



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla

- Uudistuksen esittely diat 2-23
- Alueellisen suunnittelun aloittaminen seuraavissa maakunnissa diat 24-27

Maakuntajohtajien kokous 8.3.2023

Sisältö

- Miksi uudistus tehdään
- Mitä uudistuksella tavoitellaan
- Uudistuksen toimeenpano
 - Palveluverkkokriteerit
 - Mukana uudistuksessa
 - Yhteisen asiakaspalvelun konsepti
 - Etä- ja tulkkauspalvelu
 - Alueellinen eteneminen
- Hankkeen organisaatio ja aikataulu



The background features several abstract, flowing teal lines that create a sense of movement and depth. These lines are thin and elegant, curving across the white space. One line starts from the left and curves downwards towards the bottom right. Another line starts from the bottom left and curves upwards towards the right. A third line starts from the bottom right and curves upwards towards the top right. The overall effect is a modern, minimalist aesthetic.

**Miksi palvelu- ja
toimitilaverkkoa
uudistetaan?**

Taustalla megatrendit ja toimintaympäristön muutos

- Digitalisaatio etenee – valtion viranomaisten käyntiasiointimäärät ovat puolittuneet kymmenessä vuodessa ja niiden ennustetaan vähenevän edelleen
- Kaupungistuminen jatkuu; valtaosa väestöstä sijoittuu maakunnallisten keskuskaupunkien läheisyyteen
- Työn murros ja monipaikkaisen työn lisääntyminen
- Valtiontalouden heikentyvät näkymät



Miksi uudistamme?

- Palvelu- ja toimitilaverkkoa on kehitettävä, sillä sen ylläpitäminen tulevaisuudessa nykyisenkaltaisena ei ole taloudellisesti, ekologisesti eikä asiakastarpeen tai työnteon tapojen muutosten näkökulmasta kestävä
- Palveluiden lähtökohtana kattavat sähköiset asiointipalvelut, joita käyntiasiointi täydentää – käyntiasiointi turvataan tulevaisuudessakin, mutta tehokkaalla tavalla
 - Keskeisin syy käyntiasioinnille on asiakkaan tottumus, puutteet osaamisessa ja mahdollisuuksissa käyttää sähköisiä asiointipalveluita (esim. laitteet, tietoliikenneyhteydet)
- Tavoitteena palvelutason parantaminen, palvelujen yhdenvertainen saanti ja digituen varmistaminen



Miksi uudistamme?

- Tavoitteena toimistotilojen vähentäminen ja niiden yhteiskäyttöisyyden lisääminen
- Tilojen tiivistäminen, yhteiseen asiakaspalveluun siirtyminen ja siitä johtuva viranomaiskohtaisten erillisten asiakaspalvelupisteiden sulkeminen mahdollistaa jopa 50 miljoonan euron vuosittaiset säästöt pitkällä tähtäimellä
- Taloudellista vaikuttavuutta lisää myös tyhjilleen jäävien kiinteistöjen mahdolliset myyntitulot ja se, että peruskorjaus- tai rakentamisinvestointeja ei tarvitse tehdä sinne, missä valtion tiloille ei ole nähtävissä pysyvää tarvetta 10–20 vuoden aikavälillä.



Kolme strategiaa, yksi toimeenpano

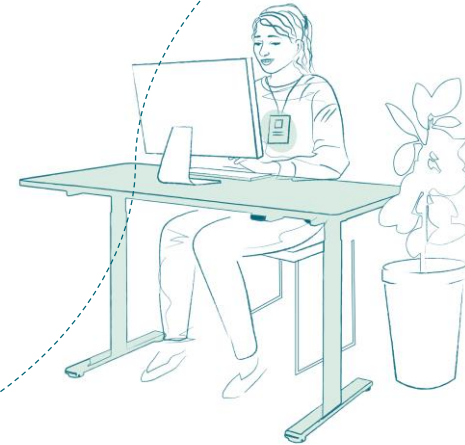
Alueellistamisesta
alueelliseen
läsnäoloon- strategia



Julkisen hallinnon
strategia



Valtion
toimitilastrategia



**Valtion palvelu- ja toimitilaverkon
uudistaminen 2020 -luvulla**

**Mitä palvelu- ja
toimitilaverkkojen
uudistuksella tavoitellaan?**

The background features several abstract, flowing teal lines that create a sense of movement and depth. These lines are thin and elegant, curving across the white space to frame the central text.

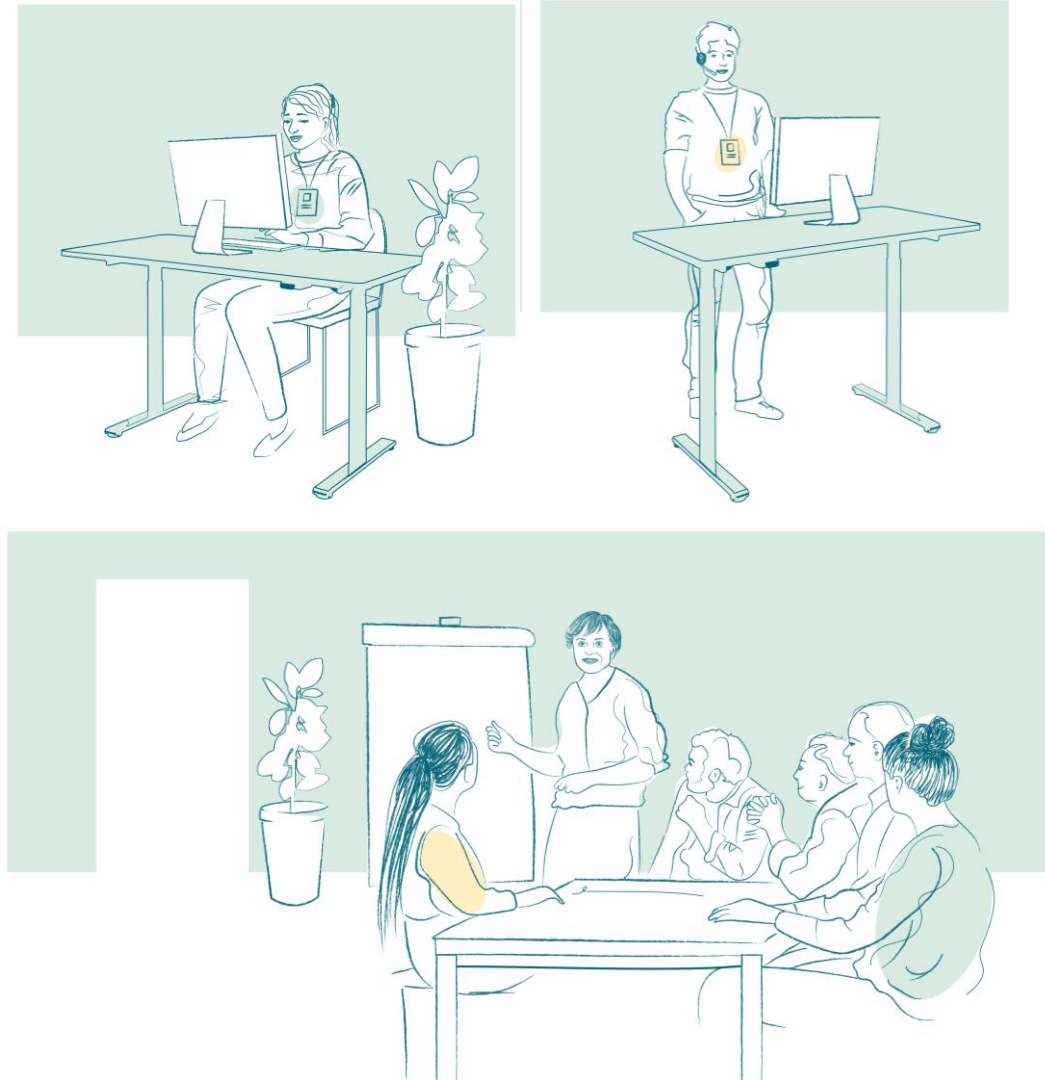
Tavoitetila 2030

- **Valtion virastojen käyntiasiointi kootaan vaiheittain *julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin***, joista saa laajasti myös kuntien, Kelan sekä annettavaksi soveltuvia hyvinvointialueiden palveluita.
- Valtionhallinnon viranomaisten omat käyntiasiointipisteet korvaantuvat yhteisillä asiakaspalvelupisteillä



Tavoitetila 2030

- **Asiakaspalvelutilat, niihin liittyvät taustatyötilat ja muut toimistotilat ovat yhteiskäyttöisiä.**
- Tilat ovat laajasti yhteisiä myös kuntien ja Kelan kanssa.
- Asiakaspalvelutilat tukevat monikanavaista palvelujen tarjoamista.
- Toimistotilojen keskimääräinen tilatehokkuustavoite on 10 htm²/henkilötyövuosi.
- Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa toimeenpannaan osaltaan valtion toimitilastrategian linjauksia (valtioneuvoston periaatepäätös 16.12.21)



The background features several abstract, flowing teal lines that create a sense of movement and depth. One line curves from the top left towards the bottom right, while another curves from the bottom left towards the top right. A third line starts from the bottom left and curves upwards towards the right. A fourth line starts from the bottom right and curves upwards towards the left. These lines intersect and overlap, creating a dynamic and modern aesthetic.

**Miten uudistusta
toimeenpannaan?**

Uudistuksessa ensisijaisesti mukana (Käyttösidonnaiset tilat esim. museot, vankilat, tuomioistuimet, poliisiasemat on rajattu hankkeen ulkopuolelle.)



Aluehallintovirasto



MML
MAAN-
MITTAUS-
LAITOS



TE-palvelut | tjänster
services



DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO



OIKEUSAPU- JA
EDUNVALVONTAPIIRIT
RÄTTSHJÄLPS- OCH
INTRESSEBEVAKNINGSDISTRIKTEN



Ulosottolaitos
Utsökningsverket



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



RISE RIKOSSEURAAMUSLAITOS
BROTTSPÅFÖLJD SMYNDIGHETEN



VERO
SKATT



Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service



Kela



*
POLIISI

* Poliisin lupahallinto

Keskeiset yhteistyökumppanit



Valtori Valtion tieto- ja
viestintätekniikkakeskus



Palveluverkkokriteerit

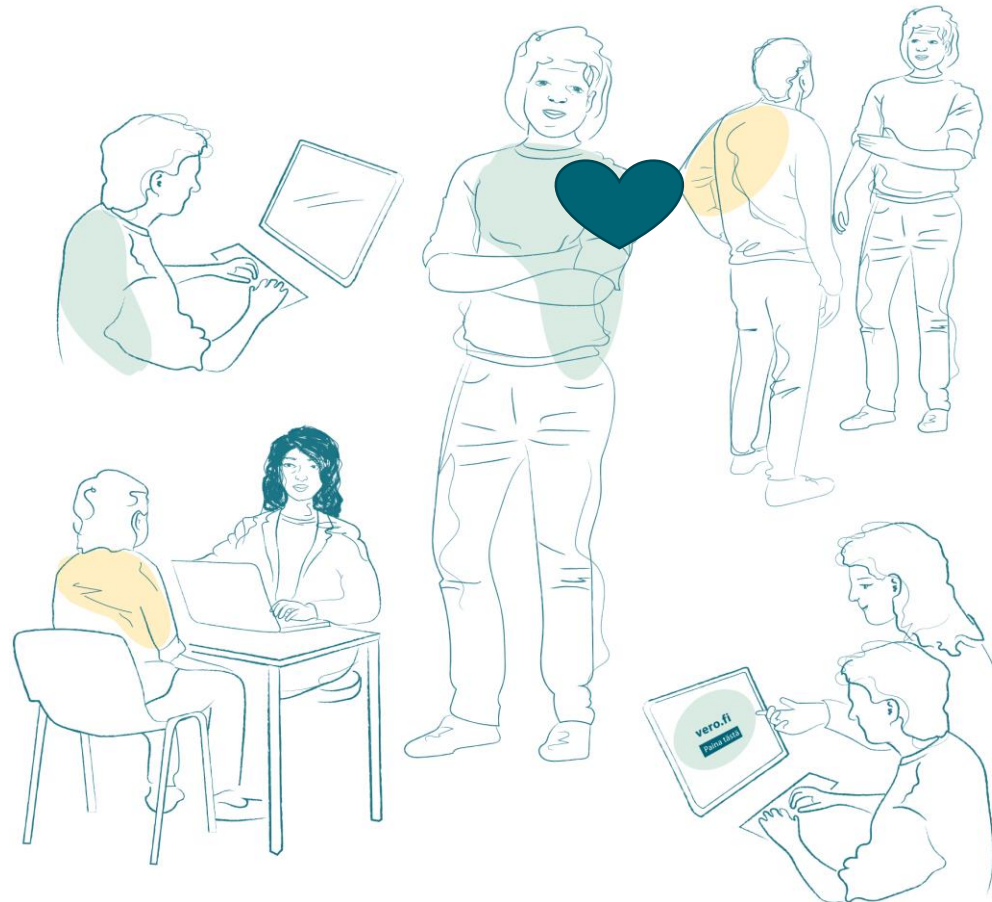
- Yhteisten asiakaspalvelupisteiden määrää ja sijoittumista ei määritetä ennalta, vaan uudistusta ohjaavat palvelutarpeet ja palveluiden saavutettavuuden kriteerit:
 - Enintään tunnin asiointietäisyys ja
 - Riittävä väestöpohja palveluvolyymin perustaksi
- Kriteereiden pohjalta syntyviä julkisen hallinnon yhteisiä asiakaspalvelupisteitä voi täydentää kevyemmät palveluratkaisut kuten ainoastaan etäpalveluun perustuvat pisteet tai liikkuvat palveluautot
- Palvelua tarjotaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä viranomaisen omin resurssein joko paikan päällä tai etäpalvelun välityksellä. Kukin viranomainen arvioi resurssiensa sijoittamisen asiakaspalvelupisteisiin. Lisäksi kaikissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on tarjolla yleistä palveluneuvontaa
- Yhteisten asiakaspalvelupisteiden määrä ja sijainti määritellään viranomaisten välisessä yhteistyössä maakuntakohtaisissa alueellisissa projektiryhmissä



Yhteisen asiakaspalvelun konsepti

Digitaalinen asiointi
itsenäisesti

Asiointi viranomaisten
omien asiantuntijoiden
luona fyysisesti tai
etäpalvelun välityksellä



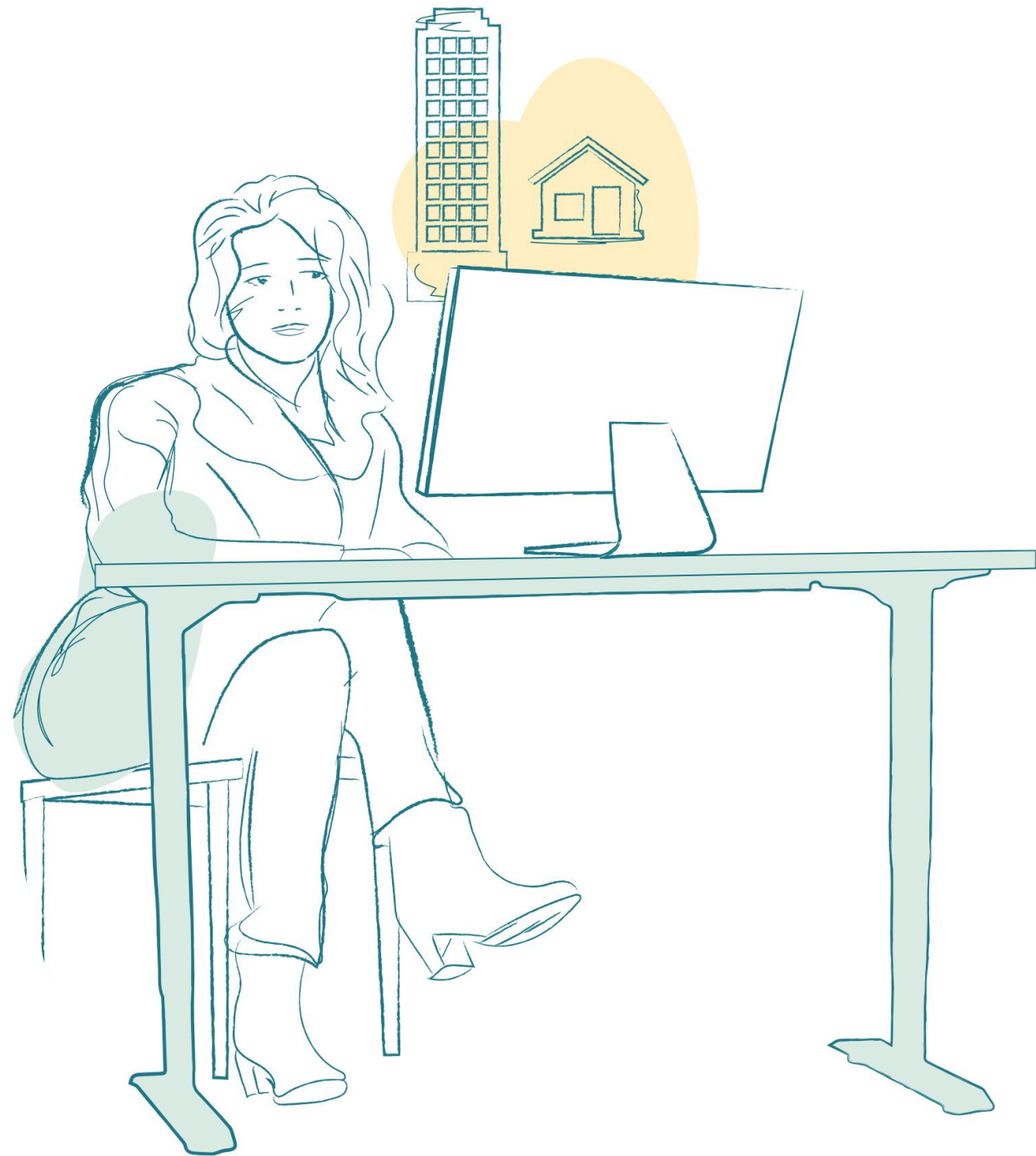
Yleinen
palveluneuvonta

Digituki

Etä- ja tulkkauspalvelu

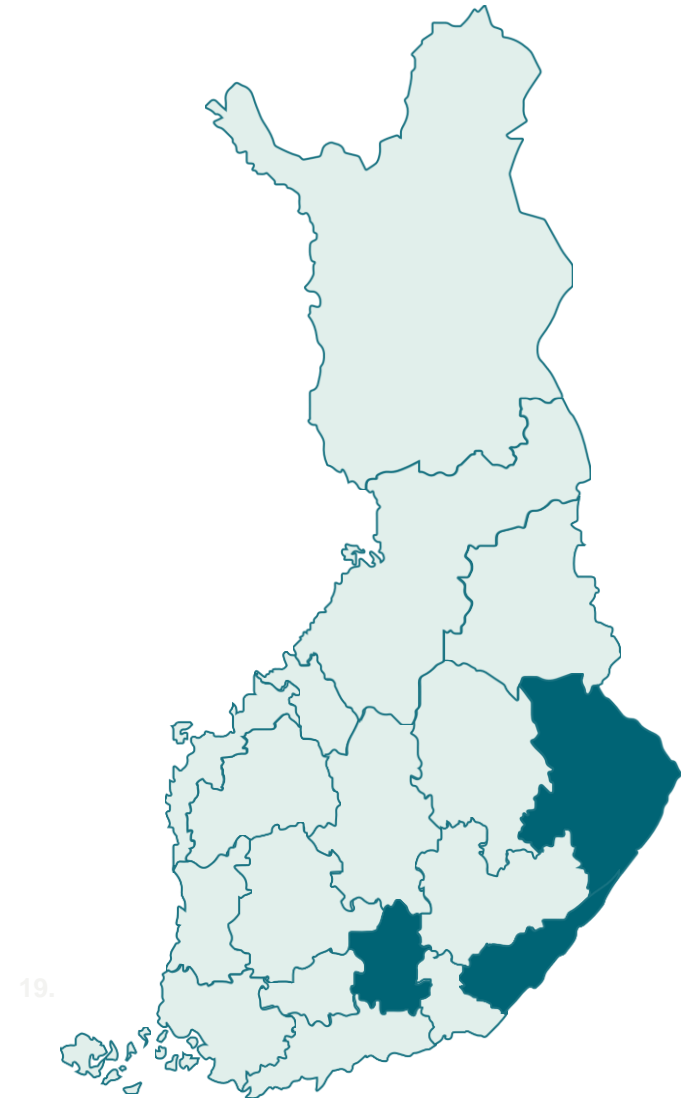
- Etäpalvelulla tarkoitetaan teknistä ratkaisua, jolla mahdollistetaan asiakkaan henkilökohtainen asiointi tietokoneen kautta viranomaisten asiantuntijoiden kanssa kuva- ja ääniyhteydellä.
- Videoyhteyden lisäksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä käytössä oleva etäpalveluratkaisu mahdollistaa myös asiakirjojen jakamisen, skannauksen ja tulostamisen asiakkaan ja asiantuntijan välillä.
- Tavoitteena kaikkien viranomaisten yhteinen ratkaisu
- Etä- ja tulkkauspalvelun pilotointiprojekti 2022–2023
- Pilotointi toteutetaan Heinolassa, Imatralla ja

Nurmeksessa

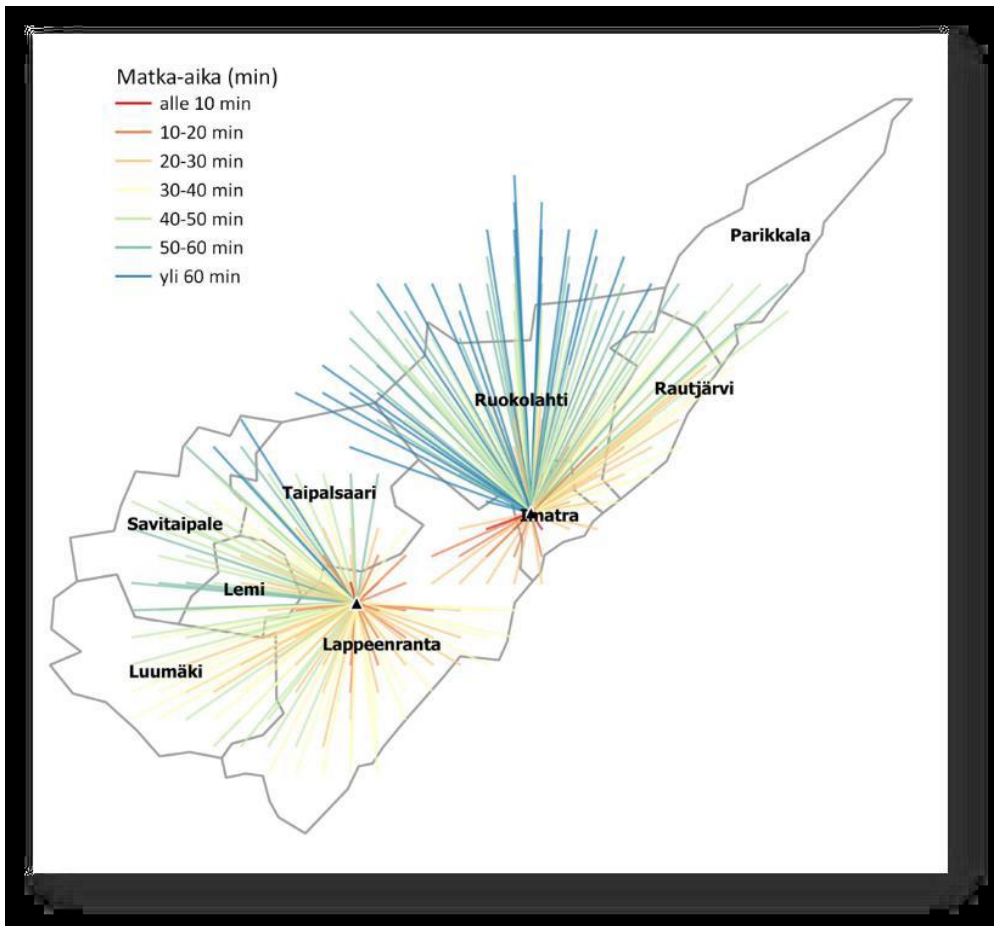


Hankkeen eteneminen alueilla

- Ensimmäisten maakuntien alueelliset suunnitelmat hyväksytyt 2022 (Etelä-Karjala, Pohjois-Karjala, Päijät-Häme)
- Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet valmistuvat 2023 Joensuuhun, Lahteen ja Lappeenrantaan
- Seuraavat maakunnat (6) suunnitteluun 2024, koko maa käyty läpi 2026 loppuun mennessä



Esimerkki: Yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittuminen Etelä-Karjala



Etelä-Karjalan väestön ajoajat optimoituihin asiakaspalvelupisteisiin (arvio 2030):

Matka-aika (min)	Väestö	%	kum %
0-10	56845	44,54 %	44,54 %
10-20	44236	34,66 %	79,21 %
20-30	11497	9,01 %	88,21 %
30-40	7277	5,70 %	93,92 %
40-50	6035	4,73 %	98,65 %
50-60	1435	1,12 %	99,77 %
60-70	294	0,23 %	100,00 %

Palvelupisteeseen kohdistuva väestö (arvio 2030)

Lappeenranta: 74 185 ja Imatra: 43 755

Lisäksi selvitetään kevyempiä palveluratkaisuja, ensisijaisesti liikkuva palveluauto

Uudistuksen aikataulu ja organisaatio

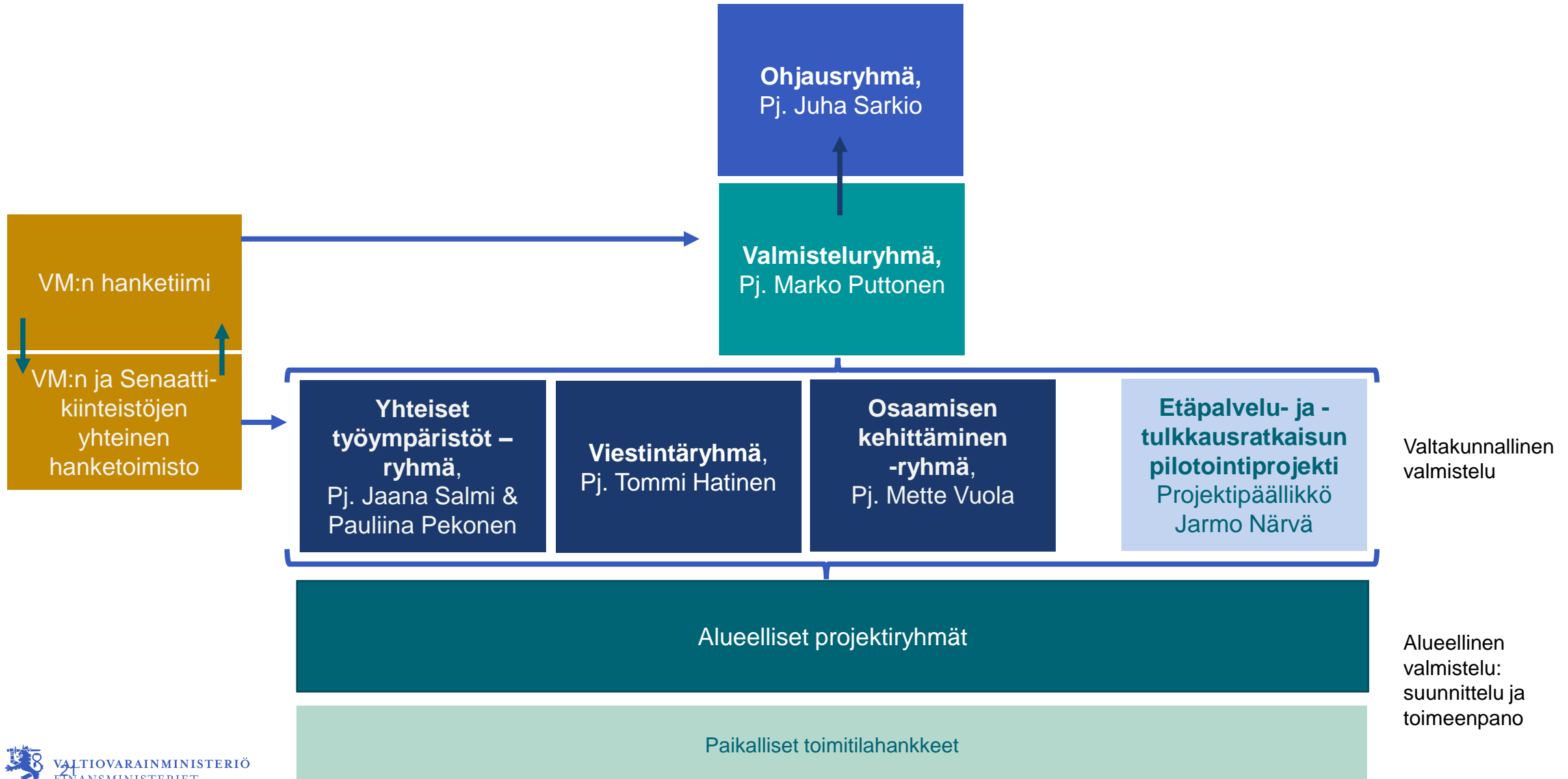
The background features several decorative, overlapping teal-colored lines that create a sense of movement and flow. These lines are smooth and curved, intersecting in various places across the page.

Uudistuksen etenemisestä

	2023	2024	2025	2026	2030
Alueellinen suunnittelu ja toimeenpano	Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet ja toimistotilat valmistuvat	6 maakuntaa suunnitteluun	6 maakuntaa suunnitteluun	3 maakuntaa suunnitteluun	<p>Yksi ja yhtenäinen koko Suomen kattava yhteisten asiakaspalvelupisteiden palveluverkko ja tiivistetty toimitilaverkko</p>
Hankkeen johtaminen	Väliraportti 1			Väliraportti 2	
Etäpalvelu- ja etätulkkauksen ratkaisu	Pilotointi	Hankinta	Käyttöönotto		
Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan järjestäminen	Jatkoselvitykset ja esitys toimintamallista ja järjestäjästä 1. väliraporttiin	Hallituksen esitys asiakaspalvelutoiminnan järjestäjästä	Asiakaspalvelutoiminnan järjestäjä aloittaa		



Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus, hankeorganisaatio,



Lisätietoja

- Palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishanke - Valtiovarainministeriö (vm.fi)
- Kysymyksiä ja vastauksia valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamisesta - Valtiovarainministeriö (vm.fi)
- Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus - Kotisivu (tiimeri.fi)



Ota yhteyttä

- Kehittämisjohtaja Marko Puttonen,
marko.puttonen@gov.fi, 0295 530 271
- Neuvotteleva virkamies Jaana Salmi, jaana.salmi@gov.fi, 0295 530 286
- Projektiasiantuntija Tommi Hatinen,
tommi.hatinen@gov.fi, 0295 530 262
- Projektiasiantuntija Saija Tyyskä,
saija.tyyska@gov.fi, 0295 530 506
- Projektiasiantuntija Mette Vuola,
mette.vuola@gov.fi, 0295 530 643





VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus - Alueellisen suunnittelun aloittaminen seuraavissa maakunnissa

Alueellinen suunnittelu ja toimeenpano: toteutustapa

- **Ohjausryhmän päätös 14.6.22:** maakunnittainen eteneminen
- Suunnittelu voidaan toteuttaa etupainotteisesti vuosien 2024-2026 aikana jaksotuksella kuusi, kuusi ja kolme maakuntaa. Toimeenpano 2020-luvun aikana.
 - Maakuntien keskinäisen järjestyksen pääkriteerinä on valtion virastotalojen ratkaisujen edellyttämä aikataulu. Lisäksi **järjestykseen vaikuttaa maakunnissa esille nousevat muut tilatarpeet/tilojen hyödyntämiseen liittyvät tarpeet esim. kuntien ja hyvinvointialueiden osalta.** Keskinäiseen järjestykseen vaikuttaa myös taloudelliset näkökulmat.
 - Uudenmaan osalta määritellään tarkennetut palveluverkkokriteerit vuoden 2023 aikana.
- Alueelliset ja paikalliset toimijat otetaan mukaan suunnitteluun alueellisen projektiryhmän avulla
 - Kullakin alueella suunnittelu viedään läpi vuodessa, lopputuotoksena alueellinen suunnitelma sovitun rakenteen mukaisesti; toteutus suunnitelmassa esitetyn vaiheistuksen mukaan 2020-luvun aikana
- Suunnitellaan samalla koko maakunnan palvelu- ja toimitilaverkkoa
- Varmistetaan eteneminen yhtenäisen mallin mukaisesti
- Pystytään antamaan tuki alueelliselle suunnittelulle

Valmisteluaikataulu

- Uudistuksen esittely maakuntajohtajille 8.3 ja pyyntö tarvittaessa tuoda näkemyksiä maakunnan tulosta hankkeen alueelliseen suunnitteluun vuosina 2024-2026
- Valmisteluryhmän kokous 22.3 ja Ohjausryhmän kokous 20.4:
 - Lähetekeskustelu vuonna 2024 alueellisen suunnittelun piiriin tulevista maakunnista
 - Lähetekeskustelu Uudenmaan kriteereiden valmistelussa huomioon otettavista asioista
- Valmisteluryhmän kokous 3.5:
 - Ehdotus vuonna 2024 alueellisen suunnittelun piiriin tulevista maakunnista
 - Ehdotus Uudenmaan kriteereiksi
- Ohjausryhmän kokous 21.6:
 - Päätös vuonna 2024 alueellisen suunnittelun piiriin tulevista maakunnista
 - Päätös Uudenmaan kriteereiksi

Maakunnan liittojen näkemykset

- Maakunnan liitot voivat toimittaa halutessaan näkemyksensä mikä vuosista 2024-2026 soveltuisi parhaiten maakunnan mukaantuloon palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen alueelliseen suunnitteluun
- Näkemykset pyydetään viimeistään pe 14.4.2023 valtiovarainministeriöön
- Pyynnöstä lähtee liitoille (pl. P-Karjala, E-Karjala ja P-Häme) kirje lähipäivinä



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Kiitos!

MARKO PUTTONEN, KEHITTÄMISJOHTAJA
VALTIOVARAINMINISTERIÖ
ETUNIMI.SUKUNIMI@GOV.FI