



PÄIJÄT-HÄMEEN LIITTO
The Regional Council of Päijät-Häme

VALTION PALVELU- JA TOIMITILAVERKKOUUDISTUS 2030
PÄIJÄT-HÄMEEN ALUEELLINEN SUUNNITELMA
Päivitetty 31.5.2022

Sisällys

1. Nykytilan kuvaus	3
1.1. Toimintaympäristön kuvaus	3
1.2. Valtion palvelutuottajat	7
2. Päijät-Hämeen tavoitetila v. 2030	11
2.1. Tavoitetila 2030 yhteisten asiakaspalvelupisteiden osalta	12
2.2. Tavoitetila 2030 toimistotilojen osalta	15
2.3. Toimistotiloihin liittyviä viranomaiskohtaisia huomioita	16
4. Päijät-Hämeen riskianalyysi	22
5. Organisointi	23
6. Rahoitus	24
7. Viestintä, verkosto ja sidosryhmätyö	25
8. Raportointi	29

VALTION PALVELU- JA TOIMITILAVERKKOUUDISTUS 2030 – PÄIJÄT-HÄMEEN ALUEELLINEN SUUNNITELMA

Päijät-Hämeen alueellinen suunnitelma valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseksi on laadittu yhteistyössä maakunnan liiton, kuntien ja valtion toimijoiden kanssa. Valtion puolelta suunnitteluun ovat osallistuneet ne palvelutuottajat, joilla on alueella käyntiasiointipisteitä.

Uudistus koskee ensisijaisesti palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen valtakunnallisessa toimeenpanosuunnitelmassa mainittuja viranomaisia. Poliisiasemien ja muiden käyttösidonnaisten tilojen (esim. oikeus- ja poliisitalot) tarkastelu ei ole osa tätä uudistusta.

Alueellinen suunnitelma on yleissuunnitelma, jonka pohjalta käynnistetään toimitilakohtaiset suunnitteluprosessit.

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

1. Nykytilan kuvaus

1.1. Toimintaympäristön kuvaus

1.1.1. Väestö kunta- ja maakuntatasolla v. 2020 ja v. 2030

Päijät-Hämeen asukkaista 14 % on alle 15-vuotiaita, 59 % on 16–64-vuotiaita ja yli 65-vuotiaiden osuus on 27 %. Kuntakohtaisesti tarkasteltuna yli 65-vuotiaiden osuus on suurin Sysmässä (42 % kunnan väestöstä), 0–14-vuotiaiden osuus on suurin Hollolassa (18 %) ja 16–64-vuotiaiden osuus on suurin Lahdessa (61 %).

Vuosina 2010–2019 yli 65-vuotiaiden määrä kasvoi Päijät-Hämeessä 33 %. Vastaavasti alle 15-vuotiaiden määrä laski 8 % ja 15–64-vuotiaiden määrä laski 10 %. Päijät-Hämeen asukkaiden keski-ikä vuonna 2020 oli 46 vuotta. Keskiarvon alapuolelle pääsivät Lahden (keski-ikä 44 vuotta), Hollolan (45) ja Orimattilan (45) kunnat. Vanhinta väestö on Sysmässä (56), Hartolassa (55) ja Padasjoella (54).

Tilastokeskuksen syyskuussa 2021 julkaistu väestöennuste ennustaa väestön kehitystä vuoteen 2040 saakka. Ennusteen lähtökohtana on vuoden 2020 väestö, joka saa indeksiluvun 100. Väestöennusteen mukaan Päijät-Hämeen väestö on lievästi, mutta tasaisesti laskeva (indeksi v. 2040, 94). Suurin väestön väheneminen tapahtuu ennusteen mukaan Hartolassa (indeksi v. 2040, 76) Sysmässä (77) ja

Padasjoella (80). Pienin väestön väheneminen puolestaan on Lahdessa (98), Orimattilassa (91) ja Asikkalassa (91).

Maakunnassa asuu kaikkiaan noin 12 000 ulkomaalaistaustaista henkilöä (tilanne kevät 2020), joista 7 000 on ulkomaiden kansalaisia. Kolme neljästä ulkomaalaisesta henkilöstä asuu Lahdessa ja yhdeksän kymmenestä Lahden kaupunkiseudulla. Noin 58 % Päijät-Hämeen ulkomaan kansalaisesta on kotoisin EU:n ja muun Euroopan alueelta. Vieraskielisten osuus maakunnan väestöstä on 5,5 %. Puhutuimmat vieraat kielet ovat venäjä, viro ja arabia.

1.1.2. Väestön sijainti v. 2020 ja v. 2030

Maakunnan väestöstä 58,08 % asuu keskuskaupungissa. Lahden kaupunkiseudulla (Hollola, Kärkölä, Lahti ja Orimattila) asuu 79,28 % maakunnan väestöstä.

Vuosien 2021 ja 2030 aikana väkiluku Päijät-Hämeen kunnissa laskee 10–20 prosentilla Padasjoella, Hartolassa ja Sysmässä. Väkiluku laskee 0–10 prosentin välillä Asikkalassa, Kärkölässä, Hollolassa, Heinolassa, Iitissä ja Orimattilassa. Lahdessa väkiluku nousee 0–10 prosenttia.

Päijät-Hämeen ennustettu väkiluvun muutos 2030 ja 2040



Lähde: Tilastokeskus 2021

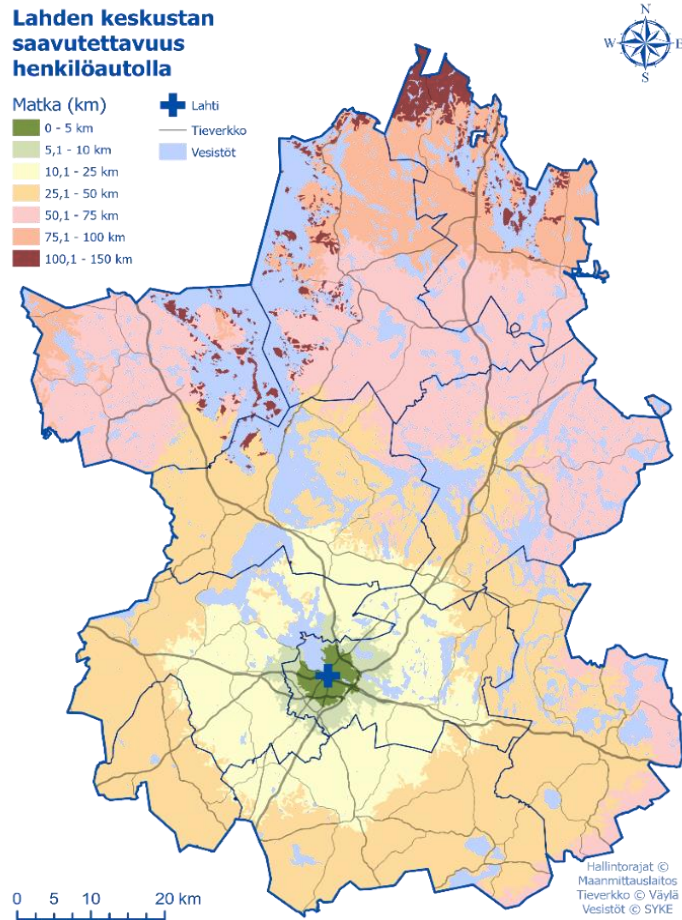
PÄIJÄT-HÄMEEN KUNTIEN VÄKILUKU JA VÄKILUKUENNUSTE KUNNITTAIN VUOSINA 2020, 2030 JA 2040

	2020	2030	2040
Asikkala	8 059	7 618	7 270
Hartola	2 655	2 201	1 965
Heinola	18 497	16 672	15 456
Hollola	23 251	21 939	20 809
Iitti	6 625	6 116	5 688
Kärkölä	4 326	3 940	3 732
Lahti	119 984	120 897	118 923
Orimattila	15 882	15 024	14 363
Padasjoki	2 861	2 480	2 256
Sysmä	3 631	3 040	2 732
Yhteensä	205 771	199 927	193 194

Lähde Tilastokeskus

1.1.3. Maakunnan liikenneverkko ja väestön etäisyys maakunnan keskuskaupungista

Maakunnan maantieverkon rungon muodostavat vilkkaasti liikennöidyt pääkaupunkiseudulta Pohjois- ja Itä-Suomeen suuntaavat valtatie 4 ja 5, itä-länsisuuntainen valtatie 12 sekä Lahdesta Vääksyn kautta luoteeseen kulkeva valtatie 24. Lahden kaupunkiseudulla liikennemäärät ovat suuria myös seututeillä 167 ja 296 Lahden ja Orimattilan sekä Salpakankaan ja Lahden Renkomäen välillä. Kantatiet täydentävät päätieverkkoa ja johtavat Salpakankaalta Riihimäelle (kt 54), Heinolasta Kouvolaan (kt 46) ja Padasjoelta Hämeenlinnan Tuulokseen (kt 53). Radat johtavat Lahdesta viiteen suuntaan: henkilöliikenteen radat Lahdesta Riihimäelle, Keravalle ja Kouvolaan sekä vähäliikenteiset tavaraliikenteen radat Loviisaan ja Heinolaan.



1.1.4. Vapaa-ajanasutuksen merkitys palvelutarpeeseen

Päijät-Hämeessä on runsaasti vapaa-ajan asutusta. Vapaa-ajan asunnoiksi luokiteltavia asuntoja on maakunnassa n. 25 000 ja niiden omistajista 52 % asuu maakunnan ulkopuolella, lähinnä Uudellamaalla ja pääkaupunkiseudulla. Vapaa-ajan asunnot sijoittuvat pääosin maakunnan vesistörikkaaseen pohjoisosaan. Vuosina 2010–2018 vapaa-ajan asuntojen määrä kasvoi Päijät-Hämeessä 11 %. Yli puolet (51,5 %) maakunnan vapaa-ajan asunnoista sijaitsevat Asikkalan, Heinolan ja Sysmän alueella. Neljässä Päijät-Hämeen kunnassa vapaa-ajan asuntojen määrä ylittää vakituisten asuntojen määrän. Nämä kunnat ovat Asikkala, Hartola, Padasjoki ja Sysmä.

Vapaa-ajan asuntojen käyttöasteesta ei ole olemassa virallisia rekistereitä, vaan tietoa käytöstä saadaan erilaisin kyselytutkimuksin. Kyselyjen perusteella vapaa-ajan asuntojen käyttöaste on noussut. Aktiivisin väestöryhmä vapaa-ajan asuntojen käyttäjissä ovat eläkkeellä olevat ikäluokat. Vapaa-ajan asukkaiden määrä vaikuttaa kunnan väestömäärään siten, että kaupunkimaisissa kunnissa vapaa-ajan siirtymävaikutus on negatiivinen, kun taas maaseutumaisissa kunnissa siirtymävaikutus on positiivinen. Vyöhykkeinä tarkasteltuna tämä tarkoittaa Päijät-

Hämeessä sitä, että vapaa-ajan asukkaiden väestösiirtymä kasvattaa maakunnan pohjoisosan väestömäärää ja vastaavasti vähentää eteläosan väestömäärää.

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen suunnittelussa tulee huomioida Päijät-Hämeen ominaisuus suosittuna vapaa-ajan asumisen maakuntana. Erityisesti uudistuksen kannalta oleellista on huomioida maakunnan pohjoisosan väestön merkittävä kasvu vapaa-ajan asumisen myötä. Nämä ovat myös alueita, joista on pisin matka kaupunkien palveluiden pariin. Huomioitavaa on myös, että aktiivisin vapaa-ajan asuntoja käyttävä väestö on eläkkeellä olevat ikäluokat, mikä voi vaikuttaa muun muassa etäpalveluiden käyttömahdollisuuksiin sekä vaatia panostuksia palveluiden käytön tukeen.

1.2. Valtion palvelutuottajat

1.2.1. Palvelupisteiden sijainti ja aukioloajat

Päijät-Hämeessä valtion virastojen palvelut on lähes täysin keskitetty Lahteen ja Lahden virastotaloon. Kaikkien uudistuksessa mukana olevien virastojen asiakaspalvelu on keskitetty virastotaloon, lukuun ottamatta Poliisin lupa- ja muita palveluja, jotka sijaitsevat Lahden pääpoliisiasemalla sekä KELAA, jolla on asiointipiste Kirkkokatu 8:ssa. Lisäksi TE-toimistolla on asiointipiste virastotalon lisäksi myös Aleksanterinkadulla.

Lahden lisäksi maakunnassa on toimipisteitä ainoastaan Asikkalassa, Heinolassa ja Orimattilassa, joissa on KELAn toimipiste. Näistä Asikkalan toimipisteellä ei ole asiakaspalvelua. Lisäksi Heinolassa on oikeusavun- ja edunvalvonnan toimipiste sekä Heinolan poliisiasema, josta tarjotaan kattavasti poliisin lupa- ja muita palveluja.

Lahdessa sijaitsevien palveluiden aukioloajat vaihtelevat jonkin verran. Yleisin aukioloaika on 8.00–16.15, jota noudattavat virastotalolla ELY, Migri, Oikeusapu ja edunvalvonta sekä rikosseuraamuslaitos. Lisäksi Lahden pääpoliisiaseman ja poliisin lupapalveluiden aukioloaika on 8.00–16.15, mutta pääpoliisiasema sijaitsee erillään virastotalosta. Muita Lahdessa noudatettuja aukioloaikoja ovat 9.00–16.15 (Maanmittauslaitos), 9–16 (TE-palvelut), 9–15 (TE-palvelut Aleksanterinkadulla), ma-ke 9–15 (Vero) ja 12–16 (KELA). DVV on avoinna kahtena päivänä viikossa 9–12 ja ajanvarausasiakkaille myös 13–16.

Muualla maakunnassa sijaitsevien toimipisteiden aukioloajat ovat harvemmat, pois lukien Heinolan poliisiasema, jossa poliisin lupapalvelu on avoinna arkisin klo 8–12 ja 13.00–16.15 välisenä aikana. Heinolassa oikeusavun ja edunvalvonta on avoinna vain ajanvarauksella ja KELA 9–12 sekä 13–16 keskiviikkona ja torstaina. Perjantaina ainoastaan ajanvarauksella. Orimattilan KELAn toimipiste on avoinna ainoastaan tiistaisin ajanvarauksella ja Asikkalan toimipisteessä ei ole asiakaspalvelua.

Käyntiasiointia vaaditaan erilaisten asiakirjojen ja hakemusten toimittamiseksi, tunnistautumisessa, rekisteröitymisessä sekä lain edellyttäessä viranomaisen ja asiakkaan henkilökohtaista tapaamista. Lisäksi käyntiasiointiin on oltava mahdollisuus, mikäli asiakkaalla ei ole mahdollisuutta tai osaamista käyttää sähköisiä palveluita. Asiakkaat myös suosivat käyntiasiointia muun muassa neuvontaa tarvittaessa, asiakirjojen toimittamisessa sekä erilaisten todistusten saamiseksi. Käyntiasiointia suosivat erityisesti ikäihmiset sekä asiakkaat, joiden suomen tai ruotsin kielen taito ei mahdollista sähköisten palveluiden käyttämistä. Lisäksi erityisesti Rikosseuraamuslaitoksella ja Poliisilla on myös paljon lakisäätteistä käyntiasiointia.

VIRANOMAISTEN TILAMÄÄRÄT JA VUOKRAKUSTANNUKSET KOKO MAAKUNNAN ALUEELLA

Maakunta	Käyntiasiointipisteet maakunnassa (kuinka monta fyysistä käyntiasiointiosoitetta maakunnan alueella on)	m2, asiakas-palvelutila	m2, muu toimistotila	m2, yhteensä	Vuokrakustannukset
Päijät-Häme	10	3 233,84	17 985,53	21 192,37	2 233 948,4

ASIAKASPALVELUSSA TOIMIVA HTV-MÄÄRÄ JA MUUN HENKILÖSTÖN HTV-MÄÄRÄ V. 2020 JA ARVIO V. 2030 (KAIKKI VIRANOMAISET YHTEENLASKETTUNA KOKO MAAKUNNAN ALUEELLA)

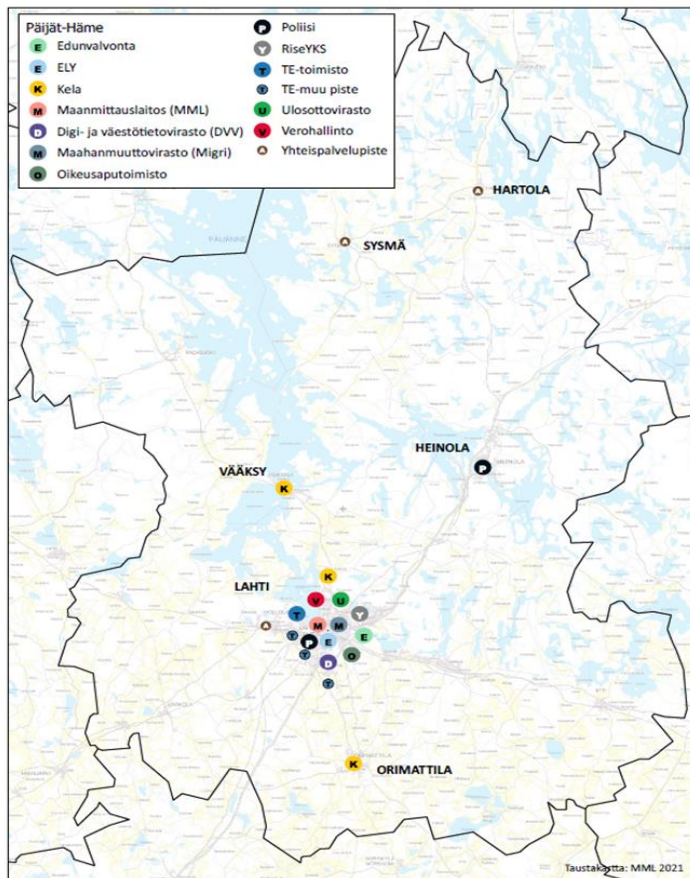
	2020	arvio 2030
Asiakaspalvelu htv-määrä	188,4	190,3
Muu henkilöstö htv-määrä	548,1	510,1
Henkilöstö yhteensä	736,54	700,4

KESKIMÄÄRÄINEN TILATEHOKKUUS MAAKUNNASSA

Maakunta	Keskimääräinen tilatehokkuus (kaikki hankkeessa mukana olevat organisaatiot) htv/m2	Keskimääräinen tilatehokkuus (valtion viranomaiset pois lukien Kela) htv/m2
Päijät-Häme	25,67	20,03

VUOSITTAISET KÄYNTIASIOINTIMÄÄRÄT V. 2019, V. 2020 JA ARVIO V. 2030
(YHTEENLASKETTUNA KÄYNTIMÄÄRÄT KOKO MAAKUNNAN ALUEELLA PER
VIRANOMAINEN)

Palveluntarjoaja	2019	2020	2030
Aluehallintovirasto	0	0	0
Digi- ja väestötietovirasto	9 700	3 700	1 900
ELY-keskus	200	50	50
Maahanmuuttovirasto	6 350	6 400	6 400
MML	1 500	894	200
Oikeusapu ja edunvalvonta	3 400	2 000	2 100
Poliisin lupahallinto	28 000	22 000	20 000
Rikosseuraamuslaitos	1 420	850	1 400
TE-palvelut	41 900	20 000	28 000
Ulosottolaitos	2 200	1 200	800
Verohallinto	31 467	15 328	10 000
KELA	95 479	40 297	40 000
Yhteensä	221 616	112 719	110 850



1.2.2. Kuntien asiakaspalvelu Heinolassa ja Lahdessa

Lahden kaupunki on keskittänyt palveluitaan kauppakeskus Triossa toimivalle Palvelutorille. Palvelutorilla toimivat Lahti-piste, Lahden seudun työllisyyden kuntakokeilu, asumisneuvonta, kaupunkiympäristön palvelualue sekä ohjaamo. Lahti-pisteellä asiakas voi jättää hakemuksia, hoitaa lupa-asioita, sekä saada neuvontaa. Lisäksi Lahti-pisteen toimintaan kuuluvat Lahden Seudun Liikenteen asiakaspalvelu, kirjaamo sekä varhaiskasvatuksen asiakaspalvelu ja neuvonta.

Lahden seudun työllisyyden kuntakokeilu hoitaa neuvontaa sekä Hämeen TE-toimiston neuvontaa. Asumisneuvonnasta voi pyytää neuvoa ja ohjausta asumiseen ja vuokran maksuun liittyvissä kysymyksissä ja ongelmatilanteissa. Ohjaamo puolestaan tarjoaa matalalla kynnyksellä ohjausta, neuvontaa, tietoa sekä tapahtumia työllisyyteen, koulutukseen ja elämänhallintaan liittyen 15–29-vuotiaille.

Lahden kaupunki ei ole tehnyt päätöstä omien palveluidensa siirtämisestä yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen valtion palveluiden kanssa. Kaupunki kehittää oman palvelutorin toimintaa ja on sitoutunut nykyisiin tiloihin pitkällä vuokrasopimuksilla. Ensimmäisen vaiheen vuokrasopimukset on solmittu vuoteen 2029 asti ja toisen vaiheen sopimukset vuoteen 2026 asti. Mahdollista siirtymistä yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen valtion viranomaisten kanssa voidaan tarkastella 2020-luvun puolivälin paikkeilla.

Heinolan omassa asiakaspalvelupisteessä on jatkossa tarjolla koko kaupungin kannalta asiakasrajapintapalvelut monikanavaisesti: vesilaitoksen asiakaspalvelu, ohjaus, neuvonta, ajanvaraus, venepaikat ja puutarhapalstat, kassapalvelut, mahdollinen lipunmyynti, matkailuneuvonta sekä Waltti-kortit.

Heinolan kaupungin asiakaspalvelun käyntiasiakasmääristä ei ole tarjolla tietoa. Käynnit ovat vähentyneet merkittävästi koronan myötä ja digitalisaatio tulee jatkossakin vähentämään käyntiasioinnin tarvetta. Palveluita on tällä hetkellä tarjolla useammassa paikassa, neljässä varsinaisessa asiointipisteessä. Asiointipisteitä ovat kaupungintalo, kulttuuritoimisto, Savotta sekä kirjasto. Asiointia on vähäisessä määrin myös muualla. Toistaiseksi kaupungin palveluissa ei ole käytössä etäyhteyspalveluita. Palveluita tarjotaan käyntiasioinnin lisäksi myös puhelimitse, sähköpostilla, chat-palveluna sekä osittain digipalveluna.

1.2.3. Maakunnan yhteiset asiakaspalvelupisteet, palveluvalikoima ja asiakasmäärät

Päijät-Hämeessä on kolme asiointipistettä: Hartolan kunnanvirastossa sijaitseva asiointipiste, asiointipiste Piipahlus Hollolassa ja Sysmän kunnanvirastossa sijaitseva asiointipiste. Kaikilla kolmella asiointipisteellä on yhteispalvelusopimus Kelan kanssa. Missään näissä mainituissa asiointipisteissä ei ole käytössä etäpalvelulaitteistoa.

Hartolan kunnanvirasto sijaitsee Hartolan keskustassa osoitteessa Kuninkaantie 16. Asiointipiste on avoinna maanantaista perjantaihin 9.00-15.00. Hartolan asiointipisteessä oli ASTI-järjestelmän mukaan vuonna 2019 338 ja vuonna 2020 191 Kelan palvelutapahtumaa.

Asiointipiste Piipahlus on Hollolan kunnan asiakaspalvelupiste, jossa annetaan yleisneuvontaa kunnan toimintaan liittyen. Se sijaitsee osoitteessa Nuottikuja 2. Asiointipisteessä voi hoitaa kunnan ja muiden toimijoiden palveluihin liittyviä asioita. Asiointipisteen palveluneuvojat hoitavat myös Kelan avustavia asiakaspalvelutehtäviä (yleisneuvonta, esitteiden jako, lomakkeiden jako ja vastaanotto). Asiointipiste Piipahlus on avoinna ma-to 9–16 ja perjantaina 9–15 (ja juhlapyhien aattona ja aatonaattona perjantain aukiolo). Asiointipiste Piipahluksessa oli vuonna 2019 1218 ja vuonna 2020 775 Kelan palvelutapahtumaa.

Sysmän kunnanvirasto sijaitsee Sysmän keskustassa osoitteessa Valittulantie 5. Kunnan palveluista sieltä löytyvät hallinto- ja talouspalvelut, sivistyspalvelut, teknisen toimen palvelut ja maatalousyrittäjien lomituspalvelut. Kunnanvirasto on myös asiointipiste. Sysmän kunnanvirasto on avoinna maanantaista perjantaihin klo 9.00–15.00. Sysmän kunnanviraston asiointipisteessä oli vuonna 2019 997 ja vuonna 2020 763 Kelan palvelutapahtumaa.

Asikkalan kunnanvirasto sijaitsee Vääksyn taajamassa osoitteessa Rusthollintie 2. Kunnan palveluista sieltä löytyvät hallinto- ja talouspalvelut sekä sivistyspalvelut. Kunnanvirasto on myös Kelan sähköinen asiointipiste, jossa kunnan henkilöstö opastaa asioinnin onnistumisessa.

2. Päijät-Hämeen tavoitetila v. 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 Päijät-Hämeen maakunnan 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 htm²/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.

Toimitilastrategina 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. Tavoitetila 2030 yhteisten asiakaspalvelupisteiden osalta

Päijät-Hämeen tavoitetila vuodelle 2030 pohjautuu Senaatin toimittamaan aineistoon palveluiden saavutettavuuskriteereiden mukaisesta palveluverkosta sekä alueellisen projektiryhmän työpajan tuloksiin. Päijät-Hämeessä palveluverkko muodostuisi kahdesta yhteisestä asiakaspalvelupisteestä sekä mahdollisesti kevyemmistä palveluratkaisuista.

Päijät-Hämeen väestön sijainti ja määrä ohjaa vahvasti yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittumista Lahteen ja Heinolaan. Lahden yhteinen asiakaspalvelupiste palvelee lähes 80 % maakunnan väestöstä ja on saavutettavissa hyvin kriteereiden puitteissa. Heinolaan sijoittuva yhteinen asiakaspalvelupiste palvelee maakunnan pohjoisosaa, jossa saavutettavuuskriteerit Lahteen eivät täyty.

Tunnin saavutettavuuskriteeri toteutuminen Lahden yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen on tiukka litin itäosista sekä Padasjoen pohjoisosasta. litin osalta palvelut ovat saavutettavissa Kymenlaakson puolella Kouvolassa, joka on saavutettavissa kriteereiden puitteissa. Heinolan yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen kriteerin täytyminen on haastavaa Hartolan ja Sysmän pohjoisosista. Myös Padasjoelta pohjoisosasta Heinolan yhteisen asiakaspalvelupisteen saavutettavuus tunnin aikarajassa on tiukassa. Hartolan, Padasjoen ja Sysmän yhteenlaskettu väestöpohja ei täytä hankkeessa määriteltyä 10 000 asukkaan kriteeriä, yhteenlasketun väestömäärän ollessa 9 147. Huomioitavaa kuitenkin on, että Hartolassa, Padasjoella ja Sysmässä vapaa-ajan asuntojen määrä on suurempi kuin vakituisten asuntojen määrä, mikä nostaa kuntien väestömäärää huomattavasti etenkin lomakaudella. Kokonaisväestömäärä täyttää tällöin selkeästi väestökriteerin asettaman 10 000 asukkaan rajan.

litin osalta palvelut ovat saavutettavissa Kymenlaakson puolella Kouvolassa, joka on saavutettavissa kriteereiden puitteissa. Hartolan, Padasjoen ja Sysmän osalta palveluiden saavutettavuuskriteereiden puitteissa ei toteudu myöskään

naapurimaakuntien puolelta.

Valtakunnallisen asiakaspalvelun kehittäminen -alatyöryhmä on hahmotellut eri palvelutilakonsepteja. Alatyöryhmä on kuvannut neljä erikokoluokan asiakaspalvelutilaa. Suurimmassa, L-koon, asiakaspalvelupisteessä kaikki palvelut sijaitsisivat saman katon alla sekä fyysisesti että virtuaalisesti. Asiakaspalvelupisteessä on useiden palveluntarjoajavirastojen edustajat paikan päällä. M-koon asiakaspalvelupiste on edeltävää kokoluokkaa pienempi ja nojautuu L-kokoa enemmän etäpalveluun. M-koon asiakaspalvelupisteessä palveluntarjoajaviraston edustaja olisi paikan päällä ainoastaan kysytyimmissä palveluissa. S-koon asiakaspalvelupiste nojautuu täysin etäpalveluun ja voidaan sijoittaa olemassa olevan julkisen tilan, esimerkiksi kirjaston, yhteyteen. Mahdollista on myös järjestää liikkuva asiakaspalvelupiste alueelle, jossa palveluiden kysyntää on vähän tai harvoin.

Lahdessa tulee sijaitsemaan laaja yhteinen asiakaspalvelupiste, jossa palvelut ovat saatavilla laajasti käyntiasiointina ja palvelua täydennetään etäpalveluilla. Toimeenpanon yhteydessä tarkastellaan mahdollisuuksia valtion ja kaupungin palveluiden yhteiselle palvelupisteelle. Tämän tarkastelun yhteydessä ratkaistaan mahdollisen yhteisen asiakaspalvelupisteen sijainti ja siellä tarjottavat palvelut. Valtion palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa mukana olevista organisaatioista DVV, TE-toimisto, ELY-keskus, Vero, Maanmittauslaitos, Ulosotto, Yhdyskuntaseuraamuslaitos sekä Kela ovat mukana käynnissä olevassa Lahden virastotalon uudistushankkeessa.

Heinolaan sijoittuu astetta pienempi yhteinen asiakaspalvelupiste kuin Lahteen. Heinolan asiakaspalvelupisteessä valtion palvelut tarjotaan pääasiassa etäyhteydellä. Tätä voidaan viranomaisen omalla päätöksellä täydentää osa-aikaisella käyntiasioinnilla. Heinolan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä viranomaisen käyntiasioinnin ja etäpalvelun aukioloaika ei välttämättä noudata yleistä virastoaikaa, vaan palvelu voi olla saatavilla rajoitetummin. Palveluiden aukioloaika on kuitenkin säännöllinen. Heinolassa ei ole Senaatilla tiloja, joten yhteinen asiakaspalvelupiste pyritään yhdistämään rakenteilla olevan kaupungin oman yhteispalvelupisteen yhteyteen. Heinolan kaupunki on esittänyt, että se on valmis tarjoamaan tilat yhteisen asiakaspalvelupisteen toteuttamiselle Heinolassa.

Maakunnan niillä alueilla, joissa hankkeen kriteereiden täyttyminen on tiukalla, voitaisiin pilotoida liikkuvia palveluratkaisuja. Alueellinen projektiryhmä katsoo pilotoinnin mahdolliseksi, jos hankkeen valtakunnallisessa valmistelussa muotoiltavan liikkuvan asiakaspalvelupisteen konsepti nähdään valmistuttuaan toteuttamiskelpoiseksi ja maakunnassa todetaan, että tällaiselle ratkaisulle olisi selkeä asiakastarve ja -kysyntä. Ennen mahdollista pilotointia toteutetaan palvelutarveselvitys, jossa kartoitetaan asiakkaiden tyytyväisyys nykyiseen palveluiden saatavuuteen ja asiakkaiden palvelutarpeita. Asiakkaiden palvelutarpeen analyysi ja osallistuminen liikkuvan palveluratkaisun pilotointiin ovat kunkin viranomaisen harkintavallassa. Liikkuva asiakaspalvelupiste perustuisi Päijät-Hämeessä lähtökohtaisesti etäpalveluun ja tarjolla olisivat ainoastaan kysytyimmät viranomaispalvelut.

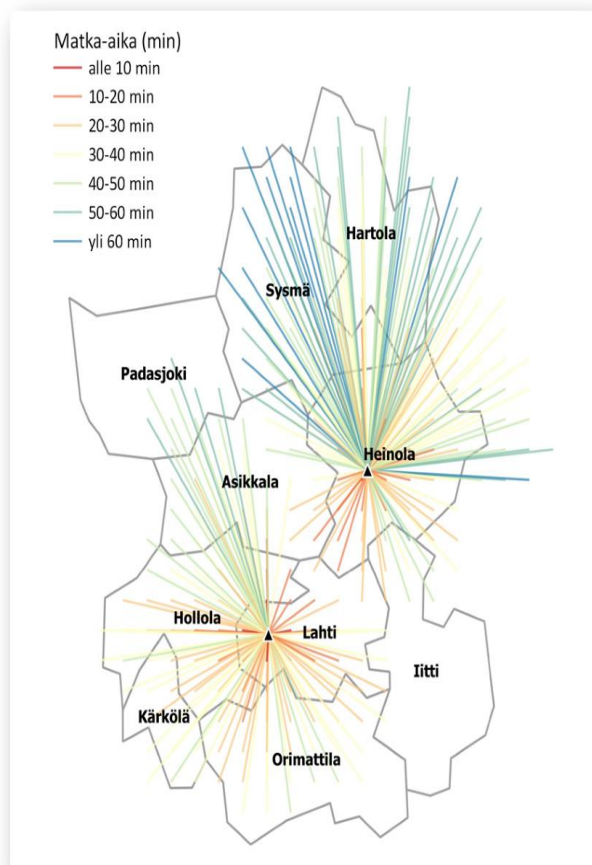
Valtion viranomaisten käyntiasiointia tarjotaan yhteisistä asiakaspalvelupisteistä ja valtion viranomaisilla ei tulevaisuudessa ole tarkoitus olla omia käyntiasiointipisteitä. Julkisen

hallinnon strategian mukaisesti yhteiset asiakaspalvelupisteet rakennetaan koko julkisen hallinnon yhteisiksi asiakaspalvelupisteiksi niin, että siellä olisivat mukana myös kuntien ja Kelan palvelut sekä soveltuvin osin hyvinvointialueiden palvelut. Valtion viranomaiset ja Kela päättävät omien erillisten ja kuntien kanssa yhteistyössä toteutettujen asiointipisteiden olemassaolosta ja jatkosta Päijät-Hämeessä itsenäisesti.

Ulosoton osalta sitoudutaan tässä vaiheessa ainoastaan yhteiseen asiakaspalvelutilaan osallistumiseen. Päijät-Hämeessä ulosoton käyntiasiointia tarjotaan jatkossa ainoastaan Lahden virastotalon yhteisessä asiakaspalvelupisteessä sen valmistuttua. Yhteiseen työympäristöön siirtymiseen ei voida tässä vaiheessa sitoutua, koska ulosoton toimintaa ohjaava Oikeusministeriö ei ole tehnyt linjausta Oikeusministeriön hallinnonalan viranomaisten sijoittumisesta yhteisiin työympäristöihin. Muissa asiakaspalvelupisteissä Ulosottolaitoksen asiakaspalvelu toteutetaan etäpalveluna, mikäli tekniset ja muut ratkaisut mahdollistavat tällaisen toteutuksen.

Poliisihallinnossa pääsääntö on, että poliisin lupapalveluita ja muita poliisin palveluita tarjotaan jatkossakin poliisiasemilla niillä paikkakunnilla, joilla poliisiasemia sijaitsee. Palveluiden tarjoaminen poliisiasemilta perustuu muun muassa siihen, että poliisin lupapalvelujen tai muiden poliisin palvelujen erottaminen muusta poliisitoiminnasta ja poliisiaseman yhteydestä ei ole tarkoituksenmukaista eikä poliisin toimintaympäristö ja tehtävien luonne huomioiden käytännössä edes mahdollista. Edellä mainitusta syystä poliisi ei ole myöskään Päijät-Hämeessä siirtämässä tällä hetkellä palveluitaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, vaan poliisin palveluita tarjotaan Lahden pääpoliisiasemalla ja Heinolan poliisiasemalla.

Mikäli tulevaisuudessa jokin poliisiasemista lakkautetaan, voidaan tällöin tapauskohtaisesti harkita palveluiden tarjoamista yhteisessä asiakaspalvelupisteessä kyseisellä paikkakunnalla, mikäli se on muun muassa kysynnän vuoksi perusteltua.



Päijät-Hämeen väestön ajoajat optimoituihin asiakaspalvelupisteisiin (arvio 2030)

Matka-aika (min)	Väestö	%	kum %
0-10	111465	54,42 %	54,42 %
10-20	40088	19,57 %	73,99 %
20-30	38054	18,58 %	92,57 %
30-40	7939	3,88 %	96,45 %
40-50	6260	3,06 %	99,50 %
50-60	841	0,41 %	99,91 %
60-70	167	0,08 %	99,99 %
70-80	11	0,01 %	100,00 %

Palvelupisteeseen kohdistuva väestö (arvio 2030)

Lahti 166 577
Heinola 28 012

2.2. Tavoitetila 2030 toimistotilojen osalta

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.

Tilatehokkuustavoitetta sovelletaan uusissa käynnistyvissä tilahankkeissa ottaen huomioon hallinnonalakohtaisia erityspiirteitä ja etä- ja läsnätyön suhde. Toimitilojen tulee tukea ja mahdollistaa tietoturvallinen työskentely ja luottamuksellisten asioiden käsittely.

Päijät-Hämeen toimistotiloihin liittyvän tavoitetilan kuvaamisen pohjamateriaalina on käytetty Senaatti-kiinteistöjen tuottamaa aineistoa toimistotilojen nykytilasta ja siitä, miten toimistotilat kehittyvät Päijät-Hämeessä vuoteen 2024, kun jo käynnissä olevat toimitilahankkeet ovat toteutuneet. Tavoitetilan 2030 osalta Senaatti-kiinteistöjen tuottamasta materiaalista käy ilmi se, miten monessa osoitteessa käyntiasiointi ja muita toimistotiloja tavoitetilassa sijaitsee. Toimitilastrategian tilatehokkuustavoitteet saavutettaneen jo nykyisten toimitilahankkeiden myötä jo vuonna 2024.

Nykyisestä kymmenestä toimipaikasta on tavoitetilassa vuonna 2030 jäljellä kolme toimipaikkaa. Toimistotilamäärä lähestulkoon puolittuu jo vuoteen 2024 mennessä.

Tilatehokkuus niin ikään paranee reilusta 20 m²/htv reiluun 10 m²/htv jo vuoteen 2024 mennessä.

	Nykytila 2022	Kehitys 2024, kun käynnissä olevat toimitilahankkeet ovat toteutuneet	Tavoitetila 2030
Viranomaisten toimipisteiden lukumäärä	10	5	3
Asiakaspalvelun m ²	3233,84 m ²	2310 m ²	1665 m ² + Heinolan aspa
Toimistotilojen m ²	17985,53 m ²	9273 m ²	pysyy samana, tilatehokkuus paranee
Tilatehokkuus	20,03 m ² /htv	10,65 m ² /htv	tarkentuu

Päijät-Hämeen toimistotilojen nykytila 2022, nykysuunnitelmien mukainen kehitys vuonna 2024 ja tavoitetila 2030 (vuoden 2030 osalta tässä vaiheessa vain toimipaikkojen lukumäärät)

Valtaosa valtion toimijoista on mukana Lahden virastotalohankkeessa ja siirtymisessä edetään tilojen valmistumisen ja suunnitelmien mukaan. Työntekijämäärien arvioidaan pysyvän samana 2030 tavoitetilassa. Läsnaolopäivien määrä todennäköisesti vähenee etä- ja hybridityön lisääntyessä.

Lahden virastotalo toimii aktiivisena ja joustavana ratkaisuna sekä valtion, Kelan että kunnan asiakaspalvelutoimelle sekä yhteisenä toimistona. Virastotaloon on keskitetty alueen valtiotoimijoiden sekä Kelan asiakaspalvelu ja toimistotilat. Lahden Oikeustalo (käräjäoikeus ja syyttävä) ovat edelleen vuokrakohteena ja Lahden pääpoliisiasema säilyy nykyisellään poliisilla.

Heinolan osalta tavoitetilassa valtiolla ei Heinolassa kiinteistöomaisuutta yhteiseen asiakaspalveluun eikä yhteiseen työympäristöön. Heinolan poliisitalo on myyty. Yhteinen asiakaspalvelupiste on toteutettu yhdessä kunnan ja Kelan kanssa joko kunnan tai yksityisen tiloihin. Lahden virastotalon asiakaspalvelukokonaisuutta hyödynnetään osana Heinolan palvelutarjontaa (etäyhteydet, virtuaalitapaamiset).

2.3. Toimistotiloihin liittyviä viranomaiskohtaisia huomioita

Tilojen soveltuvuus tiettyihin tehtäviin (esim. ELYn osalta näytteiden tutkiminen, maastovarusteiden huolto ja säilytys) ja tilojen riittävyys näille toiminnoille tulee huomioida virastotalohankkeessa riittävän varhaisessa vaiheessa.

Työn tekemisen tapojen osalta suuri muutos tulee tapahtumaan siinä, että henkilöstö luopuu omista työhuoneistaan. Tällä hetkellä mittavan etätöiden aikana iso osa työhuoneista on tyhjänä eli tilatehokkuuden kannalta muutos on järkevä. Lahden työympäristöhanke herättää henkilöstössä paljon epävarmuutta ja ennakoitua halukkuutta tehdä etätöitä suuressa määrin. Tärkeää saada samassa toimitilassa fyysisesti työskentelevät toimihenkilöt mahdollisimman aikaisessa vaiheessa vuorovaikutukseen toistensa kanssa

Työhallinnon rakenteelliset uudistukset ovat epäselvät tulevaisuuden osalta ja tulevaisuudessa tehtävien ratkaisujen vaikutuksia mm. asiakasvastaanottoilojen määrään on mahdoton arvioida samoin kuin palvelujen järjestämistä vastaavat asiat ovat tulevaisuuden työllisyyspalvelujen osalta avoinna. Muutoin siirtymään yhteisiin tiloihin pidetään hyvänä.

Ulosotto on mukana tässä hankkeessa vain yhteisen asiakaspalvelupisteen osalta. Ulosotolle jää käyttöön omat toimitilat.

Kelan tavoitetilana on siis siirtyä yhteiskäyttötiloihin niin pian kuin hankkeen puitteissa on mahdollista. Kelan palvelujen tuottamisen näkökulmasta toimitilaratkaisut tulisi tukea palvelujemme tuottamista, joten sen vuoksi tahtotilana on pyrkiä saamaan yhteinen toiminta kuvattua mahdollisimman asiakaskeskeisesti, myös työntekijäkokemus huomioiden.

Työn tekemisen tavat ovat muutoksessa, joten esimerkiksi digitaaliset ratkaisut ja mahdollinen digitaalinen palvelukonsepti tulisi huomioida jollakin aikavälillä myös yhteispalvelu kokonaisuudessa. Työtä tehdään osittain läsnätyönä, mutta pitkälti myös etätöinä. Fyysisten tilojen tarve muodostuu pitkälti asiakkaiden palvelutarpeesta ja mahdollisuuksista verkostoitua muiden toimijoiden kanssa.

Työntekijämäärien ja samalla tilatarpeiden muuttumiseen vaikuttaa toimeenpantavien etuuksien / palvelujen muutos sekä toimintamallit.

3. Alueellisen suunnitelman 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 voi olla esim. juuri uudistetut tilat, taloudellisuus, asetuksissa määritellyt paikkakunnat tai viranomaisen toiminnan luonne.

Yhteisen asiakaspalvelupisteen rakentamisessa on huomioitava eri viranomaisten erilaiset turvallisuus- ja tietosuojakäytännöt, jotka asettavat reunaehdot yhteisten asiakaspalvelu- ja taustatilojen käyttöönotolle. Näitä reunaehdot ovat esimerkiksi turvallisuusviranomaisten tarve erilliselle verkkoratkaisulle sekä tilaturvallisuudelle. Tilaturvallisuuden osalta tulee olla huomioituna asiakaspalvelutilojen turvallisuus sekä erilliset kulku- ja poistumisreitit. Lisäksi on huomioitava ja ratkaistava eri viranomaisten turvallisuusluokitusten yhteensovittaminen.

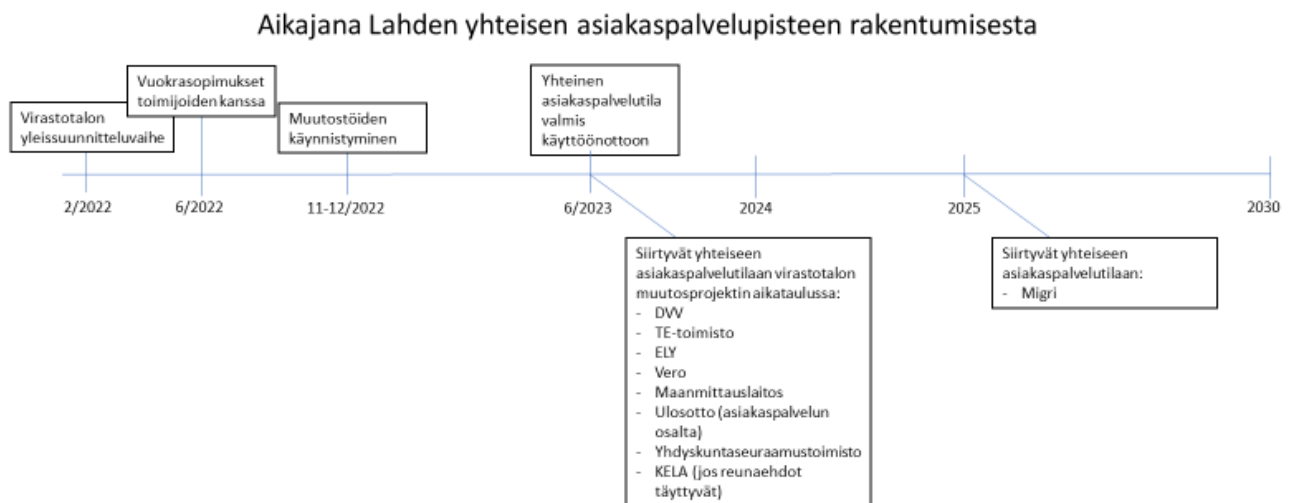
Kelan osalta reunaehtoina siirtymiselle yhteiseen asiakaspalvelutilaan ovat tilaneuvotteluiden eteneminen sekä kustannukset. Lisäksi palveluiden osalta yhteiskehittämisen on tuotava

lisääarvoa Kelan toiminnalle niin asiakkaan kuin henkilöstönkin näkökulmasta. Lähtökohta kuitenkin on, että Kela siirtyy yhteiseen asiakaspalvelutilaan nopeimmassa mahdollisessa aikataulussa.

Lahteen suunniteltu laaja, L-kokoluokan, yhteinen asiakaspalvelupiste tulee sijoittumaan Lahden virastotalolle. Virastotalolla toimii jo merkittävä määrä hankkeessa mukana olevien viranomaisten palveluista ja virastotalon muutosprojektissa on huomioitu tilojen muuttaminen palvelemaan yhteisen asiakaspalvelupisteen rakentamista.

Lahden kaupungin ja Senaatin välillä on käyty keskusteluja kaupungin palveluiden sekä valtion viranomaisten palveluiden mahdollisesta sijoittumisesta yhteiseen asiakaspalvelutilaan, jolloin Lahteen muodostuisi yhteinen julkisten palveluiden asiakaspalvelutila. Kaupunki on panostanut vahvasti oman palvelutorin luomiseen kauppakeskus Trioon ja on sitoutunut tiloihin pitkillä vuokrasopimuksilla. Kaupungin sisäisesti tehdään kuitenkin selvitystä palvelutorin sekä kaupungin muiden palveluiden sijoittumisesta tulevaisuudessa. Palvelutorin osalta kaupunki tekee päätöksiä voimassa olevien vuokrasopimusten määrittelemässä aikataulussa.

Lahden virastotalon muutosprojekti on yleissuunnitteluvaiheessa. Tarkoituksena on, että vuokrasopimukset toimijoiden kanssa saadaan solmittua kesäkuussa 2022 ja virastotalon muutostyöt käynnistyvät marras-joulukuussa 2022. Yhteinen asiakaspalvelutila ja taustatilat olisivat käyttöönotettavissa kesäkuussa 2023, jolloin viranomaisten on mahdollista ryhtyä siirtämään toimintojaan yhteiseen asiakaspalvelutilaan.



Hankkeessa mukana olevista viranomaisista DVV, ELY, Vero, TE-toimisto sekä Maanmittauslaitos ovat mukana virastotalon muutosprojektissa. Nämä viranomaiset ovat

valmiita siirtymään virastotalon yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen kesäkuussa 2023, kun yhteinen asiakaspalvelutila on muutostöiden jälkeen valmiina käyttöön otettavaksi.

Muista hankkeessa mukana olevista viranomaisista siirtyminen yhteiseen asiakaspalvelutilaan olisi mahdollista seuraavassa aikataulussa: Kela ja Ulosotto, joka tässä vaiheessa sitoutuu ainoastaan yhteiseen asiakaspalvelutilaan, voivat siirtyä käyttämään tiloja kesäkuussa 2023, virastotalon muutostöiden valmistuttua. Ulosotolle jää käyttöönsä omat toimitilat eikä ulosotto ole tämän hetken linjauksen mukaan siirtymässä yhteiseen työympäristöön. Ulosoton siirtymistä yhteiseen työympäristöön jatko selvitetään hankkeen edetessä.

Migrin olisi mahdollista siirtyä yhteiseen asiakaspalvelutilaan vuonna 2025. Hämeen yhdyskuntaseuraamustoimistolla on toimitilakonseptin mukaiset uudet tilat virastotalolla omalla sisäänkäynnillä.

Aluehallintovirastolla ei ole fyysistä asiakaspalvelua Päijät-Hämeessä. Aluehallintovirasto on valmis tarjoamaan palveluitaan etäpalveluna valtakunnallisen etäpalveluratkaisun valmistumisen ja käyttöönoton aikataulussa.

Oikeusavun ja edunvalvonnan osalta toimintaa ohjaava Oikeusministeriö on tehnyt linjauksen, että oikeusapu ja edunvalvonta ei tässä vaiheessa osallistu hankkeeseen Lahdessa. Perusteluina tälle linjaukselle ovat juuri valmistuneet uudet ja kustannustehokkaat tilat Virastotalon yläkerrokseen, joihin toiminta on juuri saatu sopeutettua. Jatkuva toimitilamuutos ei olisi henkilöstöpolitiikan tai toiminnan tehokkuuden kannalta perusteltua. Tiloissa on myöskin toimintaan soveltuvat asiakaspalvelutilat. Toimistolla on runsaasti asiakaspalvelutoimintaa ja asiakaspalvelun sijainti kaukana toimipisteestä ei olisi toiminnan kannalta mielekästä. Tämän vuoksi pelkästään asiakaspalveluun osallistuminen ei myöskään ole mahdollista. Linjausta vuoteen 2030 asti ei kuitenkaan ole tehty.

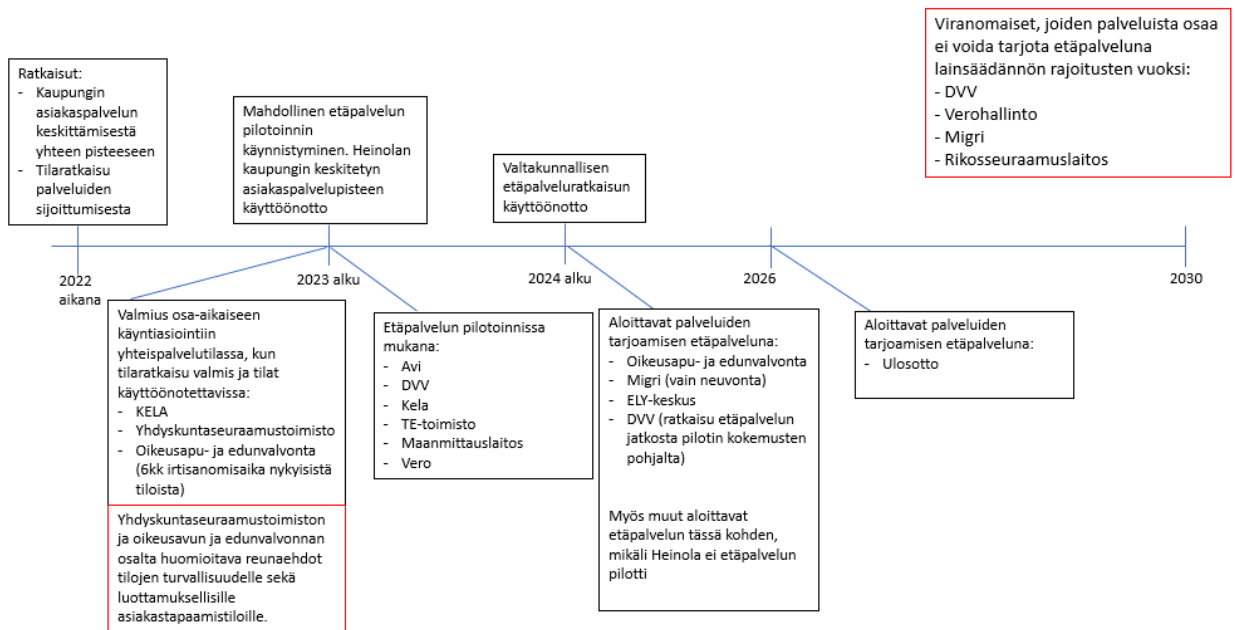
Poliisi ei ole tällä hetkellä siirtämässä lupa- tai muitakaan palvelujaan yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen Lahdessa, eikä myöskään Heinolassa. Poliisin palvelujen mahdollista siirtämistä yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin selvitetään 2020-luvun aikana. Tarkoituksena on selvittää miten ja millä edellytyksillä poliisi voi osallistua yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Mahdollisen selvitystyön tulee olla valtakunnallista ja koko poliisihallintoa koskevaa.

Heinolaan suunnitellun M-kokoluokan yhteisen asiakaspalvelupisteen osalta tilakysymys on alueellisen suunnitelman laadintavaiheessa vielä avoin. Kaupungin ja Senaatin kanssa on käyty keskusteluja tilojen järjestymisestä. Senaatilla ei ole Heinolassa tarkoitukseen soveltuvia tai helposti muutettavissa olevia tiloja, joten yhteinen asiakaspalvelupiste on tarkoitus rakentaa kaupungin keskitetyn asiakaspalvelupisteen kanssa samoihin tiloihin, jolloin Heinolaan rakentuu yhteinen julkisten palveluiden asiakaspalvelupiste. Senaatti-kiinteistöt toimitilat tilojen vuokraajana ja vuokraa tilat edelleen virastoille.

Heinolan yhteinen asiakaspalvelupiste nojaa etäpalveluun, mutta tarkoitus on, että viranomaisvoima voisi tarpeen mukaan myös tarjota fyysistä käyntiasiointia. Heinolan kaupunki on ilmaissut vahvan tahtotilansa kehittää yhteistyössä asiakaspalvelutilaa ja on halukas osallistumaan etäpalvelun pilotointiin osana uudistusta.

Heinolan kaupungin oman keskitetyn asiakaspalvelutilan suunnittelu on käynnissä. Tarkoituksena on, että kaupunki tekee päätöksiä suunnittelun etenemisestä kevään 2022 aikana. Tavoittele on keskittää kaupungin palveluita yhteen pisteeseen, jonka yhteyteen myös valtion etäpalvelu sijoittuisi. Kaupungilla on valmius varata myös tiloja valtion viranomaisten käyttöön osa-aikaisen käyntiasioinnin mahdollistamiseksi myös valtion palveluissa. Tilapäätös on tavoitteena ratkaista vuoden 2022 aikana.

Aikajana Heinolan yhteisen asiakaspalvelupisteen rakentumisesta



Hankkeessa mukana olevista viranomaisista AVI, DVV, Kela, TE-toimisto, Maanmittauslaitos sekä Vero ovat mukana etäpalvelun pilotoinnissa. Nämä viranomaiset ovat varautuneet tarjoamaan palveluitaan Heinolassa etänä pilotoinnin alkaessa, mikäli Heinola valitaan yhdeksi etäpalvelun pilottikohteeksi.

DVV on mukana etäpalvelun pilotoinnissa, mutta ratkaisut etäpalveluiden jatkosta tehdään pilotoinnin kokemusten pohjalta. Mikäli Heinola ei valikoidu etäpalvelun pilottipaikkakunnaksi, tekee DVV ratkaisunsa etäpalveluiden jatkosta muiden pilottipaikkakuntien kokemusten pohjalta.

Verohallinnon ainoa palvelu, jota ei pysty etänä tuottamaan on henkilötunnusten myöntäminen, sillä tunnistautuminen ja matkustusasiakirjojen aitous tulee tehdä käyntiasiointina. Laissa ja asetuksessa ei mainita henkilökohtaista asiointia, mutta HE 89/2008:n mukaan se olisi pääsääntö (pois lukien viranomaisaloitteiset rekisteröinnit, joita tehdään ETK:n ja Kelan aloitteesta).

Hetu-uudistuksesta on HE-luonnos, jossa esitetään uutta etärekisteröintimenettelyä, jolloin henkilötunnuksen voisi saada ennen Suomeen tuloa asiakirjojen perusteella. Tämä olisi

alemman tason henkilötunnus. Jotta tunnus voidaan korottaa, henkilö on tunnistettava henkilökohtaisesti (luonnoksessa 9 d HE on tarkoitus antaa syksyllä ja lain tulla voimaan vuoden 2023 alussa.

Muut kuin etäpalvelun pilotissa mukana olevat viranomaiset olisivat valmiita tarjoamaan palveluitaan etäpalveluna seuraavasti: Muiden viranomaisten osalta Oikeusapu- ja edunvalvonta, Migri sekä ELY-keskus ovat valmiita tarjoamaan etäpalvelua vuoden 2024 alusta alkaen. Ulosotto ryhtyisi tarjoamaan etäpalvelua mahdollisesti vuoden 2026 alusta alkaen.

Heinolan yhteisen asiakaspalvelupisteen osalta on huomioitava, että nykyinen lainsäädäntö ei mahdollista Migrille ja Rikosseuraamustoimistolle kaikkien palveluiden tarjoamista etäpalveluna.

Migrissä on käynnissä selvitys siitä, miten henkilökohtainen asiointi voidaan tulkita (onko lainsäätäjät 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 Migrissä liittyy sekä asian vireillepanoon, henkilön tunnistamiseen/hakijan henkilöllisyyden tarkistamiseen tai vireille tulevan asiaan liittyviin edellytyksiin (kansalaisuusasioissa) tai asiaan tarvittaviin biometriisiin tunnistuksiin. (Lait: kansalaisuuslaki 44 §, Ulkomaalaislaki 8 § ja 60 d §, Passilaki 6 §, 6 a §, 6 b §, Laki vahvasta tunnistautumisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 17 §).

Rikosseuraamuslaitoksen osalta lainsäädäntö ei estä etäpalvelujen käyttöä. Laitoksen arvion mukaan käyntiasioinnin tarve ei kuitenkaan tule muuttumaan vuoteen 2030 mennessä. Monilla Rikosseuraamuslaitoksen syrjäytymisvaarassa olevilla asiakkailla voi olla vaikeuksia toimia digimaailmassa, joko siksi, että käytössä ei ole asianmukaisia laitteita tai asiakkailla ei ole riittäviä taitoja. Tästä syystä myös yhteisten tilojen asiakaspalvelun kehittäminen on Rikosseuraamuslaitoksen asiakkaille erityisen keskeistä, koska se tarjoaa digi- ja palveluohjausta useissa eri viranomaisissa asioiville ja paljon palveluja tarvitseville henkilöille. Puhelimessa tehtävää työtä pyritään jatkossa korvamaan esimerkiksi videoyhteyksillä, etäpalveluratkaisuilla tai esimerkiksi nyt kehitteillä olevan YKS-appin chat-palveluilla.

DVV:n palveluista käyntiasiointia vaativat lain mukaan seuraavat palvelut: vihkiminen (Avioliittolaki 14 § ja 15 § ja avioliittoasetus 8 §), ulkomaan kansalaisen henkilötietojen rekisteröinti väestötietojärjestelmään (Laki väestötietojärjestelmästä ja Digi- ja väestöviraston varmennepalveluista 9 §, HE89/2008, Valtioneuvoston asetus väestötietojärjestelmästä 30 §), muutot pohjoismaiden välillä ja ulkomailta Suomeen tulevan kotikunnan rekisteröinti (Tanskan, Suomen, Islannin, Norjan ja Ruotsin välinen rekisteröintiä koskeva sopimus artikla 2.1 sekä kotikuntalaki 4 §), Julkisen notaarin palveluista allekirjoituksen oikeaksi todistaminen sekä elossaolotodistus ulkomailla asuville ja Suomi.fi-valtuusoikeuden rekisteröinti virkailijavaltuuttamispalvelussa tilanteissa, joissa ei ole käytettävissä henkilöllisyystodistusta tai valtuuspyynnön hyväksyminen, jos ei ole mahdollista itsepalvelussa (Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista 10 §).

Edellä kuvatuista syistä näiden viranomaisten osalta etäpalvelun mahdollistaminen vaatisi muutoksia säädöspohjaan ja kyseisten viranomaisten toimintaa ohjaaviin lakeihin.

Poliisi ei ole sitoutunut tarjoamaan lupa- tai muita palveluita etäpalveluna, vaan palvelu tapahtuu jatkossakin poliisiasemien yhteydessä. Mikäli tulevaisuudessa poliisiasemia tullaan lakkauttamaan, voidaan etäpalvelumahdollisuutta selvittää, mikäli palveluille on tarvetta.

Liikkuvan asiakaspalvelun osalta odotetaan valtakunnallisen liikkuvan asiakaspalvelupisteen konseptin valmistumista, minkä jälkeen voidaan arvioida konseptin toteuttamiskelpoisuutta sekä toteuttaa asiakastarveselvitys. Näiden pohjalta tehdään ratkaisut liikkuvan asiakaspalvelupisteen pilotoinnista Päijät-Hämeessä.

4. Päijät-Hämeen riskianalyysi

Valtakunnallinen riskianalyysi kuvaa hyvin hankkeen riskejä sekä niiden todennäköisyyttä. Päijät-Hämeen alueellinen projektiryhmä tunnisti riskianalyyssissä esitetyt riskit mahdollisiksi hankkeen toteutumiselle Päijät-Hämeessä, mutta riskien todennäköisyydessä suhteessa valtakunnalliseen riskiin havaittiin joitain eroja.

Pieniä riskejä valtakunnallisen riskianalyyssin pohjalta tunnistettiin kaksi kappaletta. Pieninä riskeinä alueellisesti hankkeen toteutumiselle tunnistettiin poliittiseen tahtotilaan liittyvä riski mahdollisista toimipisteiden lakkauttamisesta sekä tarvittavien säädösmuutosten etenemiseen liittyvä riski. Päijät-Hämeessä ei käytännössä ole valtion viranomaisten toimipisteitä muualla kuin Lahdessa, joten toimipisteiden lakkauttaminen ei ole alueellinen riski. Säädösmuutosten etenemisen suhteen luotetaan siihen, että valtakunnallisessa päätöksenteossa hankkeella on poliittinen tuki ja tarvittavat muutokset etenevät päätöksenteossa.

Kohtalaisia riskejä alueellisesti tunnistettiin kaikkiaan 11 kappaletta. Kohtalaisiksi riskeiksi tunnistettiin poliittisen tuen ja poliittisten linjausten eteneminen sovituksessa aikataulussa sekä riittävän rahoituksen varmistaminen hankkeen toimeenpanemiseksi. Kohtalaisia riskejä liittyy myös kuntien osallistamiseen hankkeeseen, ennen kaikkea samanaikaisesti valmisteilla olevan hyvinvointialueuudistuksen aiheuttaman työkuorman vuoksi.

Etäpalveluun pohjaavan asiakaspalvelun osalta kohtalaisena riskinä tunnistettiin se, että kaikkien viranomaisten palveluita ei ole mahdollista tarjota etäpalveluna esimerkiksi lainsäädännöstä aiheutuvista syistä. Lisäksi etäpalvelun osalta ratkaistavana on vielä kysymys valtion viranomaisten ja kuntien vastuunjaosta. Epäselvyyttä on esimerkiksi odotuksista kuntia kohtaan esimerkiksi etäpalvelun tukiratkaisuista. Etäpalvelun toteuttamisen näkökulmasta mahdollisena riskinä tunnistettiin valtakunnallisen etäpalvelu- ja etätulkkauksratkaisun kehittämisessä epäonnistuminen.

Toimitiloihin liittyvät riskit tunnistettiin niin ikään kohtalaiseksi riskiksi alueellisen suunnitelman toimeenpanolle. Ennen kaikkea haasteena nähdään tilaratkaisuihin liittyvän päätöksenteon mahdollinen kankeus sekä päätösten hitaus. Myös yhteisten tilojen löytäminen

niin, että sekä asiakaspalvelu- että taustatyötilat ovat samassa osoitteessa voi osoittautua haasteeksi.

Mahdollisia riskejä Päijät-Hämeen alueellinen projektiryhmä tunnisti kaikkiaan 12 kappaletta. Mahdollisiksi riskeiksi tunnistettiin muun muassa sitoutumiseen liittyvät riskit, kustannussäästöjen saavuttamiseen liittyvä riski, TE2024-uudistukseen liittyvä riski TE-palveluiden irtautumisesta erilleen muista valtion viranomaispalveluista sekä yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja niiden toimintamalliin liittyvät riskit.

Yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja niiden toimintaan liittyvistä riskeistä mahdollisina nähtiin toimijoiden toiminnan luonteen erilaisuuden aiheuttama riski, mikä vaikeuttaa toimivien yhteisen asiakaspalvelun järjestämistä. Viranomaisten erilaiset tietoturvan ja –suojaan tarpeet sekä turvallisuuskäytännöt, muun muassa yksityisyyden suoja asiakaspalvelutilanteessa, muodostavat kohtalaisen riskin yhteisten asiakaspalvelupisteiden toiminnalle.

Toinen toimintaan liittyvä mahdollinen riski koskee palveluiden tuottamista yhdessä. Riskinä on, että toimijat eivät tunnista palveluketjuja, mikä johtaa asiakaskokemuksen heikkenemiseen, kun palveluita ei tuoteta yhdessä vaan asiakasta edelleen siirretään luukulta toiselle. Asiakaspalvelun näkökulmasta mahdollinen riski on myös asiakaspalvelun henkilöstön tehtävänkuvien muodostuminen liian laajaksi, mikä heikentää asiakaspalvelun laatua sekä lisää työntekijöiden kuormitusta ja heikentää työhyvinvointia.

Muutosjohtamisen näkökulmasta kohtalaisena riskinä hankkeen toteutumiseen tunnistettiin johdon ja henkilöstön sitoutuminen uudistukseen sekä uudistuksen aiheuttama kulttuurinen sekä toimintatapojen ja työympäristön muutos. Lisäksi muutosjohtamisen osalta mahdollisena riskinä tunnistettiin riittävän henkilöstön ja henkilöstön osaamisen varmistaminen muutoksen läpiviemiseksi.

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, viestintään, ICT-asioihin ja henkilöstön osaamisen kehittämiseen liittyen.

Alueellisen suunnitelman laadintavaiheessa Päijät-Hämeen projektiryhmä on koostunut 21 jäsenestä. Edustettuina ovat olleet hankkeessa mukana olevien viranomaisten edustajien lisäksi Päijät-Hämeen liitto, neljä kuntaedustajaa sekä valtionvarainministeriön projektiasiantuntija. Toukokuussa 2022 projektiryhmään on kutsuttu mukaan myös Päijät-Hämeen hyvinvointialueen edustaja. Tarkoitus on kehittää hyvinvointialueen ja palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen yhteistyötä. Hankkeen asettamispäätöksessä projektiryhmän tehtäviksi on määritelty:

1. Valmistella Päijät-Hämeen alueellinen suunnitelma valtakunnallisen rakenteen mukaisesti 28.2.2022 mennessä.
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 viestinnästä.
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.

Alueellisen suunnitelman toimeenpanon tueksi on tarve alueellisille työryhmille, jotka vastaavat alueellisen suunnitelman toimeenpanosta sekä uudistuksen etenemisen viestinnästä asiakkaille, henkilöstölle ja muille sidosryhmille. Lahden virastotalon muutosohjelman yhteydessä on jo toiminnassa ryhmä, joka vastaa edellä mainittujen asioiden huomioimisesta uudistuksen yhteydessä. Lahden osalta palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen eteneminen sidotaan olemassa olevaan ryhmään. Heinolan yhteisen asiakaspalvelupisteen osalta perustetaan oma ryhmä, joka vastaa suunnitelman toimeenpanosta sekä viestinnästä Heinolan yhteisen asiakaspalvelupisteen osalta.

6. Rahoitus

Päijät-Hämeen liitolle on myönnetty 50 000e erityisvaltionavustus hankkeen koordinoimisesta aiheutuvien kulujen kattamiseksi. Valtionavustushakemuksessa avustuksen käyttö arvioitiin kohdentuvan seuraavasti:

Kululaji	Summa (ALV 0 %)	Käyttötarkoitus lyhyesti
Puheenjohtajuudesta aiheutuvat kustannukset	7 000,00 €	Maakuntaliiton resurssi projektiryhmän puheenjohtajana, maakuntajohtajan käyttämä työaika
Sihteerin resurssin kustannukset	25 000,00 €	Maakuntaliiton resurssi projektiryhmän sihteerinä, työaika 1pv/vko
Hallinto ja raportointi	6 000,00 €	Kokousjärjestelyt, raportointi
Viestintä	5 000,00 €	Liiton koordinoiman kuntien viestintäverkoston ohjaaminen/osallistaminen toimeenpanon viestintään
Palveluiden ostot	7 000,00 €	Mahdolliset palveluiden ostot (selvitykset esim. yhteisten tilojen käyttö, palvelumuotoilu etäpalveluille yms.) toimeenpanon aikana

7. Viestintä, verkosto ja sidosryhmätyö

Tässä luvussa kuvataan alueellisen suunnittelun ja toimeenpanon kannalta keskeiset asiakas- ja sidosryhmät sekä henkilöstö ja miten heitä osallistetaan alueelliseen suunnitteluun ja toimeenpanoon.

DVV:n osalta keskeiset asiakas- ja sidosryhmät ovat viraston oma henkilöstö sekä asiakkaat. DVV:n asiakkaita ovat potentiaalisesti kaikki kansalaiset, mutta erityistä huomiota viestinnässä tulee kiinnittää asiakkaisiin, jotka asioivat DVV:n kanssa säännöllisesti. Tällaisia asiakkaita ovat muun muassa holhoustoimen asiakkaat sekä yritykset, jotka asioivat ulkomaille menevien asiakirjojen vuoksi.

Kansalaisviestintää toteutetaan eri medioiden sekä some-kanavien kautta. Lisäksi viestintää toteutetaan DVV:n verkkosivuilla, kylttien ja opasteiden avulla toimipisteissä sekä uusien tilojen käyttöönoton jälkeen mahdollisesti järjestettävillä avoimet ovet -tyylisillä tilaisuuksilla.

Viraston henkilöstölle uudistuksesta viestitään ja henkilöstöä kuullaan viraston sisäisten viestintäkanavien, kuten HowSpacen ja intranetin kautta. Lisäksi henkilöstölle viestitään kuukausitiedotteilla sekä infotilaisuuksilla, työpajoilla, työmaavierailuilla sekä henkilöstökyselyjen avulla.

Ulosoton osalta alueellisen toimeenpanon kannalta keskeiset asiakas- ja sidosryhmät ovat käytännössä ulosoton velallis- ja hakija-asiakkaat. Ulosoton asiakaspalvelua käyttävät pääasiassa velalliset ja hakijat. Ulosoton tietojärjestelmästä saatavia todistuksia käydään myös jonkin verran hakemassa paikan päältä asiakaspalvelusta.

Ulosoton viestintää ja sähköisiä palveluja kansalaisille ja sidosryhmille on saatavilla Ulosottolaitoksen verkkosivuilta (ulosottolaitos.fi). Siellä on tiedot toimipaikkojen sijainnista ja aukiolosta. Lisäksi Lahden toimipaikan osalta voidaan viestiä paikallisessa mediassa. Ulosoton henkilöstölle viestitään valtakunnallisesti ulosoton intranet-sivustolla.

Oman toimipaikan henkilöstölle viestitään hankkeen etenemisestä toimipaikkakokouksissa ja sähköpostin välityksin. Lahden toimipaikan edustajia on jäsenenä Päijät-Hämeen alueellisessa projektiryhmässä, Lahden yhteisen työympäristön ohjausryhmässä ja projektiryhmässä. Lisäksi toimipaikalla on yhteinen organisaatioryhmä Senaatin kanssa.

Hämeen ELY-keskuksen asiakkuudet ja sidosryhmät noudattelevat valtakunnallisesti tunnistettuja kohderyhmiä. ELY-keskuksen käyntiasioinnin määrä on niin pieni, ettei se edellytä laajamittaista viestintää.

ELY-keskuksessa hyödynnetään normaaleja viestintäkanaviamme kuten verkkosivuja (alueellinen ja valtakunnalliset, joihin ELY tekee sisällöntuotantoa), sosiaalista mediaa ja uutiskirjettämme. Erillistä kohdennettua sidosryhmäviestintää emme koe tarpeelliseksi. Mediaviestintää emme tule toteuttamaan yksin, vaan nähdäksemme se tulee toteuttaa hankkeeseen osallistuvien organisaatioiden yhteisenä toimenpiteenä.

ELY-keskus tulee viestimään ja osallistamaan henkilöstön osana käynnistyvää Lahden työympäristöhanketta. Erillistä, palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseen liittyvää osallistamista tai viestintää emme tässä kohtaa näe tarpeelliseksi. Kun mahdolliset Heinolassa tarjottavat etäpalvelut tarkentuvat osaltamme, arvioimme osallistamisen ja viestinnän tarvetta erikseen.

Maanmittauslaitoksen keskeiset asiakkaat toimeenpanon kannalta ovat käyntiasiakkaat joita ovat pääasiassa kiinteistön hallintaan/omistukseen liittyvissä asioissa asiakaspalvelua tarvitsevat kansalaiset.

Maanmittauslaitoksen viestintäpalvelut on mukana hankkeen viestinnässä alueellisten projektiryhmien tukena. Alueellisessa ja paikallisessa kansalaisviestinnässä MML:n keinovalikoimassa on mahdollisuus viestiä paikallismedioiden kautta (mm. mediatiedotteet, mainonta, vieraskynä-tyyppiset kirjoitukset) ja viestiä asiakkaille suoraan omia kanaviamme käyttäen (verkkosivut, sosiaalinen media, asiakaskirjeet, tilaisuuksien järjestäminen ja niihin osallistuminen). Viestintä suunnitellaan aina tapauskohtaisesti parhaiten tavoitettavia kanavia hyödyntäen.

Maanmittauslaitoksen koko henkilöstön pääasiallisena viestintäkanavana uudistuksen viestinnässä käytetään MML:n intraa. Esihenkilöiden rooli viestimässä uudistuksen kohteena olevalle henkilöstölle on oleellinen.

Verohallinnossa johtamisen tukena ovat säännöllisesti esihenkilöille pidettävät Esimiesinfo-tilaisuudet. Lisäksi intrassa on Esimiehet-osio, johon on koottu ja laitetaan esihenkilöille menevää tietoa. Yammerissa on myös Esimiehille-yhteisö. Senaatti pitää esihenkilöille ja henkilöstölle infoja, joiden lisäksi paikallisesti käydään yhteistä keskustelua muutoksista esihenkilövetoisesti tiimitasoisesti tarpeen mukaan. Johtaminen linkittyy korona-aikaiseen vahvaan etätyökulttuuriin. Paikkariippumaton työ on virallistettu 15.6.2021 ja tämä mahdollistaa monipistetyön Verohallinnon eri toimipisteissä.

Työyhteisöviestintää tehdään koko henkilöstölle intranetissa, josta löytyvät faktat toimitilastrategiasta ja uudistuksesta. Intra uutisia julkaistaan aina kun on jotain kaikkia koskettavaa kerrottavaa. Näistä esimerkkinä voidaan mainita pilotin käynnistyminen kolmella alueella, Verohallinnon oma pilotti Maanmittauslaitoksen kanssa Porvoon yhteiskäyttötiloissa, asioinnin tilastot sekä tähän liittyen uutisia sähköisen asioinnin ja toimistoasioinnin välisen suhteen kasvaminen joka vuosi. Jokaisella toimipisteellä on omat Yammer-ryhmänsä, mitkä mahdollistavat avoimen keskustelun ja paikkakuntien henkilöstön tavoittamisen.

Pilottialueiden henkilöstölle Senaatin pitämien Yhteiset työympäristöt - henkilöstöinfojen jälkeen on pidetty paikallisia keskustelutilaisuuksia/virtuaalikalpeja, joissa henkilöstöllä on mahdollisuus kysyä aiheesta lisää. Yhteiset työympäristöt - projektiryhmäläisten tukena on paikalliset omat työryhmät, joissa asioita pystyy pureksimaan ja samalla osallistamaan henkilöstöä. Näiden lisäksi oman toimipisteen Yammerissa on aiheeseen liittyvää viestintää ja keskustelua.

Verohallinnon ulkoisen viestinnän fokus on isojen asiakasmassojen ohjaamisessa, jossa korostetaan sähköisen asioinnin helppoutta ja vaivattomuutta siltä osin

kuin veroasioita tarvitsee itse hoitaa. Jatkuvana teemana on OmaVeron (eli sähköisen asioinnin) opastus, muistuttelu ja neuvonta esim. mediatiedotteiden ja sosiaalisen median ulostuloina. Osana tätä työtä puretaan mm. myyttejä digitaidottomista senioreista. (Monilla senioreilla on yleensäkin hyvin vähän veroasioita hoidettavana.)

Verohallinto on kertonut asiakkailleen ja sidosryhmilleen OmaVeron saatavuudesta sekä vuoden 2021 asioinnin mittakaavasta (92 % kaikista asioinneista tapahtui OmaVerossa, 7 % puhelimesta ja vain 1 % toimistolla) sekä asiakaskokemuksen elementeistä. Mittakaava ja elementit on tärkeä muistaa, koska asiakaskohtaamiset ovat entistä useammin digitaalisia kohtaamisia. Jatkuvana viestinä Verohallinto pyrkii myös korostamaan olevansa vuoropuheleva, helposti lähestyttävä viranomainen, joka vastaa kysymyksiin. Toimitiloihin liittyen tulee hyvin vähän kysymyksiä. Toki niihin vastataan, jos niitä tulee. Osana työnantajakuvaa Verohallinto korostaa rekrytointien yhteydessä mm. paikkariippumattomasti tehtävää työtä.

TE-toimiston suurin asiakasryhmä on henkilöasiakkaat, joka on heterogeeninen ryhmä. Henkilöasiakkaiden koulutus- ja työkokemustaustat sekä elämäntilanteet voivat olla hyvin erilaisia. Tietosuoja-asia on erittäin tärkeä henkilöasiakkaiden tapaamisessa tiloissamme, koska TE-toimiston asiakkuus ei ole julkista tietoa. Toukokuussa 2022 voimaanastuvan TE-toimiston uuden asiakaspalvelumallin ydin on kasvokkain ja entistä useammin tehdyt tapaamiset.

Toinen tärkeä asiakasryhmä ovat yritysasiakkaat. Tätä asiakasryhmää TE-toimisto tapaa pääosin asiakkaiden yrityksissä, mutta satunnaisesti asiakkaat myös vierailevat TE-toimistossa.

TE-toimisto järjestää normaalioloissa sekä henkilö- että yritysasiakkaille tapahtumia; rekrytointitapahtumia, erilaisia infotilaisuuksia ja verkostoitumistapahtumia. Tapahtumiin osallistuvat palveluntuottajamme sekä media ja muita yhteistyökumppaneitamme.

TE-toimisto viestii ennakoiden ja ajantasaisesti muutoksista ulospäin. Ulkoiset kanavamme ovat verkkosivut, sosiaalisen median kanavamme kohderyhmien mukaan (FB, IG, LinkedIn, Twitter, TE-live Häme YouTube). Mediatiedotteita on hyvä tehdä kaikkien toimijoiden alussa yhdessä ja muutoksen edetessä myös itsenäisesti erikseen.

TE-toimisto viestii ennakoiden ja ajantasaisesti muutoksista myös organisaation sisällä; viralliset asiat intran kautta ja keskustelua voimme käydä toimiston yhteisessä Teams -kanavassa. Sisäinen viestintämme tehdään muutosvaiheiden kautta siten, että viesti kohdennetaan sille ryhmälle, ketä muutos eniten koskee. Pidämme henkilöstömme ajan tasalla edellyttäen, että meillä on uusin, vahvistettu tieto käytössämme. Toivomme tässä Senaatin kanssa hyvää ja ennakoivaa yhteistyötä, jotta tämä on mahdollista toteuttaa.

Maahanmuuttovirastolla on useampia asiakasviestinnän kanavia. Viestinnän ja ohjeiden täytyy olla kaikissa kanavissa selkeitä ja monikielisiä. Palvelupisteiden asiakkaiden kielitaito vaihtelee. Suurinta osaa palvellaan suomeksi, ruotsiksi tai venäjäksi, mutta monen äidinkieli on jokin muu, esimerkiksi arabia tai venäjä.

Maahanmuuttoviraston keskeisin asiakasviestinnän kanava on viraston verkkosivut Migri.fi. Kerromme muutoksista asiakastiedotteilla. Verkkosivujen kohderyhmä on Maahanmuuttoviraston asiakkaat, mutta sivuilta löytyy tietoa myös tärkeille sidosryhmille. Viestimme muutosta myös paikallisessa palvelupisteessä kylteillä.

Maahanmuuttovirastolla on asiakkaille suunnattu Facebook-sivu. Jaamme sivulla tietoa muutoksista ja toimintaohjeita. Viestimme Facebookissa pääasiassa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, mutta myös asiakkaiden yleisimmillä äidinkielistä. Käyttöön on tulossa myös Instagram. Viestimme sidosryhmille ja asiakkaille myös Twitterissä ja joskus LinkedInissä.

Julkaisemme yhteistyökumppaneillemme suunnattuja uutiskirjeitä usean kerran vuodessa. Uutiskirjeet ovat luettavissa myös Maahanmuuttoviraston verkkosivuilta.

- Maahanmuuttoneuvonnan uutiskirje: Uutiskirjeessä kerromme ajankohtaista tietoa lupa-asioista ja niihin liittyvistä palveluista neuvontaa tekeville Maahanmuuttoviraston yhteistyökumppaneille. Uutiskirje ilmestyy neljä kertaa vuodessa.
- Koulutusalan uutiskirje: Uutiskirjeessä kerromme ajankohtaista tietoa opiskelijoiden oleskelulupiin liittyvistä asioista kaikille, joka neuvovat kansainvälisiä opiskelijoita. Uutiskirje ilmestyy vähintään kaksi kertaa vuodessa.
- Kausityöntäjien uutiskirje: Uutiskirjeessä kerromme ajankohtaista tietoa lupa-asioista ja palveluista, jotka liittyvät kausityöhön. Uutiskirje ilmestyy vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Maahanmuuttovirastossa viestitään aina muutoksista ensin henkilöstölle. Kerromme uudistuksen kohteena olevalle henkilöstölle uudistuksesta monilla tavoin.

- Intranet: Kerromme intrassa yleisesti uudistuksesta koko henkilöstölle. Maahanmuuttoviraston intrassa on myös mahdollista kohdentaa uutisia tietyille toimipisteille.
- Henkilöstöinfot: Järjestämme uudistuksen kohteena olevalle henkilöstölle tilaisuuksia, joissa heidän on mahdollista kuulla lisää uudistuksesta ja esittää kysymyksiä.
- Oma esihenkilö: Esihenkilöt vastaavat myös osaltaan työyhteisöviestinnästä ja siitä, että välittää tärkeitä tietoja omalle tiimilleen.

Aluehallintoviraston kannalta keskeiset asiakasryhmät ovat aluehallintoviraston toimialueen asiakkaat sekä ne asiakkaat, joiden asian käsittely on kesken aluehallintovirastossa.

Aluehallintoviraston asiointikanavat asiakkaille ovat seuraavat:

- Verkkosivut ja somekanavat
- Tiedotteet ja uutiskirjeet
- Kohdennettu tiedottaminen niille asiakkaille, joiden asian käsittely on kesken
- Aluehallintovirastojen valtakunnallisen asiakaspalvelun asiointikanavat

Uudistuksen kohteena olevalle henkilöstölle viestitään aluehallintovirastojen intrassa mm. uudistuksen omilla intrasivuilla ja erityisillä intrauutisilla. Valtakunnallisissa työryhmissä olevat aluehallintoviraston edustajat viestivät hankkeen etenemisestä virastojen johtoa palaverissa sekä henkilöstöä henkilöstöinfoissa. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua toimitilahankkeisiin. Ennen suunnitteluvaihetta on pidetty henkilöstöinfoja ja

suunnitteluvaiheessa Senaatin HowSpace on ollut aktiivisessa käytössä.

Rikosseuraamuslaitoksen Hämeen yhdyskuntaseuraamustoimiston keskeiset asiakas- ja sidosryhmät ovat viraston oma henkilöstö ja yhdyskuntaseuraamustoimiston asiakkaat. Ulkopuolisista sidosryhmistä tärkeimpiä ovat syyttäjä- ja tuomioistuinlaitos, poliisi, kunnat ja seurakunnat palveluineen sekä kolmannen sektorin toimijat. Yhdyskuntaseuraamustoimiston asiakkaiden taustat ja henkilöhistoria voivat olla hyvinkin erilaisia. Asiakkaitamme ovat henkilöt, joiden epäillään syyllistyneen rikokseen ja joista syyttäjä tai tuomioistuin on pyytänyt laatimaan seuraamusselvityksen tulevaa oikeudenkäyntiä varten. Suuri osa asiakkaistamme on tuomion jo saaneita avoseuraamusasiakkaita, yhdyskuntapalvelun suorittajia, ehdollisesti rangaistuja nuoria tai aikuisia, valvonta- tai nuorisorangeistusasiakkaita tai vankilasta ehdonalaiseen valvontaan vapautuneita henkilöitä. Iältään asiakkaamme ovat vähintään 15-vuotta täyttäneitä.

Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksikön viestinnän tehtäväalue (Risen viestintä) suunnittelee, koordinoi ja toteuttaa Rikosseuraamuslaitoksen ulkoista ja sisäistä viestintää. Risen viestintä muotoilee viestinnän linjaukset, vastaa pääosin laitoksen ulkoisesta ja sisäisestä ajankohtaisviestinnästä (mm. tiedotteet ja uutiset) yhteistyössä johdon kanssa, huolehtii www-sivujen ja intran ylläpidosta ja sisällöntuotannosta, tuottaa rikosseuraamusalan esitteet sekä vastaa julkaisutoiminnan koordinoinnista. Ulkoisista kanavista Risen käytössä ovat verkkosivut, sosiaalisen median kanavat kohderyhmien mukaan (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, You Tube). Yleisesti ottaen Risen yksiköt huolehtivat itse omasta ulkoisesta ja sisäisestä viestinnästään. Risen viestinnän koordinoiman virallisen ulkoisen ja sisäisen viestinnän rinnalla viestintää toteuttavat päivittäin kaikki työntekijät työ- ja vapaa-ajan kohtaamisissa.

Yhdyskuntaseuraamustoimiston henkilöstölle viestintä tapahtuu viikoittaisten yhteisten palaverien välityksellä, sähköpostilla sekä laajemmin rikosseuraamuslaitoksen yhteisen Intran kautta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tutustua intraan ja sen tarjoamiin tietoihin. Intran aktiivinen käyttäminen ja tehokas hyödyntäminen ovat osa jokaisen työntekijän ammattitaitoa. Lisäksi erilaisten tiedotteiden ja infotilaisuuksien kautta viestimme ja tiedotamme ajankohtaisista asioista niin asiakkaitamme, verkostojamme kuin muitakin yhteistyökumppaneita sekä sidosryhmiä.

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.