessa. Myös toimialojen erilaisuus luo haasteen asiakaspalvelun selkeään organisointiin. Riskinä on, että asiakaspalvelupisteiden määrästä ja sijaintipaikkakunnista ei päästä yksimielisyyteen. Palvelupisteitä toteutetaan liian monta suhteessa asiakastarpeeseen tai epäonnistutaan käyntiasiointivolyymien arvioinnissa.

Uudistuksen toimeenpanon riskinä on, että toimitiloja koskevasta päätöksenteosta ei saada ketterää eikä toimintaa tukevaa. Riskinä on myös, että palveluja tuotetaan jatkossa toimitilat edellä tai että, asiakaspalvelutilat ja niihin kiinteästi liittyvät taustatyötilat sijoittuvat eri osoitteisiin. Suunnittelussa tulee huomioida se, että yksittäisen virkamiehen ja hänen asiakkaansa kohtaaminen ja siinä käsitellyt asiat pysyvät vain heidän välisinään. Isoista keskuskaupungeista ei saateta myöskään löytää riittävän suuria asiakaspalvelutiloja yhteisiä asiakaspalvelupisteitä varten. Riskinä on myös, että viranomaisten ylimääräisistä asiakas- ja toimistotiloista ei onnistuta luopumaan.

Kohtaisena riskinä on, että uudistus etenee yksittäisen viranomaisen kannalta liian hitaasti. Riskejä liittyy myös siihen, jos hankkeessa ei ole riittävästi henkilöresurssia ja osaamista. Pienenä tunnistettuna riskinä on, että uudistuksessa tarvittavia säädösmuutoksia ei saada tehtyä.

7. Kriteerit palvelu- ja toimitilaverkolle

Asiakaspalveluverkko

Toukokuussa 2020 valmistuneessa valtiovarainministeriön teettämässä [Kohti julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalveluverkostoa 2030 – selvityksessä](#) esitetään vaihtoehtoisia malleja asiakaspalvelu-

verkon laajuudesta. Palveluverkon asiakaspalvelupisteiden määrään selvityksessä ehdotetaan vaikuttavan kaksi kriteeriä: saavutettavuuden osalta enintään noin tunnin ajomatkaa lähimpään asiointipisteeseen sekä riittävän asiakasvirran vuoksi alueen vähintään 10 000 asukkaan väestöpohjaa. Selvitysraportin mukaan 10 000 asukkaan väestöpohjaa voidaan pitää palvelujen tehokkaan toteuttamisen mielekkäänä rajana. 10 000 asukkaan väestöpohjalla arvioitu käyntiasioinnin viikkomäärä on nykyisillä asiointimäärillä n. 170 ja ennustetulla vuoden 2030 kahden miljoonan vuosittaisella asiointimäärällä 77 asiointia viikossa valtion palveluiden osalta. Asiointimäärä on kuitenkin jo sen verran pieni, että piste tarvitsee ehdottomasti valikoimaansa myös kuntapalveluja.

Saavutettavuus ja väestöpohja

Nykyinen palvelutuottajakohtainen palveluverkosto ei yhteensä yli 700 palvelupisteestä ja 195 yhteisestä asiointipisteestä huolimatta yllä yhdenkään palvelutuottajan osalta kattavasti tunnin saavutettavuuteen.

Harvaan asutuilla seuduilla tunnin saavutettavuudesta tulee myös jatkossa voida tinkiä, sillä käyntiasiointia on syrjäisimmillä seuduilla käytännössä mahdotonta toteuttaa säännöllisin aukioloajoin toteutettavalla palveluverkolla tehokkaasti. Käyntiasiointia tukemaan rakennetaan valtakunnallinen etäpalveluratkaisu ja vahvistetaan alueellista digitukea.

Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa yhteisten asiakaspalvelupisteiden määrää ja sijoittamista ei määritetä ennalta, vaan uudistusta ohjaavat palvelutarpeet ja palveluiden saavutettavuuden kriteerit, joita ovat enintään tunnin asiointietäisyys ja riittävä väestöpohja palveluvolyymin perustaksi. Keskimäärin 100 valtion palvelujen asiointitapahtumaa viikossa edellyttäisi tulevaisuudessa noin 10 000 asiakkaan väestöpohjaa.

Pisteiden määrä täsmentyy maakuntakohtaisesti paikallisista ja alueellisista tarpeista lähtien ja huomioiden naapurimaakuntien pisteverkko. Pisteiden määrään vaikuttaa myös sähköisten palvelujen tuleva kehitys ja kansalaisten digitaitojen kehitys.

Palveluverkko rakentuu alueellisista keskuskaupunkeihin rakennettavista yhteisistä asiakaspalvelupisteistä sekä alueellisesti näitä tukevista pienemmistä yhteisistä asiakaspalvelupisteistä. Asiakaspalvelu toteutetaan yhtenevällä mallilla. Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä voidaan antaa valtionhallinnon palveluiden ohella myös kuntien omia asiointipalveluja.

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden tavoitteena on tuoda valtionhallinnon palvelut niiden asiakasryhmien saataville, jotka eivät kykene käyttämään viranomaisten sähköisiä palveluja. Tämä peruseriaate ohjaa valtionhallinnon palvelupisteiden sijoittamista niiden kansalaisten arkisten asiointitarpeiden yhteyteen, jotka eivät pysty käyttämään sähköisiä palveluja. Näitä ovat esimerkiksi sote-palvelukeskukset, kunnantalot, kirjastot, valtion virastotalot ja myös kauppakeskukset.

Harvaan asuttujen alueiden osalta, joissa yllämainitut kriteerit eivät toteudu, tullaan tarkastelemaan palveluiden saatavuutta viranomaiskohtaisesti. Harvaan asutuilla alueilla selvitetään yhdessä kuntien kanssa kevyempiä palveluratkaisuja (kuten etäpalvelupisteet, liikkuvat palveluautot, pop up-pisteet, Lapin alueella jo käytössä olevien Virtu-palvelupisteiden toimintamalli), jotka tukisivat yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkkoa. Erityisesti liikkuvista palveluautoista on saatavilla paljon kokemuksia 2000-luvun alkuvuosilta alkaen. Näiden monipalveluautojen ajatuksena on pääasiassa ollut tarjota harvaan asutulle maaseudulle alueen tarpeen mukaisia palveluita. Parhaimmillaan

liikkuva palvelukokonaisuus paikkaa palvelujen saatavuutta siellä, missä palvelupisteet ovat harvassa sekä toisaalta kokoa yhteen päällekkäisiä logistiikkaketjuja. Haasteena näissä monipalveluau-toissa on ollut se, että hankerahoitus ei ole ollut kestävä lähtökohta liikkuvien palvelujen kehittämiseksi, kun tavoitellaan toiminnan jatkuvuutta. Suunnittelussa otetaan huomioon myös nykyiset asiakaspalvelu-pisteet, joihin on koottu useamman viranomaisen toimintoja.

Toimitilaverkko

(Nämä kappaleet pohjautuvat toimitilastrategialuonnokseen)

Asiakaspalvelupisteiden yhteyteen sijoitettavien palveluntuottajien toimisto/työtilojen laajuus tul-laan arvioimaan huomioiden palveluntuottajien tarpeet ja alkusyksystä 2021 valmistuva valtion toi-mitilastrategia.

Toimitilastrategian linjauksista valtion toimitilaverkon uudistamista ohjaavat erityisesti linjaukset tilojen yhteiskäyttöisyydestä sekä linjaukset asioista, jotka tulee huomioida toimistotilojen ja asia-kaspalvelupisteiden suunnittelussa ja mitoituksessa. Tavoitetilassa yhteisten asiakaspalvelupisteiden asiakaspalvelu- ja back office-tilat sekä muut toimistotilat ovat yhteiskäyttöisiä. Tilat ovat laajasti yhteisiä myös kuntien ja Kelan kanssa. Tilojen yhteiskäytön lisäksi toimistotilojen suunnittelussa ja mitoituksessa huomioidaan etä- ja lähityön määrä. Strategian tavoitteena on myös luopua nime-tyistä yksilötyöhuoneista ja työpisteistä.

Toimistotilat ovat monitilaympäristöjä, joissa on tiloja sekä kasvokkaista vuorovaikutusta ja yhteis-työtä varten että nettipalavereille ja luottamuksellisten asioiden hoitamiseksi. Myös asiakaspalvelu-pisteiden taustatilat toteutetaan monitilaympäristöinä. Tiloja, työvälineitä ja työtapoja kehitetään tukemaan ns. hybridityötä. Toimistotilojen osalta strategialuonnoksessa asetetaan keskimääräiseksi tilatehokkuustavoitteeksi 10 htm2/henkilötyövuosi. Asiakaspalvelutilat suunnitellaan tukemaan mo-nikanavaista palvelua.

8. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimintamalli ja digituki

Yhteisiin asiakaspalvelutiloihin siirryttäessä noudatetaan yhteistä asiointipisteiden toimintamallia.

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden toimintamallin perustana on asiointipisteiden nykyinen toiminta-malli. Asiointipisteiden toimintamallissa asiakaskeskisyys näkyy palvelukanavissa ja toiminnan ke-hittämisessä.

Asiointipisteissä asiakkaita palvelee neljän eri palvelukanavan avulla:

1. **Sähköinen itsepalvelu:** asiakaspalvelutilasta löytyvän itsepalvelupisteen avulla asiakas voi hoi-taa viranomaisasioinnin sähköisesti joko itsenäisesti tai palveluneuvojan antaman digituen avulla.
2. **Etäpalvelu:** etäyhteyden avulla asiakas saa videoyhteyden palveluntuottajan omaan asiakaspal-velijaan ja saa asian eteenpäin.
3. **Asiantuntijan tapaaminen:** asiakas pääsee asioimaan viranomaisen oman asiantuntijan kanssa.
4. **Asiointi palveluneuvojan luona:** asiakas asioi palveluneuvojan kanssa, joka opastaa asiakkaan tarvittavan oikean tiedon äärelle ja avustaa viranomaisasioinnissa, antaen digitukea.

Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen myötä yhteisistä asiakaspalvelupisteissä järjestetään asiakkaille nykyistä systemaattisempi digituen tarjonta. Digituen järjestämisessä tullaan tekemään yhteistyötä palveluntuottajien, palveluneuvojen, valtakunnallisen digitukiverkoston sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Osana hanketta kehitetään myös yhteisten asiakaspalvelupisteiden henkilökunnan osaamisen kehittämiseen yhteinen toimintamalli. Näin varmistutaan, että pisteissä työskentelevät palveluneuvojat toimivat viranomaisten ohjeiden ja toimintamallien mukaisesti.

Lisäksi hankkeessa rakennetaan kansallinen etäpalveluratkaisu, jonka esiselvitys on valmistunut Digi- ja väestötietoviraston toimesta huhtikuussa 2021 (Esiselvitys on liitteenä). Esiselvityksessä on kartoitettu kansallisen etäpalveluratkaisun tarpeisiin soveltuvia teknisiä ratkaisuja sekä tuotettu ehdotus etäpalveluratkaisun teknisestä tavoitetilasta kansallisen ratkaisun pohjaksi. Tavoitetilaa on arvioitu sekä julkisen hallinnon yhteisten asiakaspalvelupisteiden, että kansalaisten kotiasioinnin näkökulmasta. Kartoituksessa on haastateltu kahtatoista julkisen palvelun tuottajaorganisaatiota, mutta ratkaisun on tarkoitus jatkossa skaalautua myös muiden julkisen sektorin toimijoiden käyttöön.

Selvitys on rajattu tarkastelemaan puhtaasti asiointiratkaisua, joka kattaa yhteisestä asiakaspalvelupisteestä tai muualta, esimerkiksi kotoa, tapahtuvan kuvavälitteisen yhdenoton julkishallinnon asiantuntijatoimijalle, sekä tähän asiointiin liittyvän ajanvarauksen ja yhteydenottojen hallinnan. Selvitys ei ole kohdistunut asiantuntijatoimijoiden omiin perusjärjestelmiin tai toimintaprosesseihin. Asiakkaan näkökulmasta etäpalveluasioinnin tulee olla helppoa ja turvallista. Asiakaspalvelupisteen asiointiratkaisun tulee olla helppokäyttöinen, toimintavarma ja tietoturvallinen. Asiointitilan tulee kattaa tietosuojavaatimukset ja tarvittaessa saatavilla on oltava tukea ja neuvontaa asiointitilanteeseen liittyvissä kysymyksissä.

Jatkuva asiakaslähtöisen toiminnan kehittäminen

Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen myötä on mahdollista yhdenmukaistaa ja monipuolistaa asiakaspalvelupisteiden aukioloaikoja. Valtionhallinnon käyntiasioinnin aukioloaikoja ohjaa Aukioloasetus (332/1994). Valtionhallinnon toimijoiden omissa asiakaspalveluissa sekä asiointipisteissä aukioloajat kuitenkin vaihtelevat, mikä ei luo selkeää kuvaa palveluista asiakkaille.

Valtiovarainministeriö selvitti ministeriöiden ja niiden hallinnonalojen kantaa aukioloasetuksen kumoamisesta ja mahdollisesta korvaavasta lainsäädännöstä tai ohjauksesta loppuvuodesta 2020. Kyselyn perusteella valtiohallinnon virastoista vain 20% noudattaa täysimääräisesti ja 80% osittain tai lyhennetyllä aukioloajalla käyntiasioinnissa arkipäivän klo 8-16.15 palveluaikaa.

Valtiovarainministeriö teetti asiointipisteille asiakastyytyväisyyskyselyn 09/2020-02/2021. Kyselyn vastauksissa toistui asiakkaiden tarve yhtenäisiin ja nykyistä laajempiin aukioloaikoihin. Asiakaspalvelua toivottiin tarjottavan arkisin jo niin ennen klo 8 kuin myös klo 16.15 jälkeen.

Syksyllä 2020 käynnistyneen Asiointipisteiden palvelumuotoiluprojektin kehittämis ehdotuksia tullaan hyödyntämään myös yhteisiä asiakaspalvelupisteitä kehitettäessä. Palvelumuotoiluprojektissa kehitettiin asiointipisteiden palvelukanavia ja tunnistettiin asiakkaiden tarpeita asioida asiointipisteissä. Projektin yhtenä tuloksen kuvassa näkyvä koonti käyttötarpeista. Koonti käyttötarpeittain nähtiin relevantimpana kuin kohderyhmä segmentointi.

Asiointipisteiden käyttötarpeet



Tarve tuelle ja avulle digitaalisissa

Esimerkiksi iäkkäät ihmiset, jotka eivät juurikaan käytä digitaalisia palveluja, tarvitsevat tukea ja apua laitteiden ja verkkopalvelujen käytössä.



Lukemisen, ymmärtämisen ja hahmottamisen haasteet

Asiointipisteillä käy ihmisiä, joilla on erilaisia lukemisen, ymmärtämisen ja hahmottamisen haasteita eri syistä johtuen. Syitä voivat olla esimerkiksi erilainen kulttuuri, kielitaidottomuus, päihdeongelma, terveydellinen haaste tai sairaus. Ihmisen tilanteen ymmärtäminen on olennainen osa muihin palveluihin ohjaamisessa.



Ei ole laitteita tai yhteyksiä kotona

Ihmiset, joilla ei ole laitteita tai yhteyksiä kotona, tulevat asiointipisteille esimerkiksi etsimään työpaikkoja netistä, hoitamaan erilaisia viranomaispalveluja sekä muita arkisia asioita, kuitenkin harastuksiin ilmoittautumista.



Tarve tuelle ja neuvoille viranomaisasioinnissa

Suomessa on paljon ihmisiä, jotka tarvitsevat apua ja neuvoja viranomaisasioinnissa. Esimerkiksi nuoret tulevat kysymään, että mitä tukia he voivat hakea ja mistä, mitä hakemuksiin kirjoitetaan jne.



Tarve erilaisille asiantuntijapalveluille

Asiointipisteillä käy myös ihmisiä, jotka tarvitsevat seikkaperäisiä vastauksia johonkin tiettyyn, spesifiin asiaan ja haluavat tulla hoitamaan sen "pois alta".

Esimerkkitapaukset

Raïli, 72 vuotta, on eläkkeellä. Hänen pitäisi maksaa verkkopankissa laskuja ja ilmoittautua työväenopiston kursseille. Raiilla ei ole kotona tietokonetta, ja älypuheltinta hän ei osaa käyttää siihen tarkoitukseen.

Maryan, 36 vuotta, tulee selvittämään miten hän pääsisi Suomen kielen kursseille. Maahanmuuttaja-asiakkaat tarvitsevat usein paljon neuvontaa riippuen kielitaidosta, kulttuurin ja systeemin ymmärtämisestä sekä viranomaisasiointin kokemuksesta.

Petri, 46 vuotta, on työtön ja hakee toimeentulotukea. Sen liitteeksi pitää toimittaa tililote. Petri tulee asiointipisteelle tulostamaan tiliotetta ja kysymään neuvoa palveluneuvojalta lomakkeen käytön kanssa.

Emilia, 21 vuotta, pohtii minne hakis opiskelemaan ja jos ei pääse minnekään, mitä sitten tekisi. Hän on varannut asiointiajan TE-toimiston asiakasneuvojan kanssa asiointipisteeseen etäyhteydellä.

Ilmari, 52 vuotta, tarvitsee apua vammaisen lapsensa asioiden hoitamiseen. Samalla hän haluaa hoitaa asiointipisteellä muutkin viranomaisasiansa, ja kaipaakin neuvoa siihen, miten erilaiset tuet vaikuttavat toisiinsa.

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden nimet ja visuaalinen ilme

Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä kutsutaan virallisesti asiointipisteiksi, mutta niillä voi olla myös paikallisesti sovittuja ”markkinointinimiä” käytössä. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden visuaalisena ilmeenä käytetään nykyisten asiointipisteiden visuaalista ilmettä ja avainlogoa yhdistettynä asiakaspalvelupisteen nimeen. Asiointipisteiden visuaalisessa ilmeessä korostuu toimijariippumattomuus, joka yhdistää luontevasti eri toimijat yhteen.

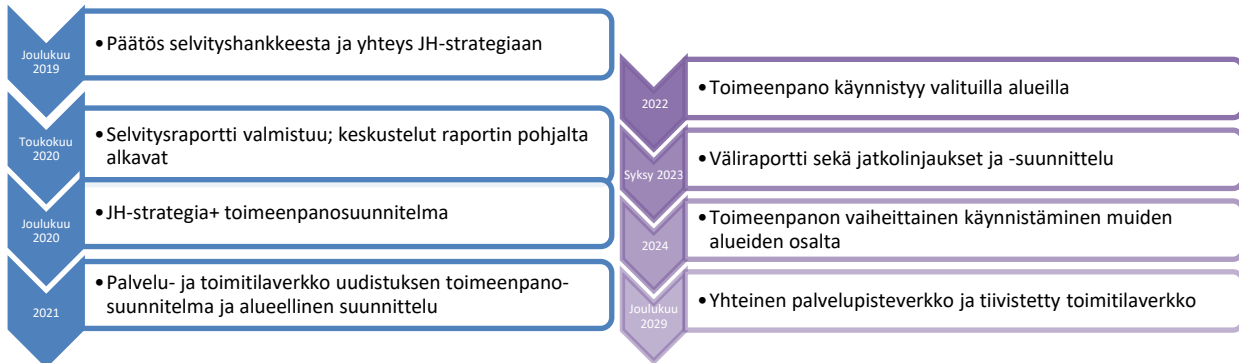
9. Rahoitus

Valtiovarainministeriö vastaa hankeorganisaation kustannuksista. Tällä hetkellä rahoitus kattaa suunnittelukustannukset vuoden 2021 osalta. Jatkorahoitusta on haettu sekä valtion kehysmenetelystä 2022-2025 että ns. EU:n elpymispaketista 2022-2026.

Valtiovarainministeriön rahoituksen avulla mahdollistetaan hanketoimiston perustaminen (hankejohtaja ja kaksi projektiasiantuntijaa), ulkoisen asiantuntija-avun hankinta, toimistotilojen ja yhteiskäyttöisten tilojen suunnittelu, tuki yhteisten asiakaspalvelupisteiden rakentamiselle (mm. suunnittelu, markkinointiviestintä, koulutus, materiaali- ja laitehankinnat), kansallisen etäpalveluratkaisun suunnittelu ja toteuttaminen, hankeorganisaation kokous- ja matkakulut sekä viestintäkulut. Rahoitus ei sisällä mahdollisia tilojen remonttikustannuksia, jotka tullaan kattamaan käytössä olevan valtion vuokrajärjestelmän kautta.

10. Aikataulu ja vaiheistus

Uudistuksen tiekartta



Tammi-kesäkuu 2021

- Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen toimeenpanohankkeen asettamispäätösluonnos ja toimeenpanosuunnitelma versio 0.5 valmiina 15.1.2021
- Info- ja keskustelutilaisuus palveluntuottajille 26.1.2021
- Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen toimeenpanohankkeen asettamispäätös helmikuun 2021
- Hankkeen pääryhmät aloittavat toimintansa maaliskuun 2021
- Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen toimeenpanosuunnitelma, versio 1,0 valmis 30.4.2021
- Kansallisen etäpalveluratkaisun esiselvitys valmistuu 30.4.2021
- Toimeenpanosuunnitelma julkisen hallinnon uudistamisen poliittisessa johtoryhmässä 19.5.2021
- Rahoituspäätökset 2022-2026 huhti-toukokuussa 2021
- Hanketoimiston rekrytoinnit käynnistyvät rahoituspäätösten jälkeen
- Alueellinen suunnittelu ja organisointi valituilla alueilla (toimeenpanosuunnitelmassa nimetty) käynnistyy kesäkuussa 2021

Uudistuksen toteutumisessa hyödynnetään erikseen kilpailutettavaa ulkoista tukea. Keväällä 2021 toteutettiin skenaariotyö, joka osaltaan tukee valtakunnallista ja alueellista suunnittelua sekä uudistuksen tiekarttaa. Skenaariotarkastelun kohteena oli tuottaa tietoa etenkin virastojen työnteon muutokseen, toimitiloihin ja asiakkaiden asiointiin liittyviin näkökulmiin, joita voidaan hyödyntää palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen, toimitilastrategian, monipaikkaisen työn ja alueellisen läsnäolon hankekokonaisuuksien suunnittelussa. Keskeisinä skenaarion näkökulmina käytettiin digitaalisuutta ja paikkariippumattomuutta työssä sekä asiointissa. Näiden pohjalta laadittiin kolme skenaariota: Hitaan muutoksen kehityskulku; Oletettavissa oleva kehityskulku sekä Nopea ja ”raju” kehityskulku.

Tehdyissä vuoden 2030 skenaarioissa käytettiin muuttujina käyntiasiointimäärää (3milj/2milj/1milj käyntiä vuodessa), monipaikkaisen työn osuutta toimistotyöstä (30%/50%/70% keskimäärin kokonaistyöajasta) ja yhteiskäyttöisten tilojen osuutta toimistotiloista alueellisissa keskustaupungeissa (20%/50%/80% toimistotiloista). Näiden muuttujien avulla peilattiin vaikutuksia mm. palvelupisteverkoston kattavuuteen ja pisteiden väestötarpeeseen, asiakaspalvelu- ja toimistotilojen tarpeeseen, tilatehokkuuteen ja kustannuksiin.

Uudistuksesta laaditaan väliraportti vuonna 2023, jossa arvioidaan uudistuksen sen hetkistä etenemistä sekä linjataan ratkaisut ainakin seuraaviin teemoihin:

- valtakunnallisen palveluverkon rahoitusmalli
- valtakunnallisen asiakaspalvelutoiminnan rooli ja tehtävät
- uudistuksen toimeenpanon seuraavien alueiden valinta ja toimeenpanon käynnistäminen.

11. Toimeenpanon käynnistäminen ensimmäisillä alueilla

Alueet, joissa valtion palvelu- ja toimitilaverkko toimeenpannaan ensimmäisenä, sovitaan yhteistyössä valtion palveluntuottajien sekä Senaatti-kiinteistöjen kanssa osana toimeenpanosuunnitelman hyväksyntää. Päätöksenteon tukena hyödynnetään valtiovarainministeriön toukokuussa julkaistun selvitysraportin tietopohjaa, Senaatti-kiinteistöiltä ja Kelalta saatua tietopohjaa sekä palveluntuottajien tarpeita ja tahtotilaa.

Alueiden valinnassa huomioidaan seuraavat asiat:

- Alueella olevat palveluntuottajat, niiden määrä ja sijainti
 - Keskuskaupungissa asioivien asiakkaiden määrän ei tulisi alueella olla valtavan suuri
 - Toimeenpanon ei tulisi edellyttää alueella kovin monen palvelupisteen toteuttamista
- Palveluntuottajien tahtotila
- Käytössä olevat tilat ja käynnissä olevat suunnitelmat
 - Alueiden keskuskaupungeissa ei tulisi juurikaan olla käyttöönotettuja uusia asiakaspalvelutiloja tai niissä ei tulisi olla jo toteutusvaiheessa olevia em. hankkeita
 - Alueilla tulisi pystyä hyödyntämään olemassa olevia ratkaisuja kohtuullisin muutoksin tai yhteisten asiakaspalveluratkaisujen suunnittelun tulisi olla alueella alkuvaiheessa
- Tilamahdollisuudet, joihin yhteinen asiakaspalvelu ja työskentelytilat voidaan sijoittaa

Edellä mainittujen asioiden perusteella uudistuksen alueellinen suunnittelu ja toimeenpano aloitetaan Päijät-Hämeen, Etelä-Karjalan ja Pohjois-Karjalan alueilla. Suunnittelun käynnistäminen kolmella alueella edellyttää kuitenkin, että hankkeelle on myönnetty haettu rahoitus. Toimeenpanoa voidaan tarvittaessa vaiheistaa alueiden sisällä.

Toimeenpanoalueiden alla olevassa esittelyssä kuvataan nykytilanne.

Päijät-Häme:

Päijät-Hämeessä on keskuskaupunkina Lahti. Lahdessa on selvityksessä mukana olevista 12 toimijasta kaikilla toimipaikka tai työskentelypiste. Lahden virastotalossa on jo käynnissä yhteisen työympäristön hanke, jossa on alkuvaiheessa mukana yhteensä 9 virastoa, näistä 6 palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa mukana olevia. Lisäksi Kelan kanssa on keskusteltu ja he ovat ilmaisseet kiinnostuksensa olla työympäristöhankeessa mukana.

Tarkoituksena on keskittää virastotalon 1. kerrokseen mahdollisimman monen viraston sekä Kelan yhteinen asiakaspalvelu hyödyntäen mahdollisuuksien mukaan virastotalossa jo olevia asiakaspalvelutiloja sekä huomioiden erityistarpeet asiakaskunnan tm. suhteen. Lisäksi pyritään luomaan mahdollisimman laajasti yhteistä työympäristöä virastotalon toimijoiden käyttöön. Osalle toimijoista tarvitaan toiminnan luonteen takia kotipesäalueita, mutta pääsääntöisesti työskentely pyritään keskittämään yhteiseen työympäristöön. Virastotalon yhteisen työympäristöhankkeen selvitysvaihe on käynnissä ja hankesuunnittelu on tarkoitus aloittaa viimeistään syksyllä 2021. Muutostyöt toteutetaan vaiheittain v. 2022-2023 aikana, tavoitteena yhteisen asiakaspalvelun sekä työympäristön valmistumiselle on v. 2023 syksy.

Virastotalossa jo nyt olevat Maahanmuuttovirasto (Migri) ja Rikosseuraamuslaitos (Rise) eivät ole nyt käynnistymässä olevassa yhteisessä työympäristöhankkeessa mukana, sillä niillä on virastotalossa omat asiakaspalvelut omilla sisäänkäynneillä. Omat asiakaspalvelut eivät estä yhteisen työympäristön rakentamista eivätkä vaikuta turvallisuuskulmaan heikentävästi. Virastotalon yhteisen työympäristön hankkeessa ei ole mukana myöskään poliisia, sillä heillä on v. 2018 valmistunut uusi poliisitalo Hennalassa, jossa lupapalvelu sijaitsee.

Maakunnan muista kunnista Heinolassa on tällä hetkellä poliisin toimintoja ja Vääksyssä sekä Orimattilassa on Kelan toimipisteet. Sysmässä ja Hartolassa sijaitsevat nykyään asiointipisteet (Sysmä: kunta, TE-toimisto, Kela, Poliisi ja Hartola: kunta, TE-toimisto, Kela, Poliisi, Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä). Pisteet ovat kuntien ylläpitämiä ja perustuvat osin etäpalveluun.

Etelä-Karjala:

Etelä-Karjalassa on keskuskaupunkina Lappeenranta. Lappeenrannassa on palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa mukana olevista 12 viranomaisesta kaikilla toimipaikat. Lappeenrannan virastotalossa on jo käynnissä yhteisen työympäristön hanke, jossa on alkuvaiheessa mukana yhteensä 14 virastoa, näistä 9 palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa mukana olevia. Tarkoituksena on keskittää virastotalon pohjakerrokseen mahdollisimman monen toimijan asiakaspalvelu huomioiden kuitenkin virastotalossa jo olevat asiakaspalvelut sekä mahdolliset erityistarpeet asiakaskunnan tms. suhteen.

Lisäksi pyritään luomaan mahdollisimman laajasti yhteistä työympäristöä virastotalon toimijoiden käyttöön. Osalle toimijoista tarvitaan toiminnan luonteen takia kotipesäalueita, mutta pääsääntöisesti työskentely pyritään keskittämään yhteiseen työympäristöön. Myös Kelaan ollaan oltu projektin osalta yhteydessä tavoitteena saada heidät mukaan yhteiseen asiakaspalveluun. Virastotalon käynnissä olevan yhteisen työympäristöhankkeen selvitysvaihe on käynnissä ja hankesuunnittelu on tarkoitus aloittaa viimeistään kesällä 2021. Muutostyöt toteutetaan vaiheittain v. 2022-2023 aikana, tavoitteena yhteisen asiakaspalvelun sekä työympäristön valmistumiselle on v. 2023 syksy.

Lisäksi jo nyt on käynnissä hanke, jossa Migrin tilat siirretään yksityisen omistajan tiloista virastotaloon. Tämä hanke mahdollistaa osaltaan suunnitteluvaiheessa olevan yhteisen työympäristöhankkeen toteutumisen.

Virastotalon yhteisen työympäristön hankkeessa ei ole mukana poliisia, sillä samassa hallinnollisessa kiinteistössä virastotalon yhteydessä sijaitsee poliisitalo, jossa mm. lupapalvelulla on jo olemassa olevat, toimintaa tukevat tilat.

Lappeenrannan lisäksi Etelä-Karjalan alueella toimintoja on keskittynyt Imatran ympäristöön. Imatran alueella sijaitsee 4 viraston toimipaikat sekä asiointipiste (kunta, DVV, TE-toimisto).

Pohjois-Karjala:

Pohjois-Karjalassa on keskuskaupunkina Joensuu. Joensuussa on palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa mukana olevista 12 viranomaisesta kaikilla toimipaikat. Joensuun Kauppakatu 40:n virastotaloon on jo käynnissä yhteisen työympäristön hanke, jossa on mukana yhteensä 7 virastoa, näistä 5 palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa mukana olevia. Työympäristöhankkeessa keskitetään virastotalon 1.kerrokseen viiden toimijan asiakaspalvelu ja lisäksi kiinteistön kaikki tilat muutetaan moderniksi monitilaympäristöksi, jossa vain välttämättömille toiminnoille on omat virastokohtaiset kotipesät ja loput tiloista ovat yhteistä työympäristöä. Työympäristöhankkeen myötä pystytään luopumaan toisesta valtion virastotalosta Torikatu 36:sta.

Lisäksi Joensuussa on Metla-talossa neljän valtion toimijan tilat (Luke, Syke, Vero, Valtori), jotka kaikki ovat suhteellisen viime aikoina remontoituja. Joensuun oikeus- ja poliisitalo on juuri valmis-
tunut ja siellä sijaitsee mm. poliisin lupapalvelu. Oikeusavulla ja Risellä on hankkeet käynnissä uusista tiloista, mutta Edunvalvontatoimiston lisäksi niiden siirtämistä Kauppakadulle on syytä tarkastella siinä vaiheessa, kun Kauppakadun hanke on valmis ja asiakaspalvelu on hetken ollut toiminnassa.

Pohjois-Karjalan alueella on useita paikkakuntia, joissa sijaitsee monen toimijan toimipisteet:

- Lieksassa on verohallinto, TE-toimisto, Kela, Oikeusaputoimisto, Edunvalvontatoimisto ja Poliisi. Lisäksi on asiointipiste, jossa ainakin kunta, Kela ja TE-toimisto
- Nurmeksessa on verohallinto, TE-toimisto, Kela, Oikeusaputoimisto, Edunvalvontatoimisto, Poliisi ja Ulosotto.
- Ilomantsissa on Poliisin, TE-toimiston ja Oikeusaputoimiston toimipaikat sekä asiointipiste (TE-toimisto, Kela, kunta)
- Outokummussa on Poliisin, Kelan ja TE-toimiston toimipaikat
- Kiteellä sijaitsee Oikeusapu- sekä edunvalvontatoimiston, Poliisin ja TE-toimiston toimipaikat sekä asiointipiste (kunta, DVV, TE-toimisto, Kela)

Alueiden yksityiskohtaisempi nykytilan kuvaus ja tavoitetilan kuvaus tehdään osana alueellista suunnittelua. Toteutukset suunnitellaan paikkakuntaakohtaisesti yhdessä valtion virastojen, Kelan ja kuntien kanssa.

Toimeenpanon ensimmäisillä alueilla keskitytään mittaamaan ja kehittämään ainakin seuraavia asioita:

- Asiakastyytyväisyys; asiointipisteen toimintamallin toimivuus ja mahdolliset kehittämistarpeet
- Ratkaisut harvaan asutuilla alueilla, joista on yli tunnin ajomatka fyysiseen pisteeseen.
- Vuokrasopimusmenettely yhteisten asiakaspalvelutilojen suhteen
- Vuokrasopimusmenettely toimistotilojen suhteen
- Kustannusseuranta mukaan lukien investointikustannukset; toimitilakustannusten vähentyminen (vertailu nykyiset toimitilakustannukset valituilla alueilla ja kustannukset sen jälkeen, kun on siirrytty yhteisiin asiakaspalvelutiloihin ja vähennetty toimistotilojen määrää toimitilastrategian linjausten mukaisesti)

- Yhteiset ict-ratkaisut
- Palvelutuottajien asiakaspalveluun kohdentaman htv määrän muutos
- Henkilöstötyytyväisyys

12. Viestintä

Hankkeen viestintäsuunnitelma on toimeenpanosuunnitelman liitteenä. Viestinnällä tehdään näkyväksi uudistuksen tavoitteita ja toimintaa sekä rakennetaan ja ylläpidetään suhteita sidosryhmiin ja yleisöihin. Viestinnällä vahvistetaan myös aiheeseen liittyvää faktapohjaista keskustelua.

Uudistuksen viestinnässä sovelletaan valtionhallinnon viestinnän periaatteita. Periaatteet ovat avoimuus, luotettavuus, ratkaisuhakuisuus, tasapuolisuus, nopeus ja vuorovaikutteisuus.

13. Organisointi

Valtiovarainministeriö on asettanut 24.2.2021 valtion palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen. Valtiovarainministeriön valtionhallinnon kehittämisosasto (VKO) vastaa hankkeen toimeenpanosta ja johtamisesta

Uudistuksen valmistelu ja toimeenpano:

- **hanketoimisto:** valtiovarainministeriön ja Senaatti-kiinteistöjen edustus. Tehtävänä on suunnitella hankkeen etenemistä ja valmistella asiat päätöksentekoa varten.
- **valmisteluryhmä:** käyntiasioinnin osalta laajan palveluverkon omaavat palveluntuottajat (Aluehallintovirastot, Digi- ja väestötietovirasto, Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, Kansaneläkelaitos, Maanmittauslaitos, Maahanmuuttovirasto, oikeusapu- ja edunvalvonta, Poliisin lupahallinto, Rikosseuraamuslaitos, TE-palvelut, Ulosottolaitos ja Verohallinto), valtiovarainministeriö, Senaatti-kiinteistöt, Valtori, Suomen Kuntaliitto
- **ohjausryhmä:** kaikkien mukana olevien palveluntuottajien edustajat(ministeriöt), valtiovarainministeriö, Kansaneläkelaitos, Suomen kuntaliitto

Hanke raportoi toiminnastaan Julkisen hallinnon uudistuksen poliittiselle johtoryhmälle. Lisäksi hanke raportoi asiakaspalvelun näkökulmasta myös yhteispalvelun neuvottelukunnalle.

Alueellisen toimeenpanon suunnittelussa huomioidaan alueellinen edustus palveluntuottajien lisäksi myös kunnista sekä maakunnan liitosta.

Toimeenpanon edetessä valmisteluryhmä voi asettaa alaryhmiä tai käyttää verkostoja valmistelemaan esim. seuraavia teemoja:

- Asiakas- ja toimistotilat
- Yhteinen monikanavainen palvelumalli, asiakaskokemus ja digituki
- Valtakunnallinen etäpalveluratkaisu ja valtakunnallinen tulkkaustratkaisu
- Osaamisen kehittäminen
- Rahoitusmalli
- Lainsäädäntövalmistelu/kartoitus
- Tiedonhallinta kysymykset

- Ict-asiat

II Alueellinen toimeenpanosuunnitelma

Valtakunnallisen toimeenpanosuunnitelman hyväksymisen jälkeen käynnistyy toimeenpanon alueellinen organisointi ja suunnittelu päätetyillä alueilla kesäkuussa 2021. Alueellisissa suunnitelmissa tulee tarvittaessa huomioida naapurimaakuntien palveluverkko. Alueelliset suunnitelmat käsittelevät lisäksi mm. seuraavia asiakokonaisuuksia:

- Toteutuksen sisältö
 - Nykytilan kuvaus
 - Tavoitetilan kuvaus ja mahdollinen vaiheistus
 - Palveluntuottajien omien käyntiasiointipisteiden sulkeminen
 - Siirtyminen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin
 - Reuna-alueiden ratkaisut, yli tunti fyysisestä pisteestä (etäpalvelu/Virtu-malli; virkailijapäivystykset)
 - Toimistotilojen tiivistäminen
- Organisointi
 - Alueellinen projektiryhmä: alueella toimivat viranomaiset, kuntaorganisaatiot, digituen toimija, järjestöt

Alaryhmien mahdollisia teemoja:

 - Asiakaspalvelu, tilojen palvelupolut ja digituki
 - Tilat, toimijat, ICT (Valtori)
 - Työntekijäkokemus ja osaamisen kehittäminen
 - Asiakasraati/kansalaisraati
- Rahoitus
- Viestintä, verkosto- ja sidosryhmätyö

Osallistettavia toimijoita/ryhmiä alueellisessa valmistelussa:
lähidemokratia ryhmät, asiakasraadit, nuorisovaltuustot, vammaisneuvostot, eläkeläisneuvostot
- Väliraportin laadinta ja aikataulu: Seuranta/arviointi (toimintamalli, kustannukset), toimeenpanosuunnitelman tarkentaminen

Alueellisen toteutuksen reunaehdot

Alueellisessa suunnittelussa ja toteutuksessa pyritään mahdollisimman lähelle vuoden 2030 tavoite-tilan toteutumista. On kuitenkin mahdollista, että kaikkien viranomaisten osalta ei voida toteuttaa muutoksia ensi vaiheessa, vaan muutosten tekeminen jää esim. vuosikymmenen loppupuolelle. Näitä syitä voi olla esim. juuri uudistetut tilat, taloudellisuus, asetuksissa määritellyt paikkakunnat tai viranomaisen toiminnan luonne.

Liitteet:

Liite 1. Riskianalyysi ja riskien hallinta

Liite 2. Etäpalvelun esiselvitys

Liite 3. Viestintäsuunnitelma