



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla

Sisältö

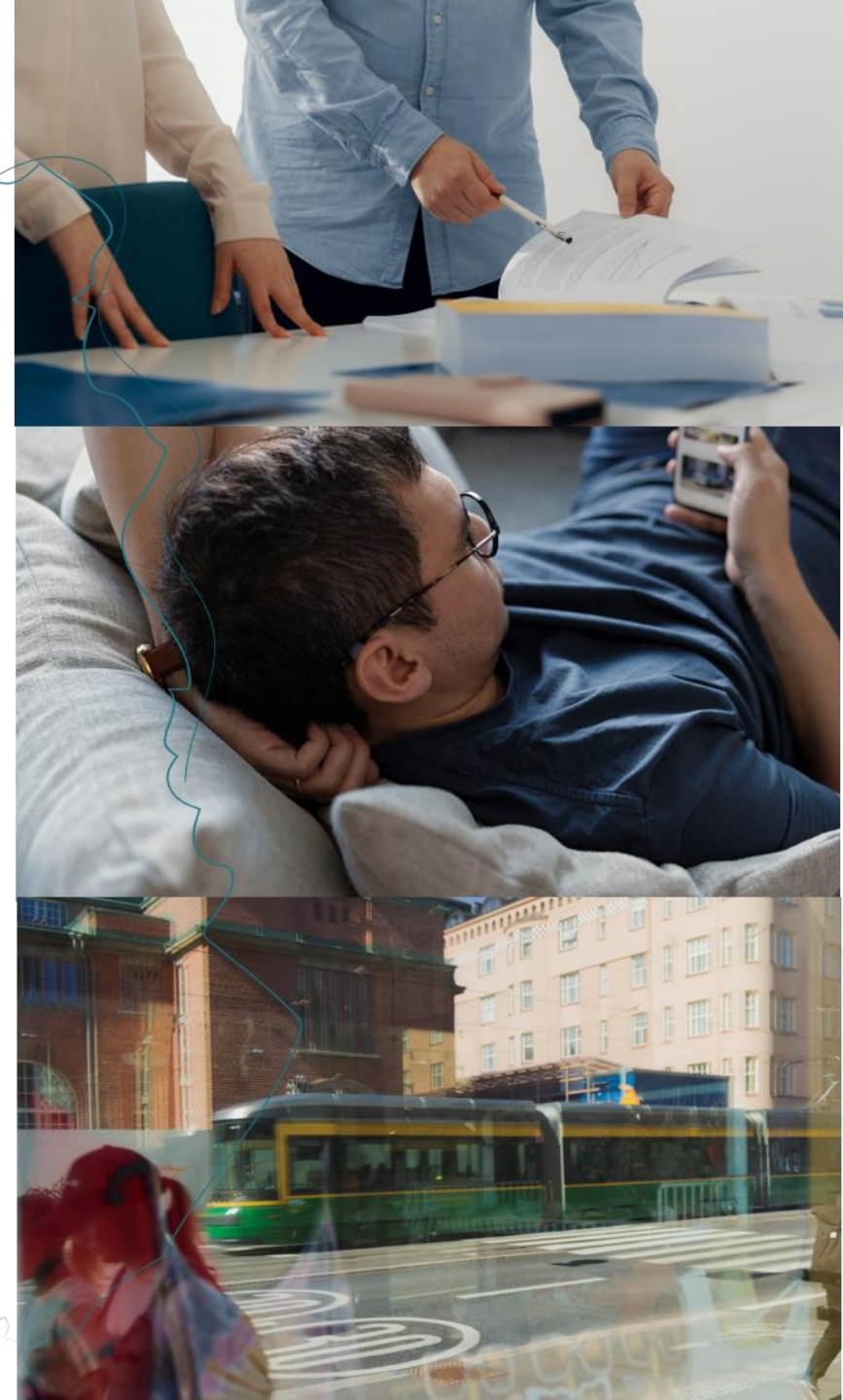
- Miksi uudistus tehdään
- Mitä uudistuksella tavoitellaan
- Uudistuksen toimeenpano
- Ensimmäinen väliraportti ja toisen vaiheen painopisteet
- Hankkeen organisaatio ja aikataulu
- Lisätietoa ja yhteyshenkilöt



**Miksi palvelu- ja
toimitilaverkkoa
uudistetaan?**

Taustalla megatrendit ja toimintaympäristön muutos

- Digitalisaation myötä valtion viranomaisten käyntiasioinnit ovat merkittävästi vähentyneet ja niiden ennustetaan vähenevän edelleen
- Kaupungistuminen jatkuu; valtaosa väestöstä sijoittuu maakunnallisten keskuskaupunkien läheisyyteen
- Työn murros ja monipaikkaisen työn lisääntyminen
- Valtiontalouden heikentyneet näkymät



Miksi uudistamme?

- Palvelu- ja toimitilaverkon ylläpitäminen nykyisenkaltaisena ei ole taloudellisesti, ekologisesti eikä asiakastarpeen tai työnteon tapojen muutosten näkökulmasta kestävä
- 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



”Suomi siirtyy asteittain digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaisasiointikanavana. (...) **Samalla on huolehdittava, että vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia on tarjolla heille, jotka eivät pysty käyttämään digipalveluita.**”

Vahva ja välittävä Suomi: Pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelma. Valtioneuvosto, 2023, s. 112.



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.

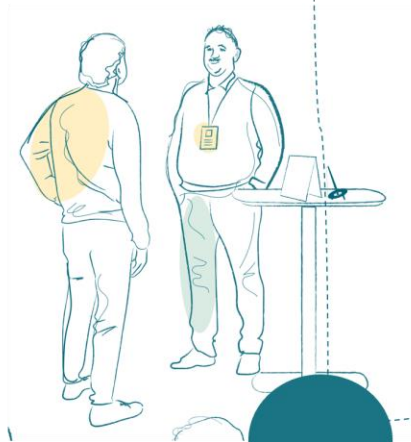


Kolme strategiaa, yksi toimeenpano

Alueellistamisesta alueelliseen läsnäoloon -strategia (Laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista)

Julkisen hallinnon strategia:
”rakentamalla yhdessä sähköistä asiointia verkkopalveluina että käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.”

Valtion toimitilastrategia (VN periaatepäätös 16.12.2021):
mm. yhteisiin työympäristöihin siirtyminen



Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020 -luvulla



The background features several thin, curved teal lines that sweep across the frame, creating a sense of movement and design. These lines are positioned behind the central text.

**Mitä uudistuksella
tavoitellaan?**

Uudistuksen tavoitetilä 2030



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

* **Suomi-piste-brändi** (ruots. **Finlandsdisken**) on hyväksytty palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen ohjausryhmässä. Brändi lanseerataan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä vuoden 2025 aikana.

- Uudistuksella toimeenpannaan osaltaan **valtion toimitilastrategian** linjauksia:
 - **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. (Toimistotilojen alhaisten käyttöasteiden vuoksi tavoitellaan vielä tätäkin parempaa tilatehokkuutta.)

**Miten uudistusta
toimeenpannaan?**

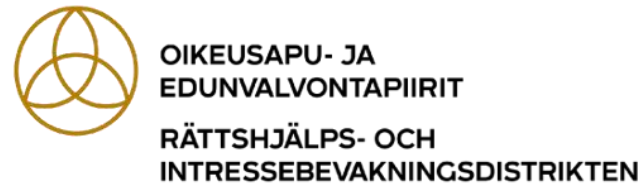
The background features several thin, curved teal lines that sweep across the frame. One line starts from the left edge and curves downwards towards the bottom right. Another line starts from the bottom left and curves upwards towards the right. A third line starts from the bottom right and curves upwards towards the top right. These lines intersect and create a sense of movement and flow.

Uudistuksessa ensisijaisesti mukana

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



TE-palvelut | tjänster
services



* Poliisin lupahallinto

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

Keskeiset yhteistyökumppanit



Valtori Valtion tieto- ja
viestintätekniikkakeskus



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET



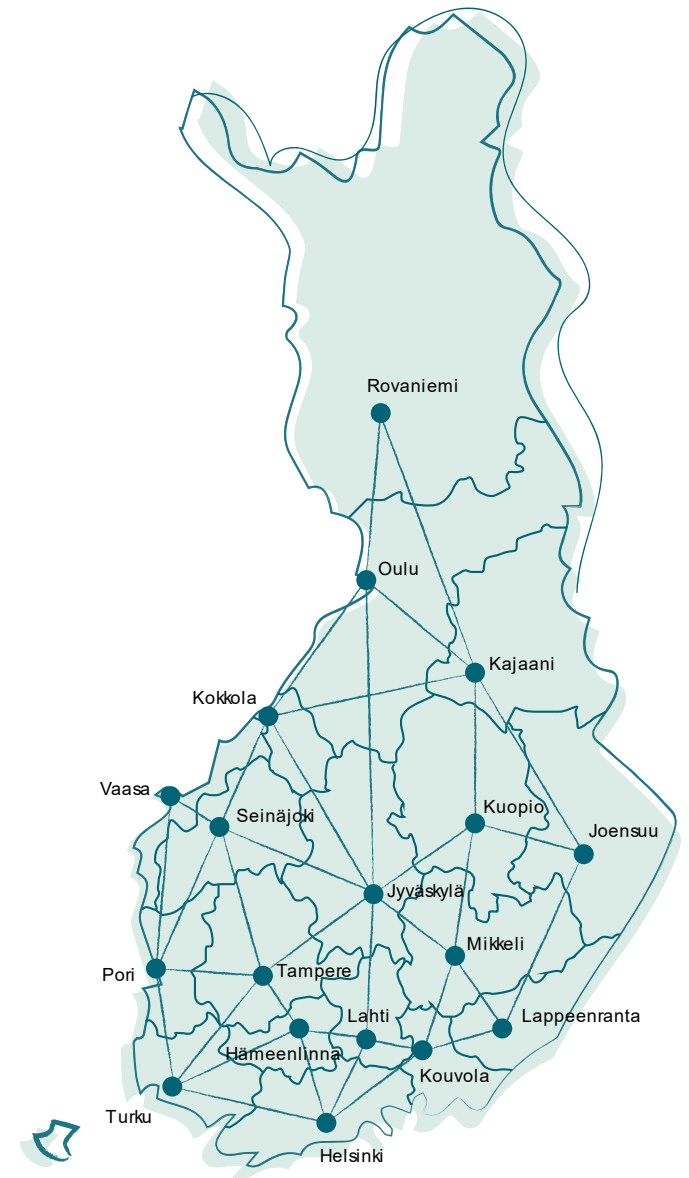
Palveluverkkokriteerit

- Yhteisten asiakaspalvelupisteiden määrää ja sijoittumista ei määritetä ennalta, vaan uudistusta ohjaavat palvelutarpeet ja palveluiden saavutettavuuden kriteerit:
 - Pääsääntöisesti 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 valmistellaan viranomaisten välisessä yhteistyössä maakuntakohtaisissa alueellisissa projektiryhmissä



Toimitilaverkon rakentuminen

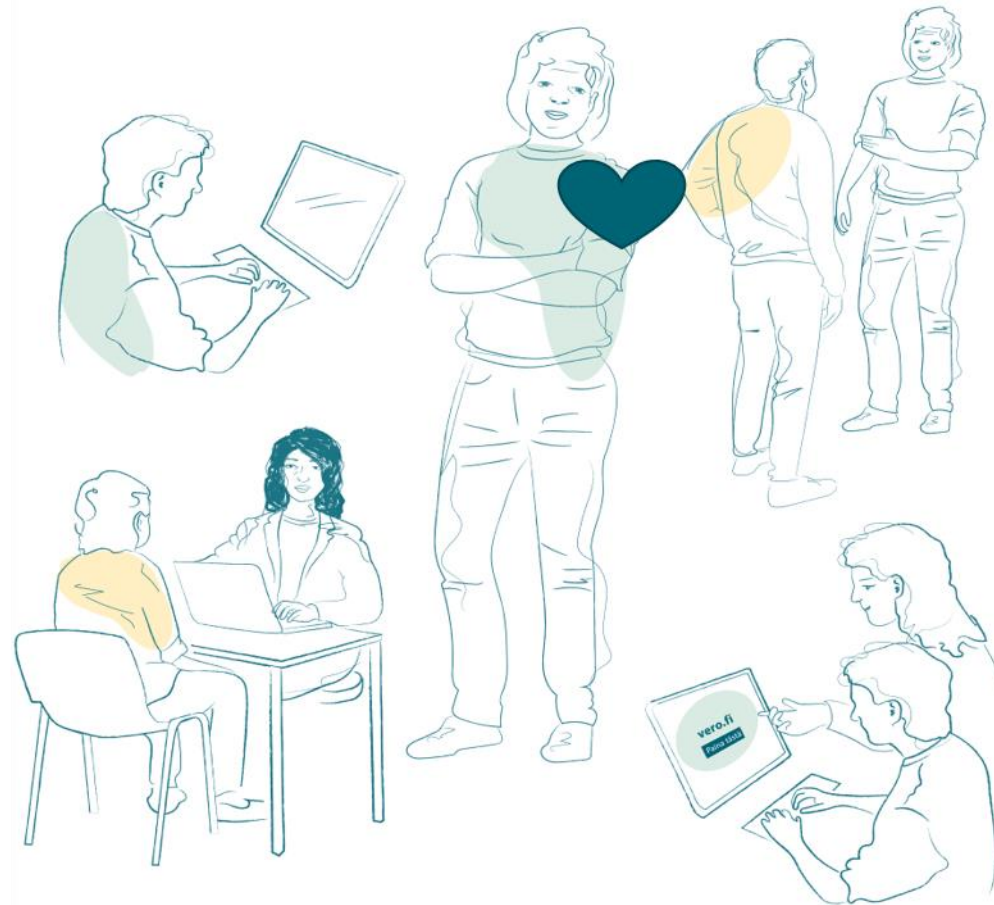
- Senaatti-kiinteistöt vastaa valtion kiinteistöomaisuudesta uudistaa toimitilaverkkoa samanaikaisesti toimitilastrategian mukaisesti
- Suunnitelmat perustuvat nykyisen verkon uudistamistarpeeseen
- Nykyisten virastotalojen sijainti huomioidaan myös kun palvelupisteverkostoa suunnitellaan paikallisesti



Yhteisen asiakaspalvelun konsepti

Digitaalinen asiointi
itsenäisesti

Asiointi viranomaisten
omien asiantuntijoiden
luona fyysisesti tai
etäpalvelun välityksellä



Yleinen
palveluneuvonta

Digituki

Yhteiset työympäristöt

- Yhteiset työympäristöt (YTY) muodostuvat **yhteiskäyttöisistä toimistotiloista** ja niiden yhteydessä olevista **yhteisistä asiakaspalvelupisteistä**
- Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuus työkalu toteutuksen johtamisessa
- Siirtyminen yhteisiin työympäristöihin on monitasoinen *toiminnan* muutos, ei ensisijaisesti tilamuutos



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, asiakkaan ja asiantuntijan välillä. Lisäksi ratkaisu mahdollistaa kolmannen osapuolen, kuten tulkin tai henkilökohtaisen avustajan osallistumisen palvelutilanteeseen
- Tavoitteena kaikkien valtion viranomaisten yhteinen ratkaisu
- Etä- ja tulkkauspalvelun pilotointi toteutetaan Heinolassa, Imatralla ja Nurmeksessa 2025 alkaen. Pilotoinnin jälkeen ratkaisu otetaan valtakunnallisesti käyttöön vaiheittain.

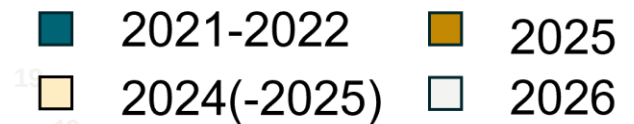
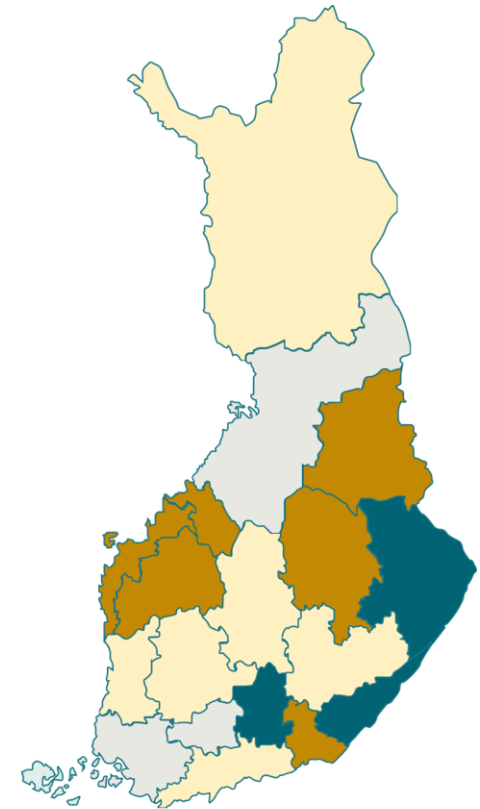


Valtion yhteinen asiakaspalvelutoiminta

- Yhteisen asiakaspalvelutoiminnan tehtäviä hoidetaan yhteistyössä Lupa- ja valvontaviraston, Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kesken
 - Senaatin ja Valtorin tehtävät liittyvät niiden lakisääteisiin tehtäviin
- Yhteisen asiakaspalvelutoiminnan tehtävät ovat:
 - Yhteisen palvelupisteverkoston suunnittelu ja kehittäminen
 - Yhteisen asiakaspalvelukonseptin omistajuus mukaan lukien yhteisten tietojärjestelmien omistajuus
 - Yhteispalvelusopimusten hallinta
 - Valtakunnallinen viestintä
 - Monikanavaisen yhteisen asiakaspalvelun koordinointi
- Tehtävästä säädetään osana valtion aluehallinnon uudistusta
- Toiminta alkaa vuoden 2026 alusta

Hankkeen eteneminen alueilla

- Ensimmäisten maakuntien alueelliset suunnitelmat hyväksytty 2022 (Etelä-Karjala, Pohjois-Karjala, Päijät-Häme)
- Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet valmistuivat 2023 Joensuuhun, Lahteen, Lappeenrantaan ja Poriin
- Suunnittelu on alkanut 2024 Etelä-Savossa, Keski-Suomessa, Lapissa, Pirkanmaalla, Satakunnassa ja Uudellamaalla
- Vuonna 2025: Etelä-Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa, Kainuu, Kymenlaakso, Pohjois-Savo ja Pohjanmaa
- Viimeiset maakunnat (Kanta-Häme, Pohjois-Pohjanmaa ja Varsinais-Suomi) vuonna 2026



Uudistuksen ensimmäinen väliraportti

- Uudistuksen ensimmäinen väliraportti julkaistiin maaliskuussa 2024
- Väliraportti kokoaa yhteen hankkeen ensimmäisestä vaiheesta saadut tulokset vuosilta 2021–2023 sekä jatkoehdotukset uudistuksen seuraaviin vaiheisiin
- Väliraportti on luettavissa valtioneuvoston [julkaisuarkisto Valtossa](#)



Uudistuksen painopisteet hankkeen II vaiheessa

Alueellinen suunnittelu viedään loppuun maakunnittain

Etelä-Savo, Keski-Suomi, Lappi,
Pirkanmaa, Satakunta ja Uusimaa v.2024
Loput maakunnat v. 2025-2026 aikana

Konseptikokonaisuutta kehitetään

Kehitettävää mm. pienempien palvelupisteiden, turvallisuusviranomaisten yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin mukaantulon ja kunta-Kela-hyvinvointialue-yhteistyön osalta

Etä- ja -tulkkauspalvelu otetaan käyttöön

Kilpailutus käynnissä
Pilotointi alkaa v. 2025
Valtakunnallinen käyttöönotto vuoden 2025 lopusta alkaen

Yhteisten palvelupisteiden brändi

Suomi-piste-brändin jatkokehitystyö, brändin lanseeraus ja toimeenpano kaikissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä

Uudistuksen painopisteet hankkeen II vaiheessa

Yhteisen asiakaspalvelutoiminnan tehtävät annetaan Lupa- ja valvontavirastolle

Yhteistä asiakaspalvelutoimintaa hoidetaan kolmikantamallilla, Lupa- ja valvontaviraston, Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kesken
Tehtävien valmistelu osana aluehallintouudistusta, toiminta alkaa vuonna 2026



Toiminta- ja rahoitusmallit määritellään

Yhteisen asiakaspalvelutoiminnan, palveluneuvonnan ja asiakaspalvelukoordinaation toiminta- ja rahoitusmallit

Toimitilasäästöjä seurataan

Uudistuksella saadaan aikaan toimitilasäästöjä
Tuottavuusohjelma huomioidaan



Hankkeen II väliraportti

Väliraportti paketoi vuosien 2024–2026 linjaukset, opit ja toimenpide-ehdotukset

Uudistuksen aikataulu ja organisaatio

The background features several abstract, flowing teal lines that sweep across the page, creating a sense of movement and design.

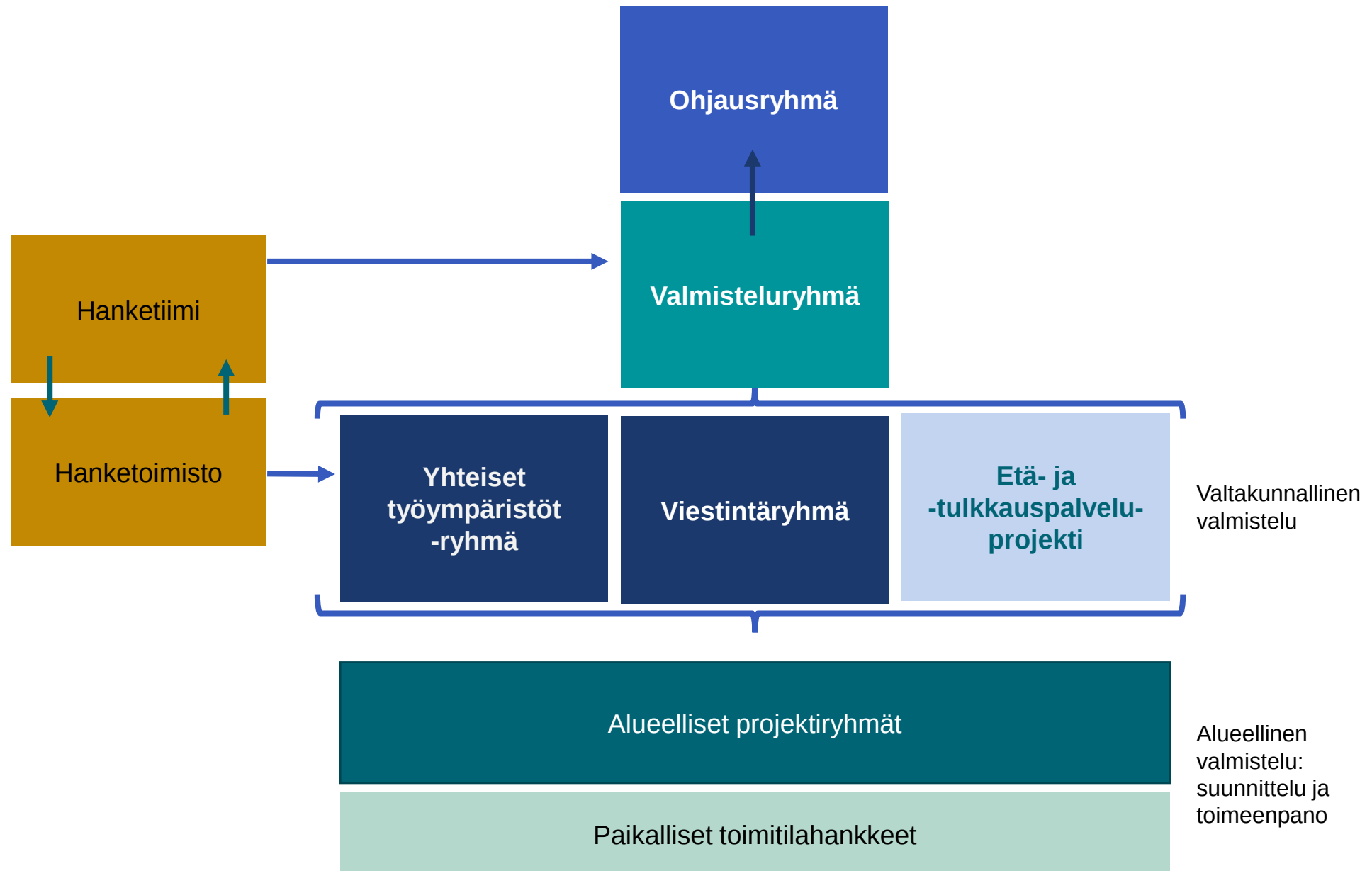
Uudistuksen etenemisestä

	2024	2025	2026	2027	2030
Alueellinen suunnittelu ja toimeenpano	6 maakuntaa suunnitteluun	6 maakuntaa suunnitteluun	3 maakuntaa suunnitteluun	Alueellinen toimeenpano jatkuu 2030 asti	
Hankkeen johtaminen	Väli-raportti 1	-	Väli-raportti 2		
Etäpalvelu- ja etätulkkauksen ratkaisu	Kilpailutus, hankintapäätös ja pilotoinnin valmistelu	Pilotointi Valtakunnallinen käyttöönotto alkaa	Käyttöönotto jatkuu Kehitys ja ylläpito	Käyttöönotto jatkuu Kehitys ja ylläpito	
Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan järjestäminen	Toiminta- ja rahoitusmallien tarkentaminen Hallituksen esityksen valmistelu	Hallituksen esitys asiakaspalvelutoiminnan tehtävistä ja järjestäjästä	Asiakaspalvelutoiminnan järjestäjä aloittaa	-	

Yksi ja yhtenäinen koko Suomen kattava yhteisten asiakaspalvelupisteiden palveluverkko ja tiivistetty toimitila-verkko

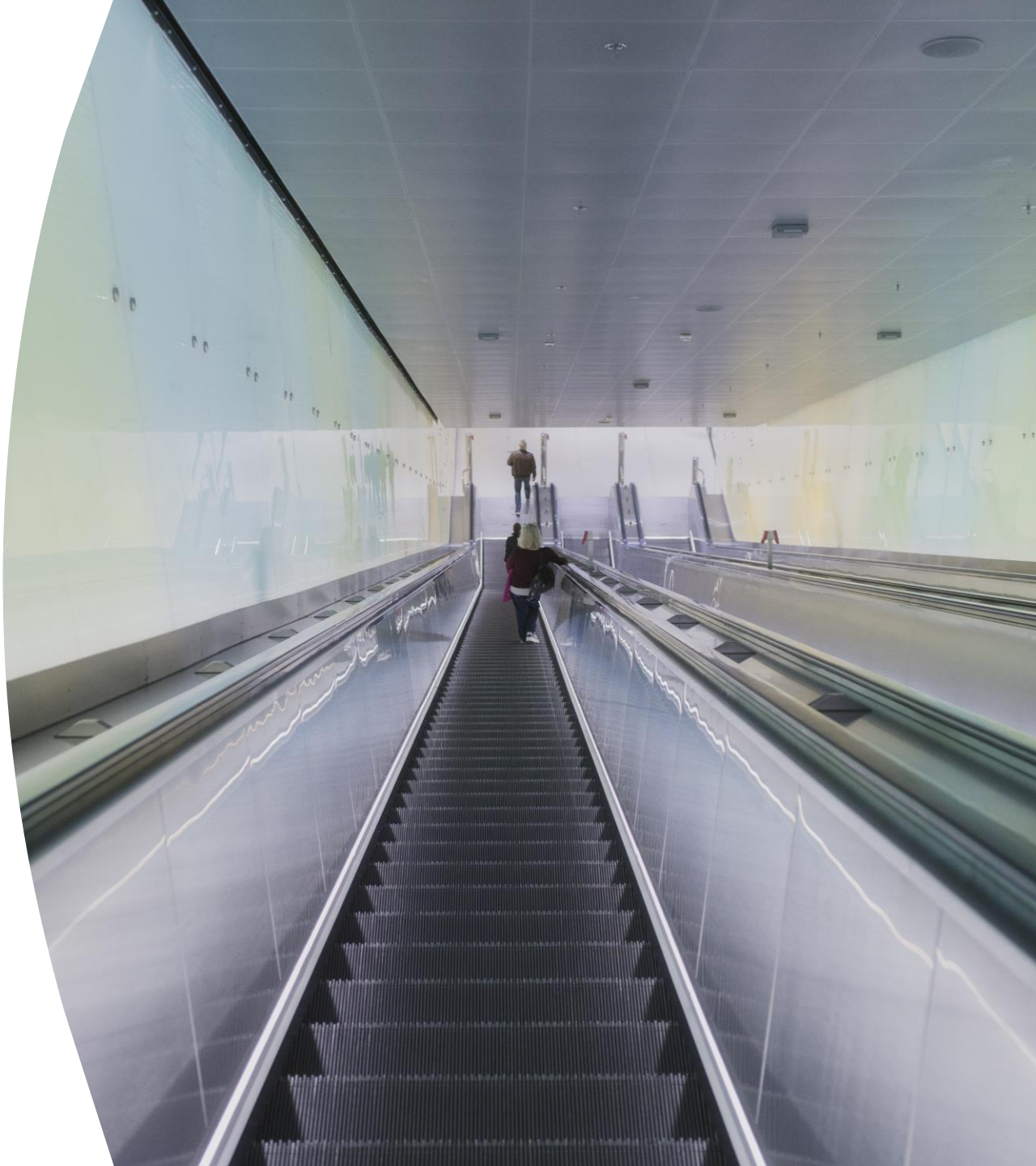


Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus, hankeorganisaatio



Vuosikymmenen hanke

- Uudistus on merkittävä ja koskee niin kansalaisia kuin viranomaisten henkilöstöäkin ja edellyttää laajaa yhteistyötä
- Uudistus etenee vaiheittain
- Siirtyminen yhteisiin työympäristöihin on monitasoinen toiminnan muutos, joka vaatii yhteistyötä, johtamista sekä uusia rooleja ja työkaluja



Lisätietoja

- [Palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishanke - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](#)
- [Väliraportti - Valtioneuvoston julkaisuarkisto](#)
- [Kysymyksiä ja vastauksia valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamisesta - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](#)
- [Uudistuksen eteneminen alueilla - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](#)
- [Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuus - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](#)
- [Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus - Kotisivu \(tiimeri.fi\)](#)



Ota yhteyttä

- Kehittämiskoordinaattori 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 Riina Rinta-aho,
riina.rinta-aho@gov.fi, 0295 530 243
- Projektiasiantuntija Mette Vuola,
mette.vuola@gov.fi, 0295 530 643

