KANSALAISTEN ASIOINTI- JA JULKINEN PALVELUVERKOSTO

RAPORTIN ESITTELY 27.3.2019

JUSSI KLEEMOLA, JUKKA KALLIO, MARKKU TINNILÄ, ULLA SUOMELA
BROAD SCOPE MANAGEMENT CONSULTING OY

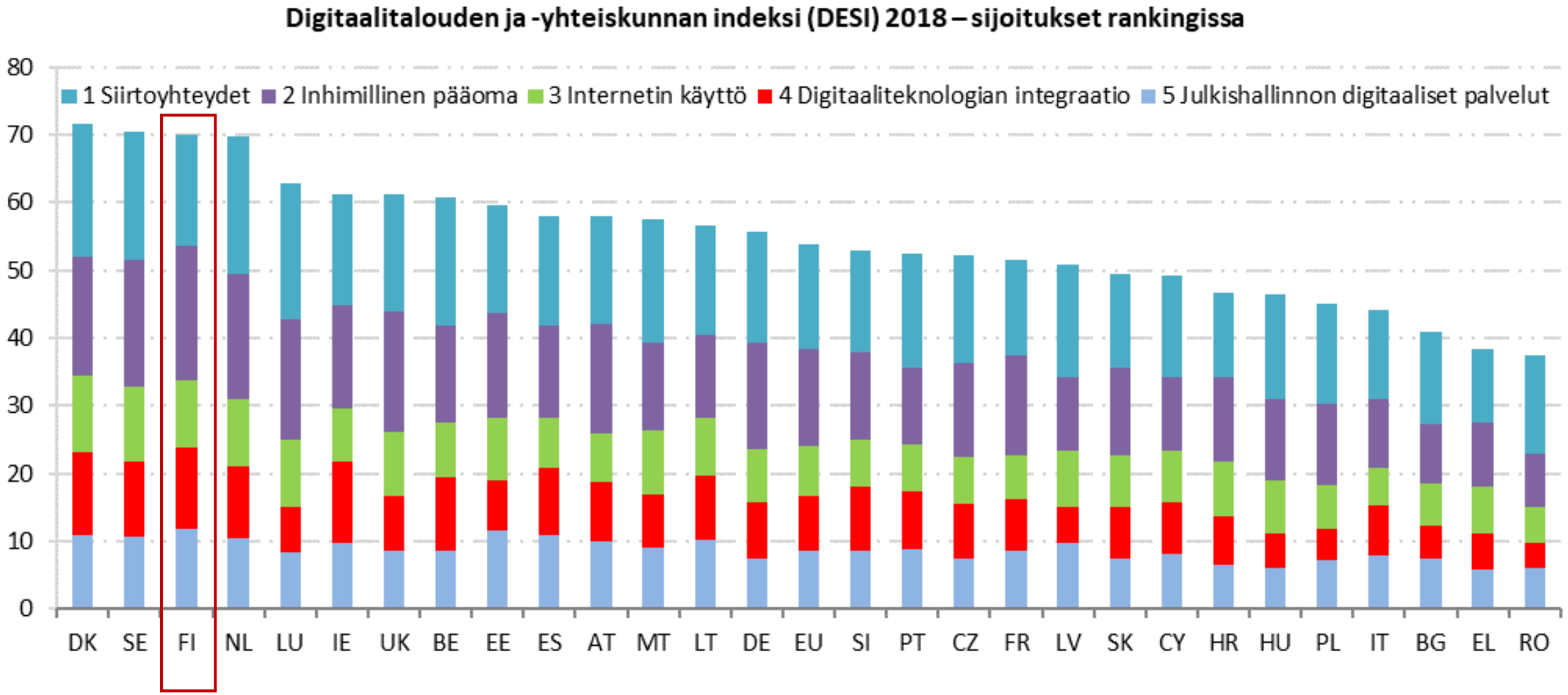
SOFIGATE

”Tehtävänä oli selvittää, miten julkiset palvelut voitaisiin tuottaa 2020-luvun lopussa kansalaisille laadukkaammin ja tehokkaammin hyödyntäen digitaalisia palveluja ja kanavia mahdollisimman suuressa määrin.”

NYKYTILA JA LASKELMAT

SOFIGATE

DIGITAALITALOUDEN JA -YHTEISKUNNAN INDEKSI 2018



SOFIGATE

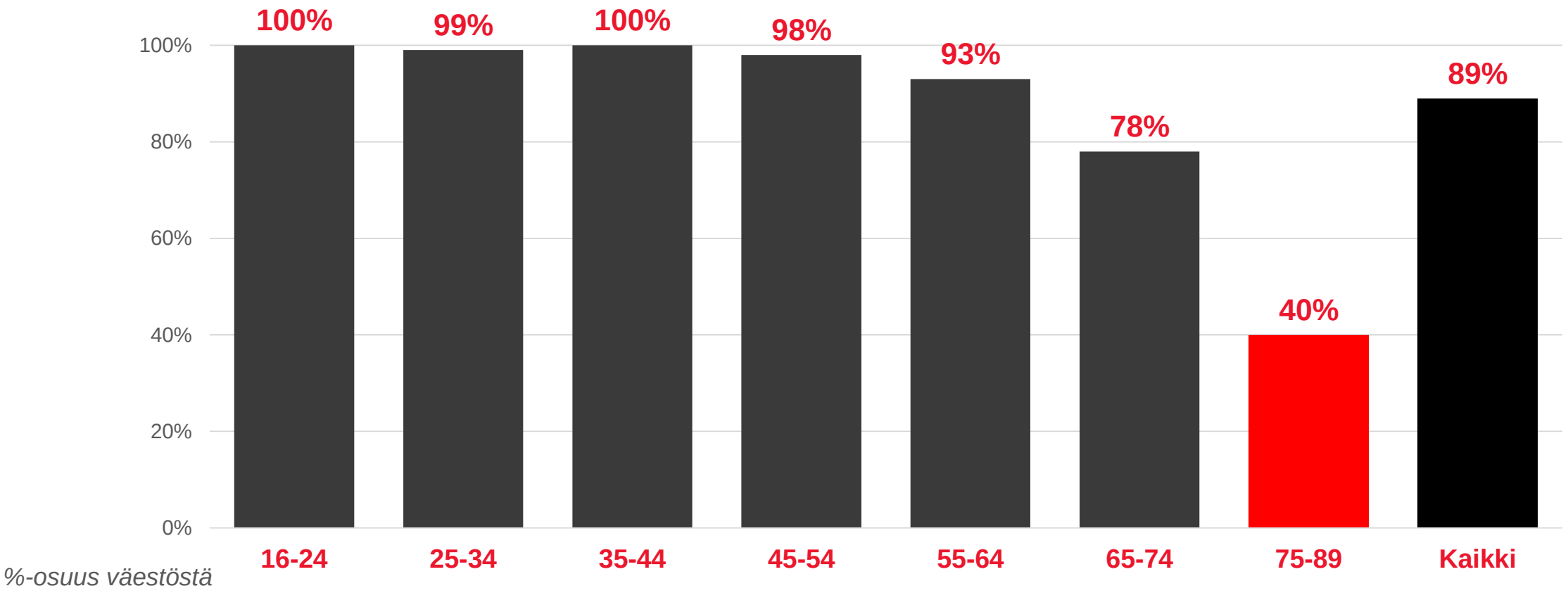
YHTEYDET KUNNOSSA, OSAAMISESSA PARANNETTAVAA

LÄHDE: DIGITAALITALOUDEN JA -YHTEISKUNNAN INDEKSI 2018, MAARAPORTTI SUOMI

Kiinteiden laajakaistayhteyksien kattavuus *(prosenttia kotitalouksista)*	**97 %**
4G-verkkojen kattavuus *(prosenttia kotitalouksista)*	**98 %**
Internetin käyttäjät *(prosenttia väestöstä)*	**92 %**
Vähintään digitaaliset perustaidot *(prosenttia väestöstä)*	**76 %**
Pankkipalvelut *(prosenttia henkilöistä, jotka ovat käyttäneet internetiä kolmen viime kuukauden aikana)*	**93 %**
Lähettänyt virallisen lomakkeen *(60 prosenttia suomalaisista oli lähettänyt netin kautta virallisen lomakkeen, 2017)*	**60 %**

INTERNET ON KÄYTÖSSÄ VANHINTA IKÄLUOKKAA LUKUUN OTTAMATTA

KÄYTTÄNYT INTERNETTIÄ VIIMEISEN 3 KUUKAUDEN AIKANA

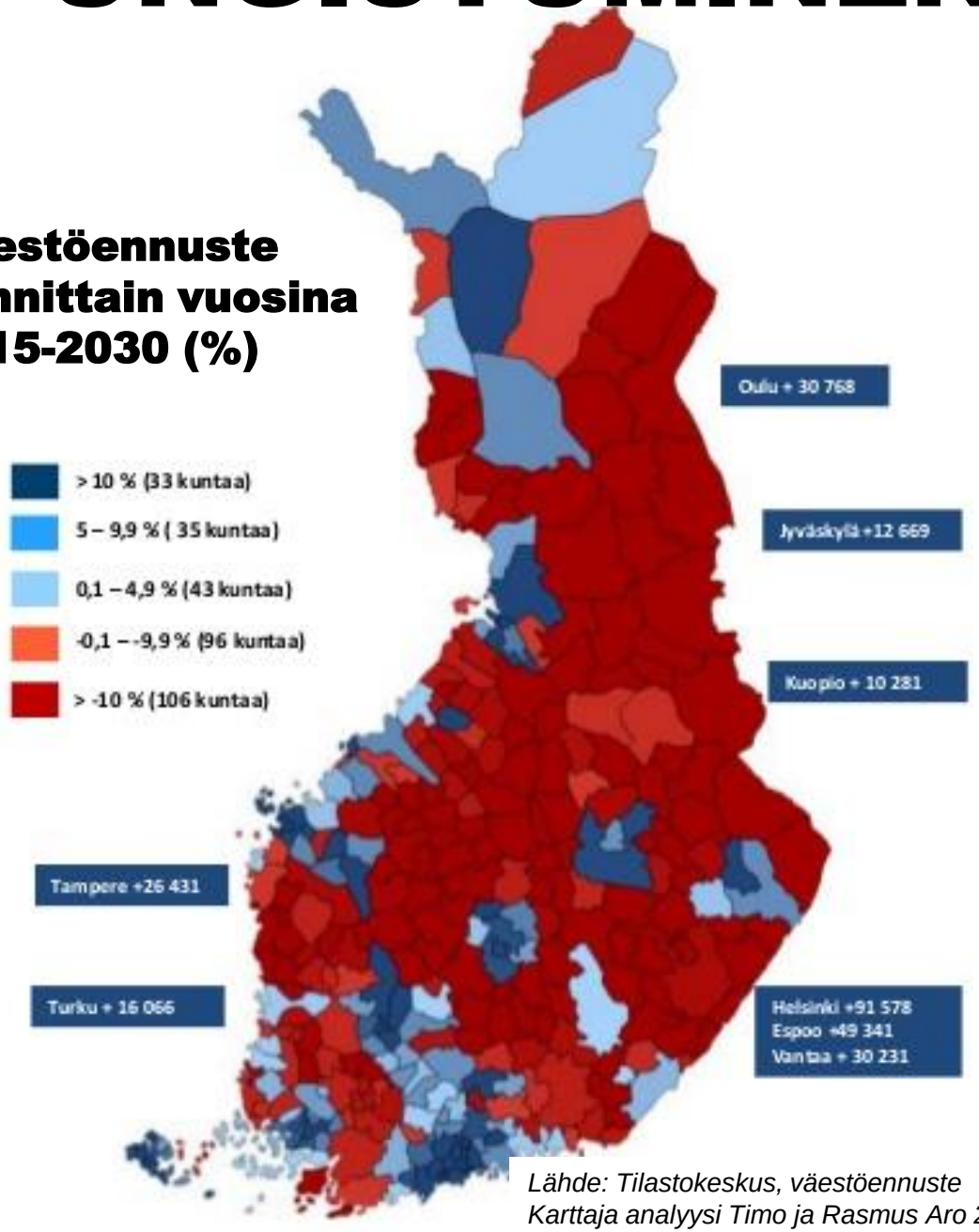


SOFIGATE

Lähde: Tilastokeskus, Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2018

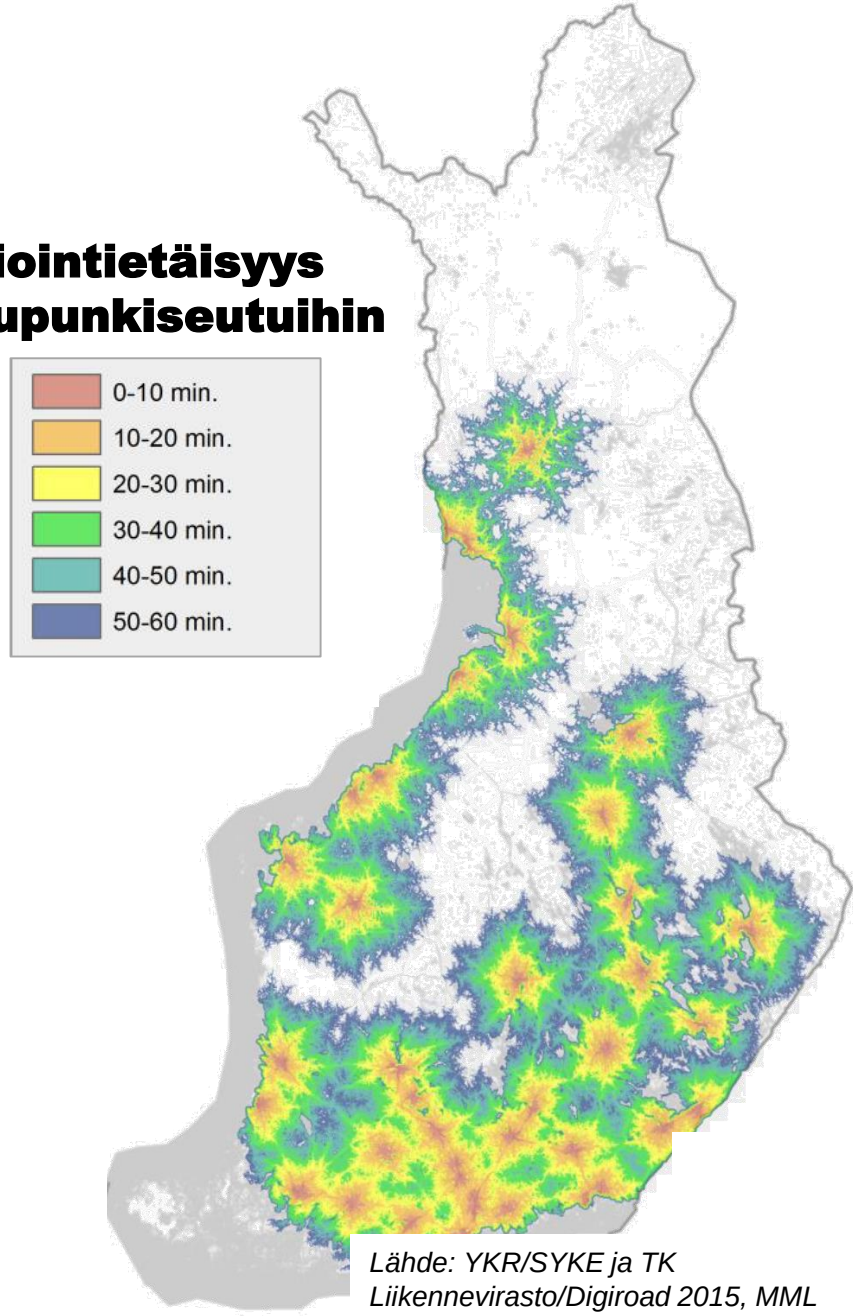
KAUPUNGISTUMINEN

Väestöennuste kunnittain vuosina 2015-2030 (%)



Lähde: Tilastokeskus, väestöennuste
Karttaja analyysi Timo ja Rasmus Aro 2016

Asiointietäisyys kaupunkiseutuihin



Lähde: YKR/SYKE ja TK
Liikennevirasto/Digiroad 2015, MML

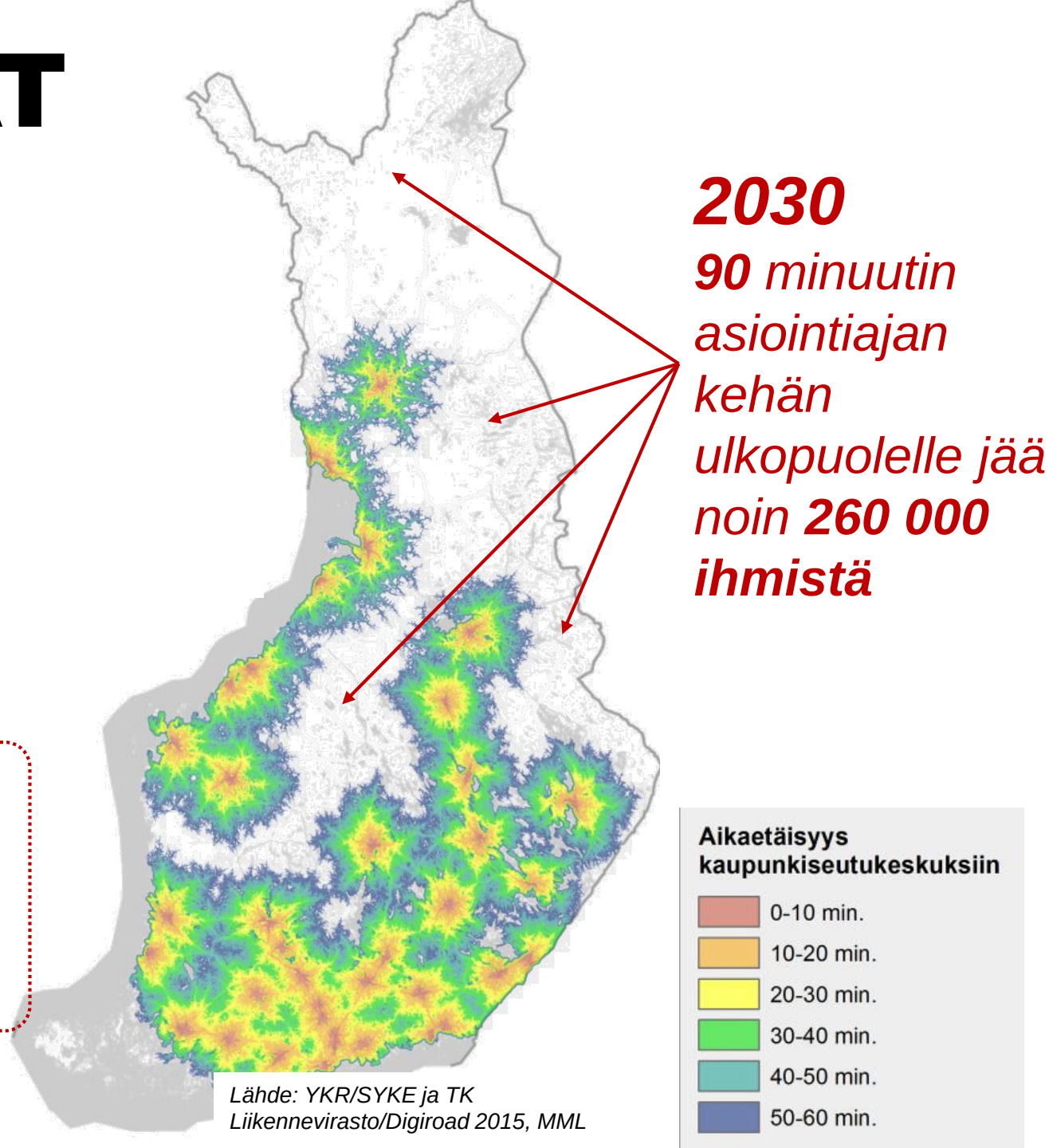
ASIOINTIMATKAT

KAUPUNGISTUMINEN LYHENTÄÄ KESKIMÄÄRÄISTÄ ASIOINTIMATKAA

Väestö ja asiointimatkat
30 minuutin ajoaikaetäisyydellä alueellisista keskuskaupungeista asuu noin 72 % suomalaisesta.

45 minuutin ajoaikaetäisyydellä keskuskaupungeista (18 kpl) asuu 4,7 miljoonaa suomalaista (85 %).

Vastaavat luvut vuonna **2030** ovat:
30 minuutin ajoaikaetäisyydellä lähes 80 %
45 minuutin ajoaikaetäisyydellä n. 90 %
90 minuutin ajoaikaetäisyydellä n. 95 %



Lähde: YKR/SYKE ja TK Liikennevirasto/Digiroad 2015, MML

2030
90** minuutin asiointiajan kehän ulkopuolelle jää noin **260 000 ihmistä

VALTIONHALLINNON TOIMIJOIDEN KÄYNTIASIOINNIN KEHITTYMINEN

Käyntiasiointi 2011	**9 milj.**
Käyntiasiointi 2018	**5 milj.**
Käyntiasiointi 2029 (arvio)	**3 milj.**

ASIOINTIMÄÄRÄT 2030

KAUPUNGISTUMINEN KESKITTÄÄ ASIOINTIA

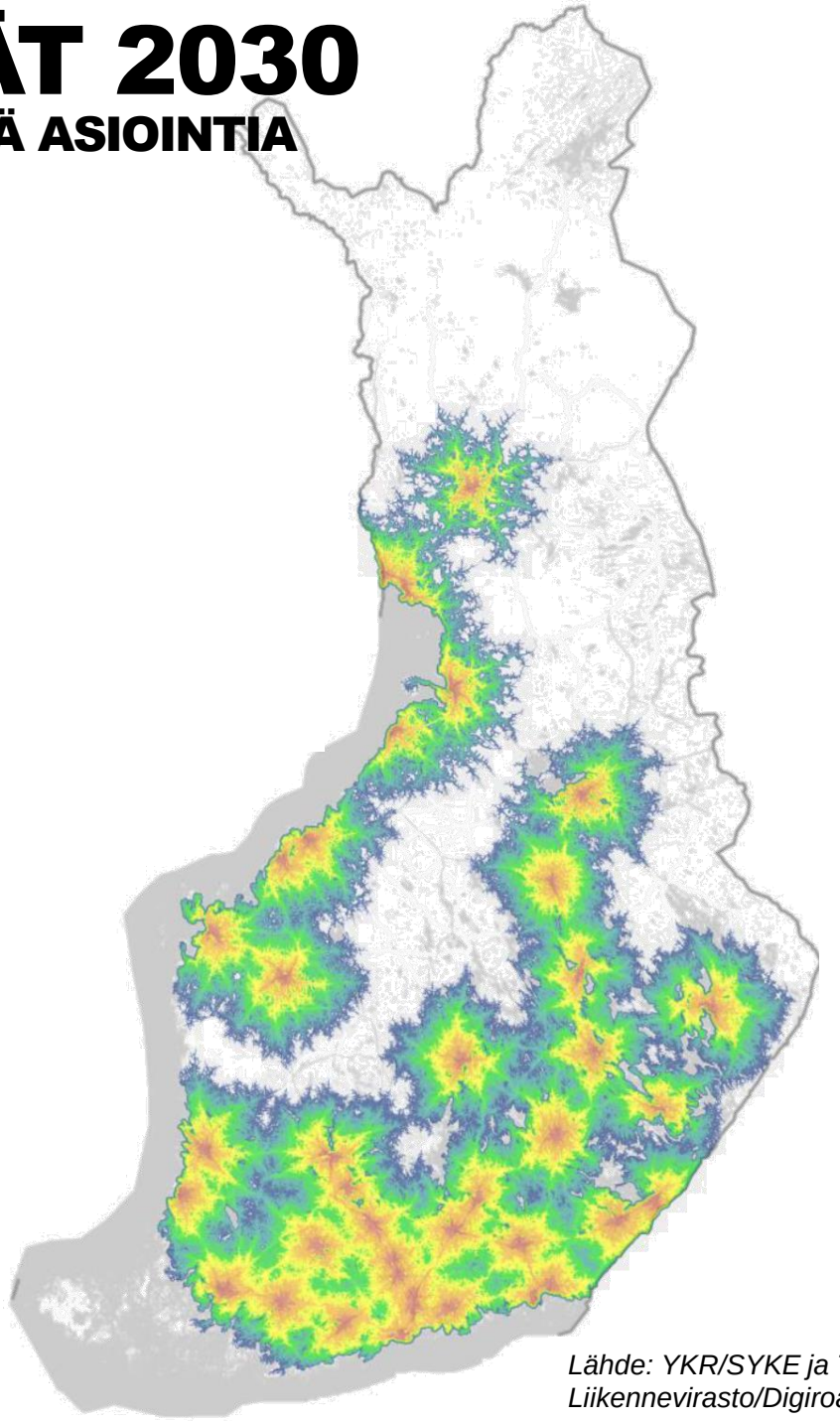
Asiointimäärät 2030

Arvio noin 3 milj. asiointia valtakunnallisesti.

Alueiden keskuskaupungit

- 30 min. 2,4 miljoonaa asiointia
- 45 min. 2,7 miljoonaa asiointia
- 90 min. 2,85 miljoonaa asiointia
- Keskuskaupunkien taajamien ulkopuolella 0,15-0,3 milj. asiointia

→ Asiointimäärien perusteella voisi olla keskuspisteiden lisäksi 30-50 asiointipistettä (ka n. 100 asiakasta / vko)



Asiointimäärät 2030

Jos asiointimäärä noin 2 milj. asiointia valtakunnallisesti.

Alueiden keskuskaupungit

- 30 min. 1,6 miljoonaa asiointia
- 45 min. 1,8 miljoonaa asiointia
- 90 min. 1,9 miljoonaa asiointia
- Keskuskaupunkien taajamien ulkopuolella 100 000 – 200 000 asiointia

→ Asiointimäärien perusteella voisi olla keskuspisteiden lisäksi 20-30 asiointipistettä (ka n. 100 asiakasta / vko)

Aikaetäisyys kaupunkiseutukeskuksiin

- 0-10 min.
- 10-20 min.
- 20-30 min.
- 30-40 min.
- 40-50 min.
- 50-60 min.

Lähde: YKR/SYKE ja TK Liikennevirasto/Digiroad 2015, MML

ASIOINTIMÄÄRÄT 2030

KAUPUNGISTUMINEN KESKITTÄÄ ASIOINTIA

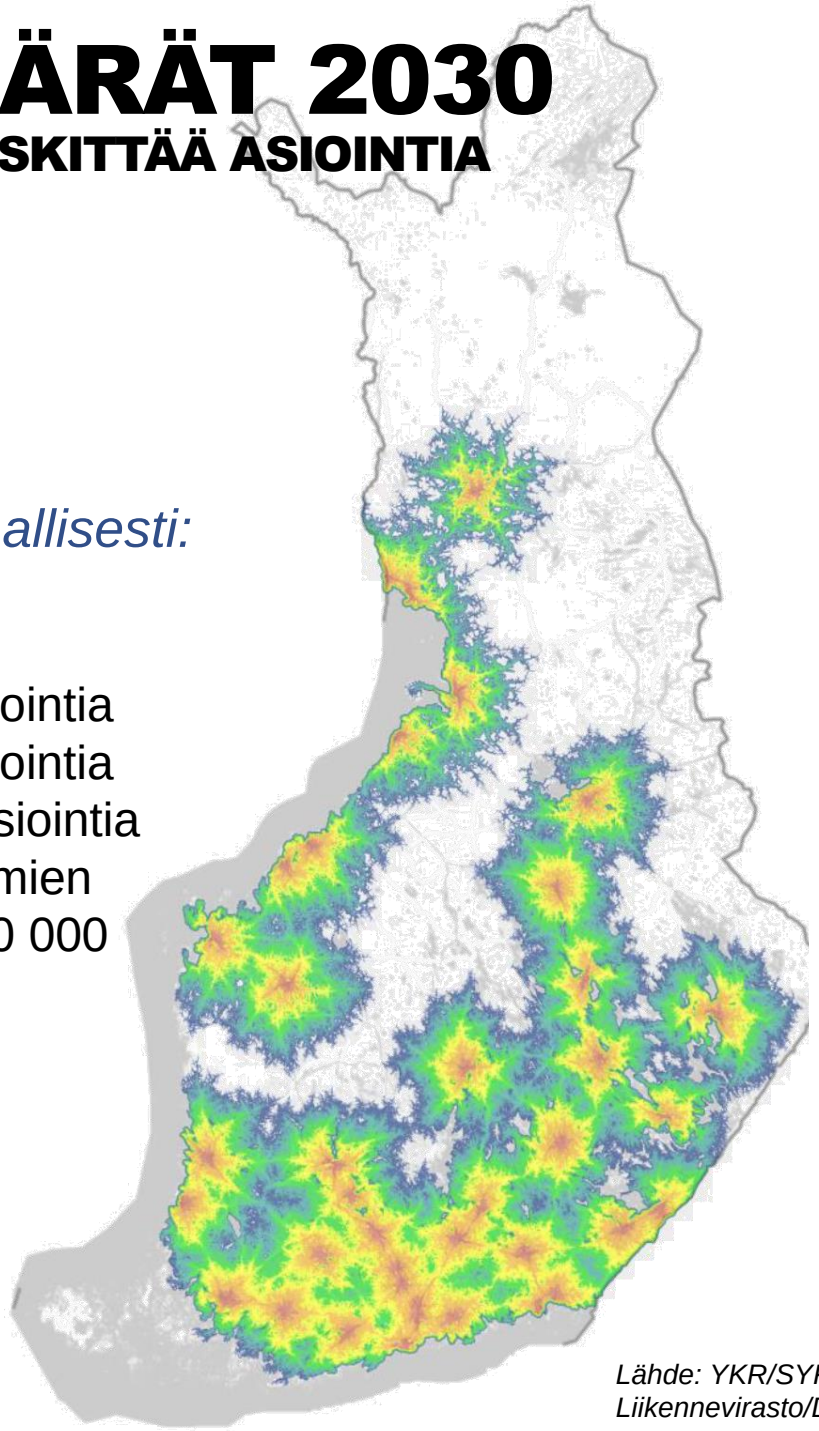
Mitä jos?

Asiointimäärät 2030

1 milj. asiointia valtakunnallisesti:

Alueiden keskuskaupungit

- 30 min. 0,8 miljoonaa asiointia
- 45 min. 0,9 miljoonaa asiointia
- 90 min. 0,95 miljoonaa asiointia
- Keskuskaupunkien taajamien ulkopuolella 50 000 – 100 000 asiointia



Aikaetäisyys kaupunkiseutukeskuksiin

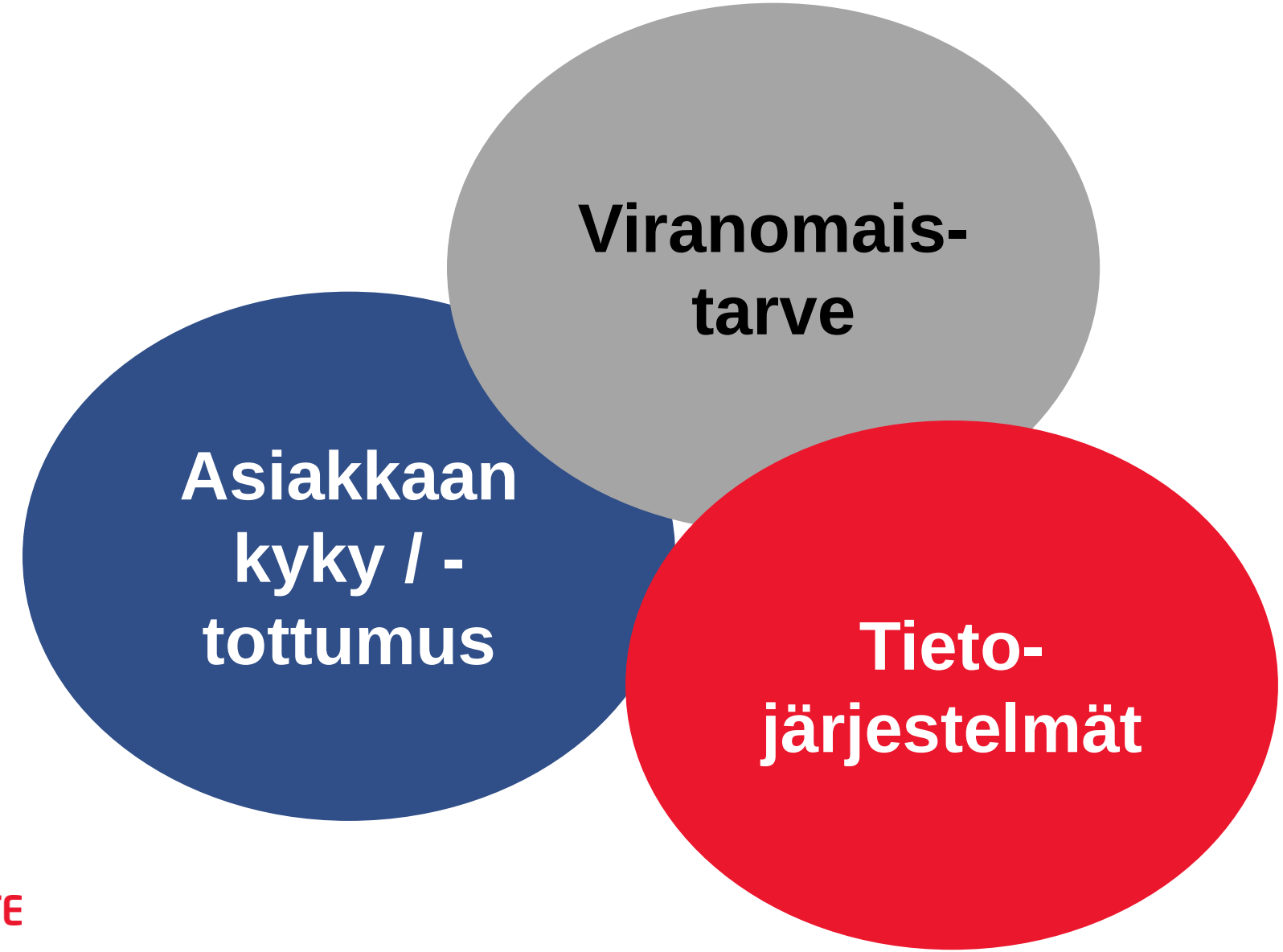
- 0-10 min.
- 10-20 min.
- 20-30 min.
- 30-40 min.
- 40-50 min.
- 50-60 min.

→ ***Asiointimäärien perusteella voisi olla keskuskaupunkien taajamien ulkopuolella sijaita 10-15 asiointipistettä (ka n. 100 asiakasta / vko)***

→ ***Ei riitä yksinään kattavan asiointiverkoston kustannustehokkaaseen ylläpitoon***

Lähde: YKR/SYKE ja TK Liikennevirasto/Digiroad 2015, MML

KÄYNTIASIOINNIN SYYT



KÄYNTIASIOINNIN VOLYYMI JA SYY KÄYNTIASIOINTIIN

Syyt käyntiasiointiin	2019 *(milj. käyntiä)*	2023 *(milj. käyntiä)*	2029 *(milj. käyntiä)*
Viranomaistarpeista johtuva asiakkaan fyysinen kohtaaminen			
Tunnistaminen	0,8	0,7	0,7
Vaikuttaminen	0,55	0,45	0,3
Asiakkaan tottumuksesta, osaamisesta tai mahdollisuuksista johtuva tarve			
Kyvykkyys	2,85	2,5	2,3
Sähköisten palvelujen puuttuminen			
Saatavuus	0,8	0,2	0

Digitaalisen asioinnin muutokseen voidaan vaikuttaa eri toimenpitein ja on mahdollista päästä huomattavasti pienempään käyntiasioinnin volyymiin.

Arvio parhaassa tilanteessa alle 0,5 milj. käyntiä kyvykkyydestä johtuen → Digitukipalvelut
Vastaavasti heikoimmassa tilanteessa arvio 2,3 milj. käyntiä.

ARVIO ERI SYISTÄ TAPAHTUVASTA KÄYNTIASIOINNIN TIHEYDESTÄ

Syy/Tiheys	Harvoin			Usein		
	2019	2023	2029	2019	2023	2029
Tunnistaminen	0,8	0,7	0,7	0	0	0
Vaikuttaminen	0,35	0,3	0,25	0,2	0,15	0,05
Kyvykkyys	0,7	0,5	0,4	2,1	2,0	1,9
Saatavuus	0,3	0,1	0	0,5	0,1	0

Digitaalisen asioinnin muutokseen voidaan vaikuttaa eri toimenpitein ja on mahdollista päästä huomattavasti pienempään käyntiasioinnin volyymiin.

Arvio parhaassa tilanteessa alle 0,5 milj. käyntiä kyvykkyydestä johtuen → Digitukipalvelut
Vastaavasti heikoimmassa tilanteessa arvio 2,3 milj. käyntiä.

PALVELUPISTEIDEN NYKYISET LUKUMÄÄRÄT

- Asiakaspalvelutiloja on Senaatin tilastossa yhteensä 117 paikkakunnalla. Näillä paikkakunnilla on yhteensä 500 erillistä asiakaspalvelutilaa. Keskenään samoilla paikkakunnilla sijaitsee siten ”päällekkäisiä” tiloja yhteensä 383 kpl.
  - Keskuskaupunkien yhteyteen sijoittuu näistä erillisistä asiakaspalvelutiloista yhteensä 311 kpl, jotka jakautuvat 42 paikkakunnalle huomioiden keskuskaupunkien välittömät asiointialueet.
  - Keskuskaupunkien lisäksi yli 10000 asukkaan kunnissa on yhteensä 117 kpl asiakaspalvelutiloja, jotka jakautuvat 34 paikkakunnalle.
  - Keskuskaupunkien lisäksi alle 10000 asukkaan kunnissa on yhteensä 72 kpl asiakaspalvelutiloja, jotka jakautuvat 41 paikkakunnalle.
- Kokonaispinta-ala 72 000 m2 tarkoittaa tiloja yli 2500 asiakaspalveluhenkilölle. Suuren volyymin asiakaspalvelukeskuksen mitoituksella kokonaisneliöt riittäisivät 3500 asiakaspalveluhenkilölle. Näiden tilojen osalta tilakustannukset ovat yhteensä 16,6 milj€.
- Kokonaisuudessaan valtionhallinnon asiakaspalvelutilojen kokonaiskustannuksiksi arvioidaan noin 20 milj.€

Viranomainen	Palvelu-pisteiden määrä
Aluehallintovirastot (AVI)	12
Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY)	21
Kansaneläkelaitos (Kela)	161
Liikenne ja viestintävirasto (Traficom)*	1
Maahanmuuttovirasto (Migri)	9
Maanmittauslaitos (MML)	26
Maistraatit	36
Oikeusapu ja edunvalvonta**	23
Poliisin lupahallinto	100
Rikosseuraamusviraston yhdyskuntaseuraamustoimistot	24
Tulli***	13
Työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot)	75
Ulosottolaitos	64
Verohallitus	50
Yhteensä	615

LASKENNALLINEN TILAKUSTANNUSTEN SÄÄSTÖPOTENTIAALI

Luopumalla päällekkäisistä asiakaspalvelutiloista putoaisivat tilakustannukset suhteellisesti merkittävästi (16,6 milj.€ → 4,7 milj.€). Säästö **11,7 milj.€.**

- Keskuskaupungeissa asiakaspalvelutilojen tilantarpeen laskeminen nykyisestä noin neljännekseen (-73 %), mikä tarkoittaisi tilakustannuksissa 10 milj.€ säästöä vuodessa.
- Yli 10000 asukkaan kunnissa päällekkäisyydet poistamalla asiakaspalvelutilojen tilantarve laskisi nykyisestä noin kolmannekseen (-71 %), mikä tarkoittaisi tilakustannuksissa 1,4 milj.€ säästöä vuodessa.
- Alle 10000 asukkaan kunnissa päällekkäisyydet poistamalla asiakaspalvelutilojen tilantarve laskisi nykyisestä vajaa puolet (-43 %), mikä tarkoittaisi tilakustannuksissa 314 k€ säästöä vuodessa.

NYKYINEN ASIAKASPALVELUVERKOSTO

	Alueiden keskus-kaupunkien asiointialueen ydinväestö 2015	Asiakas-palvelutilat (lkm)	Kunnat (lkm), joissa valtionhallinnon asiakas-palvelutiloja	"Päällekkäiset" asiakaspalvelutilat (lkm)	Vuosi kustannus / vuokra (t€)	Asiakaspalvelu-tilojen pinta-ala (m2)	Alueiden keskus-kaupunkien asiointialueen ydinväestö 2030	Asiointivolyymit (painotus väestöennusteen perusteella)
Helsingin seutu	1498838	93	7	86	6243	25022	1703432	**32 %**
Hämeenlinnan seutu	94591	14	2	12	797	3337	98799	**2 %**
Joensuun seutu	124797	12	1	11	294	1756	128016	**2 %**
Jyväskylän seutu	181379	12	1	11	291	1720	195995	**4 %**
Kajaanin seutu	56188	11	2	9	138	758	53725	**1 %**
Kokkolan seutu	53099	18	2	16	219	1510	55571	**1 %**
Kouvolan seutu	92797	8	2	6	214	1511	88478	**2 %**
Kuopion seutu	133897	20	4	16	322	1556	146086	**3 %**
Lahden seutu	201530	11	3	8	325	2179	203483	**4 %**
Lappeenrannan seutu	89303	14	2	12	425	2389	89853	**2 %**
Mikkelin seutu	72810	11	1	10	210	1548	70860	**1 %**
Oulun seutu	244285	17	2	15	338	2648	279744	**5 %**
Porin seutu	138530	9	2	7	287	1578	135480	**3 %**
Rovaniemen seutu	65874	11	1	10	141	1103	68908	**1 %**
Seinäjoen seutu	126784	9	1	8	203	1085	134321	**3 %**
Tampereen seutu	394270	18	6	12	602	3088	439671	**8 %**
Turun seutu	323014	14	2	12	622	3308	347227	**7 %**
Vaasan seutu	101419	9	1	8	122	818	110654	**2 %**
Keskuskaupungit yhteensä	3993405	311	42	269	13790	64913	4350303	**83 %**
Alle 10000 asukkaan kunnat	229550	72	41	31	731	4028	202004	**4 %**
Yli 10000 asukkaan kunnat	790200	117	34	83	2031	11340	711180	**14 %**

SOFIGATE

NYKYTILA JA KEHITYS

- Käyntiasiointien määrä on pudonnut viimeisen kymmenen vuoden aikana lähes puoleen, samana aikana asiakaspalvelupisteiden määrä on laskenut vain noin 10 %
- Käyntiasiointimäärien arvioidaan putoavan nykyisestä noin 5 miljoonasta noin 3 miljoonaan vuoteen 2029 mennessä
- Nykytilassa valtion viranomaiset tarjoavat asiointipalvelujaan noin 615 viranomaiskohtaisessa palvelupisteessä.
- Käyntiasioinnin määrän merkittävästä vähentymisestä johtuen ei yksittäisiin palvelupisteisiin riitä asiakkaita tulevaisuudessa.
- Palvelupisteiden määrää voidaan vähentää noin neljännekseen nykyisestä pelkästään yhdistämällä samoilla paikkakunnalla toimivat eri viranomaisten palvelupisteet yhteen osoitteeseen.
- Valtionhallinnon asiakaskäyntien hoitamiseen kohdentui arviolta 1 650 henkilötyövuotta ja kustannuksina noin 75 miljoonaa euroa.

HYÖTYPOTENTIAALI

- Hyötypotentiaalilaskelmien lähtökohtana on arvioitu käyntiasioinnin kehitys
- Yhdistämällä usean eri viranomaisen palvelupisteitä samoihin tiloihin voidaan saavuttaa selviä tilasäästöjä etenkin keskuskaupungeissa ja keskuskaupunkien asiointialueilla
- Säästön arvioida olevan noin 50 %, kun huomioidaan asiointialueen koko laajuus ja toisaalta osa tiloista rajataan säästöpotentiaalin ulkopuolelle.
- Valtionhallinnon asiakaspalvelutilojen 20 miljoonan euron kokonaistilakustannuksista voisi säästää noin 10 miljoonaa euroa vuodessa palvelupisteverkon kattavuuden ja saavutettavuuden olennaisesti heikkenemättä.
- Nykytilassa varsinaisen käyntiasioinnin toteuttamiseen kohdistuu arvion mukaan noin kaksi kolmannesta 1 650 henkilötyövuoden henkilötyöpanoksesta eli 1 100 henkilötyövuotta. Tämän osuuden kustannukset ovat noin 50 miljoonaa euroa.
- Asiakaspalvelun arvioidaan tavoitetilassa käyntiasioinnin volyymistä (2-3 milj. käyntiä) riippuen edellyttävän 400–600 henkilötyövuoden panostusta. Henkilötyön säästöpotentiaaliksi voidaan siten arvioida 500–700 henkilötyövuotta, joka on kustannuksina noin 20–30 miljoonaa euroa vuodessa.

KOHTI TAVOITETILAA 2029

SOFIGATE

LÄHTÖKOHTANA KATTAVAT SÄHKÖISET ASIOINTIPALVELUT

Julkisen palveluverkoston tavoitetila perustuu seuraaville lähtökohdille ja periaatteille:

1. **Kansalainen voi asioida viranomaisen kanssa kaikissa asioissa vaivattomasti sähköisesti ajasta ja paikasta riippumatta**
2. **Sähköinen palvelukanava on ensisijainen asiointikanava, koska se on helppokäyttöinen**
3. **Palveluneuvonta keskittyy sähköiseen kanavaan, jota tukevat viranomaisten valtakunnalliset puhelinpalvelut**
4. **Asiointipisteissä tarjotaan pääasiassa asiantuntijapalveluja. Siirtymäaikana paperimuotoisia hakemuksia voidaan jättää asiointipisteeseen.**
5. **Seuraavan kymmenen vuoden aikana asiointipisteiden tehtävänä on tukea kansalaisia sähköisten palvelujen käyttöönotossa**

”Digitalisaatio ei saa syrjäyttää”

VALTIONHALLINNON TOIMIJOIDEN KÄYNTIASIOINNIN KEHITTYMINEN

	2011	2019	2029
Käyntiasiointi	**9 milj.**	**5 milj.**	**3 milj.**

”Kansalaisten asioinnissa tapahtuu tarkastelujaksolla 2019–2029 joka tapauksessa niin suuri muutos, että se edellyttää palveluverkoston perinpohjaista uudistamista”

Käyntiasioinnin mahdollistaminen valtakunnallisesti 2029

TAVOITETILA 2029 – 1/3

- **Lähtökohtana kattavat sähköiset asiointipalvelut sekä monikanavainen asiakaspalvelu**
  - Sijainnista riippumatta kaikilla kansalaisilla on mahdollisuus asioida kattavasti sähköisiä kanavia hyödyntäen – Kaikki kansalaisen asiointipalvelut ovat sähköisiä
  - Kaikkien valtion viranomaisten velvollisuutena on huolehtia omien asiointipalvelujensa digitalisoinnista sekä tarvittavasta asioinnin tuesta. Valtionhallinnon velvollisuutena on houkutella kansalaiset digitaalisten palvelujen käyttäjiksi.
  - Siirtymää sähköisiin viranomaispalveluihin tuetaan myös valtakunnallisilla asiakaslähtöisillä neuvonta- ja tukipalveluilla sekä kannusteilla.
  - Puolesta-asioinnin mahdollisuudet tukevat läheisten ja tukihenkilöiden tukea asioinnissa
- **Laaditaan valtioneuvoston periaatepäätös siirtymisestä (2019-2029) kohti valtionhallinnon yhteistä palvelupisteverkkoa**
  - Selkeä tavoite siirtyä omista palvelupisteistä yhteisiin pisteisiin, joihin siirrytään suunnitelmallisesti: omista palvelupisteistä luovutaan pistekohtaisen suunnitelman mukaisesti siten, että vuonna 2029 toimitaan yhteisissä palvelupisteissä.
  - Asiointipisteverkon kustannusten jakomallin on kannustettava kaikkia julkisia toimijoita yhteisiin tiloihin.

TAVOITETILA 2029 – 2/3

- **Yhteinen asiointipisteverkosto tukee muutosta**
  - Nykyisen yhteisen asiointipisteverkoston (asiointipisteverkosto 190 kpl) uudelleenarviointi sen tiivistämiseksi. Asiointipisteverkosto toimii siirtymävaiheessa tärkeänä saatavuuden mahdollistajana.
  - Seuraavan kymmenen vuoden aikana asiointipisteiden tehtävänä on tukea kansalaisia sähköisten palvelujen käyttöönotossa.
- **Käyntiasioinnin palvelupisteverkon runkona on alueellisten keskuskaupunkien kampusmalliset asiointikeskukset**
  - Viranomaispalvelut ovat saavutettavissa hyvien kulkuyhteyksien päässä 18 kaupunkikeskuksessa. Arviolta 90 % koko väestöstä asuu 45 minuutin ajoaikaetäisyyden päässä näistä keskuksista.
  - Kaikkien valtion viranomaisten palvelut ovat näissä pisteissä saatavilla (ohjaus ja etäasiointi), jokainen viranomainen kuitenkin itse päättää omien resurssiensa sijoittamisesta pisteisiin. Asiakaspalvelu toteutetaan yhtenevällä mallilla ja pisteiden yhteydessä on myös back office tiloja.
  - Asiointi keskitetään näihin keskuksiin eikä valtionhallinnon viranomaisilla ole omia palvelupisteitä niiden rinnalla. Poliisin lupahallinnon palvelupisteet voivat jäädä poliisiasemien yhteyteen, ja Tullin asiointi tapahtuu raja-asemien yhteydessä olevissa toimipisteissä.
  - Keskuksissa voi olla valtionhallinnon palveluiden ohella kuntien ja kolmannen sektorin asiointipalveluja

TAVOITETILA 2029 – 3/3

- **Vuoden 2029 käyntiasiakkaat tarvitsevat monialaista palvelua**
  - Valtionhallinnon ja kunnallisten palveluiden välillä on selviä synergioita etenkin asiakasryhmissä, joissa käyntiasioinnin osuus on suuri viranomaistarpeesta tai asiakkaan asiointitottumuksesta johtuen.
  - Alueellinen palveluverkko suunnitellaan yhdessä kuntien kanssa huomioiden alueelliset erityispiirteet
  - Asiakasvolyymit ja –asiakasvirrat huomioidaan palvelupisteiden suunnittelussa
- **Harvaan asutuilla alueilla asiointipisteverkko toteutetaan yhdessä kuntien palveluverkoston kanssa**
  - Harvaan asutuilla alueilla asiointipisteet toteutetaan koko julkisen sektorin yhteistyönä. Yhteistyötä tulee mahdollisuuksien mukaan edistää myös yritysten ja kolmannen sektorin kanssa.
  - Asiointipisteet sijoitetaan niiden kansalaisten arkisten asiointitarpeiden yhteyteen, joilla ei ole kykyä käyttää sähköisiä palveluja.
  - Asiointipisteille soveltuvia paikkoja ovat esimerkiksi sote-palvelukeskukset, kunnantalot, kirjastot ja kauppakeskukset.
  - Osa asiointipisteistä on tulevaisuudessa etäpalvelupisteitä, liikkuvia ja/tai tilapäisiä pop-up-tyyppisiä pisteitä.
  - Jokainen viranomainen päättää asiointipisteiden omasta resursoinnista asiointipiste- ja tilannekohtaisesti
- **Käyntiasiointi on mahdollista vain ajanvarauksella**
  - Ajanvaraus mahdollistaa resurssien optimoinnin sekä tukee asiakkaiden siirtymistä sähköiseen asiointiin
  - Ajanvarauksen voi tehdä monikanavaisesti ja tarvittaessa paikan päällä asiointipisteessä
  - Asiointipisteiden tavoitteena on ohjata ja neuvoa asiakkaita sähköisten palvelujen käytössä
  - Asiointipisteiden tavoitteena ei ole houkutella uusia asiakkaita muista palvelukanavista

TAVOITETILAN HYÖDYT

- Tavoitetilan mallin keskeiset hyödyt syntyvät asiakkaille mahdollistettavista yhden luukun käyntiasiointipisteistä – Tulevaisuuden käyntiasiakkaat tarvitsevat monialaista palvelua
- Viranomaisten yhteistyö palveluketjujen kehittämisessä voidaan viedä uudelle tasolle viranomaisten toimiessa osin samoissa tiloissa
- Palvelupisteverkoston sopeuttaminen ja optimointi tulevaisuuden käyntiasiakasvolyymiin mahdollistaa arviolta 10–12 miljoonan euron kustannussäästöt tilakustannuksissa
- Henkilötyön säästöt ovat seurausta panostuksista sähköisiin palvelukanaviin ja toimintatapamuutoksiin. Palveluverkon kehittäminen alentuneiden käyntiasioinnin volyymien mukaisesti mahdollistaa näiden tuottavuushyötyjen realisoitumisen.
- Asiakaspalveluun kohdistuvan henkilötyön määrän voidaan arvioida putoavan noin kolmannekseen nykyisestä vuoteen 2029 mennessä. Tämä tarkoittaisi 20–30 miljoonan euron vuotuisia säästöjä henkilökustannuksissa.

KIITOS!

SOFIGATE