



Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus 2030

- Valtion virastojen käyntiasiointi kootaan vaihteittain julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, joista saa laajasti myös kuntien, Kelan sekä soveltuvilta osin hyvinvointialueiden palveluita. Valtionhallinnon viranomaisten omat käyntiasiointipisteet korvaantuvat yhteisillä palvelupisteillä.
- Lakisääteisistä palveluvelvoitteista voidaan vähenevän käyntiasioinnin tilanteessa huolehtia tuottavalla tavalla yhteisillä asiakaspalvelupisteillä. Samalla pisteiden palvelutarjontaa voidaan laajentaa mm. etäpalvelun avulla.
- Valtion toimistotilojen määrää vähennetään monipaikkaisen työn lisääntyessä. Toimistotilojen yhteiskäyttöisyyttä lisätään.
- Uudistuksen läpiviennillä tavoitellaan 50 miljoonan euron vuosittaista säästöä.

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus vastaa toimintaympäristön muutoksiin: sähköisten palvelujen tarjonnan ja käytön lisääntyminen, mikä on johtanut käyntiasioinnin merkittävään vähentymiseen, väestön keskittyminen kaupunkikeskuksiin ja niiden läheisyyteen, paikkariippumattoman työn lisääntyminen ja julkisen talouden niukkenevat resurssit. Lisäksi uudistus toimeenpanee julkisen hallinnon strategiaa, valtion toimitilastrategiaa ja alueellisen läsnäolon strategiaa sekä palvelujen saatavuutta ja toimintojen sijoittamisen perusteita koskevan lain (728/2021) mukaista valtakunnallista suunnitelmaa. Lähtökohtana on, että palveluita annetaan kansalaisille monikanavaisesti. Ensisijaisena palvelukanavana toimivat kattavat ja helppokäyttöiset sähköiset asiointipalvelut. Käyntiasiointi turvataan kaikille niille, joilla ei ole mahdollisuutta tai osaamista käyttää sähköisiä palveluita. Samalla vahvistetaan ihmisten kykyä käyttää sähköisiä asiointipalveluita antamalla digitukea käyntiasioinnin yhteydessä.

Palveluiden kokoaminen saman katon alle helpottaa asioimista julkisen hallinnon kanssa. Lisäksi palvelutaso (myös kielelliset oikeudet) paranee, kun eri viranomaisten palvelua voi saada tulevaisuudessa esim. etäpalvelun välityksellä nykyistä laajemmin. Kokoamalla julkisen hallinnon palveluntuottajien käyntiasiointi yhteisiin tiloihin pystytään paremmin myös ylläpitämään palveluverkkoa ja samalla laajentamaan pisteiden palvelutarjontaa asiakkaille. Harvaan asutuilla alueilla selvitetään yhdessä kuntien kanssa kevyempiä palveluratkaisuja (kuten etäpalvelupisteet, liikkuvat palveluautot jne.), jotka tukisivat yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkkoa. Uudistuksella vastataan julkisen hallinnon velvollisuuteen turvata maan eri osissa olevien ihmisten yhdenvertainen kohtelu ja heidän tosiasiallisiin mahdollisuuksiinsa saada perusoikeuksien toteutumisen kannalta välttämättömiä palveluja, johon mm. perustuslakivaliokunta ja ylimmät lainvalvojat ovat useasti kiinnittäneet huomiota.

Joulukuussa 2021 hyväksytty valtioneuvoston periaatepäätös valtion toimitilastrategiaksi ohjaa valtion työympäristöjen ja toimitilojen käytön kehittämistä ja tarkoituksenmukaista yhtenäistämistä. Asiakaspalvelutilat ja niihin liittyvät taustatyötilat sekä muut toimistotilat ovat laajasti yhteiskäyttöisiä. Toimitilojen tulee tukea ja mahdollistaa myös tietoturvallinen työskentely ja luottamuksellisten asioiden käsittely. Tilojen osalta tavoitellaan myös laajaa yhteistyötä Kelan ja kuntien kanssa.

Käyntiasioinnin kokoaminen yhteen ja yhteisiin toimistotiloihin siirtyminen yhdessä monipaikkaisen työn lisääntymisen kanssa tuovat kustannussäästöjä ja on ekologisesti kestävämpää. Yhteiset toimitilat tukevat tuloksellisuutta sekä kehittyviä työnteon ja yhteistyön tapoja.

TAVOITETILA 2030: Kohti yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ja toimistotiloja

-Laajempi kuvaus hankkeesta

Valtiovarainministeriö asetti helmikuussa 2021 toimeenpanohankkeen valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamiseksi 2020-luvulla. Hankkeessa on mukana laajasti valtion viranomaisia ja Kansaneläkelaitos. Lisäksi hanke tavoittelee laajaa yhteistyötä kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa. Valtion viranomaisista ovat mukana erityisesti ne, joilla on tällä hetkellä laajasti käyntiasiointipisteitä: aluehallintovirastot, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, Maahanmuuttovirasto, Maanmittauslaitos, Digi- ja väestötietovirasto, oikeusapu ja edunvalvonta, poliisin lupahallinto, Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimistot, työ- ja elinkeinotoimistot, Ulosottolaitos ja Verohallinto.

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen taustalla vaikuttavat merkittävät yhteiskunnalliset muutostekijät, kuten sähköisten palvelujen tarjonnan ja käytön lisääntyminen, käyntiasiointimäärien merkittävä vähentyminen, väestömuutokset ja kaupungistuminen, paikkariippumattoman työn lisääntyminen ja niukkenevat taloudelliset resurssit. Valtion (mukaan lukien Kela) viranomaisten asiakaspalveluissa omatoiminen verkkoasiointi on tällä hetkellä suurin asiointikanava (n. 98 milj. tapahtumaa vuodessa) ja sen arvioidaan edelleen kasvavan 2020-luvun aikana 107 miljoonaan. Kun taas käyntiasiointimäärät ovat puolittuneet viimeisen 10 vuoden aikana (9 miljoonan vuosittaisesta käyntiasioinnista 4,5 miljoonaan). Koronavuosien aikana määrät ovat edelleen laskeneet ja tulevaisuuden ennusteet valtion käyntiasiointimäärien suhteen näyttävät edelleen laskua. Valtion viranomaisten käyntiasiointipisteet eivät ole kuitenkaan vähentyneet samassa suhteessa kuin asiointimäärät. Meillä on edelleen yli 700 erillistä käyntiasiointipistettä.

Hankkeen tavoitteena onkin koota valtion virastojen käyntiasiointi vaihteittain julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, joista saa laajasti myös kuntien, Kelan sekä soveltuville osin hyvinvointialueiden palveluita. Lisäksi hanke toimeenpanee osaltaan valtion toimitilastrategian linjauksia (VNperiaatepäätös 16.12.2021).

Palvelujen lähtökohtana on jatkossakin kattavat sähköiset asiointipalvelut, joita käyntiasiointi täydentää. Hankkeen linjausten mukaisesti palveluita annetaan kansalaisille monikanavaisesti, ensisijaisena palvelukanavana on sähköinen asiointikanava. Hanke tukee osaltaan kansalaisten sähköisten palvelujen käyttöä varmistamalla digituen antaminen yhteisissä asiakaspalvelupisteissä. Asiakkaiden palvelut paranevat, kun usean viranomaisen käyntiasiointi kootaan yhteisiin palvelupisteisiin, joissa on laajempi ja yhtenäisempi palveluvalikoima sekä sähköisten palveluiden käyttöön liittyvä tuki saatavilla. Yhteisellä palveluverkolla ja yhtenäisellä palveluvalikoimalla turvataan yhdenvertainen ja saavutettava palvelu koko maassa. Palvelun saaminen molemmilla kansalliskielillä ja kielellisten oikeuksien toteutuminen turvataan parantamalla asiakaspalveluhenkilöstön osaamista, varmistamalla kielitaitoisen henkilökunnan saatavuus ja hyödyntäen etäpalveluratkaisua sekä etätulkkausmahdollisuutta. Etäpalvelulaitteet mahdollistavat asiointin suoraan viranomaisen kanssa myös niissä asiakaspalvelupisteissä, joissa viranomaisella ei ole omaa henkilöstöä.

Hanketta viedään eteenpäin asiakaslähtöisesti. Valtiovarainministeriö on teettänyt Taloustutkimuksella tutkimuksen, jonka tarkoituksena oli selvittää millä tavalla ja milloin suomalaiset mieluiten asioisivat eri julkisen hallinnon palveluissa. Alle 50-vuotiaalla verkkopalvelu on selvästi useimmin mieluisimmaksi mainittu tapa asioida. Verkkopalvelu oli myös suosituin tapa pääkaupunkiseudulla sekä suurissa (yli 50.000 asukkaan) kaupungeissa. Yli 50-vuotiailla eniten mainintoja keräävät käyntiasiointi asiakaspalvelupisteissä sekä

puhelimien välityksellä asiointi. Käynti- ja puhelinasiointi ovat nettiasiointia suositumpia pienemmissä kaupungeissa ja maaseutukunnissa. Kysyttäessä mieluisinta asiointiajankohtaa niin selvästi ykköseksi nousee asiointi arkisin klo 10-18. Lisäksi enemmistö vastaajista asioisi julkisen hallinnon palveluissa mieluiten ennakkoon varattuna ajankohtana.

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden määrää ja sijoittumista ei ole hankkeessa määritelty ennalta, vaan uudistusta ohjaavat palvelutarpeet ja palveluiden saavutettavuuden kriteerit (enintään tunnin asiointietäisyys ja riittävä väestöpohja palveluvolyymien perustaksi, joka käytännössä tarkoittaa noin 10 000 väestöpohjaa). Kriteereiden pohjalta vaihteittain ja maakuntakohtaisesti tehtävässä alueellisessa suunnittelussa määritetään tarkemmin, minne yhteisiä asiakaspalvelupisteitä perustetaan.

Valtioneuvoston periaatepäätös valtion toimitilastrategiaksi ohjaa valtion työympäristöjen ja toimitilojen käytön kehittämistä ja tarkoituksenmukaista yhtenäistämistä. Tilat suunnitellaan aina valtion virastojen ja laitosten toimintaa varten, ymmärtäen toiminnan vaatimukset, edellytykset ja kehityksen. Tavoitteena on, että vuoteen 2030 mennessä valtion henkilöstöstä 25 % työskentelee yhteiskäyttötiloissa. Ensivaiheessa yhteisiin tiloihin siirtyy erityisesti perusvirastotyötä tekeviä henkilöitä, joiden työssä etätöön lisääntyminen mahdollistaa monipaikkaisen työskentelyn. Yhteisiä työympäristöjä rakennetaan myös julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, joissa tilat ovat laajasti yhteisessä käytössä esimerkiksi kuntien ja Kelan kanssa.

Toimitilojen tehokkuustavoite on 10 htm²/henkilötyövuosi. Tilatehokkuustavoitetta sovelletaan uusissa käynnistyvissä tilahankkeissa ottaen huomioon hallinnonalakohtaisia erityispiirteitä ja etä- ja läsnätyön suhde. Toimitilat tukevat ja mahdollistavat tietoturvallisen työskentelyn ja luottamuksellisten asioiden käsittelyn. Yhtenäisen toimeenpanon ja toiminnan varmistamiseksi hankkeessa on valmisteltu julkisen hallinnon yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuus, joka koostuu asiakaspalvelu-, toimistotila-, turvallisuus- ja ict-konsepteista.

Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa on valtakunnallisen suunnittelun lisäksi käynnissä alueellinen suunnittelu ja toimeenpano kolmessa maakunnassa: Päijät-Häme, Etelä-Karjala ja Pohjois-Karjala. Tavoitteena on laajentaa alueellista suunnittelua seuraaviin, erikseen päätettäviin maakuntiin vuoden 2024 alusta.

Valtion palveluntuottajien toimistotilojen tiivistäminen ja asiakaspalvelutehtävien siirtäminen yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin sekä omien palvelupisteiden sulkeminen mahdollistaa jopa 50 miljoonan euron vuosittaiset säästöt pitkällä tähtäimellä. Taloudellista vaikuttavuutta lisäävät myös tyhjilleen jäävien kiinteistöjen mahdolliset myyntitulot ja se, että peruskorjaus- tai rakentamisinvestointeja ei tarvitse tehdä sinne, missä valtion tiloille ei ole nähtävissä pysyvää tarvetta 10 – 20 vuoden aikavälillä.