



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Yhteistyötä palveluissa ja toimitiloissa – hankekokonaisuuden linjaukset

Janne Öberg, hallitusneuvos, valtionhallinnon kehittämisosasto

Marko Puttonen, kehittämisjohtaja, valtionhallinnon kehittämisosasto

Pauliina Pekonen, neuvotteleva virkamies, valtionhallinnon kehittämisosasto

Päivi Rissanen, neuvotteleva virkamies, valtionhallinnon kehittämisosasto

30.8.2021

Kohti julkisen hallinnon yhteistä tulevaisuutta palveluissa ja toimitiloissa -webinaari

Alueellinen läsnäolo

Janne Öberg, hallitusneuvos, valtionhallinnon
kehittämisosasto

Valtion alueellista läsnäoloa sääntelevä laki voimaan

- Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annettu laki vahvistettiin heinäkuussa ja se tulee voimaan 1.1.2022.
- Uudistuksen tavoitteen on vahvistaa valtion alueellisen läsnäolon suunnitelmallisuutta ja kokonaisuuden koordinaatiota koko maan kattavasti. Koordinaatio laajenee koskemaan valtion toimipisteverkoston lisäksi valtion palveluiden saatavuutta. Nykyisestä yksittäisten yksiköiden sijoittamisiin tai lakkauttamisiin keskittyvästä alueellistamisprosessista luovutaan.
- Uuden lainsäädännön voimaantulon myötä valtion läsnäolo alueilla perustuu
 - palvelutarpeeseen ja
 - viranomaistoiminnan tehtävien järjestämiseen tuloksellisesti.
- Lisäksi läsnäololla vahvistetaan alueiden elinvoimaisuutta, turvallisuutta ja valtion kilpailukykyä työnantajana.
- Keskeinen ohjausinstrumentti jatkossa on valtioneuvostossa vähintään kerran vaalikaudessa käsiteltävä valtakunnallinen alueellisen läsnäolon suunnitelma.

Ensimmäinen uuden lain mukainen valtakunnallinen suunnitelma tehdään kuluvalle hallituskaudella – samalla tehdään periaatepäätös alueellisesta läsnäolosta ja monipaikkaisuudesta

- Voimaan tulevan lain mukaan alueellisen läsnäolon valtakunnallisessa suunnitelmassa luodaan hallinnonalarajat ylittävä kokonaiskuva valtion palveluiden saatavuuden ja yksikköjen ja toimintojen sijoittumisen tilasta sekä tavoitellusta kehityksestä ja ohjataan lain soveltamisalaan kuuluvia valtion viranomaisia niille kuuluvassa päätöksenteossa.
- Lain tullessa voimaan kesken hallituskauden, valtakunnallinen alueellisen läsnäolon suunnitelma valmistellaan osana laajempaa poikkihallinnollista hanketta, jossa valmistellaan hallituksen puoliväli- ja kehysriihen mukaisesti linjaukset monipaikkaisuuteen ja valtion alueelliseen läsnäoloon liittyen.
- Linjaukset vahvistetaan valtioneuvoston periaatepäätöksellä, joka tehdään vuoden 2022 alussa. Valtiovarainministeriö asettaa valmisteluhankkeen syyskuun alussa.
- Periaatepäätöksen yhteydessä selvitetään mm. eri hallinnonalojen tarvittavia toimia, joilla tuetaan joustavan monipaikkaisen työskentelyn, opiskelun tai asumisen mahdollisuuksien vahvistumista. Monipaikkaisuuskehityksen vaikutuksia arvioidaan mm. suhteessa aluekehitykseen ja ilmastotavoitteiden saavuttamiseen. Lisäksi selvitetään hallinnonalojen lainsäädännön nykytilaa suhteessa monipaikkaisuuskehitykseen.

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus

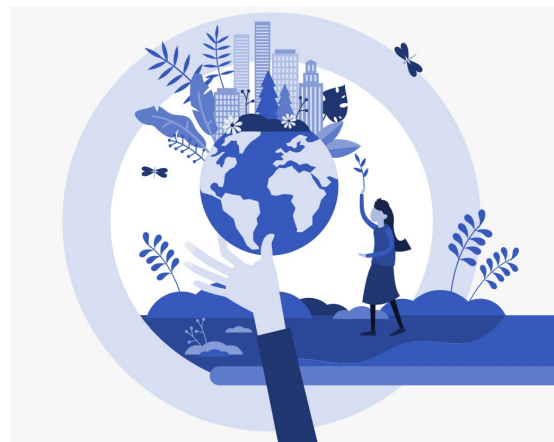
Marko Puttonen, kehittämisjohtaja,
valtionhallinnon kehittämisosasto

Kolme strategiaa – yksi toimeenpano

Alueellistamisesta
alueelliseen
läsnäoloon-
strategia



Julkisen hallinnon
strategia



Valtion
toimitilastrategia



Uudistuksen tavoitteena on vastata nopeasti muuttuvan toimintaympäristön tarpeisiin

- kokoamalla käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja
- vähentämällä valtionhallinnon toimistotilaa yhteistyössä Kelan ja kuntien kanssa.

Tavoitetila 2030 (1/2)

- Palveluita annetaan kansalaisille monikanavaisesti, ensisijaisena palvelukanavana on kattavat ja helppokäyttöiset sähköiset asiointipalvelut.
- Valtionhallinnon viranomaiset siirtyvät julkisen hallinnon strategian linjausten mukaisesti 2020-luvun aikana yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja korvaavat omat palvelutuottajakohtaiset palvelupisteensä yhteisillä asiakaspalvelupisteillä.
- Asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut sijainnista riippumatta yhdenvertaisesti koko maassa. Palvelutasoa ja asiakaskokemusta parannetaan ja palveluiden ajallista saatavuutta monipuolistetaan muun muassa laajentamalla tapoja sopia palvelutapaamisista ja -paikoista.
 - Toimeenpanon yhteydessä selvitetään mm. asiakaspalvelupisteiden sijoittumista ja asiakkaiden tarpeita aukioloaikojen muuttamiselle. Alueellisen suunnittelun tukena käytetään laajemminkin asiakkaiden erilaisia osallisuusmuotoja ja asiakastyytyvyyttä.
 - Palvelu molemmilla kansalliskielillä ja kielellisten oikeuksien toteutuminen turvataan parantamalla asiakaspalveluhenkilöstön osaamista, varmistamalla kielitaitoisen henkilökunnan saatavuus ja hyödyntäen etäpalveluratkaisua ja etätulkkausmahdollisuutta.

Tavoitetila 2030 (2/2)

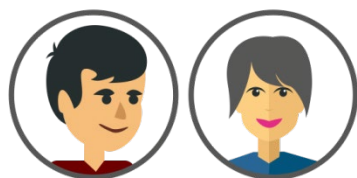
- Palvelua tarjotaan viranomaisen omin resurssein tai palveluneuvojen toimesta tai etäpalvelun välityksellä. Kukin viranomainen arvioi resurssiensa sijoittamisen pisteisiin. Etäpalvelulaitteet mahdollistavat asioinnin suoraan viranomaisen kanssa myös niissä pisteissä, joissa viranomaisella ei ole omia resursseja. Viranomaisilta edellytetään valmiutta etävideoyhteyksien vastaanottamiseen.
- Asiakaspalvelu- ja toimitilojen osalta tavoitellaan laajaa yhteistyötä kuntien kanssa. Kelan mukana olo uudistuksen valmistelussa liittyy erityisesti asiakaspalvelutiloja koskevan yhteistyön selvittämiseen.
- Palvelu- ja toimitilaverkkoa uudistetaan niin, että asiakaspalvelun ja toimistotilojen kokonaiskustannukset vähentyvät valtakunnallisesti.
 - Ylimääräisistä toimistotiloista luovutaan ja asiakaspalvelua kootaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin
 - Lisäksi on käytössä julkisia toimijoita tilojen yhteiskäyttöön kannustava kustannusten jakomalli

Viranomaisten yhteiset asiakaspalvelupisteet

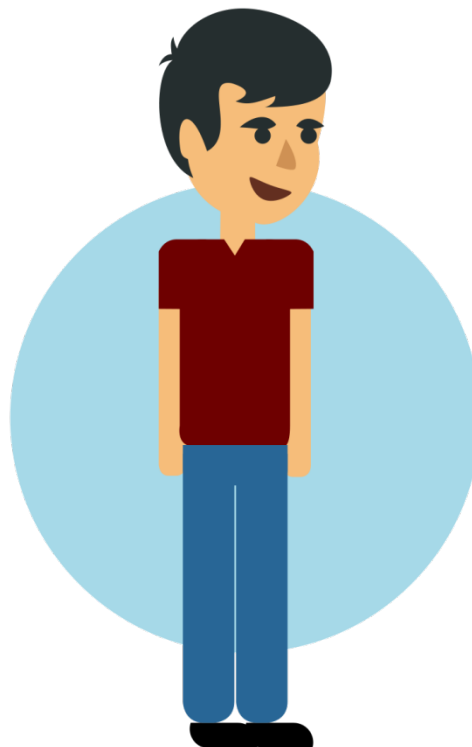
Tavoitteena palvella asiakkaita alla esitettyjen palvelukanavien kautta



SÄHKÖINEN ASIOINTI
itsenäisesti tai
palveluneuvojan avustuksella



ASiantuntijatapaaminen
Palveluntuottajan asiantuntijan
kanssa



Asiointipisteessä
toiminta on
asiakslähtöistä



ETÄPALVELUASIOINTI
itsenäisesti tai
palveluneuvojan avustuksella



**ASIOINTI PALVELUNEUVOJAN
LUONA**
Julkisen hallinnon neuvontaa
Käsin täytetyt lomakkeet
skannaukseen ja sähköpostilla
palveluntuottajalle

Toimeenpanossa mukana ensisijaisesti seuraavat viranomaiset:

1. Aluehallintovirastot (AVI)
2. Digi- ja väestötietovirasto (DVV)
3. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY)
4. Maahanmuuttovirasto (Migri)
5. Maanmittauslaitos (MML)
6. Oikeusapu ja edunvalvonta
7. Poliisin lupahallinto
8. Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimistot
9. Työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot)
10. Ulosottolaitos
11. Verohallinto

Lisäksi mukana on Kansaneläkelaitos ja nykyiset asiointipisteet.

Hankkeen toimeenpanossa tehdään kiinteää yhteistyötä kaupunkien ja kuntien kanssa erityisesti yhteisten asiakaspalvelupisteiden osalta, mutta myös toimitilojen osalta.

Palveluverkkokriteerit

- Yhteisten asiakaspalvelupisteiden määrää ja sijoittumista ei määritetä ennalta, vaan uudistusta ohjaavat palvelutarpeet ja palveluiden saavutettavuuden kriteerit, joita ovat enintään tunnin asiointietäisyys ja riittävä väestöpohja palveluvolyymin perustaksi.
 - Keskimäärin 100 valtion palvelujen asiointitapahtumaa viikossa edellyttäisi tulevaisuudessa noin 10 000 asukkaan väestöpohjaa.
- Palvelupisteiden määrä täsmentyy maakuntakohtaisesti paikallisista ja alueellisista tarpeista lähtien. Pisteiden määrään vaikuttaa myös sähköisten palvelujen tuleva kehitys ja kansalaisten digitaitojen kehitys.
- Harvaan asutuilla alueilla selvitetään yhdessä kuntien kanssa kevyempiä palveluratkaisuja (kuten etäpalvelupisteet, liikkuvat palveluautot, pop up-pisteet jne), jotka tukisivat yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkkoa.
- Palveluntuottajien toimistotilojen laajuuteen liittyvät kriteerit muodostuvat alkusyksystä hyväksyttävän valtion toimitilastrategian linjausten mukaisesti.

Ensimmäiset toimeenpanoalueet

- Toimeenpanon alueellinen suunnittelu käynnistetään Päijät-Hämeen, Etelä-Karjalan ja Pohjois-Karjalan maakuntien alueella edellyttäen, että hankkeelle saadaan haettu rahoitus.
- Alueet toteuttavat parhaiten toimeenpanosuunnitelmassa aluevalinnassa huomioitaviksi asioiksi nostetut asiat. (mm. ehdotettavilla alueilla jo suunnitteilla olevissa yhteistoimitilaprojekteissa on mukana laajimmin hankkeessa mukana olevia toimijoita ja suunnitelmat ovat etenemässä hankkeen kannalta sopivassa aikataulussa.
- Toimeenpanoa voidaan tarvittaessa vaiheistaa alueiden sisällä.
- Alueelliset suunnitelmat sisältävät nykytilan ja tavoitetilan kuvauksen, vaiheistuksen, riskianalyysin, organisoinnin, rahoituksen, viestinnän ja raportoinnin.

Seuraavat askeleet

- Valtakunnallisten alaryhmien asettaminen
- Valmistella alueelliset suunnitelmat ja organisointi ensimmäisille alueille
- Käynnistää alueellisen suunnittelun pohjalta toimeenpano vuoden 2022 aikana
- Etäpalvelun jatkoselvitys 31.12.2021 mennessä
- Määritellä julkisen hallinnon strategiassa todetun valtion asiakaspalvelutoiminnan sisältö ja toteuttamistapa 31.12.2023 mennessä.
- Laatia väliraportti uudistuksen alkuvaiheen kokemuksista 31.12.2023 mennessä
- Tehdä esitys uudistuksen jatkamisesta ja siihen liittyvistä linjaustarpeista sekä organisoinnista 31.12.2023 mennessä

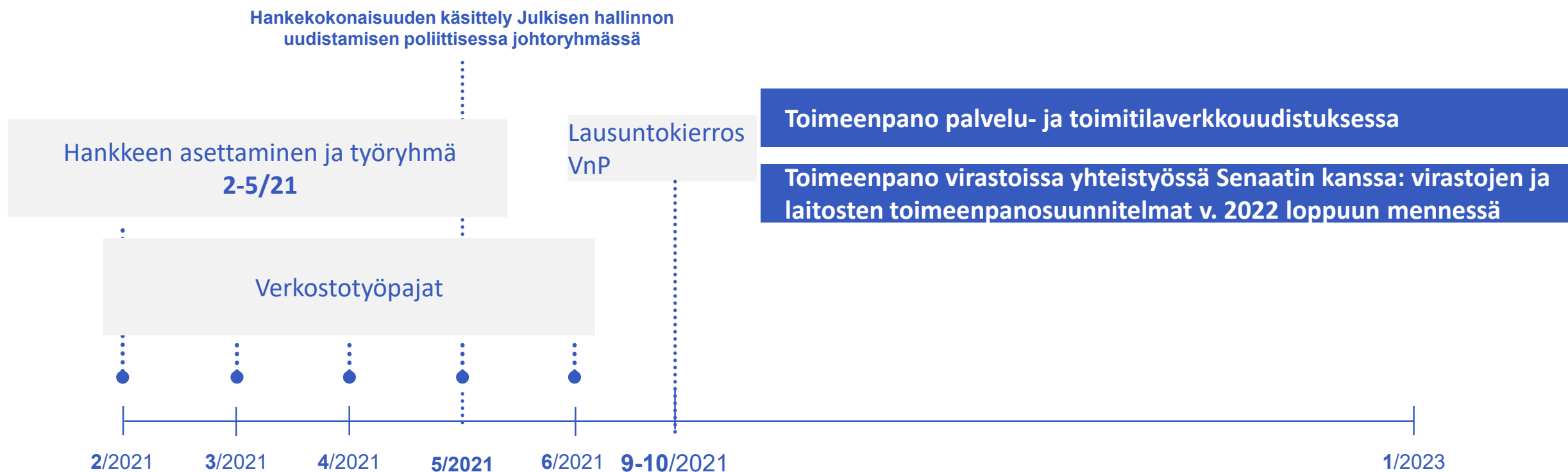
Valtion toimitilastrategia

Pauliina Pekonen, neuvotteleva virkamies,
valtionhallinnon kehittämisosasto

Valtion toimitiloista ja niiden käytöstä

- Valtiolla on vuoden 2021 tilanteessa käytössään noin 1,1 miljoonaa neliometriä toimistotiloja ja noin 5 miljoonaa neliometriä muuta tilaa. Rakennuksia on noin 8 900 kappaletta
- Valtiolla työskentelevistä noin 76 000 henkilöstä työskentelee pääosin toimistossa noin kolmannes, mutta peräti 61 000:lla on käytössään toimistotyöpiste.
- Nimeämättömissä työpisteissä työskenteli ennen koronapandemiaa noin 15 000 henkilöä.
- Yhteiskäyttöisissä tiloissa työskenteli alle 1 500 henkilöä.

Toimitilastrategia – hankkeen aikataulu



Pakotetun etätyön jälkeen suomalaisilla on kasvava halu lisättyyn joustavuuteen ja hybridityötapoihin. Eletty todellisuus on tuonut mukanaan monia mahdollisuuksia. Uudet rutiinit ovat luoneet uusia arvoja, joista halutaan pitää kiinni.

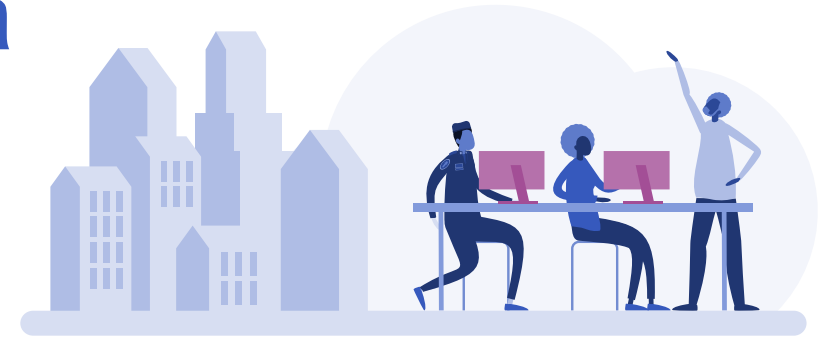
Työpäiväkokemuksen muotoilua. Tutkimus 5/21, JLL



Monipaikkaisen työn ekosysteemi valtiolla

Valtion virastotalo

- Monta virastoa yhdessä talossa
 - Yhteiskäyttöiset tilat
- Virastojen kotipesät tarvittaessa
 - Yhteisiä asiakaspalvelutiloja
 - Yhteisiä sisäisiä palveluja



Valtion käyttösidonnaiset tilat

- Toiminnan vaatimat omat tilat
- Yhteiskäyttöisiä kokous- ja tukitiloja
- Voi olla myös yhteistä toimisto- tai erityistilaa

E

Kolmannet paikat

- Ei valtion tilaa: etätyö
 - Asiakkaan tilat
- Toimistohotellit ja co-working-tilat
- Yleiset tilat, esim. kirjastot

A

Etätyö

- Työntekijän valitsemissa yksityisissä paikoissa



B



Paikallinen yhteinen asiakaspalvelupiste

- Julkisen sektorin asiakaspalvelu samasta paikasta
- Myös yhteistä toimistotilaa kaikkien käytössä

D

Tapahtumapaikat

- Joustavat ja elämykselliset kokoontumispaikat



F

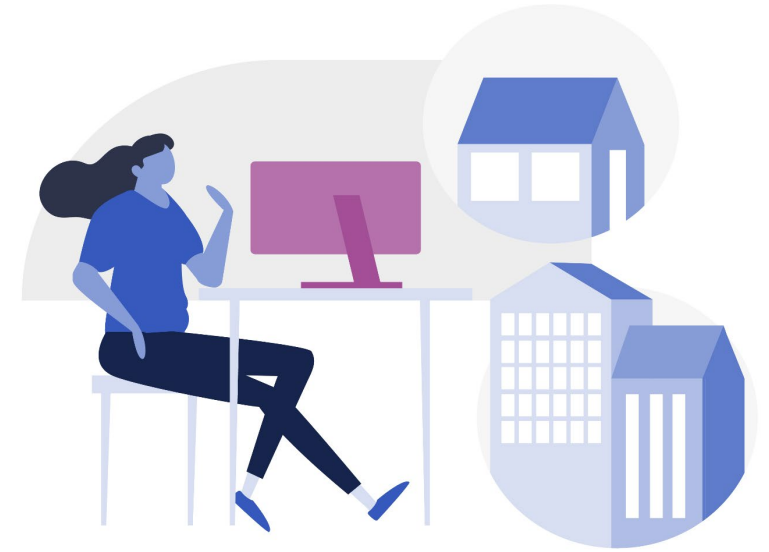


Toimitilastrategiassa ehdotetaan linjattavaksi:

- *Toimitilastrategian lähtökohtana on, että tilat tukevat tuloksellista toimintaa ja kehittyviä työnteon ja yhteistyön tapoja.*
- *Monitilaympäristöt, jotka tukevat myös hybridi- ja etätyötä.*
- *Julkishallinnon tilojen yhteiskäyttö. Tavoitteena on, että vähintään 25 % valtion henkilöstöstä työskentelee virastojen ja laitosten yhteistiloissa.*
- *Käyntiasiointia tuodaan yhteen, lähtökohtana digitalisoitumisen seurauksena muuttuvat kansalaisten palvelutarpeet sekä valtiolla tehtävän työn tavat.*



- *Toimistotilojen keskimääräinen tilatehokkuustavoite on 10 htm²/henkilötyövuosi uusissa hankkeissa, huomioiden toiminnan luonne.*
- *Käyttösidonnaisia tiloja suunniteltaessa toimintaa ja tiloja kehitetään samanaikaisesti.*
- *Tilojen mitoittamisessa käytetään tietoon perustuvia ratkaisuja. Keskeisiä mittareita ovat tilojen käyttöaste ja kustannustehokkuus.*
- *Strategia painottaa tieto- ja muita turvallisuusnäkökulmia.*
- *Toimitilojen edellytetään olevan kestäviä, terveellisiä ja turvallisia, ja ne on tuotettu ja niitä ylläpidetään yhteiskuntavastuullisella tavalla.*



”Tavoite toiminnan hiilineutraalisuudesta sitoo yhteen linjauksia.”

Monipaikkaisuuden edistäminen

Päivi Rissanen, neuvotteleva virkamies,
valtionhallinnon kehittämisosasto

Linjaukset 1/3

Työnteon tavat uudistuvat valtiolla – monipaikkaisuus laajemmin käyttöön työtehtävien mukaan

- Paikkasidonnainen ja monipaikkainen työ ovat valtiolla samanarvoisia työtapoja. Uudistuvassa työelämässä ja työympäristöissä työnteon tapojen yhdistäminen perustuu virastojen erilaisiin työ-tehtäviin
- Mahdollisuus tehdä työtä monipaikkaisesti sekä sovittaa joustavasti työ ja yksityiselämä yhteen edistävät valtionhallinnosta uudistumista ja parantavat kilpailukykyä työnantajana
- Valtio tavoittelee monipaikkaisen työn edistämisellä resurssien kestäväää käyttöä, kustannusten ja matkustuksen vähentymistä sekä parempaa asiakaspalvelua lisäämällä työnantajien mahdollisuuksia järjestää työn tekemistä parantamaan palveluiden saatavuutta ajallisesti ja paikallisesti
- Valtiolla työyhteisöjä uudistetaan yhteistyössä henkilöstön kanssa monimuotoisen työnteon ehdoin ja edistetään työtehtävien hoitamista monipaikkaisesti, kun se on viraston ja työtehtävien kannalta mahdollista. Henkilöstön siirtyminen kokonaan etätööhön ei ole valtion työtehtävien kannalta tarkoituksenmukaista

Linjaukset 2/3

Monipaikkaisuus edellyttää tavoitteellista johtamista

- Monipaikkaisen työn johtamisessa korostetaan luottamusta, selkeää tavoitteiden asettamista sekä vuorovaikutuksen monimuotoisuutta
- Valtio edistää työnteon tapojen uudistumista investoimalla työn digitalisoimiseen, tätä tukeviin välineisiin ja työtiloihin sekä henkilöstön osaamiseen
- Työntekijän oman työn johtamisessa vahvistetaan virtuaalityön välineiden hyödyntämistä, omasta työhyvinvoinnista huolehtimista sekä edellytetään tavoitettavuutta ja yhteisiin toimintatapoihin sitoutumista

Linjaukset 3/3

Selkeä vastuunjako edistää onnistumista

- Valtiolla jokaisella työntekijällä on työnantajan osoittamat työtilat, joissa työnantajalla on ensisijainen vastuu turvallisesta työympäristöstä, työhyvinvoinnista sekä tietosuojasta ja tietoturvasta
- Valtiolla käytetään työnantajan tarjoamia työvälineitä, järjestelmiä ja mobiiliyhteyksiä, jotka mahdollistavat monipaikkaisen työnteon turvallisesti
- Muualla kuin työnantajan osoittamissa työtiloissa työntekijä huolehtii, että kalustus, työympäristö sekä verkkoyhteydet ovat turvallisia ja työskentely on tietosuoja- ja tietoturvaohjeiden mukaista.
- Valtiolla työnantaja vastaa työterveyshuollon palveluista ja järjestää ne palvelukanaviin ja osoitetuille paikkakunnille. Halutessaan käyttää työterveyshuollon palveluita työntekijän on käytettävä työnantajan järjestämiä työterveyshuollon palveluita ja hakeuduttava työnantajan osoittamiin palvelupisteisiin.
- Työnantajan mahdollisuudet valvoa työturvallisuutta ja työhyvinvointia muissa kuin omilla tiloissaan ovat rajalliset, joten työnantaja huolehtii etätöissä työturvallisuudesta ja työhyvinvoinnista ensi sijassa riittävällä ohjeistuksella, koulutuksella ja seurannalla
- Työntekijän vastuulla on ne lisäkustannukset, joita hänelle syntyy työskentelystä muualla kuin työnantajan osoittamissa työtiloissa.



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Kiitos!