VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla

Sisältö

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

Miksi palvelu- ja toimitilaverkkoa uudistetaan?

Taustalla megatrendit ja toimintaympäristön muutos

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

Miksi uudistamme?

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

Miksi uudistamme?

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

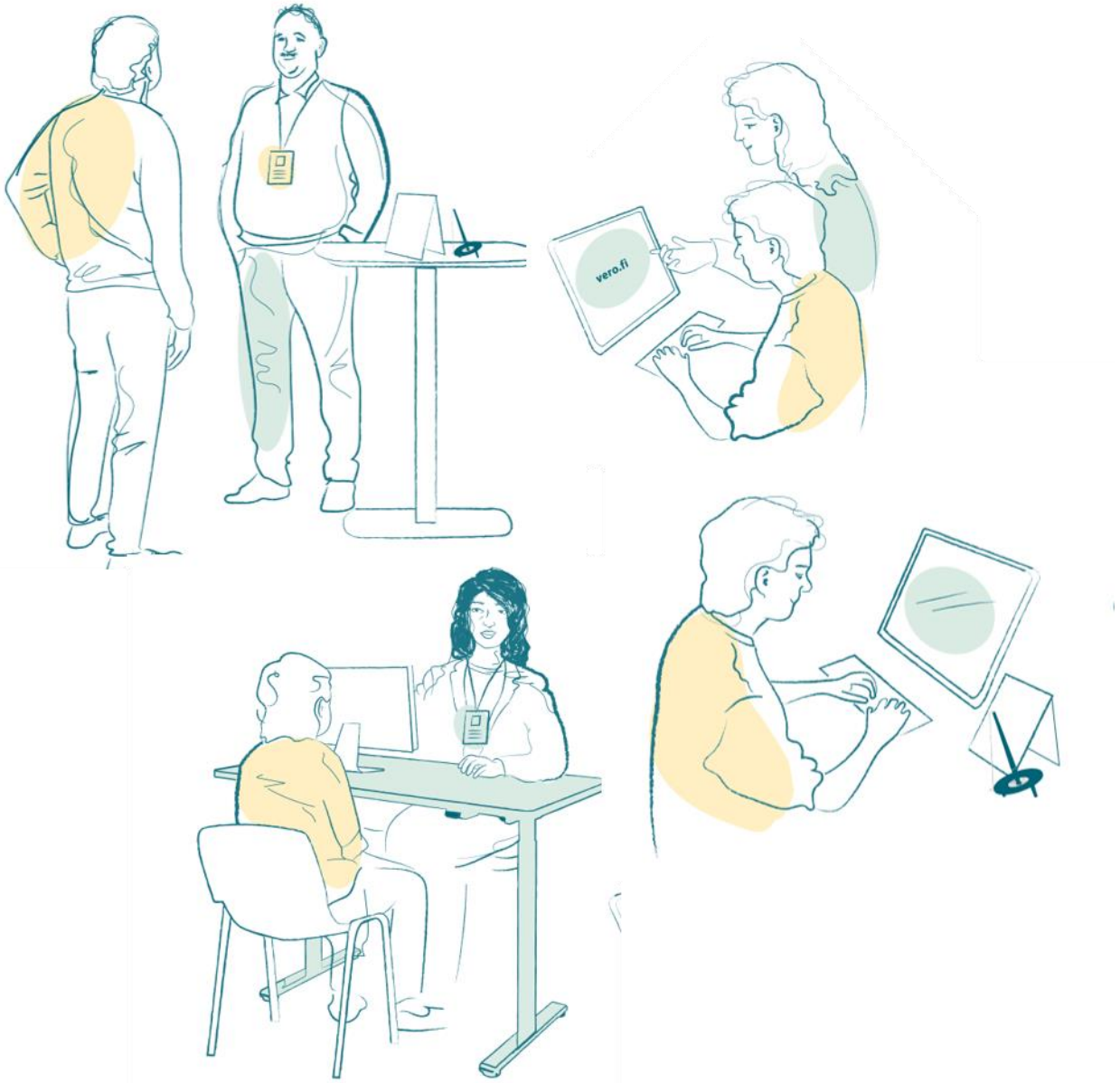
Kolme strategiaa, yksi toimeenpano

Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020 -luvulla

Mitä uudistuksella tavoitellaan?

Tavoitetila 2030

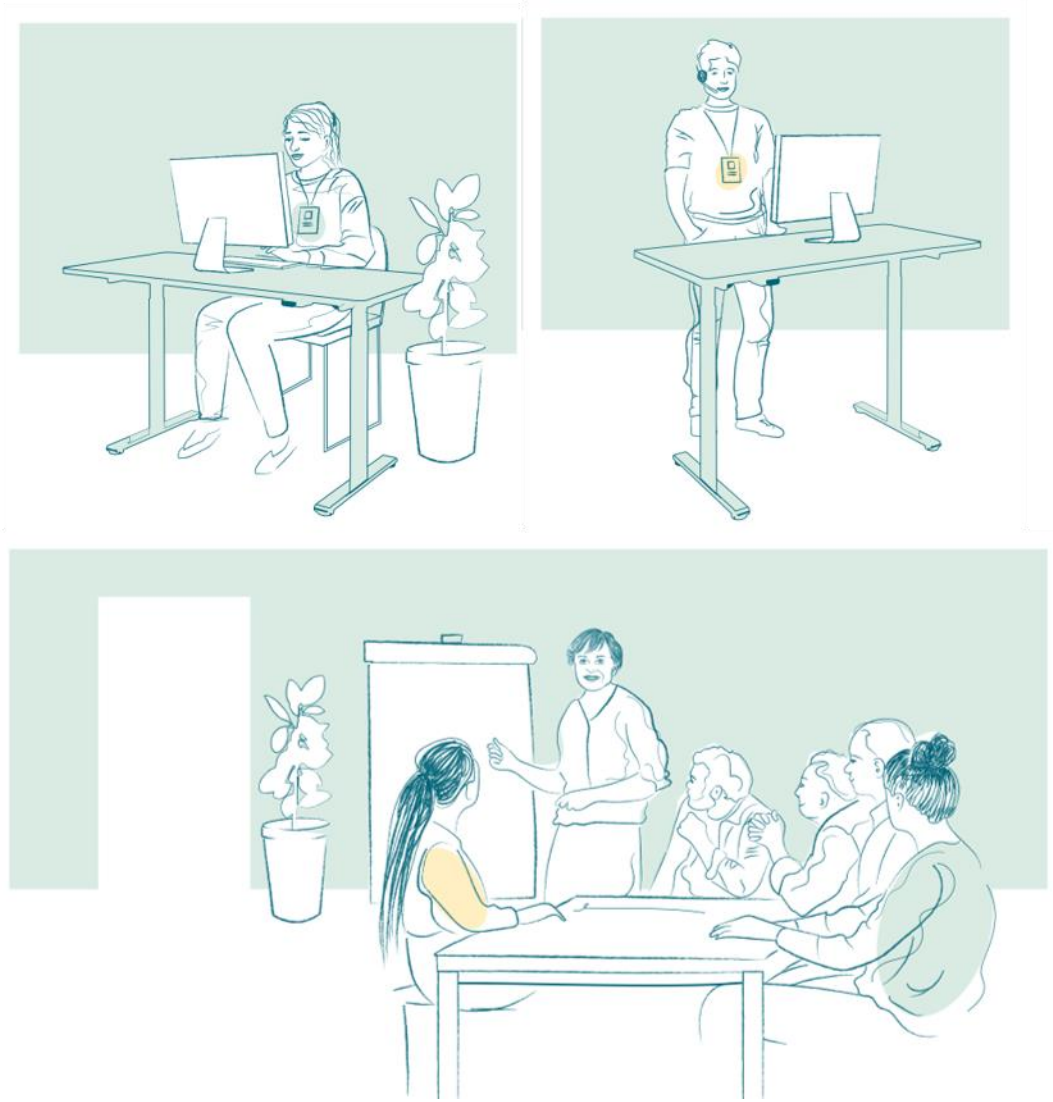
- **Valtion virastojen käyntiasiointi kootaan vaiheittain *julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin***, joista saa laajasti myös kuntien, Kelan sekä annettavaksi soveltuvia hyvinvointialueiden palveluita.
- Valtionhallinnon viranomaisten omat käyntiasiointipisteet korvaantuvat yhteisillä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



Tavoitetila 2030

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

10m²/htv
Tilatehokkuus



Miten uudistusta toimeenpannaan?

Uudistuksessa ensisijaisesti mukana

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

Aluehallintovirasto

MML MAAN-MITTAUS-LAITOS

TE-palvelut | tjänster services

DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

OIKEUSAPU- JA EDUNVALVONTAPIIRIT

RÄTTSHJÄLPS- OCH INTRESSEBEVAKNINGSDISTRIKTEN

Ulosottolaitos Utsökningsverket

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

RISE RIKOSSEURAAMUSLAITOS BROTTSPÅFÖLJDSMYNDIGHETEN

VERO SKATT

Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service

Kela

* Kelan osalta tarkastellaan erityisesti mahdollisuuksia koota käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin

POLIISI *

* Poliisin lupahallinto

Keskeiset yhteistyökumppanit

SENAATTI

Valtori Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus

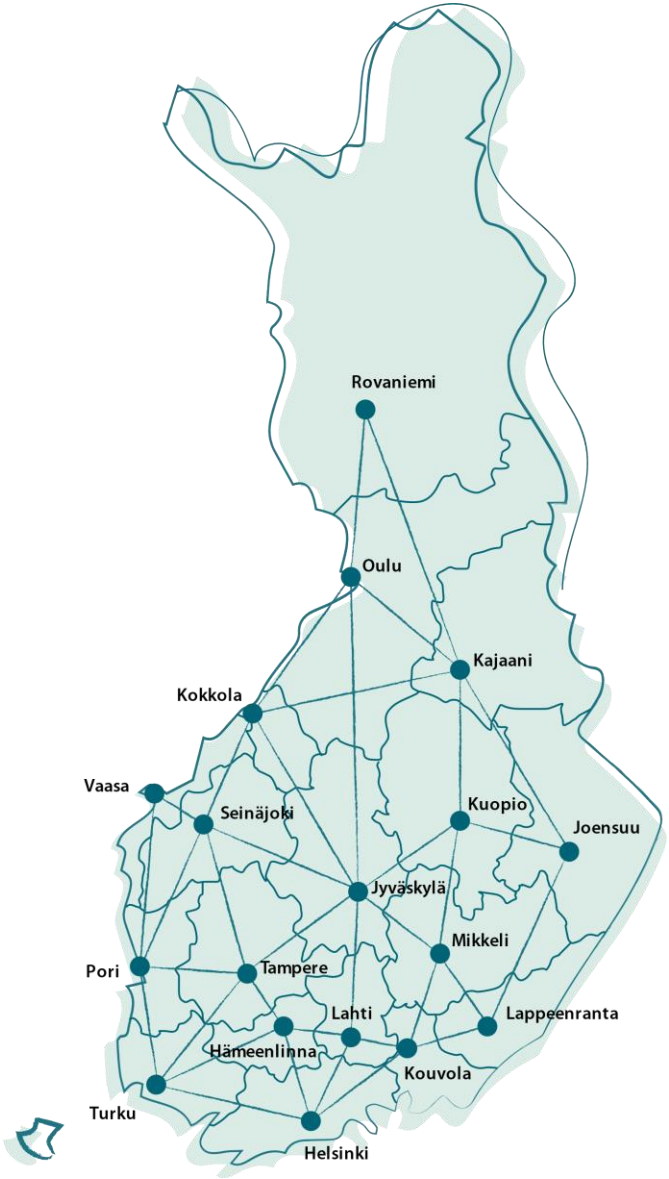
VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Palveluverkkokriteerit

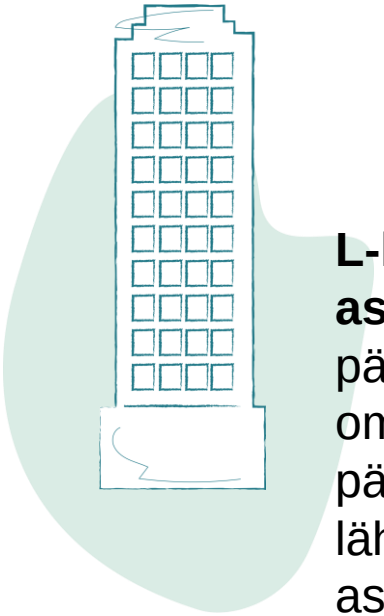
- Yhteisten asiakaspalvelupisteiden määrää ja sijoittumista ei määritetä ennalta, vaan uudistusta ohjaavat palvelutarpeet ja palveluiden saavutettavuuden kriteerit:
  - Enintään tunnin asiointietäisyys ja
  - Riittävä väestöpohja palveluvolyymin perustaksi
- Kriteereiden pohjalta syntyviä julkisen hallinnon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

Toimitilaverkon rakentuminen

- Senaatti-kiinteistöt vastaa valtion kiinteistöomaisuudesta uudistaa toimitilaverkkoa samanaikaisesti toimitilastrategian mukaisesti
- Suunnitelmat perustuvat nykyisen verkon uudistamistarpeeseen
- Nykyisten virastotalojen sijainti huomioidaan myös kun palvelupisteverkostoa suunnitellaan paikallisesti



Yhteisten asiakaspalvelupisteiden kokoluokat



L-koon yhteisessä asiakaspalvelupisteessä on pääsääntöisesti kaikkien viranomaisten omaa asiakaspalveluhenkilöstä paikan päällä. Asiakaspalvelupisteessä on lähtökohtaisesti kaikkia konseptin asiakaspalvelua ja taustatyötä tukevia tilatyyppejä tarvittava määrä.

L-koon yhteisiä asiakaspalvelupisteitä on pääsääntöisesti maakuntien keskuskaupungeissa.

M-koon yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tukeudutaan L-koon yhteistä asiakaspalvelupistettä enemmän etäpalveluna toteutettavaan asiakaspalveluun. Kaikkien viranomaisten omaa henkilöstöä ei ole paikan päällä. Tarvittavat tilat valtaan konseptin valikoimasta tapauskohtaisesti soveltaen.

Kriteereiden mukaista palveluverkkoa täydentävät palvelupisteet

S-koon asiakaspalvelupisteessä on kyse etäpalveluhuoneesta, joka on sijoitettuna olemassa olevan julkisen tilan (esim. kirjasto, kunnantalo) isäntäorganisaation yhteyteen.

HUOM. S-koon asiakaspalvelupiste on ns. täydentävä kevyempi ratkaisu eli ei palveluverkkokriteerien mukainen yhteinen asiakaspalvelupiste.

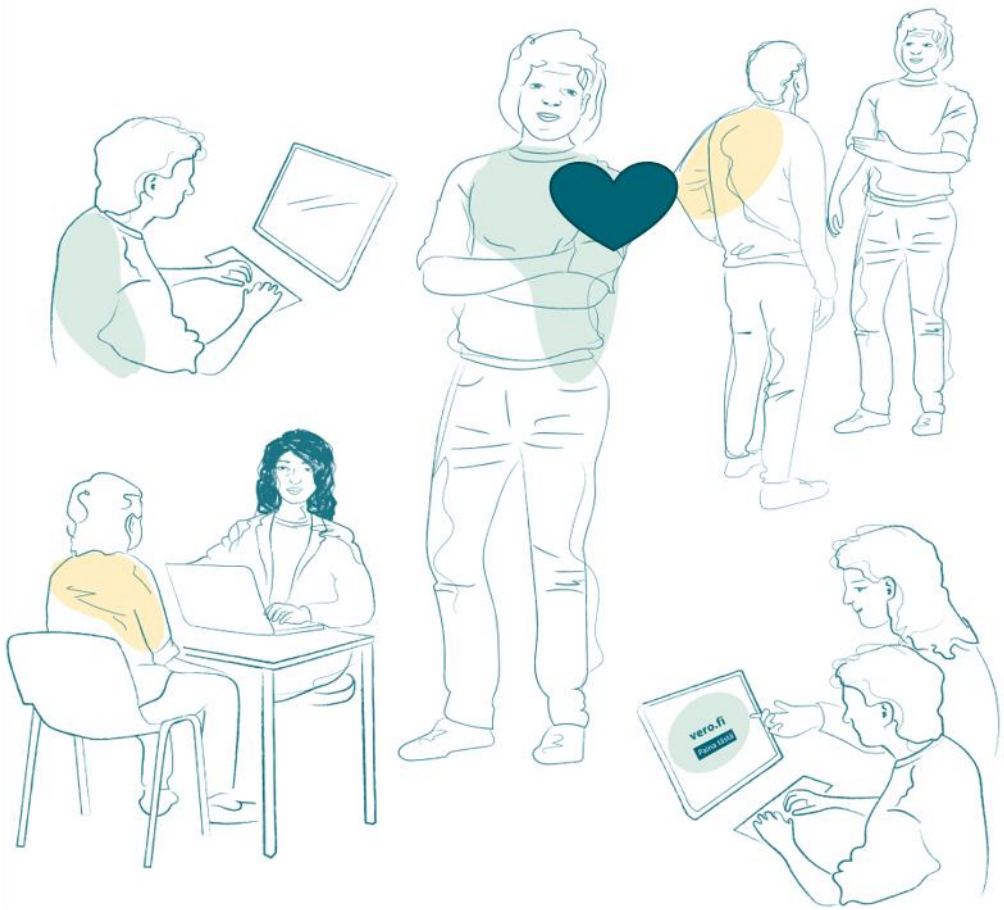
XS-koon asiakaspalvelupisteessä on kyse liikkuvasta palvelupisteestä, jossa palvelut tarjotaan etäpalveluna palveluauton etäpalvelutiloja ja –tekniikkaa käyttäen. Liikkuva asiakaspalvelupiste liikkuu sinne, missä asiakkaatkin kulloinkin ovat.

HUOM. XS-koon asiakaspalvelupiste on ns. täydentävä kevyempi ratkaisu eli ei palveluverkkokriteerien mukainen yhteinen asiakaspalvelupiste.

Yhteisen asiakaspalvelun konsepti

Digitaalinen asiointi itsenäisesti

Asiointi viranomaisten omien asiantuntijoiden luona fyysisesti tai etäpalvelun välityksellä

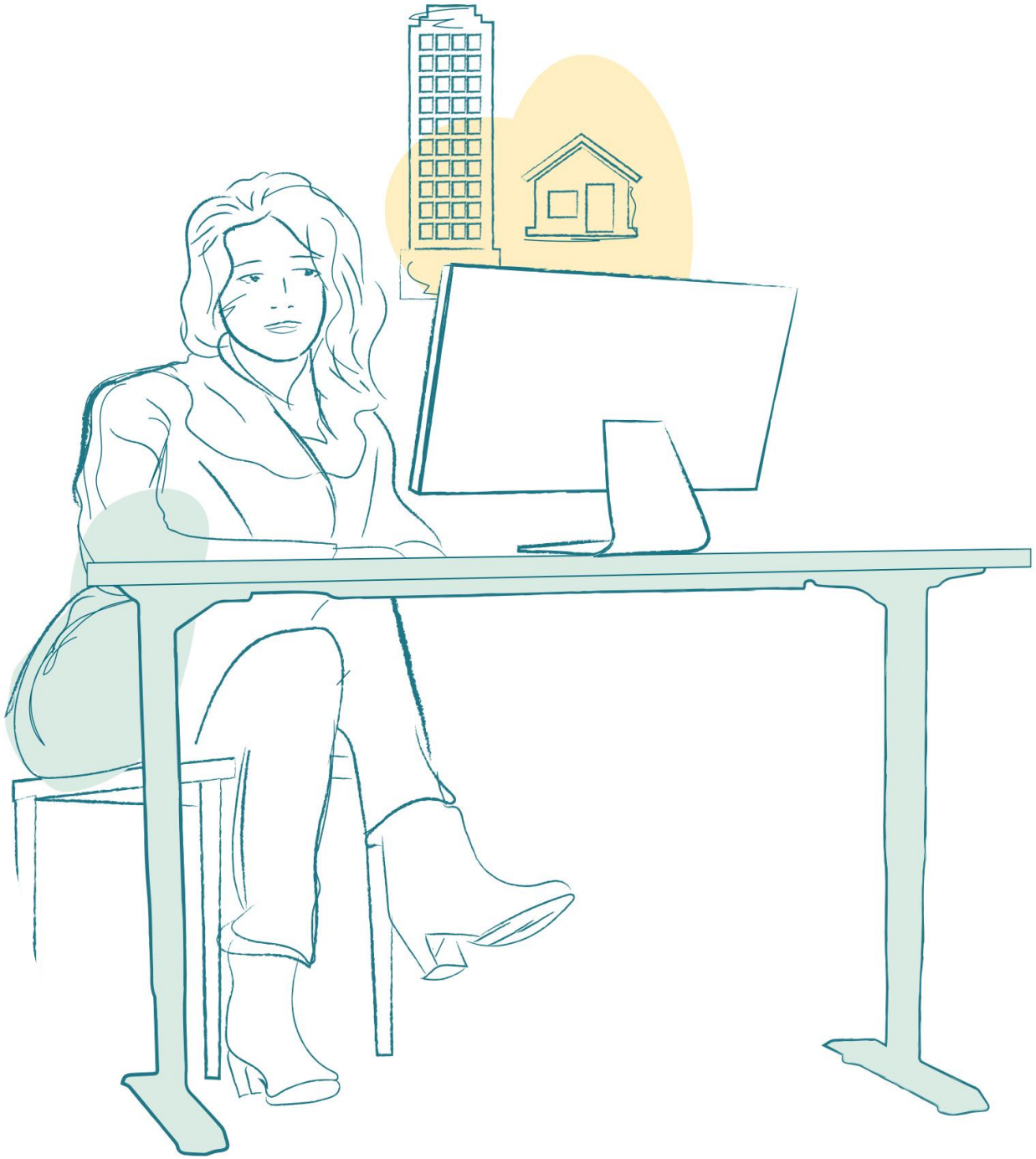


Yleinen palveluneuvonta

Digituki

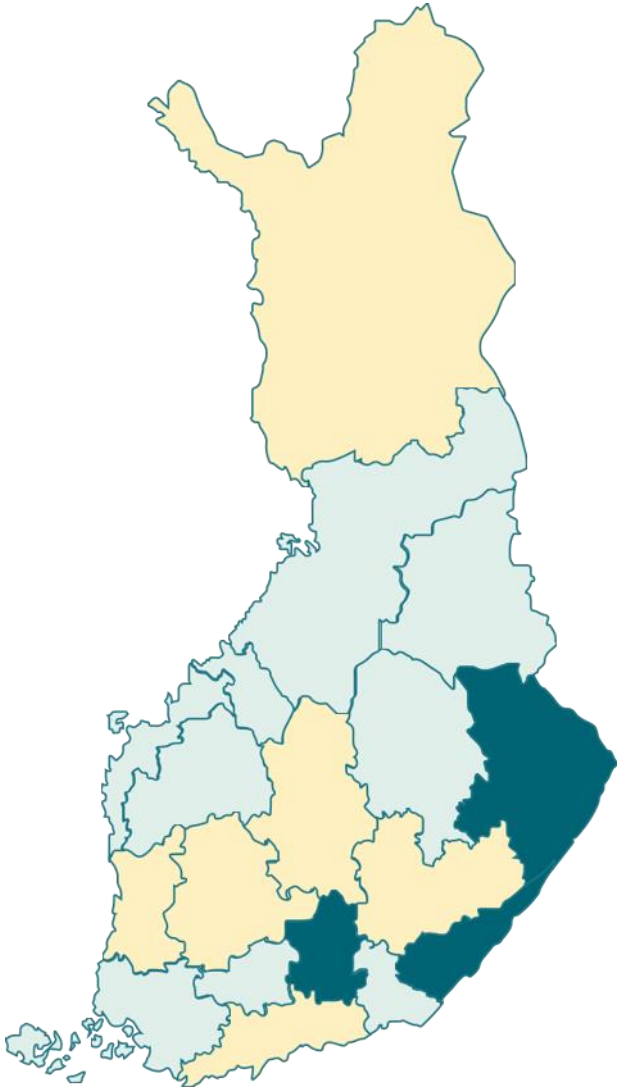
Etä- ja tulkkauspalvelu

- Etäpalvelulla tarkoitetaan teknistä ratkaisua, jolla mahdollistetaan asiakkaan henkilökohtainen asiointi tietokoneen kautta viranomaisten asiantuntijoiden kanssa kuva- ja ääniyhteydellä.
- Videoyhteyden lisäksi yhteisissä asiakaspalvelupisteissä käytössä oleva etäpalveluratkaisu mahdollistaa myös asiakirjojen jakamisen, skannauksen ja tulostamisen asiakkaan ja asiantuntijan välillä.
- Tavoitteena kaikkien viranomaisten yhteinen ratkaisu
- Etä- ja tulkkauspalvelun pilotointiprojekti 2022–2024
- Pilotointi toteutetaan Heinolassa, Imatralla ja Nurmeksessa



Hankkeen eteneminen alueilla

- Ensimmäisten maakuntien alueelliset suunnitelmat hyväksytty 2022 (Etelä-Karjala, Pohjois-Karjala, Päijät-Häme)
- Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet valmistuvat 2023 Joensuuhun, Lahteen ja Lappeenrantaan
- Suunnittelu alkaa 2024 Etelä-Savossa, Keski-Suomessa, Lapissa, Pirkanmaalla, Satakunnassa ja Uudellamaalla
- koko maa käyty läpi 2026 loppuun mennessä



Uudistuksen aikataulu ja organisaatio

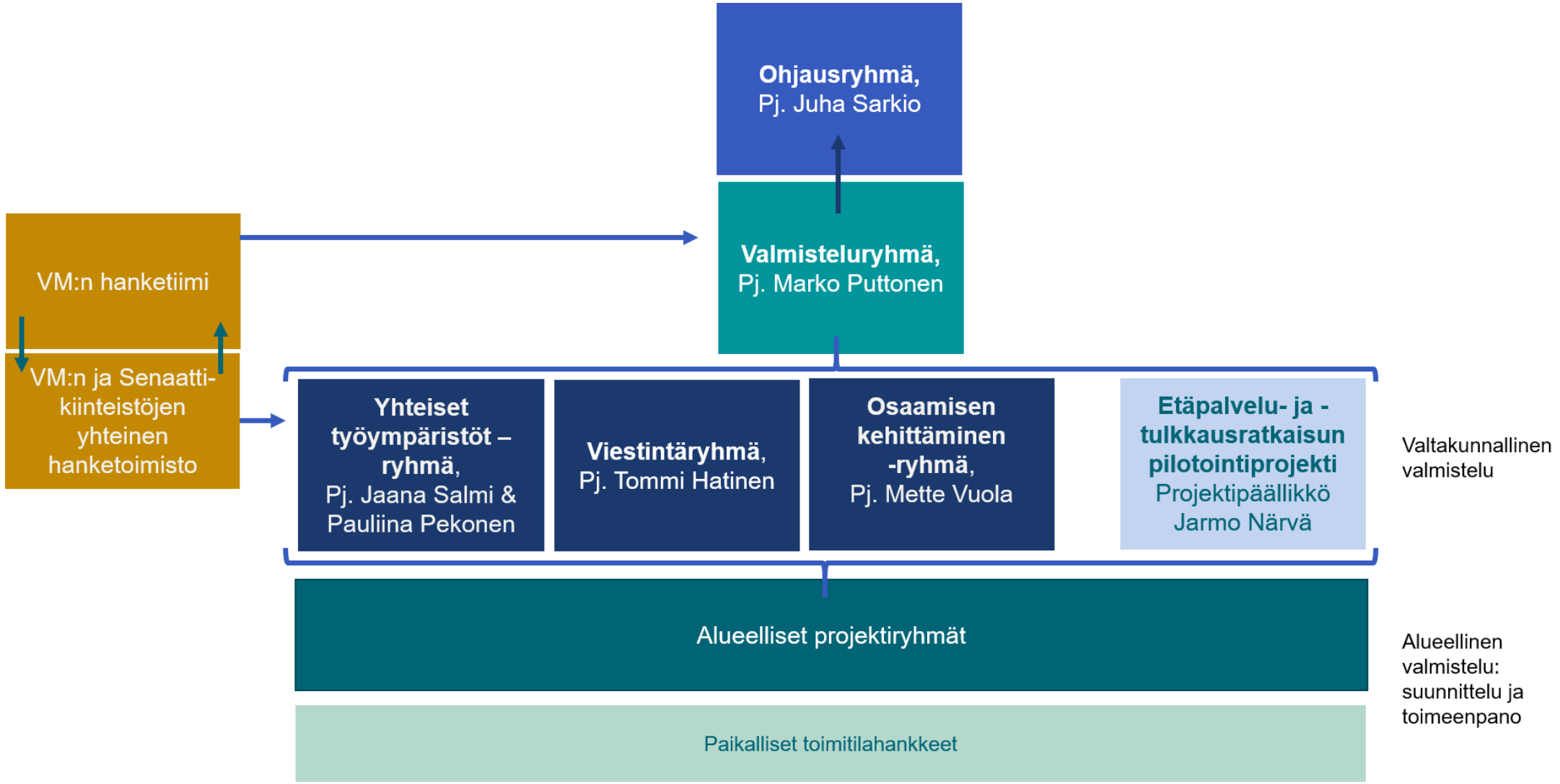
Uudistuksen etenemisestä

	2023	2024	2025	2026
Alueellinen suunnittelu ja toimeenpano	Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet ja toimistotilat valmistuvat	6 maakuntaa suunnitteluun	6 maakuntaa suunnitteluun	3 maakuntaa suunnitteluun
Hankkeen johtaminen	Väli-raportti 1	-	-	Väliraportti 2
Etäpalvelu- ja etätulkkaus-ratkaisu	Valmistelu	Pilotointi	Käyttöönotto	-
Valtion yhteisen asiakaspalve-lutoiminnan järjestäminen	Jatkoselvitykset ja esitys toimintamallista ja järjestäjästä 1. väliraporttiin	Hallituksen esitys asiakaspalvelutoimin-nan järjestäjästä	Asiakaspalvelutoimin-nan järjestäjä aloittaa	-

2030

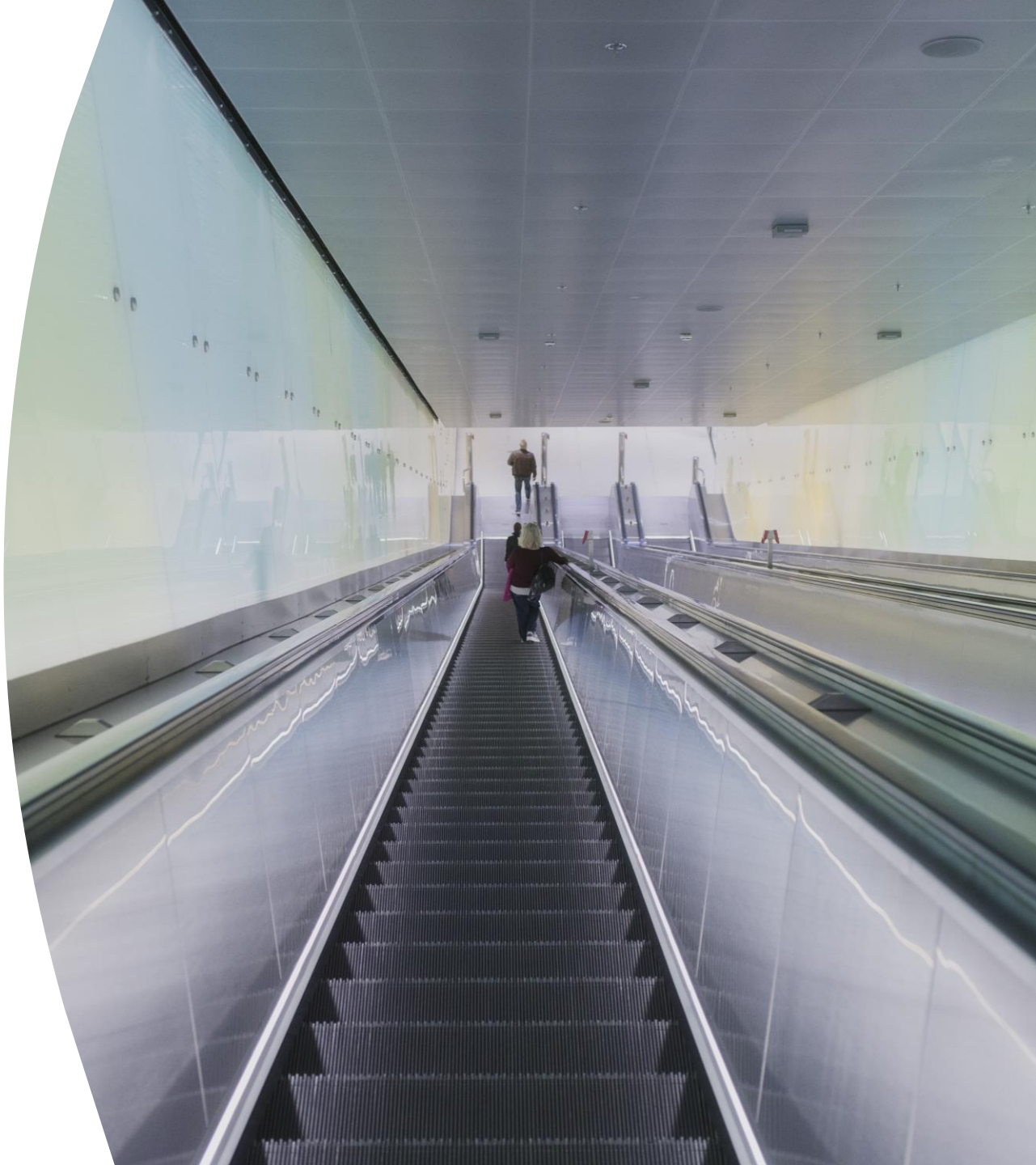
Yksi ja yhtenäinen koko Suomen kattava **yhteisten asiakaspalve-lupisteiden palvelu-verkko ja tiivistetty toimitila-verkko**

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus, hankeorganisaatio



Vuosikymmenen hanke

- Uudistus on merkittävä ja koskee niin kansalaisia kuin viranomaisten henkilöstöäkin ja edellyttää laajaa yhteistyötä
- Uudistus etenee vaiheittain
- Uudistuksessa hyödynnetään kokeiluja ja kokeillen kehitetään yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuutta tavoitteena hyvä asiakas- ja työntekijäkokemus



Lisätietoja

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

Ota yhteyttä

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