



Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus 2030

Etelä-Karjalan alueellinen suunnitelma

## Sisällysluettelo

1. Nykytilan kuvaus .....	4
1.1 Toimintaympäristökuvaus.....	4
1.2 Maakunnan sisäinen pendelöinti.....	6
1.3 Maakuntarajat ylittävä pendelöinti Etelä-Karjalasta muihin maakuntiin .....	7
1.4 Maakuntarajat ylittävä pendelöinti muista maakunnista Etelä-Karjalaan.....	7
1.5 Kuvaus maakunnan liikenneverkosta .....	8
1.6 Kuvaus maakunnan joukkoliikenteestä .....	10
1.7 Väestön etäisyys maakunnan keskuskaupungista .....	13
1.8 Kuvaus vapaa-ajan asutuksen tai muiden mahdollisten tekijöiden merkityksestä palvelutarpeeseen .....	17
1.9 Valtion palvelutuottajien toiminta maakunnassa.....	18
1.10 Yhteenveto viranomaisten etäpalveluista Etelä-Karjalassa .....	20
1.11 Yhteenveto palveluista, jotka edellyttävät asiakkailta käyntiasiointia tai muut asiointitarpeet, joissa asiakkaat suosivat käyntiasiointia.....	21
1.12 Hankkeessa mukana olevien toimijoiden toimipaikat/pisteet ja asiointipisteet kartalla.....	21
1.13 Kuntien asiakaspalvelun kuvaus niistä kunnista, joihin suunnitellut asiakaspalvelupisteet sijoittuisivat ....	21
1.14 Alueen yhteiset asiakaspalvelupisteet (Asiointipisteet) .....	24
2. Alueen tavoitetila 2030.....	24
2.1 Senaatti-kiinteistöjen alueelliset suunnitelmat Lappeenrannassa ja Imatralla vuosina 2021–2030.....	25
2.2 Etelä-Karjalan projektiryhmän ehdotukset ja linjaukset.....	27
2.2.1 Tavoitetila 2030 .....	27
2.2.2 Etäpalvelupilotti ja muut kevyemmät palveluratkaisut.....	29
2.2.3 Etäpalvelun rajoitteet .....	30
2.2.4 Mahdollisia tulevaisuuden asiointisuuntia .....	40
2.2.5 Hankkeessa mukana olevien viranomaisten arvio yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistumisesta ....	41
2.2.6 Yhteenveto.....	43
3. Toteutuksen vaiheistus ja reunaehdot .....	44
4. Riskianalyysi .....	45
5. Organisointi.....	46
5.1 Asetetun alueellisen projektiryhmän kokoonpano ja tehtävät .....	46
5.2 Hyvinvointialueen ja palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen yhteistyön kehittäminen alueellisella tasolla ...	49
6. Rahoitus .....	50
7. Viestintä, verkosto- ja sidosryhmätyö .....	50
8. Raportointi .....	52

## Kuvaluettelo

Kuva 1. Etelä-Karjalan väestökeskittymät ja väkiluvun muutos v. 2021-2030 .....	5
Kuva 2. Etelä-Karjalan ennustettu väkiluvun muutos 2030 ja 2040. ....	5
Kuva 3. Etelä-Karjalan sisäinen pendelöinti.....	6
Kuva 4. Etelä-Karjalan ulkoinen pendelöinti.....	8
Kuva 5. Etelä-Karjalan liikenneyhteydet.....	9
Kuva 6. Kehitettävät raideyhteydet ja rajanylityspaikat.....	10
Kuva 7. Joukkoliikenteen tarjonta arkipäivänä syksyllä 2019.....	11
Kuva 8. Etelä-Karjalaan määritelty joukkoliikenteen palvelutasotavoite.....	12
Kuva 9. ELY-keskuksen ehdotus joukkoliikenteen palvelutasosta vuosille 2020-2024. ....	13
Kuva 10. Alueet, joilla matka-aika maakuntakeskuksiin joukkoliikenteellä on alle 30 min, 30-59 min ja 60-89 min. ...	14
Kuva 11. Matka-aika lähimpään maakuntakeskukseen henkilöautolla (min). ....	14
Kuva 12. Matka-aika lähimpään maakuntakeskukseen joukkoliikenteellä (min).....	14
Kuva 13. Matka-ajat kuntakeskuksista Lappeenrannan ja Imatran asiointipisteisiin.....	16
Kuva 14. Visuaalinen esitys etäisyyksistä Lappeenrannan ja Imatran asiointipisteisiin sekä lähimaakuntiin. ....	16
Kuva 15. Karttakuva hankkeessa mukana olevien toimijoiden toimipisteistä Etelä-Karjalassa. ....	21
Kuva 16. Senaatti-kiinteistöjen kuvaus nykyisistä palvelupisteistä sekä tilanteesta 2024 ja 2030. ....	26

## 1. Nykytilan kuvaus

Etelä-Karjalan kaksiosaisen historiategoksen vuonna 2018 julkaistussa ensimmäisessä osassa nimeltään Rajamaa maakuntaa luonnehditaan näin<sup>1</sup>:

*Etelä-Karjala on toisen maailmansodan alueluovutusten seurauksena syntynyt maakunta, joka rajautuu idässä Suomen ja Venäjän väliseen valtakunnan rajaan, pohjoisessa Etelä-Savoon ja Pohjois-Karjalaan sekä lännessä Kymenlaaksoon. Siihen kuuluvat Lappeenrannan ja Imatran seutukunnat. Lappeenranta on maakunnan keskus, jossa on merkittävää puunjalostusteollisuutta, yliopisto ja palveluita ja jonka alueelta Lauritsalasta alkaa Vuoksen vesistö ja Saimaan ja Suomenlahden yhdistävä Saimaan kanava. Kaupungin tuntumassa sijaitsevat ympäristökunnat Luumäki, Lemi, Savitaipale ja Taipalsaari ovat väestöltään sitä selvästi pienempiä. Imatran seutukunnan tilanne on samankaltainen. Imatralla on suuri teollinen keskittymä, jonka koillispuolella sijaitsevat pienemmät Ruokolahden, Rautjärven ja Parikkalan kunnat. Etelä-Karjala tunnetaan ennen muuta Saimaasta, joka antaa kasvot koko maakunnalle.*

Etelä-Karjala on yksi valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus 2030 -hankkeen pilottimaakunnista Päijät-Hämeen ja Pohjois-Karjalan ohella. Hankkeen tavoitteena on vastata nopeasti muuttuvan toimintaympäristön tarpeisiin kokoamalla käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja vähentämällä valtionhallinnon toimistotilaa yhteistyössä Kelan ja kuntien kanssa.

Tässä suunnitelmassa kuvataan Etelä-Karjalan toimintaympäristöä ja suunniteltua valtion palvelujen ja toimitilojen tavoitetilaa 2030. Suunnitelmaa on valmisteltu yhteistyössä hankkeessa mukana olevien ja alueella toimivien viranomaisten, Etelä-Karjalan liiton, Lappeenrannan ja Imatran kaupunkien sekä alueen muiden kuntien ja Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden edustajien kanssa.

**Tämä alueellinen suunnitelma perustuu tämän hetken arvioon ja suunnitelmaa tulee tarkastella uudestaan hankkeen toimeenpanon edetessä.**

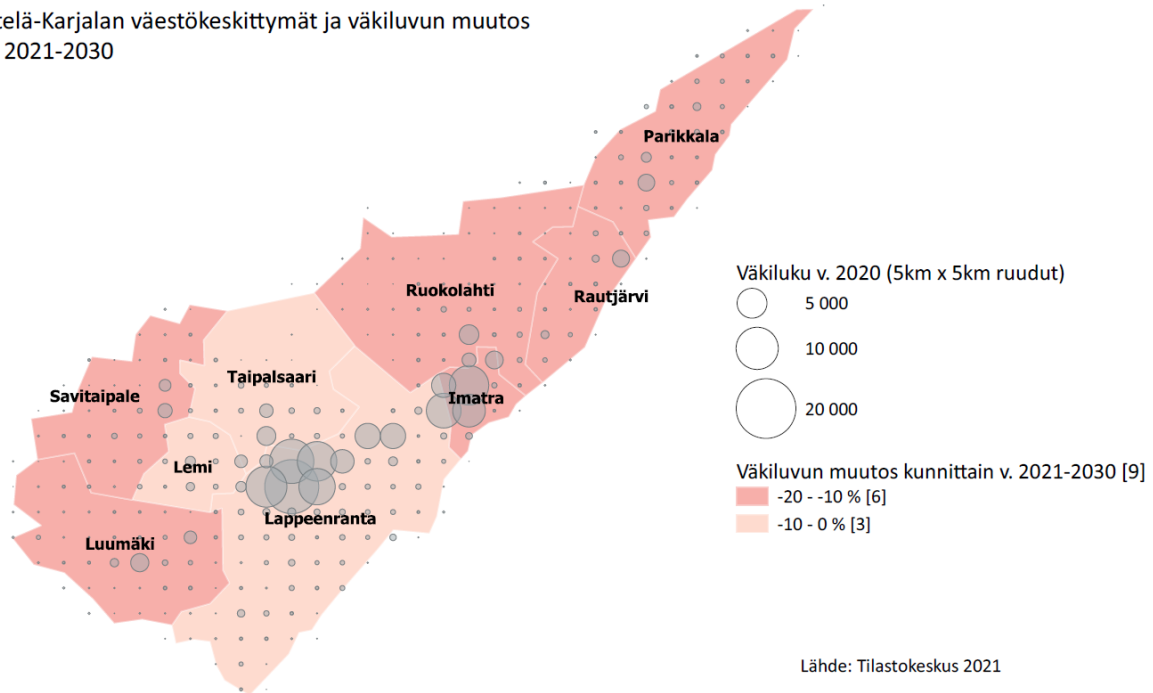
### 1.1 Toimintaympäristökuvaus

Seuraavan sivun kartoilla kuvataan Etelä-Karjalan väestöä ja väkiluvun muutosta kunta- ja maakuntatasolla vuosina 2020, 2030 ja 2040:

---

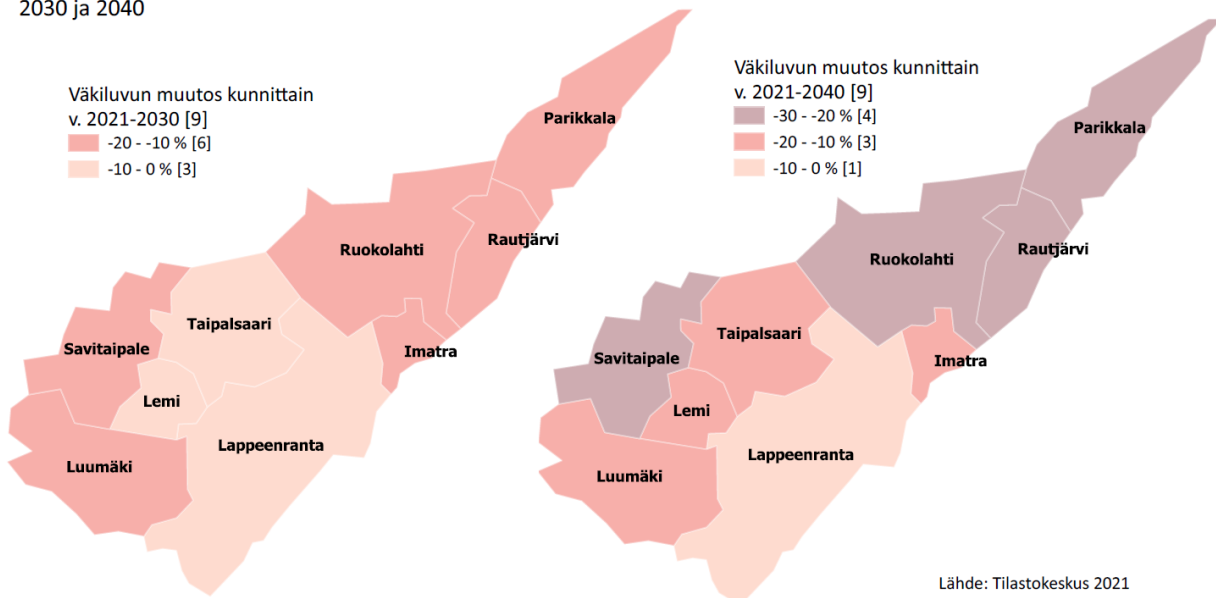
<sup>1</sup> Paaskoski, Jyrki 2018, "Rajamaakunta etsii juuriaan". *Etelä-Karjalan historia I*. Paaskoski, Jyrki ja Talka, Anu (toim.) Edita Publishing Oy, Helsinki.

Etelä-Karjalan väestökeskittymät ja väkiluvun muutos  
v. 2021-2030



Kuva 1. Etelä-Karjalan väestökeskittymät ja väkiluvun muutos v. 2021-2030

Etelä-Karjalan ennustettu väkiluvun muutos  
2030 ja 2040



Kuva 2. Etelä-Karjalan ennustettu väkiluvun muutos 2030 ja 2040.

Maakunnan keskuskaupungin Lappeenrannan elinvoima säteilee lähinnä pienempiin naapurikuntiin Lemille ja Taipalsaarelle, joista on sinne lyhimmat etäisyydet. Nämä kunnat pystyvät pitämään väestönsä muita maakunnan kuntia paremmin. Megatrendi kaupungistuminen näyttäytyy myös Etelä-Karjalassa ja pienemmässä mittakaavassa kuntakeskukset keräävät väestöä maaseudulta ja harvaan asutummilta reuna-alueilta. Tällä on luonnollisesti vaikutuksia joukkoliikenteeseen sekä kaupallisten ja muiden palvelujen tarjontaan alueilla, joista väki vähenee. Vuoteen 2040 enää Lappeenranta näyttäisi pystyvän vastustamaan väestön hupenemista.



### 1.3 Maakuntarajat ylittävä pendelöinti Etelä-Karjalasta muihin maakuntiin

Maakuntarajat ylittävä pendelöinti Etelä-Karjalasta muihin maakuntiin on suhteellisen vähäistä: 6,3 % työssä käyvistä eteläkarjalaisista käy työssä maakunnan ulkopuolella. Uusimaa on suosituin pendelöintikohde: 39,1 % eteläkarjalaisten maakuntarajat ylittävästä pendelöinnistä suuntautuu Uudellemaalle. Toiseksi suosituin kohde on Kymenlaakso (28,5 %) ja kolmanneksi suosituin kohde on Etelä-Savo (18,0 %).

Uusimaa on suosituin pendelöintikohde Imatralla (40,4 %), Lappeenrannasta (47,5 %), Lemiltä (46,2 %) ja Taipalsaareltä (47,4 %). Ruokolahdelta pendelöidään yhtä paljon Uudellemaalle ja Etelä-Savoon (35,3 %). Kymenlaakso on suosituin kohde Luumäeltä (71,1 %), ja Etelä-Savo on suosituin kohde Parikkalassa (64,1 %), Rautjärvellä (43,4 %) ja Savitaipaleella (41,8 %).

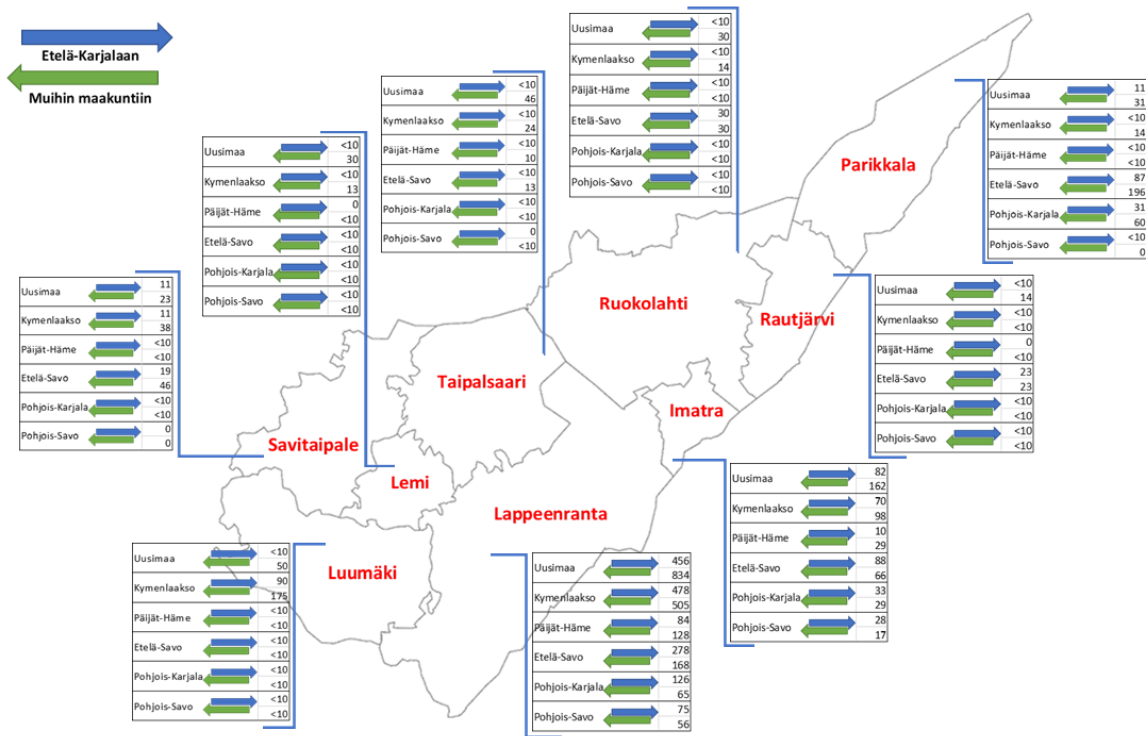
Seutukunnittain tarkasteltuna Imatran seudun suosituin maakuntarajan ylittävä pendelöintikohde on Etelä-Savo: 37,3 % pendelöinnistä suuntautuu Etelä-Savoon. Toiseksi suosituin kohde Imatran seudulta on Uusimaa (28,0 %) ja kolmanneksi suosituin on Pohjois-Karjala (11,7 %). Lappeenrannan seudun suosituin pendelöintikohde on Uusimaa, jonne suuntautuu 43,2 % maakuntarajan ylittävästä pendelöinnistä. Toiseksi suosituin kohde on Kymenlaakso (33,2 %) ja kolmanneksi suosituin on Etelä-Savo (10,8 %).

### 1.4 Maakuntarajat ylittävä pendelöinti muista maakunnista Etelä-Karjalaan

Maakuntarajat ylittävä pendelöinti muista maakunnista Etelä-Karjalaan on suosituinta Kymenlaaksoissa: Etelä-Karjalaan muista maakunnista pendelöivistä työntekijöistä 30,1 % tulee Kymenlaaksosta. Toiseksi suosituinta Etelä-Karjalaan suuntautuva pendelöinti on Uudeltamaalta (26,3 %) ja kolmanneksi suosituinta Etelä-Savosta (24,1 %).

Lappeenranta on suosituin pendelöintikohde kaikista maakunnista: Lappeenrantaan suuntautuu 67,8 % muista maakunnista tulevasta pendelöinnistä. Toiseksi suosituin pendelöintikohde Etelä-Karjalassa on Imatra, jonne suuntautuu 14,1 % maakuntarajan ylittävästä pendelöinnistä. Kolmanneksi suosituin kohde on Parikkala (6,2 %) ja neljäntenä sen kannoilla on Luumäki (5,1 %).

Seutukunnittain tarkasteltuna Lappeenrannan seutu on suosituin pendelöintikohde kaikista maakunnista: 75,9 % muista maakunnista tulevasta pendelöinnistä suuntautuu Lappeenrannan seudulle ja 24,1 % Imatran seudulle. Enemmistö Lappeenrannan seudulle suuntautuvasta pendelöinnistä tulee etelän suunnasta (69,4 %) ja enemmistö Imatran seudulle suuntautuvasta pendelöinnistä tulee itäisestä Suomesta (64,3 %).



Kuva 4. Etelä-Karjalan ulkoinen pendelöinti.

Tilastolähde: Tilastokeskus, Väestö, Työssäkäynti, Työlliset (12/2018)

Maakunta- ja kuntakohtainen kokonaisväkiluku v. 2020 sekä väestöennusteet 2030 ja 2040:

	Väestö 31.12.2020	Vuoden 2021 väestöennuste 2030	Vuoden 2021 väestöennuste 2040
<b>Etelä-Karjala</b>	126 921	119 591	113 074
Imatra	26 075	22 939	20 624
Lappeenranta	72 662	72 013	70 102
Lemi	2 964	2 753	2 574
Luumäki	4 543	4 017	3 709
Parikkala	4 655	3 870	3 347
Rautjärvi	3 146	2 548	2 200
Ruokolahti	4 922	4 277	3 875
Savitaipale	3 326	2 858	2 573
Taipalsaari	4 628	4 316	4 070

Lähde: Tilastokeskuksen Suomen virallinen tilasto, väestörakenne ja väestöennusteet.

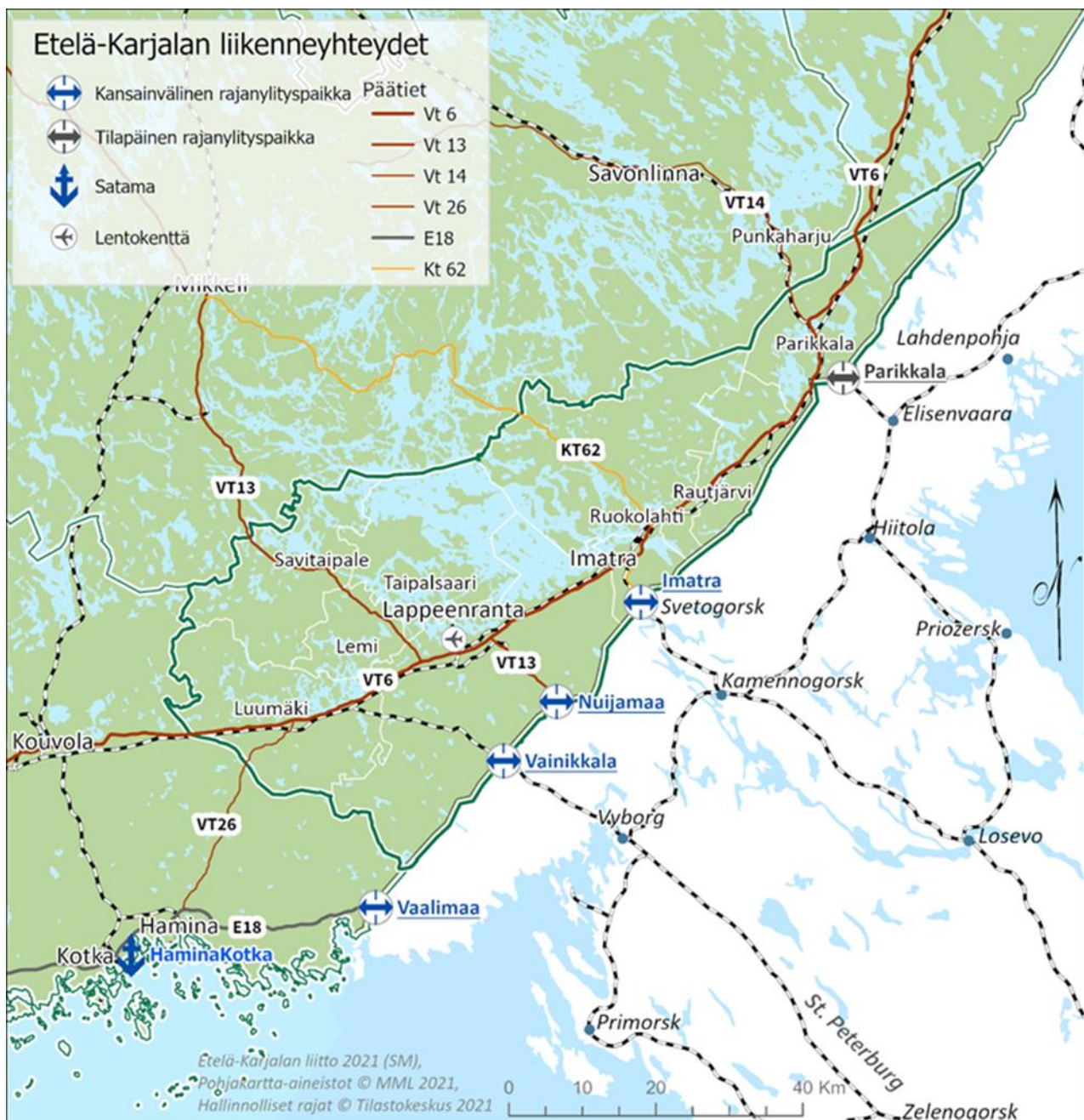
### 1.5 Kuvaus maakunnan liikenneverkosta

Päätiet muodostavat Etelä-Karjalan liikennejärjestelmän rungon ja niiden hyvä palvelutaso on arjen liikkumisen kannalta tärkeää. Valtatie 6 kulkee Etelä-Karjalan halki ja yhdistää maakunnan lännessä Kymenlaaksoon Kouvolan seudulle ja pitemmälle Etelä-Suomeen sekä pohjoisessa Pohjois-Karjalaan. Valtatie 13 yhdistää Lappeenrannan seudun Etelä-Savon eteläiseen osaan Mikkelin seudulle, kantatie 62 yhdistää Imatran seudun Etelä-Savon keskiseen osaan ja valtatie 14 yhdistää erityisesti Imatran



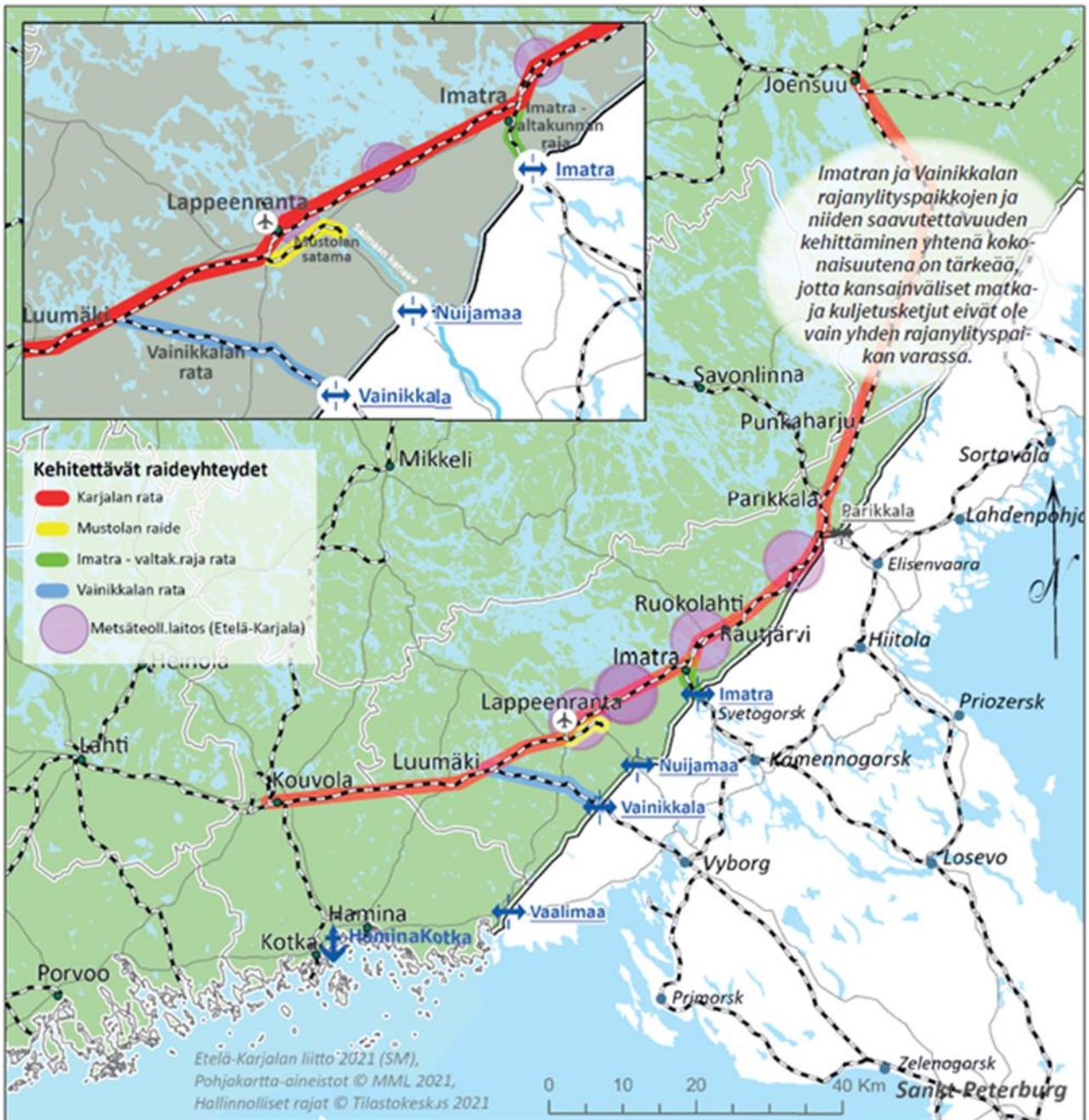
seudun pohjoisemman osan Etelä-Savon itäiseen osaan Savonlinnan seudulle. Valtatie 26 ja maantie 387 muodostavat liikennekäytävän ja keskenään vaihtoehdoisen reitin Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson eteläisemmän osan sekä laajemmin Etelä-Karjalan ja pääkaupunkiseudun välillä E18-tien (valtatie 7) kautta.

Etelä-Karjalan läpi kulkee valtatie 6 myötäisesti Karjalan rata, joka yhdistää maakunnan lännessä Kymenlaakson ja Päijät-Hämeen kautta pääkaupunkiseudulle sekä pohjoisessa Pohjois-Karjalaan. Saimaan syväväylä ja Saimaan kanava ovat tärkeitä vesiliikenneyhteyksiä itäisestä Suomesta Suomenlahden kautta maailmalle, ja Lappeenrannan lentoasema on vahvasti kehittyvä suorien kansainvälisten yhteyksien lentoasema.



Kuva 5. Etelä-Karjalan liikenneyhteydet.





Kuva 6. Kehitettävät raideyhteydet ja rajanylityspaikat.

## 1.6 Kuvaus maakunnan joukkoliikenteestä

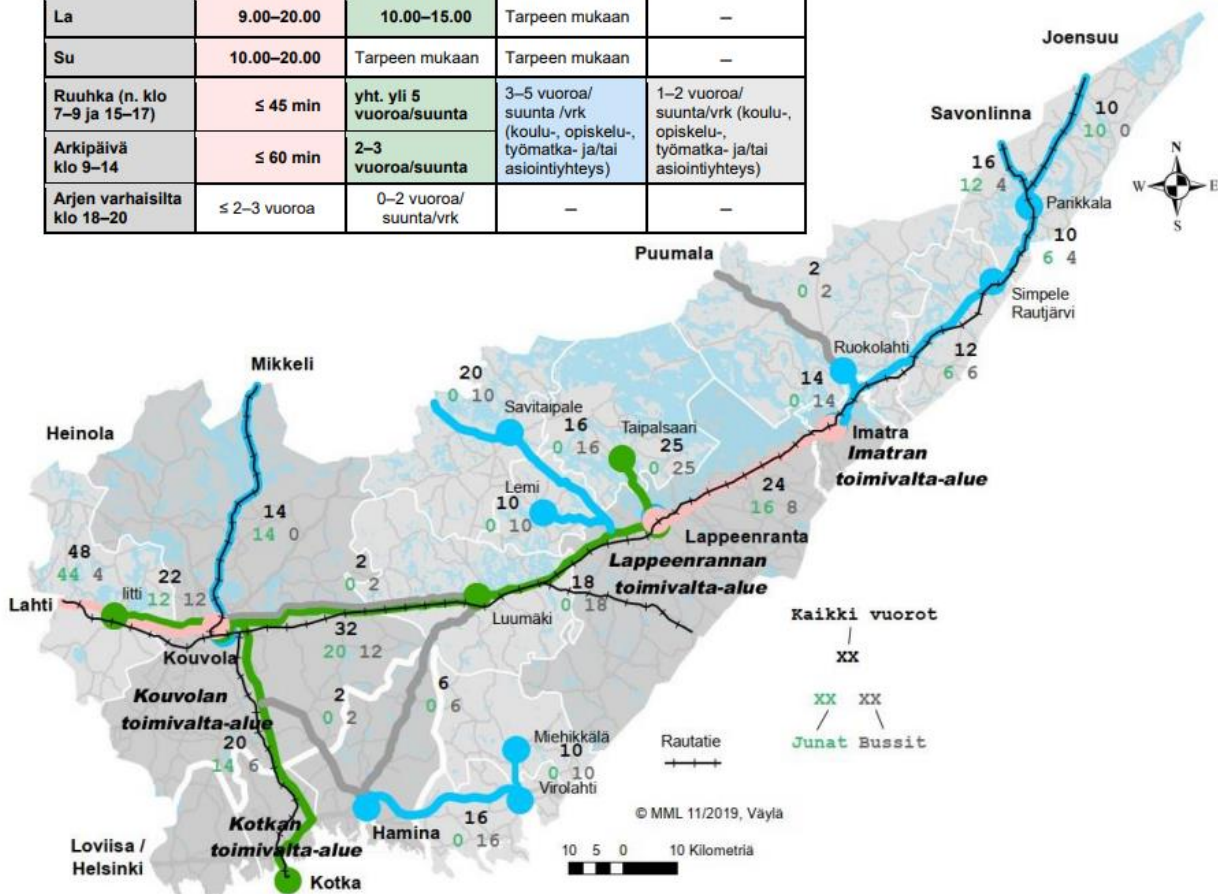
Etelä-Karjalassa on kolme joukkoliikenteen toimivaltaista viranomaista: Lappeenrannan kaupunki, Imatran kaupunki ja Kaakkois-Suomen ELY-keskus. Lappeenrannan kaupunki järjestää liikennepalvelut omalla alueellaan, Imatran kaupunki omalla alueellaan ja ELY-keskus vastaa kuntien välisen liikenteen järjestämisestä. Lisäksi kunnat järjestävät kyliltä kuntakeskukseen suuntautuvaa asiointi-/palveluliikennettä erilaisin periaattein (esim. tarpeen mukaan tai kerran viikossa). Joukkoliikenteen hajautunut järjestämistapa tuottaa monenlaisia haasteita: alueen joukkoliikenne kilpailutetaan kolmella eri tavalla, alueella on käytössä kolme eri lippu- ja maksujärjestelmää, eikä liikenteitä voida hyödyntää riittävästi eri toimivalta-alueiden välillä. Kaupunkien paikallisliikenteen, kuntien asiointi-/palveluliikenteen

ja ELY-keskuksen järjestämän kuntien välisen liikenteen lisäksi alueella on myös jonkin verran markkinaehtoista liikennettä, jossa jokaisella toimijalla on omat lippu- ja maksujärjestelmänsä. Joukkoliikenteen hajanaisuus näkyy asiakkaille erilaisina ongelmina: aikatauluja ei ole sovitettu yhteen, matkakäytöt eivät ole yhtenäisiä, matkan aikana voi joutua käyttämään useita eri lippu- ja maksujärjestelmiä jne.

Joukkoliikennepalveluja täydentää VR:n matkustajaliikenne, joka palvelee maakunnan alueella viittä eri asemaa: Lappeenranta, Joutseno, Imatra, Simpele ja Parikkala. Juna pysähtyy asemilla päivittäin seuraavasti:

- Lappeenranta 6 vuoroa suuntaansa (ennen koronaa 10 vuoroa suuntaansa)
- Joutseno 6 vuoroa suuntaansa (ennen koronaa 7 vuoroa suuntaansa)
- Imatra 6 vuoroa suuntaansa (ennen koronaa 8 vuoroa suuntaansa)
- Simpele 3 vuoroa suuntaansa (ennen koronaa 3 vuoroa suuntaansa ja ennen LUIMA-hanketta 5 vuoroa suuntaansa)
- Parikkala 5 vuoroa suuntaansa (ennen koronaa 6 vuoroa pohjoisen suuntaan ja 7 vuoroa etelän suuntaan)

Vuorotiheys ja liikennöinti-aika	IV	V	VI	VII
Ma-to	6.30–21.30	7.00–20.00	7.00–8.00–17.00	8.00–16.00
Pe	6.30–21.30	7.00–20.00	7.00–8.00–17.00	8.00–16.00
La	9.00–20.00	10.00–15.00	Tarpeen mukaan	–
Su	10.00–20.00	Tarpeen mukaan	Tarpeen mukaan	–
Ruuhka (n. klo 7–9 ja 15–17)	≤ 45 min	yht. yli 5 vuoroa/suunta	3–5 vuoroa/suunta /vrk (koulu-, opiskelu-, työmatka- ja/tai asiointiyhteys)	1–2 vuoroa/suunta/vrk (koulu-, opiskelu-, työmatka- ja/tai asiointiyhteys)
Arkipäivä klo 9–14	≤ 60 min	2–3 vuoroa/suunta	–	–
Arjen varhaisilta klo 18–20	≤ 2–3 vuoroa	0–2 vuoroa/suunta/vrk	–	–



Kuva 7. Joukkoliikenteen tarjonta arkipäivänä syksyllä 2019.

Tarkastelu koskee ELY:n toimivalta-alueelta alkavia tai sinne päättyviä vuoroja. Mukana on junavuorot ja linja-autojen markkinaehtoinen liikenne ja sopimusliikenne. *Lähde: Kaakkois-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen palvelutaso 2020–2024 ([https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/177120/Raportteja\\_7\\_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=](https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/177120/Raportteja_7_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=))*

ELY-keskuksen järjestämät joukkoliikenneyhteydet ovat keskuskaupunkikeskeisiä (Lappeenranta ja Imatra) ja niitä täydentävät pitkämatkaiset markkinaehtoiset liikenteet hyödyttävät reittien varrella olevia kuntakeskuksia. Markkinaehtoista liikennettä Etelä-Karjalan alueella on Lappeenranta–Taipalsaari-välillä, Lappeenranta–Savitaipale–Mikkeli-välillä, Luumäki–Hamina-välillä ja Mikkeli–Ruokolahti–Imatra-välillä. Lisäksi on Onnibussin vuorot (Helsinki–Kouvola–Lappeenranta–Imatra–Joensuu), jotka pysähtyvät harvakseltaan ja yleensä muualla kuin kuntakeskuksissa (esim. Luumäellä Rantsilanmäki ja Rautjärvellä Inkilänmäki). Osa pitkämatkaisesta markkinaehtoisesta liikenteestä on loppunut koronan myötä ja tarjonnassa tapahtuu koko ajan muutoksia.

Etelä-Karjalan alueen kunnissa on erilaisia kysyntään nähden suhteutettuja asiointi-/palveluliikenteitä. Koulukuljetukset ovat kunnissa avoimia myös muille matkustajille, jos autoissa on tilaa. Sen vuoksi joidenkin kuntien palveluliikenne toimii vain koulujen kesäloman aikana. Kaupungeissa paikallisliikenne on toimivaa. Lisäksi maakunnassa on esimerkiksi kauppataksipalvelua, palvelulinjoja, jotka palvelevat kaikkia, joille tavallisen joukkoliikenteen käyttäminen on hankalaa, aikataulutettua ja kutsuhjattua liikennettä. Osassa kuntia – Luumäellä, Savitaipaleella ja Taipalsaarella - kutsutaksiliikennettä ei tällä hetkellä kuitenkaan ole, sillä käyttäjiä on ollut vähän.

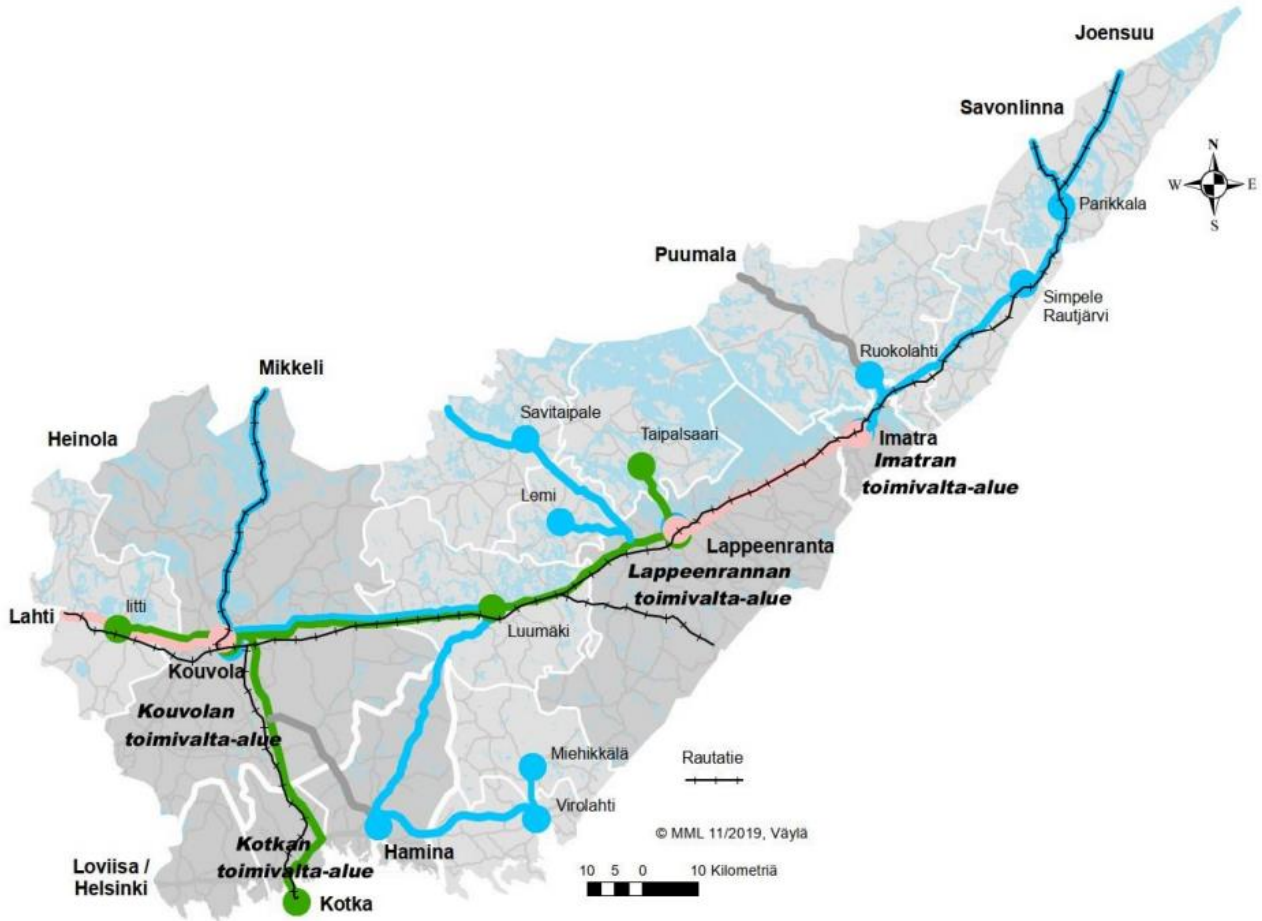
### Maakuntaan määritely joukkoliikenteen palvelutasotavoite

Kaakkois-Suomen ELY-keskus on määritellyt alueelleen joukkoliikenteen palvelutasotavoitteet vuosille 2020–2024. Ehdotetut palvelutasokriteerit pohjautuvat aiempaan Liikenneviraston suositukseen (Liikenneviraston ohjeita 31/2015). Palvelutasomääritys koskee ensisijaisesti kuntien välisiä yhteyksiä Kaakkois-Suomen ELY-keskuksen toimivalta-alueella.

Vuorotiheys ja liikennöinti-aika	IV	V	VI	VII
Ma-to	6.30–21.30	7.00–20.00	7.00–/8.00–17.00	8.00–16.00
Pe	6.30–21.30	7.00–20.00	7.00–/8.00–17.00	8.00–16.00
La	9.00–20.00	10.00–15.00	Tarpeen mukaan	–
Su	10.00–20.00	Tarpeen mukaan	Tarpeen mukaan	–
Ruuhka (n. klo 7–9 ja 15–17)	≤ 45 min	yht. yli 5 vuoroa/suunta	3–5 vuoroa/suunta /vrk (koulu-, opiskelu-, työmatka- ja/tai asiointiyhteys)	1–2 vuoroa/suunta/vrk (koulu-, opiskelu-, työmatka- ja/tai asiointiyhteys)
Arkipäivä klo 9–14	≤ 60 min	2–3 vuoroa/suunta		
Arjen varhaisilta klo 18–20	≤ 2–3 vuoroa	0–2 vuoroa/suunta/vrk	–	–
Lauantaisin	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	1–4 vuoroa/suunta/vrk	0–2 vuoroa/suunta/vrk	–
Sunnuntaisin	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	0–2 vuoroa/suunta/vrk	0–2 vuoroa/suunta/vrk	–

Kuva 8. Etelä-Karjalaan määritely joukkoliikenteen palvelutasotavoite.





Kuva 9. ELY-keskuksen ehdotus joukkoliikenteen palvelutasosta vuosille 2020-2024.

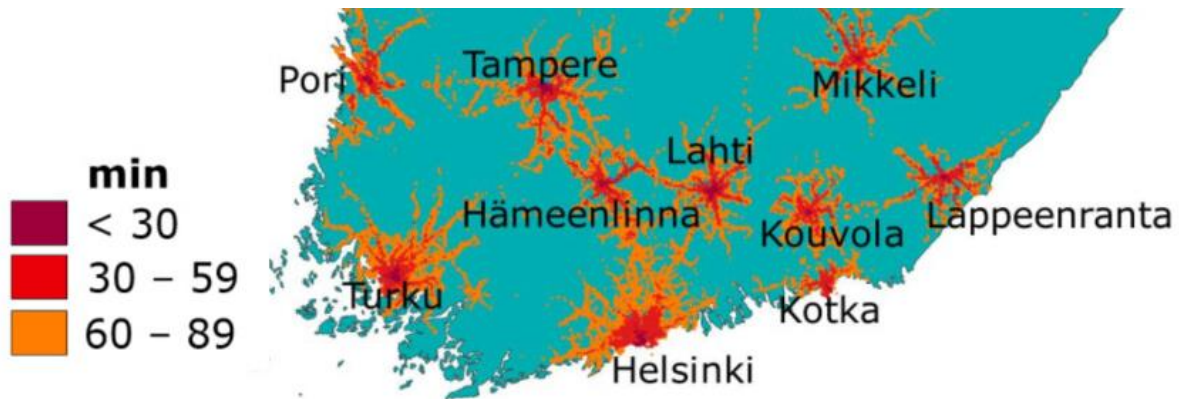
Lähde: Kaakkois-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen palvelutaso 2020–2024

([https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/177120/Raportteja\\_7\\_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=](https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/177120/Raportteja_7_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=))

Etelä-Karjalassa on vahva tahtotila alueellisen junaliikenteen käynnistämisestä ja maakunta oli yhtenä seitsemästä alueesta Väyläviraston vuonna 2021 teettämässä valtakunnallisessa lähijunaliikenteen selvityksessä. Laajimmillaan suunniteltu lähijunaliikenne palvelisi maakunnan kuntia 10–13 asemalla tai seisakkeella: Taavetti, (Jurvala), Lappeenranta, Lauritsala, Joutseno, Rauha, Imatra, Imatrankoski, Vuoksenniska, (Rautjärven asemanseutu), Simpele, Parikkala ja (Syrjäsalmi).

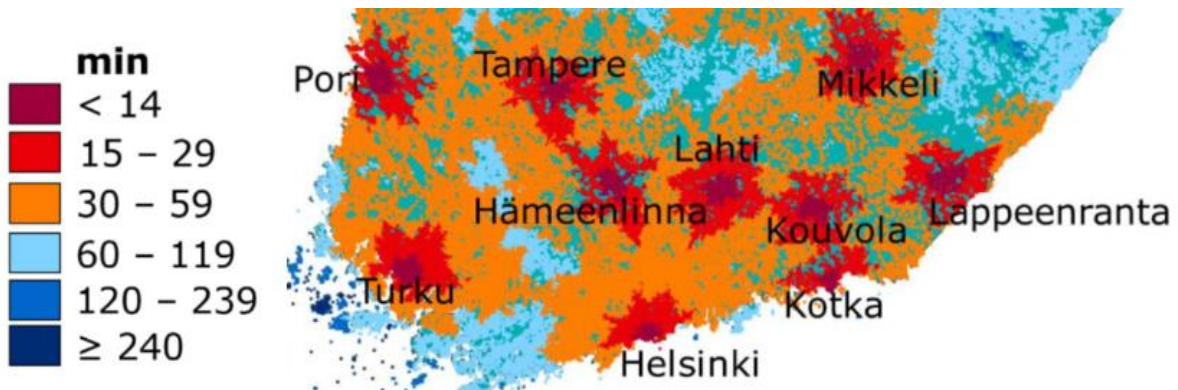
### 1.7 Väestön etäisyys maakunnan keskuskaupungista

Väestön ajallista etäisyyttä maakunnan keskuskaupungista tarkastellaan matka-ajalla kodin ja keskuskaupungin välillä. Kodin ja keskuskaupungin välistä matka-aikaa on tarpeen tarkastella joukkoliikenteellä ja henkilöautolla. Henkilöautolla keskuskaupungin saavutettavuus on huomattavasti parempi kuin joukkoliikenteellä.



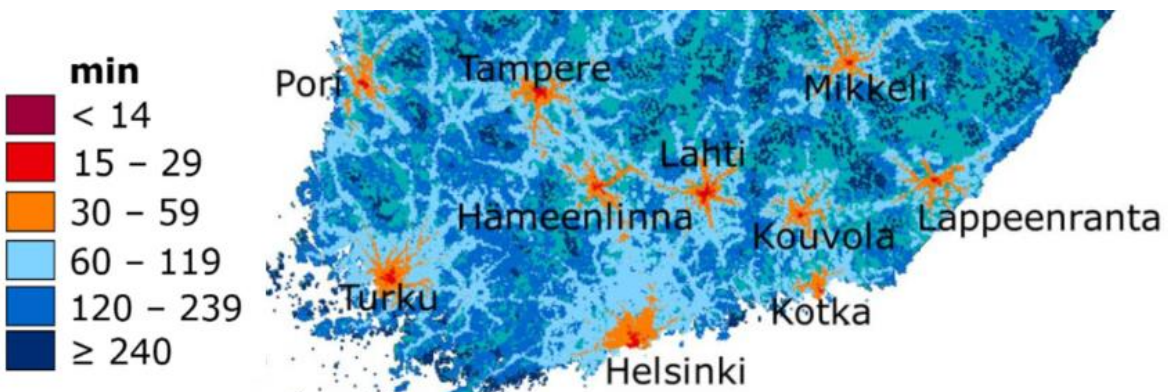
Kuva 10. Alueet, joilla matka-aika maakuntakeskuksiin joukkoliikenteellä on alle 30 min, 30-59 min ja 60-89 min.

Kaikki alueet, joista matka-aika on yli 90 min näkyvät kartassa turkoosilla. Lähde: Traficom 2021.



Kuva 11. Matka-aika lähimpään maakuntakeskukseen henkilöautolla (min).

Lähde: Traficom 2021.



Kuva 12. Matka-aika lähimpään maakuntakeskukseen joukkoliikenteellä (min).

Lähde: Traficom 2021.

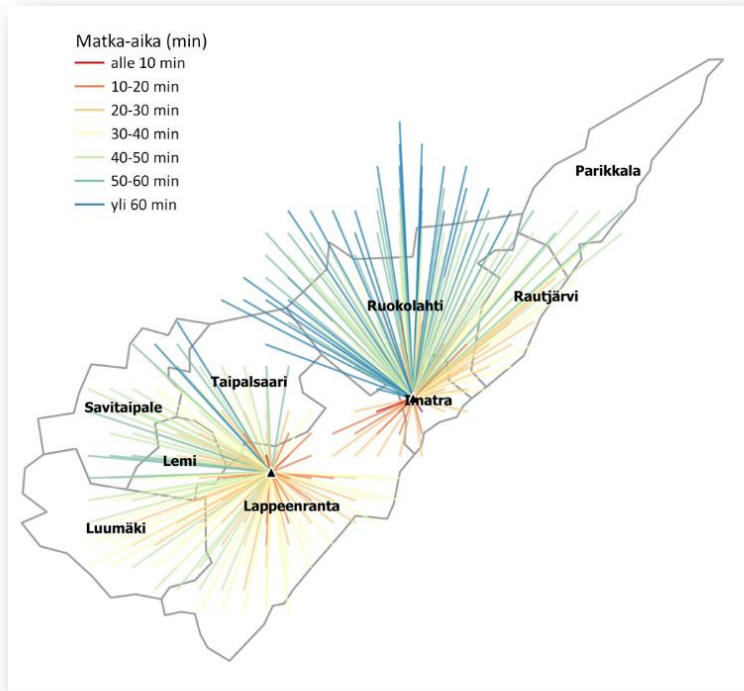
Palvelupisteeseen kohdistuva väestö (arvio 2030) **Lappeenranta: 74 185 ja Imatra: 43 755**

Palvelupisteisiin kohdistuvia väkilukuja kannattaa tarkastella suuntaa antavina ja huomioida ainakin seuraavat asiat:

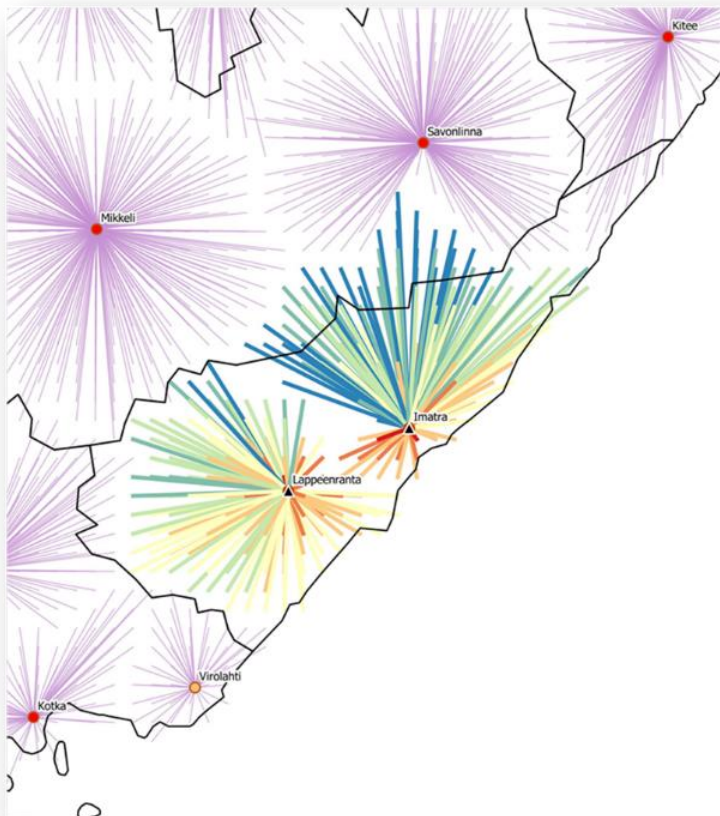
- Optimoinneissa on käytetty vuoden 2019 väestöennustetta, josta syntyy eroavuutta uuteen ennusteeseen, joka on maakunnan kannalta heikompi. Esimerkiksi uudempien väestöennusteiden mukaan Lappeenrantaan suuntautuisi mahdollisesti siis jopa vähemmän kuin noin 74 000 henkilöä.
- Väestön jako 5 km ruutuihin tuottaa tiettyä epätarkkuutta.
- Osa maakunnan väestöstä allokoituu naapurimaakuntien pisteisiin esim. Kouvolaan, Savonlinnaan, Kiteelle. Etelä-Savon Puumalasta, Savonlinnasta ja Sulkavalta puolestaan suuntaisi väestöä Imatralle. Kuntien ja maakunnankin rajat ovat häilyviä, kun ihminen suuntaa asiointiaan sinne, mihin se hänen näkökulmastaan on tarkoituksenmukaisinta vaikkapa töiden, perheyhteyksien tai muiden syiden takia.

Etelä-Karjalan väestön ajoajat optimoituihin asiakaspalvelupisteisiin (arvio 2030):

Matka-aika (min)	Väestö	%	kum %
0–10	56845	44,54 %	44,54 %
10–20	44236	34,66 %	79,21 %
20–30	11497	9,01 %	88,21 %
30–40	7277	5,70 %	93,92 %
40–50	6035	4,73 %	98,65 %
50–60	1435	1,12 %	99,77 %
60–70	294	0,23 %	100,00 %



Kuva 13. Matka-ajat kuntakeskuksista Lappeenrannan ja Imatran asiointipisteisiin.



Kuva 14. Visuaalinen esitys etäisyyksistä Lappeenrannan ja Imatran asiointipisteisiin sekä lähimaakuntiin.



## 1.8 Kuvaus vapaa-ajan asutuksen tai muiden mahdollisten tekijöiden merkityksestä palvelutarpeeseen

Etelä-Karjalassa oli 20 800 kesämökkiä vuonna 2020. Luokittelu mummonmökkien ja vuokramökkien osalta on muuttunut vuoden 2020 tilaston osalta. Mummonmökkit on poistuneet kesämökkikannasta ja vuokramökkit tulleet tilalle v. 2020. 2000-luvun muutos: Etelä-Savo +16,4 %, Etelä-Karjala + 8,8 %, Lappi +50,9 % (huom. lomaosakkeet ja vuokramökkit).

### Etelä-Karjalan tilasto

- v. 2000 = 19 119
- v. 2005 = 20 041
- v. 2010 = 19 747
- v. 2015 = 20 507 kesämökkiä

Jos mökkien määrän laskee per Etelä-Karjalan maapinta-alan neliökilometreille, niitä riittää 3,9 kappaletta jokaiselle neliökilometrille. Eniten kesämökkejä on rakennettu Etelä-Karjalassa Saimaan eteläosiin niin kutsutulle Pien-Saimaalle ja Luumäen Kivijärvelle. Pien-Saimaalta löytyvät koko maakunnan tiheimmät mökkikeskittymät. Taipalsaaren kunnan vesistöjen rikkoman saaristaisen alueen rannat on erittäin tehokkaasti hyödynnetty mökkirakentamisessa ja Lappeenrannan kaupungin edustalla on mökkitiheys samaa luokkaa. Entisen Joutsenon kunnan Saimaan ranta-alue on tiheän mökkikannan täyttämä suurteollisuuden varaamia rantoja lukuun ottamatta. Myös Ruokolahden kunnan alueelle ulottuvassa Pien-Saimaan itäosassa on paikoin tiheä mökkikanta. Luumäen Kivijärvellä, etenkin sen eteläosassa, on tiheä mökkikanta ja Kivijärveltä Kymenlaaksoon johtavan Väliväylän vesistöjen varsilla on muutamia huomattavia mökkitihtymiä.

### Vapaa-ajan asunnot Etelä-Karjalan kunnissa v. 2020:

Ruokolahti	3654
Taipalsaari	3504
Luumäki	3274
Lappeenranta	3090
Savitaipale	2743
Parikkala	1684
Lemi	1383
Rautjärvi	1243
Imatra	225

Vapaa-ajan asukkaiden merkitys alueen kunnille on positiivisessa mielessä iso. Kiinteistöverotulojen lisäksi vapaa-ajan asukkaat pitävät omalta osaltaan yllä yksityistä palvelutuotantoa, lisäävät paikkakunnan elinvoimaa ja tunnettavuutta. Paikallisille yrityksille mökkiläiset tuovat lisätuloja. Kausivaihtelu kaupallisten ja muiden palvelujen osalta on hyvin merkittävä, jonkin verran se näkyy myös terveyspalveluissa.

Erityisiä akuutteja vapaa-ajan asutukseen liittyviä ongelmia ei suurimmissa mökkikunnissa tunnistettu, mutta pidemmällä tähtäimellä monipaikkaisuuteen liittyvät verotuskäytännöt tulisi ratkaista. Vapaa-ajan asutukseen ja vakituiseen asutukseen liittyy erilaisia toimintoja ja haasteita (kuten meluvaatimukset ja erilainen elämän rytmi). Näiden yhteensovittaminen sekä myös toimiva ja houkutteleva vapaa-ajan asumisen kaava on tärkeää. Kunnille hajautettu asuminen voi tuottaa myös muita haasteita liittyen koulukuljetuksiin, kotihoitoon, jätehuoltoon, pelastuslaitokseen, tieyhteyksiin ja muuhun liikkumiseen.

Monipaikkaisuudella on jo ollut jonkin verran asutusta lisäävää vaikutusta kunnissa. Korona-aikana kiinnostus vapaa-ajan asunnoilla olemiseen ja asumiseen on lisääntynyt. Etätyömahdollisuuksien ja nykyisten vapaa-ajan asuntojen varustetason noustessa ihmiset ovat kaikkina vuodenaikoina enemmän vapaa-ajan asunnoilla ja ovat siten enenevässä määrin monipaikkaisia. Vapaa-ajan asunnon omistaminen alueella ei kuitenkaan automaattisesti lisää viranomaispalvelujen tarvetta suoraviivaisesti; moni hoitaa asiansa siellä, missä se hänelle yksilöllisesti parhaiten sopii, yhä useammin verkon välityksellä.

### 1.9 Valtion palvelutuottajien toiminta maakunnassa

Valtion viranomaisilla on Etelä-Karjalassa helmikuun 2022 laskennan mukaan ollut 16 toimitilaa, -paikkaa tai -pistettä Lappeenrannassa, Imatralla ja Parikkalassa. Toukokuussa laskettuna toimitiloja on 14 pisteessä. Lappeenrannassa valtion virastotalossa sijaitsee Digi- ja väestötietoviraston, Maanmittauslaitoksen, osin oikeusavun ja edunvalvonnan, TE-palvelujen ja ELY-keskuksen, Ulosottolaitoksen ja Verohallinnon sekä 1.7.2022 alkaen Migrin toimitiloja. Työympäristöratkaisut ovat lähinnä huone-, avo- ja monitilatoimistoja. Aukioloajat ovat pääsääntöisesti ns. virka-aikaa eli noin klo 8.00–9.00 – klo 16.00/16.15. Asiakkaista esimerkiksi turvapaikanhakijat kutsutaan paikalle ja asiointitilanteet ovat yleensä useamman tunnin kestäviä.

Lappeenrannassa virastotalossa toimii siis jo paljon viranomaisia ja sen välittömässä läheisyydessä Kansalaistorin kupeessa sijaitsevat myös Kaakkois-Suomen poliisilaitoksen tilat, oikeustalo sekä Lappeenrannan kaupungintalo. Etelä-Karjalan liiton toimitilat sijaitsevat Kauppakeskus Gallerian yhteydessä. Kauppakeskus IsoKristiina ohjaa asiakasvirtoja alueelle, jota asioinnin näkökulmasta voi luonnehtia palveluja kokoavaksi ja kampusmaiseksi.

Työelämän muutosta ja toimipaikkasidonnaisuudesta luopumista voidaan kuvata muun muassa esimerkillä, että Lappeenrannan virastotalossa yhteisissä toimitiloissa sekä Kaakkois-Suomen TE-toimiston Imatran varsinaisessa toimipaikassa työskentelee myös muiden ELY-keskusten kuin Kaakkois-Suomen ELY-keskuksen henkilöstöä sekä KEHA-keskuksen eri toimintojen henkilöstöä. Alueella toimii myös ainakin Ohjaamojen Onni -toiminnassa Uudenmaan TE-toimiston henkilöstöä, joiden virka on Uudellamaalla, mutta tekeminen täällä.

Vuosittaiset käyntiasiointimäärät vuodelta 2020 eivät välttämättä anna täysin oikeaa kuvaa tarpeista, sillä iso osa vuodesta toimittiin koronapandemian takia tavalla tai toisella poikkeusoloissa ja käyntiasioinnissa oli rajoituksia. TE-palvelujen järjestämismvastuu on siirtymässä kunnille vuonna 2024.

Keskimääräinen tilatehokkuus maakunnassa on kaikki toimijat huomioiden vajaa kolminkertainen hankkeessa esitettyyn tavoitteeseen (10 m<sup>2</sup>/htv) nähden.

Hanketoimisto on hankkeen kuluessa toimittanut projektiryhmän käyttöön seuraavat mallit tietojen yhteenvetoa varten. Laskelmat alla on tehty helmikuussa 2022. Senaatin päivittämät m2-tiedot jäljempänä kohdassa 2.1 *Senaatti-kiinteistöjen alueelliset suunnitelmat Lappeenrannassa ja Imatralla vuosina 2021–2030*.

Viranomaisten tilamäärät ja vuokratustannukset koko maakunnan alueella (helmikuu 2022)					
Maakunta	Käyntiasiointipisteet maakunnassa (kuinka monta fyysistä käyntiasiointiosoitetta maakunnan alueella on)	m2, asiakaspalvelutila	m2, muu toimistotila	m2, yhteensä	vuokratustannukset €
Etelä-Karjala	16	2 889,21	12 361,24	15 250,45	<b>2 750 528,14</b>

**Asiakaspalvelussa toimiva htv-määrä ja muun henkilöstön htv-määrä v. 2020 ja arvio v. 2030 (kaikki viranomaiset yhteenlaskettuna koko maakunnan alueella)**

	2020	arvio 2030
Asiakaspalvelu htv-määrä	151,9	171
Muu henkilöstö htv-määrä	456,6	402,6
Henkilöstö yhteensä	608,5	573,6

**Keskimääräinen tilatehokkuus maakunnassa**

Maakunnan keskimääräinen tilatehokkuus on laskettu maakunnan koontitaulukosta kaavalla **maakunnan yhteenlaskettu toimistotilaneliö**määrä per maakunnan **yhteenlaskettu HTV, toimistotyö**.

Maakunta	Keskimääräinen tilatehokkuus (kaikki hankkeessa mukana olevat organisaatiot) m2/htv	Keskimääräinen tilatehokkuus (valtion viranomaiset <b>pois lukien Kelan käytössä olevat neliöt ja HTV, toimistotyö</b> ) m2/htv
Etelä-Karjala	27,07	38,57

**Vuosittaiset käyntiasiointimäärät v.2019, v. 2020 ja arvio v.2030  
(yhteenlaskettuna käyntimäärät koko maakunnan alueella per viranomainen)**

Palveluntarjoaja	2019	2020	2030
Aluehallintovirasto	-	-	-
Digi- ja väestötietovirasto	7 400	2 900	1 400
ELY-keskus	700	100	500
Maahanmuuttovirasto	6 300	5 650	4 300
MML	1 600	960	300
Oikeusapu ja edunvalvonta	3 710	1 570	2 100
Poliisin lupahallinto	36 000	24 000	18 000
Rikosseuraamuslaitos	636	514	650
TE-palvelut	22 000	11 100	25 000*
Ulosottolaitos	1 146	1 090	500
Verohallinto	13 000	7 000	6 000
KELA	59 831	31 950	36 100
<b>Yhteensä</b>	<b>152 323</b>	<b>86 834</b>	<b>94 850</b>

\* Huomioiden työllisyyteen liittyvät suhdannevaihtelut ja tulossa olevat muutokset (mm. uusi asiakaspalvelumalli ja valmisteilla oleva TE-palvelujen siirto kunnille) vuoden 2030 arvioon liittyy suuria epävarmuustekijöitä. Aikavarauksella tapahtuvien käyntien arvio pohjautuu TE-toimiston kokemuspohjaiseen tietoon sekä Etelä-Karjalan alueen edellisten 10 vuoden keskimääriin eri työnhakijoiden ja eri työttömien määriin, vuoden 2021 työttömyyteen liittyviin virta-varanto-tietoihin sekä toukokuun 2022 alussa voimaan tulevaan uuteen asiakaspalvelumalliin.

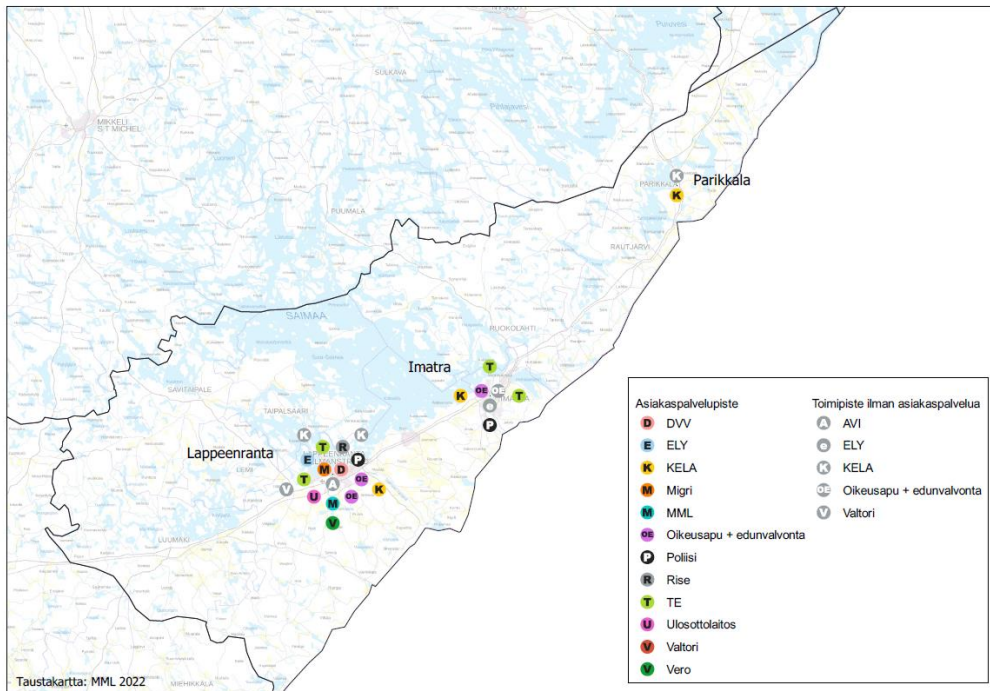
#### 1.10 Yhteenveto viranomaisten etäpalveluista Etelä-Karjalassa

Viranomaisten etäpalveluratkaisuja on asiakkaiden käytössä Etelä-Karjalassa jonkin verran. Oikeusavun ja edunvalvonnan kaikissa palveluissa ovat etäpalvelut asiakkaiden valittavissa. Migrissä turva- paikkapuhutteluja tai suullisia kuulemisia on pidetty siten, että virkailija on Migrin toimipaikassa ja asiakas toisessa Migrin toimipaikassa, vastaanottokeskuksessa tai vankilassa. Myös tiettyjä jatko-oleskelulupahakemuksia voi vireyttää ilman asiointikäyntiä asiakkaan hakemuksella sähköisen palvelun kautta. TE-palveluissa asiakkaita palvellaan myös kuvallisella etäyhteydellä laajasti TE-toimiston eri palveluissa. ELY-keskuksen tehtäviin sisältyy etäpalvelua osin esim. maatalous- ja yritysasiakkaiden tuki- ja neuvontapalvelussa ja osin myös teollisuuslaitosten ympäristölupavalvonnassa. Kelan asiointipisteissä on tarjolla etäpalvelua.

### 1.11 Yhteenveto palveluista, jotka edellyttävät asiakkailta käyntiasiointia tai muut asiointitarpeet, joissa asiakkaat suosivat käyntiasiointia

Käyntiasiointia asiakkailta edellyttäviä palveluja on alueen viranomaisilla tarjolla laajasti. Ennalta sovitut tapaamiset, rekisteriotteiden noutamiset ja asiakirjojen jättämiset, tunnistamiset, kuulemiset ja puhuttelut, tiedoksiannot, suunnitelmien laatimiset ja päivittämiset, asetarkastukset ja -valvontaa sekä monipuolista palveluohjausta ja neuvontaa. Käyntiasiointia tarvitaan erilaisissa tilanteissa, mutta sitä käyttävät myös asiakkaat, joilla ei ole kykyä tai välineitä sähköiseen asiointiin, elämäntilanteissaan tukea tarvitsevat henkilöt tai ne henkilöt, jotka eivät puhu suomea tai ruotsia sujuvasti tai joilla on vaikeuksia ymmärtää virkakieltä. Jos palvelua on helposti saatavilla, se lisää käyntiasiointia.

### 1.12 Hankkeessa mukana olevien toimijoiden toimipaikat/pisteet ja asiointipisteet kartalla



Kuva 15. Karttakuva hankkeessa mukana olevien toimijoiden toimipisteistä Etelä-Karjalassa.

### 1.13 Kuntien asiakaspalvelun kuvaus niistä kunnista, joihin suunnitellut asiakaspalvelupisteet sijoituisivat

#### Lappeenranta:

**Asiakaspalvelukeskus Winkin** käyntimääriä on vaikea ennustaa tulevaisuuteen, vuonna 2019 kävijöitä oli noin 28 000. Vuonna 2020 13000 ja vuonna 2021 jonkin verran yli 12 000. Vuodesta 2024 Winkin ja matkailuneuvonnan on tarkoitus siirtyä kirjastolle yhteiseen tilaan. Palvelut tulevat olemaan mm. (tämän hetken palveluiden mukaan):

- joukkoliikenteen asiakaspalvelu (matkakortit, lataukset, neuvonta)
- teatteri- ja orkesterilippujen ja muiden tilaisuuksien lipunmyynti
- kaupungin palveluiden asiakasneuvonta- ja ohjaus

- matkailuneuvonta

Kuvallista etäyhteyttä ei tällä hetkellä ole koettu tarpeelliseksi.

#### **Ohjaamo Lappeenrannan** käyntiasiointimäärät:

- 2019 kaikki (sisältää ryhmät, luokat ja yksilöt jne.) 4767, yksilöt 1669
- 2020 kaikki 5049, yksilöt 1970
- 2030 osoittautui melko haastavaksi arvioida, siksi kaksi vaihtoehtoa:
  - Tämänhetkisen toiminnan mukaan arvio
    - kaikki n. 5000 ja yksilöt 2000
  - TE-toimiston Pohjoismaisen mallin vaikutus 6 as/pvä x 3 työntekijää x 46 vkoa = 3312 asiakaskäynnin lisäys
    - kaikki n. 8312 ja yksilöt 5312

Palvelut annetaan yhdestä palvelupisteestä, Ohjaamo Lappeenranta, Nuorisotila ja monitoimitila Monarin 1. ja 2. krs., Anni Swanin katu 7, 53100 Lappeenranta. Palvelu on moniammatillista niin, että asiakas voi tulla joko ilman ajanvarausta tai ajanvarauksella katutasossa olevaan asiakaspalvelupisteeseen. Ohjaamon 2. kerroksessa on työskentelytiloja eri alojen 12 ammattilaisille, joissa tavataan yksilöasiakasta ja hänen huoltajaansa/toista ammattilaista. Neuvotteluhuoneissa pidetään asiakkuuksiin liittyviä verkostopalavereja sekä työyhteisön tiimipalavereja. Palvelupisteen yhteydessä on pienryhmätiloja (keittiö, bänditilat, neuvotteluhuone), jossa on ohjattua toimintaa asiakkaille. Monarin saleja 1 ja 2 käytetään pienryhmätoimintaan, luokkien ja ryhmien vierailuihin sekä Ohjaamon tapahtumien järjestämiseen asiakaspalvelutilan lisäksi. Palvelupiste toimii nuorisotila Monarin yhteydessä, keskustassa hyvien liikenneyhteyksien lähellä. Nuorisotoimenjohtaja Kimmo Hölkin mukaan uuden Monarin tilaohjelmaan on laitettu 144 m<sup>2</sup> nuorisokahvila = ohjaamo + työhuoneita 10 kpl/2hh = 156 m<sup>2</sup>.

Ohjaamossa asiakkaalla on mahdollista käyttää kuvallista etäyhteyttä joko oman tai Ohjaamon mobiilin tai asiakaspäätteiden kautta Teamsin, Whatsappin, Facetimen, Messengerin tai Instagramin videopuhelun välityksellä. Asiakas saa yhteyden palveluun myös Tawk to-chatin kautta sekä Ohjaamopalveluja on kokeiltu Discord-alustalla.

#### **Imatran kaupunkikonsernin palvelut**

Nykytilanteessa kaupungintalolla (Virastokatu 2) yleinen asiakaspalvelu, josta ohjataan varsinaiseen palveluun (viranomaispalvelut, hallintopalvelut, varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu (laskutus esim.), tekniset palvelut/kaavoitus, rakennusvalvonta, vesilaitos, kulttuuripalvelujen ja paikallisliikenteen matkakorttien lippukauppa). Erä- ja luontokulttuurimuseon rakentamisen/kaupungintalon muutostöiden käynnistyessä palvelut siirtyvät muualle v. 2023. Korvaavien/väistötilojen kartoitus on käynnissä. **Imatran kaupungintalon toiminnot on määrä siirtää Imatrankoskelle viimeistään vuoden 2023 aikana. Tavoitteena on yhteinen kaupungin ja valtion asiakaspalvelupiste.**

Palvelujen vuosittaiset käyntiasiointimäärät vuonna 2019 ja 2020 ja arvio vuoden 2030 käyntiasiointimäärästä ovat arvioita, ei laskentaa. Normaaliavuonna arvio asiakasmäärästä on 4500 asiakasta.

- V. 2019: 1248 asiakasta (v. 2019 ei ollut vielä lippukauppa)
- V. 2020: 3536 asiakasta/vuosi (korona vaikutti)
- V. 2030: 3500 (arviossa on huomioitu sähköisten palvelujen kasvu ja niiden käytön kasvu sekä ikääntyvien määrän kasvu)

Kuvallista etäyhteyttä tai etäpalveluratkaisua ei ole käytössä.

Ohjaamo on monialainen matalan kynnyksen palvelupiste kaikille alle 30-vuotiaille. Ohjaamo Imatra palvelee jo nykyisellään imatralaisten nuorten lisäksi myös Ruokolahden, Rautjärven sekä Parikkalan nuoria (pääosin etänä). Ohjaamo toimii keskeisellä paikalla hyvien liikenneyhteyksien päässä. Paikalle voi tulla ilman ajanvarausta aukioloaikoina (ti-to klo 13–16) tai nuori voi varata ajan muillekin päiville. Keskiviikkoisin ohjaamokahvilassa voi viettää aikaa teemallisissa ohjaamokahviloissa ja samalla hoitaa asioita myös ilta-aikaan.

Ohjaamon palveluista kesätyösetelijakelu sekä duunisetelien jakelu toimivat kaikkina päivinä ja ohjaamoneuvoja on tavoitettavissa sähköpostilla, puhelimella ja digitaalisilla alustoilla maanantaista perjantaihin.

Ohjaamon käyntiasiointimäärät

- 2019 -> 1044
- 2020 -> 1415
- 2030 arvio -> 1700–2000 / vuosi

Perustelut: Ohjaamotoiminnan tunnettavuus kasvaa säännöllisten opiskelijavierailujen myötä. Nuorten monialaisten palveluiden tarve ja kokonaisvaltaisen ohjaus- ja neuvontapalveluiden tarve kasvaa. Organisaatioiden yhteistyö kehittyy koko ajan ja uusia toimintamuotoja ja tapoja kehitetään. Ohjaamon merkitys hankeyhteistyössä ja projektiluontoisessa toiminnassa kasvaa. Nuorille suunnattujen palveluiden keskittäminen on tehokasta ja tarpeellista. Monen luukun periaatteesta tullaan toivottavasti luopumaan. Ohjaamon neuvonta – ja ohjauspalvelussa tullaan kiinnittämään huomiota helposti lähestyttävyyteen ja hyvään sekä tarvelähtöiseen palveluun. Vapaa-ajan ryhmätoimintaa tullaan todennäköisesti lisäämään itse ja/tai kumppanuuksien kautta.

Ohjaamo toimii Imatrankoskella, Torigalleriassa (Einonkatu 10). Palveluita annetaan pääsääntöisesti tässä toimipisteessä ja lisäksi Ohjaamo jalkautuu mahdollisuuksien mukaan myös oppilaitoksiin ja tapahtumiin. Ohjaamon periaate on ”yksi ovi, monta palvelua” eli nuorille suunnatut työllisyyteen, opiskeluun, etuuksiin, vapaa-aikaan liittyvät palvelut on koottu yhteen paikkaan. Ohjaamotoimintaa on mukana tuottamassa eri alan toimijoita (Imatran kaupunki, TE-toimisto, Eksote ja Kela sekä muut yhteistyökumppanit). Lisäksi Imatran Ohjaamosta tarjotaan myös keikkatöitä Workpilots-sovelluksen kautta ja neuvotaan työnantajia mikrotyösovellusten käytössä.

Imatran kaupungin nuorisotyö tekee monipuolista yhteistyötä ja yhteisöllisen nuorisotyön ja etsivän nuorisotyön palvelut on tavoitettavissa myös Ohjaamon välityksellä. Tämän hetken suurin haaste on eri organisaatioiden erilaiset etätyökäytännöt.

Ohjaamo palvelee asiakkaita sekä lähipalveluna että etäyhteyksillä. Digitaalisten yhteydenottojen määrä on ollut korona-aikana kasvussa, nykyisellään n. 51 % (2021). Lähes kaikki yhteistyökumppanit mahdollistavat kuvalliset etäpalvelut. Ohjaamolla on käytössä pääasiassa Teams-tapaamiset. Kelan kanssa ollaan luopumassa huonosti toimivasta Skype-yhteydestä ja palvelu korvataan palvelupuhelimella. Nuorten suorat yhteydenotot Ohjaamoon tulevat tavallisesti Whatsappilla tai Instagramin, Snapchatin ja Facebookin viestipalveluiden kautta.



## Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoiminta

Eksote tuottaa julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut Etelä-Karjalan yhdeksän kunnan noin 129 000 asukkaalle. Eksoten kaikki, **noin 100 toimipistettä** ovat kaikkien eteläkarjalaisten käytössä riippumatta kotikunnasta. Eksoten palveluita ovat avoterveydenhuolto, suun terveydenhuolto, mielenterveys- ja päihdepalvelut, laboratorio- ja kuvantamispalvelut, lääkehuolto, kuntoutus, perhepalvelut, aikuisten sosiaalipalvelut ja vammaispalvelut sekä väestön palvelutarpeeseen ja ikärakenteeseen joustavasti mukautuvat vanhusten palvelut. Etelä-Karjalan keskussairaala vastaa erikoissairaanhoidosta. Eksote on maakunnan suurin, kaikkiaan noin 5 000 työntekijän työnantaja. Eksote on toteuttanut sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiota vuodesta 2010. Kustannuksia on kyetty merkittävästi leikkaamaan muun muassa purkamalla laitoshoidon ja vastaavasti kehittämällä voimakkaasti kotiin vietäviä palveluita sekä kuntoutusta.

**Eksoten liikkuvien palvelujen** tavoitteena on mahdollistaa kansalaisen kotona-asumista ja turvata maakunnan asukkaille yhdenvertainen palvelujen saatavuus. Palvelu voidaan viedä asiakkaan luo tai lähelle ja osassa palveluita on kannattavampaa viedä kotiin verrattuna osastovuorokausiin sairaalassa. Liikkuviissa palveluissa liikkuu laaja kirjo eri ammattikuntia esim. ensihoitajia, sairaanhoitajia, lähihoitajia, fysioterapeutteja, toimintaterapeutteja, sosiaalityöntekijöitä, perhetyöntekijöitä, lääkäreitä (esim. saattajia siirtokuljetuksiin). Liikkuvia palveluja viedään koko maakunnan alueelle: koteihin, hoitolaitoksiin, arkiympäristöihin hoitamaan akuutteja tilanteita, tarjoamaan perusterveydenhoitoa ja ennaltaehkäiseviä palveluita sekä tukemaan arjessa ja elämän haastavissa tilanteissa.

Uudelle itsehallinnolliselle Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle on vuoden 2022 alussa valittu aluevaltuusto ja hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä 1.1.2023 alkaen.

### 1.14 Alueen yhteiset asiakaspalvelupisteet (Asiointipisteet)

Etelä-Karjalassa valtion asiakaspalvelua ei ole koottu merkittävästi: sopimuksia yhteisistä palveluista ovat tehneet vain DVV (1 kpl) sekä Kela (6 kpl). DVV:lla on sopimus Imatran kaupungin kanssa ja sen mukaisesti kaupungintalon asiakaspalvelu ottaa vastaan DVV:n postia aukioloaikojen puitteissa. Kelan sopimukset on tehty Etelä-Karjalan sote-piirin (EKSOTE) sekä Rautjärven kanssa, ja neuvontaa Kelan asioissa saa Savitaipaleen, Luumäen, Ruokolahden ja Parikkalan hyvinvointiasemilla kerran viikossa. Rautjärvellä Kela palvelee etäyhteydellä (Rautjärven asiointipiste).

## 2. Alueen tavoitetila 2030

Palvelu- ja toimitilaverkon uudistamisen lähtökohtana ovat hankkeen kesäkuussa 2021 hyväksytyt toimeenpanosuunnitelman poliittisten linjausten mukaiset yhteisiä asiakaspalvelupisteitä koskevat kriteerit. Kriteerit ovat 1) enintään tunnin asiointietäisyys lähimpään asiakaspalvelupisteeseen ja 2) riittävä väestöpohja palveluvolyymien perustaksi. Palvelu- ja toimitilaverkkohanketta pohjustaneen selvityksen (Kohti julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalveluverkostoa 2030) mukaan palvelujen tehokkaan toteuttamisen mielekkäänä rajan pidetään 10 000 asukkaan väestöpohjaa.



Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa toimeenpannaan 16.12.2021 hyväksyttyä valtioneuvoston periaatepäätöstä valtion toimitilastrategiaksi, joka ohjaa valtion työympäristöjen ja toimitilojen käytön kehittämistä ja tarkoituksenmukaista yhtenäistämistä. Valtion toimitilastrategia ohjaa siten myös Etelä-Karjalan hankkeen alueellista toimeenpanoa. Lisäksi virastot ja laitokset päivittävät oman organisaationsa toimitilastrategian toimeenpanosuunnitelmansa yhdessä Senaatti-konsernin liikelaitosten kanssa vuoden 2022 loppuun mennessä. Tilat suunnitellaan aina valtion virastojen ja laitosten toimintaa varten, ymmärtäen toiminnan vaatimukset, edellytykset ja kehityksen.

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. Tavoitteena on, että vuoteen 2030 mennessä valtion henkilöstöstä 25 % työskentelee yhteiskäyttötiloissa.

Toimistotilojen keskimääräinen tilatehokkuustavoite on 10 m<sup>2</sup>/henkilötyövuosi. Tilatehokkuustavoitetta sovelletaan uusissa käynnistyvissä tilahankkeissa ottaen huomioon hallinnonalakohtaisia erityispiirteitä ja etä- ja läsnätyön suhde. Toimitilojen tulee tukea ja mahdollistaa tietoturvallinen työskentely ja luottamuksellisten 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. Asiakaspalvelutilat tukevat monikanavaista palvelujen tarjoamista. Yhteiset asiakaspalvelupisteet toteutetaan yhtenäisen asiakaspalvelukonseptin mukaisesti.

## 2.1 Senaatti-kiinteistöjen alueelliset suunnitelmat Lappeenrannassa ja Imatralla vuosina 2021–2030

Lappeenrannassa virastotalohanke valmistuu syksyllä 2023, siinä ovat mukana Vero, TE, ELY, MML, OA&EV, DVV, AVI, Kela, Migri, RISE ja UOL. Poliisin kiinnostus yhteiseen asiakaspalveluun liittymisestä hankkeen aikataulussa selvitetään. Virastotalon ratkaisussa olisi tilaa myös kaupungin asiakaspalvelutoiminnoille. Keskustelut Lappeenrannan kaupungin kanssa on käynnistetty.

Imatralla Senaatin kohde Mansikkalan virastotalo on myynnissä. Vuokralaisina siinä ovat Kaakkois-Suomen poliisilaitos (toimipaikka lakkautusuhan alla) sekä Kaakkois-Suomen TE-toimisto. Valtiolla ei ole Imatralla osoittaa tiloja yhteisen asiakaspalvelun pisteeksi, joten Kelan, kaupungin ja yksityiset toimitilat tulee selvittää. Kuten suunnitelmassa edellä jo mainittiin, Imatran kaupunki on siirtämässä kaupungintalon toiminnot Imatrankoskelle viimeistään vuoden 2023 aikana, ja kaupungin tavoitteena on yhteinen kaupungin ja valtion asiakaspalvelupiste.

**Muiden Etelä-Karjalan kuntien osalta todetaan, että niiden asukasohja ei täytä hankkeen tavoitetta riittävästä väestöpohjasta palveluvolyymien perustaksi.** Näissä kunnissa Senaatilla ei ole omistuksessaan eikä näin ollen tarjota valtion toimitilaa yhteisen asiakaspalvelun toteuttamiseksi. Etäpalvelun, pop-up -tapahtumien tai muiden kevyempien ratkaisujen toteuttamiseen soveltuvia tiloja voidaan selvittää yhdessä Kelan, kuntien, hyvinvointialueen tai yksityisten toimijoiden kanssa.

## Tavoitetila 2030:

### Lappeenranta

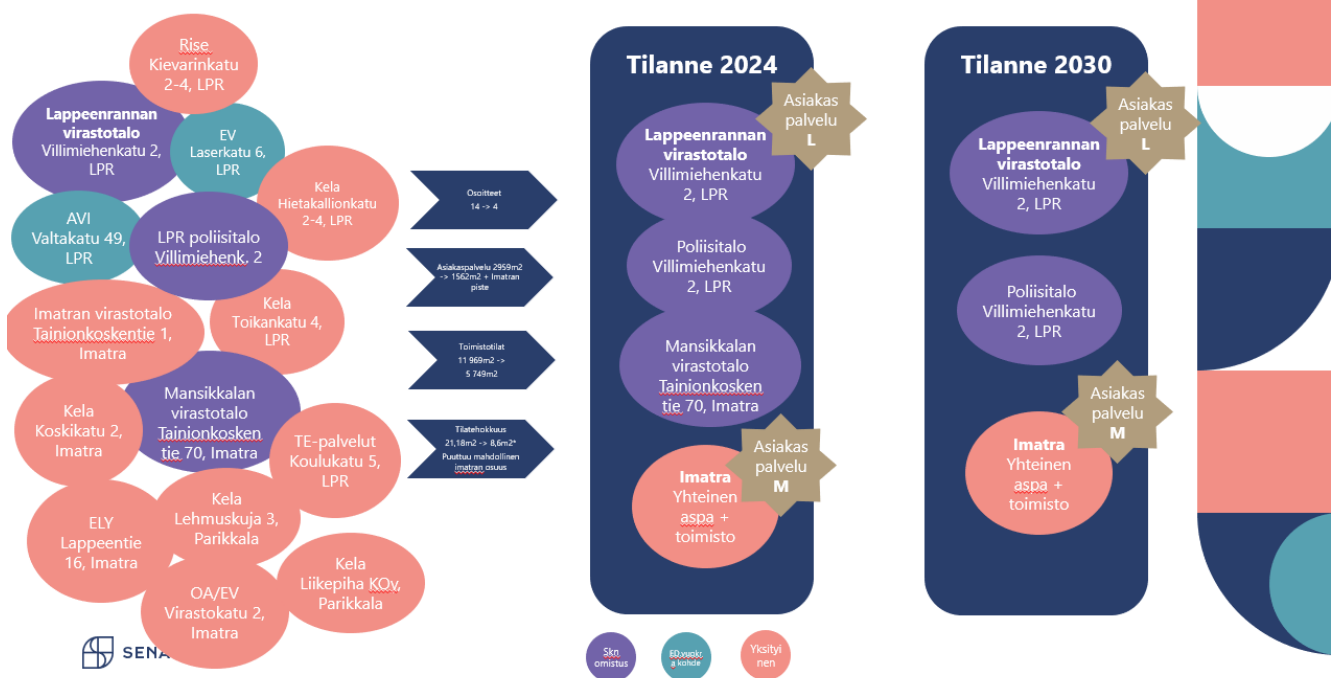
- **Lappeenrannan virastotalo** toimii aktiivisena ja joustavana ratkaisuna sekä valtion, Kelan että kunnan asiakaspalvelutoimijoille sekä **yhteisenä toimistona**.
  - Virastotaloon on keskitetty kaikki alueen valtiotoimijoiden sekä Kelan asiakaspalvelu sekä näiden toimistotilat
  - Ulosottolaitos ja Migri mukana yhteisissä toimistotiloissa

### Imatra

- Valtiolla ei ole Imatralla kiinteistöomaisuutta yhteiseen asiakaspalveluun **eikä yhteiseen työympäristöön**.
- **Yhteinen asiakaspalvelupiste ja yhteinen työympäristö on toteutettu yhdessä kunnan ja Kelan kanssa joko kunnan tai yksityisen tiloihin**. Lappeenrannan virastotalon asiakaspalvelukonaisuutta ja toimistotilaa hyödynnetään osana Imatran palvelutarjontaa (etäyhteydet, virtuaalitaapaamiset).

Senaatti-kiinteistöjen päivitys toukokuussa 2022 asiakaspalvelu- ja toimistotilojen nykytilasta ja tavoitteista:

## Kohti tavoitetilaa 2030



Kuva 16. Senaatti-kiinteistöjen kuvaus nykyisistä palvelupisteistä sekä tilanteesta 2024 ja 2030.

Helmikuun laskelmasta poiketen on osoitteita nykyisellään 14 kpl: Avin käytössä oleva autopaikka on muuttunut Lappeenrannassa Pormestarinkadulta Villimiehenkadulle ja Migrin osalta on huomioitu vain Villimiehenkadun tilat, kun aiemmassa laskelmassa oli eritelty Valtakadun ja Villimiehenkadun tilat. Tarkistetussa esityksessä asiakaspalvelun tilat vähenevät 2959 m<sup>2</sup> -> 1562 m<sup>2</sup> + Imatran piste, jota ei ole voitu huomioida, ja toimistotilat vähenevät 11 969 m<sup>2</sup> -> 5 749 m<sup>2</sup>. Tilatehokkuus parani 21,18 m<sup>2</sup> -> 8,6 m<sup>2</sup>, josta puuttuu mahdollinen Imatran osuus.

## 2.2 Etelä-Karjalan projektiryhmän ehdotukset ja linjaukset

### 2.2.1 Tavoitetila 2030

Vuonna 2030 kansalaiset Etelä-Karjalassa saavat tarvitsemiaan julkishallinnon ja viranomaisten palveluita monikanavaisesti, ensisijaisesti kattavina ja helppokäyttöisinä sähköisinä asiointipalveluina.

Käyntiasioinnin tarpeen voi ennakoida laskevan nykyisestä edelleen sähköisten ja etäpalvelujen sekä kansalaisten digitaitojen kehittyessä. Kokonaan käyntiasioinnin tarve ei kuitenkaan poistu, sillä aina on asiakkaita, joilla ei ole tarvittavia digitaitoja tai välineitä sähköiseen asiointiin. Asiakkaan elämäntilanne voi myös vaatia henkilökohtaista palvelua ja tukea, ja sähköiset palvelut voivat parantamiskäytännöistä huolimatta olla monimutkaisia ja tarvitaan henkilökohtaista palveluohjausta ja neuvontaa.

Etelä-Karjalan alueellinen projektiryhmä asettaa viranomaisyhteistyössä järjestettävien ja julkishallinnon yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjottavien palvelujen järjestämisen periaatteiksi *asiakas- ja ihmislähtöisyyden, monikanavaisen vaivattomuuden* ja asiakkaan saaman *parhaan palvelun* sen tuottamisen sijaintipaikasta riippumatta. Tällä tarkoitetaan sitä, että esimerkiksi etäpalveluna eteläkarjalainen asiakas voi saada parhaiden julkishallinnon viranomaisten ja asiantuntijoiden tarjoamaa palvelua myös muualla Suomessa tuotettuna ja toisaalta alueen asiantuntijat voivat tuottaa palveluja myös muualle Suomeen.

**Etelä-Karjalassa julkishallinnon kaksi yhteistä asiakaspalvelupistettä sijoittuvat Lappeenrantaan ja Imatralle.** Asiakas voi hoitaa asioitaan sähköisesti itsenäisesti tai palveluneuvojan avustuksella, etäpalveluna itsenäisesti tai palveluneuvojan avustuksella, palveluneuvojan luona tai palveluntuottajan asiantuntijan luona. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden onnistuminen edellyttää asiakaspalveluhenkilöstön monipuolista osaamista ja osaavan henkilöstön saatavuuden varmistamista sekä luotettavasti toimivaa etäpalveluratkaisua ja etätulkkauksmahdollisuuksia. Valtakunnallinen etäpalvelumalli ja sen tekninen toteutus ovat keskeisen tärkeitä hankkeen onnistumiseksi.

Asiakaspalvelu- ja toimitilojen osalta tavoitellaan laajaa yhteistyötä kuntien kanssa. Suurin kysymysmerkki näiltä osin liittyy TE-toimiston palveluihin. Valmistellaan on TE-palvelujen järjestämistä vastaavien siirtyminen kunnille vuoden 2024 aikana, ja valtakunnalliset ja alueelliset päätökset, joiden pohjalta tavoitetila vuodelle 2030 määrittyy, tehdään vasta tulevaisuudessa. Lappeenrannan kaupunki on ilmaissut voivansa tehdä päätöksiä vasta, kun tiedetään järjestämistä vastaavien sisällöt ja siirtyvän henkilöstön määrä sekä mikä on palvelujen järjestämisen malli. TE-palvelut kuitenkin siirtyvät uuden työnhakumallin vallitessa virastotalon uusiin asiakaspalvelutiloihin, joten kaupungissa sijaitsevista yhteisissä asiakastiloissa on kapasiteettia näitä palveluita varten. Hankkeessa lähtökohtana on ollut, että myös kuntien järjestäminä TE-palvelut sijoittuisivat julkishallinnon yhteisiin tiloihin siksi, että ne ovat erittäin tärkeitä suurelle joukolle asiakkaita, joiden kannalta on parempi, että ne pysyvät yhden luukun palveluna. Toukokuussa 2022 voimaan tuleva uusi palvelumalli muuttaa asiointiprosesseja ja myös hyvinvointialueiden perustaminen vaikuttaa yhteistyössä tuotettaviin palveluihin (muun muassa työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu TYP ja kotoutumispalvelut).

Hankkeessa toteutetaan yhden luukun periaatetta paitsi tilojen osalta, myös toiminnallisesti. Onko tarpeellista ja järkevää koota kaikki julkishallinnon asiakaspalvelu yhteisen katon alle ja yhteiselle luukulle, jos esimerkiksi Lappeenrannassa hyvin lähekkäin – samalla **kampuksella** - sijaitsevat jo virastotalo, poliisin hiljattain uudistetut toimitilat sekä oikeustalo ja Lappeenrannan kaupungintalon tilat, jotka nekin pian ovat remontin ja uudelleenjärjestelyjen kohteena? Tarvitaan kuitenkin selkeä kuvaus siitä, miten yhteinen palvelu toteutetaan, jos ei fyysisesti olla samoissa tiloissa. Paikkariippumaton työ ja etätyö koronapandemian aikana ovat osoittaneet, että toimistotilojen tarve on vähenevä ja tehostamisen mahdollisuuksia löytyy. Kaikki työntekijät eivät silti voi eivätkä halua tehdä etätöitä. Tilojen käytön optimointi paranee ja helpottuu ajan myötä, kun saadaan lisää kokemuksia toimistotyön ja asiakaspalvelun sujuvuudesta uusissa oloissa.

Imatralla kaupungin palvelut ovat ison muutoksen edellä. Erä- ja luontokulttuurimuseo tulee sijoittumaan Imatran kaupungintalolle ja sen on suunniteltu avautuvan yleisölle vuoteen 2025 mennessä. Erä- ja luontokulttuurimuseon rakentamisen ja kaupungintalon muutostöiden käynnistyessä kaupungin palvelut siirtyvät muualle vuonna 2023. Korvaavien ja/tai väistötilojen kartoitus on käynnissä ja on hyvä mahdollisuus harkita kaupungin ja valtion viranomaisten yhteistyötä palvelu- ja toimitilajärjestelyissä.

Hankkeessa mukana olevien toimijoiden moninaisia tilatarpeita selvitetään ja kehitetään asiakaspalvelun kehittämisryhmän ja yhteiset toimitilat –työryhmän konseptityössä.

**Maakunnallisen palveluverkon eli kuntien omien ja hyvinvointialueen palvelupisteiden hyödyntämistä yhteispalvelun tuottamiseen erityisesti pienemmissä kunnissa tulee jatkoselvittää.** Palvelujen tuottamisessa muissa kunnissa on hyvä hyödyntää yhteistyötä kunnan tuottamien palvelujen kanssa. Etelä-Karjalassa asiointipistesopimuksia on nykyiseltäänkin niukalti ja hankkeen perusajatuksena on, että vanha asiointipisteverkosto korvaantuisi uudella asiakaspalvelupisteiden verkostolla. Myös kuntien mahdollisesti kuntalaisilleen järjestämä palveluliikenne tulisi huomioida ja yhdessä optimoida viranomaisten palveluja järjestettäessä. Maaseutukuntien kannalta uudistus ei ole vain tilojen miettimistä; kyse on ydin- ja peruspalveluista asiakkaille ja siitä, miten he parhaiten saisivat tarvitsemansa palvelut, joihin heillä myös on oikeus. Maaseutukuntien palvelut eivät saa heiketä uudistuksen myötä. Palvelutarpeeseen vastataan erilaisilla kevyemmillä palveluratkaisuilla asiakkaan palvelujen ja tuen tarpeen mukaisesti.

Suuri kuntia koskettava uudistus on hyvinvointialueiden muodostaminen ja niiden toiminnan järjestäminen. Nykytilanteessa Etelä-Karjalan kaikissa kunnissa on vähintäänkin hyvinvointiasema, johon tilojen ja toiminnan salliessa voisi koota myös viranomaisten tai kolmannen sektorin palveluja. Lisäksi kunnantaloilla voi olla yhteisesti hyödynnettäviä tiloja esimerkiksi pop up -tapahtumien järjestämiseen. Kuntalaisten liikkuminen ja asiakasvirrat huomioiden kannattaa muistaa mahdollisuudet hakea yhteistyötä myös paikallisten yritysten kanssa.

## 2.2.2 Etäpalvelupilotti ja muut kevyemmät palveluratkaisut

**Etelä-Karjalan alueellinen projektiryhmä haluaa selvittää hankkeen seuraavissa vaiheissa muita kevyempiä palveluratkaisuja.** Ihmislähtöisessä palvelumuotoilussa uusinajattelu<sup>2</sup> on tärkeää. Liikkuvien palvelujen suhteen ei ole tiedossa suuria muutoksia hyvinvointialueen aloittaessa 2023, joten maakunnassa on hyvä pohja pilotoida julkishallinnon palveluja esimerkiksi Mallu-auton konseptia monipuolistettaessa: <https://eksote.fi/asiakkaalle/toimipisteet/liikkuvat-palvelut/mallu-auto/>. Eksoten liikkuvien sosiaali- ja terveyspalvelujen avulla voidaan hoitaa akuutteja tilanteita, tarjota perusterveydenhoitoa ja ennaltaehkäiseviä palveluita sekä tukea arjessa ja elämän haastavissa tilanteissa. Toinen mahdollinen liikkuvien viranomaispalvelujen kumppani on Etelä-Karjalan koulutuskuntayhtymän ja Saimaan ammattiopisto Sampon SampoMobiili, ks. [SampoMobiili - Saimaan ammattiopisto Sampo \(edusampo.fi\)](https://www.edusampo.fi). SampoMobiilista annetaan esimerkiksi digitukea kauppojen pihalla tai Eksoten Arjen olohuone -tapahtumissa eli 65+ -ikäisille suunnatuissa matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa. SampoMobiilin lähtökohtina ovat siten soveltuvat opintokokonaisuudet, opiskelijoiden tarpeet, näytöt ja työssäoppiminen.

Etelä-Karjalan alueellinen projektiryhmä näkee hyväksi mahdollisuudeksi, että Etelä-Karjalan jo olemassa olevia liikkuvia palveluautoja ja -ratkaisuja voitaisiin hyödyntää kansallisessa etäpalvelupilotissa. Pilotoinnissa tulisi hakea myös kevyempiä ratkaisuja tuottaa palveluja haja-asutusalueiden asiakkaiden tarpeisiin. Kevyempiä palvelumalleja voisivat olla esimerkiksi pop-up -tapahtumat tai kevyempi ”kylmä asema” tai asiantuntijan mukana kulkeva ”lupasalkku”, jossa on virtuaaliyhteys muihin palveluntuottajiin tarvittaessa. 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.

Etäpalvelusta on jo alustavasti maakunnassa keskusteltu. Etäpalvelu on tärkeä mahdollisuus asioiden hoitamiseen esimerkiksi kausityöntekijöille tai silloin, kun etäisyydet yhteisiin asiointipisteisiin ovat pitkiä. Etäpalvelun pilotointia liikkuvissa palveluissa pitää tarkastella ennen kaikkea asiakkaiden näkökulmasta ja palvelutarpeista. Palveluja on järkevää viedä lähelle asiakkaita vain silloin, kun niille on tarvetta ja kysyntää. Palvelujen käytön helppous, säännöllinen jatkumo ja tieto siitä, miten ja milloin palveluja on tarjolla, ovat asiakkaille erityisen tärkeitä. Liikkuvien palvelujen yhteensovittaminen kuntien, TE-palvelujen ja työvoiman palvelukeskuksen (TYP), Kelan, hyvinvointialueen (sisältäen pelastuslaitoksen) sekä järjestöjen ja yhdistysten kanssa parantaa asiakaskokemusta, kun myös mahdolliset asiointikuljetukset on huomioitu. Monitoimijaiseen verkostoon voisivat kuulua myös yritykset kuten apteekit. Liikkuvissa palveluissa nettiyhteyksien pitää toimia, jotta tarvittavat tiedot saadaan käyttöön. Luonnollisesti tietoturva ja asiakkaan mahdollisuus asiointiin yksityisyyteen on varmistettava. Asiakaskunta huomioiden digituella on tarvetta, jotta asiakas uskaltaa turvallisesti edes kokeilla ja käyttää palvelua.

---

<sup>2</sup> Uusinajattelu tarkoittaa, että mikään asia ei ole liian iso tai pieni uusinajatteltavaksi, jotta sen voi tehdä paremmin ja kestävämmiin, kannattavammin ja hauskemmin. Uusinajattelu on Etelä-Karjalassa jokaisen oikeus. Uusinajattelijana on rohkea kyseenalaistaja, joka ei odota valmista vaan etsii ratkaisuja ja toteuttaa niitä yhdessä toisten kanssa.

Tulevalla yhteisellä asiakaspalveluorganisaatiolla on tärkeä rooli palvelutarpeiden selvittämisessä ja palvelutarjonnan organisoinnissa, neuvonnassa ja palveluohjauksessa. Olisiko liikkuva palvelutarjonta säännöllistä vai tilattavaa, ajanvarauksella vai avoimin ovin? Voisiko palvelutarjonta vaihdella vuoropäivin/-viikoin/-kuukausin, jolloin asiakkaita tapaisivat kulloinkin hieman eri viranomaiset? Minkälainen liikkuva palveluyksikkö ja millaisin varustein olisi tarkoituksenmukainen? Liikkuvan etäpalvelun pilotointi vaatii erillisen päätöksen, mutta Etelä-Karjalan alueellisen projektiryhmän näkemyksen mukaan se lisäisi kansallisen hankkeen kannalta mielenkiintoista tietoa, ja sopisi toteutettavaksi alueella, jossa liikkuvista palveluista ja asiakkaiden tavoittamisesta niiden avulla on jo vuosien kokemus.

### 2.2.3 Etäpalvelun rajoitteet

Palveluntuottajia on pyydetty täsmentämään ja selkeyttämään, mikäli alueellisessa suunnitelmassa todetaan, ettei valtion palveluntuottaja voi tarjota palveluitaan etäpalvelun välityksellä esim. nykyisen toimintaa ohjaavan lainsäädännön rajoitusten vuoksi. Lisäksi palveluntuottajia pyydetään viittamaan alueellisessa suunnitelmassa niihin lainkohtiin, joihin linjaus etäpalvelun soveltamisen esteistä perustuu.

**Lähtökohtana on, että tarvittavat lakimuutokset hankkeessa edistettävän palvelutarjonnan joustavoittamiseksi tehdään.** Esimerkkeinä näistä ovat TE-toimistojen organisoitumispäätökset ja osaratkaisutoiminnan mahdollinen siirtyminen Migrille tai että tiettyjen etäpalvelujen antamiseen ulkomalaisille liittyy tällä hetkellä merkittäviä haasteita, koska tunnistautumista on säännelty lainsäädännöllä ja muutos edellyttää ulkomaalaislain muutosta. Myös hallituksen esitys, jossa ehdotetaan valtion viranomaisten aukioloa koskevan sääntelyn uudistamista, tulisi vaikuttamaan alueen viranomaisten toimintaan. Samassa esityksessä on ehdotettu julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain soveltamisalan muuttamista siten, että hyvinvointialueet voisivat olla yhteispalvelusopimuksen toimeksiantajia ja toimeksisaajia. Oikeusministeriön alalla on käynnistynyt oikeudenhoidon selonteko -hanke, johon liittyy Rikosseuraamuslaitoksen toimipaikkaverkostoselvitys, joskaan tähän liittyen Etelä-Karjalassa ei ole paineita esimerkiksi toiminnan tai toimipaikkojen vähentämiselle. Selvitys valmistunee vuonna 2023.

Alla palveluntuottajien kuvauksia etäpalveluun liittyvistä rajoitteista:

#### **Verohallinto**

Laissa ja asetuksessa ei mainita henkilökohtaista asiointia, mutta HE 89/2008:n mukaan se olisi pääsääntö (pois lukien viranomaisaloitteiset rekisteröinnit, joita tehdään Eläketurvakeskuksen ja Kelan aloitteesta).

Hetu-uudistuksesta on HE-luonnos, jossa esitetään uutta etärekisteröintimenettelyä, jolloin hetun voisi saada ennen Suomeen tuloa asiakirjojen perusteella. Tämä olisi alemman tason hetu. Jotta tunnus voidaan korottaa, henkilö on tunnistettava henkilökohtaisesti (luonnoksessa 9 d §). HE-luonnos löytyy täältä: [Lausunto - Lausuntopalvelu](#). HE on tarkoitus antaa syksyllä ja lain tulla voimaan vuoden 2023 alussa.

## L väestötietojärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista

9 §. (SK: 55/2019, HE:19/2018, VTS) Ulkomaan kansalaisen rekisteröinnin edellytykset.

Ulkomaan kansalaista koskevat tiedot talletetaan väestötietojärjestelmään, jos hänellä on Suomessa kotikuntalainen (201/1994) mukaan määräytynyt kotikunta ja siellä oleva asuinpaikka. Muuta ulkomaan kansalaista koskevat tiedot voidaan tallettaa väestötietojärjestelmään, jos:

- 1) hänelle on myönnetty ulkomaalaislaissa (301/2004) tarkoitettu oleskelulupa tai oleskelukortti, hänen oleskeluoikeutensa on rekisteröity tai Maahanmuuttovirasto on tehnyt muun häntä koskevan myönteisen päätöksen oleskeluoikeudesta;
- 2) hänellä on Suomessa kotikuntalaisia tarkoitettu tilapäinen asuinpaikka ja tallettaminen on tarpeen työskentelyyn, opiskeluun tai muuhun vastaavaan olosuhteeseen liittyvien velvollisuuksien tai oikeuksien toteuttamisen vuoksi;
- 3) tallettaminen johtuu Suomea sitovan kansainvälisen sopimuksen velvoitteiden täyttämistä; tai
- 4) tallettaminen on hänelle kuuluvien oikeuksien tai hänelle asetettujen velvollisuuksien toteuttamisen tai muun vastaavan erityisen ja perustellun syyn vuoksi tarpeellista.

Jos ulkomaan kansalaisen tietoja ei ole talletettu väestötietojärjestelmään 1 momentin 1 kohdassa tarkoitettussa tapauksessa, hänen tulee esittää tietojen tallettamista koskeva perusteltu pyyntö Digi- ja väestötietovirastolle. (SK: 1175/2019, HE:10/2019, VTS)

Ulkomaan kansalaisen tiedot väestötietojärjestelmään tallettavan viranomaisen on varmistuttava ulkomaan kansalaisen henkilöllisyydestä voimassa olevasta matkustusasiakirjasta tai sen puuttuessa 19 §:ssä säädettyä menettelyä noudattaen muusta asiakirjasta tai selvityksestä.

22 §. (SK: 1175/2019, [HE:10/2019](#), [VTS](#)) Muiden viranomaisten toimivalta.

Edellä 9 §:n 1 momentin 1–4 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa ulkomaan kansalainen voi esittää tietojensa tallettamista koskevan pyynnön Verohallinnolle. Pynnön voi esittää myös Kansaneläkelaitoksen toimistolle, jos Kansaneläkelaitos ja Digi- ja väestötietovirasto ovat niin sopineet.

Pyynnön vastaanottajan on 1 momentissa tarkoitetuissa tilanteissa varmistuttava pyynnön esittäjän henkilöllisyydestä ja varmistettava henkilötietojen tallettamisen perusteeksi esitettyjen asiakirjojen luotettavuus siten kuin tässä laissa säädetään. Kansaneläkelaitoksen toimiston on toimitettava pyyntö sekä sen yhteydessä esitetyt henkilötiedot ja asiakirjat viipymättä väestötietojärjestelmään tallettamista varten Digi- ja väestötietovirastolle. Valtioneuvoston asetuksella annetaan tarkempia säännöksiä pyynnön vastaanottajan tehtävistä.

Verohallinto saa tallettaa ulkomaan kansalaista koskevat tiedot väestötietojärjestelmään 9 §:n 1 momentin 1–4 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa. Maahanmuuttovirasto saa tallettaa ulkomaan kansalaista koskevat tiedot väestötietojärjestelmään mainitun momentin 1 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa. Kun Maahanmuuttovirasto tallettaa ulkomaan kansalaista koskevat tiedot, Suomen edustusto voi ottaa vastaan ulkomaan kansalaisen esittämät henkilötiedot ja asiakirjat väestötietojärjestelmään tallettamista varten. Suomen edustuston on varmistuttava ulkomaan kansalaisen henkilöllisyy-



destä voimassa olevasta matkustusasiakirjasta tai sen puuttuessa 19 §:ssä säädettyä menettelyä noudattaen muusta asiakirjasta tai selvityksestä sekä toimitettava henkilötiedot ja asiakirjat viipymättä Maahanmuuttovirastolle. Tiedot tallettanut viranomainen vastaa rekisterinpitäjälle tallettamiensa tietojen luotettavuudesta ja oikeellisuudesta.

Edellä 3 momentissa tarkoitettua tehtävää hoidettaessa on noudatettava, mitä 2 luvussa säädetään ulkomaan kansalaisen rekisteröinnin edellytyksistä, henkilöllisyyden varmistamisesta ja tietojen säilyttämisestä. Tiedot 3 momentin nojalla tallettanut viranomainen huolehtii Digi- ja väestötietoviraston sijasta jäljennöksen antamisesta ulkomaan kansalaisen rekisteröintiin liittyvistä asiakirjoista sellaisesta ulkomaan kansalaisesta, jonka tiedot se on tallettanut väestötietojärjestelmään. Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä tehtävää hoidettaessa noudatettavista menettelytavoista.

Edellä 3 momentissa mainitut viranomaiset saavat tallettaa väestötietojärjestelmään ulkomaan kansalaisesta henkilötunnuksen antamiseksi tarvittavat tiedot sekä muut 13 ja 17 §:ssä tarkoitetut, ulkomaan kansalaisesta tarvittavat välttämättömät tiedot. Tarkemmat säännökset edellä tarkoitetuista tiedoista annetaan valtioneuvoston asetuksella.

### **89/2008 Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista**

Pykälän 2 momentti sisältää tietojen tallettamispyyntöä koskevan menettelysäännöksen. Sen mukaan ulkomaan kansalaisen on esitettävä tietojen tallettamista koskeva perusteltu pyyntö sille maistraatille, jonka virka-alueella hän ilmoittaa asuvansa. Maistraatin olisi varmistuttava pyynnön esittäjän henkilöllisyydestä voimassa olevasta matkustusasiakirjasta tai muusta vastaavasta luotettavasta asiakirjasta. Järjestelmään talletettavien henkilötietojen laatua koskevat lisäksi ehdotetun lain 10 ja 19 §:n säännökset. Pääsääntöisesti tulisi edellyttää, että pyyntö esittäisiin maistraatille henkilökohtaisesti. Säännöksellä ei ole kuitenkaan tarkoituksena muuttaa niitä vakiintuneita yhteistyömuotoja, joiden perusteella esimerkiksi Kansaneläkelaitos ja Eläketurvakeskus ovat toimittaneet ulkomaisia eläkkeensaajia koskevat tiedot maistraatille tallettavaksi väestötietojärjestelmään. Pynnön perustelemisen ja sen esittäjän henkilöllisyyden varmistamisen tarkoituksena olisi huolehtia, että rekisteröinnin todellinen tarve voitaisiin selvittää mahdollisimman tarkasti ja että talletettavat henkilötiedot olisivat mahdollisimman luotettavat.

### **VNA väestötietojärjestelmästä**

30 §. (SK: 1330/2019, VTS) Viranomaisten tehtävät ulkomaan kansalaisen tietojen tallettamispyyntöjä vastaanottaessa ja tietoja tallettaessa.

Ulkomaan kansalaisen tietojen tallettamispyynnön vastaanottavan viranomaisen on tarkastettava ulkomaan kansalaisen henkilöllisyys voimassa olevasta passista tai muusta luotettavasta henkilötodistuksesta sekä Suomessa oleskelun laillisuus voimassa olevasta oleskelun laillisuuden osoittavasta asiakirjasta, jos ulkomaan kansalaisella on ulkomaalaislain mukaan sellainen oltava. Jos tietojen tallettamisen perusteena on tilapäinen työskentely Suomessa, tallettamispyynnön vastaanottavan viranomaisen on tarkastettava työsuhteen olemassaolo työnantajan antamasta työsuhteen osoittavasta asiakirjasta.



Tietojen tallettamispyyntöön vastaanottavan viranomaisen on liitettävä tietojen tallettamista varten lähetettävään ilmoitukseen varmentamansa jäljennös 1 momentissa tarkoitetuista asiakirjoista. Jos ulkomaan kansalainen ei ole esittänyt 1 momentissa tarkoitettua asiakirjaa, on viranomaisen liitettävä tietojen tallettamista varten lähetettävään ilmoitukseen selvitys siitä, onko ulkomaan kansalaisen henkilöllisyydestä tai muusta tietojen tallettamisen perusteesta voitu varmistautua väestötietojärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista annetun lain 19 §:n 3 momentissa tarkoitetulla tavalla.

Tietoja tallettavan viranomaisen on tarkastettava, että ulkomaan kansalaista koskevia tietoja ei ole aikaisemmin talletettu väestötietojärjestelmään. Tietoja tallettavan viranomaisen on lisäksi varmistettava, että ulkomaan kansalainen on esittänyt tietojen tallettamispyyntöön yhteydessä 1 momentissa tarkoitettut asiakirjat tai näiden puuttuessa selvitettävä, voidaanko tiedot tallettaa väestötietojärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista annetun lain 19 §:n 3 momentissa tarkoitetun selvityksen perusteella.

### **Maahanmuuttovirasto**

Maahanmuuttovirastossa suhtaudutaan erittäin myönteisesti etäasioinnin lisäämiseen, koska se mahdollistaa palveluverkon kasvattamisen kustannustehokkaasti, lyhyemmät asiointimatkat asiakkaille sekä palveluiden tarjoamisen työskentelypaikasta riippumatta. Monet nykyiseen asiointitapahtumaan palvelupisteessämme liittyvät asiat voitaisiin jo nyt hoitaa etänä, mutta osa vaiheista on sellaisia, että asiakkaan on oltava läsnä (biometrinen tunnistaminen, matkustusasiakirjan aitouden tarkistaminen ym.). Maahanmuuttovirastossa ja muualla valtionhallinnossa on käynnissä hankkeita, joiden tarkoituksena on tuoda ratkaisuja siihen, miten voimme tarjota entistä kattavammin toisaalta etäpalveluita ja toisaalta digipalvelulain mukaisesti kokonaan verkossa.

Maahanmuuttovirastossa muun muassa:

- on käynnistynyt helmikuussa 2022 itsepalveluautomaattien esiselvityshanke, jonka päätteeksi pääsemme alkuvuodesta 2023 testaamaan itsepalveluautomaatteja, joissa tunnistautumisen ja muut käyntiä vaativat asiat voidaan hoitaa joko meidän omissa tiloissamme ilman tiskiasiointia tai valvotusti yhteispalvelutiloissa.
- selvitetään eri vaihtoehtoja lisätä palvelupistekäynnin välttävien asiakkaiden määrää. Nyt jo tietyt ehdot täyttävät (mm. hakemus ja maksaminen tehty verkkopalvelussa, asiakas on tunnistautunut vahvasti) jatkolupaa hakevat asiakkaat voivat hoitaa koko hakemusprosessinsa verkkopalvelun kautta. Nyt näitä asiakkaita on vuosittain reilut 6000 ja tavoitteena on jo tänä vuonna kasvattaa määrä 14 000 asiakkaaseen laajentamalla kohderyhmää.
- on käynnissä selvitys siitä, miten henkilökohtainen asiointi voidaan tulkita (onko lainsäätaja tarkoittanut sillä eri yhteyksissä kasvokkaista tunnistamista vai nähdäänkö vahvasti verkkopalvelussa tunnistautuessa tehty asiointi henkilökohtaiseksi).

Näiden lisäksi käynnissä muualla on esimerkiksi HETU-hanke ja etärekisteröitymistä selvittävä hanke, jotka molemmat tuovat oman panoksensa aihepiiriin.

Henkilökohtaisen asioinnin vaatimus liittyy usein hakijan henkilöllisyyden toteamiseen ja tarkastamiseen. Kun se on kerran kunnolla tehty, niin tähän liittyvä henkilökohtainen asiointikäynti on perustelumpi jättää pois. Sitten on toimenpiteitä ja tarpeita, joissa henkilökohtaista käyntiä ei voi ohittaa. Näihin tilanteisiin on löydettävä ratkaisuja, jotta Maahanmuuttovirasto voi tarjota palveluitaan täysipainoisesti etänä. Jos ratkaisuja ei löydetä, voimme tarjota etänä vain neuvontapalveluita. Tämä ei kuitenkaan ole järkevin tapa asiakkaan eikä meidän näkökulmastamme, koska asiakas saa helpoiten neuvontaa esimerkiksi verkon, puhelimen ja chatbotin kautta tulematta paikan päälle minnekään.

### **Henkilökohtaisen asioinnin vaatimus**

Alla olevissa laeista löytyy henkilökohtaisen asioinnin edellytys ja mitä sillä tavoitellaan. Henkilökohtaisen asioinnin vaatimus liittyy sekä asian vireillepanoon, henkilön tunnistamiseen/hakijan henkilöllisyyden tarkistamiseen tai vireille tulevaan asiaan liittyviin edellytyksiin (kansalaisuusasioissa) tai asiaan tarvittaviin biometrisiin tunnisteisiin.

**Kansalaisuuslaissa** hakemus ja ilmoitus jätetään henkilökohtaisesti Maahanmuuttovirastolle tai Suomen edustustoon tai kunniakonsulaattiin, jos kyseessä on kansalaisuusasia, jonka voi vireyttää ulkomailla (kansalaisuuslaki 44 §).

Henkilökohtainen vireillepano on tarpeen hakijan ja kanssahakijan tunnistamiseksi, hakijan henkilöllisyyden toteamiseksi ja vireillepanon yhteydessä mahdollisesti tarvittavien tietojen tai selvitysten saamiseksi. Henkilökohtaisella vireillepanon vaatimuksella on yhteys myös Suomessa asumisen selvittämiseen sitä edellytettäessä (HE 2002/235).

Henkilökohtaisuuden vaatimus liittyy vireillepanoon, henkilön tunnistamiseen ja vireytetyn asian edellytyksiin. Kanssahakijan ja hakijana olevan lapsen osalta on lainkohdassa vielä erikseen mainittu, että lapsen tulee olla läsnä.

Kansalaisuusasia on mahdollista vireyttää sähköisessä asiointipalvelussa, mutta tunnistautumista, henkilöllisyyden tarkistamista varten on henkilökohtainen käynti Maahanmuuttovirastossa, edustustossa tai kunniakonsulaatissa tarpeen.

### **44 §. Hakemuksen ja ilmoituksen vireillepano.**

Tässä laissa tarkoitettu hakemus ja ilmoitus jätetään henkilökohtaisesti Maahanmuuttovirastolle. Hakemus Suomen kansalaisuudesta vapautumiseksi sekä 26 §:ssä tarkoitettu ilmoitus lapsesta, 27 §:ssä tarkoitettu ilmoitus adoptiolapsesta ja 29 §:n 1 momentissa tarkoitettu ilmoitus voidaan jättää myös Suomen edustustoon tai kunniakonsulaattiin. Hakijana olevan lapsen puolesta hakemuksen tai ilmoituksen tekee ja jättää hänen huoltajansa tai edunvalvojansa. Kanssahakijan ja hakijana olevan lapsen on oltava läsnä hakemusta tai ilmoitusta jätettäessä. ([29.6.2016/502](#))

Maahanmuuttovirasto tarkastaa hakijan tai lapsen puolesta hakemuksen tai ilmoituksen jättävän huoltajan henkilöllisyyden. Jos kanssahakijalla tai hakijana olevalla lapsella on oma mat-

kustusasiakirja tai henkilötodistus, Maahanmuuttovirasto tarkastaa myös lapsen henkilöllisyyden. Jos ilmoitus pannaan vireille Suomen ulkopuolella, henkilöllisyyden tarkastaa edustusto. ([29.6.2016/502](#))

Hakemuksen ja ilmoituksen käsittelyn jatkaminen 2 momentin mukaisen tarkastuksen jälkeen edellyttää Maahanmuuttoviraston käsittelymaksun suorittamista. Maksu määräytyy valtion maksuperustelain ([150/1992](#)) mukaisesti. Tarkemmat säännökset maksusta annetaan sisäasiainministeriön asetuksella. ([9.11.2007/974](#))

Tämän lain mukaisten asioiden käsittelyyn kunniakonsulaateissa sovelletaan hallintolokia ([434/2003](#)). ([9.11.2007/974](#))

Sähköiseen asiointiin sovelletaan sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annettua lakia ([13/2003](#)). Jos hakemus tai ilmoitus on jätetty sähköisesti, 2 momentissa tarkoitettu tunnistaminen on suoritettava ennen kuin asia lopullisesti ratkaistaan ja 3 momentissa tarkoitettu käsittelymaksu suoritettava ennen kuin hakemuksen käsittely aloitetaan. ([25.5.2007/620](#))

**Ulkomaalaislaissa** henkilökohtainen läsnäolo liittyy asian vireillepanoon, tunnistautumiseen ja asiaan liitettäviin tunnisteisiin (biometriset tunnisteet). Asia voidaan panna vireille ilman henkilökohtaista käyntiä sähköisen asiointipalvelun kautta. Henkilökohtaisen käynnin vaatimus liittyy henkilöllisyyden tarkistamiseen ja biometrinen tunnisteiden antamiseen. Biometrinen tunnisteiden antaminen vaatii aina henkilökohtaisen käynnin, mutta henkilöllisyyden tarkastamista varten henkilökohtaisesta käynnistä voidaan luopua, kun hakijan henkilöllisyys on aiemmin luotettavasti varmistettu ja tunnistettu. Käytännössä näin menetellään jatkolupia myönnettäessä.

8 §: Henkilökohtainen läsnäolo sekä asiamiehen ja avustajan käyttö

Tämän lain mukainen hallintoasia on pantava vireille henkilökohtaisesti, jollei jäljempänä toisin säädetä. Suomessa oleva henkilö voidaan asian selvittämiseksi lisäksi velvoittaa saapumaan viranomaisen kuultavaksi. Henkilö, joka jättää noudattamatta saapumisvelvoitteen, voidaan määrätä noudettavaksi. Poliisin velvollisuudesta antaa virka-apua säädetään poliisilaissa.

Hallintoasian vireillepanossa ja käsittelyssä asianosainen saa käyttää avustajaa. Hallintoasian vireillepanossa ja käsittelyssä saa käyttää myös asiamiestä, jos ulkomaalaisen henkilökohtainen kuuleminen tai paikalle saapuminen ei ole tarpeen asian selvittämiseksi tai hänen henkilöllisyytensä varmistamiseksi.

60 d §: oleskelulupa, tunnistautuminen, biometriset tunnisteet

Maahanmuuttovirasto tai Suomen edustusto ottaa oleskelulupahakemuksen ja poliisi tai rajavartiolaitos kansainvälistä suojelua koskevan hakemuksen jättämisen yhteydessä hakijalta sormenjäljet jokaisesta sormesta oleskelulupakorttia varten. Jatkoluvan hakemisen yhteydessä

sormenjäljet otetaan kuitenkin vain, jos tähän on erityinen syy tai jos edellisen oleskelulupakortin, jota varten sormenjäljet on annettu, myöntämisestä on kulunut viisi vuotta. Sormenjäljet otetaan myös haettaessa pysyvää oleskelulupaa ja pitkään oleskelleen kolmannen maan kansalaisen EU-oleskelulupaa.

**Passilaissa** passihakemuksen vireyttäminen ei vaadi henkilökohtaista asiointia, mutta passiin otettavat biometriset tunnisteet, sormenjäljet, vaativat sitä. Myös henkilön tunnistamista varten voi henkilökohtainen käynti olla tarpeen.

6 § (28.11.2014/966)

Passin hakeminen

Passia haetaan poliisilta. Hakemus voidaan panna vireille sähköisesti. Hakijan tulee kuitenkin saapua henkilökohtaisesti viranomaisen luokse hakemuksen täydentämistä varten.

6 a § ([26.6.2009/456](#))

Sormenjälkien ottaminen

Passihakijalta otetaan passia haettaessa sormenjäljet. Sormenjäljet ottaa passin myöntävä viranomainen. Tarkempia säännöksiä sormenjälkien ottamisesta voidaan antaa sisäasiainministeriön asetuksella.

6 b § ([29.6.2021/695](#))

Uuden passin hakeminen

Jos hakija hakee uutta passia sähköisesti kuuden vuoden kuluessa aiemman passin tai henkilökortin myöntämisestä ja aiempaa passia tai henkilökorttilain 2 §:n 1 momentissa tarkoitettua henkilökorttia varten on otettu sormenjäljet ja annettu nimikirjoitusnäyte, passia haettaessa ei edellytetä hakijan henkilökohtaista läsnäoloa. Hakijalta ei tällöin oteta sormenjälkiä uutta passia varten.

Hakijan tulee kuitenkin saapua henkilökohtaisesti viranomaisen luokse uutta passia sähköisesti haettaessa, jos se on hakijan tunnistamiseksi, uusien sormenjälkien ottamiseksi, uuden nimikirjoitusnäytteen antamiseksi tai muusta erityisestä syystä tarpeen.

**Laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista mainitaan** henkilökohtaisen käynnin vaatimuksesta, joka liittyy ensitunnistamiseen. Saadaksean sähköisessä asiointinnissa käytettävän tunnistusvälineen, henkilö tulee tunnistaa. Ensitunnistus vaatii henkilökohtaisen käynnin (esim. pankkitunnusten saaminen, mikä edellyttää hetua ja viranomaisen myöntämää henkilöllisyysasiakirjaa). Jos hakijalla ei ole viranomaisen myöntämää henkilöllisyysasiakirjaa, ensitunnistus tehdään poliisissa, joka voi myöntää todistuksen ensitunnistuksesta. Jos poliisi kykenee tunnistamaan hakijan, henkilön tunnistamisesta annetaan todistus, joka postitetaan kirjattuna kirjeenä suoraan tunnistuspalvelun tarjoajalle hakijan ilmoittamaan osoitteeseen.

17 § ([23.11.2018/1009](#))

Tunnistusvälineen hakijana olevan luonnollisen henkilön tunnistaminen

Ensitunnistamisessa luonnollisen henkilön tunnistaminen tulee tehdä henkilökohtaisesti tai sähköisesti siten, että sähköisen tunnistamisen varmuustasoasetuksen liitteen kohdassa 2.1.2 korotetulle tai korkealle varmuustasolle säädetyt vaatimukset täyttyvät. Henkilön henkilöllisyyden varmentaminen voi perustua viranomaisen myöntämään henkilöllisyyttä osoittavaan asiakirjaan tai tässä laissa tarkoitettuun vahvaan sähköiseen tunnistusvälineeseen. Lisäksi henkilöllisyyden varmentaminen voi perustua julkisen tai yksityisen tahon aiemmin muuhun tarkoitukseen kuin vahvan sähköisen tunnistusvälineen myöntämiseen käyttämään menettelyyn, jonka Liikenne- ja viestintävirasto hyväksyy menettelyä koskevien säännösten ja viranomaisvalvonnan perusteella tai 28 §:n 1 kohdassa tarkoitettujen vaatimustenmukaisuuden arviointilaitoksen vahvistuksen perusteella.

Ensitunnistamisessa, joka perustuu yksinomaan viranomaisen myöntämään henkilöllisyyttä osoittavaan asiakirjaan, hyväksyttäviä asiakirjoja ovat voimassa oleva Euroopan talousalueen jäsenvaltion, Sveitsin tai San Marinon viranomaisen myöntämä passi tai henkilökortti. Halutessaan tunnistusvälineen tarjoaja voi käyttää henkilöllisyyden varmentamisessa myös muun valtion viranomaisen myöntämää voimassa olevaa passia.

Jos tunnistusvälineen hakijan henkilöllisyyttä ei voida luotettavasti todentaa, hakemukseen liittyvän ensitunnistamisen tekee poliisi. Poliisin tekemästä ensitunnistamisesta tunnistusvälineen hakijalle aiheutuva kustannus on julkisoikeudellinen suorite. Suoritteen maksullisuudesta säädetään valtion maksuperustelaissa.

Henkilökohtaisen asioinnin vaatimus liittyy paljon henkilön tunnistamiseen ja henkilötietojen oikeellisuuden varmistamiseen ainakin jossain vaiheessa. Kun henkilö on tunnistettu luotettavasti ja hänellä on turvatasoltaan korkeatasoinen, vaikeasti väärennettävä asiakirja, on helppo vähentää henkilön henkilökohtaisen läsnäolon tarvetta henkilöllisyyden tarkastamisen mielessä.

Asioiden vireyttäminen sähköisessä palvelussa on mahdollista useimmissa Maahanmuuttoviraston asioissa. Asioiden vahva sähköinen hoitaminenkin vaatii vahvaa tunnistautumista.

## **Digi- ja väestötietovirasto**

### **1. Vihkiminen**

Avioliittolaki (13.6.1929/234) 14 § 1 momentti ja 15 §

Vihkiminen toimitetaan sukulaisten tai muiden todistajien läsnä ollessa joko kirkollisena vihkimisenä tai siviilivihkimisenä.

Vihkimisessä kihlakumppanien tulee samanaikaisesti olla läsnä. Kun kumpikin kihlakumppani on vastannut myöntävästi vihkijän hänelle tekemään kysymykseen, tahtooko hän mennä kihlakumppaninsa kanssa avioliittoon, vihkijä toteaa heidät aviopuolisoiksi.

Avioliittoasetus (6.11.1987/820) 8 §:

Siviilivihkiminen, jossa vihkijänä on [avioliittolain 17 a §:n](#) 1 momentissa tarkoitettu vihkijä, toimitetaan vihkijän toimitiloissa. Se voidaan toimittaa myös kotona tai muussa soveliaassa paikassa, jos vihkijä ja kihlakumppanit ovat siitä keskenään sopineet.

## 2. Ulkomaan kansalaisen henkilötietojen rekisteröinti väestötietojärjestelmään

Laki väestötietojärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista (21.8.2009/661) 9 § 4 momentti:

Ulkomaan kansalaisen tiedot väestötietojärjestelmään tallettavan viranomaisen on varmistettava ulkomaan kansalaisen henkilöllisyydestä voimassa olevasta matkustusasiakirjasta tai sen puuttuessa 19 §:ssä säädettyä menettelyä noudattaen muusta asiakirjasta tai selvityksestä.

HE 89/2008 mukaan pääsääntöisesti tulisi edellyttää, että pyyntö esitettäisiin virastolle henkilökohtaisesti.

Valtioneuvoston asetus väestötietojärjestelmästä (25.2.2010/128) 30 § 1 ja 2 momentit (19.12.2019/1330):

Ulkomaan kansalaisen tietojen tallettamispyyntöön vastaanottavan viranomaisen on tarkastettava ulkomaan kansalaisen henkilöllisyys voimassa olevasta passista tai muusta luotettavasta henkilötodistuksesta sekä Suomessa oleskelun laillisuus voimassa olevasta oleskelun laillisuuden osoittavasta asiakirjasta, jos ulkomaan kansalaisella on ulkomaa-laislain mukaan sellainen oltava. Jos tietojen tallettamisen perusteena on tilapäinen työskentely Suomessa, tallettamispyyntöön vastaanottavan viranomaisen on tarkastettava työsuhteen olemassaolo työnantajan antamasta työsuhteen osoittavasta asiakirjasta.

Tietojen tallettamispyyntöön vastaanottavan viranomaisen on liitettävä tietojen tallettamista varten lähetettävään ilmoitukseen varmentamansa jäljennös 1 momentissa tarkoitetuista asiakirjoista. Jos ulkomaan kansalainen ei ole esittänyt 1 momentissa tarkoitettua asiakirjaa, on viranomaisen liitettävä tietojen tallettamista varten lähetettävään ilmoitukseen selvitys siitä, onko ulkomaan kansalaisen henkilöllisyydestä tai muusta tietojen tallettamisen perusteesta voitu varmistautua väestötietojärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista annetun lain 19 §:n 3 momentissa tarkoitettulla tavalla.

## 3. Muutot Pohjoismaiden välillä ja ulkomailta Suomeen tulevan kotikunnan rekisteröinti

Tanskan, Suomen, Islannin, Norjan ja Ruotsin välinen rekisteröintiä koskeva sopimus (96/2006) artikla 2.1:

Henkilön, joka muuttaa sopimusvaltiosta johonkin toiseen näistä valtioista, on muuttoilmoituksen tekemistä tässä valtiossa koskevan määräajan kuluessa ilmoitettava maahanmuutostaan asianomaiselle paikalliselle rekisteriviranomaiselle. Ilmoituksen yhteydessä

kyseisen henkilön on annettava tulovaltion vaatimat tiedot ja esitettävä henkilöllisyyden osoittava asiakirja, josta ilmenee myös kansalaisuus (passi tai vastaava), sekä ilmoitettava henkilötunnus sekä lähtövaltiossa muuttoon asti voimassa ollut osoite ja asuin-kunta.

Kotikuntalaki (11.3.1994/201) 4 § 1 momentti:

Suomeen ulkomailta tulleen ja täällä asuvan henkilön kotikunta ja siellä oleva asuin-paikka määräytyy tämän lain säännösten mukaisesti, jos:

- 1) hän on Suomen kansalainen;
- 2) hänellä on ulkomaalaislaissa [\(301/2004\)](#) tarkoitettu voimassa oleva jatkuvaan tai pysyvään oleskeluun oikeuttava lupa;
- 3) hän on Euroopan unionin jäsenmaan, Islannin, Liechtensteinin, Norjan tai Sveitsin kansalainen ja hän on ulkomaalaislain säännösten mukaisesti rekisteröinyt oleskeluoikeutensa Suomessa, jos häneltä edellytetään tällainen rekisteröinti;
- 4) hän on sellaisen henkilön perheenjäsen, jolla on Suomessa tässä laissa tarkoitettu kotikunta; taikka
- 5) hänellä on ulkomaalaislaissa tarkoitettu voimassa oleva vähintään yhden vuoden tilapäiseen oleskeluun oikeuttava lupa ja hänellä on lisäksi tarkoitus olosuhteet kokonaisuudessaan huomioon ottaen jäädä Suomeen vakinaisesti asumaan.

[\(30.3.2007/399\)](#)

Edellä 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettuina henkilön asumisen vakinaisuutta osoittavina seikkoina otetaan huomioon muun muassa, että:

- 1) hän on suomalaista syntyperää;
- 2) hänellä on aiemmin ollut Suomessa tässä laissa tarkoitettu kotikunta;
- 3) hänellä on voimassa oleva työsopimus tai muu siihen rinnastettava selvitys Suomessa tehtävää vähintään kaksi vuotta kestävästä työstä tai opiskelua varten; taikka
- 4) hänellä on ollut tilapäinen asuinpaikka Suomessa yhtäjaksoisesti vähintään yhden vuoden ajan maahanmuuton jälkeen.

Henkilön tosiasiallinen asuminen Suomessa varmistetaan pääsääntöisesti edellyttämällä henkilökohtaista käyntiä. Poikkeuksena ovat esimerkiksi oleskeluoikeutensa rekisteröineet EU-kansalaiset.

Tanskan, Suomen, Islannin, Norjan ja Ruotsin välinen rekisteröintiä koskeva sopimus (96/2006) artikla 2.1:

Henkilön, joka muuttaa sopimusvaltiosta johonkin toiseen näistä valtioista, on muuttoilmoituksen tekemistä tässä valtiossa koskevan määräajan kuluessa ilmoitettava maahanmuutostaan asianomaiselle paikalliselle rekisteriviranomaiselle. Ilmoituksen yhteydessä

kyseisen henkilön on annettava tulovaltion vaatimat tiedot ja esitettävä henkilöllisyyden osoittava asiakirja, josta ilmenee myös kansalaisuus (passi tai vastaava), sekä ilmoitettava henkilötunnus sekä lähtövaltiossa muuttoon asti voimassa ollut osoite ja asuin-kunta.

#### **4. Julkisen notaarin palveluista allekirjoituksen oikeaksi todistaminen sekä elossaolotodistus ulko-mailla asuville**

Laissa julkisesta notaarista ei ole suoraan säännöstä henkilökohtaisesta läsnäolosta, mutta allekirjoituksen oikeaksi todistaminen edellyttää pääsääntöisesti henkilön läsnä-oloa sekä allekirjoitustapahtuman että henkilöllisyyden varmistamiseksi. Elosaoloto-distus voidaan antaa, kun henkilö tulee todistamaan henkilöllisyytensä.

#### **5. Suomi.fi-valtuusoikeuden rekisteröinti virkailijavaltuuttamispalvelussa tilanteissa, joissa ei ole käytettävissä henkilöllisyystodistusta tai valtuuspyynnön hyväksyminen, jos hyväksyminen ei ole mahdollista itsepalvelussa**

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2016) 10 § 2 ja 5 mo-mentit:

Edellä 1 momentissa tarkoitetun tahdonilmaisun rekisteröinnin edellytyksenä on, että tahdonilmaisun antaja tunnistetaan luotettavasti luonnollisen henkilön tunnistuspalve-lua käyttäen tai muulla sellaisella tunnistusmenetelmällä, joka on tietoturvallinen ja to-disteellinen. Lisäksi edellytyksenä on, että henkilön toimintakelpoisuus ja tarvittaessa toimivalta pystytään tarkastamaan 1 momentissa tai 9 §:ssä tarkoitetuista rekistereistä tai vastaavista ulkomaisista rekistereistä tai niissä oleviin tietoihin perustuvista, oikeaksi todistetuista asiakirjoista taikka muista toimivaltaa taikka toimintakelpoisuutta luotetta-vasti osoittavista asiakirjoista. Henkilön toimintakelpoisuutta ei tarvitse tarkastaa, jos tietoa ei ole saatavilla 9 §:ssä tarkoitetuista rekistereistä.

Digi- ja väestötietoviraston on huolehdittava tallennetun tahdonilmaisun sisällön ehey-destä ja että tahdonilmaisun hyväksymistä ja sitä edeltävää henkilön tunnistamista kos-keva tieto pystytään yhdistämään tahdonilmaisun sisältöön.

#### 2.2.4 Mahdollisia tulevaisuuden asiointisuuntia

Etelä-Karjala on yksi palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen pilottimaakunnista Päijät-Hämeen ja Poh-jois-Karjalan ohella. Kuten edellä on todettu, maakunnan reuna-alueilta asiointia suuntautuu myös maakunnan ulkopuolelle, Luumäen suunnalta Kouvolaan, Parikkalasta Savonlinnaan ja Kiteelle, Savi-taipaleelta Lappeenrannan ohella mahdollisesti jonkin verran myös Mikkeliin. Hankkeen pilottivai-heessa voi arvioida, että koska Parikkalan kärjestä asiointimatka Imatrallekin on pitkä, Lappeenran-nasta puhumattakaan, asiointia voisi suuntautua Kiteen asiakaspalvelupisteeseen ja myöhemmin Sa-vonlinnaan, jossa todennäköisesti voisi olla Mikkelin ohella Etelä-Savon asiakaspalvelupiste. Eteläi-



sellä suunnalla on todennäköistä, että Kouvolaan tulee aikanaan vastaava julkishallinnon asiakaspalvelupiste ja asiointia suuntautuu myös sinne. Tarkempia arvioita määristä ei tässä vaiheessa ole esittä.

2.2.5 Hankkeessa mukana olevien viranomaisten arvio yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistumisesta

- x = kasvokkain lähipalveluna (ja etänä), esim. palveluneuvojat, asiantuntijat
- etä = vain etäpalveluna

Viranomainen	Lappeenranta, virastotalo	Lähipalvelun henkilömäärä LPR (arvio)	Imatra	Lähipalvelun henkilömäärä Imatra (arvio)	Siirtymävuosi/vuodet	Perustelut, jos poikkeamia yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistumisesta
DVV	X	4	etä?			DVV on valmis pilotoimaan etäpalveluratkaisua Imatralla, mikäli se valikoituu etäpalveluratkaisun pilottipaikkakunnaksi ja haluaa aidon kokeilun kautta selvittää asiakastarvetta ja palvelujen kysyntää. DVV:n osalta etäpalvelu ei ratkaise henkilökohtaisen käynnin tarvetta siltä osin kuin kyse on henkilökohtaista käyntiä edellyttävistä palveluista. Pilotoinnista saatavien kokemusten perusteella voidaan tehdä johtopäätökset, onko tarvetta jatkaa etäpalvelua ottaen huomioon kysyntä, kustannukset ja henkilöresurssit.
AVI	etä		etä			Aikataulu riippuu valtakunnallisen etäpalveluratkaisun valmistumisesta. Lappeenrannassa olemme mukana virastotalohankkeessa ja sen myötä asiantuntijamme siirtyvät yhteisiin toimistotiloihin.
KASELY	etä		etä			ELY-keskuksen käyntiasiointi rajoittuu pääosin ennalta sovittuihin tapaamisiin, joten ELY-keskuksen tarve yhteisen asiakaspalvelupisteen käytölle on vähäinen.
Oikeusapu- ja edunvalvonta	X		X		2023	Irtisanomisaika nykyisissä sopimuksissa 7 kk.
Kaakkois-Suomen TE-toimisto *	X	90	X	45		Lappeenrannan seutukunta: toiminta on meneillään olevassa Lappeenrannan virastotalon yhteisen työympäristöhankkeessa keskittymässä ko. toimipisteeseen.

						<p>Imatran seutukunta: on valmius siirtyä myös Imatralla yhteiseen toimitilaan, mutta huomioiden TE-palvelut 2024 -uudistus, TE-toimisto ei voi ottaa kantaa aikatauluun.</p> <p>Henkilömäärä on arvioitu v. -22 pohjalta (virkapaikat LPR ja Imatra, tekeminen suuntautuu Etelä-Karjalaan, valtaosa on asiakaspalvelutehtäviä)</p>
Kela	ehkä	10	etä			<p>Siirtyminen riippuu käynnissä olevista tilaneuvotteluista sekä palvelun osalta yhteiskehittämisestä ja siitä, että näissä tiloissa toimimisesta nähdään syntyvän aidosti lisäarvoa toiminnallemme, niin asiakkaalle kuin henkilöstöllemme. Mikäli päätös siirtymisestä tehdään, siirtyminen voidaan toteuttaa hankkeen aikataulun mukaan.</p> <p>Imatran Napinkujan toimitilojen osalta reunaehtona on keväällä 2022 tiloista tehty viiden (5) vuoden vuokrasopimus.</p>
Migri	X	n. 15 (päivittäinen vahvuus)	etä	0	2025	<p>Imatra: Pelkän etänä tehtävän yleisneuvonnan toteuttaminen ei tarkoituksenmukaista, koska siihen on virastolla muut palvelukanavat (puhelinasiakaspalvelu, live-chat). Laajempi etäpalvelu vaatii asiakkaan luotettavan tunnistautumisen.</p> <p>Muutto virastotalolle 2022, mutta tuolloin vielä Migrillä omat työskentelytilat.</p>
Maanmittauslaitos	X	2	etä		2023	
Rikosseuraamuslaitos	X	4-7	X		2023	<p>Risen/yks-toimiston väki on lähtökohtaisesti Lappeenrannassa. Imatralla käydään sieltä käsin päivä-pari viikossa eli Imatralla ei ole henkilöstöä vakituisesti.</p>
Ulosottolaitos	X	1			2023	<p>Lpr aspa 9-12 vain lähipalvelua. Ulosottolaitos ei ole linjannut mahdollista etäpalvelun käyttöönottoa, joten Imatran osalta etäpalvelun mahdollisuudesta ei ole tietoa.</p>
Valtori						<p>Valtori ei palvele suoraan kansalaisia eikä näin ollen osallistu yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin.</p>
Verohallinto	X	10	etä	0	2023	<p>Verohallinto on valmis pilotoimaan etäpalveluratkaisua Imatralla, mikäli se valikoituu etäpalveluratkaisun pilottipaikkakunnaksi ja haluaa aidon kokeilun kautta selvittää asia-</p>

						kastarvetta ja palvelujen kysyntää. Verohallinnon osalta etäpalvelu ei ratkaise henkilökohtaisen käynnin tarvetta siltä osin kuin kyse on henkilökohtaista käyntiä edellyttävistä palveluista. Pilotoinnista saatavien kokemusten perusteella voidaan tehdä johtopäätökset, onko tarvetta jatkaa etäpalvelua ottaen huomioon kysyntä, kustannukset ja henkilöresurssit.
Kaakkois-Suomen poliisilaitoksen lupapalvelut	X	15	X	?	?	Suurin ongelma lienee uudet poliisitalokonseptin mukaiset asiakaspalvelutilat Lappeenrannassa ja Imatralla. Lisäksi lupapalvelujen toiminnan luonne edellyttää koko lupahallinnon henkilöstön siirtymistä virastotaloon Lappeenrannassa. Imatran osalta ei riitä pelkkä lupahallinto vaan tarvittaisiin toimitilat koko Imatran poliisiaseman henkilöstölle. Imatran tilannetta selvitetään vuosikymmenen aikana. Työtilat, aspa, sosiaalityilat, varastot, autotallit jne. poliisitalokonseptin mukaisina. Lisäksi taustapaineena on koko ajan, etteivät toimitilakustannukset saa nousta eikä tämä projekti saa aiheuttaa kuluja.  Lappeenrannassa poliisitalo toimii virastotalon kanssa samalla kampuksella, viereisessä rakennuksessa.

\* TE-palvelut siirtymässä kunnille v. 2024

Vaikka kaikkien viranomaisten henkilöstöä ei sijoittuisi Imatralla vakituisesti ja jokapäiväisesti, on esitetty toiveita, että Imatran yhteisen asiakaspalvelun toimipiste voisi mahdollistaa toimijakohtaisesti muutamien henkilöiden satunnaisen työskentelyä siellä.

Etelä-Karjalan alueellinen projektiryhmä pitää tärkeänä sitä, että henkilöstöllä on mahdollisuuksia sovittaa joustavasti työ ja yksityiselämä. Työn tekemisen tapoina voivat olla **monipaikkainen työ, etätyö ja hybridityö eli paikkasidonnaisen ja monipaikkaisen työn yhdistäminen**. Koronapandemia ja siihen sopeutuminen ovat mahdollistaneet ennennäkemättömän digiloikan, josta tulee hyödyntää parhaat työelämäopit.

#### 2.2.6 Yhteenveto

Valtionhallinnon viranomaiset Etelä-Karjalassa siirtyvät julkisen hallinnon strategian linjausten mukaisesti 2020-luvun aikana yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja korvaavat omat palvelutuottajakohtaiset palvelupisteensä yhteisillä asiakaspalvelupisteillä Lappeenrannassa (asiakaspalvelukonseptin L-kokoinen piste) ja Imatralla (asiakaspalvelukonseptin M-kokoinen piste). Maakuntaan ei jää virastotalon ulkopuolelle palveluntuottajien omia toimistotiloja (pois lukien poliisi). Migrillä ja Ulosottolaitoksella

on vuoden 2024 tilanteessa omia työskentelytiloja Lappeenrannan virastotalossa. Lappeenrannassa toteutetaan kampusajattelua, kun poliisitalo toimintoinen sijaitsee virastotalon kanssa käytännössä samassa osoitteessa ja viereisessä rakennuksessa. Lappeenrannan virastotaloon muuttavat siten kaikki hankkeeseen osallistuvat palveluntuottajat poliisin lupahallintoa lukuun ottamatta. Imatralla poliisin tiloja selvitetään vuosikymmenen aikana. Hankkeen tilatehokkuustavoitteet toteutuvat, vaikka kyseessä olevat toimijat eivät siirtyisikään yhteisiin työympäristöihin.

Viranomaisten käyntiosoitteita on Etelä-Karjalassa ollut toistakymmentä ja näillä toimin toimipisteiden lukumäärä vähenee neljään vuoteen 2024 mennessä. Asiakaspalvelun käytössä oleva neliömäärä vähenee vajaalla puolella, noin toistatuhatta neliötä, tosin määrässä ei ole vielä voitu huomioida tulevia Imatran tiloja. Myös toimistotilojen määrä vähenee vajaalla puolella huomioimatta Imatran tulevia tiloja. Tilatehokkuus maakunnassa (ilman tietoa Imatran tulevista tiloista) paranee tavoitteen mukaisesti alle 10 m<sup>2</sup>. Kun ylimääräisistä toimistotiloista luovutaan ja asiakaspalvelua kootaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, kokonaiskustannukset vähentyvät. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustaminen vahvistaa valtionhallinnon palveluvalikoimaa Etelä-Karjalassa. Etäpalvelun pilotointi ja mahdolliset kevyemmät palveluratkaisut parantavat viranomaispalvelujen saatavuutta ja vahvistavat monitoimijaverkoston yhteistyötä Etelä-Karjalassa.

Lappeenrannan virastotalolla on vuonna 2024 yhteistä toimistotilaa 4455 m<sup>2</sup> ja virastotalon teoreettinen kokonaiskapasiteetti on 5587 m<sup>2</sup>. ”Vapaata” tilaa jäisi jäljelle 44 htv:lle. Tilatehokkuus laskelmissa vaihtelee viidestä noin seitsemään m<sup>2</sup>/htv.

### 3. Toteutuksen vaiheistus ja reunaehdot

Alueellisessa suunnittelussa ja toteutuksessa siirrytään maakuntakohtaisesti kohti vuoden 2030 tavoitetilaa. On kuitenkin mahdollista, että kaikkien viranomaisten osalta ei voida toteuttaa muutoksia ensi vaiheessa, vaan muutosten tekeminen jää esim. vuosikymmenen loppupuolelle. Näitä syitä voi olla esim. juuri uudistetut tilat, taloudellisuus, asetuksissa määritellyt paikkakunnat tai viranomaisen toiminnan luonne.

Senaatti-kiinteistöt on kehittämässä hallinnassaan olevaa Lappeenrannan virastotaloa yhteiskäyttöiseksi toimistotaloksi. Rakennukseen sijoittuvat mm. asiakaspalvelutilat, sidosryhmien ja vierailijoiden monitilat, kokouskeskus sekä yhteisen työympäristön monitilaympäristöt. Toimitilaa valmistuu kokonaisuudessaan noin 550 toimistotyöntekijälle.

Imatralla Senaatti-kiinteistöillä ei ole tarjolla käyntiasiointipisteeksi sopivaa tilaa. Käyntiasioinnin ope-  
rointimallin selvittyä ratkeaa Senaatti-kiinteistöjen mukana olo tilaratkaisussa mahdollisesti edelleen-  
vuokraajana.

Lappeenrannan virastotalon muutosten hankesuunnitelma on valmistunut tammikuussa 2022. Yleis-  
suunnittelu ja henkilöstön osallistaminen ovat käynnistymässä 2022 alkupuolella. 2023 toukokuussa  
valmistuu käyntiasioinnin palvelupiste ja siitä voidaan toimittaa ensimmäinen väliraportti VM:lle vuo-  
den 2023 loppupuolella. Toimistotilat valmistuvat vaiheittain 2023 ja 2024 alkupuolen aikana.

Hankkeessa mukana olevien toimijoiden kanssa on tavoitteena sopia vuokrauksesta kesään 2022 mennessä. Käyntiasioinnin tilat saadaan käyttöön kesään 2023 mennessä ja yhteiskäyttöiset toimistotilat vaiheittain 2023 ja 2024 alkupuolen aikana.

#### 4. Riskianalyysi

Etelä-Karjalan alueellinen projektiryhmä on käynyt läpi hankkeen valtakunnallisen riskianalyysin eikä alueella ole tunnistettu erityisiä, muista poikkeavia riskejä hankkeen toteutuksen suhteen. Joidenkin riskien osalta lähtökohta hankkeen onnistumiseksi on, että riittävä rahoitus varataan ja tarvittavat lakimuutokset tehdään. Etelä-Karjalan osalta voi jopa todeta, että julkishallinnon palveluiden koamiseen on erityisen hyviä edellytyksiä Lappeenrannan virastotalohankkeen myötä, ja myös Imatralla toimitilamuutokset voivat mahdollistaa uudenlaista ajattelua ja toimintaa valtion ja kaupungin, mahdollisesti muidenkin toimijoiden palvelujen ennakkoluulottomaksi yhteen kokoamiseksi.

Hankkeen toteutukseen liittyvien yleisten riskien osalta todetaan, että palvelutarpeesta voi olla erilaisia näkemyksiä muun muassa maakunnan pitkänomaisen muodon, hajautuneen asutuksen ja julkisen liikenteen takia. Valtion palveluja on jo ennestään keskitetty maakunnassa, ja hankkeen myötä on voinut viritä toiveita siitä, että niitä voisi jopa palautua sinne, mistä niitä on koettu viedyn pois. Siksi hankkeessa on tärkeää tuoda esiin tarvittavat asiointin volyymit ja tapahtuneet ja ennakoitavat muutokset asiakaskäyttäytymisessä esimerkkien avulla. Ongelmana voi olla, että hankkeen viestinnässä sotketaan sähköinen ja etäpalvelu, mutta aktiivisella vuorovaikutuksella ja konkreettisella, faktapohjaisella viestinnällä näitä riskejä voidaan ehkäistä.

Alueen näkökulmasta on tärkeää, että kaikki hankkeessa mukana olevat valtion viranomaiset sitoutuvat uudistuksen tavoitteisiin ja toimeenpanoon, jotta palveluja voidaan koota yhteen tarkoituksenmukaisesti ja tavoitteita vastaavasti. Sitoutuminen lähtee johdon tasolta ja välittyy sellaisenaan henkilöstölle, joten avoin vuoropuhelu ja viestintä on erittäin tärkeää henkilöstön mukaan kutsumiseksi, aidoksi osallisuudeksi ja sitoutumiseksi. Eri viranomaisten työntekijät tuntevat myös kaikkein parhaiten asiakkaansa, näiden erityisetkin tarpeet ja palvelukäyttäytymisen. Tämä on otettava huomioon yhteisiä palveluja suunniteltaessa.

Toimitilakustannukset ovat henkilöstökustannusten ohella julkisessa toiminnassa keskeisiä. Muistaen veronmaksajan näkökulman, julkisten palvelujen pitää saatavuuden ja saavutettavuuden lisäksi olla tuloksekkaita eli muun muassa vaikuttavia ja kustannustehokkaita. Hankkeen tavoitteena ovat kustannussäästöt asiakaspalvelun ja toimistotilojen kokonaiskustannuksissa. Tämän toteutuminen on pystyttävä osoittamaan hanketta etukäteen, sen aikana ja jälkikäteen arvioitaessa. Tilakustannukset tai palvelun järjestämisen kustannukset eivät hankkeen takia saa nousta, ellei päädyttäisi joihinkin täysin poikkeuksellisiin ratkaisuihin.

Muihin käynnissä oleviin suuriin uudistuksiin liittyy Etelä-Karjalan alueellisen projektiryhmän mielestä myös riskejä. TE-palvelujen on suunniteltu siirtyvän vuoden 2024 aikana kunnille. Jos kunnat eivät sijoita TE-palveluja hankkeessa toteutettaviin yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin vaan toteuttaisivat TE-palveluja mieluummin kuntien omissa tiloissa ja omien palvelujensa yhteydessä, hankkeen perusajatus yhden luukun periaatteesta vesittyy, koska TE-palveluiden käyntiasiointimäärät ovat jatkossakin merkittäviä. Tämän riskin ehkäisemiseksi on tärkeää, että hanke ja Senaatti-kiinteistöt käyvät kuntien

kanssa varhaista ja aktiivista keskustelua, ja että toimitilayhteistyö pystytään osoittamaan myös kuntien näkökulmasta tarkoituksenmukaiseksi, toimivaksi ja kustannustehokkaaksi.

Toinen iso uudistus on hyvinvointialueiden perustaminen, johon Etelä-Karjalassa kuntien voimavaroja kuuluu kenties kuitenkin vähemmän kuin niillä alueilla, joilla ei vielä ole ollut Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden kaltaista sote-kuntayhtymää, joka on jo koonnut alueen terveydenhuollon, sosiaalitoimen ja erikoissairaanhoidon palveluja yhteen. Hyvinvointialueeseen liittyy myös pelastustoimi. Hyvinvointialueen toimintaa ja hallintoa valmistelee pääasiassa Eksote, mutta on toimintoja, joiden järjestämisessä kunnillakin on rooli. Voimavaroja kuluttavan riskin lisäksi kuntien, hyvinvointialueen ja valtion viranomaistoimijoiden tila- ja palveluyhteistyöhön liittyy kuitenkin ensi sijassa mahdollisuuksia, joita olisi hyvä tunnustaa ja edistää ennakkoluulottomasti. Hyvinvointialueella voi hyvinkin olla asiakaspalvelutehtäviä, jotka sopisivat annettavaksi yhteisistä asiakaspalvelupisteistä tai hyvinvointiasemista ja -palvelupisteistä sekä liikkuvia palveluja voisi hyödyntää etäpalvelujen antamisessa tai pop-up -tilaisuuksissa. Esimerkiksi nykyiset TE-palvelujen ja Migrin yhteistyö ja palveluketjut sosiaalitoimen kanssa on hankkeessa huomioitava.

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamiseen ja yhteisiin toimistotiloihin liittyväksi riskiksi nähdään toimijoiden toiminnan luonteen erilaisuus, erittäin moninainen asiakaskirjo ja näiden mahdolliset erityistarpeet palvelujen saavutettavuudessa. Yhteisen asiakaspalvelupisteen suunnittelussa ja järjestämisessä pitää hyödyntää *ihmislähtöisen palvelumuotoilun* mahdollisuuksia, jotta hyvinkin erilaisia palveluja tarvitsevat voivat hoitaa asiointinsa helposti, joustavasti ja vaivattomasti. Ihmisiä ei saa pompottaa luukulta toiselle ja tähän liittyy osaltaan palveluneuvontaa antavien työntekijöiden monipuolinen, kohtuullisesti hallittavissa oleva osaaminen ja sen tuki. Digiratkaisut ja -tuki niin asiakkaalle kuin työntekijöille ovat ratkaisevan tärkeitä sähköisten ja etäpalvelujen onnistuneessa ja tehokkaassa käytössä. Viranomaisilla on myös erilaisia turvallisuustarpeita niin henkilöturvallisuudelle kuin tietoturvallekin. Tässä palveluketju on niin vahva kuin on sen heikoin lenkki; erilaisiin uhka- ja vastaviin tilanteisiin liittyviä riskejä voi ehkäistä varautumisella ja harjoittelulla.

Alueellinen riskianalyysi on suunnitelman liitteenä (4).

## 5. Organisointi

### 5.1 Asetetun alueellisen projektiryhmän kokoonpano ja tehtävät

Valtiovarainministeriö asetti 23.9.2021 valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen alueellista suunnittelua ja toimeenpanoa varten Etelä-Karjalan, Pohjois-Karjalan sekä Päijät-Hämeen alueelliset projektiryhmät. Työryhmän toimikausi on 23.9.2021 — 31.12.2023.

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistushanke asetettiin 24.2.2021. Hanke toimeenpanee vuonna 2020 valmistuneita julkisen hallinnon strategiaa ja alueellistamisesta alueelliseen läsnäoloon -strategiaa sekä syksyllä 2021 valmistuvaa valtion toimitilastrategiaa. Lisäksi hankkeen asettamisen perusteina olivat seuraavat 2020-luvun muutostekijät: sähköisten palvelujen tarjonnan ja käytön lisääntyminen, väestömuutokset ja kaupungistuminen, käyntiasiointimäärien merkittävä vähentyminen, paik-kariippumattoman työn lisääntyminen ja niukkenevat taloudelliset resurssit.



Hankkeen tavoitteena on vastata nopeasti muuttuvan toimintaympäristön tarpeisiin kokoamalla käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja vähentämällä valtionhallinnon toimistotilaa yhteistyössä Kelan ja kuntien 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 asiakaspalvelupisteissä.

Hankkeen valtakunnallinen toimeenpanosuunnitelma on valmistunut 7.6.2021. Toimeenpanosuunnitelman mukaisesti alueellista suunnittelua ja toimeenpanoa toteutetaan aluksi kolmen maakunnan alueella: Pohjois-Karjalan, Etelä-Karjalan sekä Päijät-Hämeen maakunnissa. Hanke ei kuitenkaan koske valtion käyttösidonnaisia tiloja, kuten esim. poliisi- ja oikeustaloja, museoita, vankiloita.

Alueellisen projektiryhmän tavoitteena on valtion palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen valtakunnallisen toimeenpanosuunnitelman ja syksyllä 2021 valmistuvan valtion toimitilastrategian pohjalta suunnitella ja toteuttaa asiakaspalvelu- ja toimitilaverkkouudistusta Etelä-Karjalan alueella. Työn tavoitteena on, että viimeistään vuonna 2030 valtion viranomaisten käyntiasiointi on Etelä-Karjalan alueella koottu yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin yhteistyössä Kelan ja kuntien kanssa. Lisäksi tavoitteena on vähentää valtion viranomaisten toimistotilaa valtion toimitilastrategian linjausten mukaisesti.

Ryhmän tehtävänä on

1. valmistella Etelä-Karjalan alueellinen suunnitelma valtakunnallisen rakenteen mukaisesti viimeistään 31.1.2022 mennessä. Alueellisessa suunnittelussa tulee ottaa tarpeen mukaan huomioon myös naapurimaakunnat.
2. toimeenpanna alueellista suunnitelmaa
3. toimeenpanna valtion toimitilastrategian linjauksia siltä osin, kun ne koskevat hankkeen tehtäväaluetta
4. tukea osaltaan valtakunnallisten alaryhmien työtä palvelumallien/konseptien ja asiakaskokemusten mittaamisen kehittämisessä
5. huolehtia alueellisesta ja paikallisesta viestinnässä
6. osallistaa alueen julkisen hallinnon henkilöstöä ja asiakkaita alueelliseen suunnitteluun ja toteutukseen sekä kerätä heiltä kokemuksia ja kehittää toimintaa palautteen pohjalta
7. laatia väliraportti alueellisen suunnittelun ja toimeenpanon toteutuksesta valtakunnallisen rakenteen pohjalta 31.10.2023 mennessä.

Ryhmä voi asettaa tarpeen mukaan alaryhmiä ja kuulla ryhmän ulkopuolisten kuntien ja asiointipisteiden edustajia. Ryhmän tulee kuulla myös henkilöjärjestöjen edustajia.

Ryhmä raportoi työstään valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen valtakunnallisille valmistelu- ja ohjausryhmille.

Ryhmän organisointi:

Puheenjohtaja: Jami Holtari, elinvoimajohtaja, Etelä-Karjalan liitto

Jäsenet:

- Valtiovarainministeriö, valtionhallinnon kehittämisosasto, jäsen nimetään lokakuussa
- Helena Kasanen, henkikirjoittaja, Digi- ja väestötietovirasto
- Saija Niittymäki, erikoissuunnittelija, Etelä-Suomen aluehallintovirasto, hallinto- ja kehittämispalvelut
- Visa Niittyniemi, toiminnanohjauspäällikkö, Kaakkois-Suomen ELY-keskus
- Teemu Jokinen, johtaja, Kaakkois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri
- Kai Greijula, palvelupäällikkö, Kaakkois-Suomen TE-toimisto
- Jaana Himilä, keskuksen päällikkö, Kansaneläkelaitos
- Marita Pio, tulosalueen johtaja, Maahanmuuttovirasto
- Panu Karhu, palvelupäällikkö, Maanmittauslaitos
- Eva Vesanen, johtaja, Rikosseuraamuslaitos, Kouvolan yhdyskuntaseuraamustoimisto
- Jyrki Reinikainen, aluejohtaja, Senaatti-kiinteistöt
- Katja Huhtanen, hallintosihteeri, Ulosottolaitos
- Harri Honkakari, toimitilapäällikkö, Valtori
- Jenni Harinen, toimistopäällikkö, Verohallinto
- Sami Turunen, tila- ja turvallisuuspäällikkö, Imatran kaupunki
- Sanna Natunen, hyvinvointipalvelujen kehittämisspäällikkö, Lappeenrannan kaupunki
- Riitta Hakoma, vammaispalvelujen johtaja, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskus
- Kristiina Pihlajamäki, palvelujohtaja, Savitaipaleen kunta

Sihteeri: Anni Laihanen, aluekehitysasiantuntija, Etelä-Karjalan liitto

Ryhmää täydennetään tarvittaessa muilla kuntaedustajilla sekä poliisilaitoksen edustajalla. Projektiryhmä nimeää valtion viranomaisia edustavista henkilöistä varapuheenjohtajan.

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.

Projektiryhmien kokoonpanoa täydennettiin ja muutettiin 19.11.2021 seuraavasti:

Etelä-Karjalan alueellista projektiryhmää täydennettiin nimeämällä jäseniksi

- ylikomisario Ilkka Höysti, Kaakkois-Suomen poliisilaitos
- projektiasiantuntija Tommi Hatinen, valtiovarainministeriö ja
- nimeämällä henkikirjoittaja Helena Kasasen tilalle henkikirjoittaja Annamari Rouhe Digi- ja väestötietovirastosta.

Imatran edustajaksi valitun Sami Turusen jäätyä pois, projektiryhmän työhön osallistui varajäsen Sirkku Sarlomo, jonka tilalle projektiryhmässä vaihtui sittemmin tilahallintapäällikkö Petri Nuutinen. Vaihdos todettiin 23.5.2022 pidetyssä kokouksessa.

Ryhmässä varajäsenenä ovat toimineet:

- Tiia Piikki, palvelujohtaja, Kaakkois-Suomen TE-toimisto
- Sirkku Sarlomo, kehittämis- ja työllisyyskoordinaattori, Imatran kaupunki
- Hanna Kailasto, strategiapäällikkö, Kaakkois-Suomen ELY-keskus
- Tarja Malve, yksikönpäällikkö, Valtori
- Lasse Fager, johtaja, Lounais-Suomen oikeusapu ja edunvalvonta
- Carita Hannelin, ryhmäpäällikkö, Kela
- Mirka Rahman, asiakaspalvelujohtaja, Lappeenrannan kaupunki
- Marja-Liisa Haapakorva, ympärivuorokautisten palvelujen palvelupäällikkö, Eksote
- Marianne Kaski, henkikirjoittaja, DVV

Muita alueellisia ryhmiä ei ole perustettu vielä alueellista suunnitelmaa valmisteltaessa. Mahdollisia ryhmiä voi olla tarve perustaa toimeenpanon tueksi alueellisen suunnitelman hyväksymisen jälkeen esimerkiksi asiakaspalvelun toimintamalliin, viestintään, ICT-asioihin ja henkilöstön osaamisen kehittämiseen liittyen.

## 5.2 Hyvinvointialueen ja palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen yhteistyön kehittäminen alueellisella tasolla

Etelä-Karjalan hyvinvointialue järjestää 1.1.2023 alkaen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut. Käytännössä Etelä-Karjalassa palvelujen järjestämisen ja tuottamisen pääpainotukset pohjaavat uudistukselle asetettuihin tavoitteisiin, lainsäädäntöön ja alueella tunnistettuihin asiakastarpeisiin. Integraation eri tasoihin ja muotoihin pyritään löytämään strategianmukaisen kehittämisen kautta monenlaisia toimintamalleja ja -tapoja. Alueen erityispiirteet, kuten esimerkiksi Saimaa, maakunnan pitkittäisyys, kaksi kaupunkikeskittymää ja runsas harvaan asutun seudun määrä sekä mahdollistavat että haastavat palveluverkkoon liittyvää suunnittelua ja palvelujen toteutusta.

Yhteistyötä voidaan kehittää alueellisella tasolla eri asiakasryhmissä palvelutarpeiden ja niihin vastaamisen pohjalta. Tässä tarkasteluvälinä voi olla keskipitkä tai pitkä aikaväli. Kun tällä hetkellä näyttää siltä, että maakunnassa syntyvien lasten määrä laskee ja ikääntyneiden määrä kasvaa, tulee myös palvelu- ja toimitilaverkkoasioissa huomioida nämä seikat – myös kokonaistalouden ja kestäväen kehityksen näkökulmasta. Hyvän asiakaspalvelun, oikea-aikaisen kohtaamisen ja monialaisen yhteistyön merkitys kasvaa entisestään. Yhteisillä toimintamalleilla esimerkiksi ikääntyneiden, työikäisten sekä lasten ja nuorten palveluissa voidaan osaltaan säilyttää sekä tarvittaessa vahvistaa maakunnan veto-, pito- ja elinvoimaa.

Palvelujen saavutettavuuteen liittyen halutaan mahdollistaa monipuoliset asiointikanavat, joissa voidaan tulevaisuudessakin kehittää myös alueellista yhteistyötä. Etelä-Karjalan sote-palvelut ovat tunnettuja myös liikkuvista palveluista, ja niiden edelleen kehittämisessä nähdään potentiaalia eri toimijoiden yhteisiin palvelumuotoihin esimerkiksi työikäisten palveluissa. Henkilöstön saatavuuden ja koulutuksen näkökulmasta on tärkeää tiivistää yhteistyötä korkeakoulujen ja oppilaitosten kanssa. Myös monialaisen ja moniammatillisen osaamisen mahdollistaminen voi tapahtua eri toimijoiden kesken esimerkiksi yhteisten tai jaettujen palvelu- ja toimitilojen kautta (esimerkiksi yhteisvastaanotoilla tai palvelupistein).

Etelä-Karjalan hyvinvointialue haluaa omalta osaltaan vaikuttaa maakunnan toimivuuteen ja on kiinnostunut jatkossa suunnittelemaan konkreettisia yhteistyön tapoja toimijoiden kesken. Yhteistyön tapoina voivat olla esimerkiksi yhteinen skenaariopohjainen tulevaisuustyöskentely, suunnitelmien päivittäminen, toimenpiteiden sopiminen ja kokeilut.

Eksoten edustaja on ollut mukana Etelä-Karjalan alueellisessa projektiryhmässä alusta alkaen.

## 6. Rahoitus

Valtionavustushakemuksessa käytetty talousarvio alueellisen projektiryhmän hankkeen suunnittelu-  
vaiheen kustannuksista vuoden 2023 loppuun asti:

<b>Alueellisen projektiryhmän (Etelä-Karjala) johtamisesta syntyneet kustannukset</b>		
<b>Kululaji</b>	<b>Summa (EI ALV)</b>	<b>Käyttötarkoitus lyhyesti</b>
sihteerin palkkakulut	27 000,00 €	palkkakulut lakisääteisine sivukuluineen; projektiryhmän käytännön työt
puheenjohtajan palkkakulut	9 000,00 €	palkkakulut lakisääteisine sivukuluineen, projektiryhmän johtaminen ja muut työt
asiantuntija a:n palkkakulut	3 000,00 €	palkkakulut sivukuluineen, projektiryhmän "määräämät" työt
asiantuntija b:n palkkakulut	1 000,00 €	palkkakulut sivukuluineen, projektiryhmän "määräämät" työt
yleiskulut	6 000,00 €	yleishallinnosta aiheutuneet kulut, jotka eivät välittömästi kohdistu mihinkään tiettyyn toimintoon (kohdentuu vain toteutuneiden henkilöstökulujen perusteella)
hankinnat	2 000,00 €	palveluiden ostot; mahdolliset selvitystyöt projektiryhmän työtä tukien
kokouskulut	1 000,00 €	projektiryhmän kokouksiin liittyvät tila- ja tarjoilukustannukset
matkakulut	1 000,00 €	valtion matkustusäynnön mukaisesti toteutuneet kustannukset
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>50 000,00 €</b>	

## 7. Viestintä, verkosto- ja sidosryhmätyö

Hankeessa mukana olevien viranomaisten *asiakas- ja sidosryhmät sekä yhteistyöverkostot* ovat hyvin moninaiset, samoin asiakkaiden intressit asioidensa hoitamiseen. Asiakaskunta koostuu henkilö-, yritys- ja yhteisöasiakkaista ja vaihtelee potentiaalisesti kaikista kansalaisista hyvinkin erilaistuneisiin asiakasryhmiin. Asiakkaiden ikä vaihtelee nuorista työkäisiin ja ikääntyneisiin. Asiakkaita voivat olla myös ulkomaalaiset, joiden kielitaidon taso vaihtelee. Sidosryhminä voivat olla esimerkiksi asiakkaiden perheet, kuntien viranomaistoimijat, nykyinen sosiaali- ja terveystyöpiiri (jatkossa hyvinvointialue),

järjestöt ja yhdistykset, muut viranomaiset, palveluntuottajat, yritykset, koulutuksen järjestäjät jne. Kaikki viranomaistoimijat tuntevat omat asiakkaansa ja heille toimivat viestintäkäytännöt parhaiten.

Hankkeessa kyse on myös siitä, mikä on tarkoituksenmukainen yhteinen palveluviesti ja miten se välittyy toimijoiden henkilöstölle sekä koko laajalle asiakaskirjolle, josta palveluverkkoa ja toimitiloja uudistettaessa tulee kaikille myös yhteinen, koska palveluja tarjotaan fyysisesti yhdessä. Sekä sisäisessä että ulkoisessa viestinnässä tarvitaan faktatietoa siitä, mikä muuttuu ja miksi, mitkä ovat uudistuksen tavoitteet ja periaatteet ja olennaisesti siitä, miksi on parempi toimia hankkeessa esitetyillä tavoilla. Asiakkaita kiinnostanevat kuitenkin ensi sijassa palvelujen saatavuus ja asioinnin helppous. Siksi viestinnän suunnittelussa voidaan hyödyntää palvelumuotoilua ja murtaa myyttejä esimerkiksi kansalaisten digitaidoista tai -taidottomuudesta. Kaikki nuoret eivät ole diginatiiveja eivätkä kaikki seniorit digitaidottomia.

*Alueellista ja paikallista kansalaisviestintää* voidaan toteuttaa erityisesti paikallismedioiden kautta, joita ovat YLE Lappeenranta sekä alueelliset sanomalehdet ja niiden verkkoversiot: Etelä-Saimaa, Uutisvuoksi, Länsi-Saimaan Sanomat, Luumäen Lehti, Paikallislehti Joutseno, Ruokolahtelainen, Parikkalan-Rautjärven Sanomat, myös Kaakonkulma, Itä-Savo, Kouvolan Sanomat ja Kymen Sanomat, Karjala-lehti, Maaseudun Tulevaisuus. Näihin voidaan antaa haastatteluja, niissä voidaan mainostaa sekä lähettää niihin mediatiedotteita ja vieraskynä-tyyppisiä kirjoituksia. Suorassa asiakasviestinnässä käytetään viranomaisten omia verkkosivuja, sosiaalista mediaa, sähköisiä ja perinteisiä kirjepostin asiakas-, uutis- ja massakirjeitä, järjestettäviä omia tai viranomaisten yhteisiä tilaisuuksia. Etäpalveluratkaisun yhteydessä toteutettaneen myös asiakasviestintää yleisesti ja kohdennetusti. Myös toimitilojen ilmoituksissa voidaan viestiä hankkeesta tai sen vaiheista (ovikyltit/infotaulut, julisteet, infoscreen-materiaalit). Kun uudet yhteiset tilat otetaan käyttöön, avoimet ovet -tapahtumissa voidaan näkyä yhdessä ja erikseen ja tilojen käyttöönottoon kannattaakin panostaa näyttävästi.

Lappeenrannan valtion virastotaloon rakentumassa olevaan yhteiseen työympäristöhankkeeseen liittyen on olemassa oma viestintäsuunnitelmansa. Hankkeessa mukana olevien toimijoiden henkilöstölle on säännöllisesti esitelty hanketta, heidän näkemyksiään on kysytty ja työmaalla voi vieraila. Suunnittelun ja viestinnän hyvät käytännöt voidaan hyödyntää myös Imatralla toteutettavassa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä.

Esihenkilöiden rooli viestimisessä uudistuksen kohteena olevalle henkilöstölle on olennaisen tärkeä. Henkilöstöviestinnässä viestintäkanavana käytetään virastojen omia intranettejä eli organisaatioiden sisäiseen viestintään tarkoitettuja lähiverkkoja tai muita mahdollisia sähköisiä alustoja tai sisäisiä tiedotuskanavia. Henkilöstöinfoissa ja tilannekatsauksissa voidaan käyttää esimerkiksi Teamsia tai Howspace-työkalua. Hanketta ja sen etenemistä tehdään tutuksi henkilöstölle myös sisäisillä ja hallinnonalojen yhteisillä keskustelutilaisuuksilla ja työpajoilla, joissa voidaan sovittaa toimintatapoja ja käytäntöjä yhteen.

Hanketoimiston ohjeiden mukaisesti ei varsinaista alueellista viestintäsuunnitelmaa ole tässä vaiheessa nähty tarpeelliseksi, vaan viestintää on toteutettu kansallisella tasolla. YLE Lappeenranta uutisoi hankkeesta 31.11.2021: Valtion, kunnan ja Kelan asiakaspalvelut siirtyvät yhdelle luukulle 2020-luvulla – Etelä-Karjala kokoaa palvelut muita nopeammin. Kehittämisjohtaja Marko Puttosen ja elinvoimajohtaja Jami Holtarin yleisönosastokirjoitus Väkimäärä ja välimatkat ohjaavat palveluverkkouudistusta Etelä-Karjalassa julkaistiin Etelä-Saimaassa 10.3.2022.

## 8. 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 sovitaan erikseen. Lopullinen alueellinen suunnitelma tulee hankkeen valmistelu- ja ohjausryhmän käsittelyyn. Lisäksi alueellisen projektiryhmä vastaa osaltaan hankkeen väliraportin laadinnasta v. 2023. Väliraportin tarkempi aikataulu, rakenne ja seurattavat/arvioitavat kohteet määritellään valtakunnallisessa hankkeessa.

- Liitteet
- (1) Senaatin materiaali 1
  - (2) Senaatin materiaali 2
  - (3) Valtion toimitilastrategia
  - (4) Etelä-Karjalan alueellinen riskianalyysitaulukko