



Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus 2030 Lapin alueellinen suunnitelma





Sisällys

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus 2030 – Lapin alueellinen suunnitelma.....	4
Nykytilan kuvaus	4
Väestö kunta- ja maakuntatasolla.....	4
Väestön ikärakenne ja kielijakauma	8
Liikenneverkko ja väestön etäisyys palvelupisteistä	11
Työssäkäynti	13
Lappilaisen työväestön työssäkäynti kunnittain.....	13
Lapin kunnissa työskentelevien työssäkäynti kunnittain	14
Nettopendelöinti kunnittain	15
Lapin kuntien välinen työssäkäynti	16
Maakuntien välinen työssäkäynti.....	16
Vapaa-ajan asutuksen merkitys palvelutarpeeseen	17
Valtion tuottamat palvelut.....	19
Nykyiset palvelupisteet	19
Lapin toimipaikat ja -pisteet kunnittain sekä niiden aukioloajat	20
Toimijoiden tilamäärät ja vuokratkustannukset koko maakunnan alueella	23
Vuosittaiset käyntiasiointimäärät.....	23
Keskimääräinen tilatehokkuus toimistotyön osalta.....	23
Maakunnan yhteispalvelulain mukaiset asiointipisteet.....	24
VIRTU-palvelupisteiden, OmaVirtun ja DigiLaphan kuvaus.....	25
Kuntien asiakaspalvelun kuvaus	25
Rovaniemen kaupunki	25
Kemin kaupunki	26
Kittilän kunta	27
Kemijärven kaupunki.....	28
Sodankylän kunta	29
Inarin kunta.....	29
Savukosken kunta.....	29
Enontekiön kunta.....	30
Utsjoen kunta	31
Työllisyysalueiden asiakaspalveluiden kuvaus	31
Meri-Lapin työllisyysalue	31
Pohjois- ja Itä-Lapin työllisyysalue	32



Rovaseudun työllisyysalue.....	33
Tunturi-Lapin ja Pellon työllisyysalue	33
Lapin hyvinvointialueen asiakaspalveluiden kuvaus (hallinnolliset palvelut)	34
Alueen tavoitetila 2030.....	35
Johdanto.....	35
Lapin tavoitetila vuonna 2030	36
Valtion toimijoiden ilmoitukset toimipisteisiin osallistumisesta	39
Pop-up-ratkaisut ja liikkuva toimipiste.....	41
Valtion toimijoiden toimisto- ja asiakaspalvelutilat Lapissa vuonna 2030	41
Yhteisten työympäristöjen ulkopuolelle jäävät toimitilat	44
Toteutuksen vaiheistus ja reunaehdot.....	47
Riskianalyysi	48
Organisointi ja rahoitus	50
Projektiryhmän organisointi.....	51
Talousarvio.....	52
Viestintä, verkosto- ja sidosryhmätyö	53
Alueellisen suunnittelun ja toimeenpanon kannalta keskeiset sidosryhmät	53
Lapin tärkeimmät paikallismediat.....	53
Lapin digituen toimijat	53
Raportointi	54



Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus 2030 – Lapin alueellinen suunnitelma

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen Lapin alueellinen suunnitelma on laadittu yhteistyössä maakunnan liiton, kuntien, hyvinvointialueen, Saamelaiskäräjien ja valtion toimijoiden kanssa. Lähtökohtaisesti uudistus koskee palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen valtakunnallisessa toimeenpanosuunnitelmassa määritellyjä viranomaisia. Suunnitelmassa ei ole mukana poliisilaitosten ja muiden käyttösidonnaisten tilojen (museot, vankilat, tuomioistuimet) tarkastelu, jotka eivät ole osa tätä uudistusta.

Lapin alueellisen projektiryhmän työskentely toteutettiin muista maakunnista poiketen kaksivuotisena projektina, koska alueellisen projektiryhmän työ haluttiin yhteensovittaa Poliisin toimintalähtöinen verkostotarkastelu -hankkeen kanssa.

Alueellinen suunnitelma on yleissuunnitelma, jonka pohjalta voidaan käynnistää toimitilakohtaiset suunnitteluprosessit.

Tämä suunnitelma on luonteeltaan nykyhetkeen perustuva arvio, jota tulee tarkastella hankkeen toimeenpanon edetessä. Asianosaisten kuulemiset toteutetaan toimitilakohtaisten uudistusten yhteydessä.

Nykytilan kuvaus

Väestö kunta- ja maakuntatasolla

Lapin maakuntaan kuuluu 21 kuntaa, jotka jakautuvat kuuteen seutukuntaan. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2020 Lapin maakunnassa asui 176 665 henkeä ja vuonna 2023 asukasmäärä oli 176 150. Ennusteen mukaan asukasmäärä vähenee noin 174 000:n vuoteen 2030 mennessä ja noin 173 000:n vuoteen 2040 mennessä. Paikallisesti muuttovirta on keskittynyt maalta kaupunkeihin ja maakunnasta pois, mutta myös syntyvyysluvut ovat laskeneet.

Väestön vähentymiskehitys on jatkunut Lapissa viime vuosina muutamia yksittäisiä kuntia lukuun ottamatta. Väkiluku on pienentynyt Lapissa koko 2000-luvun ajan, lukuun ottamatta vuotta 2023 sekä vuoden 2024 ennakkotilastoa. Esimerkiksi vuosina 2015–2022 väki on vähentynyt noin viidellä tuhannella asukkaalla. Vuonna 2023 väkiluku kasvoi koko Lapissa 355 henkilöllä, vuoden ennakkotilaston mukaan vuonna 2024 väkiluku kasvoi 34 henkilöllä. Syntyneiden määrä on laskenut muutamaa vuotta lukuun ottamatta. Vuonna 2023 Lappiin syntyi 1 281 henkilöä ja ennakkotilaston mukaan vuonna 2024 syntyi 1 235 henkilöä.

Seuraavalla sivulla olevassa taulukossa on esitetty Lapin maakunnan ja kuntien väestölukuja vuosilta 2020 ja 2023 sekä väestöennustetta vuosille 2030 ja 2040.



	2020	2023	2030	2040
LAPPI	176 665	176 150	174 156	172 892
Enontekiö	1 808	1 771	1 670	1 625
Inari	6 862	7 127	7 444	7 812
Kemi	20 437	19 371	17 824	16 452
Kemijärvi	7 191	7 030	6 531	6 080
Keminmaa	7 984	7 691	7 202	6 765
Kittilä	6 436	6 822	7 127	7 520
Kolari	3 925	4 011	4 073	4 166
Muonio	2 297	2 325	2 341	2 400
Pelkosenniemi	931	912	897	879
Pello	3 304	3 253	3 045	2 832
Posio	3 117	2 923	2 535	2 227
Ranua	3 712	3 599	3 274	2 953
Rovaniemi	63 528	65 286	68 616	71 611
Salla	3 407	3 344	3 163	3 034
Savukoski	1 009	978	931	900
Simo	2 950	2 828	2 550	2 321
Sodankylä	8 266	8 126	7 773	7 452
Tervola	2 925	2 831	2 647	2 507
Tornio	21 467	2 1018	20 017	19 053
Utsjoki	1 219	1 139	1 004	1 009
Ylitornio	3 890	3 765	3 492	3 294

Taulukko 1 Lapin maakunnan väkiluvun kehitys ja ennuste vuosina 2020–2040

(Lähde: Tilastokeskus, Väestörakenne ja Väestöennuste 2024)

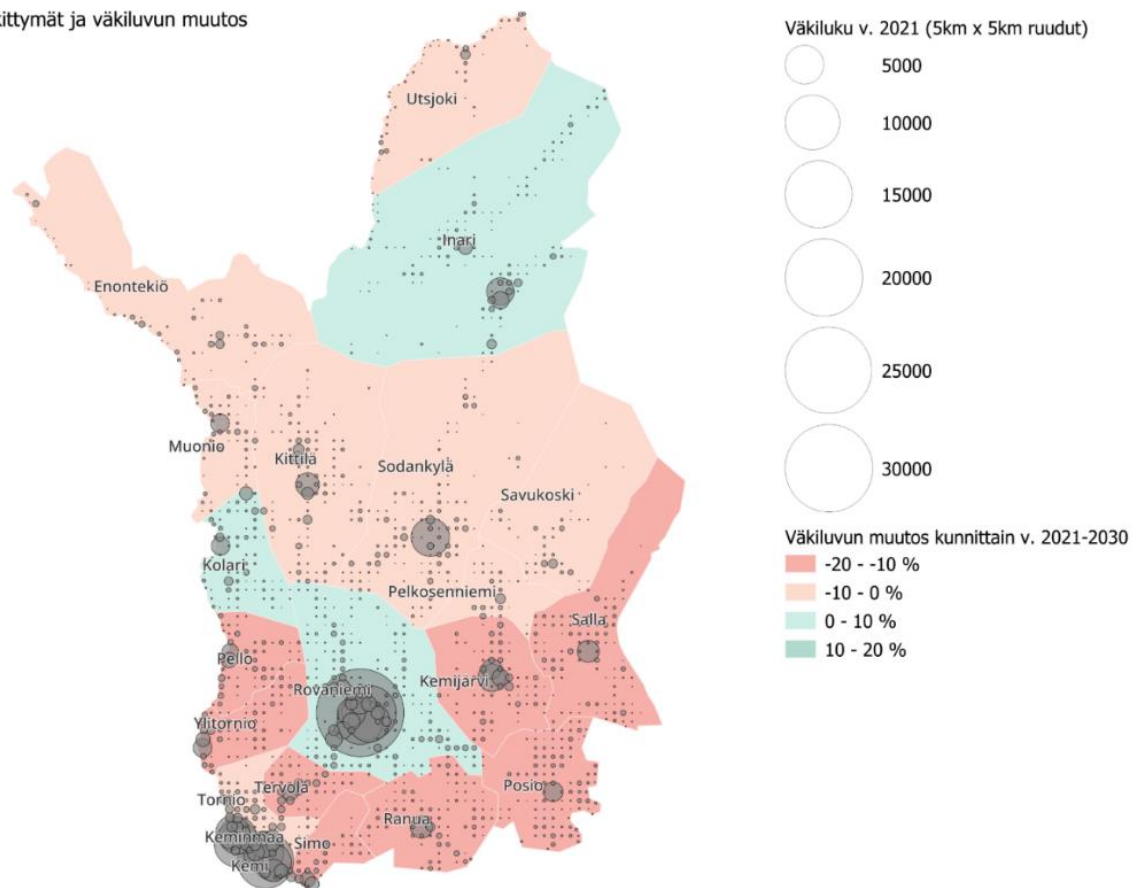
On kuitenkin huomattava, että Lapin väestökehityksessä on aivan viime vuosina ollut ennusteista poiketen myönteisempi kehitys erityisesti työikäisen väestön osalta. Esimerkiksi vuonna 2023 väestö lisääntyi yli 330 henkilöllä maahanmuuton vaikutuksesta. Maahanmuuton kasvussa on nähtävissä tilapäisen suojelun perusteella Suomeen tulleiden ukrainalaisten kotikunta-oikeudet. Myös maan sisäinen kuntien välinen nettomuutto päättyi tasapainoon. Kokonaisnettomuutto on ollut positiivinen vuodesta 2020 alkaen ja ylitti 1 360 vuonna 2023.

Seutukunnista väestökasvuun ylsivät vuonna 2023 Rovaniemen seutu, Tunturi-Lappi ja Pohjois-Lappi. Suurin väestömenettäjä oli Kemi-Tornio. Itä-Lapissa väestö lisääntyi Kemijärvellä ja Sallassa. Vuonna 2024 kehitys on jatkunut seutukunnissa samansuuntaisena, joskin Itä-Lapissa edellistä vuotta heikompana.

Tilastokeskuksen vuoden 2024 väestöennusteen mukaan Lapin väestö vähenisi loppuvuosikymmenen aikana noin 2 000 henkilöllä. Pidemmällä aikavälillä väestön vuosittainen väheneminen hidastuisi kohti vuotta 2045. Väestö kasvaisi vain viidessä Lapin kunnassa (Rovaniemi, Kittilä, Kolari, Muonio, Inari). Kokonaisnettomuuton ennusteessa arvioidaan nettomuuton vaihtelevan loppuvuosikymmenen aikana (644–752) ja jatkaen lisääntyvänä ennustejakson loppua kohti (1 156 vuonna 2045). Huomionarvoista on, että viime vuosien positiivisen kehityksen myötä, myös Tilastokeskuksen väestöennuste on kääntynyt vähemmän laskevaksi, koska esimerkiksi vuonna 2019 julkaistun väestöennusteen mukaan Lapin väestön määrä olisi vuonna 2030 jo alle 169 000 henkeä ja vuonna 2040 alle 162 000 henkeä.

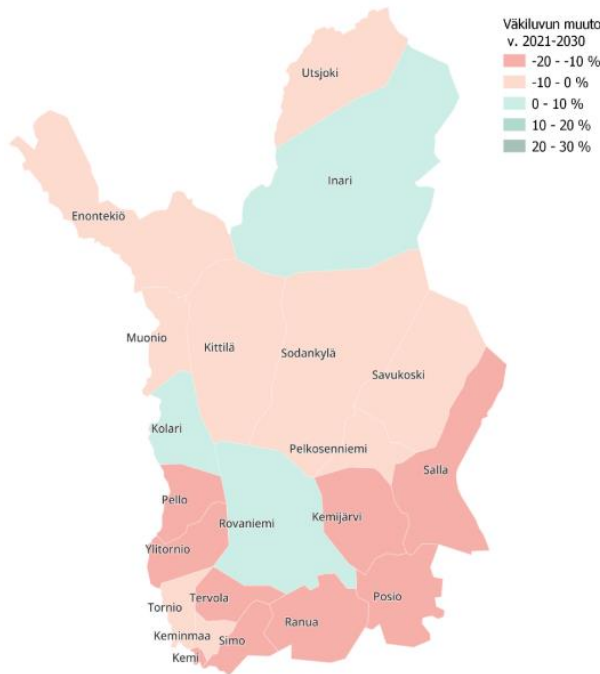
Seuraavat karttakuvat ovat Senaatti-kiinteistöjen laatimat esitykset maakunnan toteutuneesta ja ennakoitusta väestönkehityksestä ja sijoittumisesta vuosina 2021–2030. Lisäksi karttakuvissa esitetään arviot väkiluvun muutoksista kunnittain vuosina 2021–2030 ja 2021–2040.

Lapin väestökeskittymät ja väkiluvun muutos
v. 2021-2030

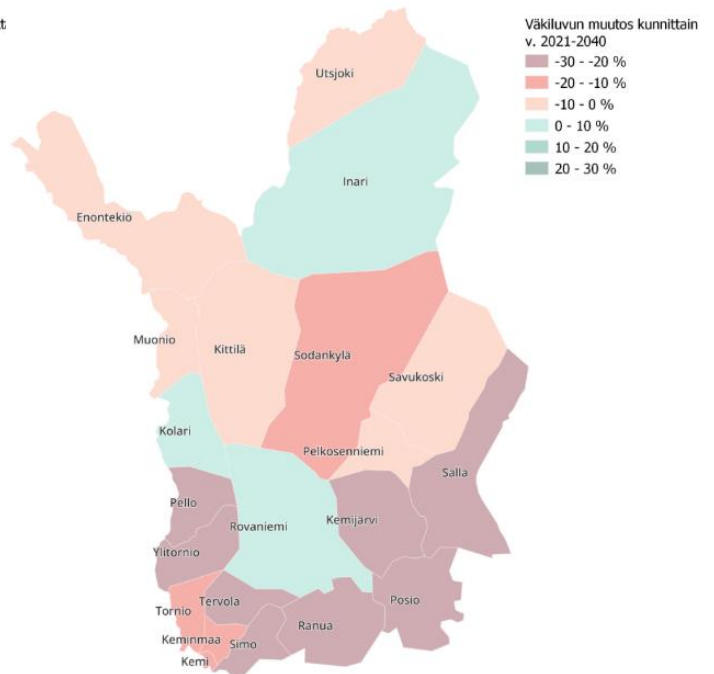


Kuva 1 Lapin väestökeskittymät ja väkiluvun muutos vuosina 2021–2030 (Lähde: Senaatti-kiinteistöt 2024)

Lapin aluerakenteen rungon ja väestökeskittymät muodostavat erilaiset keskukset. Kemi-Tornio on teollisuuden, logistiikan ja rajakaupan keskittymä. Rovaniemi kehittyy maakunnan suurimpana kaupan, koulutuksen ja matkailun keskuksena. Aluekeskuksina kasvua odotetaan Kittilään, Sodankylään, Kemijärvelle ja Ivaloon. Matkailun kasvun ja mahdollisten suurinvestointien myötä Lappiin kohdistuu merkittävästi kasvavaa kiinnostusta kausiasumisen ja monipaikkaisen työn näkökulmista.



Kuva 2 Väkiluvun muutos vuosina 2021–2030 kunnittain
(Lähde: Senaatti-kiinteistöt 2024)



Kuva 3 Väkiluvun muutos kunnittain vuosina 2021–2040
(Lähde: Senaatti-kiinteistöt 2024)

Nykyisen väestöennusteen mukaan alle 15-vuotiaiden ja työikäisen (15–64 v.) väestön määrä laskisi vuoteen 2033 saakka, mutta kääntyisi sitten hienoiseen kasvuun. Yli 65-vuotiaiden määrä puolestaan olisi korkeimmillaan vuonna 2032. Väestöennusteen mukaan huoltosuhde heikkenee loppuvuosikymmenen aikana, mutta pidemmällä aikavälillä paranisi. (Lapin tilanne- ja kehityskuva 2024.)

Lapista suurin osa on kaupunki- ja maaseutualueittain tarkasteltuna harvaan asuttua maaseutua. Kaupunkien lisäksi Lappiin on muodostunut asumiskeskittymiä matkailukeskusalueiden ympärille. Vuonna 2023 lappilaisista 58,0 % asui kaupunkialueella ja 39,9 % maaseutualueella (28,9 % harvaan asutulla maaseudulla).

Monipaikkaisuus ja etätyö tukevat Lapin väestökehitystä. Lapissa monipaikkaisuus näyttäytyy enemmän ympärivuotisesti kuin muualla Suomessa. Matkailun kasvu heijastuu matkailijoiden ja matkailutyövoiman palvelukysynnän kautta palvelutarjontaan. Matkailun voimakas sesonkiluonteisuus haastaa monin tavoin peruspalvelujen riittävyyttä.

Väestömäärän ja väestörakenteen kehitykseen sekä alueen sisäisten kehityserojen suuntaan vaikuttaa olennaisesti maahanmuuton, mutta myös maan ja Lapin sisäisen muuton kehitys. Muuttoliikekehitykseen vaikuttaa, kuinka onnistutaan vahvistamaan alueen veto- ja pitovoimaa, mihin liittyy keskeisesti maahanmuuttajien integroituminen Lappiin. Maakunnan haasteena on se, kuinka saadaan yhä useampi ulkomailta muuttanut jäämään Lappiin ja vähennettyä muuttoliikettä muualle Suomeen. Väestön ikärakenteen kehitys heijastuu mm. sivistys-, sosiaali- ja terveyspalvelujen tarpeisiin sekä näiden palvelujen turvaamiseen, mutta myös laajemmin paikkakuntien palvelutarjontaan. Monipaikkaisuudella ja matkailun ympärivuotisuuden lisääntymisellä on myönteisiä vaikutuksia Lapin väestökehitykseen. Haastavaan asuntotilanteeseen tarvitaan nopeita ratkaisuja tukemaan työvoiman saatavuutta ja kiinnittymistä alueelle.



Myös maakunnan investointipotentiaalin realisoituminen työvoimatarpeineen tulee heijastumaan Lapin väestökehitykseen ja sitä kautta asuntotarpeisiin. Lapin kauppakamarin teettämän selvityksen mukaan Lapissa on yhteensä 30,9 miljardin euron edestä nimettyjä investointihankkeita, jotka arvioidaan mahdolliseksi toteuttaa tai käynnistää seuraavan kymmenen vuoden kuluessa. Tällä hetkellä investointien kokonaisuudesta on käynnissä arviolta vain 5 %, mutta valtaosa hankkeista on suunnittelu- ja luvitusprosesseissa. Investoinneista teollisuuteen suuntautuu 6,2 miljardia euroa, kaivossektorille 5,3 miljardia euroa, energiasektorille 16,3 miljardia euroa, matkailuun 1,2 miljardia euroa sekä julkisiin tai muihin investointeihin 1,9 miljardia euroa (ml. väylät, puolustussektori ja kuntien hankkeet).

Lapin teollisuussektorin investointisuunnitelmat liittyvät pitkälle puhtaan siirtymän toteuttamiseen. Uusien hankkeiden lisäksi isot toimivat teollisuuslaitokset tekevät vuosittain ylläpitoinvestointeja. Lapin eri matkailukohteissa investoidaan parhaillaan etenkin majoituskapasiteetin kasvattamiseen. Uusi investointiaalto on alkanut. Jo talvisesonkiin 2024–2025 valmistui useita uusia kohteita eripuolilla Lappia. Matkailurakentamisen arvioidaan olevan kiivasta seuraavien vuosien aikana.

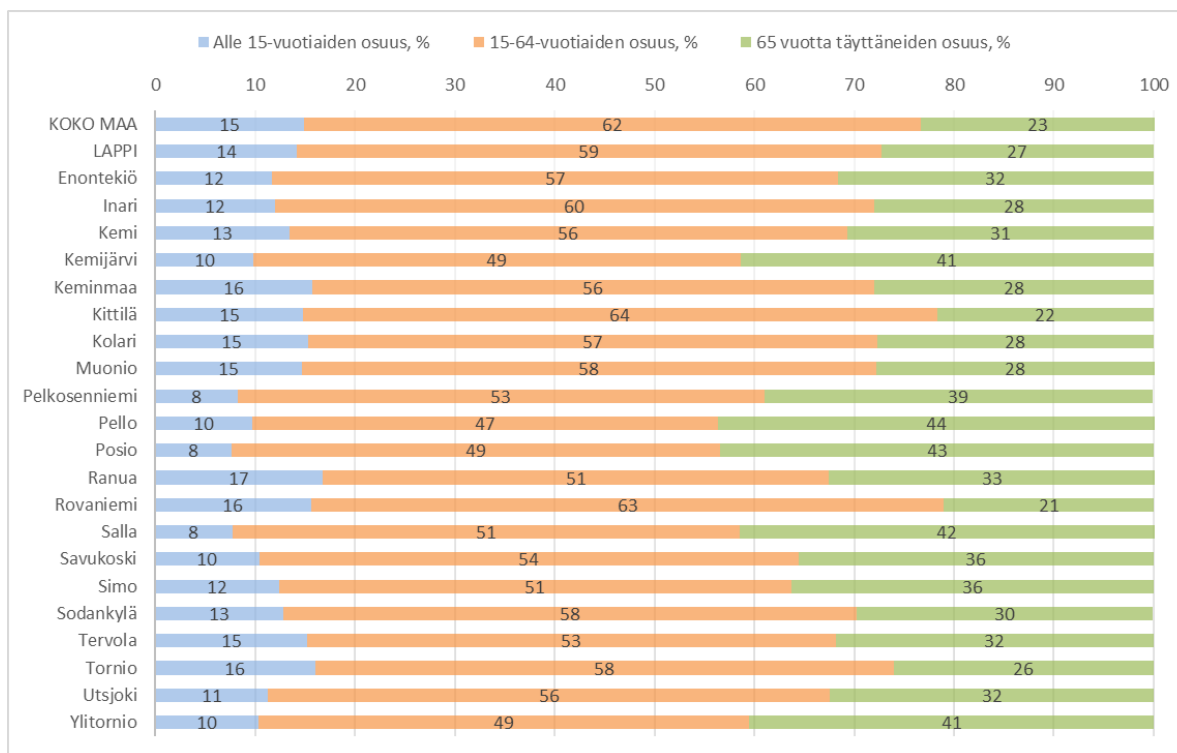
Lapissa on kuusi kaivoshanketta, jotka etenevät pitkissä luvitusprosesseissa. Lisäksi toimivat kaivokset investoivat vuosittain toimintaansa. Ikkarin kultakaivoshanketta lukuun ottamatta yhtiöt todennäköisesti hakevat Lapin hankkeille EU:n kriittisten raaka-aineiden asetuksen mukaista strategisen hankkeen statusta. Statuksen arvellaan nopeuttavan lupaprosesseja.

Muuttunut geopoliittinen tilanne tarkoittaa investointeja Lappiin. Suomen NATO-jäsenyys, DCA-sopimus, lisääntyvä puolustustoiminta ja sotilaallinen liikkuvuus ovat investointien ajureina. Liittoutumisen myötä Pohjoisen Suomen strateginen asema näyttäisi korostavan Rovaniemen alueen sotilaallista kehittämistä myös tulevaisuudessa. Lappiin on suunnitteilla puolustusinvestointeja kuluvan vaalikauden aikana lähes 300 miljoonalla eurolla puolustusministeri Häkkäsen (2024) mukaan. (Lähde Lapin kauppakamari, Investointien tilannekuva 2025.)

Lapin merkittävän investointipotentiaalin osittaisenkin realisoitumisen voi olettaa muuttavan Lapin väkiluvun kehitystä vähintään siten, että väkiluku pysyy tulevan vuosikymmenen aikana maakunnan tasolla lähes ennallaan tai hivenen jopa nousee. Tarkkoja laskelmia tästä ei ole kuitenkaan saatavilla.

Väestön ikärakenne ja kielijakauma

Lapin kokonaishedelmällisyysluku on hieman korkeampi kuin koko maassa, mutta riittämätön väestön uusiutumiseen. Syntyvyyden lasku on ollut huomattavaa viimeisen vuosikymmenen aikana ja kahtena viime vuonna syntyvyys on jäänyt alle 1 300 ja luonnollinen väestönlisäys on ollut 1 000–1 200 miinuksella. Vuonna 2023 väestöstä oli 14 % alle 15-vuotiaita, 59 % 15–64-vuotiaita ja 27 % yli 65-vuotiaita. Väestön ikärakenne oli nuorin Rovaniemen seutukunnassa ja ikääntyneintä Itä-Lapissa ja Torniolaaksossa. Väestöllinen huoltosuhde (alle 15 v. ja yli 65 v./100 työikäistä) on Lapissa 71,1 ja koko maata heikompi. Alueen sisäiset erot ovat huomattavia. Vain Rovaniemen seutukunnassa huoltosuhde on parempi kuin koko maassa ja 100 ylittyy Torniolaaksossa ja Itä-Lapissa. (Lapin tilanne- ja kehityskuva 2024.)



Kaavio 1 Väestön ikärakenne kunnittain vuonna 2023 (Lähde: Tilastokeskus, Väestörakenne)

Yksi Lapin erityispiirteistä on kolme kotimaista kieltä (suomi, ruotsi ja saame), joista saamen osalta puhutaan äidinkielenä kolmea eri kieltä; pohjoissaamea, inarinsaamea ja koltansaamea. Saame ja ruotsi ovat kuitenkin selvästi vähemmistökieliä: saamenkielisiä Lapissa oli vuonna 2023, 1 554 henkeä, eli alle prosentin koko väestöstä, ja ruotsia äidinkielenään puhuvia 513 henkeä. Ylivoimaisesti eniten saamenkielisiä asuu Pohjois-Lapin seutukunnassa, jossa saamenkieliset edustavat n. 6,7 %:a väestöstä. Saamelaiskäräjävaalien yhteydessä vuonna 2023 koottujen tilastojen mukaan saamen kielen puhujia on arviolta seuraavasti koko maassa: pohjoissaame noin 2 000, inarinsaame noin 260 ja koltansaame noin 280 henkilöä.

Saamelaiskäräjien arvion mukaan saamen kielilain toimeenpano on yhä heikkoa monella yhteiskunnan osa-alueella. Laki on ollut voimassa nykyisessä muodossaan yli 20 vuotta, eikä suurta muutosta ole tapahtunut sen toimeenpanossa. Eri selvitykset ja tutkimukset osoittavat saman suuntaisia tuloksia. Saamenkielisiä palveluita on niin vähän tarjolla, että monet saamenkieliset eivät halua tai osaa hakeutua palveluihin. Lain heikon toimeenpanon arvioidaan myös heikentäneen tietoisuutta saamelaisten kielellisistä oikeuksista. Epäselvyyttä on aiheuttanut myös palveluiden siirtyminen pois saamelaisten kotiseutualueelta ja digitalisaatio. Toimet saamenkielisen henkilöstön saatavuuden parantamiseksi eivät ole olleet riittäviä, ja tilannetta heikentää entisestään aikuiskoulutustuen mahdollisuuden poistaminen ja leikkaukset saamen kielen opiskeluun tarkoitettuihin avustuksiin.

Viranomaisissa on kuitenkin kasvava halu kehittää saamenkielisiä palveluita ja saamen kielilain velvoitteista ollaan tietoisempia. Erityisesti viime vuosina on tuotettu enemmän saamenkielisiä sisältöjä verkkoon ja palveluita on kehitetty myös inarin- ja koltansaamen kielelle. Viranomaisista erityisesti muun muassa Lapin hyvinvointialue, Kela ja THL ovat panostaneet saamenkielisten palveluiden kehittämiseen. Kuitenkin nykytilassa saamenkielisten palveluiden saaminen vaatii usein erikoisjärjestelyitä ja toteutuvat tulkkauksen tai käännöksen kautta. Saamen kielillä on hyvin vähän verkkopalvelumahdollisuuksia, vaikka viranomaispalvelut ovat enenevässä määrin siirtyneet verkkopalveluiksi ja toimipaikka-asiointia on haluttu vähentää.



Vieraskielisiä Lapissa (vuonna 2023) on noin 7 100 (4 % väestöstä). Ulkomaalaisten ja vieraskielisten osuus väestöstä on korkein/Lapin keskimääräistä korkeampi Kemissä, Inarissa, Rovaniemellä, Kittilässä, Muoniossa, Utsjoella ja Kemijärvellä. Vieraskielisten koko väestöä nuorempi ikärakenne on positiivinen tekijä ko. kuntien ikärakenteelle. (Lapin tilanne- ja kehityskuva 2024.)

Suurimmat vieraskieliset ryhmät (2023) ovat venäjä (1 147), arabia (599), englantia (531), ukraina (503) thai (328), saksa (298) ja eesti (267).

Lappi on maahanmuuttoprofiililtaan monimuotoinen. Ulkomaalaisten ja vieraskielisten osuus väestöstä on kasvusta huolimatta alempi kuin koko maassa. Vuonna 2023 Lapissa asui 5 800 ulkomaan kansalaista (3,3 % väestöstä), kasvua edelliseen vuoteen neljännes, yli 1 170 henkilöä. Seutukunnittain tarkasteltuna eniten ulkomaan kansalaisia (2 404 henkeä) on vuoden 2023 tilaston mukaan sijoittunut Rovaniemen seutukuntaan. Luku on alueen väestöstä noin 3,5 %. Muiden seutukuntien vastaavat luvut ovat: Kemi- Tornio noin 3,1 % (1 667 henkeä), Pohjois-Lappi noin 3,3 % (541 henkeä) Tunturi- Lappi noin 3,4 % (501 henkeä), Itä-Lappi noin 3,1 %. (465 henkeä) ja Torniolaakso noin 3,2 % (222 henkeä) alueen väestöstä. (Lapin luotsi.)

Maahanmuuttoviraston tilastojen mukaan koko maassa tilapäisen suojelun hakemuksia jätettiin vuonna 2024 yhteensä 12 617, mikä on noin 35 % vähemmän kuin vuonna 2023. Hakemuksia jätettiin vuoden aikana tasaisesti lukuun ottamatta kesäkuukausien hakemuspiikkiä, kun ukrainalaisia saapui Suomeen kausityöhön. Maahanmuuttoviraston päivitetyn arvion mukaan Suomeen saapuu 8 000–12 000 tilapäisen suojelun hakijaa vuonna 2025.

Ukrainasta Suomeen saapuvien hakijoiden määrään vaikuttavat muun muassa:

- sodan kesto ja laajuus
- Ukrainan humanitaarisen tilanteen kehittyminen
- vastaanottokapasiteetin kuormittuminen erityisesti Ukrainan naapurimaissa ja Baltiassa
- kansalliset muutokset sosiaaliturvaan tai tilapäisen suojelun ehtoihin ukrainalaisten keskeisissä vastaanottomaissa
- ukrainalaisten siirtyminen EU-maiden välillä.

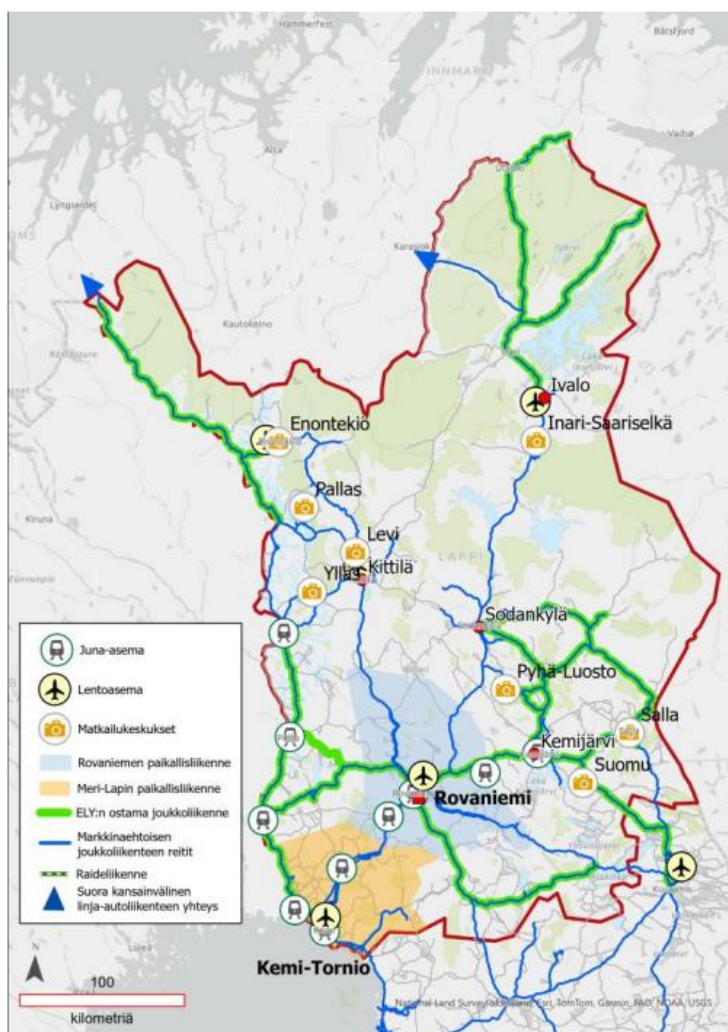
Vuoden 2025 hakemusmääräarvioon liittyy merkittäviä epävarmuustekijöitä, koska Ukrainan sodan etenemistä ja siitä seuraavan pakolaisuuden kehittymistä on vaikea ennakoida. Euroopan unionin yleisten asioiden neuvosto päätti kesäkuussa 2024, että tilapäinen suojelu sotaa pakeneville ukrainalaisille jatkuu maaliskuuhun 2026 saakka.

Maahanmuuttoviraston arvion mukaan koko maassa ensimmäisiä turvapaikkahakemuksia jätetään 3 000–4 000 vuonna 2025. Suomeen saapuvien turvapaikanhakijoiden määrän kasvua hidastavat tällä hetkellä mm. Suomen maantieteellinen sijainti sekä Euroopan sisä- ja ulkorajavalvonta. Keski- ja Etelä-Euroopan houkuttelevuutta lisäävät Suomeen verrattuna myös jo olemassa olevat laajat diasporat ja verkostot sekä työllistymismahdollisuudet. Kansainvälisen suojelun osalta hakemusmäärän nopeat ja yllättävät muutokset ovat kuitenkin mahdollisia. Esimerkiksi keskeisten kauttakulkumaiden (kuten Turkin, Libanonin ja Libyan) sisäisen pakolaistilanteen kuormittuminen voi lisätä muuttoliikettä EU-alueelle ja Suomeen. Vuonna 2025 hakemusmäärän arvioidaan olevan 15 000 hakemusta ja vuonna 2026 16 000 hakemusta. (Lähde: Maahanmuuttovirasto.)

MDI:n väestöennusteessa on käsitelty väestönmuutosta vuosina 2023–2040 eri maahanmuuton skenaarioissa. Korkean maahanmuuton skenaariossa väestönmuutos olisi positiivinen Rovaniemellä, Kittilässä, Inarissa ja Utsjoella. Vähäisen ja hyvin vähäisen maahanmuuton skenaarioissa väestönmuutos olisi positiivinen kaikissa muissa edellä mainituissa kunnissa paitsi Utsjoella. MDI:n arvion mukaan lähinnä merkittävästi maahanmuuttoa saavissa kunnissa voidaan odottaa lasten määrän elpymistä pitkällä aikavälillä ilman syntyvyyden kasvua. Sen sijaan kunnissa, joihin kohdistuu vain vähän maahanmuuttoa tai jotka

menettävät suuren osan maahanmuuttajista, lasten ikäryhmien kehitys uhkaa jäädä pysyvästi negatiiviseksi. Maahanmuuton putoaminen alle 2020-luvun keskitason johtaisi negatiiviseen työikäisen väestön kehitykseen. Etenkin paluu 2010-luvun keskimääräisen maahanmuuton tasolle johtaisi 2010-luvun kaltaiseen työikäisen väestön supistumiseen. (Lähde: MDI, Väestöennuste 2024.)

Liikenneverkko ja väestön etäisyys palvelupisteistä



Kuva 4 Lapin joukkoliikenteen alueet, reitit ja solmupisteet (Lähde: Lapin liikennestrategia 2050)

Lapin etäisyydet ovat harvaan asutussa maakunnassa kaupunkien ja kuntakeskusten välillä hyvin pitkät (taulukot 2 ja 3). Joukkoliikennettä maakunnan sisäisesti on vähän tarjolla ja erityisesti kuntakeskuksia lukuun ottamatta julkisilla liikkuminen on lähes mahdotonta, mistä syystä oman auton käyttäminen korostuu. Asiointimatkat ovat pitkiä ja matkalle saa varata reilusti aikaa. Vaikeimmassa tilanteessa ovat maakunnan asukkaat, joilla ei ole mahdollisuutta oman auton käyttämiseen. Maakunnan reuna-alueilla korostuu myös kansainväliset yhteydet, jossa työmatka- ja asiointiliikenne kohdistuu myös oman maakunta- tai/ja kuntakeskuksen lisäksi naapurimaan alueille Norjaan ja Ruotsiin.

Valtatiet 4, 5, 21 ja 29 muodostavat yhdessä suurelta osin poikittaista liikennettä palvelevien kantateiden kanssa Lapin liikenneinfran ja -käytävien rungon. Rovaniemi sekä Kemi-Tornion alue ovat keskeisimpiä



solmupisteitä, mutta myös aluekeskukset ja Sodankylä ovat merkittäviä liikenteen solmuja. Raideliikenteen osalta pääradan merkitys on Lapille suuri ja koko yhteysväliillä Helsinki–Rovaniemi olevat pullonkaulat ovat merkittävä hidaste. Rataverkko ulottuu Rovaniemen kautta Kemijärvelle sekä Kemin kautta Kolariin sekä Tornioon. Lentoasemia (Rovaniemi, Kemi-Tornio, Ivalo, Kittilä ja Enontekiö) on viisi ja ne muodostavat matkaketjuineen Lapin nopean ja kansainvälisen saavutettavuuden rungon. Perämeren satamat Kemin Ajos ja Tornion Röyttän satama palvelevat alueensa logistisina solmukohtina ja teollisuutta palvelevina lähisatamina ympäri vuoden. Rajanylityspaikoista Tornio-Haaparanta on ylivoimaisesti vilkkain. Rajanylityspaikat ja niiden kautta kulkevan infran merkitys on suuri poikittaisissa yhteyksissä.

TEN-T-verkon ydinverkkoon kuuluu Lapin tieverkosta E75-tie (valtatie 4) etelästä Keminmaahan saakka sekä valtatie 29 Keminmaa–Tornio. Kattavaan TEN-T-tieverkkoon kuuluvat Lapista valtatie 21 välillä Tornio–Kilpisjärvi, E75-tie (valtatie 4) Keminmaasta Rovaniemen kautta Utsjoelle sekä kantatie 82 Rovaniemeltä Sallan rajanylityspaikalle ja Kuusamoon E63-tietä (valtatie 5) pitkin. Lisäksi verkkoon kuuluvat Lapin lentoasemat sekä Kemin satama. Valtatie 4 Inariin sekä valtatie 21 Kilpisjärvelle asti on määritelty maanteiden pääväyläksi. Rautateiden pääväylä ulottuu Rovaniemelle asti (asetus maanteiden ja rautateiden pääväylistä ja niiden palvelutasosta).

Poikittainen liikenne on usein pitkämatkaista, Lapin läpi menevää ja valtakunnan rajat ylittävää liikennettä. Tärkeimmät poikittaisen liikenteen yhteydet ovat etelässä Ruotsi–Tornio–Rovaniemi–Kemijärvi–Salla–Venäjä, keskellä Ruotsi–Pello–Rovaniemi ja Kolari–Kittilä–Sodankylä sekä pohjoisessa Kilpisjärvi–Muonio–Kittilä–Inari–Norja ja Norja–Karigasniemi–Kaamanen–Näätämö–Norja. Myös Rovaniemi–Posio–Kuusamo –yhteyden merkitys on kasvamassa sekä matkailun että raskaan liikenteen väylänä.

Maailman kiristynyt turvallisuustilanne on lisännyt tarvetta panostaa toiminta- ja huoltovarmuuteen ja edistää väylien kaksoiskäyttöisyyttä. Lapista on ainoat maarajayhteydet länteen. Sotilaallinen liikkuminen tulee kasvamaan. Ruotsiin ja Norjaan johtavien tie- ja ratayhteyksien sekä Kemin ja Tornion satamien merkitys korostuvat kuljetusreittien ohjautuessa tulevaisuudessa vahvemmin kohti läntistä Eurooppaa. (Lapin tilanne- ja kehityskuva 2024.)

Lapissa on vireillä useita suurhankkeita. Hankkeet ovat valmistelun eri vaiheessa ja niiden etenemistä seurataan jatkuvasti. Tiestö on keskeisessä asemassa kuljetuksille sekä investoinnin rakentamis- että tuotantovaiheessa. Suurhankkeiden haasteena on se, että ne saattavat tulla liian nopeasti verrattuna maantieverkon parantamisen suunnittelun ja rakentamisen aikatauluihin. Lapin kasvava suosio matkakohteena on merkittävästi lisännyt kansainvälisten yhteyksien kysyntää Lapin lentoasemille. Muutos on ollut voimakasta kaikilla Lapin lentoasemilla. Erityisen merkittävää se on ollut Rovaniemen lentoasemalla, joka on kivunnut Suomen toiseksi kansainvälisimmäksi ja matkustajamääriltään toiseksi vilkkaimmaksi lentoasemaksi Helsinki-Vantaan lentoaseman jälkeen.



Etäisyys Rovaniemeltä		
kunta	aikana	kilometreinä
Enontekiö	3h 44 min	316 km
Inari	3 h 57 min	326 km
Kemi	1 h 32 min	119 km
Kemijärvi	1 h 8 min	86 km
Keminmaa	1 h 30 min	108 km
Kittilä	1h 49 min	149 km
Kolari	2 h 4 min	164 km
Muonio	2 h 53 min	229 km
Pello	1 h 20 min	101 km
Pelkosenniemi	1 h 42 min	132 km
Posio	1 h 46 min	133 km
Ranua	1 h 8 min	83 km
Rovaniemi	-	-
Salla	1 h 57 min	151 km
Savukoski	2 h 14 min	174 km
Simo	1 h 46 min	141 km
Sodankylä	1 h 39 min	139 km
Tervola	1 h 3 min	74 km
Tornio	1 h 37 min	123 km
Utsjoki	5 h 27 min	452 km
Ylitornio	1 h 33 min	112 km

Taulukko 2 Etäisyydet Rovaniemeltä

Etäisyys Kemistä/Tornioista (lähempi)		
kunta	aikana	kilometreinä
Enontekiö	4 h 5 min	339 km
Inari	5 h 26 min	443 km
Kemi-Tornio	23 min	29 km
Kemijärvi	2 h 39 min	203 km
Keminmaa	11 min	11 km
Kittilä	3 h 17 min	267 km
Kolari	2 h 23 min	188 km
Muonio	3 h 14 min	263 km
Pello	1 h 38 min	120 km
Pelkosenniemi	3 h 10 min	249 km
Posio	2 h 29 min	206 km
Ranua	1 h 27 min	119 km
Rovaniemi	1 h 32 min	119 km
Salla	3 h 25 min	268 km
Savukoski	3 h 41 min	292 km
Simo	20 min	26 km
Sodankylä	3 h 4 min	247 km
Tervola	36 min	47 km
Tornio-Kemi	23 min	29 km
Utsjoki	6 h 56 min	570 km
Ylitornio	54 min	63 km

Taulukko 3 Etäisyydet Kemistä/Tornioista

Työssäkäynti

Lappilaisen työväestön työssäkäynti kunnittain

Alla olevassa taulukossa on esitetty Lapin kuntien työväestön määrä sekä pendelöinti muualle maakuntaan ja Suomeen. Eniten kunnan työväestöstä pendelöi Keminmaasta, 62,5 % kunnan työväestöstä. Myös Simon työväestöstä yli 60 % käy töissä asuinkuntansa ulkopuolella. Alle 20 % työväestöstä pendelöi Rovaniemeltä, Sodankylästä, Inarista ja Kittilästä.

kunta	kunnan työväestö	muualle Lappiin	muualle Suomeen	pendelöi %
Enontekiö	766	162	46	27,2
Inari	3367	305	233	16,0
Kemi	6784	1608	381	29,3
Kemijärvi	2289	388	116	22,0
Keminmaa	3185	1849	143	62,5
Kittilä	3526	359	213	16,2
Kolari	1784	292	123	23,3
Muonio	987	154	49	20,6



Pelkosenniemi	372	87	44	35,2
Pello	1052	174	37	20,1
Posio	934	51	156	22,2
Ranua	1231	163	100	21,4
Rovaniemi	29404	1294	1631	9,9
Salla	1194	193	96	24,2
Savukoski	374	84	18	27,3
Simo	980	487	110	60,9
Sodankylä	3579	442	121	15,7
Tervola	1079	345	38	35,5
Tornio	8678	1707	312	23,3
Utsjoki	474	69	39	22,8
Ylitornio	1273	266	58	25,5
Lappi yhteensä	73312	10479	4064	19,8

Taulukko 4 Lappilaisen työvoiman työssäkäynti kunnittain (Lähde: Tilastokeskus, 2023)

Lapin kunnissa työskentelevien työssäkäynti kunnittain

Alla olevassa taulukossa on ilmoitettu, kuinka moni kunnan alueella työskentelevistä työskentelee asuin-kunnassaan, pendelöi joko muualta Lapista tai Suomesta sekä kunnan alueella työskentelevien lukumäärä yhteensä sekä muualta töissäkäyvien suhteellinen osuus. Suhteellisesti eniten muualta töihin tulevia on Kemissä, 57,5 % kunnan alueella työssäkäyvistä. Suhteellisesti vähiten muualta tulevaa työvoimaa työskentelee Rovaniemellä, Posiolla, Enontekiöllä ja Inarissa.

kunta	oma kunta	muualta Lapista	muualta Suomesta	yhteensä	pendelöi %
Enontekiö	558	51	33	642	13,1
Inari	2829	211	224	3264	13,3
Kemi	4795	2618	593	8006	40,1
Kemijärvi	1785	282	64	2131	16,2
Keminmaa	1193	1401	215	2809	57,5
Kittilä	2954	612	471	4037	26,8
Kolari	1369	172	162	1703	19,6
Muonio	784	169	85	1038	24,5
Pelkosenniemi	241	112	55	408	40,9
Pello	841	170	36	1047	19,7
Posio	727	44	60	831	12,5
Ranua	968	92	88	1148	15,7
Rovaniemi	26479	1374	1169	29022	8,8
Salla	905	127	80	1112	18,6
Savukoski	272	71	16	359	24,2
Simo	383	103	90	576	33,5
Sodankylä	3016	604	202	3822	21,1
Tervola	696	280	32	1008	31,0



Tornio	6659	1803	32	8494	25,9
Utsjoki	366	39	40	445	17,8
Ylitornio	949	144	45	1138	16,6
Lappi yhteensä	58769	10479	3792	73040	20,0

Taulukko 5 Lapin kunnissa työskentelevien työssäkäynti kunnittain (Lähde: Tilastokeskus, 2023)

Nettopendelöinti kunnittain

Alla olevassa taulukossa on ilmoitettu kuntien nettopendelöinti Lapin osalta, muun Suomen osalta sekä koko maan osalta. Koko Lapin nettopendelöinti on hieman positiivinen eli Lapissa käy yhteensä 90 henkilöä enemmän töissä kuin Lapista käydään töissä muualla. Kemissä nettopendelöinti on selkeästi Lapin suurin 1 222 henkilöllä. Nettopendelöinti on positiivinen lisäksi Kittilässä, Sodankylässä, Torniossa, Muoniossa ja Pelkosenniemellä. Nettopendelöinti on eniten negatiivinen Simossa, Rovaniemellä ja Keminmaassa.

kunta	Lapin nettopendelöinti	muu Suomi nettopendelöinti	nettopendelöinti
Enontekiö	-111	-13	-124
Inari	-94	-9	-103
Kemi	1010	212	1222
Kemijärvi	-106	-52	-158
Keminmaa	-448	72	-376
Kittilä	253	258	511
Kolari	-120	39	-81
Muonio	15	36	51
Pelkosenniemi	25	11	36
Pello	-4	-1	-5
Posio	-7	-96	-103
Ranua	-71	-12	-83
Rovaniemi	80	-462	-382
Salla	-66	-16	-82
Savukoski	-13	-2	-15
Simo	-384	-20	-404
Sodankylä	162	81	243
Tervola	-65	-6	-71
Tornio	96	82	178
Utsjoki	-30	1	-29
Ylitornio	-122	-13	-135
Lappi yhteensä	0	90	90

Taulukko 6 Nettopendelöinti kunnittain (Lähde: Tilastokeskus, 2023)



Lapin kuntien välinen työssäkäynti

Alla olevassa taulukossa on ilmoitettu kunnittain ne kunnat, joihin kunnasta pendelöidään määrällisesti eniten sekä ne kunnat, joista kuntaan pendelöidään eniten. Lapin tasolla määrällisesti eniten pendelöidään Kemiin, Tornioon ja Keminmaahan, mutta myös näistä kunnista pendelöidään eniten muihin kuntiin.

kunta	kunnasta pendelöidään (TOP3)	kuntaan pendelöidään (TOP3)
Enontekiö	Kittilä, Muonio, Rovaniemi	Muonio, Rovaniemi, Kittilä
Inari	Sodankylä, Rovaniemi, Kittilä	Sodankylä, Rovaniemi, Utsjoki
Kemi	Tornio, Keminmaa, Rovaniemi	Keminmaa, Tornio, Simo
Kemijärvi	Rovaniemi, Pelkosenniemi, Salla	Rovaniemi, Salla, Pelkosenniemi
Keminmaa	Kemi, Tornio, Tervola	Kemi, Tornio, Simo
Kittilä	Rovaniemi, Kolari, Sodankylä	Rovaniemi, Sodankylä, Kolari
Kolari	Kittilä, Rovaniemi, Pello/Muonio	Kittilä, Rovaniemi, Muonio
Muonio	Kittilä, Kolari, Rovaniemi	Kittilä, Enontekiö, Kolari
Pelkosenniemi	Sodankylä, Kemijärvi, Rovaniemi	Kemijärvi, Sodankylä, Rovaniemi
Pello	Rovaniemi, Ylitornio, Tornio	Rovaniemi, Ylitornio, Kolari
Posio	Rovaniemi, Kemijärvi, Ranua	Rovaniemi, Ranua, Kemijärvi
Ranua	Rovaniemi, Posio, Kittilä/Kemi	Rovaniemi, Simo, Posio
Rovaniemi	Sodankylä, Kittilä, Kemijärvi	Sodankylä, Kemijärvi, Kittilä
Salla	Kemijärvi, Rovaniemi, Sodankylä	Rovaniemi, Kemijärvi, Sodankylä
Savukoski	Sodankylä, Rovaniemi, Pelkosenniemi/Kemijärvi	Salla, Rovaniemi, Sodankylä
Simo	Kemi, Keminmaa, Tornio	Kemi, Keminmaa, Tornio
Sodankylä	Rovaniemi, Kittilä, Inari	Rovaniemi, Inari, Kittilä
Tervola	Rovaniemi, Tornio, Kemi	Rovaniemi, Tornio, Keminmaa
Tornio	Kemi, Keminmaa, Rovaniemi	Kemi, Keminmaa, Rovaniemi
Utsjoki	Inari, Sodankylä, Rovaniemi	Inari, Rovaniemi, Sodankylä
Ylitornio	Tornio, Rovaniemi, Pello	Tornio, Pello, Rovaniemi

Taulukko 7 Lapin kuntien välinen työssäkäynti (Lähde: Tilastokeskus, 2023)

Maakuntien välinen työssäkäynti

Alla olevassa taulukossa on ilmoitettu lappilaisen työvoiman pendelöinti muihin maakuntiin sekä tulopendelöinti Lappiin sekä nettopendelöinti Lapin ja muiden maakuntien välillä. Eniten Lapista käydään töissä Pohjois-Pohjanmaalla sekä Uudellamaalla. Pohjois-Pohjanmaan osalta nettopendelöinti on Lapin näkökulmasta eniten positiivinen, mutta Uudenmaan osalta eniten negatiivinen.

maakunta	Lappiin	Lapista	nettopendelöinti
Uusimaa	736	1135	-399
Varsinais-Suomi	156	128	28
Satakunta	68	76	-8
Kanta-Häme	69	44	25



Pirkanmaa	261	195	66
Päijät-Häme	79	59	20
Kymenlaakso	52	29	23
Etelä-Karjala	52	23	29
Etelä-Savo	68	29	39
Pohjois-Savo	141	116	25
Pohjois-Karjala	68	63	5
Keski-Suomi	180	130	50
Etelä-Pohjanmaa	55	69	-14
Pohjanmaa	41	58	-17
Keski-Pohjanmaa	35	53	-18
Pohjois-Pohjanmaa	2007	1751	256
Kainuu	80	99	-19
Ahvenanmaa	6	7	-1
Yhteensä	4154	4064	90

Taulukko 8 Maakuntien välinen työssäkäynti (Lähde: Tilastokeskus, 2023)

Vapaa-ajan asutuksen merkitys palvelutarpeeseen

Lapissa oli Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2023 yhteensä 36 584 vapaa-ajan asuntoa. Seutukunnittain tarkasteltuna eniten vapaa-ajan asuntoja (9 836) on Tunturi-Lapin seutukunnassa. Seuraavaksi eniten (7 586) Itä-Lapin seutukunnassa ja kolmanneksi eniten (6 664) Pohjois-Lapin seutukunnassa. Rovaniemen seutukunnassa määrä oli (6 039), Kemi – Tornion seutukunnassa 3 670 ja Torniolaakson seutukunnassa 2 789 vapaa-ajan asuntoa.

Kuntatasolla eniten vapaa-ajan asuntoja on Rovaniemellä, (4 360), jonka jälkeen sijoittuvat Kittilä (4 052), Inari, (3 228) ja Kolari (3 130). Kunnat, joissa vapaa-ajan asuntoja on yli kaksi tuhatta ovat, Posio (2 642), Sodankylä (2 414) ja Kemijärvi (2 076). Muissa Lapin kunnissa luvut jäävät alle kahden tuhaten. (Lähde: Tilastokeskus.)

Vapaa-ajan asutus lisää erityisesti kausi- ja sesonkiluontoisesti alueelle sijoittunutta ja palveluja käyttävää väestömäärää. Vapaa-ajan asukkaat voivat moninkertaistaa esimerkiksi asukasmääriltään pienten Lapin kuntien väestömäärän sesonkien aikana. Poiketen lähes kaikista muista maakunnista Lapissa matkailun sesonkiaika ajoittuu talveen ja vieraileva väestö koostuu pääosin ulkomaiden kansalaisista.

Matkailu on yksi Lapin maakunnan merkittävimmistä elinkeinoista, minkä myötä maakunnan alueella ihmismäärä kasvaa huomattavasti erityisesti sesonkikuukausina niin työntekijöiden kuin matkailijoiden vaihtoksesta. Tämä lisää osaltaan palvelutarvetta niin kunnallisille, hyvinvointialueen kuin valtion tuottamille palveluille.

Vuonna 2024 Lapin matkailun yöpymiset kasvoivat yhteensä noin 10 % verrattuna edelliseen vuoteen, rekisteröidyt yöpymiset lisääntyivät 0,8 % ja rekisteröimättömät yöpymiset 31 %. Yöpymisistä noin 3,4 miljoonaa oli rekisteröityjä yöpymisiä ja noin 2,1 miljoonaa rekisteröimättömiä. Rekisteröidyistä yöpymisistä vapaa-ajan matkailua oli yhteensä noin 2,8 miljoonaa yötä ja businessmatkailua noin 0,6 miljoonaa yötä. Huomionarvoista on myös se, että kotimaiset rekisteröidyt yöpymiset vähentyivät 13 %, kun ulkomaalaisten rekisteröityneiden yöpymisten määrä lisääntyi 13 %. Lapin markkinaosuus kaikista Suomessa rekisteröidyistä yöpymisistä oli 8,6 % ja ulkomaalaisten tekemistä yöpymisistä 31,0 %. (Lähde:



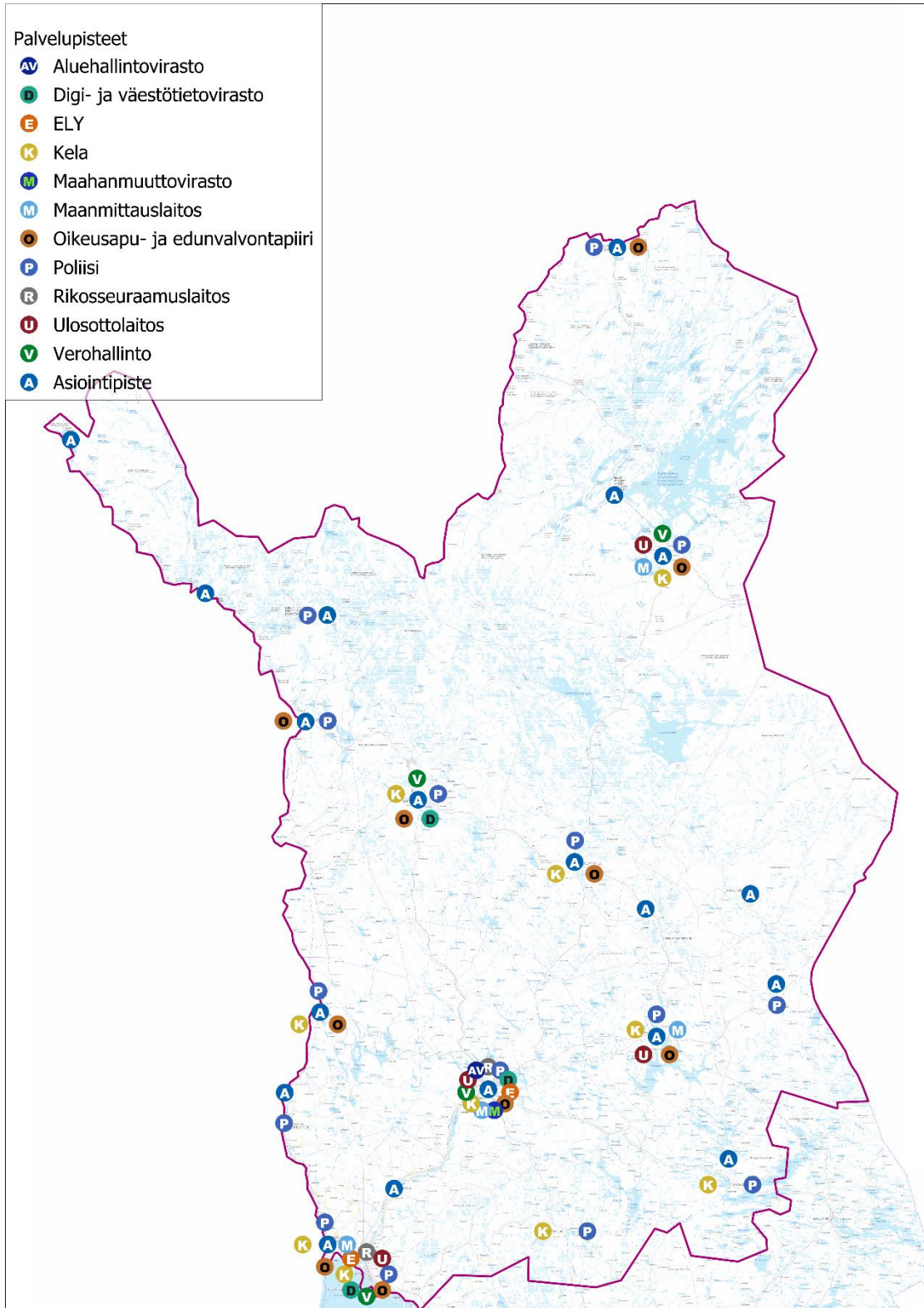
Visitory) Lapin matkailun ennakoidaan edelleen kasvavan, esimerkiksi ympärivuotisia reittilentoyhteyksiä avataan Keski-Euroopasta ja Lapin kesämatkailun ennakoidaan lisääntyvän.

Vapaa-ajan asutuksen ja sitä kautta suuremman väestömäärän merkitys valtion palvelu- ja toimitilaverkon sekä kuntien asiointipisteiden käyttöön vaihtelee kunnittain ja toimijoittain. Vapaa-ajan asukkaiden ja matkailijoiden myötä erilaisten asiakaspalvelupisteiden käyttö sesonkiaikoina voi tiettyjen toimijoiden osalta kasvaa hyvinkin merkittävästi. Tilanne voi vaatia huomattavia lisäresursseja sekä muita toimenpiteitä, kuten pop-up toimistoja tai liikkuvia ratkaisuja palveluiden saatavuuden näkökulmasta.



Valtion tuottamat palvelut

Nykyiset palvelupisteet



Kuva 5 Valtion toimijoiden nykyiset toimipisteet



Lapin toimipaikat ja -pisteet kunnittain sekä niiden aukioloajat

Enontekiö	Osoite	Aukioloajat
Lapin poliisilaitos	Ounastie 228	1 krt/kk, 10–15
Inari	Osoite	Aukioloajat
Maanmittauslaitos	Sairaalantie 3	Asiakaspalvelu ma 9–16.15
Oikeuspalveluvirasto	Sairaalantie 3	ma, ke, pe 9–11 ja 12–15 (TVN ajanvarauksella)
Ulosottolaitos	Sairaalantie 3 B, 2. krs	ajanvarauksella
Lapin poliisilaitos	Saarineitamontie 60	9–11 ja 12–16
Verohallinto (etäpalvelu)	Piiskuntie 2	to-pe 9–11, ajanvarauksella
Kela Inarin palvelupiste	Petsamontie 3	ke 10–12
Kemi	Osoite	Aukioloajat
Digi- ja väestötietovirasto	Keskuspuistokatu 20–22	to 9–12
Lapin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus	Valtakatu 28	ajanvarauksella
Oikeuspalveluvirasto	Valtakatu 39	arkisin 8–16.15
Ulosottolaitos	Valtakatu 28, 4. krs	ti ja to 9–12
Lapin poliisilaitos	Valtakatu 28	9–16
Rikosseuraamuslaitos	Valtakatu 28, 4. krs	ajanvarauksella
Verohallinto	Meripuistokatu 16	pe 9–12, ajanvarauksella
Kela Kemin palvelupiste	Meripuistokatu 16	ke-to 12–16
Kemijärvi	Osoite	Aukioloajat
Digi- ja väestötietovirasto	Kirkkokatu 16	Ei asiakaspalvelua
Maanmittauslaitos	Kirkkokatu 16	Ei asiakaspalvelua
Oikeuspalveluvirasto	Kirkkokatu 16	ajanvarauksella
Ulosottolaitos	Kirkkokatu 16, 2. krs	ajanvarauksella
Lapin poliisilaitos	Kirkkokatu 14	9–11 ja 12–16
Kela Kemijärven palvelupiste	Vapaudenkatu 10– 12	ti 9–12



Kittilä	Osoite	Aukioloajat
Digi- ja väestötietovirasto	Valtatie 60	ke 9–12
Oikeuspalveluvirasto	Valtatie 60	ma, ke, pe 9–11 ja 12–15
Lapin poliisilaitos	Valtatie 60–62 (Uusi asema n. 10/2025 Levintie 6)	9–11 ja 12–16
Verohallinto	Valtatie 60	pe 9–12, ajanvaraus etänä
Kolari	Osoite	Aukioloajat
Lapin poliisilaitos	Jokijalantie 20	09–11 ja 12–16
Muonio	Osoite	Aukioloajat
Lapin poliisilaitos	Yrjö Kokon tie 4	2 pv/vk, 9–12 ja 13–15.30
Ulosottolaitos	Yrjö Kokon tie 4, 2. krs.	ajanvarauksella
Pello	Osoite	Aukioloajat
Lapin poliisilaitos	Tullitie 1	4 pv/vko, 9–12 ja 13–15.30
Oikeuspalveluvirasto	Kunnantie 4	ajanvarauksella
Kela Pellon palvelupiste	Kauppatie 32	ajanvarauksella
Posio	Osoite	Aukioloajat
Lapin poliisilaitos	Suopolku 1	3 pv/vko, 09–12 ja 13–16
Kela Posion palvelupiste	Riihipolku 1	ajanvarauksella
Ranua	Osoite	Aukioloajat
Lapin poliisilaitos	Keskustie 30	1 pv/vko 09.30–14.45
Kela Ranuan palvelupiste	Keskustie 1	ajanvarauksella
Rovaniemi	Osoite	Aukioloajat
Digi- ja väestötietovirasto	Hallituskatu 1–5	to 9–12
Lapin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus	Hallituskatu 3	8–16.15
Lapin aluehallintovirasto	Ounasjoentie 6	8–16.15
Maahanmuuttovirasto	Ruokasenkatu 2 A	ma-ke 8–16.15
Maanmittauslaitos	Koskikatu 25	asiakaspalvelu ma-ke 9–16.15
Oikeuspalveluvirasto	Ruokasenkatu 4 B	arkisin 9–15
Ulosottolaitos	Hallituskatu 5 C, 5. krs.	arkisin 9–12
Lapin poliisilaitos	Hallituskatu 1–5	8–16.15
Rikosseuraamuslaitos	Hallituskatu 1	ajanvarauksella



Verohallinto	Hallituskatu 5 C	ma-ti 9–12
Kela Rovaniemen palvelupiste	Hallituskatu 20	ti-to 12–16
Salla	Osoite	Aukioloajat
Lapin poliisilaitos	Myllytie 3	4 pv/vko, 09–11 ja 12–16
Savukoski	Osoite	Aukioloajat
Lapin poliisilaitos/yhteispalvelupiste/kunta	Kauppakuja 2 A 1	1 krt/kk, 09–11 ja 12–14.45
Sodankylä	Osoite	Aukioloajat
Oikeuspalveluvirasto	Ojennustie 9	ma, ke, pe 9–11 ja 12–15
Ulosottolaitos	Toivonniementie 1, 2. krs.	ajanvarauksella
Lapin poliisilaitos	Toivonniementie 1	9–16
Kela Sodankylä	Ostoskuja 1	ma 10–12
Tornio	Osoite	Aukioloajat
Maanmittauslaitos	Suensaarenkatu 2	asiakaspalvelu to 9–16.15, pe ajanva- rauksella
Lapin poliisilaitos	Pitkäkatu 1	9–16
Kela Tornion palvelupiste	Laivurinkatu 12	ma-ti 9–12
Utsjoki	Osoite	Aukioloajat
Lapin poliisilaitos	Seitatie 2	1 krt/kk, 10–14
Ylitornio	Osoite	Aukioloajat
Lapin poliisilaitos	Alkkulanraitti 22	4 pv/vko 9–11 ja 12–15.30

Taulukko 9 Valtion toimipisteet ja aukioloajat kunnittain



Toimijoiden tilamäärät ja vuokratustannukset koko maakunnan alueella

maakunta	toimipisteet, lkm.	asiakaspalvelutila, m ²	toimistotila, m ²	muu (toiminta, arkisto, muu), m ²	yhteensä m ²	vuokra- kustannukset, euroa
Lappi	65	3 290,90	24 306,09	10 034,06	37 631,05	5 353 620,41

Taulukko 10 Valtion ja Kelan toimipisteiden tilamäärät ja vuokratustannukset Lapin maakunnassa

Vuosittaiset käyntiasiointimäärät

Virasto/palveluntarjoaja	2019	2024	arvio 2030
Aluehallintovirasto	500	500	200
Digi ja väestövirasto	5 000	3 280	1 850
ELY-keskus	-	92	90
Maanmittauslaitos	3 835	5 049	3 440
Oikeusapu- ja edunvalvontapiiri	3 055	2 018*	2 050
Poliisin lupahallinto	54 590	54 397	48 100
Rikosseuraamuslaitos	428	958	1 250
TE-palvelut	2 026	5 605*	ei arviota
Ulosottolaitos	1 384	440	453
Verohallinto	30 110	13 178	5 250
Kela	74 768	15 231	15 556
Maahanmuuttovirasto	2 500	2 200	ei arviota
Yhteensä	171 624	103 253	77 649

Taulukko 11 Lapin toimipisteiden käyntiasiointimäärät vuosilta 2019 ja 2024 sekä arvio vuodesta 2030.

(*laskennassa käytetty vuoden 2023 asiointimäärää)

Keskimääräinen tilatehokkuus toimistotyön osalta

Keskimääräinen tilatehokkuus on laskettu tässä suunnitelmassa jakamalla hankkeessa mukana olevien toimijoiden yhteenlaskettu toimistotilojen neliömäärä yhteenlasketuilla toimistotyön henkilötyövuosilla. Uusissa käynnistyvissä tilahankkeissa on esitetty sovellettavaksi tavoite, jonka mukaan tilatehokkuus olisi 10m²/htv.

maakunta	tilatehokkuus
Lappi	25,64 m²/htv

Taulukko 12 Tilatehokkuus toimistotyön osalta Lapin maakunnassa (sis. Kela)



maakunta	tilatehokkuus
Lappi	33,13 m ² /htv

Taulukko 13 Tilatehokkuus toimistotyön osalta Lapin maakunnassa (ilman Kelaa)

Henkilötyövuodet (htv)	Lappi v. 2024	Lappi v. 2030 (arvio)
Asiakaspalvelu	83,86	79,10
Muu toimistotyö	948,10	842,70
Yhteensä	1 031,96	921,8

Taulukko 14 Asiakaspalvelussa toimivan henkilöstön sekä muun henkilöstön määrä vuonna 2024 sekä arvio vuodesta 2030

Maakunnan yhteispalvelulain mukaiset asiointipisteet

Alla olevassa taulukossa on ilmoitettu Lapin maakunnan alueella olevat yhteispalvelulain mukaiset asiointipisteet, joissa sopimus yhteispalvelusta on voimassa maaliskuussa 2025.

Asiointipisteen nimi	Sopimuksen nimi	Palveluvalikoiman nimi
Yhteispalvelupiste / Hetta ja Enontekiön asiointipiste	Enontekiön kunta, Kela, 2023/10 - Sopimus yhteispalvelusta	Kela tuotanto 2 (ei etäpalvelusopimusta)
Pelkosenniemen kunnanvirasto	Pelkosenniemen kunta, Kela, 2020/01 - Sopimus yhteispalvelusta	Kela tuotanto 1
Pelkosenniemen kunnanvirasto	Pelkosenniemen kunta, Pelkosenniemen kunta, 2018/04 - Sopimus yhteispalvelusta	Pelkosenniemen kunnan palvelut
Asiointipiste	Savukosken kunta, Kela, 2022/06 - Sopimus yhteispalvelusta	Kela tuotanto 2 (ei etäpalvelusopimusta)
Virtu-palvelupiste Savukoski (asiointipiste)	Savukosken kunta, Lapin poliisilaitos, 2023/07 - Sopimus yhteispalvelusta	Poliisin palveluvalikoima - Savukoski
Asiointipiste	Savukosken kunta, Oikeusapu ja yleinen edunvalvonta, 2016/09 - Sopimus yhteispalvelusta	Rekisterin-siirto-Oikeusapu -edunvalvonta -palveluvalikoima
Kunnanvirasto	Tervolan kunta, Kela, 2018/06 - Sopimus yhteispalvelusta	Kela tuotanto 1
Yhteispalvelupiste	Tervolan kunta, Verohallinto, 2022/01 - Sopimus yhteispalvelusta	Rekisterin-siirto -vakiopalveluvalikoima -Verohallinto
Utsjoen asiointipiste	Utsjoen kunta, Kela, 2018/06 - Sopimus yhteispalvelusta	Kela tuotanto 1

Taulukko 15 Lapin maakunnan alueella sijaitsevat yhteispalvelupisteet, joissa yhteispalvelusopimus voimassa 3/2025
(Lähde: ASTI-raportti)



VIRTU-palvelupisteiden, OmaVirtun ja DigiLaphan kuvaus

VIRTU-palvelupisteet ovat nykyään kuntien ohjeistuksiin perustuvia sähköisen palvelun asiointipisteitä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (Poske) ei enää ylläpidä yhteistyöverkostoa, jossa käytiin läpi muun muassa Virtu-pisteiden kehittämisasioita. VIRTU-palveluportaali, missä palvelukortit ja ohjeistukset olivat, on suljettu ja siellä ollut sisältö on siirretty pääosin Lapin hyvinvointialueen verkkosivuille, eikä kahta sivustoa ylläpidetä. Virtu-palvelupisteisiin liittyvät ohjeistukset ja ajanvaruskalenterit on toimitettu kunnille.

Lapin hyvinvointialue (Lapha) on jatkanut yhteistyötä Kelan kehitystiimin ja saamelaispalveluiden kanssa, ja Kelan etäasiointilinkki on siirretty Laphan digipalvelujen verkkosivuille. Lapin hyvinvointialueen OmaVirtu-palveluita on kehitetty voimakkaasti mm. tietoturvallisten etätapaaamisten ja -vastaanottojen osalta. Kaikki OmaVirtun palvelut siirtyvät vaiheittain uudelle DigiLapha -asiointialustalle vuosien 2025–2026 aikana. Osa hyvinvointikeskuksista on nostanut esille tarpeen myös keskuksiin perustettavista tiloista, joissa olisi asiointipiste asiakkaille esimerkiksi etävastaanottojen tarpeisiin.

Kuntien asiakaspalvelun kuvaus

Tässä luvussa esitellään lyhyesti asiakaspalvelun järjestämistä niiden kuntien, joihin suunnitellut asiakaspalvelupisteet sijoittuisivat. Kunnat on lueteltu siinä järjestyksessä, kuinka montaa asukasta ajateltu palvelupiste palvelisi.

Rovaniemen kaupunki

Rovaniemen kaupungin käyntiasiakaspalvelu toimii nyt väistötiloissa kolmessa osoitteessa ja siirtyy vuoden 2027 alusta kaupungintalolle. Asiointimääristä ei ole koottua tietoa lukuun ottamatta palvelupiste Osviittaa, jossa vuonna 2024 käyntiasiakkaita oli 24 721.

Osviitan palvelupisteestä saa ohjausta ja neuvontaa kaupungin palveluista sekä voi maksaa kaupungin laskuja ja maksuja. Palvelupisteen asiakaspäättettä voi käyttää sähköiseen asiointiin. Osviitasta voi ostaa paikallisliikenteen Waltti -matkakortteja, pysäköintilupia kaupungin hallinnoimille pysäköintialueille sekä erilaisia tapahtumapääsylippuja ja kaupungin brändin mukaisia tuotteita. Osviitan kautta voi varata kaupungin tiloja sekä hakea niihin avaimet ja suorittaa varaamiseen liittyvät maksut. Vapaita venepaikkoja voi varata sähköisesti ja hakea lukittavien venepaikkojen avaimet, minkä lisäksi asiakaspalvelupisteessä voi tehdä ja maksaa jäähileaseman vuokrasopimuksen. Kaupungin virallinen ilmoitustaulu sijaitsee myös asiakaspalvelupisteessä ja sinne voi jättää Rovaniemen kaupunginkirjaamoon osoitettuja asiakirjoja.

Kaupunki arvioi, että yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettavaksi palveluiksi soveltuisi mahdollisesti erityisesti työllisyys- ja elinkeinopalvelut, sekä nyt palvelupiste Osviitassa tuotettavat käyntiasiointipalvelut. Myös osa rakennusvalvonnan palveluista voisi soveltua yhteisissä asiakaspalvelupisteissä annettavaksi.

Mahdollisuutta yhteisen palvelupisteen toteuttamiseen kaupungin palveluiden yhteyteen on selvitetty perusteellisesti kaupungintalon peruskorjauksensuunnittelun yhteydessä. Senaatti-kiinteistöjen kanssa tehdyn valmistelutyön tuloksena selvisi, että yhteinen palvelupiste ei ole valitettavasti toteutettavissa kaupungin palveluiden yhteyteen.



Kemin kaupunki

Kemin kaupungilla on yhteisasiakaspalvelutiski museon, kirjaston ja sarjakuvakeskuksen asiakkaille Kemin kulttuurikeskuksessa (Marina Takalon katu 3). Toinen yhteisasiakaspalvelutiski on Kemin kaupungintalolla (Valtakatu 26), jossa palvellaan kaupungin toimialojen ja TE-palveluiden sekä hyvinvointialueen asiakkaita.

Maahanmuuttopalveluissa asiakkaita tavataan ajanvarauksella. Ajanvaraus tapahtuu puhelujen tai viestien välityksellä, joko asiakkaan tai työntekijän aloitteesta tai yhteistyötahon ilmoituksesta. Tarvittaessa ajanvarauksella on käytössä puhelintulkkaus. Tapaamisen tilana on pääsääntöisesti työntekijän oma työhuone. Ajanvarauksessa huomioidaan asioiden kiireellisyys ja tarvittaessa aika järjestetään samalle tai viimeistään seuraavalle päivälle. Joskus kaupungintalon infopisteestä soitetaan maahanmuuttopalveluihin ja pyydetään auttamaan asiakkaan asioissa, kun infopisteelle on tullut asiakas, jota asiakaspalvelijat infopisteellä eivät osaa auttaa. Silloin asiakkaan asiaa selvitetään ensin infopisteellä. Toimialojen asiakkaat ohjataan asiakaspalvelupisteestä ao. henkilölle.

Vuonna 2024 kirjastossa keskimäärin kävi 10 000 asiakasta per/kk, eli vuodessa yhteensä noin 120 000 käyntikertaa. Arvio koko kulttuurikeskuksen kävijämäärästä vuonna 2024 on noin 200 000 käyntikertaa. Vuonna 2030 arvio on sama, 200 000 käyntikertaa. Kaupungintalon toimialojen asiakasmäärä on arviolta 2 000 per/kk, kaupungintalon TE palveluiden asiakasmäärä ei ole vielä tiedossa. Kaupungintalon hyvinvointialueen asiakasmäärät arviolta ovat olleet seuraavat (tapaamiset toimistolla): 2019 noin 1 650 käyntiä (kolme työntekijää koko vuoden, sosiaalipalvelut), 2023 noin 1 350 käyntiä (kaksi työntekijää koko vuoden ja kolmas osan vuodesta, kotoutumispalvelut kaupungissa), 2024 yhteensä 1 980 käyntiä (neljä työntekijää koko vuoden, joista yksi koordinaattori, kotoutumispalvelut kaupungissa, ei sisällä International Pointin asiakaskäyntejä). Vuoden 2030 osalta on mahdoton arvioida, koska työhön vaikuttaa vahvasti koko maailman tilanne sekä pakolaisuus ja maahanmuuton tilanne Suomessa.

Kemin kaupunki arvioi, että seuraavat maahanmuuttajille suunnatut palvelut olisi mahdollista toteuttaa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä: ohjausta ja neuvontaa eri elämäntilanteisiin liittyen, kuten työ, asuminen, koulutus, talouteen ja toimeentuloon liittyvät asiat, luvat, harrastukset ja muut kotoutumiseen liittyvät asiat. Nykyisin näitä palveluita annetaan eri toimipisteissä, joita ovat mm. työhön, koulutukseen ja yrittäjyyteen liittyvät asiat, joista vastaavat työllisyyspalvelut, International Pointti ja Työllisyyden yhteispalvelu Pointti. Lupa-asioista vastaavat maahanmuuttovirasto ja poliisi. Talouteen liittyvistä asioista vastaa Kela, sosiaalipalveluista Lapin hyvinvointialue ja kotoutumisen palveluista Kemin kaupungin maahanmuuttopalvelut. Lisäksi matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa antaa monikulttuurikeskus Mikseri, joka tuottaa myös vapaa-ajan palveluita ja ohjaa harrastuksiin sekä kotoutumiseen liittyvissä asioissa. Jokaisella toimijalla on omat toimitilansa eri puolella kaupunkia, osittain kuitenkin samoissa rakennuksissa.

Asiakaspalveluissa voidaan Kemissä käyttää erilaisia videopuheluita, kuten Whatsappia tai Teamsin videoneuvotteluyhteyttä tai muita vastaavia palveluita. Näitä palveluita voidaan käyttää myös tulkattuina. Joillakin tulkkausfirmoilla on myös omia etäyhteyshmahdollisuuksia. Palveluiden käyttö riippuu ihan viranomaisesta tai toimijatahosta sekä heidän omista ohjeistuksistaan. Mikäli tarvitsee lähettää kuvia, joissa on jotain salassa pidettävää, niitä voi lähettää esimerkiksi salattujen sähköpostien kautta. Mikäli kuvissa ei ole mitään salassa pidettäviä tietoja (esim. ohjeet jonkun paikan löytämiseen), niin silloin voidaan käyttää Whatsappia tai tavallisia tekstiviestejä.

Kemin kaupunki arvioi, että Kemiin on mahdollista järjestää yhteinen asiakaspalvelupiste. Tämä vaatii lisäresursointia ja kustannukset tulee jakaa aiheuttamisperiaatteen mukaisesti.



Kittilän kunta

Kittilän kunnantalo sijaitsee Kittilän kirkonkylällä, osoitteessa Valtatie 15, 99100 Kittilä. Kunnantalolla voi asioida muun muassa neuvonnassa, toimialojen hallintoviranomaisten kanssa, lupa-asioissa ja asunto-toimistossa. Kunnantalolla tarjotaan myös yrityksille ja yritystä suunnittelevalle neuvontaa. Kunnanvaltuusto, -hallitus ja lautakunnat kokoontuvat kunnantalolla. Kunnantalolla toimii myös Kelan asiointipiste. Kunnantalon esteettömyystiedot: <https://kittila.fi/kunta-ja-paatoksenteko/kunnan-toimipaikat-palvelut-ja-esteettömyystiedot>.

Kittilän kunnantalon ala-aulan palveluja: Neuvontapiste, kahvio, Kela-asiointipiste, SmartBlock-kokous-tila, Kittilän Vuokratalot Oy:n asuntotoimisto, jonka edustalla odotustila. Verohallinto on ottanut yhteyttä Kittilän kuntaan Verohallinnon etäasiakaspalveluratkaisusta neuvottelua varten. Asiasta on sovittu neuvottelu pidettäväksi 27.3.2025.

Kittilän kunnan näkemys on, että Kittilän kunnantalon ala-aulan asiakaspalvelutilat sekä aulassa sijaitseva äänieristetty SmartBlock-työtila soveltuvat erittäin hyvin erilaisiin asiakaspalvelun tarpeisiin. Alakeran neuvontapalvelussa tarjotaan jo nyt asiointikanava moniin kunnan omiin palveluihin sekä lisäksi Kelan kanssa tehdyn palvelusopimuksen mukaisia palveluita. Lisäksi kevään 2025 aikana kartoitetaan yhteistyössä Verohallinnon kanssa etäasiakaspalveluratkaisun rakentamista Kittilän kunnanviraston neuvontapalvelun yhteyteen.

Alakerrassa on odotustilat ja kahvio, joten asiointi kunnantalolla on vaivatonta ja viihtyisää. Kuntalainen voi samalla asiointikäynnillä kunnantalolla hoitaa useamman asiointiasian samalla kertaa, ja tämä on puolestaan kuntalaisen näkökulmasta järkevää ja mielekästä. Se on myös hyvää asiakaspalvelua asiakkaille, olivatpa he Kittilän kuntalaisia taikka ympäröivistä kunnista Kittilään asioimaan tulleita henkilöitä.

Vuoteen 2030 mennessä kunnan arvio on, että asiointi Kittilän kunnan neuvontapalvelussa tulee pysymään nykyisellään tai jopa lisääntymään, mikäli esimerkiksi Verohallinto päättää valita kunnantalon neuvontapalvelun etäasiakaspalveluratkaisukseen. Palveluneuvojan työtilassa työskentelee tällä hetkellä kaksi henkilöä, joten asiakaspalvelua hoitavalle työntekijälle ja tämän varahenkilölle on tällä hetkellä riittävästi työtilaa neuvontapalvelun hoitamiseksi nykyisillä tai jopa hieman lisääntyvillä asiakasmäärillä, mikäli näin tulee tapahtumaan vuoteen 2030 mennessä.

Alla tarkemmin tietoa Kittilän kunnantalon palveluista.

Neuvontapalvelu

Neuvonnasta saa tietoa kunnan palveluista ja apua asiointiin. Neuvontapisteestä voi ostaa: kuntalaisten alennushintaisia kylpylälippuja, karttoja (patikointi- ja pyöräilykartta, latukartta, moottorikelkkareittikartta), kirjoja Kittilästä ja kunnan historiasta, Kino Ylärin elokuvalippuja elokuvien näytöksiin, Kittilä-tuotteita, maksullisia myyntipaikkoja Kittilän torille. Neuvonnasta saa myös täytettäviä lomakkeita ja esitteitä sekä tiedustella kunnan kokoustiloja ja etätyötilaa (SmartBlock).

Kelan asiointipiste

Kittilän kunnantalon keskuksessa sijaitsee Kelan asiointipiste, joka on ollut toiminnassa 1.1.2023 lähtien ja jota kunnan palveluneuvoja hoitaa. Palveluneuvojalle on nimetty varahenkilöt. Kunnantalon ulkopuolella on postilaatikko, johon voit jättää Kelalle menevät kirjeet. SmartBlock-työtila toimii arkipäivisin klo 12-15 Kelan asiointipisteen etäpalvelupisteenä, jossa tietokoneella asiakas saa kuvallisen etäyhteyden Kelan asiakaspalvelijaan. Asiakas voi käyttää konetta omatoimisesti tai saada sen käyttöön apua kunnan palveluneuvojalta. Alakerrassa on myös mahdollisuus palveluneuvojan avustuksella tulostaa tai skannata Kelan lomakkeita.



Kokous- ja etätyötila SmartBlock

SmartBlock työtila hankittiin Kittilän kunnantalolle vuonna 2023 ensisijaisesti Kela-yhteistyötä varten. Lisäksi tilaa hyödynnetään kunnan työntekijöiden, kuntalaisten ja kunnassa vierailevien kokous- ja etätyötilana. Kyseessä on äänieristetty neuvottelu- ja etätyötila, johon mahtuu neljä henkeä. Tila on varustettu etäkokouksia varten; työtilassa on työpöytä, tietokone Teams-yhteydellä, Jabra-pöytämikrofoni, seinällä oleva näyttö, näppäimistö ja hiiri. Kuntalaiset sekä kunnassa vierailevat voivat myös varata työtilan käyttöönsä arkipäivisin klo 8-12. Etätyötilan voi varata kunnan verkkokaupan kautta tai kunnantaloon palvelupisteestä esimerkiksi soittamalla. Tilaa käytetään myös paljon kunnan työntekijöiden neuvottelu- tai etätyötilana.

Asiakasraportointi

Kela –asiakkaista tehdään yksittäiset tiketöinnit. Ajalla 12.3.2024- 7.3.2025 asiakkaita on ollut noin 400. Puhelinvaihteen asiakkaista tai muista kuin maksusuorituksen tekevistä neuvonta-asiakkaista ei Kittilän kunnalla ole tilastoja. Kassasta saa tarvittaessa raportin kassatapahtumista. (Maksavista asiakkaista).

Kunnantalon kahvio Cafe Ahma

Kittilän kunnantalon kahvio toimii henkilöstön ja kunnantalolla vierailevien kahviona. Päivittäin käytössä on kahviautomaatti ja tarjolla on virvoitusjuomia, usein myös valmistettuja voileipiä, salaatteja ja valmis-lounaita tarjolla. Kunnan teknisen toimen alainen ravintopalvelut vastaa kahvion toiminnasta.

Asuntotoimisto

Kittilän kunnantalon aulassa toimii Kittilän Vuokratalot Oy:n toimisto. Kittilän Vuokratalot on Kittilän kunnan omistama yhtiö, joka hoitaa Kittilän kunnan alueella asuinhuoneistojen sekä teollisuus- ja muiden kohteiden vuokrausta.

Yläkerran kokoustilat

Kittilän kunnantalon toisen kerroksen aulassa on neljä kokoustilaa. Kunnanvaltuuston sali (henkilömäärä 32) ja kunnanhallituksen kokoushuone (henkilömäärä 15) ovat yhdistettäväksi yhdeksi suureksi kokoustilaksi. Lisäksi on kaksi pienempää kokoustilaa, kokoushuone 1 (henkilömäärä 10) ja kokoushuone 2 (henkilömäärä 12).

Kemijärven kaupunki

Kemijärven kaupungin käyntiasiointipalvelut ja asiakaspalvelu on toteutettu hajautetusti kaupungin toimialojen eri toimipisteissä. Kemijärven kaupungilla on myös kaupungin palvelupiste Sortteeri, neuvontapiste, josta tarvittaessa ohjataan edelleen asiantuntijayksikköön.

Kaupungilla ei ole tilastotietoa eri toimipisteiden käyntiasiointimääristä. Kaupungin palveluiden käyntiasiointiin ei ole näköpiirissä oleellisia muutoksia. Useissa palveluissa tarjotaan mahdollisuutta sähköiseen asiointiin ja näitä sähköisiä palveluita pyritään laajentamaan <https://kemijarvi.fi/kaupunki-ja-hallinto/yhteystiedot-ja-asiointi/lomakkeet/>.

Kaupungilla ei ole käytössään omaa kuvallista etäpalveluratkaisua. Kirjaston ja palvelupiste Sortteerin asiakaspääteillä on mahdollista käyttää sähköisiä lomake ym. palveluita.

Kemijärven kaupunki arvioi, että palvelupiste Sortteerissa tarjottavien palveluiden valikoimaa on mahdollista laajentaa.



Sodankylän kunta

Sodankylän kunnanvirastolla on neuvonta, joka on auki kunnanviraston aukioloaikojen mukaisesti. Lisäksi neuvontapisteellä on yhteystiedot tulostettuna eri osastoille. Kunnanviraston sisäovet ovat suljettu eli käynti asiantuntijoiden luo tapahtuu pääsääntöisesti ajan varaamalla, jolloin asiantuntija tulee hakemaan asiakkaan.

Kunnassa ei ole tehty tarkkaa arviota käyntimääristä. Aivan puhdas arvio on, että jokunen kymmenen ihmistä käy viikon aikana neuvonnassa. Arviolta kävijämäärät laskevat edelleen, kun palvelut sähköistyvät.

Kunnan arvion mukaan on vähän sellaisia palveluita, joita yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarvitsee tarjota. Lähinnä TE-toimiston asiakkaat saattavat käydä paikan päällä. Palveluita tarjotaan tällä hetkellä kunnanvirastolla. Kunnassa ei ole asiakkaille tarjolla mahdollisuutta käyttää kuvallista etäyhteyttä palveluiden vastaanottamiseen.

Sodankylän kunta arvioi, että kunnanviraston peruskorjauksen yhteydessä yhteisen palvelupisteen toteuttaminen on mahdollista. Peruskorjaus toteutetaan vuosina 2026 ja 2027.

Inarin kunta

Inarin kunnassa on kunnantalolla yleinen palvelupiste auki arkipäivisin klo 9–11. Palvelupistettä hoitaa toimistosihiteeri ja hänen työajastaan tähän käytetään noin 25 %. Asioinnissa on kassapalvelua, liikuntapassien ostoa, asiakaskyselyjä, kopiointia, asiakkaiden neuvontaa, postitus, postin vastaanotto, henkilöstön neuvontaa. Uutena palveluna on tullut verohallinnon etäpisteen asiakasohjauspalvelu 15.2.2025 alkaen to-pe klo 9–11. Verohallinto on tuonut kunnantaloon aulaan erillisen tilamoduulin tätä varten. Muutoin asiakkaiden (varhaiskasvatus, kansalaisopisto, vapaa-ajan hallintopalvelut, teknisen toimen palvelut, hallinnon palvelut) palvelut annetaan kunnantalolla hajautetusti pääsääntöisesti ilman ajanvarausta. Käyntiasiointimääriä ei ole tilastoitu. Vuoteen 2023 asti palvelupiste oli auki arkisin klo 9–15, mutta aukioloa on supistettu. Arvio palvelupisteen käynneistä on 50/viikko. Lisäksi Inarin kirkonkylällä Saamelaiskulttuurikeskus Sajoksessa sijaitsee Inarin kunnan tarjoama asiointipalvelu Virtupiste.

Kunta arvioi, että yhteisessä asiakaspalvelupisteissä annettavaksi mahdollisesti soveltuisi nykyiset palvelupisteessä annettavat palvelut, venepaikkoihin, jäähilekontteihin ja toriasioihin liittyvät käynnit, digitaalinen matkailuneuvonta. Sähköisten palvelujen lisääntyessä asiakaskäynnit vähenevät entisestään, postitus ja kopiointi vähenevät koko ajan. Kuvallista etäpalvelua voidaan käyttää sovitusti Teamsin kautta, mutta on harvoin käytössä.

Inarin kunta arvioi, että kunnan palveluiden yhteyteen olisi toteutettavissa yhteinen palvelupiste. Kunnassa selvitetään parhaillaan, peruskorjataanko kunnantalo vai tehdäänkö uudisrakennus. Molempiin vaihtoehtoihin voidaan sisällyttää yhteinen palvelupiste.

Savukosken kunta

Savukosken kunnassa on seuraavia asiointipisteitä kunnanviraston palveluaikoina arkisin klo 9–15:

- VIRTU-palvelupiste (sähköinen asiointipiste)
- tekninen toimisto
- sivistystoimisto ja vapaa-aikatoimi (sis. kulttuuri, nuoriso ja liikunta)
- kunnan hallintotoimisto ja ICT-tuki
- työllisyyskoordinaattori



- maaseutu- ja elinkeinohallinto
- hanke- ja hyvinvointikoordinaattori.

Pienissä kunnissa asiakaspalvelu järjestetään usein hajautetusti eri toimipisteissä, joissa kunkin toimialan asiantuntijat vastaavat omista palveluistaan. Tämä malli perustuu siihen, että asiantuntemus on suoraan siellä, missä palvelua tarjotaan.

Savukoskella toimii Virtu-palvelupiste, joka tarjoaa kuntalaisille maksuttoman sähköisen asioinnin paikan. Virtu-palvelupisteellä voi käyttää kuvapuhelinpalveluita, internetissä olevia palveluita, tulostaa, kopioida ja skannata asiakirjoja sekä maksaa laskuja viivakoodinlukijalla. Savukosken kunta on tehnyt sopimuksen esim. Kelan kanssa, että kunnassa on nimetty asiakaspalvelijat, jotka auttavat asiakkaita esim. Kelan hakemuksiin liittyen.

Savukosken kunnan tiloissa toimii myös Lapin hyvinvointialueen, poliisin, ympäristöterveydenhuollon ja työllisyysalueen asiakaspalvelua.

Virtu-palvelupisteessä asioi vuonna 2019 yhteensä 185 henkilöä Kelan tai Poliisin palveluita hyödyntäen, vuonna 2023 Kelan asioissa asioi yhteensä 48 henkilöä. Arvio on, että asiakaspalvelu kunnan toimistoissa on luonnollisesti vähentynyt sosiaalitoimen siirryttyä hyvinvointialueelle. Lisäksi arvioidaan, että Virtu-palvelupisteeseen asiakasmäärät pysyvät vuoden 2023 tasolla tai vähän vähenevät.

Kunta näkee, että yhteisessä palvelupisteessä tarjottavia kunnan palveluita voisivat olla esimerkiksi TE-palvelut (lähitapaamiset ja asiantuntijavastaanotot), kotoutumispalvelut, yritysneuvonta ja maaseutupalvelut. Palvelut järjestetään tällä hetkellä keskitetysti eri toimipisteissä ja etäpalveluina kunnantalolla ja koulukeskuksessa. Kuvallinen etäyhteys on käytettävissä Virtu-pisteessä ja eri hallintokunnissa Teams-yhteydellä.

Savukosken kunta arvio, että yhden yhteisen valtionhallinnon ja Kelan asiakaspalveluverkon tarjoaminen kunnanvirastolla olisi mahdollista, mutta nykyinen työvoimaresurssi ei riitä palvelun laajentamiseen.

Enontekiön kunta

Enontekiön kunnan käyntiasiointipalvelu on pääosin järjestetty kunnan virastotalolla Ounastie 165, 99400 Enontekiö. Käyntiasiointi on mahdollista kaikilla toimialoilla: rakennustoimistossa, kaavoituksessa, sivistyspalveluissa, yrityspalveluissa, työllisyyspalveluissa, palkanlaskennassa jne. Lisäksi virastotalolla on Lapin hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden käyntiasiointi, työllisyysalueen käyntiasiointi, Virtu-palvelupiste ja Kelan asiointituki. Muonion ja Enontekiön yhteinen maaseutusihteeri käy kuukausittain kunnanvirastolla. Virtu-pisteet ovat lisäksi Kilpisjärvellä ja Karesuvannossa.

Vuosittaisia käyntiasiointimääriä ei ole tilastoitu. Oletuksena on, että edellä kuvatut palvelut ovat edelleen vuonna 2030 käyntiasioinnin piirissä. Kuvallisia etäpalveluratkaisuja on käytössä mm. virtu-palvelupisteessä.

Enontekiön kunta arvioi, että kunnan palveluiden yhteyteen on mahdollista toteuttaa yhteinen palvelupiste. Kunnanvirastolla on tilaa, jota voidaan hyödyntää tällaiseen tarkoitukseen.



Utsjoen kunta

Utsjoen kunnan käyntiasiointipalvelut on järjestetty seuraavasti:

- Kunnanvirastossa on keskushallinnon vastaanotto, avoinna arkisin klo 9–15.
- Asiointipiste elinvoiman tiloissa, avoinna ma-ke klo 9–11 ja 12–15. Asiointipisteessä on saatavilla KELA:n vakiopalvelut sekä yritysneuvontaa ja maaseutuhallinnon palveluja.
- Virtu-piste sekä teknisen- ja sivistystoimen kansliat.

Vuonna 2019 asiointipisteessä käyntimäärä oli Kelan osalta 255, Poliisin osalta 30, TE-palveluiden osalta 46 ja Maistraatin osalta 8 käyntiä. Vuonna 2024 Kelan osalta asiointipisteessä kävi 115 henkeä ja TE-palveluiden osalta 9 henkeä. Utsjoen kunta arvioi, että vuonna 2030 Kelan osalta kävijöitä olisi 100 henkeä ja TE-palveluiden osalta 18 henkeä.

Kunta arvioi, että yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tarjottavia kunnan palveluita voisivat olla nykyiset käyntiasiointia vaativat palvelut: TE-palvelut (lähitapaamiset ja asiantuntijavastaanotot), kotoutumispalvelut, yritysneuvonta ja maaseutupalvelut. Palveluita tarjotaan keskitetysti eri toimipisteissä ja etäpalveluina (Utsjoki, Karigasniemi, Nuorgam). Tiloina toimivat kunnanviraston tilat, asiointipiste ja elinvoiman tilat, keskushallinnon vastaanotto, teknisen toimen kanslia ja sivistystoimen kansliat (Utsjoki ja Karigasniemi). Kuvallinen etäyhteys on käytettävissä asiointipisteessä, Virtu-pisteessä ja eri hallintokunnissa Teams-yhteydellä.

Utsjoen kunta arvioi, että yhteisen palvelupisteen toteuttaminen olisi mahdollista kunnanvirastossa, myös pohjoissaamenkielinen palvelu. Utsjoen kunnalla on kokemusta palvelujen järjestämisestä sekä henkilöstöllä osaamista ja kokemusta palveluiden järjestämisestä. Palvelua saa Suomen ja Pohjois-Saamen sekä tarvittaessa englannin kielellä. Toteutus onnistuisi jatkamalla nykyisiä palveluja ja täydentämällä niitä valtion palveluilla, jotka olivat tarjolla Utsjoen kunnalla niiden lakkauttamiseen asti.

Työllisyysalueiden asiakaspalveluiden kuvaus

Vuoden 2025 alussa työllisyyspalvelut siirtyivät kuntien järjestämisvastuulle. Lapissa toiminta siirtyi Lapin TE-palveluilta neljälle eri työllisyysalueelle: Rovaseudun, Meri-Lapin, Pohjois- ja Itä-Lapin sekä Tunturi-Lapin ja Pellon työllisyysalueille. Pohjois- ja Itä-Lapin sekä Tunturi-Lapin ja Pellon työllisyysalueet saivat alueilleen poikkeusluvut.

Meri-Lapin työllisyysalue

Meri-Lapin työllisyyspalvelut palvelevat Kemin, Keminmaan, Simon, Tervolan, Tornion ja Ylitornion asukkaita kaikissa työllisyyteen liittyvissä asioissa. Tornio toimii vastuukuntana työllisyysalueella. Työllisyyspalvelut palvelevat sekä henkilöasiakkaita että yritys- ja työnantaja-asiakkaita kasvotusten jokaisessa kunnassa. Palvelupisteet sijaitsevat kaikissa kunnissa kunnantaloilla ja lisäksi Kemissä Ohjaamo- ja Pointti- palvelupisteessä ja Torniossa Kauppakeskuksessa (Rajalla På Gränsen). Palveluajat kaikissa palvelupisteissä ajanvarauksella klo 9–16 ja ilman ajanvarausta Ohjaamoissa ja Pointissa erikseen ilmoitettuna aikoina.

Tornion Kauppakeskus Rajalla På Gränsenin palvelupiste

Käynti ulkokautta
Länsiranta 10
95400 Tornio



Tornion Ohjaamon palvelupiste

Länsiranta 10

95400 Tornio

Palveluajat

ma, ti: 12.00–15.00

ke, to: 9.00–11.00, 12.00–15.00

pe: 9.00–12.00

Tornion kaupungintalon palvelupiste (yritysassiakkaat)

Suensaarenkatu 4

95400 Tornio

Kemin Ohjaamon ja Pointin palvelupiste

Käynti kävelykadulta

Valtakatu 11–13

94100 Kemi

Kemin kaupungintalon palvelupiste

Valtakatu 26

94100 Kemi

Keminmaan palvelupiste

Kunnantie 3

94400 Keminmaa

Simon palvelupiste

Ratatie 6

95200 Simo

Tervolan palvelupiste

Keskustie 81

95300 Tervola

Ylitornion palvelupiste

Alkkulanraitti 55

95600 Ylitornio

Pohjois- ja Itä-Lapin työllisyysalue

Pohjois- ja Itä-Lapin työllisyysalueeseen kuuluvat Salla, Savukoski, Posio, Sodankylä, Kemijärvi, Inari, Pelkosenniemi ja Utsjoki.

Salla: Sallan kunnantalolla kahdessa huoneessa.

Savukoski: Savukosken kunnantalolla yhdessä huoneessa

Posio: Posion kunnantalolla kolmessa huoneessa

Sodankylä: Sodankylän kunnantalolla 8 huoneessa.

Edellä mainitut huoneet ovat työllisyysalueen asiantuntijoiden työhuoneita ja kyseisten tilojen yhteiskäyttö on kuntien päätöksentekoa.



Kemijärvi: Kemijärvellä toiminta ns. valtion virastotalossa (Kirkkokatu 16) jossa mm. valtion virastoja. Tilojen yhteiskäyttö voisi olla mahdollista.

Inari: Ivalon kirkonkylällä Kelan tiloissa, jotka lähinnä työllisyysalueen ja Kelan käytössä, tilat eivät sovellu yhteiskäyttöön.

Pelkosenniemi ja **Utsjoella** tulee työllisyysalueen asiointia olemaan kunnantaloilla, kyseisillä paikkakunnilla työllisyysalueilla ei ole sijoitettua henkilöstöä.

Rovaseudun työllisyysalue

Rovaseudun työllisyysalueen muodostavat kaksi kuntaa, Rovaniemi ja Ranua. Vastuukuntana toimii Rovaniemi.

Työvoimapalvelut ovat osa kuntien peruspalveluja. Sen ansiosta työnhakuun, opiskeluun, yrittäjyyteen ja työnantajuuteen liittyvä neuvonta ja ohjaus ovat lähempänä asiakasta ja saatavilla asiakkaan omasta kunnasta. Vuoden 2025 alusta voimaan astunut muutos vahvistaa paikallisia työmarkkinoita ja kuntien elinvoimaa, tarjoten työnhakijoille ja yrityksille entistä parempia mahdollisuuksia menestyä.

Rovaseudun työllisyysalueella kehitetään palveluja yhteistyössä laajan kumppanuusverkoston kanssa. Työllisyysalueella on kaksi toimipistettä:

Rovaniemen toimipiste toimii Rovaniemen kaupungin työllisyyspalveluiden tiloissa osoitteessa Valtakatu 16. Tällä hetkellä Rovaniemen toimipisteessä työskentelee sekä työllisyysalueen että Rovaniemen kaupungin työllisyyspalveluiden henkilöstöä (ml. hankkeet). Verkostokumppanit, mm. elinvoimapalveluiden toimialalta (Business Rovaniemi, Rovaniemen kaupungin koto-palvelut) sekä oppilaitoksista, tarjoavat palveluitaan tiloissamme päivystysluonteisesti.

Ranuan toimipiste palvelee ajanvarauksella ma-ke Ranuan teknisen toimen kanssa samoissa tiloissa, osoitteessa Keskustie 30. Ranualla samaa huonetta työllisyysasiantuntijan kanssa käyttää poliisi (tope).

Tunturi-Lapin ja Pellon työllisyysalue

Tunturi-Lapin ja Pellon työllisyysalueen muodostavat Enontekiön, Kittilän, Kolarin, Muonion ja Pellon kunnat. Kittilä toimii vastuukuntana työllisyysalueella. Jokaisessa työllisyysalueen kunnassa on työllisyysalueen toimipiste, jossa voidaan ottaa asiakkaita vastaan. Pääosin asiakkaiden vastaanotto tapahtuu ajanvarauksella, kokeiluja avoimien ovien päivistä tulossa ainakin Kittilän toimipisteeseen kevään 2025 aikana.

Enontekiö: Enontekiön kunnanvirasto, Ounastie 165, 99400 Enontekiö. Samassa toimipisteessä muita kunnan ja Laphan palveluita, kuten yrityspalvelut ja vapaa-ajan palvelut.

Kittilä: Valtatie 82, 99100 Rovaniemi eli Rovaniemen koulutuskuntayhtymä REDUn Kittilän toimintayksikössä. Samassa toimipisteessä ammatillisen oppilaitoksen lisäksi myös Kittilän kunnan kansalaisopisto Revontuliopisto ja vuokralla muita toimijoita, kuten Lapin ELY-keskuksen tiepuoli. Ei mahdollisuutta muiden kunnan palveluiden toimintaan, jotka sijoitettu pääasiassa kunnanvirastolle.

Kolari: Kolarin kunnanvirasto, Isopalontie 2, 95900 Kolari eli samat tilat kuin TE-toimistolla ollut. Kunnanvirastolla toimii kunnan yleishallinto, taloushallinto, kuntaympäristöpalvelut, rakennusvalvonta, sivistys- ja vapaa-ajan palvelu.



Muonio: Puthaanrannantie 15, 99300 Muonio. Samassa rakennuksessa tai pihapiirissä myös muita kunnan palveluita, kuten sivistyspalvelut, tekninen toimi. Muoniossa suunnitelma siirtää kunnanvirasto Kielan tiloihin E8 ja KT79 risteykseen.

Pello: Pellon kunnanvirasto, Kunnantie 4, 95700 Pello, jotka ovat samat tilat kuin TE-toimistolla ollut.

Lapin hyvinvointialueen asiakaspalveluiden kuvaus (hallinnolliset palvelut)

Lapin hyvinvointialue käyttää sosiaali- ja terveystalveluiden asiakaspalvelun järjestämiseen omia tai vuokratiloja. Tilat sijaitsevat pääsääntöisesti käyttösidonnaisten tilojen yhteydessä, joko keskussairaaloitten tai terveyskeskusten yhteydessä. Hallinnollisia tiloja (toimistotiloja) on vähäisessä määrin vuokrattu myös kunnanvirastoista, joissa hallinnollista työtä on tehty jo ennen hyvinvointialueen käynnistymistä.

Maantieteellisesti hajanaaisella alueella (pienet kunnat) ja maakunnan kaupunkikeskuksissa, joissa on hyvinvointialueen omia tiloja, on perusteltua sijoittaa hallinnolliset palvelut toiminnallisten tilojen yhteyteen. Hyvinvointialue on käynnistänyt selvityksen, jonka perusteella se kuitenkin tiivistää tilatarpeitaan siten, että maakuntakeskuksissa sijaitsevat, omistuksessa olevat tilat, täytetään ensisijaisesti ja niiden käyttöastetta nostetaan. Myös vuokratiloja pyritään vähentämään kustannusten säästämiseksi sijoittamalla hallinnollista työtä toiminnallisten tilojen yhteyteen.

Tilojen yhteiskäyttö esimerkiksi valtionhallinnon kanssa on lähtökohtaisesti kannattavaa. Hyvinvointialue pyrkii kuitenkin ensisijaisesti käyttämään asiakaspalveluun ne tilat, jotka ovat sen omia, tai jotka se on muutoinkin vuokrannut toiminnallisia tarpeitaan varten. Hyvinvointialueen asiakasvirrat suuntautuvat luontaisesti näihin tiloihin.



Alueen tavoitetila 2030

Johdanto

Alueellisen asiakaspalvelu- ja toimitilaverkon tavoitetilakuvaus perustuu palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen valtakunnallisiin tavoitteisiin, kriteereihin ja julkisen hallinnon yhteisten työympäristöjen konsepti-kokonaisuuteen. Lisäksi alueellinen tavoitetilakuvaus perustuu valtion toimitilastrategian linjauksiin.

Valtioneuvosto on hyväksynyt 27.3.2024 valtakunnallisen suunnitelman valtion palvelujen saatavuudesta ja alueellisesta sijoittumisesta. Yhteisten palvelupisteiden sijoittaminen suunnitellaan alueellisesti siten, että lähimpään palvelupisteeseen on pääsääntöisesti enintään tunnin asiointietäisyys tieverkkoa pitkin. Lisäksi huomioidaan riittävä väestöpohja palveluvolyymin perustaksi. Näiden kriteereiden pohjalta syntyviä julkisen hallinnon yhteisiä asiakaspalvelupisteitä voi täydentää kevyemmät palveluratkaisut kuten ai-noastaan etäpalveluun perustuvat pisteet tai liikkuvat palveluautot.

Valtioneuvosto on hyväksynyt 16.12.2021 periaatepäätöksen valtion toimitilastrategiaksi, joka ohjaa valtion työympäristöjen ja toimitilojen käytön kehittämistä ja tarkoituksenmukaista yhtenäistämistä. Toimitilastrategian mukaan pääosa toimistotiloista sijaitsee valtion virastotalossa tai -kampuksella, ja ne sijoittuvat yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhteyteen. Valtion virastotaloissa on kaikkien virastojen ja laitosten kesken yhteiskäyttöinen työympäristö, joka on monitilaympäristöä.

Toimistotilojen keskimääräinen tilatehokkuustavoite on 10 htm²/henkilötyövuosi. Tilatehokkuustavoitetta sovelletaan uusissa käynnistyvissä tilahankkeissa ottaen huomioon hallinnonalakohtaisia erityispiirteitä ja etä- ja läsnätyön suhde. Toimitilojen tulee tukea ja mahdollistaa tietoturvallinen työskentely ja luottamuk-sellisten asioiden käsittely.

Toimitilastrategian linjausten ja tavoitetilan mukaan asiakaspalvelutilat ja niihin liittyvät taustatyötilat ja muut toimistotilat ovat yhteiskäyttöisiä. Tilat ovat laajasti yhteisiä myös kuntien ja Kelan kanssa. Tilayh-teistyötä voi syntyä myös uusien hyvinvointialueiden tai yrityssektorin kanssa. Asiakaspalvelutilat tukevat monikanavaista palvelujen tarjoamista. Yhteiset asiakaspalvelupisteet toteutetaan valtakunnallisen asia-kaspalvelukonseptin mukaisesti.

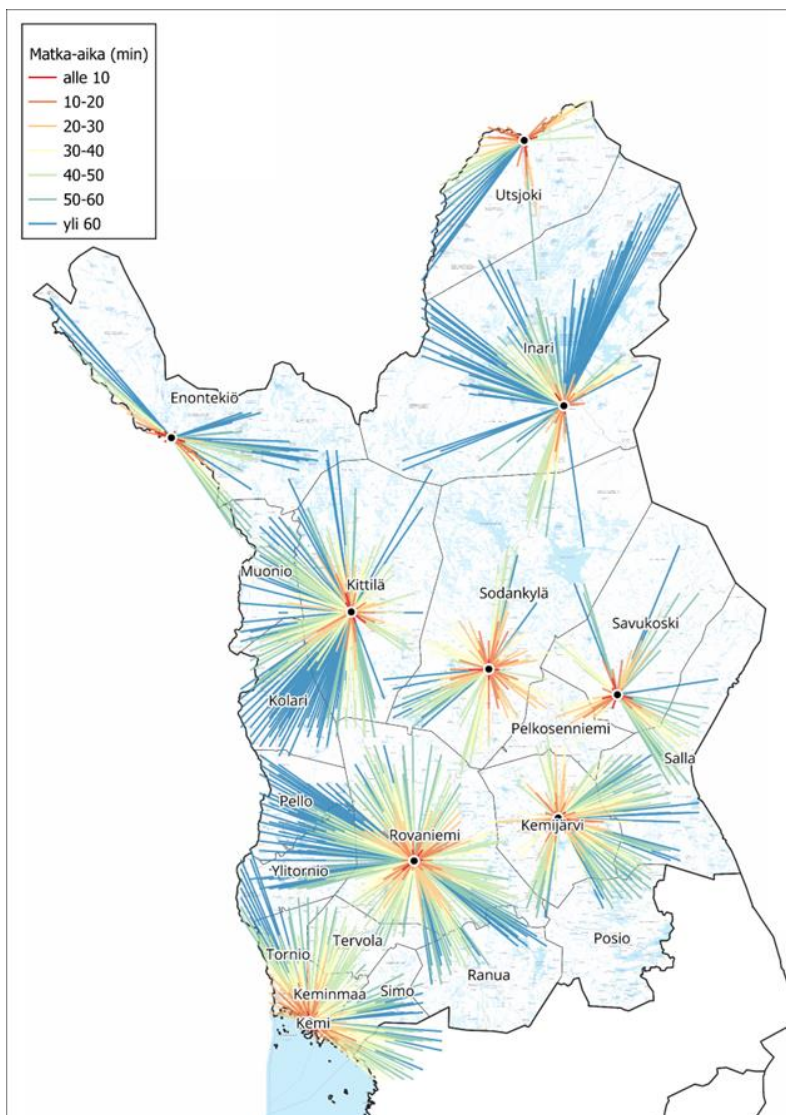
Muuttuneiden työskentelytapojen ja alhaisten läsnäoloasteiden myötä on tunnistettu tarve päivittää tila-mitoitusta. Hallitusohjelman mukaisesti valtion tilaohjelmaa tehostetaan merkittävästi ja tavoitteena on nostaa käyttöasteet vähintään pandemiaa edeltäneelle tasolle, mikä tarkoittaa nykyisillä läsnäoloasteilla vielä merkittävää tilojen tiivistämistä strategian tavoitteisiin nähden.

Tässä luvussa kuvataan Lapin maakunnan osalta yhteisiin palvelupisteisiin perustuva asiakaspalvelu-verkko vuonna 2030 ja valtion toimitilastrategiaan perustuva toimitilaverkko vuonna 2030. Luvusta käy ilmi minne yhteiset palvelupisteet ja viranomaisten toimitilat sijoittuvat sekä missä ja millaisia mahdollisia muita ns. kevyempiä asiakaspalvelun ratkaisuja maakunnan alueella olisi vuonna 2030.

Lapin tavoitetila vuonna 2030

Senaatti-kiinteistöt tuottivat alueelliselle projektiryhmälle keskustelun pohjaksi karttakuvan, jossa on valtakunnallisiin palveluverkkokriteereihin perustuen optimoitu Suomi-pisteiden sijainnit. Palveluverkkokriteerit ovat pääsääntöisesti enintään tunnin asiointietäisyys tieverkkoa pitkin sekä riittävä väestöpohja palveluvolyymien perustaksi. Valtakunnalliset palveluverkkokriteerit on linjattu valtioneuvoston 27.3.2024 hyväksymässä Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen suunnitelmassa.

Alueellinen projektiryhmä on tehnyt Senaatti-kiinteistöjen alkuperäiseen matemaattiseen optimointiin verrattuna yhden muutoksen, jossa yhteinen toimipiste Kemi-Tornion seutukunnassa sijoittuisi Kemiin (optimoinnissa alun perin Kemimaa). Perusteluna sijoittumiselle Kemiin nähdään valtion toimijoiden nykyinen palvelutarjonta Kemissä sekä siellä käytettävissä oleva kiinteistökanta. Kriteerien täyttäminen on haastavaa Lapin osalta pitkien etäisyyksien ja harvan asutuksen vuoksi. Lapin osalta tulee huomioida myös saamen kielilain mukainen palveluiden saatavuus. Alla olevassa kuvassa (kuva 6) esitetään matka-ajat Senaatti-kiinteistöjen materiaalin pohjalta laadittuun toimipisteverkkoesitykseen.



Kuva 6 Optimointi ja matka-ajat yhteisiin palvelupisteisiin Lapissa. (Lähde: Senaatti-kiinteistöt 2025)



Lapin osalta yhteisiä palvelupisteitä suunnitelma sisältää yhteensä 9 kappaletta. Yhteiset palvelupisteet sijoittuisivat seuraaviin kuntiin ja niiden palvelutaso olisi:

Enontekiö: etäpalvelupiste

Inari (Ivalo): läsnäolon ja etäpalvelun hybridimalli

Kemi: läsnäolon ja etäpalvelun hybridimalli

Kemijärvi: läsnäolon ja etäpalvelun hybridimalli

Kittilä: läsnäolon ja etäpalvelun hybridimalli

Rovaniemi: pääasiassa läsnäoloon perustuva palvelupiste, jonka toimintaa voidaan tukea etäratkaisuin

Savukoski: etäpalvelupiste

Sodankylä: läsnäolon ja etäpalvelun hybridimalli

Utsjoki: etäpalvelupiste.

Etäpalvelua voi olla tarjolla myös muissa kunnissa esimerkiksi VIRTU-pisteiden kautta.

Alla olevassa taulukossa on ilmoitettu kuhunkin toimipisteeseen kohdistuvan väestön määrä vuonna 2030 (taulukko 14):

Piste	Pisteeseen kohdistuva väestö (2030)
Rovaniemi	72202
Kemi	53609
Kittilä	12257
Kemijärvi	9726
Sodankylä	7418
Inari (Ivalo)	7340
Savukoski	1957
Enontekiö	1799
Utsjoki	943

Taulukko 16 Palvelupisteeseen kohdistuva väestö 2030 (Lähde: Senaatti-kiinteistöt)

Seuraavalla sivulla olevassa taulukossa (taulukko 15) on esitelty Lapin maakunnan väestön matka-ajat lähimpään palvelupisteeseen vuosina 2022 ja vuonna 2030. Vuoden 2030 osalta pohjana toimii suunnitelmassa esitetty palveluverkkorakenne. Suunnitelman mukaisella palveluverkkorakenteella lappilaisista 94,65 prosenttia saavuttaisi palvelupisteen alle 60 minuutissa ja 97,76 prosenttia alle 70 minuutissa. Yli 70 minuutin matka palvelupisteeseen olisi kuitenkin edelleen yli 3 700 ja yli 60 minuutin matka jopa noin 9 000 lappilaisella.

Huomionarvoista on myös se, että Lapissa julkista liikennettä on vain vähän tarjolla, eikä kuntakeskusten ulkopuolelle juuri ollenkaan. Tästä syystä oman auton käyttötarve ja matkustamiseen varattavan ajan merkitys korostuu. Vaikeimmassa tilanteessa ovat sellaiset maakunnan asukkaat, joilla ei ole mahdollisuutta oman auton käyttämiseen.

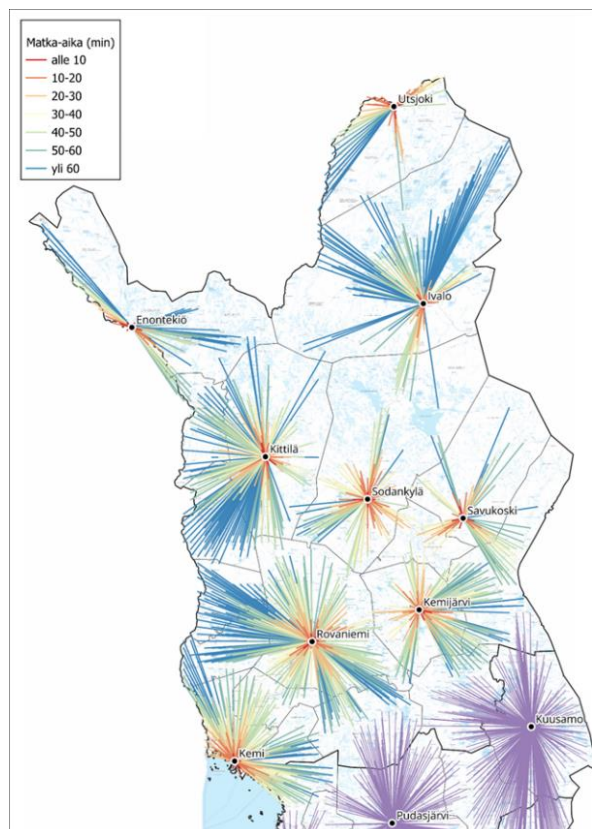
Saamenkielisten palveluiden osalta alueellinen projektiryhmä arvioi, että palvelupisteiden sijoittuminen erityisesti Utsjoelle, Inariin ja Enontekiölle voi parhaimmassa tilanteessa parantaa saamenkielisten kielellisten oikeuksien toteutumista, mikäli etäpalvelu- ja tulkkauspalvelu pystytään toteuttamaan hyvin ja ihmisiä ohjaamaan palveluiden piiriin. Tätä edistää erityisesti se, että asiakaspalveluhenkilöstö voi toimia paikkariippumattomasti. On tärkeää, että organisaatioissa varmistetaan, että saamenkieliset palvelupolut

ovat kaikkien saatavilla ja tiedossa. Palvelupolkuja arvioidaan säännöllisesti ja päivitetään tarpeen mukaan. Organisaatiot huolehtivat, että tarpeelliset dokumentit ovat saameksi. (Saamebarometri 2024.)

Matka- aika (min)	Väestö 2022	2022 %	2022 kum%	Väestö 2030	2030 %	2030 kum%
0–10	76597	45,661	45,66	77186	46,150	46,15
10–20	46554	27,752	73,41	46178	27,610	73,76
20–30	12567	7,491	80,90	12428	7,431	81,19
30–40	8740	5,210	86,11	8641	5,166	86,36
40–50	8141	4,853	90,97	8082	4,832	91,19
50–60	5844	3,484	94,45	5791	3,462	94,65
60–70	5402	3,220	97,67	5194	3,106	97,76
70–	3907	2,329	100,00	3752	2,243	100,00
	2020	2030				
aika	17,8	17,6				
matka	16,7	16,4				

Taulukko 17 Väestön matka-ajat palvelupisteisiin vuonna 2022 ja 2030. (Lähde: Senaatti-kiinteistöt)

Lapin maakunnan osalta erityinen tilanne on luonnollisesti myös se, että Pohjois-Pohjanmaa on ainoa maakunta, jonka kanssa Lapilla on yhteistä rajaa. Koillismaahan osalta huomionarvoista on Posion palvelutarve, joka sijoittuu Kuusamon vaikutusalueelle. Ranuan osalta merkitystä on Pudasjärvellä, minkä lisäksi Kemijärven ja Oulun vaikutusalueet kohtaavat maakunnan raja-alueella. Kyseiset alueet on merkitty alla olevaan kuvaan (kuva 7). Kyseisten alueiden palvelutarve tulee ottaa huomioon myöhemmin Pohjois-Pohjanmaan alueellista suunnitelmaa laadittaessa.



Kuva 7 Etäisyydet yhteisiin palvelupisteisiin ja vaikutukset yli maakuntarajojen.



Valtion toimijoiden ilmoitukset toimipisteisiin osallistumisesta

Alueellinen projektiryhmä on kerännyt toimipisteiden suunnittelemisen tueksi valtion toimijoilta alustavat ilmoitukset osallistumisesta suunnitelman mukaisiin toimipisteisiin. Alla olevassa taulukossa on eriteltynä eri toimijoiden vastaukset.

X = lähipalveluna myös mahdollinen kampusmalli huomioitu, **etä** = etäpalveluna yhteisessä palvelupisteessä, **-** = ei yhteiseen palvelupisteeseen tai **?** = ei ole vielä tietoa

Viranomainen	Enontekiö	Inari	Kemi	Kemijärvi	Kittilä	Rovaniemi	Savukoski	Sodankylä	Utsjoki
AVI	?	?	?	?	?	etä?	?	?	?
DVV*	-	-	-/?	-	-/?	X	-	-	-
ELY	-	-	X	-	-	X	-	-	-
MML	-*	X	-*	-*	-*	X	-*	-*	-*
OPV	-	X*	X*	X*	X*	X*	-	X*	-
Poliisi (lupah.)	X	-	-	-	-	-	X	-	-
RISE	-	etä	X	X+etä	etä	X	-	etä	-
UO	-	-	X	-	-	X	-	-	-
VERO	-	etä	etä	-	etä	X	-	-	-
KELA	etä	X+etä	X+etä	X+etä	etä	X+etä	etä	X+etä	etä
MIGRI	-	-	-	-	-	X	-	-	-

DVV: * Toimipaikkaverkko tarkastelussa, päätökset myöhemmin keväällä.

MML: -* Ei ole osallistumassa nykyisen asetuksen voimassaolon aikana

OPV: X* Toimipaikkaverkko selvityksessä.

Taulukko 18 Valtion toimijoiden ilmoitukset Lapin maakunnan osalta

Aluehallintovirasto ei pysty vielä ottamaan kantaa uuden 1.1.2026 toimintansa aloittavan Lupa- ja valvontaviraston (LVV) palveluiden osalta. Etäpalvelu on palvelumuotona mahdollinen. Etäpalvelun käyttöönottoon tulee vaikuttamaan kehitteillä olevan ratkaisun soveltuvuus ja kustannukset.

Digi- ja väestötietovirasto arvioi, että käyntiasiointitarve on koko ajan vähenemässä. Puhelimitse ja sähköisesti voi hoitaa useimmat asiat. Valtakunnallisen etäpalvelupilotin jälkeen arvioidaan osallistuminen etäpalveluun. Toimipaikkaverkko tarkastelussa, päätökset myöhemmin.

Lapin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus ilmoittaa, että sillä on todella vähäinen määrä käyntiasiakkaita Rovaniemellä ja Kemissä. Tällä hetkellä ei nähdä tarpeelliseksi laajentaa käyntiasiointia muille paikkakunnille.



Maanmittauslaitoksella ei ole tällä hetkellä asiakaspalvelua/toimipaikkaa Kemissä. Lähin on Torniossa MML:sta koskevan palvelupisteasetuksen mukaisesti. Viranomaisten strateginen tavoite on ohjata asiakkaita digitaalisten palveluiden ääreen, asiakaskysynnän perusteella ei ole tarvetta perustaa uusia asiointipisteitä. Lisäksi MML:lla on käynnissä YT-neuvottelut toimipaikkojen vähentämisestä.

Oikeuspalveluviraston toimipaikkaverkosto on tällä hetkellä selvityksessä. Nykyisin Lapin kohteissa on korostunut haaste toimitilojen löytymisen kanssa esimerkiksi vesivahinkojen tai sisäilmahaasteiden yhteydessä. Oikeuspalveluviraston kohteet ovat pääosin pienien henkilöstömäärän kohteita, joten näiden haasteiden toivotaan väistävän yhteisten tilojen myötä. Rovaniemen osalta Oikeuspalveluvirasto sijoittuu uuteen oikeustaloon, mutta lähtökohtaisesti OPV on kiinnostunut yhteisistä työympäristöistä tai etäpalvelupisteistä. OPV on esittänyt lisäksi mahdollisuutta järjestää omaa täydentävää asiakaspalvelua eräillä alueilla huomioiden asiakkaiden käynnit ja henkilöstön työssäkäynnin etäisyydet. Palvelu- ja työssäkäyntipaikkojen täydentäminen olisi harkinnanvaraista ja paikkakunnat tarkentuvat viraston uuden toimipaikka-asetuksen valmistuttua. Lähinnä mahdollista tarvetta omille palvelupisteille saattaisi olla Länsi-Lapin alueella ja Oulun ympäristön kunnissa. OPV näkee, että yhteistyötarpeisiin eri tilojen ja toimijoiden osalta tulee palata siinä vaiheessa, kun sen toimipaikkaverkosto on selvitetty ja uuden asetuksen mukaiset sijoittumispaikkakunnat ovat tiedossa.

Poliisilla on kaikilla toimipaikoillaan olemassa olevat tilat lupahallinnolle eikä niistä ole tarkoitus luopua. Uudisrakennushanke on vireillä Rovaniemellä ja Kemissä - ainakin Rovaniemellä lupahallinto siirtyy uudelle poliisiasemalle. Samoin Inarissa, Kemijärvellä ja Utsjoella on uudet tilat myös lupapalveluille, minkä lisäksi myös Kittilän uudisrakennukseen tulee lupapalveluille tilat. Poliisin toimintalähtöinen verkostotarkastelu ei tämänhetkisen tiedon perusteella tule vaikuttamaan Lapissa poliisin osallistumiseen yhteiseen palveluverkkoon, koska lähes kaikilla suunnitelmassa esitetyillä paikkakunnilla poliisilla on asiakaspalvelutilat olemassa eikä niistä oltane luopumassa. Enontekiöllä ja Savukoskella voitaisiin pienin varauksin olla mukana yhteisissä palveluissa.

Rikosseuraamuslaitos on kiinnostunut etämahdollisuudesta ilmoittamissaan toimipisteissä, mikäli se ei sido niihin heidän omaa henkilöstöään. Henkilöstö on sijoittuneena Rovaniemelle ja Kemiin.

Ulosottolaitoksella on tällä hetkellä Lapin alueella toimipaikkoja, joista osa on avoinna vain erikseen sovittaessa, koska paikkakunnalla ei ole ulosoton virkamiehiä vakituisesti (Inari, Kemi, Kemijärvi, Muonio, Pello, Rovaniemi ja Sodankylä). Ulosottolaitos on tehnyt oikeusministeriölle esityksen, jossa Lapin alueella olisi kaksi toimipaikkaa (Rovaniemi ja Kemi). Toimipaikka-asian päättää oikeusministeriö asetuksella, ja asian käsittely on vielä kesken. Oikeusministeriö on lisännyt säilytettäväksi toimipaikaksi lausunnolla olevaan esitykseen Ivalon toimipisteen. Todennäköisesti asia ratkaistaan tämän vuoden aikana. Etäpalvelu yhteisessä palvelupisteessä voisi hyvin sopia, mikäli tämä ei edellytä omaa henkilökuntaa ja edellyttäen, että olisi olemassa toimivat etäpalveluyhteydet. Osittain kyse myös lainsäädännön muutostarpeesta, ja tätä koskeva aloite on tehty oikeusministeriölle.

Verohallinnolla ei ole tarvetta laajentaa nykyistä palveluverkkoaan. Veron asiointi voidaan hoitaa puhelimitse. Palvelutarve on ollut laskeva erityisesti etäpalvelupisteissä. Näiden lisäksi pyrimme välttämään turhia kustannuksia julkisilla varoilla tuotetuissa palveluissa. Verohallinnon tavoitteena on tarjota jatkossa palvelua nykytilanteen kaltaisesti. Verohallinto hyödyntää jalkautumisia ja pop up -tilaisuuksia ja toivoo, että voi jatkossa edistää enemmän viranomaisten yhteisiä tilaisuuksia asiakkaidensa asiointitarpeiden mukaisesti.

Kansaneläkelaitos ilmoittaa, että siellä missä sillä on tavoitteena tarjota lähipalvelua, tavoitellaan myös etäpalvelun tarjoamista täydentävänä palveluna. Lisäksi Kelalla on sopimuksia kuntien kanssa asiointipisteiden järjestämisestä ja Kelalla on myös halukkuutta laajentaa asiointipisteyhteistyötä kuntien kanssa. Kela näkee luontevina yhteistyötahoina hyvinvointialueet ja työllisyysalueet. Kelan omistamissa



tiloissa esimerkiksi Rovaniemellä ja Sodankylässä sekä Ivalossa tilojen puitteissa olisi mahdollisuuksia tehdä yhteistyötä toisten toimijoiden kanssa.

Maahanmuuttoviraston periaate on, että se on mukana yhteispalvelussa niiltä osin, kun sillä on paikkakunnalla palvelupiste. Toimipisteverkostoa ei ole tarkoitus laajentaa. Virasto harkitsee palvelun tarjoamista itsepalveluautomaatin ja etäasioinnin avulla isommilla paikkakunnilla, joissa asiakkaita on riittävästi. Maahanmuuttovirastossa on itsepalveluautomaattia koskien parhaillaan meneillä hanke, jossa valmistellaan käyttöönottoa. Neuvonta-asiakkaat virasto palvelee kustannustehokkaimmin jatkossakin puhelimesta ja verkkokanavissa.

Pop-up-ratkaisut ja liikkuva toimipiste

Alueellinen projektiryhmä on selvittänyt lisäksi valtion toimijoiden sitoutumista erilaisiin pop-up-ratkaisuihin sekä liikkuvaan toimipisteeseen, joilla voitaisiin tukea erityisesti etäpalvelupisteiden alueiden toimintaa.

Suurin osa toimijoista arvioi, että kyseiset ratkaisut eivät palvelisi heidän tarpeitaan tai olisivat järkevästi toteutettavissa.

Verohallinnolla on omat, viranomaisyhteistyössä toteutettavat sesonkiaikojen pop-up-järjestelyt liittyen ulkomaalaisten kausityöntekijöiden rekisteröimiseen, järjestelyt ovat olleet toimivat ja vastaavat heidän asiakkaiden tarpeisiin.

Digi- ja väestötietoviraston näkemyksen mukaan pop-up-ratkaistu ovat mahdollisia matkailualan sesonkiajan alussa kullakin kerralla erikseen sovituissa paikoissa.

Maahanmuuttovirasto on toteuttanut viime vuonna Veron kanssa yhteisiä ulkomaalaisten asiakkaiden rekisteröintitapahtumia tunturikeskuksissa. Palaute ja kokemus tapahtumista oli hyvä, mikä puoltaa vastaavien ratkaisujen toteuttamista myös jatkossa.

Kela haluaa ensisijaisesti panostaa etäpalveluun yhdessä lähipalveluiden rinnalla. Tarvittaessa Kela voi harkita liikkuvaan toimipisteeseen osallistumista kumppaneiden kanssa. Mahdolliseen liikkuvaan toimipisteeseen tai pop up -ratkaisuun osallistuminen edellyttää hyvää suunnitelmallisuutta mm. aikataulujen ja resurssien käyttämisen osalta.

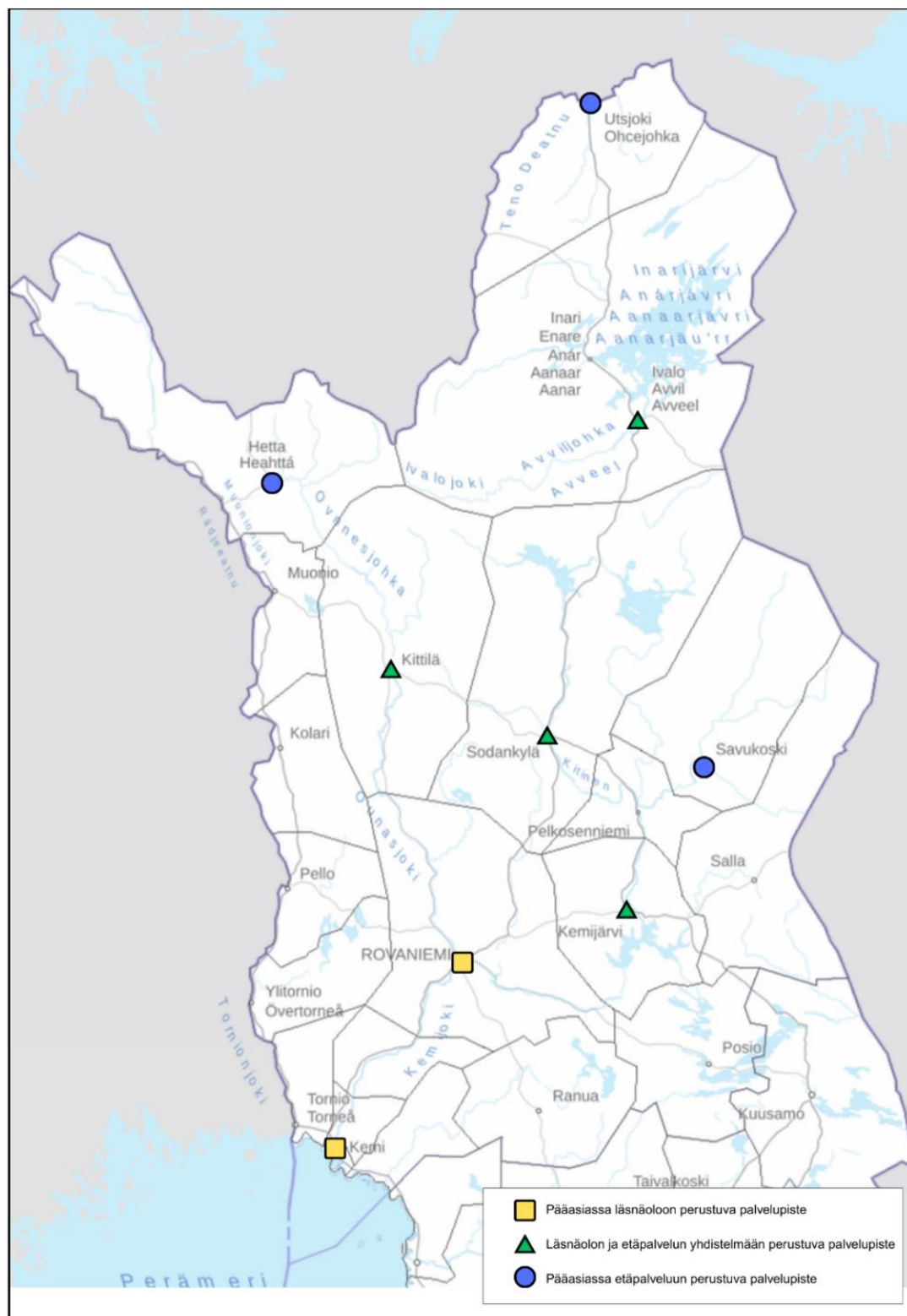
Poliisi ei täysin poissulje mahdollisuutta osallistua liikkuvan toimipisteen toteuttamiseen, mutta tässä vaiheessa sellaiseen ei voi myöskään sitoutua. Poliisi tarvitsee asiakaspalveluihinsa sellaiset tekniset valmiudet, että yhteinen liikkuva palvelu voi osoittautua hankalaksi. Liikkuvan palvelun on oltava toissijainen suhteessa lähipalveluun.

Valtion toimijoiden toimisto- ja asiakaspalvelutilat Lapissa vuonna 2030

Konseptin mukainen yhteinen työympäristö on tulossa Lapin osalta ainoastaan Rovaniemelle, missä työympäristö muodostuu kampusmaisesti sekä uudistettavalle virastotalolle että Pilkkeeseen. Kemissä pyritään löytämään konseptista poiketen yhteiskäyttöisyyttä Kemin keskustan alueella sijaitsevista rakennuk-



sista yhteistyössä valtion toimijoiden ja kaupungin kanssa. Muualla Lapissa tiloja on vaikeammin saatavissa, mutta tarkastelua toimijoiden yhteiskäyttöisille toimistotiloille pidetään aktiivisesti esillä toimijoiden välillä.



Kuva 8 Palveluverkko Lapissa 2030 (pohjakartta: Liiteri 2025)



Kuva 9 Yhteinen työympäristö Rovaniemellä kampustomallin mukaisesti (taustakartta: Liiteri)

Rovaniemellä virastotaloon sijoittuu asiakaspalvelupiste sekä yhteinen työympäristö, jossa työskentelee vuonna 2027 hankkeen valmistuttua Elinvoimakeskus, Verohallinto, Maanmittauslaitos, Digi- ja väestötietovirasto ja Maahanmuuttovirasto. Välittömään läheisyyteen sijoittuvaan Oikeustaloon tulevat sijoittumaan hankkeessa mukana olevista toimijoista Ulosottolaitos, Oikeuspalveluvirasto ja Rikosseuraamuslaitos.

Pilkeen jo käytössä olevaan yhteiseen työympäristöön hankkeen toimijoista on sijoittunut Aluehallintovirasto.



Yhteisten työympäristöjen ulkopuolelle jäävät toimitilat

Enontekiö	Osoite	Huomioita
Lapin poliisilaitos	Ounastie 228	toistaiseksi omat tilat, säilyy
Inari	Osoite	Huomioita
Maanmittauslaitos	Sairaalandantie 3	yhteiskäytön edistäminen
Oikeuspalveluvirasto	Sairaalandantie 3	yhteiskäytön edistäminen, toimipaikka-asetus
Ulosottolaitos	Sairaalandantie 3 B, 2. krs	yhteiskäytön edistäminen, toimipaikka-asetus
Lapin poliisilaitos	Saarineitamontie 60	uudet tilat, säilyy
Kela	Petsamontie 3	yhteiskäytön edistäminen
Kemi	Osoite	Huomioita
Digi- ja väestötietovirasto	Keskuspuistokatu 20–22	toimipaikkaverkosto tarkastelussa
Lapin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus	Valtakatu 28	yhteiskäytön edistäminen
Oikeuspalveluvirasto	Valtakatu 39	yhteiskäytön edistäminen, toimipaikka-asetus
Ulosottolaitos	Valtakatu 28, 4. krs	yhteiskäytön edistäminen, toimipaikka-asetus
Lapin poliisilaitos	Valtakatu 28	säilyy, uusi poliisilaitoshanke
Rikosseuraamuslaitos	Valtakatu 28, 4. krs	yhteiskäytön edistäminen
Verohallinto	Meripuistokatu 16	toimitilat poistuvat käytöstä 9/2025
Kela	Meripuistokatu 16	yhteiskäytön edistäminen
Kemijärvi	Osoite	Huomioita
Digi- ja väestötietovirasto	Kirkkokatu 16	toimipaikkaverkosto tarkastelussa
Lapin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus	Kirkkokatu 16	toimisto, yhteiskäytön edistäminen
Maanmittauslaitos	Kirkkokatu 16	suljetaan 12/2027 mennessä
Oikeuspalveluvirasto	Kirkkokatu 16	yhteiskäytön edistäminen, toimipaikka-asetus
Ulosottolaitos	Kirkkokatu 16, 2. krs	yhteiskäytön edistäminen, toimipaikka-asetus
Lapin poliisilaitos	Kirkkokatu 14	uudet tilat, säilyy
Kela	Vapaudenkatu 10–12	yhteiskäytön edistäminen
Kela	Salorantie 1	yhteiskäytön edistäminen



Kittilä	Osoite	Huomioita
Digi- ja väestötietovirasto	Valtatie 60	toimipaikkaverkosto tarkastelussa
Oikeuspalveluvirasto	Valtatie 60	yhteiskäytön edistäminen, toimipaikka-asetus
Lapin poliisilaitos	Valtatie 60–62 (Uusi asema n. 10/2025 Levintie 6)	uudet tilat valmistumassa, säilyy
Verohallinto	Valtatie 60	toimitilat poistuvat käytöstä 9/2025
Kolari	Osoite	Huomioita
Lapin poliisilaitos	Jokijalantie 20	säilyy
Muonio	Osoite	Huomioita
Lapin poliisilaitos	Yrjö Kokon tie 4	säilyy
Ulosottolaitos	Yrjö Kokon tie 4, 2. krs.	toimipaikka-asetus
Pello	Osoite	Huomioita
Lapin poliisilaitos	Tullitie 1	säilyy
Oikeuspalveluvirasto	Kunnantie 4	toimipaikka-asetus
Posio	Osoite	Huomioita
Lapin poliisilaitos	Suopolku 1	säilyy
Ranua	Osoite	Huomioita
Lapin poliisilaitos	Keskustie 30	säilyy
Rovaniemi	Osoite	Huomioita
Lapin poliisilaitos	Hallituskatu 1–5	säilyy, uusi poliisilaitoshanke
Poliisihallitus	Kemijoen itäpuolentie 63	säilyy
Kela	Hallituskatu 20	säilyy
Salla	Osoite	Huomioita
Lapin poliisilaitos	Myllytie 3	säilyy
Savukoski	Osoite	Huomioita
Lapin poliisilaitos/yhteispalvelupiste/kunta	Kauppakuja 2 A 1	säilyy
Sodankylä	Osoite	Huomioita
Oikeuspalveluvirasto	Ojennustie 9	yhteiskäytön edistäminen, toimipaikka-asetus
Ulosottolaitos	Toivonniementie 1, 2. krs.	yhteiskäytön edistäminen, toimipaikka-asetus
Lapin poliisilaitos	Toivonniementie 1	säilyy



Kela	Ostoskuja 1	yhteiskäytön edistäminen
Tornio	Osoite	Huomioita
Maanmittauslaitos	Suensaarenkatu 2	toimipaikka-asetus
Lapin poliisilaitos	Pitkäkatu 1	säilyy
Kela	Laivurinkatu 12	säilyy
Utsjoki	Osoite	Huomioita
Lapin poliisilaitos	Seitatie 2	uudet tilat, säilyy
Ylitornio	Osoite	Huomioita
Lapin poliisilaitos	Alkkulanraitti 22	säilyy
Oikeuspalveluvirasto	Alkkulanraitti 55	toimipaikka-asetus

Taulukko 19 Yhteisten työympäristöjen ulkopuolelle jäävät toimitilat (arvio 6/2025)

Useilla toimijoilla on toimipaikkaverkosto tällä hetkellä tarkastelussa, mikä tulee vaikuttamaan osaltaan jäljelle jääviin toimitiloihin. Niillä paikkakunnilla, joille on sijoittuneena valtion toimijoita ja joihin suunnitelman perusteella olisi tulossa yhteinen palvelupiste, pyritään edistämään myös toimistotilojen yhteiskäytöisyyttä.



Toteutuksen vaiheistus ja reunaehdot



Kuva 10 Suunnitelman vaiheistus Lapin maakunnassa.



Riskianalyysi

Valtakunnallisen hankkeen päivitetystä riskianalyysistä on tunnistettu seuraavia riskikokonaisuuksia:

1. Hankkeen valtakunnalliseen toteutukseen liittyvät yleisen tason riskit
2. Yhteisten työympäristöjen toimeenpanoon liittyvät riskit
3. Valtion yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan liittyvät riskit
4. Etä- ja tulkkauspalveluun liittyvät riskit
5. Muutosjohtamiseen liittyvät riskit

Alueellinen projektiryhmä on osaltaan arvioinut kyseiset riskit seuraavalla asteikolla:

- 1= ei riski tai hyvin pieni riski
- 2= pieni, mutta mahdollisesti seurattava riski
- 3= mahdollinen, seurattava riski
- 4= kohtalainen riski (mahdollisia, vakavia)
- 5= merkittävä riski (todennäköinen, vakava)

Toimijoiden vastausten perusteella laskettiin keskiarvot valtakunnallisen hankkeen riskianalyysin jokaiselle kohdalle. Korkeimmat keskiarvot saivat seuraavat riskit:

- Yhteisten työympäristöjen uudet yhteiset roolit (esim. asiakaspalvelukoordinaattori ja palveluneuvoja) muodostavat viranomaisille kustannuserän, jota ei olla nykyisessä tilanteessa valmiita maksamaan. (ka. 3,71)
- Kaikki valtion viranomaiset tai niitä ohjaavat tahot eivät sitoudu uudistuksen toimeenpanoon kaikilta osin. (ka. 3,57)
- Etä- ja -tulkkauspalvelun teknologia ei vastaa viranomaisten tarpeita toiminnallisuuden tai integraatiotarpeiden osalta. (ka. 3,50)
- Hankkeen toimeenpano hidastuu tai estyy, koska investointivaltuuksia keskeisiin YTY-hankkeisiin ei saada. (ka. 3,43)
- Ei saada sovittua palveluneuvonnan toteutus- ja rahoitusmallista, mikä varmistaisi digituen saatavuuden Suomi-pisteissä. (ka. 3,43)
- Uudistuksen toimeenpanolle ei löydy riittävää loppurahoitusta. (ka. 3,29)
- Suomi-pisteiden määrästä ja sijaintipaikkakunnista ei päästä yksimielisyyteen. Suomi-pisteitä toteutetaan liian monta suhteessa asiakastarpeeseen tai epäonnistutaan käyntiasiointivolyymien arvioinnissa. (ka. 3,17)
- Kunnat eivät tuo palveluitaan tarjolle Suomi-pisteisiin. Ei löydetä toimintamallia, jolla Suomi-pisteitä saataisiin perustettua kuntien tiloihin niissä kunnissa, missä valtiolla ei ole kiinteistöomaisuutta. (ka. 3,17)
- Viranomaiset eivät sitoudu etä- ja -tulkkauspalvelun pilotointiin ja käyttöönottoon. (ka. 3,00)
- Hankkeessa mukana olevien toimijoiden toiminnan luonteen erilaisuus vaikeuttaa yhteisen toiminnan järkevää toteutusta yhteisissä työympäristöissä. (ka. 3,00)

Pienimmän keskiarvon saivat seuraavat riskit:

- Aluehallintouudistus keskeytetään. (ka. 1,80)
- LVV:lla ei ole riittävää osaamista tehtävien hoitamiseen, esimerkiksi etä- ja -tulkkauspalvelun käyttöönottoon. (ka. 1,80)
- Yhteisen asiakaspalvelun ja International House -toimintamalleja ja brändejä ei pystytty yhteensovittamaan samoissa tiloissa siten, että asiakas- ja työntekijäkokemus ovat selkeitä. (ka. 2,00)

Lisäksi avoimissa vastauksissa korostettiin muun muassa sitä, että Lapissa etäpalvelut ovat jo pitkään olleet käytössä ja osa asiakkaista haluaa palvelut suoraan kotiin. Jokainen toimija on kehittänyt omia



sähköisiä palvelujaan ja karsinut toimitilojaan nopeasti. Näin ollen palvelupisteiden perustamisen ajoituksessa ollaan Lapin osalta myöhässä. Toisena riskinä huomioidaan se, että esimerkiksi valtion toimitilastrategia ei huomioi kaikilta osin eri viranomaisten työn luonteen erilaisuutta.



Organisointi ja rahoitus

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2024 valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen alueellista suunnitelua ja toimeenpanoa varten Lapin projektiryhmän. Työryhmän toimikausi on 12.1.2024-31.12.2025.

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistushanke asetettiin 24.2.2021. Hankkeen tavoitteena on vastata nopeasti muuttuvan toimintaympäristön tarpeisiin kokoamalla käyntiasiointi julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja vähentämällä valtionhallinnon toimistotilaa yhteistyössä Kelan, kuntien ja soveltuvien osin hyvinvointialueiden kanssa. Uudistuksen myötä mahdollistetaan nykyistä asiakaslähtöisempi, kustannustehokkaampi ja suunnitelmallisempi toiminta asiakkaan hyväksi.

Palveluita annetaan kansalaisille edelleen monikanavaisesti siten, että ensisijaisena palvelukanavana on kattavat ja helppokäyttöiset sähköiset asiointipalvelut. Palvelu- ja toimitilaverkkohanke tukee osaltaan kansalaisten sähköisten palvelujen käyttöä varmistamalla digituen antaminen yhteisissä palvelupisteissä.

Hanke toimeenpanee myös julkisen hallinnon strategiaa, alueellistamisesta alueelliseen läsnäoloon - strategiaa ja valtion toimitilastrategiaa. Lisäksi hankkeen asettamisen perusteina olivat seuraavat 2020-luvun muutostekijät: sähköisten palvelujen tarjonnan ja käytön lisääntyminen, väestömuutokset ja kaupungistuminen, käyntiasiointimäärien merkittävä vähentyminen, paikkariippumattoman työn lisääntyminen ja niukkenevat taloudelliset resurssit.

Alueellisen projektiryhmän tavoitteena on valtion palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen valtakunnallisten linjausten ja valtion toimitilastrategian pohjalta suunnitella ja käynnistää asiakaspalvelu- ja toimitilaverkkouudistusta Lapin alueella. Työn tavoitteena on, että viimeistään vuonna 2030 valtion viranomaisten käyntiasiointi on Lapin alueella koottu yhteisiin palvelupisteisiin yhteistyössä Kelan, kuntien ja soveltuvien osin hyvinvointialueiden kanssa. Lisäksi tavoitteena on vähentää valtion viranomaisten toimistotilaa valtion toimitilastrategian linjausten mukaisesti.

Ryhmän tehtävänä on

1. valmistella Lapin alueellinen suunnitelma valtakunnallisen rakenteen mukaisesti viimeistään 31.10.2025 mennessä. Alueellisessa suunnittelussa tulee ottaa tarpeen mukaan huomioon myös naapurimaakunnat. Alueellinen suunnitelma ei koske ns. käyttösidonnaisia tiloja (esim. museot, vankilat, tuomioistuimet).
2. käynnistää alueellisen suunnitelman toimeenpano.
3. tukea hankkeen viestintäverkostoa alueellisten ja paikallisten viestinnän kohderyhmien tavoittamisessa.
4. osallistaa alueen julkisen hallinnon henkilöstöä ja asiakkaita alueelliseen
5. suunnitteluun.

Ryhmä voi asettaa tarpeen mukaan alaryhmiä ja kuulla ryhmän ulkopuolisia asiantuntijoita. Ryhmän tulee kuulla myös henkilöjärjestöjen edustajia. Ryhmä raportoi työstään valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen valtakunnallisille valmistelu- ja ohjausryhmille.

Työryhmän työ tehdään virkatyönä. Kukin organisaatio maksaa osallistujensa matkakulut. Muut kulut maksetaan valtiovarainministeriön momentilta 28.40.03. edellyttäen, että niistä on sovittu etukäteen valtiovarainministeriön kanssa.



Projektiryhmän organisointi

Puheenjohtaja: Heli Knutars, yhteysjohtaja, Lapin liitto

Varapuheenjohtaja: Marja Perälä, johtaja, Lapin ELY-keskus

Sihteeri: Matti Pinola, kunta-asiantuntija, Lapin liitto

Jäsenet:

Ari Torkkel, johtaja, Digi- ja väestötietovirasto

Saija Niittymäki, erikoissuunnittelija, Etelä-Suomen aluehallintovirasto, aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalvelut

Tapio Maakanen, johtaja, Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri (31.12.2024 saakka)

Sanna Appelberg, talousjohtaja, Oikeuspalveluvirasto (5.3.2025 alkaen)

Hannu Partanen, ylikomisario, Lapin poliisilaitos

Tero Hyttinen, palvelujohtaja, Lapin TE-toimisto (11.2.2024 saakka)

Tiina Keränen, johtaja, Lapin TE-toimisto (12.2.-31.12.2024)

Hanna Riipi, asiakaspalvelukeskuksen päällikkö, Kela

Säde Hautamäki, ylitarkastaja, Maahanmuuttovirasto

Marko Erkkilä, asiantuntija, Maanmittauslaitos

Henri Izadi, yksikönpäällikkö, Rikosseuraamuslaitos

Esko Pyhtilä, aluepäällikkö, Senaatti-kiinteistöt

Tero Rojola, toimistopäällikkö, Ulosottolaitos

Markku Koskeniemi, ryhmäpäällikkö, Valtori (31.3.2025 saakka)

Riina Tapio, ryhmäpäällikkö, Verohallinto

Anne Korhonen, tekninen johtaja, Lapin hyvinvointialue

Matti Ruotsalainen, kaupunginjohtaja, Kemin kaupunki (Kemi-Tornion seutukunta)

Katja Jaako-Korkko, kunnanjohtaja, Pellon kunta (Torniolaakson seutukunta)

Jaakko Korppila, kiinteistöpäällikkö, Inarin kunta (Pohjois-Lapin seutukunta)

Antti Määttä, henkilöstö- ja hallintojohtaja, Rovaniemen kaupunki (Rovaniemen seutukunta)



Marjo Säärelä, hallintojohtaja, Kemijärven kaupunki (Itä-Lapin seutukunta)

Esa Summanen, kiinteistöpäällikkö, Kittilän kunta (Tunturi-Lapin seutukunta)

Asiantuntijat:

Pia Ruotsala-Kangasniemi, hallintopäällikkö, Saamelaiskäräjät

Tommi Hatinen, projektiasiantuntija, valtiovarainministeriö

Talousarvio

Valtionavustushakemuksessa käytetty talousarvio alueellisen projektiryhmän kustannuksista:

Kululaji	Summa (EI ALV)	Käyttötarkoitus lyhyesti
Palkkakustannukset	30 000,00 €	Sisältää sihteerin ja puheenjohtajan työpanoksen.
Matkakulut	2 000,00 €	Mahdolliset matkakulut toimipisteisiin tms.
Palveluiden ostot	7 000,00 €	Mahdolliset selvitykset ja muut hankinnat.
Kokouskulut	3 000,00 €	Tarjoilut ja mahdolliset tilavuokrat.
Toimisto- ja vuokrakustannukset	1 000,00 €	Projektin osuus toimisto- ja vuokrakustannuksista
YHTEENSÄ	43 000,00 €	



Viestintä, verkosto- ja sidosryhmätyö

Alueellisen suunnittelun ja toimeenpanon kannalta keskeiset sidosryhmät

Alueellinen projektiryhmä on arvioinut, että suunnittelun ja toimeenpanon kannalta keskeisiä sidosryhmiä ovat:

- Julkishallinnon organisaatiot, kunnat ja kaupungit, valtion viranomaiset, Senaatti, Kela, hyvinvointialue
- tutkimus- ja koulutusorganisaatiot
- yritykset ja heidän etujärjestönsä, pankki- ja vakuutussektori, logistiikkasektori, IT-sektori,
- kansalaisjärjestöt
- media

Lapin hyvinvointialueen toimitilaratkaisujen näkökulmasta keskeisimmät sidosryhmät ovat maakunnan kunnat, kaupungit sekä muut tällä hetkellä hyvinvointialueen vuokranantajina toimivat tahot.

Kelan näkökulmasta keskeiset kumppanit ovat hyvinvointialueet ja kunnat. Kela kytkös on myös erilaisella järjestötyöllä.

Lapin tärkeimmät paikallismediat

Alueellista ja paikallista viestintää voidaan toteuttaa erityisesti paikallismedioiden, alueellisten sanomalehtien ja niiden verkkoversioiden kautta: YLE, YLE Sapmi, Lapin Kansa, Koti-Lappi, Sompio, Inarilainen, Enontekiön sanomat, Kittilälehti, Luoteis-Lappi, Meän Tornionlaakso ja Lounais-Lappi.

Lapin digituen toimijat

Lapissa digitukea on saatavilla kuntien kirjastoista ja kansalaisopistoista. Digitukea tarjotaan aukioloaikojen puitteissa laitteiden ja ohjelmien käyttöön sekä tiedonhakuun. Opistoissa, esimerkiksi Rovaniemen kansalaisopistossa järjestetään teemoittaisia kursseja digitaitojen kehittämiseksi.

Eläkkeensaajien Keskusliiton (EKL) Verkosta Virtaa -toiminnan puitteissa järjestetään digitukea muun muassa Kolarissa ja Torniossa. Aiemmin toimintaa on ollut myös Rovaniemellä. Eläkeläiset ry:llä on Lapissa toimintaa usealla eri paikkakunnalla: <https://elakelaiset.fi/yhdistykset-alueittain/lapin-aluejarjesto/>. Osa paikallisyhdistyksistä järjestää digitukea omille jäsenilleen. Järjestöjen tarjoaman digituen pysyvyyteen vaikuttavat vapaaehtoisten digitukijoiden resurssit olla mukana toiminnassa sekä järjestöjen digituen koordinoitua varten saama rahoitus. Lapin hyvinvointialue (Lapha) tarjoaa viranomaisten neuvontavelvoitteen mukaisesti digitukea omien digipalvelujensa käyttöön. Opastusta digipalveluiden käyttöön annetaan Laphan verkkosivuilla, digituen sähköpostin tai puhelimen kautta.



Raportointi

Alueellisen projektiryhmä raportoi säännöllisesti valtakunnalliselle palvelu- ja toimitilaverkkohankkeelle, esim. alueellisen projektiryhmän puheenjohtajan/sihteerin tulee pyydettäessä esitellä alueellisen toimeenpanon etenemistä hankkeen valmistelu- ja ohjausryhmille. Menettelytavasta sovi-
taan erikseen. Lopullinen alueellinen suunnitelma tulee hankkeen valmistelu- ja ohjausryhmän käsittelyyn.

Lapin alueellisen projektin tilannekatsaus valtakunnallisen hankkeen valmisteluryhmälle on an-
nettu 17.9.2024.

Lapin alueellisen suunnitelman luonnos palautettiin valtiovarainministeriöön 3.4.2025. Lapin alu-
een suunnitelmaluonnosta esiteltiin valtakunnallisen hankkeen valmisteluryhmälle 10.4.2025.

Lopullinen suunnitelma palautettiin valtiovarainministeriöön 2.6.2025. Valtakunnallisen hankkeen
ohjausryhmä käsittelee Lapin alueellista suunnitelmaa kokouksessaan 17.6.2025.

- Liitteet**
- [PowerPoint-esitys palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksesta](#)
 - Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen ensimmäinen väliraportti
 - [Valtion toimitilastrategia, Valtioneuvoston periaatepäätös 16.12.2021](#)
 - Materiaalipaketti 1
 - Materiaalipaketti 2