

30.5.2022

## Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus 2030

### Pohjois-Karjalan alueellinen suunnitelma

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen tavoitteena on vastata nopeasti muuttuvan toimintaympäristön tarpeisiin kokoamalla käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja vähentämällä valtionhallinnon toimitilaa yhteistyössä Kelan ja kuntien kanssa.

Uudistuksen toimeenpanon alueellinen suunnittelu on käynnistetty Päijät-Hämeen, Etelä-Karjalan ja Pohjois-Karjalan maakunnissa. Nämä ensimmäiset toimeenpanoalueet ovat laatineet kukin oman alueellisen suunnitelmansa valtionvarainministeriön ohjeistuksella erityisesti maakunnan liiton, kuntien ja valtion toimijoiden yhteistyönä. Pohjois-Karjalassa hankkeen vetovastuu on ELY-keskuksella, joka on vastannut myös tämän suunnitelman kokoamisesta.

Yhteiseen suunnitteluun ovat osallistuneet valtion puolelta ne palvelutuottajat, joilla on alueella käyntiasiointipisteitä sekä Maahanmuuttovirasto, jolla ei tätä nykyä ole toimipistettä Pohjois-Karjalassa.

Alueellinen suunnitelma on yleissuunnitelma, jonka pohjalta käynnistetään toimitilakohtaiset suunnitteluprosessit.

Alueellinen suunnitelma perustuu tämän hetken arvioon ja suunnitelmaa tarkistetaan hankkeen toimeenpanon edetessä.

## Sisälllys

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus 2030 .....	1
Pohjois-Karjalan alueellinen suunnitelma .....	1
1. Nykytilan kuvaus.....	3
1.1. Väestö .....	3
1.2. Maakunnan liikenneverkko ja etäisyydet.....	5
1.3. Vapaa-ajan asutuksen ja muiden tekijöiden merkitys.....	7
1.4. Nykyinen palvelutaso, tilatehokkuus ja arvio 2030 käyntiasiointimääristä.....	8
1.5. Nykyisten toimipaikkojen sijainti.....	13
1.6. Mahdolliset kuntien palvelut yhteisissä asiakaspalvelupisteissä 2030.....	14
1.7. Nykyiset yhteispalvelupisteet ja niiden palvelut.....	14
2. Alueen tavoitetila 2030 .....	15
2.1. Asiakaspalvelu- ja toimitilaverkkoa koskevat kriteerit (VM).....	15
2.2. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijainti ja palvelut 2030.....	16
2.2.1. Joensuu .....	17
2.2.2. Lieksa .....	18
2.2.3. Nurmes.....	19
2.2.4. Kitee .....	20
2.3. Lähellä täyttää asiakaspalveluverkon kriteerit: Iломantsi ja Outokumpu .....	20
2.4. Toimistotiloja koskeva tavoitetila 2030 .....	21
3. Toteutuksen vaiheistus .....	21
4. Riskianalyysi .....	23
5. Organisointi.....	24
6. Rahoitus.....	26
7. Viestintä, verkosto- ja sidosryhmätyö.....	27
8. Raportointi.....	29

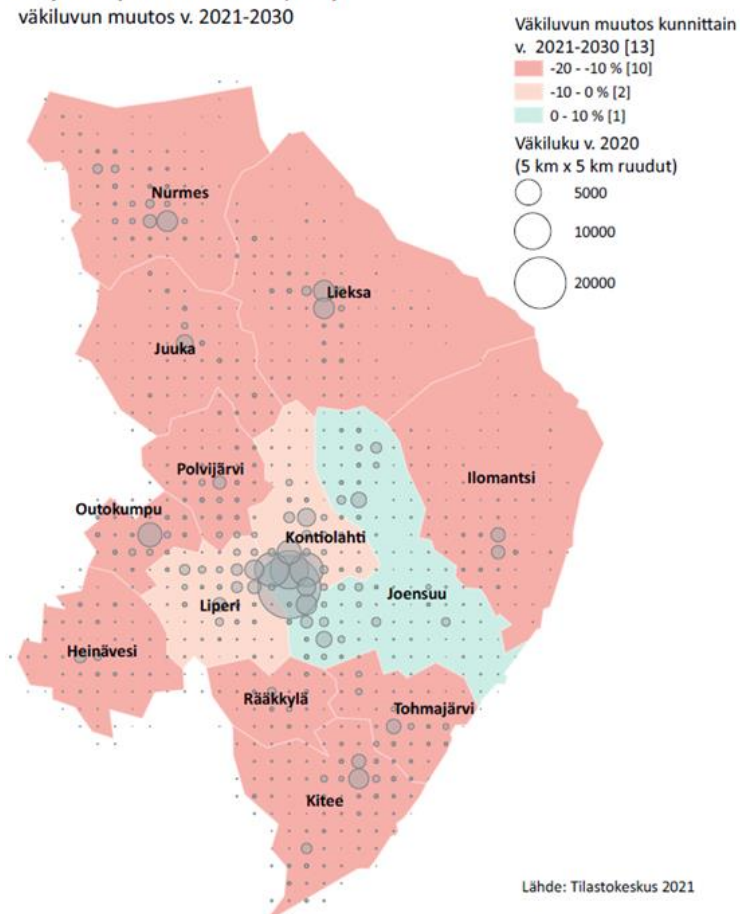
## 1. Nykytilan kuvaus

### 1.1. Väestö

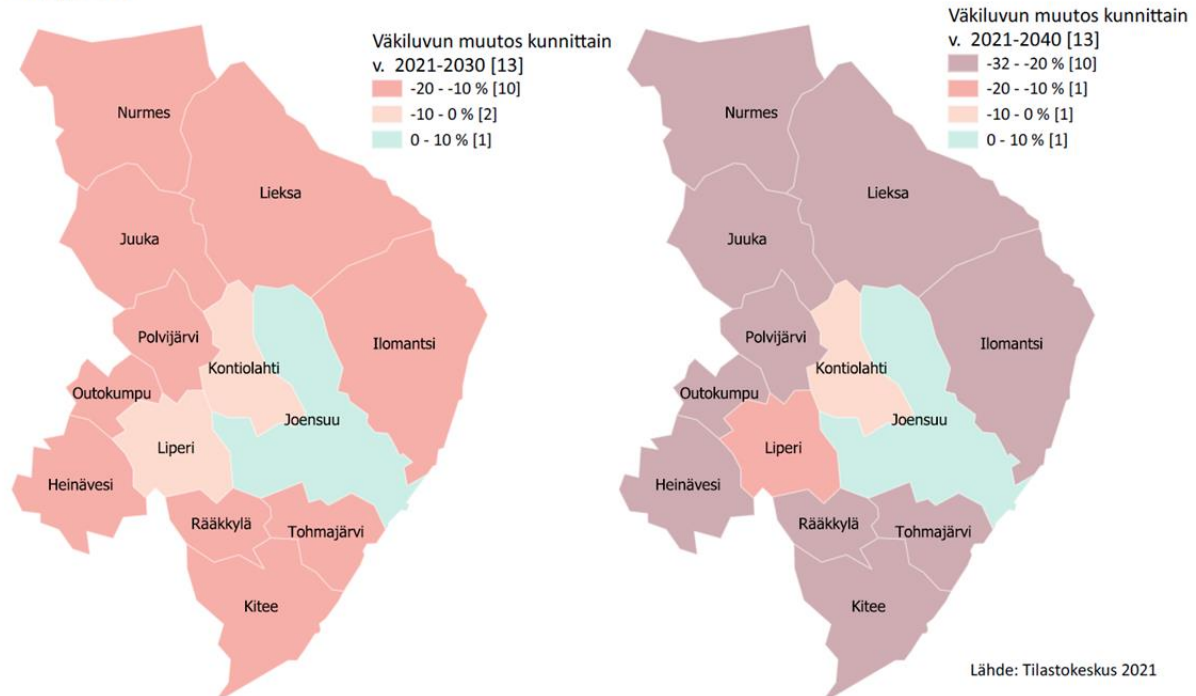
Pohjois-Karjalassa oli vuoden 2020 lopussa 163 537 asukasta. Väestöstä suurin osa on keskittynyt maakunnan keskuskaupunkiin Joensuuhun ja sen lähikuntiin ja keskittyminen näyttää jatkuvan tulevaisuudessa. Väestön ikääntyminen on toinen kehitystrendi. Vuoden 2020 lopulla yli 65-vuotiaiden osuus Pohjois-Karjalan väestöstä oli 27,3 %. Koko maan tasolla vastaava luku oli 22,7 %.

Väestön sijainti v. 2020 ja v. 2030

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



Pohjois-Karjalan ennustettu väkiluvun muutos  
2030 ja 2040



Pohjois-Karjalan kokonaisväkiluku ja ennuste (Tilastokeskus)	2020	2030
Väestö 31.12.		
MK12 Pohjois-Karjala	163 537	155 368
Heinävesi	3 196	2 671
Ilomantsi	4 749	3 908
Joensuu	76 935	78 622
Juuka	4 527	3 743
Kitee	9 933	8 431
Kontiolahti	14 857	14 809
Lieksa	10 719	9 068
Liperi	11 994	11 314
Nurmes	9 501	8 149
Outokumpu	6 552	5 606
Polvijärvi	4 201	3 628
Rääkkylä	2 066	1 743
Tohmajärvi	4 307	3 676
SK122 Joensuu	127 011	124 301
SK124 Keski-Karjala	16 306	13 850
SK125 Pielisen Karjala	20 220	17 217

Maakunnan väkiluku on viime vuosina vähentynyt noin tuhannella hengellä eli 0,6 % vuosittain. Tilastokeskuksen syksyn 2021 väestöennusteen mukaan vuoteen 2040 mennessä väki vähenisi lähes 10 %, vaikka Pohjois-Karjala olisi koko ennustejakson muuttovoittomaakunta. Eri ikäryhmiä koskevissa muutoksissa alakoululaisten määrä pienenee noin 1 100 lapsella ja työikäisten määrä vähenee noin 5 100 hengellä. Eniten vähennystä ennustetaan tapahtuvan Pielisen Karjalassa ja Keski-Karjalassa, mutta Joensuun seutukunnassakaan ei väestö juurikaan tule kasvamaan. Ikäryhmän 74–85 vuotta koon kasvu 26 %:lla tulee näkymään mm. terveydenhuoltopalvelujen tarpeen selvänä kasvuna.

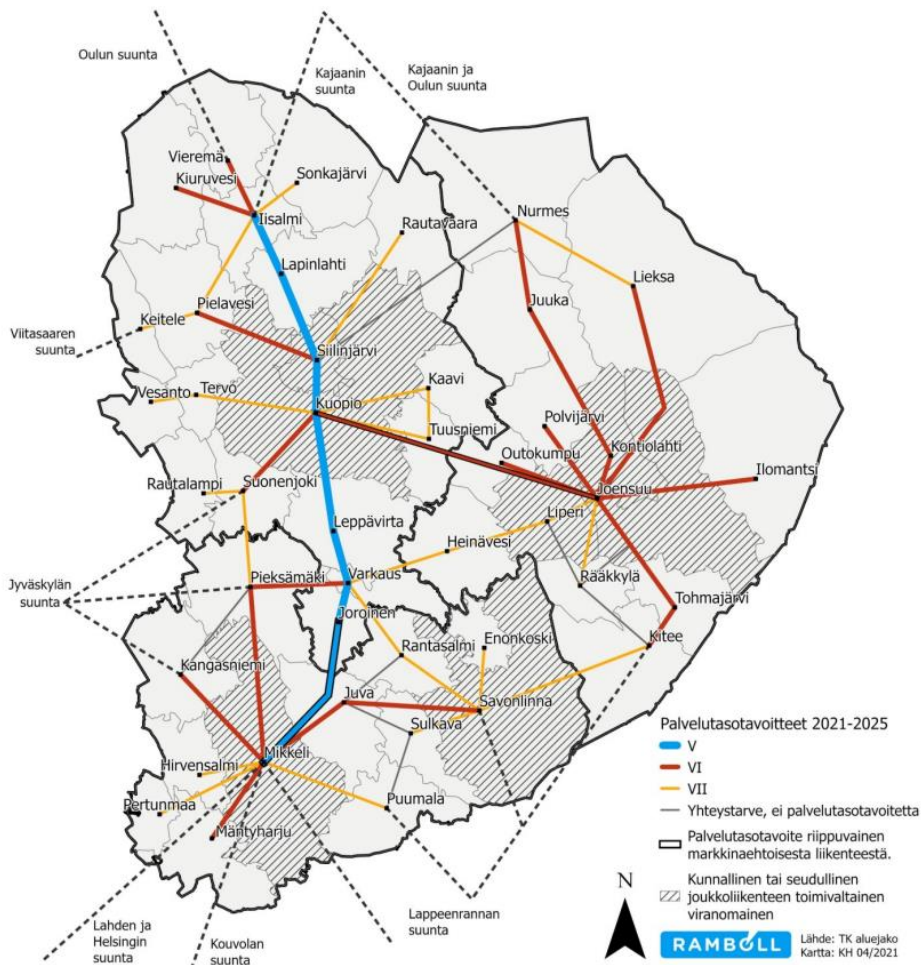
## 1.2. Maakunnan liikenneverkko ja etäisyydet

Etäisyydet Pohjois-Karjalan kaupunkien välillä ovat kohtalaisen pitkät. Maakunnan pääväylä pohjois–etelä-suunnassa on maakunnan läpi kulkeva valtatie 6 ja itä–länsi-suunnassa valtatie 9. Asiointietäisyydet vaativat maakunnassa usein joko henkilöauton tai joukkoliikennevälineiden käyttöä.

Maakunnan joukkoliikenteen palvelut perustuvat kouluverkon ja työpaikka-alueiden tarpeisiin ja muihin maankäytön muutoksiin. Olettamuksena on, että joukkoliikenteen käyttäjät ovat yhä enemmän ikäihmisiä. Maaseudulla valtaosa nuorista suorittaa ajokortin ja poistuu joukkoliikenteen pääasiallisesta käyttäjäryhmästä. Koko Itä-Suomen joukkoliikenneyhteyksien palvelua on kuvattu tarkemmin Pohjois-Savon ELY-keskuksen julkaisussa [POSELY Joukkoliikenteen palvelutasotavoitteet Itä-Suomessa 2021-2025.pdf](#).

Pohjois-Karjalan kaupunkien ulkopuolisen joukkoliikenteen vuorovälit vastaavat joko palvelutasoa VI (seuraavassa kartassa merkitty punaisella), jossa vuorovälejä on talvella arkipäivisin 3–5 suuntaansa sekä viikonloppuna tarvittaessa, tai palvelutasoa VII, jossa vuoroja on talvella 1–2 arkipäivisin suuntaansa. Palvelutasojen VI ja VII tavoitteet täyttyvät nykyisin Pohjois-Karjalassa vaihtelevasti.

Joukkoliikenteen palvelutasot on eritelty tarkemmin seuraavan kartan alla olevassa taulukossa.



Taulukko 11. Pohjois-Savon ELY-keskuksen toimivalta-alueella sovelletut määrälliset palvelusokriteerit.

Määrälliset kriteerit	Soveltamisaika	V	VI	VII
		Liikennöinti-aika	M-P La Su	7.00-18.00 10.00-15.00 Tarpeen mukaan
Vuoroväli/ vuoromäärä	Ruuhka (n. klo 7-9 ja 15-17)	≥ 1 vuoro tunnissa	<b>Talvi:</b> 3-5 vuoroa / suunta / vrk (koulu-, opiskelu-, työmatka- ja/tai asiointi- tyhteys)	<b>Talvi:</b> 1-2 vuoroa / suunta / vrk (koulu-, opiskelu-, työmatka- ja/tai asiointi- tyhteys)
	Arkipäivä klo 9-14	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	<b>Kesä:</b> 1-2 vuoroa / suunta / vrk	<b>Kesä:</b> 0-2 vuoroa / suunta /vrk
	Lauantaisin	1-4 vuoroa / suunta / vrk	0-2 vuoroa / suunta / vrk	-
	Sunnuntaisin	0-2 vuoroa / suunta / vrk	0-2 vuoroa / suunta / vrk	-

Etäisyydet kilometreissä ja matka-ajat kuntakeskuksista henkilöautolla maakunnan keskuskaupunkiin on kuvattu seuraavassa taulukossa:

Etäisyys Joensuusta	minuutteina	kilometreinä
Nurmes	90	130
Lieksa	86	94
Heinävesi	78	95
Ilomantsi	67	73
Juuka	58	86
Rääkkylä	56	61
Kitee	51	69
Tohmajärvi	51	59
Outokumpu	42	48
Polvijärvi	41	42
Liperi	30	28
Kontiolahti	16	20

Maakunnan reuna-alueiden kohdalla voivat tulla kyseeseen myös yhteydet mahdolliseen palvelupisteeseen maakuntarajan yli. Etäisyys Heinävedeltä Pohjois-Savon puolelle Varkauteen on 48 km, noin 42 minuuttia henkilöautolla, ja etäisyys Nurmekselta Kajaaniin 113 km, noin 77 minuuttia henkilöautolla.

### 1.3. Vapaa-ajan asutuksen ja muiden tekijöiden merkitys

Pohjois-Karjalassa on vuoden 2020 tilaston mukaan 24 522 vapaa-ajan asuntoa, joista valtaosa (15 168) Joensuun seutukunnassa. Keski-Karjalan seutukunnassa vapaa-ajan asuntoja on 4 913 ja Pielisen Karjalassa 4 441. Kuntatasolla eniten vapaa-ajan asuntoja on Joensuussa, 3 411, jonka jälkeen tulevat Kitee (2 864), Lieksa (2 741) ja Liperi (2 519). Muissa kunnissa luvut jäävät alle kahden tuhannen.

Vuoden 2021 [mökkibarometrin](#) mukaan Pohjois-Karjalan maakunnassa sijaitsevista vapaa-ajan asunnoista ulkomaakuntalaisten omistamia on 33,2 %, joka on alle koko maan kaikkien maakuntien keskiarvon 36,1 %. Palvelu- ja toimitilauudistushankkeen kahden muun maakunnan vastaavat luvut ovat huomattavasti korkeammat, Päijät-Häme 52,8 %, Etelä-Karjala 41,4 %. Tästä voi päätellä, että vapaa-ajan asutuksen vaikutus Pohjois-Karjalan virastojen palvelutarpeeseen olisi suhteellisen vähäinen.

Pohjois-Karjalassa työttömien työnhakijoiden osuus työvoimasta oli v. 2021 keskimäärin 14,2 %, kun se koko maassa oli 11,4 %. Työttömien määrä vaikuttaa suoraan ainakin Työ- ja elinkeinotoimistojen (TE-toimisto) ja Kansaneläkelaitoksen (Kela) palvelujen tarpeeseen.

Ikääntyvä väestörakenne vaikuttaa käyntiasioinnin tarpeeseen etenkin maakunnan reuna-alueilla.

Vuonna 2021 maiden rajat ylittävän muuttoliikkeen nettomaahanmuuttovoitto oli Pohjois-Karjalassa tilastohistorian korkein, 719 henkeä. Ennakkotilastot eivät kerro maahanmuuttajien kansalaisuutta, mutta todennäköisesti mukana on poikkeuksellisen paljon Suomen kansalaisia, jotka ovat palanneet kotimaahan pandemiatilanteen takia. ([pohjois-karjala.fi/tilastot](http://pohjois-karjala.fi/tilastot)) Maakuntaliitto ennakoii, että työperäisen maahanmuuton kasvaessa maakunnassa on tulevaisuudessa yhä enemmän tarvetta Maahanmuuttoviraston palveluille.

#### 1.4. Nykyinen palvelutaso, tilatehokkuus ja arvio 2030 käyntiasiointimääristä

Pohjois-Karjalassa valtaosa valtion toimijoiden palveluista keskittyy maakunnan keskuskaupunkiin Joensuuhun.

Joensuussa Aluehallintovirasto (AVI), Digi- ja väestötietovirasto (DVV), Maanmittauslaitos (MML), TE-toimisto ja Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY-keskus) toimivat nyt Torikatu 36:ssa ja muuttavat osoitteeseen Kauppakatu 40 tilojen remontin valmistuttua vuonna 2023. Oheisissa taulukoissa on käytetty jo uusien tilojen neliömääriä. Kauppakatu 40 tarjoaa hyvät puitteet mahdolliselle valtion yhteispalvelupisteelle.

Kela, Oikeusapu- ja edunvalvontapiiri, Poliisin lupahallinto, Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimisto (Rise), Ulosottolaitos ja Verohallinto sijaitsevat Joensuussa omissa toimipaikoissaan.

Nykyisellään virastojen toimipaikkoja on maakunnassa yhteensä 22, ja niiden tilamäärät on kuvattu seuraavassa taulukossa.

#### Hankkeeseen osallistuvien valtion viranomaisten tilamäärät ja vuokratkustannukset koko maakunnan alueella

Maa-kunta	Käyntiasiointipisteet maakunnassa (kuinka monta fyysistä käyntiasiointiosoitetta maakunnan alueella on)	m <sup>2</sup> , asiakaspalvelutila	m <sup>2</sup> , muu toimistotila	m <sup>2</sup> , yhteensä	vuokratkustannukset
Pohjois-Karjala	22	1 663	17 368	19 031	3 072 545



### **Nykyiset aukioloajat**

Joensuussa virastot noudattavat pääosin normaaleja virastoaikoja. Mahdollisesti Kauppakatu 40:een sijoittuvien toimijoiden nykyiset aukioloajat ovat AVI:lla ja ELY-keskuksella 8.00–16.15, TE-toimistolla 9.00–16.00. DVV on auki kahtena päivänä viikossa pääosin ajanvarauksella, MML maanantaista keskiviikkoon 9.00–16.15.

Muilla paikkakunnilla eri virastoilla on erilaisia aukioloaikoja. Kiteellä, Lieksassa ja Nurmeksessa Oikeusapu palvelee kello 8–16.15, edunvalvonta 9–15.00. Näiden paikkakuntien sekä Joensuun edunvalvonta palvelevat myös muiden, pienempien kuntien asiakkaita.

TE-toimisto palvelee Nurmeksessa, Lieksassa ja Kiteellä maanantaisin kello 9–15 ja muulloin ajanvarauksella sekä myös Ilomantsissa ja Heinävedellä nykyisin ajanvarauksella.

### **Neliömäärät, asiakaspalvelun henkilötyövuodet ja tilatehokkuus v. 2020**

Koko maakunnan mukana olevien toimijoiden yhteenlaskettu tilatehokkuus vuonna 2020 on 18,9 m<sup>2</sup>/htv. Tämä luku on saatu jakamalla asiakaspalvelun ja taustatoimistojen yhteen lasketut neliöt näiden yhteen lasketuilla henkilötyövuosilla. Pelkän taustatoimistotilan tilatehokkuus on 20,33 m<sup>2</sup>/htv. Neliöt ovat 2020 lukuja lukuun ottamatta vuonna 2023 vapautuvia Kauppakatu 40:n tiloja.

Merkittävimmät neliömäärät suhteutettuna koko maakunnasta hankkeessa mukana olevien toimijoiden yhteenlaskettuun tilaan (19 031 m<sup>2</sup>) ovat käytössä Kelalla, 43 %, Verohallinnolla, 11 %, TE-toimistolla, 10 % sekä Oikeusavulla ja edunvalvonnalla, 8 %.

Mainituista työympäristöratkaisuista enemmistö, 20, on huonetoimistoja. Monitilatoimistoja on kahdeksan, joista viisi on tulevassa Kauppakatu 40:n virastotalossa. Työympäristöratkaisuja on lisäksi mainittu avo- ja huonetoimisto (5), jokin muu ratkaisu (2) sekä yhteyskeskus (2).

### **Arvioidut henkilötyövuodet vuonna 2030**

Toimijoiden yhteenlasketuista asiakaspalvelun henkilötyövuosista (htv 135,3) vuonna 2030 isoimman osuuden muodostaa TE-palvelut, 62 % (htv 84). Luvussa näkyy suunniteltu uusi työvoimapalvelumalli, joka edellyttää asiakkaan tiivistä tapaamista työttömyyden alkuvaiheessa. Toimistotyön arvioitu yhteenlaskettu htv on 756,7, josta suurimman siivun vie Kela, 47 % (htv 359) ja seuraavaksi suurimman ELY-keskus, 15 % (htv 115).

Seuraavissa taulukoissa on eritelty hankkeeseen osallistuvien valtion toimijoiden yhteenlasketut htv-määrät vuonna 2020 ja 2030 sekä keskimääräinen tilatehokkuus.

**Hankkeeseen osallistuvien valtion toimijoiden asiakaspalvelun 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	150,75	135,3
Muu toimistotyö htv-määrä	854,45	756,7
Henkilöstö yhteensä	1005,2	892

**Hankkeeseen osallistuvien valtion virastojen keskimääräinen taustatoimistotilan tilatehokkuus maakunnassa**

Maakunnan yhteinen toimistotilaneliömäärä (m<sup>2</sup> *muu* toimistotyö : htv toimistotyö). Htv:nä on käytetty v. 2020 lukua.

Maakunta	Keskimääräinen tilatehokkuus (kaikki hankkeessa mukana olevat organisaatiot) m <sup>2</sup> /htv	Keskimääräinen tilatehokkuus (valtion viranomaiset poislukien Kela) m <sup>2</sup> /htv
Pohjois-Karjala	20,33 m <sup>2</sup>	20,08 m <sup>2</sup>

**Arviota käyntiasiointimääristä v. 2030**

Maakunnasta hankkeeseen osallistuvien virastojen käyntiasioinneista 73 % keskittyy Joensuuhun vuonna 2030. Useamman valtiollisen toimijan keskittymiä on myös Lieksassa, Nurmeksessa ja Kiteellä, joiden vuoden 2030 käyntiasioinnit ovat arviolta 9 %, 7 % ja 6 % koko maakunnan yhteismäärästä. Seuraavana tulee Outokumpu, 4 %.

Virastojen yhteenlaskettu, vuoden 2030 arvioitu käyntiasiointien määrä, 78 485, jakaantuu merkittävimmin seuraaville toimijoille: Poliisin lupahallinto 43 %, Kela 24 %, Työ- ja elinkeinotoimisto (TE-toimisto) 13 %, Oikeusapu ja edunvalvonta 8 % sekä Verohallinto 6 %.

Käyntiasiointimäärien muutos Pohjois-Karjalassa vuodesta 2019 vuoteen 2030 on yhteensä -40 %. Isommat muutokset toimijoittain ovat Kelalla -28 519 (-60 %), Verohallinnolla -14 519 (-74 %) sekä Digi- ja väestötietovirastolla (DVV) -5 850 (-82 %). TE-palveluiden käyntiasiointimäärien arvioidaan nousevan uuden palvelumallin myötä noin neljänneksellä, jolloin vuosittaisia käyntiasiointeja olisi 10 080. Tässä oletetaan, että uusi palvelumalli on käytössä myös v. 2030.

Joensuun Kauppakatu 40:n asiointipisteeseen arvioidaan kohdistuvan 10 575 käyntiasiointia vuonna 2030, olettaen että pisteessä palveluita tarjoavat AVI, DVV, ELY, TE-toimisto sekä MML. Muihin maakunnan asiointipisteisiin arvioidaan käyntiasiointimääräksi Kiteelle 1 993, Lieksaan 4 723 ja Nurmekseseen 3 261. Jos TE-toimistot eivät olisi mukana yhteispalvelupisteessä vaan muualla kaupunkien omissa pisteissä, luvut olisivat Joensuussa 2 900, Kiteellä 1 360, Lieksassa 3 710 ja Nurmeksessa 2 755.

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

Palveluntarjoaja	2019	2020	2030
Aluehallintovirasto	1 000	1 000	500
Digi- ja väestötietovirasto	7 100	2 800	1 250
ELY-keskus	1 200	350	150
Maahanmuuttovirasto	(*	-	-
Maanmittauslaitos	2 454	1 365	1 000
Oikeusapu ja edunvalvonta	6 400	4 163	6 620
Poliisin lupahallinto	36 813	22 728	33 800
Rikosseuraamuslaitos	750	750	750
TE-palvelut	8 080	3 790	10 080
Ulosottolaitos	970	970	485
Verohallinto	19 519	8 799	5 000
Kansaneläkelaitos	47 369	21 412	18 850
Yhteensä	131 655	68 127	78 485

\*) Maahanmuuttovirastolla ei ole toimipistettä Pohjois-Karjalassa, eikä tällä hetkellä suunnitelmia laajentaa varsinaista toimipisteverkostoa.

### **Käyntiasiointia edellyttävät palvelut**

Osa palveluista edellyttää lainsäädännön mukaan henkilökohtaista käyntiä, jolloin etäpalvelun käyttö ei olisi mahdollista. DVV:n, MIGRIn ja Verohallinnon antamien tietojen mukaan seuraavat palvelut edellyttävät henkilökohtaista käyntiä:

Digi- ja väestötietovirasto:

- Vihkiminen (Avioliittolaki (13.6.1929/234) 14 § 1 momentti ja 15 §)
- Ulkomaan kansalaisen henkilötietojen rekisteröinti väestötietojärjestelmään (Laki väestötietojärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista (21.8.2009/661) 9 § 4 momentti, HE 89/2008, Valtioneuvoston asetus väestötietojärjestelmästä 30 §)
- Muutot pohjoismaiden välillä ja ulkomailta Suomeen tulevan kotikunnan rekisteröinti (Tanskan, Suomen, Islannin, Norjan ja Ruotsin välinen rekisteröintiä koskeva sopimus (96/2006) artikla 2.1, kotikuntalaki 4 §)
- Julkisen notaarin palveluista allekirjoituksen oikeaksi todistaminen sekä elossaolotodistus ulkomailla asuville
- 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 momentit)

Maahanmuuttovirasto:

- **Kansalaisuuslaissa** hakemus ja ilmoitus jätetään henkilökohtaisesti Maahanmuuttovirastolle tai Suomen edustustoon tai kunniakonsulaattiin, jos kyseessä on kansalaisuusasia, jonka voi vireyttää ulkomailla (kansalaisuuslaki 44 §).
- **Ulkomaalaislaissa** henkilökohtainen läsnäolo liittyy asian vireillepanoon, tunnistautumiseen ja asiaan liitettäviin tunnisteisiin (biometriset tunnisteet). Asia voidaan vireille panna 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 henkilökohtainen käynti voidaan luopua, kun hakijan henkilöllisyys on aiemmin luotettavasti varmistettu ja tunnistettu. Käytännössä näin menetellään jatkolupia myönnettäessä. (8 §: Henkilökohtainen läsnäolo sekä asiamiehen ja avustajan käyttö ja 60 d §: oleskelulupa, tunnistautuminen, biometriset tunnisteet)
- **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), 6 a § ([26.6.2009/456](#)) ja 6 b § ([29.6.2021/695](#)))
- **Laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista mainitaan** henkilökohtaisen käynnin vaatimuksesta, joka liittyy ensitunnistamiseen. Saadaksean sähköisessä asiointissa 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](#)))

#### Verohallinto:

- Mikäli Verohallinto ei enää vuonna 2030 anna ulkomaalaisille henkilötunnuksia, mikään viraston palveluista ei varsinaisesti edellytä käyntiä. Ulkomaalaisten rekisteröinti edellyttää nyky-lainsäädännön mukaan henkilökohtaista käyntiä (Laki väestötietojärjestelmästä ja Digi- ja väestötietoviraston varmennepalveluista, 9 §. (SK: 55/2019, HE:19/2018, VTS) Ulkomaan kansalaisen rekisteröinnin edellytykset ja 22 §. (SK: 1175/2019, [HE:10/2019](#) , [VTS](#)) Muiden viranomaisten toimivalta).

MML:n palveluissa asiakkaiden tapaamista edellyttävät tunnistaminen ja alkuperäisten dokumenttien esittäminen, ELY-keskuksella levä- ja vesinäytteiden vastaanotto.

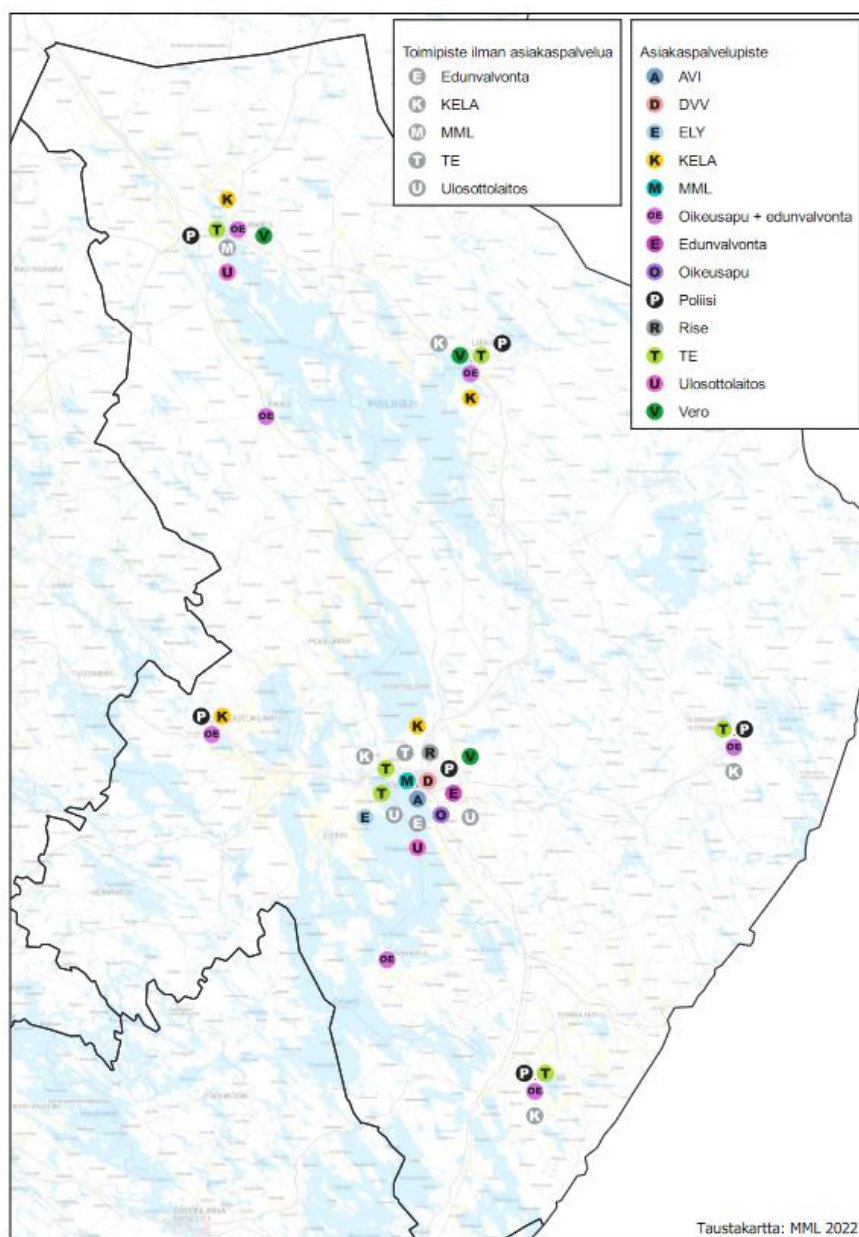
Ulosottolaitoksen palveluista suurin osa hoidetaan ilman asiakaskäyntejä ja yhä useammin sähköisen asiointin kautta, mutta pieni osa palveluista vaatii henkilökohtaista tapaamista.

Oikeusavun ja edunvalvonnan sekä Risen palvelut vaativat säännöllisesti henkilökohtaista tapaamista.

Verohallinnon, Kelan sekä TE-toimiston mukaan käyntiasioinnin tarpeen sanelevat asiakkaiden palvelutarve, elämäntilanteet, digitaidot, kielitaito tai asiointikyvyt.

### 1.5. Nykyisten toimipaikkojen sijainti

Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa mukana olevien valtion palveluntuottajien nykyisten toimipaikkojen sijainti maakunnassa on seuraavan kartan mukainen:



## 1.6. Mahdolliset kuntien palvelut yhteisissä asiakaspalvelupisteissä 2030

**Joensuu** on keskittämässä palveluitaan Carelicumin kortteliin, joka on parhaillaan rakenteilla. Selvitys ja keskustelu yhteisiin tiloihin tulosta jatkuu edelleen.

**Lieksassa** ja **Kiteellä** asiakaspalvelupisteen sijainti on vielä avoin ja kaupungit haluavat olla mukana tila- ja asiointiratkaisun kehittämisessä. Tarvitaan kuitenkin vielä kokonaisvaltaista mietintää sekä Kelan ja muiden valtion viranomaisten keskustelua ja yhtenäisiä toimintalinjoja.

Lieksan ja Kiteen kaupunkien nykyisissä asiakaspalvelupisteissä voi hoitaa kaupungin ja sote-palveluiden ja pelastuslaitoksen laskujen maksua, tilavarauksia ja tapahtumailmoittautumisia sekä saada yleistä neuvontaa ja digitukea kaupungin verkkopalvelujen käyttöön. Asiakkaiden käytössä on asiakaspääte ja tulostin, joiden käyttöön saa tarvittaessa opastusta.

Käyntiasiointimääriä kertoi Lieksa, joka on rekisteröinyt niitä vain kahdesta palvelustaan.

Kiteen kaupungin asiakaspalvelupisteestä saa nykyisin myös Kelan ja DVV:n avustavaa asiakaspalvelua.

**Nurmeksessa** kaupunki palvelee asiakkaita nykyisin Kaupungintalon neuvontapisteellä sekä Valtimolla Kuntalaisten Talon asiakaspalvelussa. Tämänhetkisen tiedon mukaan Nurmeksen kaupunki ei näe tarvetta siirtää joitakin palveluita yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen.

## 1.7. Nykyiset yhteispalvelupisteet ja niiden palvelut

Pohjois-Karjalassa valtion asiakaspalvelua on toistaiseksi koottu vähäisesti. Maakunnan alueella sopimuksia yhteispalvelusta ovat tehneet vain DVV, Kela ja TE-palvelut.

**Heinäveden** kirjaston asiointipisteestä on mahdollista saada Kelan avustavaa palvelua kaikkina arkipäivinä ja TE-toimiston palvelua ajanvarauksella osana arkipäivistä. Asiointipisteen palvelut käsittävät asiakirjojen luovuttamista ja vastaanottamista, neuvontaa asioiden vireillepanossa ja käsittelyssä sekä opastusta sähköisten palvelujen käytössä.

**Ilomantsin** virastotalon palvelupisteestä saa arkipäivisin Kelan avustavaa asiakaspalvelua, johon kuuluu mm. neuvonta, hakemusten täytössä avustaminen, verkkopalveluiden käyttöön ottamisessa opastaminen ja Kelan etäpalvelutilanteen valmistelut ja tuki.

DVV:llä on Lieksan kaupungin kanssa sopimus avustavasta asiakaspalvelusta Lieksassa.

**Juuan** yhteispalvelupisteeltä saa kunnan palveluiden lisäksi DVV:n asiakaspalvelua sekä Kelan avustavaa ja etäyhteispalvelua. Palvelut sisältävät asiakirjojen vastaanottamista ja luovuttamista, neuvontaa sekä opastusta sähköisten asiointipalvelujen käyttöön.

**Kesälahden** asiointipisteeltä saa Kelan ja DVV:n avustavaa asiakaspalvelua. Kelalla on asiointipisteellä mahdollisuus myös etäpalveluun sekä etäpalvelun digitukeen.

**Kiteen** kaupungintalolta saa arkipäivisin DVV:n avustavaa asiakaspalvelua sekä Kelan avustavia palveluja. Kiteellä on ollut kesästä 2021 lähtien tarjolla Kelaan myös etäyhteys, joka on avoinna maanantaista perjantaihin kello 9–15.

**Liperin** kunnanviraston asiointipisteeltä on mahdollista saada Kelan avustavaa asiakaspalvelua arkipäivisin. TE-toimiston asiakaspalvelu Liperissä päättyy heinäkuussa 2022.

## 2. Alueen tavoitetila 2030

Tässä luvussa kuvataan, millainen asiakaspalveluverkko ja toimitilaverkko maakunnan alueella tavoitetilassa on vuonna 2030. Luvusta käy ilmi, mihin yhteiset asiakaspalvelupisteet ja viranomaisten toimitilat sijoittuvat sekä missä ja millaisia mahdollisia muita ns. kevyempiä asiakaspalvelun ratkaisuja maakunnan alueella olisi vuonna 2030.

Tavoitetilan suunnitelman teossa on otettu huomioon valtakunnallisen hankkeen [toimeenpanosuunnitelman](#) (luku 3 ja 7) kriteerit ja [valtion toimitilastrategian](#) linjaukset.

### 2.1. Asiakaspalvelu- ja toimitilaverkkoa koskevat kriteerit (VM)

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 Pohjois-Karjalassa hankkeen alueellista toimeenpanoa. Lisäksi virastot ja laitokset päivittävät oman organisaationsa toimitilastrategian toimeenpanosuunnitelman yhdessä Senaattikonsernin liikelaitosten kanssa vuoden 2022 loppuun mennessä. Tilat suunnitellaan aina valtion virastojen ja laitosten toimintaa varten, ymmärtäen toiminnan vaatimukset, edellytykset ja kehitys.

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 htm<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.

## **2.2. Yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijainti ja palvelut 2030**

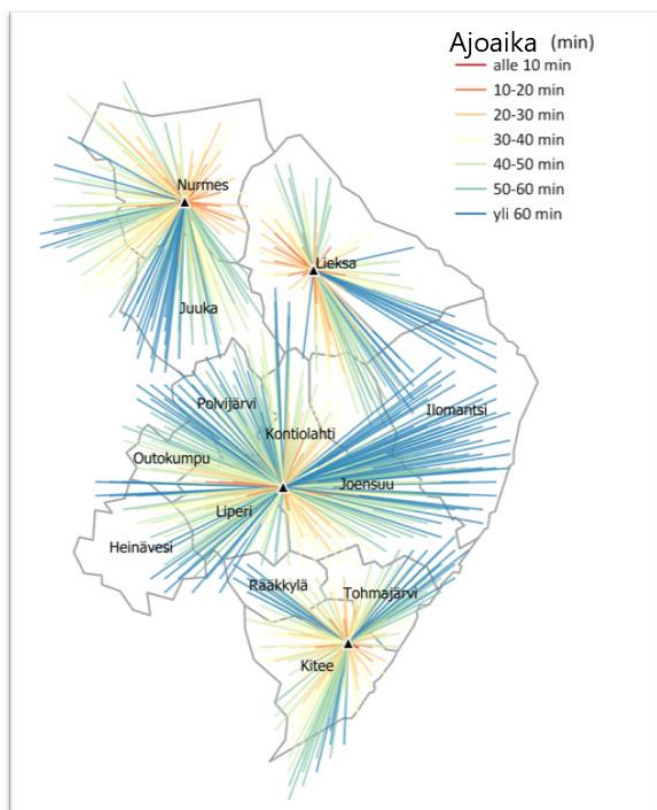
Valtakunnallisen hankkeessa on tulevia asiakaspalvelutiloja konseptoitu neljään eri kokoluokkaan. Suurimmassa, L-koon, asiakaspalvelupisteessä kaikki palvelut sijaitsisivat saman katon alla sekä fyysisesti että virtuaalisesti ja paikalla olisi useamman viraston henkilöitä. M-koon asiakaspalvelupiste on L-kokoluokkaa pienempi ja nojautuu enemmän etäpalveluun ja viraston asiantuntija olisi läsnä ainoastaan kysytyimmissä palveluissa. Molemmissa on kuitenkin mahdollista saada henkilökohtaista neuvontaa ja opastusta vähintään palveluneuvojan avulla. S-koon asiakaspalvelupiste nojautuu täysin etäpalveluun ja voidaan sijoittaa olemassa olevan julkisen tilan, esimerkiksi kirjaston, yhteyteen. Mahdollista on myös järjestää liikkuva asiakaspalvelupiste (XS) alueelle, jossa palveluiden kysyntää on vähän tai harvoin.

Pohjois-Karjalassa toimitilastrategian kriteerien perusteella asiakaspalvelupisteet sijoittuisivat Joensuuhun (suunniteltu kokoluokka L), Nurmekseen (kokoluokka M), Lieksaan (M) ja Kiteelle (M). Tällä sijoittelulla 98,45 % maakunnan väestöstä on tunnin ajomatkan sisällä. Senaatin esitys palveluverkoksi vastasi hyvin myös alueellisen ryhmän näkemyksiä.

Alueita, joissa tunnin ajomatka asiakaspalvelupisteeseen ei toteudu, on erityisesti Ilomantsin suunnalla. Pohjois-Karjalan alueellinen projektiryhmä kannattaa Ilomantsiin kokoluokan S palvelupistettä. Tarvetta nähdään myös Outokummussa.

Asiakaspalvelupisteiden sijainnit ja ajoajat on kuvattu seuraavassa kartassa.





Palvelupisteeseen kohdistuva väestö (arvio 2030)

Joensuu: 116 840  
Kitee: 14 683  
Nurmes: 13 559  
Lieksa: 10 719

Pohjois-Karjalan väestön ajoajat optimoituihin asiakaspalvelupisteisiin (arvio 2030)

Matka-aika (min)	Väestö	%	kum %
0-10	65167	40,38 %	40,38 %
10-20	36054	22,34 %	62,73 %
20-30	20029	12,41 %	75,14 %
30-40	20634	12,79 %	87,92 %
40-50	10159	6,30 %	94,22 %
50-60	6827	4,23 %	98,45 %
60-70	1681	1,04 %	99,49 %
70-80	535	0,33 %	99,82 %
80-90	138	0,09 %	99,91 %
90-100	142	0,09 %	100,00 %
100-110	5	0,00 %	100,00 %

### 2.2.1. Joensuu

**Joensuuhun** valmistuu Kauppakatu 40:een uusi yhteiskäyttöinen toimitilaratkaisu, joka otetaan käyttöön vuoden 2023 alussa. Se toimii aktiivisena ja joustavana ratkaisuna sekä valtion, Kelan että kunnan asiakaspalvelutoimijoille. Sinne on keskitetty suurin osa alueen valtiotoimijoiden asiakaspalvelusta 2030. Joustavat tilat tarjoavat mahdollisuuden myös kunnan ja Kelan asiakaspalvelutoiminnoille. Palvelutarjonnaltaan Joensuu olisi L-kokoluokan asiakaspalvelupiste.

Kauppakatu 40:een sijoittuvat ensivaiheessa ainakin AVI, MML ja ELY-keskus, DVV ja TE-toimisto, sekä lisäksi Tulli ja Palkeet. Myös Verohallinnon tavoitteena on siirtää sekä taustatoimistonsa että asiakaspalvelunsa valtion virastojen yhteiseen tilaan yhdessä sovitulla aikataululla. Projektiryhmän tavoitteena on myös Valtorin lähituen, Business Finlandin ja Finnveran sijoittuminen Kauppakatu 40 -virastotalokokonaisuuteen. Puolustusvoimien aluetoimiston ja Taiteen edistämiskeskuksen toimipisteen sijoittumista on myös syytä selvittää.

TE-toimiston palvelutarjonnan ja sijoittumisen arviointia vaikeuttaa epävarmuus palveluiden siirrosta kunnille vuonna 2024 sekä käyntiasioinnin rakenteesta. Tämänhetkisen arvion mukaan palvelu sijoittuu yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen. TE-palveluiden sijainti on kuitenkin vielä epävarma, koska kaupunki keskittää asiakaspalveluitaan rakenteilla olevaan Carelicumin kortteliin.

Kelalla on Joensuussa 2030 oma palvelupiste. Oman palvelupisteen lisäksi Kela tarjoaa Joensuussa etäyhteyksiä eri palvelupaikoissa, mukaan lukien yhteinen asiakaspalvelupiste.

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen toimeenpanovaiheessa selvitetään, millä reunaehdoilla Oikeusapu ja edunvalvonta, Ulosottolaitos, Poliisin lupapalvelut ja Rikosseuraamusvirasto voisivat osallistua palvelupisteen toimintaan.

- Oikeusapu ja edunvalvonta selvittävät yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistumisen reunaehdoja. Reunaehdoja ovat muun muassa toimintaa tukevat ja soveltuvat tilat sekä taloudelliset säästöt sekä myös sektorikohtaiset hyödyt. Hankkeita tarkastellaan paikkakuntaakohtaisesti hankkeiden edetessä.
- Ulosottolaitoksella on tällä hetkellä Joensuussa omat tilat ja tuleva tilakysymys on selvityksen alla. Mikäli Ulosottolaitoksen toimitilat tulevat olemaan Kauppakatu 40:ssä, osallistuu Ulosottolaitos yhteiseen käyntiasiakaspalveluun. Muutoin selvitetään etäpalvelun mahdollisuutta, mikäli tekniset ja muut ratkaisut mahdollistavat tällaisen toteutuksen.
- Poliisi ei ole tällä hetkellä siirtämässä lupa- tai muitakaan palvelujaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Poliisin palvelujen mahdollista siirtämistä yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin selvitetään 2020-luvun aikana. Tarkoituksena on selvittää miten ja millä edellytyksillä poliisi voi osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Mahdollisen selvitystyön tulee olla valtakunnallista ja koko poliisihallintoa koskevaa.
- Rise selvittää mahdollisuutta tarjota palveluita asiakaspalvelupisteissä. Risen palvelu on hyvin eri luonteista kuin yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tarjottava palvelu, ja sen käyntiasioinnin tarve on vähäisempää. Asiakkaita tavataan useimmiten siellä, missä varsinainen seuraamustoiminta tapahtuu.

Maahanmuuttovirastolla ei ole tällä hetkellä suunnitelmia laajentaa varsinaista toimipisteverkostoa. Etäpalvelujen toteutumiseen ja aikatauluun vaikuttaa keskeisesti, saadaanko tunnistautumiseen liittyvät haasteet ratkottua. Etäpalvelun tarjoamisen ratkaisut on oltava tiedossa ennen kuin Maahanmuuttovirasto voi sitoutua etäpalvelun tarjoamiseen Joensuussa. Kiteen, Lieksan ja Nurmeksien osalta asia pitää harkita erikseen.

### 2.2.2. Lieksa

**Lieksassa** valtiolla ei ole kiinteistöomaisuutta yhteiseen asiakaspalveluun eikä yhteiseen työympäristöön. Asiakaspalvelupisteelle on etsittävä tilat. Yhteinen asiakaspalvelupiste toteutetaan yhdessä kunnan ja Kelan kanssa joko kunnan, Kelan tai yksityisen tiloihin. Palvelutarjonnaltaan Lieksaan tulisi M-kokoluokan asiakaspalvelupiste.

Lieksassa Kelalla on osakeomisteiset asiakaspalvelutilat hyvällä paikalla ja hyvässä kunnossa sekä mahdollisuus tarjota tiloja myös muille toimijoille. Kela suunnittelee muuttavansa asiakaspalvelunsa Lieksassa etäpalveluksi pitkällä aikavälillä. Siirtymäaikataulu riippuu tämän palvelu- ja toimitilauudistuksen etenemisestä.

Kelan lisäksi AVI, ELY-keskus, MML, Verohallinto suunnittelevat tarjoavansa palvelua Lieksassa etäyhteydellä, kunhan etäpalveluratkaisun sisältö ja ehdot tarkentuvat. Ulosottolaitos selvittää etäpalvelumahdollisuutta hankkeen toimeenpanovaiheessa.

TE-toimiston palvelutarjonnan ja sijoittumisen arviointia vaikeuttaa epävarmuus palveluiden siirrosta kunnille vuonna 2024 ja käyntiasioinnin rakenteesta. Tämänhetkisen arvion mukaan palvelu sijoittuu yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen.

DVV on valmis pilotoimaan etäpalveluratkaisua ja haluaa aidon kokeilun kautta selvittää asiakastarvetta ja palvelujen kysyntää Lieksassa, mikäli se valikoituu etäpalveluratkaisun pilottipaikkakunnaksi. Osa DVV:n palveluista edellyttää silti edelleen henkilökohtaista käyntiä. Pilotoinnista saatavien kokemusten perusteella voidaan tehdä johtopäätökset, onko tarvetta jatkaa etäpalvelua ottaen huomioon kysyntä, kustannukset ja henkilöresurssit.

Oikeusapu ja edunvalvonta selvittävät yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistumisen reunaehdoja. Reunaehdoja ovat muun muassa toimintaa tukevat ja soveltuvat tilat sekä taloudelliset säästöt sekä myös sektorikohtaiset hyödyt. Hankkeita tarkastellaan paikkakuntaakohtaisesti hankkeiden edetessä.

### 2.2.3. Nurmes

**Nurmeksen** virastotalo (Nurmeksenkatu 25) toimii aktiivisena ja joustavana ratkaisuna sekä valtion, Kelan että kunnan asiakaspalvelutoimijoille. Virastotaloon on keskitetty kaikki alueen valtiotoimijoiden asiakaspalvelu. Tilat tarjoavat mahdollisuuden myös kunnan ja Kelan asiakaspalvelutoiminnoille. Palvelutarjonnaltaan Nurmekseen tulisi M-kokoluokan asiakaspalvelupiste.

Kela siirtyy nykyisistä tiloista Nurmeksen virastotalolle vuoden 2022 aikana. Kela suunnittelee muuttavansa asiakaspalvelunsa Nurmeksessa etäpalveluksi pitkällä aikavälillä. Siirtymäaikataulu riippuu tämän palvelu- ja toimitilauudistuksen etenemisestä.

Kelan lisäksi AVI, ELY-keskus, MML ja Verohallinto suunnittelevat tarjoavansa palvelua Nurmeksessa etäyhteydellä, kunhan etäpalveluratkaisun sisältö ja ehdot tarkentuvat.

Ulosottolaitos on tulossa mukaan käyttämään Nurmeksen virastotalon asiakaspalvelupistettä. Ulosoton asiakaspalvelu toimii vain ajanvarauksella ja asiakaspalvelu koskee vain rajattua asiakasryhmää.

TE-toimiston palvelutarjonnan ja sijoittumisen arviointia vaikeuttaa epävarmuus palveluiden siirrosta kunnille vuonna 2024 ja käyntiasioinnin rakenteesta. Tämänhetkisen arvion mukaan palvelu sijoittuu yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen.

DVV on valmis pilotoimaan etäpalveluratkaisua ja haluaa aidon kokeilun kautta selvittää asiakastarvetta ja palvelujen kysyntää Nurmeksessa, mikäli se valikoituu etäpalveluratkaisun pilottipaikkakunnaksi. Osa DVV:n palveluista edellyttää silti edelleen henkilökohtaista käyntiä. Pilotoinnista saatavien kokemusten perusteella voidaan tehdä johtopäätökset, onko tarvetta jatkaa etäpalvelua ottaen huomioon kysyntä, kustannukset ja henkilöresurssit.

Oikeusapu- ja edunvalvonta sekä Poliisin lupahallinto toimivat Nurmeksessa jo nykyisin Nurmeksenkatu 25:n virastotalossa. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen toimeenpanovaiheessa selvitetään, millä reunaehdoilla myös näiden toimijoiden osallistuminen yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen olisi mahdollista.

Oikeusavun ja edunvalvonnan reunaehtoja ovat muun muassa toimintaa tukevat ja soveltuvat tilat sekä taloudelliset säästöt sekä myös sektorikohtaiset hyödyt. Hankkeita tarkastellaan paikkakuntaakohtaisesti hankkeiden edetessä.

#### 2.2.4. Kitee

**Kiteellä** valtiolla ei ole kiinteistöomaisuutta yhteiseen asiakaspalveluun eikä yhteiseen työympäristöön. Asiakaspalvelupisteelle on etsittävä tilat. Yhteinen asiakaspalvelupiste toteutetaan yhdessä kunnan ja Kelan kanssa joko kunnan tai yksityisen tiloihin. Palvelutarjonnaltaan Kiteelle tulisi M-kokoluokan asiakaspalvelupiste.

TE-toimiston palvelutarjonnan ja sijoittumisen arviointia vaikeuttaa epävarmuus palveluiden siirrosta kunnille vuonna 2024 ja käyntiasioinnin rakenteesta. Tämänhetkisen arvion mukaan palvelu sijoittuu yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen.

AVI, ELY-keskus, Kela ja MML suunnittelevat tarjoavansa palvelua Kiteellä etäyhteydellä, kunhan etäpalveluratkaisun sisältö ja ehdot tarkentuvat. Ulosottolaitos ja Verohallinto selvittävät hankkeen toimeenpanovaiheessa mahdollisuutta tarjota palveluita etäyhteydellä.

DVV on valmis pilotoimaan etäpalveluratkaisua ja haluaa aidon kokeilun kautta selvittää asiakastarvetta ja palvelujen kysyntää Kiteellä, mikäli se valikoituu etäpalveluratkaisun pilottipaikkakunnaksi. Osa DVV:n palveluista edellyttää silti edelleen henkilökohtaista käyntiä. Pilotoinnista saatavien kokemusten perusteella voidaan tehdä johtopäätökset, onko tarvetta jatkaa etäpalvelua ottaen huomioon kysyntä, kustannukset ja henkilöresurssit.

Oikeusapu ja edunvalvonta selvittävät yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin osallistumisen reunaehtoja. Reunaehtoja ovat muun muassa toimintaa tukevat ja soveltuvat tilat sekä taloudelliset säästöt sekä myös sektorikohtaiset hyödyt. Hankkeita tarkastellaan paikkakuntaakohtaisesti hankkeiden edetessä.

### 2.3. Lähellä täyttää asiakaspalveluverkon kriteerit: Ilomantsi ja Outokumpu

**Ilomantsin** etäisimmiltä alueilta matka-aika autolla Joensuuhun ylittää tunnin raja-arvon.

Valtiolla ei ole Ilomantsissa kiinteistöomaisuutta yhteiseen asiakaspalveluun eikä yhteiseen työympäristöön. Ilomantsissa on tarvetta kokoluokan S palvelupisteelle, joka voisi sijaita esimerkiksi kunnan tiloissa. Palvelutarjonta hyödyntäisi vahvasti Joensuun, Lieksan ja Nurmeksen palvelutarjontaa ja etäyhteysmahdollisuuksia.

Ilomantsin kunnantalolla sijaitseva jo toiminnassa oleva palvelupiste tarjoaa hyvät puitteet toimia myös palveluverkkohankkeessa etäpalvelupilottina, jossa voidaan kokeilla erilaisia ratkaisuja. Pisteessä on kunnan tarjoamaa palveluneuvontaa ma-pe klo 9-12 ja 13-15, lukuisia kunnan palveluita sekä Kelan asiointipiste, johon voi jättää asiakirjoja sekä asioida etäyhteydellä yksityisyyden turvaavalla tavalla. Kokeiltavia ratkaisuja voisi olla esimerkiksi siirrettävä piste (salkku) palveluneuvojan kanssa sinne missä on tarvetta.

**Outokummussa** on nykyisellään tarjolla käyntiasiointipalvelua Kelalla, Oikeusavulla ja edunvalvonnalla sekä Poliisin lupahallinnolla. S-kokoluokan etäpalvelupisteelle olisi kysyntää myös Outokummussa. Erityisesti Kela on ilmaissut sille tarvetta.

Myös Verohallinto selvittää hankkeen toimeenpanovaiheessa mahdollisuutta tarjota etäyhteyspalveluja Ilomantsissa ja Outokummussa.

#### **2.4. Toimistotiloja koskeva tavoitetila 2030**

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa tavoitellaan sitä, että hankkeessa mukana olevat valtion toimijat ja niiden virastotyötä tekevä henkilöstö siirtyvät yhteiskäyttöisiin tiloihin mahdollisimman kattavasti vuoteen 2030 mennessä.

Pohjois-Karjalan tavoitetilaa 2030 valtion toimistotiloihin liittyen on kuvattu Senaatin materiaalissa (Pohjois-Karjala.pptx -liite). Siinä arvioidaan maakunnan alueella valtion tilojen määrää ja sijaintia vuonna 2030 sekä niitä paikkakuntia, joissa yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaan ja siihen liittyvään taustatilaan tarvitaan tila joltakin yhteistyökumppanilta.

Tavoitetilana olisi Joensuussa siirtyä yhdeksästä toimipaikasta kolmeen, jolloin tilatehokkuus olisi 7,6 m<sup>2</sup>/htv. Muilla palvelupistepaikkakunnilla (Kitee, Lieksa ja Nurmes, myös ml. Ilomantsi ja Outokumpu) tavoitteena on yksi käyntiosoite paikkakuntaa kohti, jolloin toimipaikkojen määrä vähenisi kahdestatoista viiteen tilatehokkuuden ollessa 10 m<sup>2</sup>/htv.

Tarkempaa siirtymäsuunnitelmaa yhteiskäyttöisiin tiloihin selvitetään hankkeen toimeenpanovaiheessa.

### **3. Toteutuksen vaiheistus**

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 voivat olla esim. juuri uudistetut tilat, taloudellisuus, asetuksissa määritellyt paikkakunnat tai viranomaisen toiminnan luonne.

Uudistuksen toteuttamisen ensimmäisiä vaiheita on etäpalvelu- ja etätulkkauuspilotin käynnistäminen. Tavoitteena on käynnistää etäpalvelu- ja etätulkkauspilotti jossain Pohjois-Karjalan asiakaspalvelupisteessä.

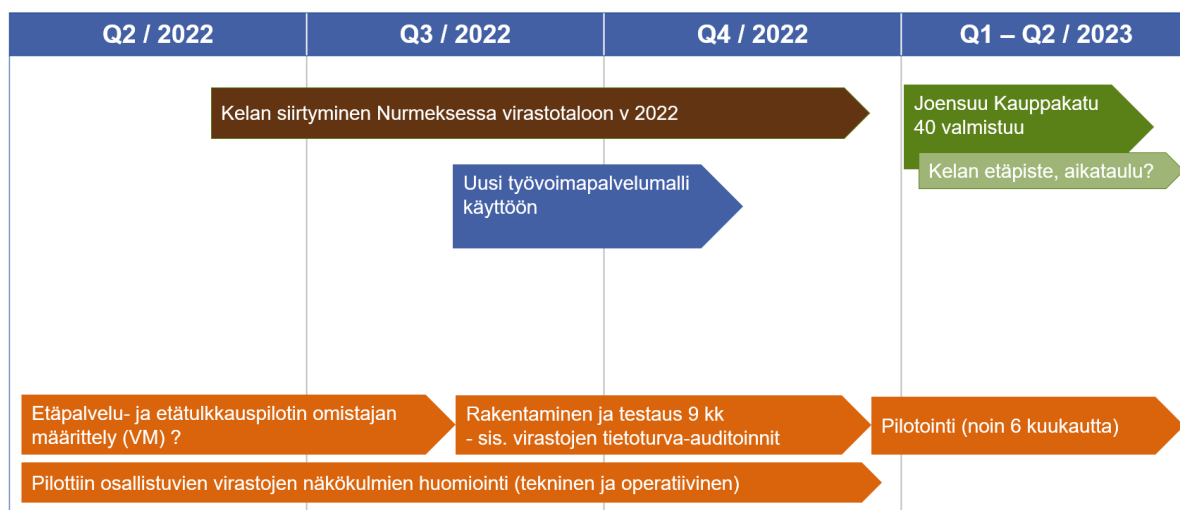
Toimeenpanoa olisi luontevaa käynnistää Pohjois-Karjalassa jo vuoden 2022 aikana Nurmeksessa, jossa Kelalla on siirtymässä nykyisistä tiloistaan Nurmeksenkatu 25:n virastotaloon.

Kiteellä ja Lieksassa on tarve käynnistää asiakaspalvelupisteen tilojen etsintä ja perustaa sitä varten valtion toimijoiden ja kuntien yhteinen projektiryhmä.

Toukokuun 2022 alussa voimaan tuleva uusi työvoimapalvelumalli vaikuttaa osaltaan uudistuksen toteuttamiseen. Työvoimapalvelun toteuttamistapoja tarkennetaan uudesta mallista saatujen kokemusten pohjalta.

Joensuussa uudistuksen toteutus käynnistyy viimeistään vuoden 2023 alussa, jolloin Kauppakatu 40:n uudet tilat otetaan käyttöön. Kelan palvelumuodot ja aikataulu sekä Verohallinnon siirtymisen aikataulu tarkennetaan myöhemmin.

### **Toteutuksen vaiheistus vuoden 2023 alkuun saakka on kuvattu seuraavassa kaavioissa:**



**Toteutusaikataulusta vuosina 2023–2029 on tässä vaiheessa tiedossa**, että TE-palveluiden siirtyminen kunnille selviää vuoden 2023 aikana ja mahdollinen siirto tapahtuu vuonna 2024. Etäpalveluratkaisun jatkosta tehdään päätös vuoden 2023 ensimmäisen puoliskon aikana, minkä jälkeen on tarkoitus ottaa ensimmäisiä etäpalvelupisteitä käyttöön.

Vuoden 2023 alussa sote-palvelut, mukaan lukien pelastustoimi, siirtyvät hyvinvointialueiden vastuulle. Palvelu- ja toimitilaverkkouudistushankkeessa otetaan huomioon yhteistyö

hyvinvointialueen kanssa, jonka palveluiden tarjoaminen myös yhteisistä asiakaspalvelupisteistä nähdään Pohjois-Karjalan alueellisessa ryhmässä tarpeellisena.

Tämänhetkisen tiedon mukaan yhteisiin palvelupisteisiin olisivat tulossa seuraavaan taulukkoon merkityt toimijat. Toimeenpanon edetessä tilanne voi muuttua. Toimijat voivat ottaa taulukon mukaan etäpalvelun käyttöön vain, mikäli etäpalveluratkaisu on hyväksytty ja käytössä valtakunnallisesti. Kunkin paikkakunnan kohdalle on merkitty myös palvelupisteen kokoluokka. Kokoluokista on tarkempi kuvaus luvussa 2.2.

X = palvelua myös kasvokkain;

etä = vain etäpalvelua, mikäli suunniteltu etäpalveluratkaisu on hyväksytty ja käytössä valtakunnallisesti

<b>Kokoluokka:</b>	Joensuu, Kauppakatu 40 <b>L</b>	Kitee <b>M</b>	Lieksa <b>M</b>	Nurmes, Nurmeksenk. 25 <b>M</b>	Ilomantsi <b>S</b>	Outo- kumpu <b>S</b>
AVI	etä, (x)	etä	etä	etä		
DVV	x	etä?	etä?	etä?		
ELY-keskus	x	etä	etä	etä		
KELA	etä	etä	etä	etä	etä	etä
MML	x	etä	etä	etä		
OA/EV	x?	x?	x?	x?		
Poliisin lupap.*						
Rise	x	x	x	x		
TE-palvelut**	(x)	(x)	(x)	(x)	(etä)	(etä)
UO	x?	etä?	etä?	x		
Vero	x	etä?	etä	etä	etä?	etä?
Maahanmuuttovirasto***	etä?	etä?	etä?	etä?		

\* Poliisi ei ole tällä hetkellä siirtämässä lupa- tai muitakaan palvelujaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Poliisin palvelujen mahdollista siirtämistä yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin selvitetään 2020-luvun aikana.

\*\* TE-palvelut siirtymässä kunnille v. 2024

\*\*\* Etäpalvelujen toteutumiseen ja aikatauluun vaikuttaa keskeisesti, saadaanko tunnistautumiseen liittyvät haasteet ratkottua. Etäpalvelun tarjoamisen ratkaisut on oltava tiedossa ennen kuin Maahanmuuttovirasto voi sitoutua etäpalvelun tarjoamiseen Joensuussa. Kiteen, Lieksan ja Nurmeksen osalta asia pitää harkita erikseen.

#### 4. Riskianalyysi

Alueellinen ryhmä on käynyt läpi hankkeen riskejä alla luetellun valtakunnallisen jaottelun mukaan ja arvioinut ja pisteyttänyt niiden todennäköisyydet ja vaikutukset. Näiden kahden muuttujan pohjalta on saatu kunkin riskin luokittelu asteikolle *pieni – kohtalainen – mahdollinen – huomattava – todennäköinen*.

Riskitaulukko on tämän suunnitelman liitteenä.

**Hankkeen toteutukseen liittyvistä yleisen tason riskeistä** mahdollisiksi luokiteltiin kolme: että paikallisesti ei hyväksyittäisi yksittäisten viranomaisten toimipaikkojen mahdollisia lakkautuksia, että kaikki toimijat eivät sitoutuisi uudistukseen kaikilta osin ja että yhtenäisten toimintatapojen ja kustannussäästöjen saavuttaminen epäonnistuisi. Näiden riskien hallinnassa oleellisena nähtiin osallistaminen, aktiivinen vuorovaikutus toimijoiden ja sidosryhmien kesken. Kustannussäästöjen varmistamiseksi tarvitaan läpinäkyvää kustannusten seurannan mallia ja tavoiteltuja hyötyjä tuovien toimitilaratkaisujen aktiivista hakemista.

**Muihin käynnissä oleviin rakenteellisiin uudistuksiin liittyvistä riskeistä** merkittävien ja mahdolliseksi arvioitu liittyy TE-palveluiden siirtoon kunnille. Mikäli kunnat eivät sijoita TE-palveluja hankkeessa toteutettaviin yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, hankkeen perusajatus yhden luukun palvelusta kärsii. Tämän riskin hallinnassa tarvitaan aktiivista vuorovaikutusta TE-palvelu-uudistukseen osallistuvien tahojen kanssa.

**Yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamiseen ja yhteisiin toimistotiloihin liittyviä riskejä** tunnistettiin eniten. Huomattavaksi riskiksi arvioitiin palveluneuvontaa antavien henkilöiden tehtävänkuvan muodostuminen liian laajaksi. Nähtiin oleelliseksi arvioida tarve muodostaa uusia tehtävänkuvia sekä mahdollistaa erikoistuminen ja riittävä tuki palveluneuvonnan henkilöille.

Mahdolliseksi riskiksi tunnistettiin, että kuntien asiakaspalveluja ei saisi koottua julkisen hallinnon yhteisiin pisteisiin. Ratkaisuksi nähtiin kuntien aktiivinen osallistaminen alueellisen toimeenpanon suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Mahdolliseksi riskeiksi arviointiin myös, että etäpalveluratkaisu ei mahdollistaisi kaikkea asiointia, jolloin kaikista pisteistä ei saisi kaikkia tavoitteen mukaisia palveluita. Mahdollisena riskinä pidettiin myös etäpalvelu- ja etätulkkausratkaisun kehityksen epäonnistumista ja muiden asiakaspalvelun työkalujen kehityksen viivästyminen verrattuna toimitilaratkaisujen kehitykseen. Yhteisten tilojen tietosuojan ja -turvan järjestämisessä mahdollisia riskejä aiheuttavat toimijoiden erilaiset turvallisuuskäytännöt. Eri toimijoiden tietosuojan ja -turvan tarpeet on tunnistettava ja huolehdittava näistä hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella.

**Muutosjohtamiseen liittyvänä mahdollisena riskinä** nähtiin se, että johto ja henkilöstö eivät sitoutuisi muutokseen tai uudistus olisi liian suuri kulttuurinen muutos toiminta- ja työympäristössä. Riskiä hallitaan aktiivisella viestinnällä, käymällä asiaa läpi säännöllisesti työyhteisöjen omissa yt-elimissä ja ottamalla henkilöstö mukaan alueelliseen suunnitteluun ja toimeenpanoon.

## 5. Organisointi

Tässä luvussa kuvataan asetetun alueellisen projektiryhmän kokoonpano ja tehtävät sekä muut mahdolliset palvelu- ja toimitilaverkon uudistushankkeen toimeenpanon tueksi perustettavat alueelliset ryhmät



Mahdollisia muita perustettavia ryhmiä voi olla esim. asiakaspalvelun toimintamalliin, eri paikkakuntien asiakaspalvelu- ja tilaratkaisujen suunnitteluun ja kehittämiseen, viestintään, ICT-asioihin ja henkilöstön osaamisen kehittämiseen liittyen. Myös hyvinvointialueen ja asiakaspalvelupiste-kuntien kanssa kehitetään yhteistyötä ja haetaan yhteistyömalleja.

### **Alueellisen projektiryhmän tehtävänä on**

1. valmistella Pohjois-Karjalan alueellinen suunnitelma valtakunnallisen rakenteen mukaisesti viimeistään 28.2.2022 mennessä. Alueellisessa suunnittelussa tulee ottaa tarpeen mukaan huomioon myös naapurimaakunnat.
2. toimeenpanna alueellista suunnitelmaa
3. toimeenpanna valtion toimitilastrategian linjauksia siltä osin, kuin 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.

### **Alueellisen projektiryhmän kokoonpano**

#### **Puheenjohtaja**

Ari Niiranen, ylijohdaja, Pohjois-Karjalan ELY-keskus

#### **Varapuheenjohtaja**

Markus Hirvonen, maakuntajohtaja, Pohjois-Karjalan maakuntaliitto

#### **Sihteeri**

Reijo Vesakoivu, strategiapäällikkö, Pohjois-Karjalan ELY-keskus

#### **Jäsenet**

Annamari Rouhe, henkikirjoittaja, Digi- ja väestötietovirasto

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

Esa Kyllästinen, johtaja, Itä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri

Päivi Valkonen, ryhmäpäällikkö, Kansaneläkelaitos

Pauliina Fri, ylitarkastaja, Maahanmuuttovirasto

Mauno Pyykönen, rekisteripäällikkö, Maanmittauslaitos

Minna Keränen-Kultanen, suunnittelija, Pohjois-Karjalan ELY-keskus

Henri Kokko, palvelujohtaja, Pohjois-Karjalan TE-toimisto  
 Juha Pitkänen, johtaja, Rikosseuraamuslaitos, Joensuun yhdyskuntaseuraamustoimisto  
 Jyrki Reinikainen, aluejohtaja, Senaatti-kiinteistöt  
 Piia Väkiparta, kihlakunnanvouti, Ulosottolaitos  
 Pekka Rautio, toimitilapäällikkö, Valtori  
 Merja Maksimainen, toimistopäällikkö, Verohallinto  
 Anni Koskeli-Ratamaa, aluekoordinaattori, Joensuun kaupunki  
 Johanna Tähtiö, hallintojohtaja, Lieksan kaupunki  
 Pekka Hirvonen, kaupunginjohtaja, Kiteen kaupunki  
 Ilkka Jukarainen, apulaispoliisipäällikkö, Itä-Suomen poliisilaitos  
 Saija Tyyskä, projektiasiantuntija, Valtiovarainministeriö, Valtionhallinnon kehittämisosasto  
 Asko Saatsi, kaupunginjohtaja, Nurmeksen kaupunki  
 Salla Ovaskainen, vt. hallintojohtaja, Nurmeksen kaupunki  
 Otto Heikkinen, projektijohtaja, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

#### **Varajäsenet**

Seppo Tiainen, kuntakehityspäällikkö, Pohjois-Karjalan maakuntaliitto  
 Harri Jeskanen, toimitila-asiantuntija, Oikeusministeriö  
 Katja Nikkanen, yksikön johtaja, Kansaneläkelaitos  
 Sirkka Mielonen, palvelupäällikkö, Pohjois-Karjalan TE-toimisto  
 Pasi Lamminluoto, hallintopäällikkö, Kiteen kaupunki  
 Marianne Kaski, henkikirjoittaja, Digi- ja väestötietovirasto  
 Juha Tornberg, tekninen johtaja, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

Lisäksi Eeva Hirvola-Kostamo on toiminut määräaikaisena suunnittelijana ELY-keskuksessa 29.11.2021–28.2.2022 alueellisen suunnitelman kokoamisen tehtävissä.

## **6. Rahoitus**

Pohjois-Karjalan osalta valtiovarainministeriö on tehnyt päätöksen, jolla myönnetään Pohjois-Karjalan ELY-keskukselle kertaluontoinen määräraha alueellisen projektiryhmän toiminnasta vastaamisesta.

Taulukossa on Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen valmisteleva talousarvio alueryhmän toiminnasta vuoden 2023 loppuun. Kukin toimija vastaa perustettavien työryhmien jäsentensä kokous- ja matkakuluista.

<b>Kululaji</b>	<b>Summa (EI ALV)</b>	<b>Käyttötarkoitus</b>
Matkakulut	1 500,00 €	Projektiin liittyvät matkat valtakunnallisiin tilaisuuksiin
Palvelujen ostot	1 500,00 €	Kokousjärjestelyt (tilat, kahvitukset)

Palkkaus sivukuluineen	47 000,00 €	Projektiin palkatun henkilöstön ja käytetyn työajan kustannukset
YHTEENSÄ	50 000,00 €	

## 7. Viestintä, verkosto- ja sidosryhmätyö

Alueellisen viestinnän tavoite on antaa palveluiden käyttäjille ja hankkeeseen osallistuvien toimijoiden henkilöstölle selkeä kuva siitä, miksi uudistusta tehdään ja miten se etenee. Perustellaan, miksi Pohjois-Karjala on hankkeessa ensimmäisiä toimeenpanoalueita, mitä etua uudistus tuo asiakaspalveluun ja työn tekemiseen. Erityisen kriittistä on pitää ajan tasalla ja osallistaa henkilöstöä, jonka työn järjestelyihin ja työnteon tapoihin uudistus voi vaikuttaa. Uudistuksesta perillä oleva henkilöstö luo pohjaa sille, että voidaan onnistua viestinnässä myös asiakkaille ja yleisölle, joita muutos koskettaa.

**Viestintää koordinoidaan** alueen virastojen kesken niin, että viestintä eri kohderyhmille ajoitetaan oikein tilanteen mukaan ja otetaan huomioon, keitä olisi tarvetta tiedottaa samanaikaisesti. Samalla periaatteella koordinoidaan myös viestintää asiakkaille ja yleisölle. Huolehditaan aina siitä, että sisäinen viestintä edeltää ulkoista viestintää.

Muutos koskettaa erityisesti niitä virastoja ja laitoksia, jotka suunnittelevat siirtävänsä palveluaan maakunnassa yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin joko kasvokkain tai etäpalveluna. Yhteenveto näistä löytyy luvun 3. taulukosta. Joidenkin toimijoiden osalta aiemmin tarjolla ollut palvelu kasvokkain muuttuisi etäpalveluksi, pääasiassa muilla paikkakunnilla kuin Joensuussa. Suurella osalla toimijoista palvelun saatavuus kuitenkin laajenee maakunnassa etäpalveluratkaisun myötä, eli palvelutaso paranee.

Hankkeen toiminta suhteutetaan toteutettuihin, meneillään oleviin ja suunniteltuihin päällekkäisiin uudistuksiin. Viestinnässä selvennetään, millä tavoin menossa olevat muut hankkeet ja muutokset liittyvät palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseen.

- Joensuussa Kauppakatu 40:n virastotalon peruskorjaus on jo täydessä vauhdissa. Virastotaloon sijoittuu Joensuun yhteinen asiakaspalvelupiste, jonka suunnittelu on käynnistynyt ennen tämän hankkeen aloitusta Senaatti-kiinteistöjen toimesta.
- TE-palveluiden mahdollinen siirtyminen kunnille 2024 vaikuttaa hankkeen etenemiseen. Ratkaisu mahdollisesta siirrosta saadaan vuonna 2023. Miten halukkaita kunnat ovat tuomaan palveluitaan yhteisiin pisteisiin ja missä laajuudessa, on selvitettävä, kunhan siirto tulee ajankohtaiseksi.
- Meneillään oleva Valtion aluehallinnon virastorakenteen ja tehtävienjaon selvityshanke on tästä hankekokonaisuudesta erillinen hanke.

- Hyvinvointialueen valmistelu etenee maakunnassa rinnakkain palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen kanssa, joten on tärkeää tehdä myös viestinnän osalta yhteistyötä hyvinvointialueen toimijoiden ja valmistelun toimielinten kanssa.

Alueellisen toimeenpanon kannalta keskeisiä sidosryhmiä henkilöstön lisäksi ovat uudistuksessa mukana olevat kohderyhmät – uudistuksen työ- ja valmisteluryhmät sekä yhteistyökumppanit eli Senaatti-kiinteistöt, Valtori ja mahdolliset tulevat tekniset palveluntuottajat.

Viestinnän ulkoisia kohderyhmiä ovat palvelujen asiakkaat, kunnat, media, alueen poliittiset päättäjät, palveluntuottajat ja asiakkaita ohjaavat ammattilaiset.

**Yleisön ja asukkaat tavoitettavia paikallisia ja alueellisia tiedotusvälineitä** ovat maakunnan lehdet: koko maakunnan alueella ilmestyvä Karjalainen sekä Vaarojen Sanomat (Juuka), Ylä-Karjala (Nurmes), Lieksan Lehti, Outokummun Seutu, Pogostan Sanomat (Ilomantsi), Pielisjokiseutu (Kontiolahti ja Joensuun Eno), Koti-Karjala (Tohmajärvi, Kitee Rääkkylä), Puruvesi (Kitee), Kotiseutu-Uutiset (Rääkkylä), Heinäveden lehti sekä myös esimerkiksi Heinävedellä luettu Warkauden lehti. Joensuun kaupungissa ilmestyy suosittu ilmaisjakelulehti Heili. Painettuja viestintäkanavia on myös esimerkiksi Joensuun kaupungin julkaisema Joensuun uutiset. Alueellisia radiokanavia ovat Yle Pohjois-Karjala sekä Radio Rex, jonka yhteydessä toimiva Radio Pogosta julkaisee Ilomantsin kuulumisia yleensä viikonloppuisin. Yleisöä voi tavoittaa tapahtumissa, messuilla ja maakunnan yhdistysten ja järjestöjen kautta tai järjestämällä infotilaisuuksia.

Hankeeseen osallistuvilta virastoilta koottiin tietoja näiden käytettävissä olevista viestinnän keinoista ja kanavista.

**Ulkoisen viestinnän käytännöt** eroavat virastojen kesken toisistaan riippuen toiminnan luonteesta ja asiakkaista. Yhteistä kaikille on digitaalisten kanavien hyödyntäminen. Mitä laajempi ja moninaisempi on viraston asiakaskunta, sitä monipuolisemmin virasto tarvitsee ja käyttää erilaisia viestinnän kanavia ja digitaalisia kohtaamisia. Rajatulle asiakasryhmälle viestintää kohdennetaan rajatumminkin. Esimerkkinä laajasta keinovalikoimasta on Verohallinto, jonka ulkoisessa viestinnässä keskeistä on isojen asiakasmassojen ohjaaminen ja sähköisen asioinnin helpottaminen, opastus ja neuvonta. Osana tätä työtään Verohallinto on purkanut myyttiä digitaidottomista senioreista. Rekrytointien yhteydessä Verohallinto kertoo mm. paikkariippumattomasta työstä osana työnantajamielikuvatyötään.

Virastot käyttävät asiakas- ja yleisöviestintään vaihtelevasti erilaisia viestinnän kanavia kuten viraston omat verkkosivut ja sosiaalisen median kanavat, suomi.fi, uutiskirjeet, tiedotteet, tilaisuuksien järjestäminen ja niihin osallistuminen, ilmoitustaulut ja esitteet toimistoissa, kyltit ja infotaulut toimipisteissä ja rakennustyömailla, avoimet ovet, ohjeistus tai tiedote maahanmuuttoneuvontaa antaville kuntien toimijoille.

Viestinnän keinoina mainitaan myös vieraskynäkirjoitukset paikallisissa medioissa, opastus ja viestintä asiakastyössä, kohdennettu tiedottaminen asiakkaille, joiden asian käsittely on kesken sekä oman viraston sisällön päivittäminen suomi.fi-palvelutietovarannossa ja Googlen tiedoissa.

**Virastojen sisäisesti hankkeesta** viestitään sekä kasvokkain että etäyhteyksin esimerkiksi henkilöstöinfojen, yksikköjen kokousten, toimipaikkakokousten, keskustelutilaisuuksien ja johdon katsausten avulla. Esihenkilöiden roolia uudistuksen viestinnässä pidetään keskeisenä. Hyvänä sähköisenä viestintäkanavana uudistuksen kohteena olevalle henkilöstölle pidetään Howspacen tyyppistä sähköistä alustaa. Howspace on ollut aktiivisesti käytössä Kauppakatu 40:n toimitilahankkeessa jo suunnitteluvaiheesta lähtien. Muita toimivia keinoja ja kanavia hankkeen etenemisestä viestimiseen ja henkilöstön osallistamiseen ovat infotilaisuudet, virastojen omat intranetit, Yammer-yhteisöt, Teams, sähköpostiedotteet, työryhmät ja työpajat, kyselyt ja työmaavierailut.

Hankkeen viestinnän kautta toivotaan kaikille viranomaisille ja niiden henkilöille tietoa mahdollisuudesta työskennellä yhteisissä toimipaikoissa, vaikka oma organisaatio ei siellä olisikaan.

Jo ennen uudistuksen asteittaista toteutumista pohjustetaan toimivan työyhteisön ja yhteistyötapojen syntymistä esimerkiksi järjestämällä hankkeeseen osallistuvien virastojen henkilöstöille yhteisiä infoja, mahdollisia työpajoja ja tutustumistilaisuuksia.

Alueellinen viestintäsuunnitelma laaditaan valtakunnallisen [viestintäsuunnitelman](#) hyväksymisen jälkeen kevään 2022 aikana. Viestinnän organisoinnista alueella vastaa alueellinen projektiryhmä.

## 8. Raportointi

Alueellinen projektiryhmä raportoi säännöllisesti valtakunnalliselle palvelu- ja toimitilaverkkohankkeelle, esim. alueellisen projektiryhmän puheenjohtajan/sihteerin tulee pyydettyä 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

- Senaatin materiaali 1
- Senaatin materiaali 2
- Pohjois-Karjala.pptx (Senaatti)
- Valtion toimitilastrategia
- Pohjois-Karjalan alueellinen riskitaulukko