

Riksomfattande plan för tillgången till statliga tjänster och placeringen av enheter och funktioner

Innehåll

1. Bakgrund	1
2. Strategiska mål för ordnandet av tillgången till statliga tjänster och placeringen av enheter och funktioner	1
3. Lägesbild av verksamhetsmiljön och bedömning av den kommande utvecklingen	6
Befolknings- och regionutveckling	6
Utveckling av färdigheterna att uträtta ärenden	8
Riksomfattande servicevolym och förutspådd utveckling per servicekanal	10
Den riksomfattande tillgången till tjänster per servicekanal	11
Statsförvaltningens lokaler, deras läge och prognostiserad utveckling	13
Placering av statsförvaltningens personal och prognostiserad utveckling	17
Myndighetsspecifik lägesbild	18
Identifierade förändringsprojekt	19
Beskrivning av den nuvarande placeringen av statens nätverk av verksamhetsställen	22
BILAGA 1 Indikatorer och nyckelresultat för uppföljningen av de strategiska målen	33

1. Bakgrund

Planen grundar sig på 3 § i lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (728/2021). Lagen trädde i kraft den 1 januari 2022, så det är den första planen som fastställs utifrån den.

I denna plan fastställs för statsförvaltningen gemensamma strategiska mål för ordnandet av tillgången till statliga tjänster och placeringen av enheter och funktioner (kapitel 2). Målen kompletterar de resultatmål som ställts upp för statliga myndigheter någon annanstans, till exempel i statsbudgeten. I kapitel 3 i planen finns en sådan beskrivning av verksamhetsmiljön som lagen förutsätter.

Enligt lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner ska planen samordnas med planen för de offentliga finanserna. Den plan som nu gjorts upp i slutet av regeringsperioden har utarbetats så att den genomförs inom ramen för de gällande rambesluten om statsfinanserna. Statsrådet följer och utvärderar genomförandet av planen och ser över den vid behov.

2. Strategiska mål för ordnandet av tillgången till statliga tjänster och placeringen av enheter och funktioner

Resultat

Statens uppgifter ska skötas på ett resultatrikt sätt. Resultatet består av effektivitet, serviceförmåga, prestationsförmåga samt produktivitet och lönsamhet. En central förutsättning för att verksamheten ska vara resultatrik är att tjänsterna ordnas och funktionerna placeras så att verksamheten är så genomslagskraftig som möjligt samtidigt som den är produktiv och effektiv. Målet om en resultatrik verksamhet vid ordnandet av statliga tjänster och andra uppgifter och vid placeringen av funktioner är en grundläggande förutsättning som ska beaktas när andra lagstadgade mål främjas och strävan efter andra mål får inte strida mot detta.

Digitala tjänster ökar utnyttjandet av information och effektiviserar den offentliga förvaltningens verksamhet. Det bör beaktas att allt färre ärenden uträttas genom ett besök när statens servicenät bildas. Målet är att antalet ärenden som medborgarna och näringsverksamheten uträttar på papper eller genom ett besök har minskat och minskar betydligt. Organisationer inom den offentliga förvaltningen kan allokera sina egna resurser till branschberoende delar av sina tjänster i stället för att utveckla parallella funktioner. Utöver att på ett allmänt plan utveckla samverkan främjas detta genom att utveckla Suomi.fi-tjänsterna, öka ibruktagandet av tjänsterna ytterligare och utveckla rådgivningen om ibruktagandet. Genom att bygga upp gemensamma kundserviceställen för serviceproducenter kan man trygga tillgången till tjänster och förbättra servicenivån samt uppnå kostnadsbesparingar.

Tillgodoseende av servicebehovet

Tillgången till statliga tjänster ska ordnas och de statliga enheterna och funktionerna placeras så att man genom att erbjuda olika sätt att uträtta ärenden tillgodoser olika kundgruppers servicebehov.

Beslut om tillgången till tjänster och placeringen av enheter och funktioner ska fattas så att likabehandling, språkliga rättigheter och andra grundläggande fri- och rättigheter tillgodoses. I beslut som gäller tillgången till tjänster och placeringen av enheter och funktioner ska man beakta de faktiska möjligheterna för människor i olika delar av landet att få tjänster som är nödvändiga för att de grundläggande fri- och rättigheterna ska tillgodoses. Inom statsförvaltningen tryggas tillgången till tjänster i hela landet och servicenätet utvecklas via flera kanaler. För att kunna följa likabehandlingen i de offentliga tjänsterna behövs riksomfattande information om serviceupplevelsen. Informationsunderlaget kring medborgarnas och kundernas upplevelser av offentliga tjänster och möjligheterna att utveckla kvalitetsbarometern för offentliga tjänster utreds.

För att trygga tillgången till statliga tjänster bör man förbereda sig på störningar och undantagsförhållanden.

Staten ska öppet och effektivt informera om tillgången till tjänster.

Statsförvaltningens tjänster tillhandahålls via flera kanaler

Det strategiska målet för hela statsförvaltningen är att statsförvaltningens tjänster tillhandahålls via flera kanaler så att den primära servicekanalen utgörs av heltäckande elektroniska tjänster som är lätta att använda och som kompletteras av ärenden som sköts på plats och telefonservice. Till de elektroniska tjänsterna hör också bland annat distanstjänster samt chatt- och chattbot-tjänster. De elektroniska tjänsterna ska genomgående utökas och kvaliteten på tjänsterna förbättras, men tjänster ska också tillhandahållas som telefonservice och genom besök på plats. Digitaliseringen får inte förhindra tillgången till tjänster. Olika befolkningsgruppers behov ska beaktas i tjänsterna.

Det bör beaktas att allt färre ärenden uträttas genom ett besök när statens servicenät bildas. Tjänsterna ska kunna tillhandahållas på ett produktivt och resultatrikt sätt och i nära samarbete mellan staten och den övriga offentliga förvaltningen. Det behöver dock fortfarande finnas möjlighet att uträtta ärenden på plats för att tjänsterna ska kunna tryggas även för dem som inte kan eller vill använda elektroniska tjänster. Genom att bygga upp gemensamma kundserviceställen för serviceproducenter kan man trygga tillgången till tjänster och förbättra servicenivån samt uppnå kostnadsbesparingar. Under planeringsperioden främjas färdigställandet av ett för statsförvaltningen gemensamt kundservicenät som grundar sig på servicebehovet före 2030. Staten främjar tillhandahållandet av tjänster i samarbete med FPA kommunerna och välfärdsområdena, som inleder sin verksamhet. I utvecklingen av statens servicenätprojekt sörjer man för tillgången till service på båda nationalspråken och tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna tryggas genom man att förbättrar kundservicepersonalens kunskaper, säkerställer tillgången till språkkunnig personal och utnyttjar en lösning med distansservice samt möjligheten till distanstolkning.

Staten eftersträvar bättre kundservice också genom att öka arbetsgivarens möjligheter att ordna arbetet så att tillgången till tjänster oberoende av tid och plats förbättras.

I anslutning till ovan nämnda mål följer man under planeringsperioden

- utvecklingen av antalet ställen där ärenden kan uträttas på plats
- utvecklingen av antalet besök inom statens tjänster
- de centralaserviceämbetsverkens utbud av tjänster via olika servicekanaler
- utvecklingen av medborgarnas genomsnittliga kännedom om de gemensamma kundserviceställena
- utvecklingen av kundservicesamarbetet med kommunerna
- tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna.

Staten stöder och främjar en jämlik och likvärdig tillgång till digitala tjänster

Digitala högklassiga offentliga tjänster är tillgängliga för medborgare och företag åtminstone i enlighet med lagen om tillhandahållande av digitala tjänster. Tjänsternas kvalitet är en del av grunderna för ordnandet av tillgången till statliga tjänster. Kvaliteten vad gäller tillgången till digitala tjänster och uppföljningen av kvaliteten förbättras genom att man tar i bruk bland annat Suomi.fi-kvalitetsverktyg och genom att man säkerställer att dessa börjar användas i större

utsträckning inom den offentliga förvaltningen. Dessutom tillhandahålls digitalt stöd i hela landet och stödet utvecklas så att det även betjänar personer som bedriver näringsverksamhet.

Ett viktigt utvecklingsobjekt med tanke på tillgången till den offentliga förvaltningens elektroniska tjänster är den starka autentisering som den offentliga förvaltningen erbjuder medborgarna. Alla medborgare har inte möjlighet att få bankkoder eller mobilcertifikat. Staten stöder och främjar tillgången till elektroniska tjänster genom att genomföra ett digitalt identitetsbevis som gör det möjligt för finska medborgare att styrka sin identitet då de uträttar ärenden på plats och elektroniskt. Före utgången av 2022 genomförs dessutom en lösning för identifiering av utlänningar i e-tjänster. Staten tryggar informationssäker stark autentisering och andra sätt att uträtta ärenden på ett informationssäkert sätt i sina tjänster och i sin verksamhet.

I anslutning till ovan nämnda mål följer man under planeringsperioden:

- fullgörandet av skyldigheterna i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster
- utvecklingen av tillgänglighetsbedömningar
- utvecklingen av antalet digitala e-tjänster som uppfyller alla krav i lagstiftningen och som kunderna har tillgång till digitalt
- medborgarerfarenhet av distanstjänster
- antalet aktörer i nätverken för digitalt stöd
- utvecklingen av antalet elektroniska identifieringar i de statliga tjänsterna
- antalet e-tjänster inom varje förvaltningsområde och antalet användningshändelser
- utvecklingen av digitala förbindelser och deras geografiska täckning i hela landet bland annat i fråga om hushåll, fritidsbostäder och olika kommuner.

Livskraft, säkerhet och statens konkurrenskraft som arbetsgivare

Statens verksamhet i regionerna stöder livskraften

Staten är en aktiv aktör och samarbetspartner i regionerna. Statens verksamhet i regionerna stöder livskraften och stärker kompetensklustren. Statens verksamhet har en positiv effekt på de lokala ekosystemen.

Anställda vid olika ämbetsverk ska kunna arbeta i samma lokaler. I takt med att distansarbete och arbete på flera platser blir vanligare kan man genom gemensam användning av lokaler svara på behovet av att skapa högklassiga arbetsmiljöer på flera orter för ett stort antal ämbetsverk i enlighet med riktlinjerna i statens förnyade lokalstrategi. Gemensamma lokaler för de statliga ämbetsverken möjliggörs även i fråga om ICT-lösningar. ICT-förmågor utvecklas för att bygga upp gemensamma kundserviceställen tillsammans med andra aktörer inom den offentliga förvaltningen och juridiska och andra ramvillkor samt lösningsmodeller i anslutning till detta utreds. ICT-lösningarna stöder den regionala närvaron och gör det möjligt att placera arbetstagare på flera platser och på ett sätt som är ändamålsenligt ur ett regionalt perspektiv.

Tillgången till statliga tjänster stärker regionernas livskraft. Samarbetet och gemensamma kundutrymmen och -tjänster stärker servicenätets tillgänglighet. De gemensamma kundserviceställena inom den offentliga förvaltningen kompletteras med en gemensam lösning för distanstjänster och distanstolkning, i synnerhet i glesbygden (s.k. distansserviceställen). Tack vare att arbetet utförs på flera platser är det möjligt att genomföra en flexibel service med flera kanaler. Förmågan att skapa gemensamma kundserviceställen tillsammans med den övriga offentliga förvaltningen utvecklas systematiskt.

Fortsatta satsningar på den digitala servicekanalen genom att målmedvetet utveckla de elektroniska tjänsterna. Detta stöder livskraften i hela landet. Digitalt stöd tillhandahålls i hela landet, och stödet utvecklas så att det även betjänar personer som bedriver näringsverksamhet.

Under planeringsperioden följs följande:

- utvecklingen vad gäller placeringen av statens personal och lokaler
- utvecklingen av antalet lokaler i gemensam användning.

I fråga om trygghet av statens tjänster på ett regionalt jämlikt sätt beaktas i synnerhet skärgårdsområdena och glesbebyggda landsbygdsområden, för vilka man följer

- avståndet till tjänster
- tillgången till fungerande och högklassiga dataförbindelser
- responstider för tjänster som tillhandahålls av myndigheter för inre säkerhet.

Statens närvaro i regionerna påverkar den övergripande säkerheten och trygghetskänslan

Man sörjer för att producera högklassiga tjänster för inre säkerhet och målet är en hög trygghetskänsla. Statliga myndigheter är synliga och lätta att nå. Vad gäller myndigheterna för inre säkerhet eller andra statliga myndigheter har det inte planerats några sådana ändringar i placeringen av enheterna och funktionerna som skulle påverka säkerheten och trygghetskänslan. Målet är dock att utveckla uppföljningen av trygghetskänslan utifrån forskningsrön samt utifrån detta följa hur känslan av trygghet utvecklas (under planeringsperioden) i olika delar av landet i förhållande till hur säkerhetsmyndigheternas enheter är placerade.

Tillgången till tjänster och tjänsternas tillgänglighet ökar trygghetskänslan. Målet är att de gemensamma kundserviceställen inom den offentliga förvaltningen som skapas före utgången av 2030 ska främja människors delaktighet även i det digitala samhället i och med att tillhandahållandet av digitalt stöd utvecklas och människor får stöd att använda digitala tjänster vid de gemensamma kundserviceställena. På så sätt stärks i synnerhet den äldre befolkningens trygghetskänsla i det allt mer digitaliserade samhället.

Informationssäkerhet ska garanteras och stärkas ytterligare i statsförvaltningens tjänster och övriga verksamhet. Informationssäkerheten och kommunikationen kring den ökar trygghetskänslan och förtroendet för verksamheten och de tjänster som används hos användarna

av tjänsterna, såväl medborgarna, personalen inom den offentliga förvaltningen, företagen som andra intressentgrupper.

Förtroendet för myndighetssystemens informationssäkerhet och medborgarnas förmåga att använda digitala tjänster kartläggs och följs.

Möjlighet till multilokalt arbete förbättrar statens konkurrenskraft som arbetsgivare

Staten bör även i fortsättningen kunna trygga en tillräcklig tillgång till personalresurser. Placeringen av enheter och funktioner får inte begränsa tillgången till kompetent personal och dess varaktighet, vilket ska beaktas vid placeringen av enheter och funktioner. Möjlighet till multilokalt arbete stärker statens konkurrenskraft som arbetsgivare.

Genom att möjliggöra multilokalt arbete stöder staten personalens möjligheter att flexibelt samordna arbets- och privatliv och främjar samtidigt reformen av statsförvaltningen samt en bättre arbetsgivarbild för staten. Förutsättningarna för multilokalt arbete stärks genom nätverk, genom att man skapar verksamhetsmodeller, utvecklar statens administrativa processer och förfaranden samt tjänsteinnehavarnas kompetens och ledning. Vid rekrytering utreds möjligheten till multilokalt arbete som en konkurrensfördel. Utgående från uppgiften i fråga övervägs huruvida arbetet kan utföras på flera platser. Staten främjar multilokal rekryteringar och följer utvecklingen av antalet dylika rekryteringar. För statens tjänsteinnehavare och anställda fastställs dock alltid en tjänste- eller arbetsplats. För de grundläggande IT-tjänsterna inom statens ämbetsverk produceras tillräcklig beredskap för multilokalt arbete (ICT-stöd för arbete på flera platser). ICT-tjänster som byggts upp för ett specifikt ämbetsverk förenhetligas. Främjandet av förutsättningarna för multilokalt arbete beaktas vid omstruktureringen av ämbetsverken.

Under planeringsperioden följs följande:

- utvecklingen av antalet multilokal rekryteringar
- utvecklingen av ICT-stödet på multilokalt arbete och förenhetligandet av de ICT-tjänster som byggts upp för ett specifikt ämbetsverk
- arbetstagarnas erfarenhet av multilokalt arbete (arbetstillfredsställelse, välbefinnande i arbetet, arbetsförmåga, ledarskap, organisering av arbetet)

3. Lägesbild av verksamhetsmiljön och bedömning av den kommande utvecklingen

Befolknings- och regionutveckling

Enligt Statistikcentralens befolkningsprognos som utarbetades före coronaepidemin (2020–2030) kommer befolkningen att öka i en tredjedel och minska i två tredjedelar av kommunerna. En ökning på över 10 procent förutspås för huvudstadsregionen, de största stadsregionerna, Sydvästra Finland, Österbottens kust och en del av Lappland. Under de kommande 20 åren

kommer befolkningen att öka endast i Nyland, Birkaland och Egentliga Finland. Dessa landskap är också de enda, förutom Norra Österbotten, där befolkningen har ökat under de senaste åren. Befolkningen i arbetsför ålder och särskilt den utbildade befolkningen koncentreras i allt högre grad till tillväxtcentrumen. Skillnaderna mellan regionerna ökar. Enligt prognosen kommer befolkningen att minska särskilt i mellersta, östra och norra Finland samt i stadsregionernas randområden även i södra och västra Finland.

Enligt nya undersökningar om distansarbete och arbete på flera platser bedöms distansarbete förbli ett populärt sätt att utföra arbete på flera platser även efter pandemin (Metsäranta m.fl. 2021¹ och Rannanpää m.fl. 2022²). Enligt utredningar om statens ämbetsverk uppskattar ämbetsverken att distansarbete om fem år kommer att utgöra i genomsnitt cirka hälften av arbetstiden. Enligt enkätsvar kan knappt 60 procent av uppgifterna utföras på distans. I vidare bemärkelse förutspås i genomsnitt 577 000 personer och som högst upp till 800 000 personer arbeta på distans 2030 (Metsäranta m.fl. 2021).

Enligt den prognosmodell som presenteras i den nya rapporten om nuläge, framtid och hållbarhet i fråga om arbete på flera platser (Monipaikkaisuus – nykytila, tulevaisuus ja kestävyys) kommer tyngdpunkten för den multilokaliserade befolkningen under 2020-talet att allt mer flyttas mot Södra Finland till de stora växande stadsregionernas influensområden (Rannanpää m.fl. 2022). Då distansarbete blir vanligare utvidgas arbets- och bostadsmarknadsområdena i de stora stadsregionerna. Utvecklingen ökar trafikströmmarna mellan och inom de stora stadsregionerna i Södra Finland, särskilt till följd av arbetsrelaterad trafik, samt i större utsträckning mellan de stora stadsregionerna och stugkommuner. Å andra sidan främjar multilokalitet också en nationell regionstruktur med flera centrum samt gynnar landsbygden och skärgården, i synnerhet de traditionella stugkommunerna. Om distansarbete blir vanligare kan pendlingsströmmarna också minska avsevärt. Säsongsbaserad rörlighet ökar befolkningens mängd på den mest glest bebyggda landsbygden. Det har uppskattats att cirka 2,4–2,9 miljoner personer använder fritidsbostäder regelbundet i Finland. År 2020 övernattade man i genomsnitt 103 dygn i fritidsbostaden (Voutilainen m.fl. 2021).

Medborgarna och medborgarnas ärenden samt näringslivet och dess verksamhet koncentreras kring tillväxtcentrumen och stadsregionerna. År 2030 kommer över 90 procent av hela Finlands befolkning att finnas i närheten av de 18 regionala centralstäderna. Enligt prognoserna kommer 56 procent av hela befolkningen år 2030 att bo på 30 minuters, 82 procent på 60 minuters och hela 95 procent på 90 minuters avstånd från dessa stadscentrum. Endast cirka 260 000 invånare finns utanför denna cirkel.

I de österbottniska landskapen och i Nyland ser situationen på arbetsmarknaden bra ut både med tanke på sysselsättnings- och arbetslöshetsgraden. I Mellersta och Södra Österbotten har sysselsättnings- och arbetslöshetsgraderna också potential att förbättras eftersom det finns relativt många lediga arbetsplatser, i synnerhet i yrkesgruppen experter. De regionala

¹Metsäranta m.fl. Etätyön vaikutukset liikenteen kasvihuonekaasupäästöihin. Publikationsserien för statsrådets utrednings- och forskningsverksamhet 2020:24 <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163413> (på finska)

²Rannanpää m.fl. 2022: Monipaikkaisuus – nykytila, tulevaisuus ja kestävyys (Multilokalitet – nuläge, framtid och hållbarhet, på finska). Publikationsserien för statsrådets utrednings- och forskningsverksamhet 2022:9

skillnaderna på arbetsmarknaden minskade före coronakrisen, särskilt på grund av den åldrande befolkningen, eftersom många människor har lämnat regioner med sämre arbetsmarknadssituation.

År 2018 bodde cirka hälften (49,3 %) av hela landets befolkning med ett främmande språk som modersmål i de tre centralstäderna i huvudstadsregionen. Enligt Statistikcentralens prognos kommer befolkningen med ett främmande språk som modersmål att öka i alla de största städerna (C23-städerna) tack vare invandring och den naturliga befolkningsökningen³. Kvantitativt sett koncentreras ökningen till huvudstadsregionen.

Den regionala BNP per invånare är klart högst i Nyland och lägst i Södra Savolax, Södra Österbotten och Kajanalands län. Den höga BNP i Nyland förklaras framför allt av den stora andelen expertarbete. Den ekonomiska tillväxten mätt i förändringen av mervärdet har under de senaste fem åren varit klart kraftigast i Lappland. Det förekommer betydande skillnader i bostadspriserna mellan olika regioner. Prisnivån är klart högst i Nyland, lägst i Södra Savolax och Kymmenedalen. Boendepreiserna i olika regioner påverkas av befolkningsstrukturen, flyttningsrörelsen, centraliseringen av befolkningen till tillväxtcentrumen samt förhållandet mellan efterfrågan på och utbudet av bostäder.

Utveckling av färdigheterna att uträtta ärenden

I fråga om digital kompetens har Finland varit ett toppland i internationella utvärderingar (bl.a. DESI⁴ och Digibarometern⁵) redan i flera år. Finländarnas förmåga att uträtta ärenden digitalt ligger i det stora hela på en god nivå. Förmågan att uträtta ärenden digitalt har i de äldre åldersklasserna förbättrats i jämn takt och pandemin har påskyndat utvecklingen avsevärt. Under det första pandemiåret 2020 ökade till exempel antalet personer som använder internet flera gånger per dag i synnerhet i de äldsta åldersgrupperna, sex procentenheter i åldersgruppen 65–74 år och sju procentenheter i åldersgruppen 75–89 år. År 2020 hade 87 procent av 16–89-åringarna använt en nätbank under de tre senaste månaderna. Man uträttar allt oftare ärenden med myndigheter och andra offentliga tjänster via internet. År 2020 hade 68 procent av finländarna i ovan nämnda ålder skickat en officiell blankett via nätet under det senaste året.

Internetanvändarnas andel av befolkningen ökade jämfört med året innan med två procentenheter till 92 procent. Det bör särskilt observeras att användningen av internet i de äldsta åldersklasserna ökade betydligt under pandemiåret, andelen personer i åldern 65–74 år som använder internet ökade med 8 procent. I gruppen 75–89 år ökade andelen internetanvändare

³ https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/V%C3%A4st%C3%B6rskottens%20C23-kaupungeissa_vieraskielisen%20ja%20ulkomaalais-taustaisen%20v%C3%A4st%C3%B6rskottens%20vuosina%202000-2019%20sek%C3%A4%20vieraskielisen%20v%C3%A4st%C3%B6rskottens%20v%C3%A4st%C3%B6rskottens%20vuosien%202040%20saakka_MDI_Kuntaliitto_Kaupunkiin_20-5-2020.pdf

⁴ EU Digital Economy and Society Index (DESI). <https://www.ficom.fi/ict-ala/tietopankki/sahkoinen-asiointi/kansainvalisia-tietoyhteiskuntavertailuja/kansainvalisia-tietoyhteiskuntavertailuja/>

⁵ Digibarometern 2021. <https://www.etla.fi/ajankohtaista/digibarometri-2021-suomi-sailyttaa-kakkossijan-digitaalisuuden-hyodyntamisessa-verkkokaupan-kehityksessa-suomi-ei-kuitenkaan-ylla-karjen-vauhtiin/> (på finska)

med cirka 10 procent, vilket motsvarar en utveckling på nästan 5 år under perioden före pandemin. Därtill har möjligheten att uträtta ärenden på någon annans vägnar utvidgat den indirekta kundkretsen inom den elektroniska ärendehantering. År 2020 uppgick antalet fullmaktsförfrågningar för att uträtta ärenden på någon annans vägnar digitalt till 41,3 miljoner och antalet beräknas överskrida 80 miljoner 2021.

Enligt en undersökning som Taloustutkimus utförde på uppdrag av finansministeriet i slutet av hösten 2021⁶ (Taloustutkimus 10.11.2021) tycker medborgarna att elektroniska tjänster är det bästa sättet att sköta myndighetsärenden, därpå följer telefonservice och besök på plats. Interaktiva elektroniska kanaler, såsom video och chatt, är mindre populära. De populäraste sätten att uträtta ärenden varierar något mellan olika åldersgrupper. För personer under 50 år är webbtjänsten det klart mest populära sättet att uträtta ärenden. Bland personer över 50 år nämns besök vid ett kundserviceställe och service per telefon mest. Majoriteten av de personer som deltog i Taloustutkimus telefonintervju (57 %) sköter helst ärenden inom den offentliga förvaltningen vid en på förhand bokad tidpunkt medan 39 % helst skulle uträtta ärenden utan tidsbokning och 3 % inte kan ta ställning till frågan. För företagare och personer utanför arbetslivet är det populäraste alternativet dock att uträtta ärenden utan tidsbokning. Olika undersökningar har visat att kunderna önskar uträtta ärenden senare på dygnet än tidigare. I Taloustutkimus undersökning är dock den klart mest omtyckta tidpunkten för att uträtta ärenden vardagar klockan 10–18. Hälften (49 %) av deltagarna nämnde denna tidpunkt. I fråga om webbtjänster är även kvällar som väntat en populär tidpunkt för att uträtta ärenden.

Enligt finansministeriets och Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas gemensamma kartläggning av den digitala kompetensen⁷ uppgav nästan 80 procent av deltagarna att de använder dator dagligen. Mindre än 2 procent av deltagarna använder inte alls dator. I kartläggningen av den digitala kompetensen lyftes dock fram en oro över bristen på digitala färdigheter hos den äldre och åldrande befolkningen. Äldre deltagare lyfte själva fram behovet av att även i framtiden kunna uträtta ärenden fysiskt på plats inom de tjänster de behöver. I de öppna svaren i den digitala enkäten nämndes dessutom ungas digitala färdigheter i synnerhet i fråga om användningen av offentliga tjänster. Även om ungdomar kan använda apparaterna smidigt, medför myndighetsspråket utmaningar. Som orsaker till att digitala apparater inte används nämndes bland annat att respondenten inte äger några apparater eller kan använda dem och att de inte har råd att köpa dem. Dessutom nämndes hälsorelaterade skäl i svaren. Enligt de öppna svaren omfattar behovet av digitalt stöd nästan alla befolkningsgrupper.

⁶ Kysely julkisen hallinnon asiointipalveluista (enkät om ärendetjänster inom den offentliga förvaltningen, på finska). Forskningsrapport 2021.

<https://valtioneuvosto.fi/documents/10623/51744718/Tutkimusraportti,+Kysely+julkisen+hallinnon+asiointipalveluista.pdf/99f81c38-6edb-4424-beb5-964da9b12a72/Tutkimusraportti,+Kysely+julkisen+hallinnon+asiointipalveluista.pdf?t=1639638735534>

⁷ https://vm.fi/-/suomalaisten-digitaidot-ovat-suurimmaksi-osaksi-hyvalla-tasolla-digitaitokartoitus-nosti-esiin-myos-huolenaiheita?languageId=sv_SE

Riksomfattande servicevolym och förutspådd utveckling per servicekanal

Utvecklingen av elektroniska tjänster har varit snabb inom statsförvaltningen. I den informationsinsamling som riktades till tolv centrala serviceproducenter inom statsförvaltningen i samband med projektet Reformen av statens service- och lokalnät på 2020-talet (projektet för reform av service- och lokalnätet)⁸ som pågår vid finansministeriet visade det sig att uträttande av ärenden elektroniskt på egen hand var den klart största servicekanalen. Den till volymen näst största kanalen är telefonservice. I framtiden uppskattas chatt- och chattbot-tjänsternas andel öka samtidigt som telefonservicens andel minskar. Under de senaste tio åren har användningen av elektroniska tjänster för myndighetsärenden och annan myndighetskommunikation ökat snabbt, vilket har påverkat i vilken utsträckning de övriga servicekanalerna används. Besöken vid myndigheternas serviceställen (anhängiggörande av ärenden, kundrådgivning och annan kommunikation mellan kunden och myndigheten) har minskat stadigt från över 9 miljoner besök i början av 2010-talet till under 5 miljoner besök 2019. Trenden i fråga om besök på plats har varit stadigt sjunkande. Vad gäller centrala serviceproducenter inom statsförvaltningen förutspås antalet besök minska med 48 procent mellan 2019 och 2030 (från 2,21 miljoner besök till 1,15 miljoner besök).

För arbets- och näringstjänsternas del ökar däremot övergången till den nordiska modellen för arbetskraftsservice antalet besök betydligt. Besöken vid arbets- och näringsbyråerna beräknas öka från nuvarande 0,2 miljoner till 2,0 miljoner besök 2030. En del av besöken kan dock ersättas med distansförbindelse med bild. Enligt nuvarande planer kommer arbets- och näringstjänsterna från början av 2024 att överföras från statsförvaltningen till kommunerna. I nuläget har FPA den största besöksvolymen. År 2019, före pandemin, besökte sammanlagt 2,1 miljoner personer FPA:s byråer. FPA förutspår att antalet besök före 2025 kommer att minska till mindre än hälften jämfört med nivån före pandemin.

Tabell 1: Antalet besök hos centrala serviceproducenter inom statsförvaltningen per år och den förutspådda utvecklingen (milj. st.)

	2019	Nuläge	2025	2030
MDB (Magistraten 2019)	0,35	0,105	0,20	0,08
NTM-centralen	0,02	0,02	0,015	0,01
Migrationsverket	0,10	0,10	0,10	0,10
LMV	0,05	0,027	0,03	0,035
Rättshjälp och intressebevakning	0,14	0,01	0,08	0,06
Polisen	0,87	0,87	0,60	0,60
Brottsförklaringsmyndigheten	0,04	0,024	0,04	0,04

⁸ <https://vm.fi/sv/projekt?tunnus=VM042:00/2021>

Utsökning	0,05	0,05	0,03	0,02
Skatt	0,59	0,59	0,20	0,20
<i>Statsförvaltningen totalt</i>	<i>2,21</i>	<i>1,796</i>	<i>1,295</i>	<i>1,145</i>

FPA	2,10	0,92	0,792	0,792
Arbets- och näringsbyråerna	0,47	0,20	1,80	2,00
<i>FPA och arbets- och näringsbyråerna</i>	<i>2,57</i>	<i>1,12</i>	<i>2,592</i>	<i>2,792</i>

Alla totalt	4,78	2,916	3,887	3,937
--------------------	-------------	--------------	--------------	--------------

Uppgifterna har samlats in genom en informationsinsamling riktad till serviceproducenterna i samband med projektet för reform av service- och lokalnätet.

De elektroniska tjänsternas volymer har ökat och förutspås öka betydligt även under de kommande åren. I nuläget uträttas varje år nästan 100 miljoner ärenden elektroniskt hos de granskade ämbetsverken. Myndigheternas egna bedömningar av hur mycket användningen av elektroniska tjänster kommer att öka varierade mellan aktörerna. I genomsnitt uppskattades den elektroniska ärendehanteringens öka med endast 9 procent. Den måttfulla bedömningen förklaras av att tjänsterna med stora volymer redan i stor utsträckning är elektroniska. Det förekommer dock stora skillnader mellan de olika aktörernas uppskattningar. Alla aktörer kunde inte bedöma den kommande utvecklingen. I synnerhet när det gäller enskilda serviceproducenter påverkas besöken på plats av många externa faktorer, såsom ändringar i lagstiftningen och ekonomiska konjunkturer, som i väsentlig grad kan påverka antalet kunder i alla servicekanaler.

Den riksomfattande tillgången till tjänster per servicekanal

Medborgarnas och företagens ärendehantering har i betydande grad övergått till elektroniska kanaler och samtidigt har myndigheternas egna serviceställen minskat. Enligt slutrapporten för projektet Kundservice 2014 hade fyra statliga myndigheter (Skatteförvaltningen, polisen, arbets- och näringsbyråerna och magistraterna) och FPA år 2011 sammanlagt 540 egna serviceställen, medan antalet i början av 2020 enligt de uppgifter som samlats in av myndigheterna var 404, det vill säga cirka 25 procent färre. Samtidigt minskade antalet besök vid dessa myndigheters serviceställen med 49 procent.

Serviceproducenter inom statsförvaltningen har sammanlagt över 700 egna serviceställen som betjänar medborgarna. Vid alla serviceställen finns dock inte personal hela tiden och en del har begränsade öppettider. Utöver myndigheternas egna serviceställen betjänas kunderna av cirka 195 gemensamma serviceställen. Dessa serviceställen har dock ett begränsat tjänsteutbud; ofta omfattar de 2–3 statliga myndigheter (rapport för Kundservice 2014).

Tillgängligheten i fråga om nätverket av serviceställen varierar avsevärt mellan olika serviceproducenter. FPA och arbets- och näringsbyråerna har de mest täckande nätverken av serviceställen. För dessa är medborgarnas genomsnittliga enkelresa till närmaste serviceställe cirka 10 kilometer och restiden 15 minuter och nästan 99,5 procent av hela befolkningen rymms inom tillgänglighetsgränsen på en timme. För den svagaste 10 procenten är resan till ett serviceställe i genomsnitt 30 kilometer och restiden 35 minuter. Den genomsnittliga tillgängligheten är alltså utmärkt. För merparten av serviceproducenterna inom statsförvaltningen är tillgängligheten dock betydligt sämre och i glesbygden blir resorna för att uträtta ärenden lätt över 100 kilometer och restiderna 2 timmar. I glesbygden försämrar dessutom begränsade offentliga förbindelser tillgängligheten.⁹ ([Ett gemensamt kundservicenätverk för den offentliga förvaltningen 2030 som mål \(på finska\)](#))

Å andra sidan bör man beakta att man i allmänhet inte uträttar ärenden hos statsförvaltningen dagligen. Till exempel krävdes för Birkalands invånare under 2019 i genomsnitt 28,3 minuter för resor tur och retur i syfte att uträtta ärenden hos statsförvaltningens tjänster, med beaktande av olika serviceproducenters viktade besöksvolym. På motsvarande sätt tog det 2019 i Norra Karelen i genomsnitt 33,3 minuter att ta sig till och från statsförvaltningens tjänster då de viktade besöksvolymerna för olika serviceproducenter beaktades. Det är alltså fråga om en anmärkningsvärt liten tidsinsats jämfört med till exempel den tid som går åt till att uträtta ärenden inom dagligvaruhandeln, där det under en vecka i genomsnitt används betydligt mer tid för att uträtta ärenden.

Målet med regeringsprogrammet är att de offentliga tjänsterna ska vara tillgängliga digitalt för medborgare och företag senast 2023. I slutet av 2020 uppfylldes den uppsatta målnivån, som utöver skyldigheterna i lagstiftningen även omfattar en möjlighet för kunden att börja uträtta ärenden digitalt, av cirka 23 procent av ärendetjänsterna. Cirka 15 procent av tjänsterna erbjuds endast som besöks- eller pappersärenden. Endast i fråga om tjänster av typen understöd och understöd inom statsförvaltningen ligger största delen (51 %) redan på den nivå som lagstiftningen förutsätter. Enligt en enkät som projektet YritysDigi genomfört bedömdes att 42 procent av statens tjänster och 646 stycken av kommunernas tjänster, varvid procentandelen stiger från 23 procent till 59 procent, kommer att ha nått den målsatta nivån före 2023.¹⁰ De elektroniska tjänsternas tillgänglighet behöver således ännu utvecklas även i fråga om serviceutbudet.

Allmänt taget är tillgången till kommunikationsnät och kommunikationstjänster redan på en god nivå i Finland. Finland är internationellt känt särskilt som en föregångare inom avancerade trådlösa förbindelser, och för närvarande har så mycket som 99,9 procent av vår befolkning

Ett gemensamt kundservicenätverk för den offentliga förvaltningen 2030 som mål. Finansministeriets publikationer 2020/43.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162261/VM_2020_43.pdf?sequence=1&isAllowed=y

¹⁰ FM Rapport om servicelöften 3.12.2020, projektet YritysDigi, Programmet för främjande av digitalisering. <https://vm.fi/documents/10623/30028323/Palvelulupaus+-+raportti+2020.pdf/14128f47-532e-f965-7529-27c370bbc6c2/Palvelulupaus+-+raportti+2020.pdf?t=1607069120783> (på finska)

tillgång till 4G-nät. I slutet av september 2021 hade 93 procent av hushållen i Finland i ideala förhållanden tillgång till 4G-förbindelser med en laddningshastighet på 100 megabit per sekund medan 78 procent av hushållen i Finland hade tillgång till 5G-förbindelser.¹¹ Fasta bredbandsförbindelser som möjliggör en hastighet på minst 100 megabit per sekund var i slutet av 2020 tillgängliga för 65 procent av hushållen¹². Fritidsbostäder är ofta mer avlägset belägna än permanenta bostäder och hinder i naturen i bostädernas omgivning kan sänka hastigheten i det trådlösa kommunikationsnätet. I fritidsbostäder är i synnerhet tillgången till snabba bredbandsförbindelser fortfarande på en lägre nivå än i fasta bostäder. I slutet av 2020 fanns det en trådlös bredbandsförbindelse med en laddningshastighet på 100 megabit per sekund till 43 procent av fritidsbostäderna och en fast förbindelse till 10 procent av fritidsbostäderna.¹³ Långsammare 4G-förbindelser med en hastighet på 30 megabit per sekund fanns dock tillgängliga i cirka 90 procent av fritidsbostäderna.

Geografiskt sett har mobilnätets täckning särskilt i fråga om snabba förbindelser koncentrerats enligt bosättning och efterfrågan. I slutet av 2020 omfattade 4G-nätets bastäckning 92 procent av Finlands areal och de nät som möjliggör en hastighet på 30 megabit per sekund 58 procent av arealen. I slutet av september 2021 täckte de snabba 4G-näten med en hastighet på 100 megabit per sekund 18 procent och 5G-näten 5 procent av Finlands areal.

Även om kommunikationsförbindelsernas täckning redan är tämligen omfattande i Finland finns det fortfarande betydande skillnader i tillgången till i synnerhet snabba fasta förbindelser mellan olika områden.

I slutet av 2020 låg 72 procent av hushållen i urbana kommuner i områden med tillgång till snabba fasta förbindelser, medan motsvarande siffra i landsbygdskommuner var 44 procent. Det förekommer också regionala skillnader i mobilnätets täckning. I huvudstadsregionen täcker mobilnätet med en teoretisk maximihastighet på 100 megabit per sekund alla hushåll, medan mindre än hälften av hushållen i vissa mindre kommuner fanns inom täckningsområdet i slutet av september 2021.

Statsförvaltningens lokaler, deras läge och prognostiserad utveckling

Staten använder cirka 5,3 miljoner kvadratmeter lokaler, varav cirka en femtedel (1,1 milj. m²) är kontorslokaler. Nästan 80 procent av statens lokaler utgörs av olika lokaler som är bundna till en

¹¹ Transport- och kommunikationsverket, Hushållens tillgång till mobilnätet per kommun och landskap, <https://www.traficom.fi/sv/statistik/tackningsomraden-bredbandstjanster-i-mobilnat-0>

¹² Transport- och kommunikationsverket, Tillgång till det fasta nätet per kommun och per landskap, <https://www.traficom.fi/sv/statistik/tillgang-till-fast-bredband-0>

¹³ Transport- och kommunikationsverket, Fungerande internetuppkopplingar en förutsättning för smidigt distansarbete – framtiden sätter press på utvecklingen av bredbandsnät, <https://www.traficom.fi/sv/aktuellt/fungerande-internetuppkopplingar-en-forutsattning-smidigt-distansarbete-framtiden-satter>

viss verksamhet. Antalet kontorslokaler har i enlighet med målen i lokalstrategin minskat på 2010-talet medan antalet lokaler som är bundna till en viss verksamhet förblivit oförändrat. Lokaler som är bundna till en viss verksamhet är till exempel fängelser, polishus, museer, domstolshus, försvarsmaktens lokaler, men också olika utbildnings- och undervisningslokaler, inkvarteringslokaler, förvaringsutrymmen för fordon och utrustning samt olika laboratorier. Ungefär hälften av de kontorslokaler som staten använder finns i anslutning till en lokal som är bunden till en viss verksamhet eller en lokal för kundservice.

Figur 2. Placering av statsförvaltningens lokaler 2021 (källa: Senatfastigheter)

Landskap	Kvadratmeter				Antal objekt			
	Alla lokaler totalt	Kontor	ASPA-lokaler	Verksamhetsbundna lokaler	Objekt totalt (st.)	Objekt med kontor (st.)	Objekt med ASPA-lokaler (st.)	Objekt med verksamhetsbundna lokaler (st.)
Åland	7 621	2 845	199	4 577	23	4	2	23
Södra Karelen	118 128	22 373	3 345	92 116	171	35	13	162
Södra Österbotten	126 389	22 655	2 336	101 397	381	25	13	371
Södra Savolax	125 376	23 735	2 122	99 265	179	31	9	170
Kajanaland	196 152	21 992	927	173 232	305	40	14	294
Egentliga Tavastland	440 316	50 512	2 965	385 850	545	75	17	527
Mellersta Österbotten	26 424	8 918	975	16 531	79	11	7	77
Mellersta Finland	321 260	38 917	2 612	277 492	527	62	13	509
Kymmenedalen	326 083	48 100	3 543	274 350	407	48	15	400
Lappland	345 700	52 623	3 128	289 949	712	105	40	681
Birkaland	320 050	73 020	5 430	241 586	525	74	22	493
Österbotten	79 229	32 871	1 717	44 637	74	27	8	64
Norra Karelen	104 878	26 750	2 853	75 008	171	36	16	157
Norra Österbotten	287 881	55 183	5 232	227 357	620	74	28	602
Norra Savolax	305 701	44 809	3 365	257 487	560	73	29	536
Päijänne-Tavastland	111 633	15 863	2 444	93 326	273	9	4	270
Satakunta	267 951	32 501	3 141	232 309	331	44	17	323
Nyland	1 219 379	452 082	21 452	727 446	1037	248	75	996
Egentliga Finland	326 418	64 733	4 038	257 479	503	67	18	485
Alla totalt	5 056 569	1 090 481	71 823	3 871 397	7 423	1 088	360	7 140

En betydande del av statens lokaler, nästan en fjärdedel, finns i Nyland. Vad gäller kontorslokaler är Nylands andel ännu större, över 40 procent. Vid sidan av Nyland koncentreras kontorslokalerna till landskapscentrumen och i synnerhet tillväxtcentrum, där även antalet anställningsförhållanden inom statsförvaltningen har ökat. De lokaler som är bundna till en viss verksamhet fördelas regionalt enligt verksamhetsbehoven.

Statens lokalkostnader uppgår på årsnivå till sammanlagt cirka 750 miljoner euro, det vill säga cirka 10 000 euro per årsverke. Som helhet har statens lokalkostnader sjunkit måttligt och jämnt

under de senaste åren. Cirka en tredjedel av statens personal arbetar huvudsakligen på kontor, men av de cirka 76 000 personer som arbetar för staten har dock cirka 61 000 en kontorsarbetsplats till sitt förfogande. Före coronapandemin arbetade cirka 15 000 personer på arbetsstationer som inte enbart var utsedda för dem. Mindre än 1 500 personer arbetade i gemensamma lokaler. Ungefär hälften av statens kontorslokaler var aktivitetsbaserade kontor i början av 2021. Den genomsnittliga lokaleffektiviteten för kontorslokaler var 18,6 m²/årsverke, medan det långsiktiga målet är 10 m²/årsverke.

Figur 3. Uppgifter om statsförvaltningens lokaler 2021 (källa: Senatfastigheter)

	Kvadratmeter	Hyra	Antal personer				Effektivitet
Landskap	Alla lokaler totalt	Årshyra	Personer totalt	Årsverken totalt	Kontorspersoner totalt	Kontor, årsverken	Kontorslokalernas effektivitet (kontor m ² /kontorspersoner)
Åland	7 621	953 081	149	101	137	101	20,8
Södra Karelen	118 128	16 349 254	1 943	931	1 472	849	15,2
Södra Österbotten	126 389	10 940 072	1 189	883	1 121	869	20,2
Södra Savolax	125 376	18 319 013	1 408	979	1 108	974	21,4
Kajanaland	196 152	16 499 541	1 246	469	781	469	28,2
Egentliga Tavastland	440 316	44 680 589	3 034	1 541	2 261	1 529	22,3
Mellersta Österbotten	26 424	3 245 692	436	377	432	377	20,6
Mellersta Finland	321 260	36 208 125	2 264	1 480	1 918	1 480	20,3
Kymmenedalen	326 083	38 461 176	3 041	1 131	1 955	1 117	24,6
Lappland	345 700	33 877 859	3 148	1 703	2 468	1 670	21,3
Birkaland	320 050	35 625 219	4 338	2 906	3 650	2 904	20,0
Österbotten	79 229	11 406 866	2 130	1 438	1 621	1 438	20,3
Norra Karelen	104 878	13 153 020	1 991	1 308	1 818	1 175	14,7
Norra Österbotten	287 881	31 689 853	2 933	2 244	2 736	2 244	20,2
Norra Savolax	305 701	37 749 782	3 527	2 027	2 507	2 020	17,9
Päijänne-Tavastland	111 633	9 811 987	1 031	950	967	903	16,4
Satakunta	267 951	24 092 750	2 141	1 046	1 561	1 046	20,8
Nyland	1 219 379	237 497 793	30 684	18 335	28 820	17 833	15,7
Egentliga Finland	326 418	43 908 356	4 169	3 061	3 847	3 055	16,8
Alla totalt	5 056 569	664 470 024	70 802	42 910	61 180	42 054	17,8

I och med att det blir vanligare att man arbetar på flera platser kommer användningen av kontorslokaler som inrättas i anslutning till gemensamma kundserviceställen och behovet av gemensamma lokaler att öka och användningen av kontorsbyggnader som är specifika för ett visst ämbetsverk att minska. Under coronapandemin 2020–2021 arbetade uppskattningsvis nästan 40 000 personer inom statsförvaltningen på distans även i sådana arbetsuppgifter som inte tidigare hade utförts på distans. Enligt den nationella undersökningen om distansarbete som publicerades 2021 har 87 procent av de personer som arbetar inom statsförvaltningen varit nöjda med distansarbetet och 65 procent skulle vilja arbeta på distans även i fortsättningen. Distansarbetets andel kommer sannolikt att förbli relativt hög även framöver. När distansarbetet ökar fokuserar det arbete som utförs på ett kontor ofta på verksamhet som stöder samarbetet, koordinationen och gemenskapen. I kontorsarbetet ingår också webbmöten, behov av att behandla konfidentiellt material eller att föra konfidentiella samtal. För dessa ändamål behövs lämpliga arbetslokaler och lokaler där man kan arbeta avskilt. Principen om aktivitetsbaserat kontor lämpar sig också för kontorslokaler som är bundna till en viss verksamhet eller som finns i anslutning till lokaler som är bundna till en viss verksamhet.

Man har lyckats minska utsläppen från statens lokaler avsevärt. Nivån på cirka 400 000 ton kolekvivalenter år 2012 hade man lyckats minska till cirka 90 000 ton kolekvivalenter år 2020. En central del av minskningen av utsläppen är att minska antalet lokaler och utveckla verksamheten mot utsläppsfrihet.

Placering av statsförvaltningens personal och prognostiserad utveckling

År 2020 ökade antalet anställda med nästan 2 000 jämfört med året innan. En stor del av förändringen skedde inom säkerhetsverksamheten, såsom polisen, Försvarmakten och Gränsbevakningsväsendet. Relativt sett var tillväxten störst inom socialservicen, arbetsförmedlingstjänsterna och hälso- och sjukvården. Denna ökning gällde i synnerhet arbets- och näringsbyråerna. En betydande del av personalens tillväxt bestod av visstidsanställningar. Största delen av personalförändringarna inom förvaltnings-, register- och ICT-tjänsterna skedde vid Statistikcentralen och Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, när situationen jämfördes med de ämbetsverk som existerade innan myndigheten i fråga bildades.

Cirka 43 procent av alla anställningsförhållanden har placerats i landskapet Nyland. Birkaland (6 %) och Egentliga Finland (6,2 %) har också något fler anställningar än andra landskap. I förhållande till antalet sysselsatta i varje landskap hade Nyland dock endast sjätte flest anställningsförhållanden (3,9 %). Flest anställningsförhållanden fanns i Kajanaland (5,0 %), Kymmenedalen (4,6 %) och Lappland (4,6 %). Statens personal riktas inte direkt enligt näringslivets ekonomiska aktivitet och den demografiska strukturen. Den tidigare principen om att placera statsförvaltningens funktioner även i områden på tillbakagång syns fortfarande i allokeringen. I utvecklingen av personalens placering syns dock samma trend som i det övriga samhället: det relativa antalet anställda har i huvudsak ökat kring tillväxtcentrum. Den största ökningen under 2015–2020 har skett i Nyland, Norra Österbotten och Birkaland. Den största minskningen har skett i Södra Savolax.

Myndighetsspecifik lägesbild

De statliga ämbetsverkens och inrättningarnas nätverk av verksamhetsställen, dess placering och orsaker till den nuvarande placeringen varierar avsevärt. Ämbetsverkens placering påverkas bland annat av behov som är beroende av myndighetsuppgifternas karaktär, intressentgruppernas placering, hur möjligheten att uträtta ärenden ordnas samt inom vissa specialområden existensen av en tillförlitlig infrastruktur och stabil verksamhetsmiljö på verksamhetsorten samt till exempel samarbete med specialsakkunniga vid universitet och forskningsinstitut. Tidigare regionaliseringsbeslut och skrivelser i regeringsprogrammet påverkar nätverket av verksamhetsställen. Ofta ligger också historiska orsaker bakom placeringen av enheter och funktioner.

Kundservicens tillgänglighet var tidigare en viktigare faktor än i nuläget hos flera myndigheter. De nuvarande digitala tjänsterna håller dock på att ersätta besök i syfte att uträtta ärenden hos nästan alla myndigheter, med undantag av arbets- och näringsbyråerna. Hos en del myndigheter, såsom Tullen, Skatteförvaltningen och delvis även Lantmäteriverket (LMV), har de digitala servicekanalerna och tjänsterna ersatt besökskundernas behov i sådan utsträckning att de har kunnat minska sitt kundservicenätverk. Tjänster som är oberoende av plats tillhandahålls i stor utsträckning digitalt: chatt, chattbot, ljud/bild, telefonservice, videor, e-post, webben och tjänster på sociala medier används på olika sätt och utnyttjandet av dessa effektiviseras.

För en del myndigheter är verksamheten bunden till en viss plats: till exempel Museiverket har sina verksamhetsställen i anslutning till de museer som det upprätthåller. Vad gäller forskningsinstitut och myndigheter vars verksamhet baseras på forskning styr universitetsstäderna och forskningsenheterna placeringen av verksamhetsställena. Sådana myndigheter är till exempel Luke, THL, Syke och Tukes.

För små organisationer med ett verksamhetsställe (till exempel fullmäktige och nämnder) bestäms placeringsorten enligt värdorganisationens huvudsakliga placeringsort, eftersom det då är lättare att ordna bland annat administrativt stöd. För en stor del av de övriga ämbetsverken med ett verksamhetsställe är placeringsorten Finlands administrativa huvudstad, det vill säga Helsingfors, men en del ämbetsverk har i och med regionaliseringsutvecklingen i början av 2000-talet flyttats till andra städer (till exempel Fimea till Kuopio och Landsbygdsverket (MAVI), numera en del av Livsmedelsverket, till Seinäjoki).

Regionala organisationer, såsom NTM-centralerna, regionförvaltningsverken och arbets- och näringsbyråerna, samt tidigare magistraterna (som numera är en del av MDB), har i lagen och statsrådets förordningar fastställt verksamhetsområden där verksamhetsställena är placerade. För dessa är det också viktigt med regional kännedom för att myndighetsuppgifterna ska kunna utföras med framgång.

Tillgången till kompetenta resurser är en viktig faktor för alla arbetsgivare, även de statliga ämbetsverken, vid valet av verksamhetsställenas placering. Den befintliga infrastrukturen styr

och hos vissa myndigheter (t.ex. Lukes provlokaler) till och med bestämmer var verksamhetsställena placeras.

Ämbetsverken strävar också efter att arbeta på flera ställen när det är möjligt bland annat med tanke på skötseln av uppgifterna och de författningar som reglerar verksamheten. Bland annat Naturresursinstitutet LUKE, Transport- och kommunikationsverket och arbets- och näringstjänsterna verkar delvis i andra organisationers lokaler. Vid användningen av gemensamma lokaler ska olika myndigheters informationstekniska/digitala behov samt kraven på person-, lokal- och informationssäkerhet beaktas så att bland annat säkerhetsklassificerat eller i övrigt sekretessbelagt material kan hanteras och förvaras. Ökad sam användning kan begränsas till exempel av krav på att verksamheten ska vara oberoende.

Identifierade förändringsprojekt

Utvecklingsprojekt som gäller tjänsternas tillgänglighet och verksamhetsställena

Genomförandeplanen för projektet Reformen av statens service- och lokalnät på 2020-talet som pågår vid finansministeriet godkändes i början av juni 2021 utifrån riktlinjerna för den politiska ledningsgruppen för reformen av den offentliga förvaltningen. Enligt planen ska myndigheterna inom statsförvaltningen i enlighet med riktlinjerna i strategin för den offentliga förvaltningen under 2020-talet övergå till gemensamma kundserviceställen och ersätta sina egna serviceproducentsspecifika serviceställen med gemensamma kundserviceställen. Förändringen minskar väsentligt behovet av lokaler för kundservice och lokaler som stöder kundverksamheten i anslutning till dessa då överlappande lokaler försvinner. I projektet för att förnya statens service- och lokalnät deltar Regionförvaltningsverken (RFV), Närings-, trafik- och miljöcentralerna (NTM), Migrationsverket (Migri), Lantmäteriverket (LMV), Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (MDB), Rättshjälp och intressebevakning, Polisens tillståndsförvaltning, Brottpåföljdsmyndighetens byråer för samhällspåföljder, Arbets- och näringsbyråerna, Utsökningsverket och Skatteförvaltningen. Dessutom medverkar Folkpensionsanstalten (FPA). Projektet berör inte de statliga myndigheter vars verksamhet är bunden till en viss plats.

För att man ska kunna bibehålla ett omfattande nätverk av besöksställen krävs gemensamma kundserviceställen inom den offentliga förvaltningen. De gemensamma kundserviceställena inom den offentliga förvaltningen skulle kompletteras med en gemensam lösning för distanstjänster och distanstolkning, i synnerhet i glesbygden (s.k. distansserviceställen). Projektet för distanstjänster och distanstolkning som koordineras av FM och Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata färdigställde en operativ och teknisk genomförandeplan i december 2021.

Valtori har inlett ett projekt för att planera ICT-lösningar för de statliga ämbetsverkens gemensamma lokaler. Målet är att under 2023 göra det möjligt att bygga gemensamma arbetslokaler som kan användas av anställda vid statens olika ämbetsverk. Ordandet av lokalernas ICT-interoperabilitet kommer också att främja lösningarna för distanskommunikation.

Vid en stor del av ämbetsverken pågår har också egna projekt för att utveckla de digitala tjänsterna.

Transport- och kommunikationsverket utarbetar under 2022 en plan för lokalernas användningsändamål för 2023–2030. Vid Transport- och kommunikationsverket har man på kort sikt (2–6 år) identifierat projekt för att omorganisera de regionala verksamhetsställena. Projekten har delvis redan inletts eller kommer att inledas i planeringsskedet.

De digitala färdigheterna hos medborgarna och personer som idkar näringsverksamhet har utvecklats i Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas och finansministeriets projekt för digitalt stöd. Det digitala stödet etableras efter pilotprojektet från och med 2023.

I övrigt genomförs inga betydande utvecklingsprojekt som berör de statliga myndigheternas nätverk av tjänster och verksamhetsställen under planeperioden.

Organisationsförändringar

Justitieministeriet har tillsatt ett projekt för att inrätta Rättstjänstverket (Oikeuspalveluvirasto). Ämbetsverket blir en egen bokföringsenhet. Projektets mandatperiod är 6.4.2021–31.12.2022. Avsikten är att tjänsterna för rättshjälp, allmän intressebevakning samt ekonomi- och skuldrådgivning ska samlas vid det nya Rättstjänstverket. Målet med reformen är att skapa mer enhetliga, högklassiga och lättillgängliga tjänster för kunder inom rättshjälp, intressebevakning samt ekonomi- och skuldrådgivning. Avsikten är att det nya ämbetsverket centralt ska sköta de uppgifter som hänför sig till ekonomiförvaltning, funktionell styrning och personalförvaltning som nu är utspridda på sex rättshjälps- och intressebevakningsdistrikt samt justitieministeriet. Centralförvaltningsuppgifterna överförs till det nya ämbetsverket. Då det nya ämbetsverket inrättas läggs de nuvarande rättshjälps- och intressebevakningsdistrikten ned. Enligt riktlinjerna görs inga ändringar vad gäller verksamhetsställets läge eller antal. Avsikten är att ämbetsverket ska vara verksamt på flera ställen. Verksamheten på flera orter gäller särskilt den riksomfattande centralförvaltningen.

Inom justitieministeriets förvaltningsområde pågår ämbetsverksprojektet Specialmyndigheterna inom justitieförvaltningen där de elva nuvarande självständiga myndigheterna sammanslås till ett och samma ämbetsverk och en ny bokföringsenhet grundas. De myndigheter som berörs av projektet är Europeiska institutet för kriminalpolitik (HEUNI), konkursombudsmannen, konsumenttvistenämnden, barnombudsmannen, rättegångsbiträdesnämnden, centralen för undersökning av olyckor, jämställdhetsombudsmannen, underrättelsetillsynsombudsmannen, dataombudsmannen, äldreombudsmannen och diskrimineringsombudsmannen. Enligt planen ska myndigheten bestå av självständiga, oberoende myndigheter och en enhet som producerar förvaltningstjänster för dessa. Projektet fortsätter till den 31 december 2022. Den nya myndigheten påverkar inte den nuvarande regionala etableringen och inte heller den oberoende ställningen hos de myndigheter som sammanslås till den nya myndigheten.

Vid halvtidsöverläggningen våren 2021 drog statsminister Sanna Marins regering upp riktlinjer för överföringen av arbets- och närings tjänsterna till lokal nivå. Riktlinjerna anknyter till

regeringsprogrammets sysselsättningsmål och stärkandet av kommunernas ansvar inom sysselsättningstjänsterna. Avsikten är att överföra ansvaret för arbets- och näringstjänsterna till kommunerna under 2024.

Under planeperioden har ministerierna eller myndigheterna och inrättningarna inom deras förvaltningsområde inga andra planer som ska genomföras vad gäller inrättande eller nedläggning av en ny enhet eller funktion av särskild betydelse.

Beskrivning av den nuvarande placeringen av statens nätverk av verksamhetsställen

Förvaltningsområde och myndighet	Antal verksamhetsställen och deras placering enligt kommun/landskap (Huvudkontor)	Årsverken	Grunder för placeringen av verksamhetsställen	Utvecklingsobjekt och utvecklingsprojekt
Kommunikationsministeriet				
Meteorologiska institutet	5 huvudkontor i Helsingfors Nyland 1, Norra Savolax 1, Lappland 2, Egentliga Tavastland 1	685	Funktionella behov och forskningssamarbete Placeringen av Meteorologiska institutets funktioner styrs utifrån kundernas och intressentgruppernas behov. Både när det gäller den operativa verksamheten, forskningsverksamheten och stödfunktionerna är det viktigt att undvika onödig fragmentering, som kan vara skadlig med tanke på resultatet.	Nätverket av regionala verksamhetsställen som fokuserar på vädertjänster har gallrats rejält under de senaste två decennierna eftersom digitaliseringen och automatiseringen av produktionen av vädertjänster möjliggör en effektiv centralisering. Meteorologiska institutet har för närvarande inget funktionellt eller ekonomiskt intresse av att placera funktioner regionalt i större utsträckning än i nuläget och för närvarande finns det inga planer eller förändringsprojekt som berör antalet verksamhetsställen och deras placering.
Transport- och kommunikationsverket Traficom	16, huvudkontor i Helsingfors Ingen kundservice vid de regionala verksamhetsställena. Nyland 2 Lappland 1, Södra Karelen 1, Södra Savolax 2, Kymmenedalen 2, Egentliga Finland 1, Åland 1, Norra Österbotten 1, Österbotten 1, Mellersta Finland 1, Norra Savolax 1, Södra Österbotten 1, Birkaland 1	963	Regional livskraft, funktionalitet Ämbetsverket har tillsvidare utnyttjat det befintliga nätverket av verksamhetsställen samt de statliga ämbetshusens ändamålsenliga gemensamma lokaler för att sköta platsberoende arbetsuppgifter.	Ämbetsverket utarbetar under 2022 en plan för lokalernas användningsändamål för 2023–2030. Det har flyttat och flyttar sina befintliga verksamhetsställen till förvaltningscentrum.
Trafikledsverket	6, huvudkontor i Helsingfors Nyland 1, Södra Karelen 1, Egentliga Finland 1, Birkaland 1, Norra Österbotten 1, Österbotten 1,	416	Verksamhetens effektivitet, tillgången till experter Verksamhet på flera platser gör det möjligt att rekrytera de bästa experterna. Genom att koncentrera Trafikledsverkets verksamhet till vissa orter kan man uppnå effektivitetsfördelar utan att äventyra målet i lagen om tillgången till de tjänster som Trafikledsverket tillhandahåller.	Trafikledsverket har inte identifierat några behov av förändringar på kort sikt, med antagandet att verkets uppgiftsfält inte förändras.
Jord- och skogsbruksministeriet				
Naturresursinstitutet (Luke)	22 + 2 (ställen för forskningssamarbete). Huvudkontor i Helsingfors, Jokioinen, Joensuu, Uleåborg;	1 249	Samarbete med forskningspartner och forskningsinfrastruktur. Naturresursinstitutets forskning bedrivs i nära växelverkan med kunder, intressentgrupper och samarbetspartner.	Luke inledde sin verksamhet i början av 2015. Under de första verksamhetsåren genomfördes vid ämbetsverket en reform av verksamhetsställena och för närvarande har institutet inga planer eller förändringsprojekt med anknytning till antalet verksamhetsställen och deras placering.

	Nyland 2, Egentliga Tavastland 2, Norra Karelen 1, Norra Österbotten 3, Södra Österbotten 1, Södra Savolax 2, Kajanaland 2, Mellersta Österbotten 1, Mellersta Finland 2, Lappland 3, Birkaland 1, Norra Savolax 2, Egentliga Finland 2, Södra Savolax 2, Birkaland 1		Infrastrukturen är tidsenlig och konkurrenskraftig.	
Lantmäteriverket (LMV)	35, huvudkontor i Helsingfors. Nyland 3, Södra Österbotten 1, Satakunta 1, Egentliga Tavastland 1, Norra Savolax 2, Birkaland 2, Lappland 3, Norra Karelen 1, Mellersta Finland 2, Kajanaland 1, Mellersta Österbotten 1, Kymmenedalen 1, Norra Österbotten 2, Päijänne-Tavastland 1, Södra Karelen 1, Åland 1, Södra Savolax 2, Norra Karelen 1, Österbotten 2, Norra Österbotten 1, Satakunta 1, Lappland 1, Egentliga Finland 2, Södra Österbotten 1,	1 595	Kundservice (betydande mängd). Den grundläggande utgångspunkten för Lantmäteriverkets modell för utveckling av serviceställena är en samtidig, flexibel allokering av resurser (optimering) för alla servicekanaler på riksnivå.	Den 1 januari 2014 införde Lantmäteriverket en riksomfattande verksamhetsmodell enligt vilken ärenden behandlas och avgörs utan lokala eller regionala behörighetsgränser. För närvarande planeras inga ändringar i nätverket av verksamhetsställen.
Livsmedelsverket	20 huvudkontor i Seinäjoki, Köttbesiktningspersonalens verksamhetsställen finns i anslutning till slakterierna. Södra Österbotten 1, Nyland 4, Norra Savolax 1, Södra Karelen 1, Egentliga Finland 2, Norra Österbotten 1, Satakunta 2, Egentliga Tavastland 1, Lappland 1, Norra Karelen 1, Mellersta Finland 1, Mellersta Österbotten 1, Päijänne-Tavastland 1, Birkaland 1, Kymmenedalen 1	959	Funktionalitet och tidigare placering av funktioner Sedan ämbetsverket inrättades i början av 2019 är målet att personalens arbete i så omfattande utsträckning som möjligt ska vara oberoende av plats och att arbete ska kunna utföras på flera platser, förutsatt att uppgifternas innehåll och karaktär, verksamhetsenheternas situation och ämbetsverkets kostnadseffektivitet möjliggör detta samt att arbetsplatsnätverket och lokalerna är tillräckliga.	Sedan Livsmedelsverket grundades har det inte skett några betydande förändringar i verkets nätverk av verksamhetsställen och det finns för närvarande inte heller några sådana med i planerna.
Justitieministeriet				I regeringsprogrammet för statsminister Sanna Marins regering står det att domstolsnätet och utskökningsväsendets nätverk av verksamhetsställen förblir oförändrat samt att fängelsenätet utvecklas vidare samtidigt som de nuvarande verksamhetsställena säkerställs.
Rättshjälp, ekonomi- och skuldrådgivning samt intressebevakning	22 rättshjälpsbyråer, 22 intressebevakningsbyråer + en sammanslagen byrå på Åland, verksamhetsställen på ca 160 orter. Kontaktuppgifter – Rättshjälp Kontaktuppgifter – Allmän intressebevakning (oikeus.fi) Kontaktuppgifter – Ekonomi- och skuldrådgivning (oikeus.fi)	1 180 (rättshjälp och intressebevakning)	Kundservice. På grund av rättshjälps- och intressebevakningstjänsternas karaktär har nätverket av byråer planerats så att det täcker alla regioner. Byråerna finns huvudsakligen på orter med en tingsrätt. I största delen av fallen kräver kundkontakterna fysiska möten och att kunden besöker byrån. Det är fråga om svåra och personliga saker. De personer som behöver rättshjälp, intressebevakning och ekonomi- och skuldrådgivning har ofta sämre	Justitieministeriet har tillsatt ett projekt för att inrätta Rättstjänstverket. Ämbetsverket blir en egen bokföringsenhet. Projektets mandatperiod är 6.4.2021–31.12.2022. Avsikten är att tjänsterna för rättshjälp, allmän intressebevakning samt ekonomi- och skuldrådgivning ska samlas vid det nya Rättstjänstverket. Målet med reformen är att skapa mer enhetliga, högklassiga och lättillgängliga tjänster för kunder inom rättshjälp, intressebevakning samt ekonomi- och skuldrådgivning. Avsikten är att det nya ämbetsverket centralt ska sköta de uppgifter som hänför sig till ekonomiförvaltning, funktionell styrning och personalförvaltning som nu är utspridda på sex rättshjälps- och intressebevakningsdistrikt samt justitieministeriet.

			möjligheter än den övriga befolkningen att använda elektroniska verktyg, så verksamhetsställena ska vara belägna relativt nära. Tjänstens karaktär förutsätter att personalen känner till de lokala förhållandena och har ett nära samarbete med lokala intressentgrupper, såsom social- och hälsovårdsväsendet.	Centralförvaltningsuppgifterna överförs till det nya ämbetsverket. Då det nya ämbetsverket inrättas läggs de nuvarande rättshjälps- och intressebevakningsdistrikten ned. Enligt riktlinjerna görs inga ändringar vad gäller verksamhetsställenas läge eller antal. Avsikten är att ämbetsverket ska vara verksamt på flera ställen. Verksamheten på flera orter gäller särskilt den riksomfattande centralförvaltningen.
Rättsregistercentralen	1 Huvudkontor i Tavastehus Egentliga Tavastland 1	159	Regional livskraft, funktionalitet RRC har ett verksamhetsställe i Tavastehus. Där finns ingen fysisk kundservice för medborgarna.	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena. Det kunde vara till fördel för produktionen av ICT-tjänster om RRC hade verksamhetsställen till exempel i Helsingfors och Tammerfors; detta påverkar dock inte medborgarnas tjänster
Brottspåföljdsmyndigheten	53, varav 30 är fängelseenheter file:///C:/Users/98650397/Downloads/Toimipaikat_A4_VAAKA_2020.pdf	2 497	Kundservice och funktionalitet I Brottspåföljdsmyndighetens organisationsreform har inga ändringar som berör placeringen av byråerna för samhällspåföljder planerats. Ett riksomfattande nätverk behövs även i framtiden.	Enligt regeringsprogrammet utvecklas Brottspåföljdsmyndighetens nätverk av lokaler så att de nuvarande verksamhetsställena bevaras. År 2022 utarbetar Brottspåföljdsmyndigheten en långsiktig plan för utveckling av nätverket av lokaler. Planen sträcker sig över flera regeringsperioder. Antalet häktade beräknas öka när häktningsslagen revideras 2025.
Åklagarmyndigheten	34 Åland 1, Nyland 7, Egentliga Tavastland 1, Norra Savolax 1, Norra Karelen 1, Kymmenedalen 2 Norra Savolax 1, Päijänne-Tavastland 1, Södra Karelen 1, Södra Savolax 1, Södra Savolax 1, Mellersta Finland 1, Mellersta Österbotten 1, Satakunta 2, Södra Österbotten 1, Birkaland 1, Egentliga Finland 1, Österbotten 1, Lappland 4, Kajanaland 1, Norra Österbotten 1	521	Funktionalitet	I regeringsprogrammet nämns inget om Åklagarmyndighetens nätverk av verksamhetsställen. Nätverket av verksamhetsställen och dess ändamålsenlighet kommer under de närmaste åren att bedömas närmare med beaktande av tingsrätternas nätverk av verksamhetsställen samt även effekterna av det platsberoende arbetet med målet att ämbetsverkets verksamhet ska vara effektiv och resultatrik. Åklagarmyndigheten är ett statligt ämbetsverk med verksamhet på flera orter i syfte att vara närvarande på regional nivå.
Utsökningsverket	64 Kontaktuppgifter – Utsökningsverket	1 073	Kundservice	För närvarande pågår inga betydande projekt för att inrätta eller lägga ned verksamhetsställen inom utsökningsväsendet. Under de närmaste åren är det nödvändigt att granska Utsökningsverkets nätverk av verksamhetsställen på nytt utifrån utsökningsväsendets funktionella behov. En del av utsökningsverksamheten kommer även i fortsättningen att vara sådan att den inte helt och hållet kan centraliseras eller digitaliseras (realiseringar, vräkningar och andra motsvarande verkställighetsåtgärder).
<i>Specialmyndigheterna inom justitieförvaltningen</i> Bl.a. Olycksutredningscentralen,	Verksamhetsställen i Helsingfors, förutom barnombudsmannen som har sitt huvudkontor i Jyväskylä (verksamhetsställe även i Helsingfors). Konkursombudsmannens byrå har också ett verksamhetsställe i Tammerfors.	Specialmyndigheten ernas sammanlagda antal anställda 170	Funktionalitet, administrativt stöd Inom justitieministeriets förvaltningsområde finns flera små och ganska små myndigheter som justitieministeriet resultatstyr. Sådana myndigheter är Europeiska institutet för kriminalpolitik (HEUNI), konkursombudsmannen,	Inom justitieministeriets förvaltningsområde pågår ämbetsverksprojektet specialmyndigheterna inom justitieförvaltningen där de elva nuvarande självständiga myndigheterna sammanslås till ett och samma ämbetsverk och en ny bokföringsenhet grundas. Projektets mandatperiod är 6.4.2021–31.12.2022. Den nya myndigheten påverkar inte den nuvarande regionala etableringen och inte heller den

självständiga ombud, konsumenttvistnämnden, konkursombudsmannen, Europeiska institutet för kriminalpolitik			konsumenttvistnämnden, barnombudsmannen, rättegångsbiträdesnämnden, centralen för undersökning av olyckor, jämställdhetsombudsmannen, underrättelsetillsynsombudsmannen, dataombudsmannen, äldreombudsmannen och diskrimineringsombudsmannen. Myndigheternas administrativa uppgifter sköts för närvarande delvis av justitieministeriet.	oberoende ställningen hos de myndigheter som sammanslås till den nya myndigheten.
Undervisnings- och kulturministeriet				Inom undervisnings- och kulturministeriets förvaltningsområde har inga riktlinjer på strategisk nivå dragits upp för placeringen av funktioner. UKM har inlett ett koncernprojekt vars mål är att säkerställa kvaliteten på och serviceförmågan hos ministeriets och ämbetsverkens verksamhet under de kommande åren. I projektet skapas en gemensam och övergripande lägesbild av ämbetsverken inom förvaltningsområdet samt fastställs målbilden för kvaliteten på och serviceförmågan hos ministeriets och ämbetsverkens verksamhet. Inom projektet utarbetas ett åtgärdsprogram för att utveckla undervisnings- och kulturministeriets koncernverksamhet. Målet med utvecklingsarbetet är att förbättra ämbetsverkens service- och funktionsförmåga, produktivitet och lönsamhet så att förpliktelserna kan skötas inom ramarna för anslagen. Projektets tidsfrist löper ut 31.5.2022.
Nationella audiovisuella institutet	1 huvudkontor i <u>Helsingfors</u> Nyland 1	80	Funktionalitet och historia Till KAVI:s lagstadgade uppgifter hör att bevara filmer och tv- och radioprogram, främja den audiovisuella kulturen, övervaka tillhandahållandet och klassificeringen av bildprogram samt främja medieföstran.	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.
Riksarkivet	9 huvudkontor i Helsingfors, Nyland 1, Lappland 1, Egentliga Tavastland 1, Norra Karelen 1, Mellersta Finland 1, Södra Savolax, Norra Österbotten 1, Egentliga Finland 1, Österbotten 1	205	Platsbundenhet Riksarkivet har i uppgift att säkerställa att handlingar som hör till det nationella kulturarvet bevaras och är tillgängliga samt att främja att de används för forskning. I anslutning till Riksarkivet verkar delegationen för Riksarkivet och privatarkivens delegation samt heraldiska nämnden.	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.
Museiverket	13 huvudkontor i Helsingfors	272	Platsbundenhet Grundar sig på museernas läge	För närvarande pågår en tömning av Museiverkets gamla centrallager i Orimattila (Päijänne-Tavastland). Samlingarna flyttas till Vanda. Fastigheten i Orimattila läggs ned. Inga andra planerade ändringar av verksamhetsställena.

	Nyland 6, Egentliga Finland 2, Egentliga Tavastland 1, Kymmenedalen 1, Södra Savolax 1 Dessutom sköter Museiverket museiobjekt enligt avtal. Det finns sammanlagt 6 sådana museiobjekt i olika landskap. I dessa fall är aktören inte Museiverket, utan placeringsorten, en förening eller stiftelse.			
Celia – Biblioteket för synskadade	1 huvudkontor i Helsingfors Nyland 1	43	Funktionalitet	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.
Utbildningsstyrelsen	1 Helsingfors Nyland 1	418	Funktionalitet	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.
Utbildningsstyrelsen specialenheter (studentexamensnämnden, Nationella centret för utbildningsutvärdering och Servicecentret för kontinuerligt lärande och sysselsättning)	Studentexamensnämnden 1, Helsingfors Nyland 1 Nationella centret för utbildningsutvärdering 2 (Helsingfors, Jyväskylä) Nyland 1, Mellersta Finland 1 Servicecentret för kontinuerligt lärande och sysselsättning JOTPA 1. Huvudkontor i Helsingfors Nyland 1	SEN 30 NCU 50 JOTPA 10	Resultat, administrativt stöd Verkar i anslutning till Utbildningsstyrelsen i Helsingfors. NCU har dessutom ett verksamhetsställe i Jyväskylä. Jotpa har få permanent anställda, Utbildningsstyrelsens system, förvaltnings- och stödtjänster och lokaler som kan varieras, en funktionell synergifördel med Utbildningsstyrelsen. Arbetssätt som baserar sig på digitala plattformar möjliggör också arbete på flera platser.	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.
Centret för konstfrämjande	11, huvudkontor i Helsingfors Nyland 1, Lappland 1, Norra Österbotten 1, Österbotten 1, Norra Savolax 1, Norra Karelen 1, Mellersta Finland 1, Satakunta 1, Birkaland 1, Kymmenedalen 1, Egentliga Finland 1	74	Regionala uppgifter, lagstiftning I lagen om Centret för konstfrämjande finns bestämmelser om de regionala konstkommissionerna och genom förordning om deras verksamhetsområden.	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.
Övriga ämbetsverk inom förvaltningsområdet samt nämnder Institutet för de inhemska språken (Kotus) Besvärdsnämnden för	1 (Helsingfors) Institutet för de inhemska språken Nyland 1 1 (Helsingfors) Besvärdsnämnden för studiestöd Nyland 1 1 (Helsingfors) Finlands Akademi Nyland 1 1 (Helsingfors) Förvaltningsnämnden för Sveaborg	Kotus 74 Besvärdsnämnden för studiestöd 9 Finlands Akademi 141 Förvaltningsnämnden för	Historia och befintlig infrastruktur (bibliotek och omfattande arkiv i Helsingfors) Funktionalitet, resultat. Platsbundenhet	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.

studiestöd, Finlands Akademi	Nyland 1	Sveaborg 79 Depåbibli oteket 17 årsverke n		
Förvaltningsnämnden för Sveaborg Depåbiblioteke t				
Försvarsmini steriet				
Försvarsmakten	32 förvaltningsenheter Försvarsmaktens personal arbetar i 18 landskap på 52 olika orter	12 231	Ändamålsenlighet och funktionalitet Placeringen av försvarsmaktens enheter och funktioner avgörs av beredskapen för verksamhet under undantagsförhållanden samt av verksamhetens ändamålsenlighet och kostnadseffektivitet.	Inom försvarsmakten identifieras inga behov av att omplacera enheter inom en tidsspann på 2–10 år. De militära kapaciteter och strategiska prestandaprojekt som utvecklas i enlighet med statsrådets försvarsredogörelse 2021 är i första hand placerade vid försvarsmaktens nuvarande enheter eller i anslutning till dem. Digitaliseringen av tjänsterna pågår. Över 20 nya elektroniska tjänster har identifierats och planeras.
Inrikesminist er				
Migrationsverk et	10 serviceställen, huvudkontor i Helsingfors Nyland 2, Birkaland 1, Egentliga Finland 1, Södra Karelen 1, Österbotten 1, Norra Savolax 1, Norra Österbotten 1, Lappland 1, Åland 1	894	Kundservice och funktionalitet 95 procent av Migrationsverkets kunder besöker en beskickning eller i Finland ett serviceställe vid ett ämbetsverk fysiskt. Ärenden måste uträttas på plats enligt lag (identifiering och biometriska kännetecken). Nätverket av verksamhetsställen är regionalt täckande och serviceutbudet vid verksamhetsställena har anpassats efter kundernas behov.	De gemensamma serviceställen som eventuellt byggs som en del av projektet för att förnya statens service- och lokalnät samt eventuella lösningar för att uträtta ärenden på distans påverkar i hög grad bedömningen av ämbetsverkets eget nätverk. År 2022 centraliserar ämbetsverket sina rådgivningstjänster i syfte att effektivisera verksamheten och utveckla en bättre kundservice.
Polisbransche n	100 (Polisens tillståndsförvaltning, antal egna serviceställen 2020) https://poliisi.fi/sv/kontaktuppgifter 1 Polisstyrelsen	10 152 (Polisstyr elsen)	Kundservice, funktionalitet. Placeringen av polisens tjänster, inklusive tillståndstjänster, är beroende av polisens servicenät, som inrikesministeriet beslutar om. Polisstyrelsen anser att funktioner inom polisens tillståndsförvaltning i regel ska placeras vid polisens verksamhetsställen.	Lokalfrågor är centrala. Deltar i reformen av statens service- och lokalnät. Statens kommande gemensamma serviceställen kan stöda polisens eget nätverk av verksamhetsställen.
Gränsbevakni ngsväsendet	8 staber, Gränsmuseet, Gräns- och sjöbevakningsskolan, 18 gränsövergångsställen https://raja.fi/sv/kontaktuppgifter	2 897	Funktionalitet Ämbetsverkets uppgifter indelas i operativa myndighetsuppgifter (86,5 %) och man strävar efter att öka denna andel i fortsättningen. Möjligheterna att arbeta på distans och på flera ställen i ämbetsverkets egna lokaler begränsas till	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.

			mycket få uppgifter inom ämbetsverkets interna förvaltning och stödtjänster.	
Skyddspolisen	9, huvudkontor i Helsingfors Nyland 1, Egentliga Finland 1, Birkaland 1, Österbotten 1, Södra Karelen 1, Norra Karelen 1, Norra Savolax 1, Norra Österbotten 1, Lappland 1	473	Funktionella orsaker Skyddspolisens viktigaste tjänster riktar sig i första hand till statens högsta ledning, och därför ligger ämbetsverkets viktigaste verksamhetsställe i Helsingfors. Skyddspolisen kan inte låta utföra distansarbete på samma sätt som andra ämbetsverk. Övriga verksamhetsställen är platser som är viktiga för Skyddspolisens verksamhet i syfte att trygga den regionala närvaron. Särskild uppmärksamhet fästs vid en hög nivå av informationssäkerhet och säkerhetskraven.	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.
Social- och hälsovårdsnisteriet				För närvarande pågår eller planeras inga utvecklingsprojekt som påverkar placeringen av enheterna inom förvaltningsområdet.
Säkerhets- och utvecklingscentret för läkemedelsområdet (Fimea)	5, huvudkontor i Kuopio Norra Savolax 1, Helsingfors 1, Egentliga Finland 1, Birkaland 1, Norra Österbotten 1	277	Forskningssamarbete, regional livskraft, tillgång till arbetskraft I samband med att Fimea inrättades 2010 fastställdes Kuopio som myndighetens placeringsort. Senare bestämdes att Fimea ska verka på flera platser för att säkerställa att tillgången till den bästa sakkunskapen.	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.
Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården (Valvira)	2, huvudkontor i Helsingfors Nyland 1, Lappland 1	163	Funktionalitet, regional livskraft Valvira verkar på två orter, i Helsingfors och Rovaniemi. Genom ett regionaliseringsbeslut beslutade man att placera 11 av Valviras tjänster i Rovaniemi i samband med att ämbetsverket inrättades 2009.	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.
Strålsäkerhetscentralen (STUK)	4, huvudkontor i Helsingfors Nyland 2, Satakunta 1, Lappland 1	342	Forskningssamarbete och tillgång på arbetskraft, funktionella orsaker Det egentliga verksamhetsstället finns i Helsingfors, cirka 10 personer placerade vid kärnkraftverk och 2 vid den lokala enheten i Rovaniemi.	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.
Institutet för hälsa och välfärd THL	7, huvudkontor i Helsingfors på alla universitetsorter med en medicinsk fakultet Nyland 2, Norra Savolax 1, Norra Österbotten 1, Birkaland 2, Egentliga Finland 1	2 472	Forskningssamarbete och funktionalitet	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.

Statens sinnessjukhus	2, Niuvanniemi sjukhus, 1 verksamhetsställe Kuopio Gamla Vasa sjukhus, 1 verksamhetsställe Vasa Norra Savolax 1, Österbotten 1	547 314	Funktionalitet	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena
Statens barnskyddsenheter	5 skolhem och fängelsefamiljeavdelning. Lagmansgårdens skolhem, Pedersöre Limingo utbildningscenter, Limingo Sairila skolhem, S:t Michel Sippola skolhem, Kouvola Vuorela skolhem, Vichtis Fängelsefamiljeavdelning, Tavastehus Österbotten 1, Norra Österbotten 1, Södra Savolax 1, Kymmenedalen 1, Nyland 1, Egentliga Tavastland 1	337 (totalt)	Funktionalitet	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena
Hälso- och sjukvård för fångar	Fängelsesjukhuset 1 Tavastehus Psykiatriska sjukhuset för fångar 2 Åbo, underenhet i Vanda	201	Funktionalitet Placering i anslutning till fängelserna Utöver fängelsesjukhusen även polikliniker i anslutning till fängelserna	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena
Arbets- och näringsministeriet				
NTM-centralerna	https://www.ely-keskus.fi/ely-keskukset 15 regionala NTM-centraler, NTM-centralerna har 20 verksamhetsställen. Södra Österbotten 1, Österbotten 1, Mellersta Österbotten 1, Södra Savolax 1, Egentliga Tavastland 1, Kymmenedalen 1, Södra Karelen 1, Kajanaland 1, Mellersta Finland 1, Lappland 2, Birkaland 1, Norra Karelen 1, Norra Österbotten 1, Norra Savolax 1, Satakunta 1, Nyland 1, Egentliga Finland 1	3 017	Funktionalitet och kundservice samt lagstadgad regional uppgift Bl.a. tillsynsuppgifter.	Deltar i servicenätprojektet. Finansministeriet tillsatte 27.8.2021 ett projekt för att utreda ämbetsverksstrukturen och uppgiftsfördelningen inom statens regionförvaltning för tiden 27.8.2021–31.3.2022. Målet med projektet är att utreda och beskriva alternativ för att förändra ämbetsverksstrukturen och uppgiftsfördelningen inom statens regionförvaltning som grund för det politiska beslutsfattandet.
Energimyndigheten	1, huvudkontor i Helsingfors Nyland 1	81	Funktionalitet Med tanke på det internationella samarbetet finns det en klar fördel med att placera myndigheten i Helsingfors jämfört med i ett landskap. Samarbetet med inhemska intressentgrupper förutsätter i praktiken endast lokal närvaro av Energimyndigheten i Helsingfors.	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.

Geologiska forskningscentralen	6 permanenta verksamhetsställen. Huvudkontor i Esbo Nyland 2, Norra Savolax 1, Norra Karelen 1, Mellersta Österbotten 1, Lappland 1	400	Konkurrenskraft som arbetsgivare och delvis platsbundenhet som beror på infrastrukturen. GTK har ingen lagstadgad myndighets- eller serviceuppgift som är bunden till en viss plats. Serviceförmåga, synlighet samt nätverks- och ekosystemverksamhet över regionala eller vetenskapliga gränser. Laboratorie- och testfabriksverksamhet.	Som pilotmyndighet i såväl Senastfastigheters arbete med arbetsmiljöekosystem som i HAUS pilotförsök med övningar inom referensramen för hybridarbete. I Finland. Programmet GTK 2.0 – förändringsprogrammet för framtidens platsberoende arbete genomförs under tiden 1.3.2022–28.2.2023. För närvarande pågår förändringsprojekt som berör lokalerna i Kuopio, Rovaniemi och Karleby.
UF-centret	Huvudkontor i S:t Michel. UF-centret verkar på flera orter vid NTM-centralerna och arbets- och näringsbyråerna runtom i Finland.	503	Funktionalitet, placering enligt myndighetskunder.	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena
Konkurrens- och konsumentverket	19 verksamhetsställen. Huvudkontor i Helsingfors. Nyland 3, Norra Österbotten 2, Satakunta 1, Birkaland 1, Egentliga Finland 1, Mellersta Finland 1, Mellersta Österbotten 1 (till 1.3.2022), Södra Österbotten 1, Österbotten 1, Norra Karelen 1, Lappland 1, Norra Savolax 1, Södra Savolax 1, Egentliga Tavastland 1, Kymmenedalen 1, Päijänne-Tavastland 1 Det finns en riksomfattande verksamhetsmodell eller en riksomfattande servicemodell för KKV:s alla uppgifter.	221	Funktionalitet och historia Det finns en riksomfattande verksamhetsmodell eller en riksomfattande servicemodell för KKV:s alla uppgifter. Antalet arbetsplatser på andra orter grundar sig på att de uppgifter som hänförs sig till konsumentrådgivning överfördes från magistraterna till KKV från början av 2019 och att personalen hade rätt att fortsätta arbeta inom sina dåvarande pendlingsområden.	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.
Patent- och registerstyrelsen	1 Patent- och registerstyrelsen (PRH) har ett verksamhetsställe i Helsingfors. Nyland 1	411	Funktionalitet Ämbetsverkets tjänster är i hög grad elektroniska och tillgängliga oberoende av geografiskt läge.	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.
Arbets- och näringsbyråerna och arbets- och näringsförvaltingens kundservicecenter	Arbets- och näringsbyråerna har ett omfattande nätverk i hela landet. Det finns 15 arbets- och näringsbyråer som har 75 verksamhetsställen.		Kundservicens tillgänglighet och regional kännedom, lagstadgad regional uppgift Beredningen av reformen av arbets- och näringsstjänsterna 2024 och fastställandet av UF-centrets roll påverkar placeringen av funktioner och tillgången till tjänster	Arbets- och näringsstjänsterna överförs till kommunerna under 2024
Säkerhets- och kemikalieverket (Tukes)	3, huvudkontor i Helsingfors Nyland 1, Birkaland 1, Lappland 1	242	Funktionalitet, tillgång till kompetens Ansökningar enligt gruvlagen behandlas vid Tukes verksamhetsställe i Rovaniemi. Största delen av gruvorna är belägna i Norra Finland och därför har hanteringen av dem placerats på ett verksamhetsställe som ligger så nära	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.

			tillstånds- och tillsynsobjekten som möjligt. Prognosen vad gäller tjänsternas digitaliseringsgrad i slutet av 2021 är 80.	
Miljöministeriet				För närvarande har man inte vetskap om några utvecklingsprojekt som skulle påverka placeringen av enheter och funktioner inom förvaltningsområdet.
Finansierings- och utvecklingscentralen för boendet (ARA)	1, huvudkontor i Lahtis Päijänne-Tavastland 1	69	Regional livskraft ARA flyttades till Lahtis den 1 juli 2008 genom ett beslut som fattades i statsförvaltningens program för placering av funktioner i regionerna 2005.	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.
Finlands miljöcentral (SYKE)	7, huvudkontor i Helsingfors Nyland 3 (Helsingfors), Norra Österbotten 1, Mellersta Finland 1, Norra Karelen 1, Lappland 1	601	Funktionalitet, forskningssamarbete	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena.
Finansministeriet				Under finansministeriets ledning bereds ett projekt för att förnya statens service- och lokalnät. Inom finansministeriets förvaltningsområde finns inga planer på att inrätta eller lägga ned en ny enhet eller funktion av särskilt stor betydelse inom det egna förvaltningsområdet eller något projekt som i betydande grad förändrar tillgången till tjänster.
Regionförvaltningsverken	6 ämbetsverk i Fastlandsfinland. Huvudkontor: <u>Tavastehus</u> (andra verksamhetsställen Helsingfors och Kouvola), <u>S:t Michel</u> (Kuopio och Joensuu), <u>Rovaniemi</u> , <u>Åbo</u> (Björneborg), <u>Vasa</u> (Tammerfors och Jyväskylä), <u>Uleåborg</u> Egentliga Tavastland 1 (huvudkontor), Nyland 1, Kymmenedalen 1, Södra Savolax 1 (huvudkontor), Norra Savolax 1, Norra Karelen 1, Lappland 1 (huvudkontor), Egentliga Finland 2 (huvudkontor), Österbotten 1 (huvudkontor), Birkaland 1, Mellersta Finland 1, Norra Österbotten 1 (huvudkontor)	1 222 (år 2020)	Funktionalitet och kundservice samt lagstadgad regional uppgift . I fråga om antalet regionförvaltningsverk och deras verksamhetsområden, namn och verksamhetsställen föreskrivs genom förordning av statsrådet. Regionförvaltningsverken är enligt lagen regionala (statens regionförvaltning) myndigheter och har därför ett verksamhetsställe inom sitt område. Tillsynen och tillståndsmyndigheternas uppgifter förutsätter regional placering.	Deltar i servicenätprojektet. Finansministeriet tillsatte 27.8.2021 ett projekt för att utreda ämbetsverksstrukturen och uppgiftsfördelningen inom statens regionförvaltning för tiden 27.8.2021–31.3.2022. Målet med projektet är att utreda och beskriva alternativ för att förändra ämbetsverksstrukturen och uppgiftsfördelningen inom statens regionförvaltning som grund för det politiska beslutsfattandet.
Palkeet	2 Huvudkontor i Joensuu Norra Karelen 1 (huvudkontor Joensuu), Egentliga Tavastland 1, Nyland 1, Södra Savolax, Satakunta	627	Tillgång till arbetskraft, historia Bestämmelser genom förordning år 2019. Palkeet sammanslogs ursprungligen av flera olika servicecenter som fanns på olika orter.	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena
Statistikcentralen,	1 huvudkontor i Helsingfors Nyland 1	721	Funktionalitet	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena
Statens ekonomiska forskningscentral (VATT)	Helsingfors Nyland 1	49	Funktionalitet	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena

Tullen	32 verksamhetsställen där ärenden kan uträttas på plats (8 verksamhetsställen som är öppna dygnet runt, 11 verksamhetsställen som fungerar med tidsbokning, 13 övriga) Nyland 4 (huvudkontor) Lappland 9, Norra Karelen 1, Södra Karelen 4, Kymmenedalen 2, Norra Österbotten 2, Kajaland 1, Åland 2, Mellersta Österbotten 1, Österbotten 1, Mellersta Finland 1, Birkaland 1, Satakunta 2, Egentliga Finland,	1 924	Delvis platsbunden, funktionalitet, kundservice Efter införandet av elektronisk anmälan har behovet av kundservice ansikte mot ansikte minskat betydligt. Därför har Tullen i huvudsak avstått från serviceställena. Det finns fortfarande serviceställen framför allt vid gränsstationer, hamnar och flygplatser.	Inga planerade ändringar av verksamhetsställena
Valtori	ca 30 (de största <u>Jyväskylä</u> , Helsingfors, Rovaniemi, Tavastehus) De största Mellersta Finland, Nyland, Lappland, Egentliga Tavastland	1 381	Kundbehov och funktionella grunder. (Valtori producerar tjänster utifrån serviceavtal med kunderna. Den regionala placeringen av ämbetsverk avgör i praktiken också var Valtoris verksamhetsställen placeras.)	När staten i fortsättningen i allt högre grad kommer att övergå till arbete på flera platser, kommer behovet av tjänster på plats för ämbetsverken och arbetstagarna att överföras till digitala tjänster. I praktiken kommer Valtoris nätverk av verksamhetsställen sannolikt att minska.
Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata	36, huvudkontor i Helsingfors. Nyland 5, Egentliga Tavastland 1, Norra Savolax 1, Norra Karelen 1, Mellersta Finland 1, Kajaland 1, Lappland 5, Mellersta Österbotten 1, Kymmenedalen 2, Norra Savolax, Päijänne-Tavastland, Södra Karelen, Södra Savolax 2, Birkaland 1, Norra Österbotten 2, Egentliga Finland 2, Österbotten 1, Satakunta 2, Norra Österbotten 1, Södra Österbotten 1, Birkaland 1, Egentliga Finland 1, Österbotten 1, Norra Savolax 1	831	Kundservice, historia. Bestämmelser om Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas verksamhetsställen finns för närvarande i statsrådets förordning.	MDB hör till de 11 stora statliga ämbetsverk som deltar i projektet för att förnya statens service- och lokalnät. Inom MDB genomfördes ett internt projekt för att utreda nätverket av verksamhetsställen och kundserviceställen under tiden 28.2.2020–30.3.2021.
Skatteförvaltningen	47, huvudkontor: Helsingfors, Träskända, Åbo, Tammerfors, Vasa, Uleåborg, Kuopio och Mariehamn. Nyland 5, Egentliga Tavastland 1, Norra Savolax 2), Lappland 9, Norra Karelen 3, Mellersta Finland 2, Kajaland 2, Egentliga Finland 4, Mellersta Österbotten 1, Kymmenedalen 2, Norra Savolax 1, Norra Österbotten 4, Päijänne-Tavastland 1, Södra Karelen 1, Åland 1, Birkaland 2, Österbotten 3, Satakunta 2, Södra Savolax 1, Södra Österbotten 1 Kajaland 1	5 109	Kundservice, funktionalitet Grunden för Skatteförvaltningens regionala placering är att kundservicen ordnas enligt kundefterfrågan. Skatteförvaltningen har redan i flera år hänvisat sina kunder till digitala kanaler och telefonservice samt gjort det enkelt att uträtta ärenden på nätet/per telefon.	Skatteförvaltningen hör till de 11 stora statliga ämbetsverk som deltar i projektet för att förnya statens service- och lokalnät.

BILAGA 1 Indikatorer och nyckelresultat för uppföljningen av de strategiska målen

Strategiskt mål	Indikatorer eller nyckelresultat som visar hur målet nåtts	Informationskälla för indikatorn eller nyckelresultatet	Lagstadgade mål som i första hand främjas (verksamhetens resultat, bemötande av servicebehovet, livskraft, säkerhet och statens konkurrenskraft som arbetsgivare)
Statsförvaltningens tjänster tillhandahålls via flera kanaler. Den primära servicekanalen är heltäckande elektroniska tjänster som är lätta att använda och som kompletteras av kundserviceställen och telefonservice.	Utvecklingen av antalet elektroniska Suomi.fi-identifiseringar i de statliga tjänsterna.	MDB:s resultatmätare	1. Verksamhetsmässiga resultat. 2. Bemötande av servicebehovet. 3. Säkerhet.
	Antalet e-tjänster inom varje förvaltningsområde och antalet användningshändelser.	Statistik och utredningar enligt förvaltningsområde	
	Utvecklingen av antalet besök i statens tjänster; antalet besök minskar.	Separat enkät (när en ny riksomfattande plan utarbetas).	
	De centrala serviceämbetsverken erbjuder tjänster digitalt, vid kundserviceställen och per telefon.	Separat enkät (när en ny riksomfattande plan utarbetas). Servicedatalagret.	
Före 2030 skapas i samarbete med kommunerna ett gemensamt kundservicenät för statsförvaltningen och FPA. Nätet grundar sig på servicebehovet.	Hur reformen av statens service- och lokalnät framskrider (under regeringsperioden); den riksomfattande verkställighetsplanen för projektet har beretts och godkänts och verkställandet har inletts i tre landskap (Päijänne-Tavastland, Södra Karelen och Norra Karelen).	Rapporter från projektet för reform av statens service- och lokalnät	1. Bemötande av servicebehovet. 2. Verksamhetsmässiga resultat. 3. Statens konkurrenskraft som arbetsgivare.
	Andel av de gemensamma kundserviceställen som ska inrättas och som erbjuder kommunala tjänster.	Register över kundserviceställen (informationssystemet ASTI).	
	Medborgarnas genomsnittliga kännedom om de gemensamma kundserviceställena.	Rapporter från projektet för reform av statens service- och lokalnät. (På basis av Senatfastigheters HTH-uppgifter och befolkningsuppgifter)	
Gemensamma lokaler för de statliga ämbetsverken möjliggörs i fråga om ICT-lösningar. ICT-förmågor produceras för att bygga upp gemensamma kundserviceställen	Det genomförs en enhetlig ICT-lösning för statens gemensamma lokaler. Valtori har genomfört ett program för att planera ICT-lösningar för de statliga ämbetsverkens gemensamma lokaler, inom vilket lösningar produceras.	Programmet rapporterar om framstegen.	1. Tillgodoseende av servicebehovet 2. Verksamhetsmässiga resultat 3. Statens konkurrenskraft som arbetsgivare

Strategiskt mål	Indikatorer eller nyckelresultat som visar hur målet nåtts	Informationskälla för indikatorn eller nyckelresultatet	Lagstadgade mål som i första hand främjas (verksamhetens resultat, bemötande av servicebehovet, livskraft, säkerhet och statens konkurrenskraft som arbetsgivare)
tillsammans med andra aktörer inom den offentliga förvaltningen.			
ICT-lösningarna stöder den regionala närvaron och gör det möjligt att placera arbetstagare på flera platser och på ett sätt som är ändamålsenligt ur ett regionalt perspektiv. Tack vare att arbetet utförs på flera platser är det möjligt att genomföra en flexibel service med flera kanaler.	Valtori har genomfört ett program för ICT-stöd för arbete på flera platser inom vilket man ger statliga ämbetsverk tillräckliga färdigheter i grundläggande informationsteknik för att kunna arbeta på flera platser.	Programmet rapporterar om framstegen.	1. Tillgodoseende av servicebehovet 2. Statens konkurrenskraft som arbetsgivare 3. Livskraft
Program för främjande av digitalisering: Digitala högklassiga offentliga tjänster är tillgängliga för medborgare och företag åtminstone i enlighet med lagen om tillhandahållande av digitala tjänster.	Antalet aktörer som beaktat skyldigheterna i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster i alla eller största delen av tjänsterna (%). Antal aktörer som gjort en tillgänglighetsbedömning (%).	FM:s program för främjande av digitalisering, uppföljningsenkät om verkställandet av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster 2021	1. Verksamhetsmässiga resultat. 2. Bemötande av servicebehovet. 3. Säkerhet.
Program för främjande av digitalisering: Antalet ärenden som uträttas på papper eller genom ett besök har minskat avsevärt bland personer som bedriver näringsverksamhet och det finns flera företagstjänster som tillhandahålls endast digitalt.	Antalet digitala e-tjänster som kunderna har tillgång till (%) Antalet e-tjänster som uppfyller alla krav i lagstiftningen (%)	FM:s program för främjande av digitalisering Projektet YritysDigi	1. Verksamhetsmässiga resultat. 2. Bemötande av servicebehovet.
Digitalt stöd tillhandahålls i hela landet, och stödet utvecklas så att det även betjänar personer som bedriver näringsverksamhet.	Antalet aktörer inom digitalt stöd i lokala, regionala och riksomfattande nätverk. År 2022 genomförs ett pilotprojekt som utvecklar den riksomfattande verksamhetsmodellen som föreslås bli etablerad.	MDB och FM:s program för främjande av digitalisering	1. Verksamhetsmässiga resultat. 2. Bemötande av servicebehovet. 3. Säkerhet.
Digitalt ID: Digitala tjänster ökar utnyttjandet av information och effektiviserar den offentliga förvaltningens verksamhet.	MDB verkställer och utvecklar tillsammans med Polisstyrelsen regeringsprogrammets projekt Digital identitet i enlighet med ministeriets riktlinjer.	Indikatorer i MDB:s resultatavtal	1. Verksamhetsmässiga resultat. 2. Bemötande av servicebehovet. 3. Säkerhet.
Digitalt identitetsbevis	MDB genomför ett digitalt identitetsbevis som gör det möjligt för finska medborgare att styrka identiteten då de uträttar	Indikatorer i MDB:s resultatavtal	1. Verksamhetsmässiga resultat. 2. Bemötande av servicebehovet.

Strategiskt mål	Indikatorer eller nyckelresultat som visar hur målet nåtts	Informationskälla för indikatorn eller nyckelresultatet	Lagstadgade mål som i första hand främjas (verksamhetens resultat, bemötande av servicebehovet, livskraft, säkerhet och statens konkurrenskraft som arbetsgivare)
	ärenden vid kundserviceställen och elektroniskt. Före utgången av 2022 genomförs dessutom en lösning för identifiering av utlänningar i e-tjänster.		3. Säkerhet.
Kvaliteten vad gäller tillgången till digitala tjänster utvecklas genom att kvalitetsuppföljningen förbättras. (Suomi-fi: Ibruktagande av kvalitetsverktyg)	MDB tar i bruk de kvalitetsverktyg som färdigställts under 2021 för utvärdering av användningen av Suomi.fi-tjänsterna. Målet för 2022 är att självutvärderingsverktyget ska tas i bruk i 50 organisationer och verktyget för användarrespons i 30 organisationer.	Indikatorer i MDB:s resultatavtal	1. Verksamhetsmässiga resultat. 2. Bemötande av servicebehovet.
Utvecklingen av digitala färdigheter och förtroendet för myndighetssystemens informationssäkerhet följs.	Utvecklingen av finländarnas digitala färdigheter följs, även för olika grupper, med hjälp av kartläggningen av digitala färdigheter som genomförs av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata. Med hjälp av MDB:s barometer för digital säkerhet får man information om hur medborgarna litar på myndighetssystemens informationssäkerhet. Dessutom fås jämförelseuppgifter från EU-kommissionens årliga digitaliseringsjämförelse DESI. EU:s digitala kompass anknyter till EU-initiativet om EU:s digitala decennium 2030. Enligt det ska minst 80 procent av befolkningen ha grundläggande digitala färdigheter. Arbetet med att utarbeta en nationell digital kompass som koordineras av Digitaliseringsbyrån pågår. Arbetets utveckling och utvecklingen av nationella indikatorer följs.	MDB:s kartläggning av de digitala färdigheterna och information från barometern för digital säkerhet och projektet för digitalt stöd. EU-kommissionens DESI-barometer.	1. Bemötande av servicebehovet. 2. Säkerhet. 3. Livskraft.
I fråga om trygghet av statens tjänster på ett regionalt jämlikt sätt beaktas i synnerhet skärgårdsområdena och glesbebyggda landsbygdsområden.	Uppföljning av avståndet till tjänster, tillgången till fungerande och högklassiga datakommunikationsförbindelser och responstider för tjänster som tillhandahålls av myndigheter för inre säkerhet, särskilt i skärgårdsområden och glesbebyggda landsbygdsområden.	Informationsunderlag från projektet för reform av service- och lokalnätet, Traficoms kommunbaserade statistik om tillgången till bredbandsförbindelser (tieto.traficom).	1. Bemötande av servicebehovet. 2. Säkerhet. 3. Livskraft.
I fråga om tillgången till statliga tjänster tryggas tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna.	Tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna följs.	Tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna följs med hjälp av språkbarometrar (språkbarometern, den samiska språkbarometern, teckenspråkbarometern).	1. Verksamhetsmässiga resultat. 2. Bemötande av servicebehovet.
Staten följer och främjar rekrytering på flera platser.	Utvecklingen av antalet rekryteringar på flera platser följs.	Ministerierna och ämbetsverken följer upp.	1. Statens konkurrenskraft som arbetsgivare. 2. Livskraft.

