



KESKI-SUOMEN LIITTO

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus 2030

Keski-Suomen alueellinen suunnitelma



Sisällysluettelo

1. Nykytilan kuvaus	4
2. Keski-Suomen tavoitetila 2030	27
3. Toteutuksen vaiheistus ja reunaehdot	34
4. Riskianalyysi	38
5. Organisointi ja rahoitus	40
6. Viestintä, verkosto- ja sidosryhmätyö	43
7. Raportointi	45

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistushanke asetettiin 24.2.2021. Hankkeen tavoitteena on vastata nopeasti muuttuvan toimintaympäristön tarpeisiin kokoamalla käyntiasiointi julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja vähentämällä valtionhallinnon toimitilaa yhteistyössä työllisyysalueiden, kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa. Uudistuksen myötä mahdollistetaan nykyistä asiakaslähtöisempi, kustannustehokkaampi ja suunnitelmallisempi toiminta asiakkaan hyväksi.

Hankkeen asettamisen perusteina olivat seuraavat 2020-luvun muutostekijät: sähköisten palvelujen tarjonnan ja käytön lisääntyminen, väestömuutokset ja kaupungistuminen, käyntiasiointimäärien merkittävä vähentyminen, paikkariippumattoman työn lisääntyminen ja niukkenevat taloudelliset resurssit.

Hanke on edennyt alueellisesti siten, että Pohjois-Karjalan, Etelä-Karjalan ja Päijät-Hämeen alueelliset suunnitelmat ovat valmistuneet, ja toimeenpano on jo käynnissä näissä maakunnissa. Vuoden 2024 alusta hanke eteni seuraaviin kuuteen maakuntaan: Etelä-Savo, Keski-Suomi, Lappi, Pirkanmaa, Satakunta ja Uusimaa.

Keski-Suomen alueellisen projektiryhmän tehtävänä on valtion palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen valtakunnallisten linjausten ja valtion toimitilastrategian pohjalta suunnitella ja käynnistää asiakaspalvelu- ja toimitilaverkkouudistusta Keski-Suomen alueella. Tätä varten on laadittu Keski-Suomen alueellinen suunnitelma. Tavoitteena on, että viimeistään vuonna 2030 valtion viranomaisten käyntiasiointi on Keski-Suomen alueella koottu yhteisiin palvelupisteisiin. Lisäksi tavoitteena on vähentää valtion viranomaisten toimitilaa valtion toimitilastrategian linjausten mukaisesti.

Tässä alueellisessa suunnitelmassa kuvataan Keski-Suomen toimintaympäristöä ja suunniteltua valtion palvelujen ja toimitilojen tavoitetilaa vuonna 2030. Suunnitelmaa on valmisteltu yhteistyössä alueella toimivien valtion palveluntuottajien, Senaatti-kiinteistöjen, Keski-Suomen liiton, Keski-Suomen kuntien sekä Keski-Suomen hyvinvointialueen edustajien kanssa. Suunnitelman laadinnassa on noudatettu Valtiovarainministeriön hanketiimin ohjeistusta.

Alueellinen suunnitelma perustuu laadinnan aikaiseen arvioon ja suunnitelmaa tulee tarkastella uudestaan hankkeen toimeenpanon edetessä.

1. Nykytilan kuvaus

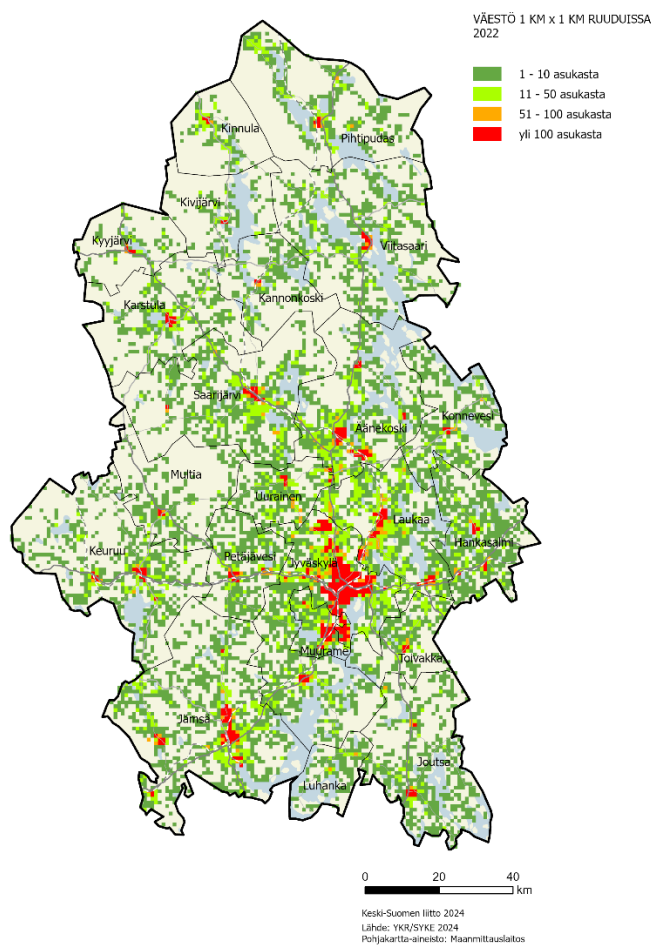
Väestökehitys

Keski-Suomi on maan viidenneksi suurin maakunta, jonka väestömäärä vuonna 2023 oli 273 271 (5 % maan väestöstä). Keski-Suomessa on 22 kuntaa ja kokonaispinta-alaltaan Keski-Suomi on maakuntien seitsemänneksi laajin. Maakunnan väestöstä 54 % on keskittynyt Jyväskylän kaupungin alueelle ja 70 % Jyväskylän seudulle (Hankasalmi, Jyväskylä, Laukaa, Muurame, Petäjävesi, Toivakka, Uurainen). Pienempiä väestökeskittymiä keskusseudun ulkopuolella muodostavat seutukaupungit, Jämsä, Keuruu, Saarijärvi, Viitasaari ja Äänekoski. Seutukaupungeissa asuu 22 % maakunnan väestöstä (Kuvio 1).

Viimeisten 10 vuoden aikana Keski-Suomen väestömäärä on kasvanut niukasti, 360 henkilöllä. Vuosi 2023 teki kuitenkin poikkeuksen, kun väkimäärä kasvoi 834 asukkaalla. Tätä selittää runsas maahanmuutto. Jo vuonna 2022 nettomaahanmuutto oli suurta, mutta vuonna 2023 maahanmuuttajien määrä yli kaksinkertaistui (1 333 → 2 808) edellisvuodesta. Taustalla on Ukrainasta paenneiden mahdollisuus hakea kotikuntaa vuoden maassa olon jälkeen. Maahanmuutto on vaikuttanut positiivisesti väestömäärään myös Jyväskylää laajemmalla alueella ja pienemmissä kunnissa.

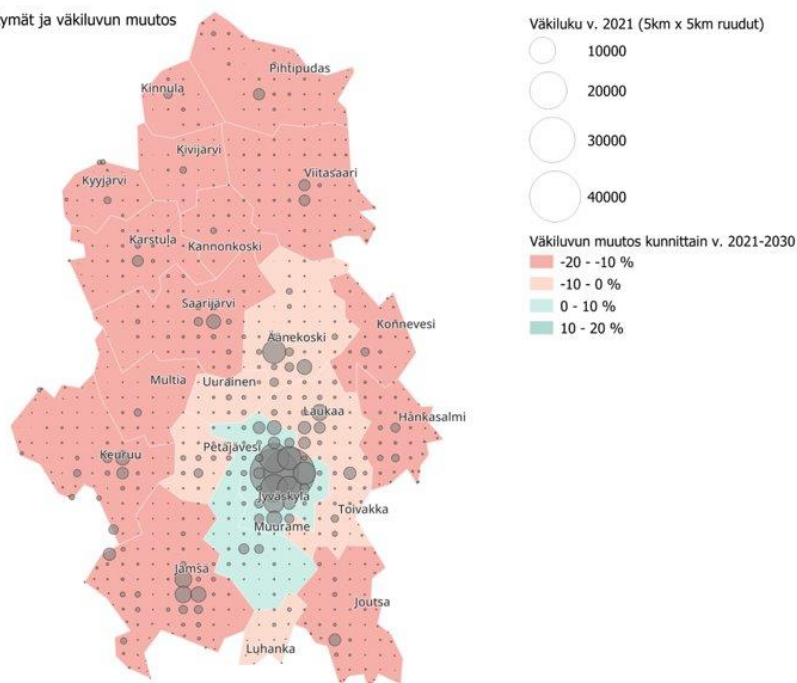
Maan sisäinen muuttoliike on viime vuosina vaikuttanut Keski-Suomen väestömäärään vain vähän, kohdentuen maakunnan keskusalueelle. Vuonna 2023 maan sisäisessä muuttoliikkeessä väestöään kasvatti kolme kuntaa, Jyväskylä, Muurame ja Luhanka. Luonnollinen väestömuutos – syntyneiden ja kuolleiden erotus – on sen sijaan vähentänyt väestömäärää voimakkaasti. Taustalla on jo lähes vuosikymmenen jatkunut matala syntyvyys ja väestön ikääntyminen.

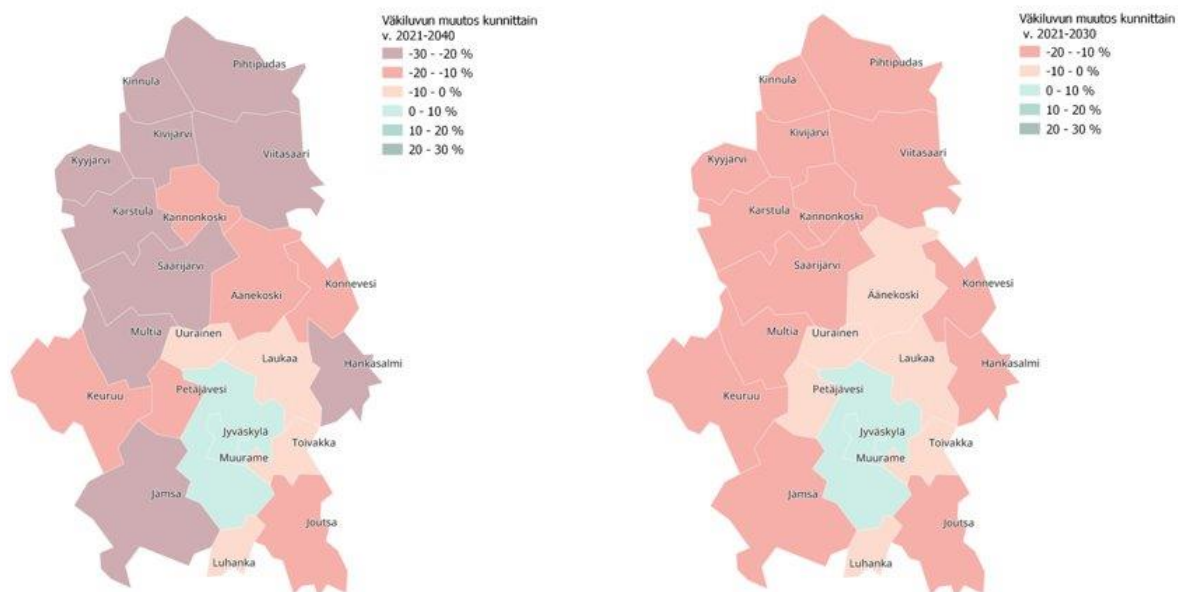
Tilastokeskuksen väestöennusteen mukaan Keski-Suomen väestömäärä laskee vuodesta 2023 1,5 % (noin 4 000 asukkaalla) vuoteen 2030 ja 4,0 % (noin 11 000 asukkaalla) vuoteen 2040. Kunnista vain Jyväskylän ja Muuramen väestön ennustetaan kasvavan – vuoteen 2030 mennessä yhteensä noin 4 400 henkilöllä ja vuoteen 2040 mennessä 6 000 henkilöllä (Kuvio 2 ja Taulukko 1).



KUVIO 1. Väestön sijoittuminen Keski-Suomessa

Keski-Suomen väestökeskittymät ja väkiluvun muutos
v. 2021-2030





KUVIO 2. Keski-Suomen ennustettu väkiluvun muutos vuoteen 2030 ja 2040, %

TAULUKKO 1. Keski-Suomen kuntien väestömäärä vuosina 2020 ja 2023 sekä ennuste vuosille 2030 ja 2040

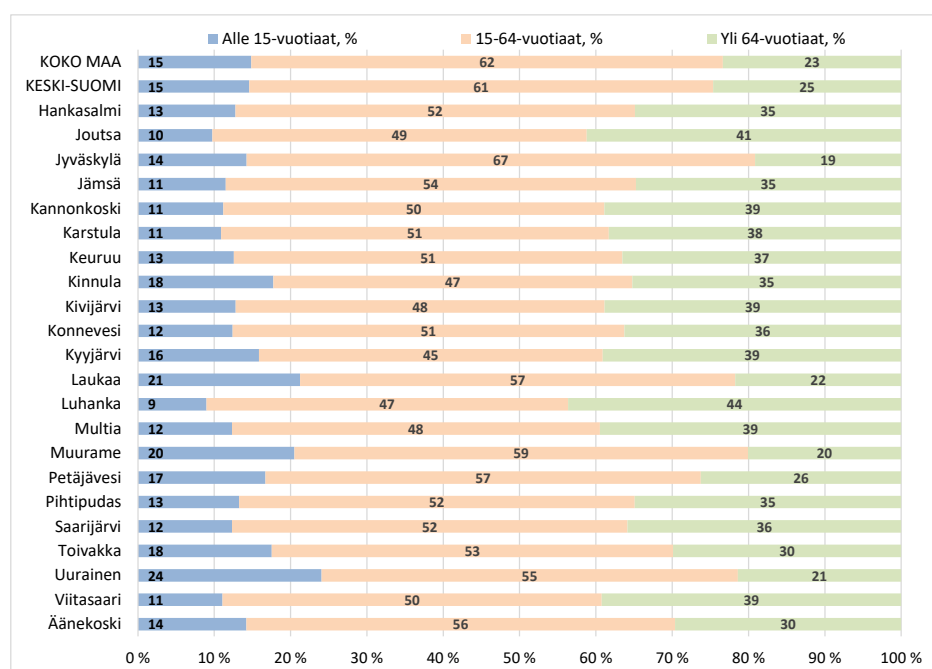
	2020	2023	2030	2040
KESKI-SUOMI	272 617	273 271	269 281	262 332
Hankasalmi	4 782	4 549	4 100	3 698
Joutsa	4 297	4 079	3 720	3 396
Jyväskylä	143 420	147 746	151 760	153 142
Jämsä	19 887	19 182	17 156	15 349
Kannonkoski	1 323	1 217	1 151	1 044
Karstula	3 858	3 625	3 211	2 789
Keuruu	9 486	9 184	8 396	7 667
Kinnula	1 597	1 523	1 368	1 191
Kivijärvi	1 107	1 035	966	871
Konnevesi	2 593	2 499	2 279	2 080
Kyyjärvi	1 288	1 174	1 086	945
Laukaa	18 823	18 762	18 487	18 042
Luhanka	699	702	676	666
Multia	1 558	1 430	1 327	1 199
Muurame	10 267	10 551	10 942	11 181
Petäjävesi	3 772	3 596	3 408	3 216
Pihtipudas	3 931	3 739	3 380	3 031
Saarijärvi	9 208	8 847	8 084	7 259
Toivakka	2 401	2 368	2 325	2 248
Uurainen	3 646	3 615	3 564	3 444
Viitasaari	6 097	5 877	5 212	4 626
Äänekoski	18 577	17 971	16 683	15 248

Lähde: Tilastokeskus

Väestön ikärakenne Keski-Suomessa noudattelee keskimäärin koko maan rakennetta. Sen sijaan kuntien välillä erot ikärakenteessa ovat merkittäviä (Kuvio 3). Vuonna 2023 lasten osuus vaihteli Luhangan 9 %:sta Uuraisten 24 %:iin ja 65 vuotta täyttäneiden osuus Jyväskylän 19 %:sta Luhangan 44 %:iin. Keskusseudun kunnissa ikärakenne on muuta maakuntaa nuorempi.

Työikäisten (15-64 v.) määrä kasvoi poikkeuksellisesti Keski-Suomessa (+623) vuonna 2023. Kasvua saivat Jyväskylä, Uurainen, Muurame ja Laukaa. Vuonna 2023 työikäisiä oli kuitenkin maakunnassa noin 7 000 vähemmän kuin kymmenen vuotta aiemmin. Useissa kunnissa työikäisten määrä on vähentynyt lähes 30 % kymmenessä vuodessa. Jyväskylässä työikäisten määrän kehitys on ollut positiivista, mihin vaikuttaa mm. opiskelijoiden suuri määrä. Myös Muuramessa työikäisten määrä on kasvanut verrattuna vuoteen 2013.

Yli 64-vuotiaiden määrä jatkaa kasvuaan Keski-Suomessa. Ikäryhmään kuuluvien määrä on kasvanut noin 12 700:lla viimeisten kymmenen vuoden aikana. Nopeinta kasvu on ollut ikärakenteeltaan nuorissa kunnissa, Muuramessa, Jyväskylässä ja Laukaassa.



KUVIO 3. Ikäryhmien osuudet (%) Keski-Suomen kunnissa (Lähde: Tilastokeskus)

Keski-Suomessa väestöllinen huoltosuhde vuonna 2023 oli 64,6, eli sataa työikäistä kohden oli yhteensä 65 lasta ja 65 vuotta täyttänyttä. Keski-Suomen huoltosuhde ylitti koko maan huoltosuhteen, joka oli 61,9. Kuntien välinen vaihtelu on suurta.

Väestöennusteen mukaan maakunnan työikäisten (15-64 -vuotiaat) määrä laskee noin 5 300 henkilöllä ja lasten määrässä koetaan samansuuruinen lasku vuoteen 2030. Iäkkäämpien joukossa 65-74 -vuotiaiden määrä laskee (-1 500), kun taas 75 vuotta täyttäneiden määrä kasvaa 8 100:lla. Väestöllinen huoltosuhde on kunnissa korkeimmillaan 2030-luvun jälkipuoliskolla.

Ulkomaalaistaustaiset

Keski-Suomen väestöstä ulkomaalaistaustaisia oli 4,9 % (13 305 henkilöä) vuonna 2023. Ulkomaalaistaustaisten määrä on kasvanut lähes 6 000 henkilöllä (81 %) viimeisten 10 vuoden aikana. Tästä kasvusta noin 2 000 tuli pelkästään vuoden 2023 aikana ukrainalaisten runsaan maahanmuuton myötä.

Valtaosa (76 %) ulkomaalaistaustaisesta väestöstä on keskittynyt Jyväskylään. Useassa Keski-Suomen kunnassa ulkomaalaistaustaisten osuus väestöstä on vain 1-2 % ja 10 kunnassa määrä alittaa 60 henkilöä.

Kieliryhmittäin tarkasteltuna venäjänkieliset muodostavat selvästi suurimman väestöryhmän (2 574 henkilöä) Keski-Suomessa. Seuraavaksi suurimmiksi kieliryhmiksi nousevat ukrainankieliset (1 122), englanninkieliset (927), farsia / persiaa puhuvat (863), arabiankieliset (645) sekä vironkieliset (617).

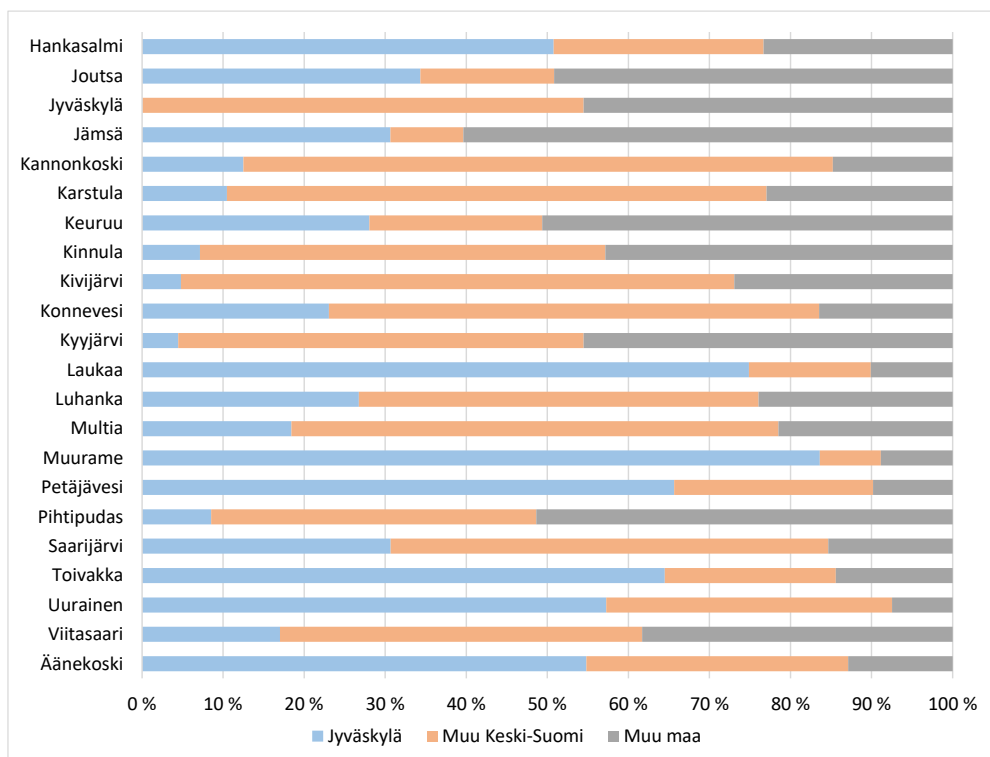
Ukrainalaiset toivat poikkeuksellisen maahanmuuttopiikin vuonna 2023 ja vaikutus ulottuu merkittävästi myös vuodelle 2024. Migrin mukaan vuosien 2024-2025 hakemuserien arvioon liittyy epävarmuustekijöitä, koska Ukrainan sodan etenemistä ja sitä seuraavan pakolaisuuden kehittymistä on vaikea ennakoita.

Tulevina vuosina Keski-Suomessa ulkomaalaistaustaisten määrän ennakoidaan kehittyvän maltillisesti. Esimerkiksi työperäisten oleskelulupien osalta Keski-Suomessa määrät ovat toistaiseksi olleet selvästi Etelä- ja Lounais-Suomea alhaisempia. Työperäisten oleskelulupahakemusten määrän kehitys riippuu Migrin mukaan ensisijaisesti talouden kehityksestä. Suhdannevaihteluista huolimatta väestön ikääntyminen ja osaajapula luovat tarpeen ulkomaiselle työvoimalle, minkä vuoksi työperusteisten oleskelulupahakemusten määrän arvioidaan kasvavan lähivuosina maltillisesti.

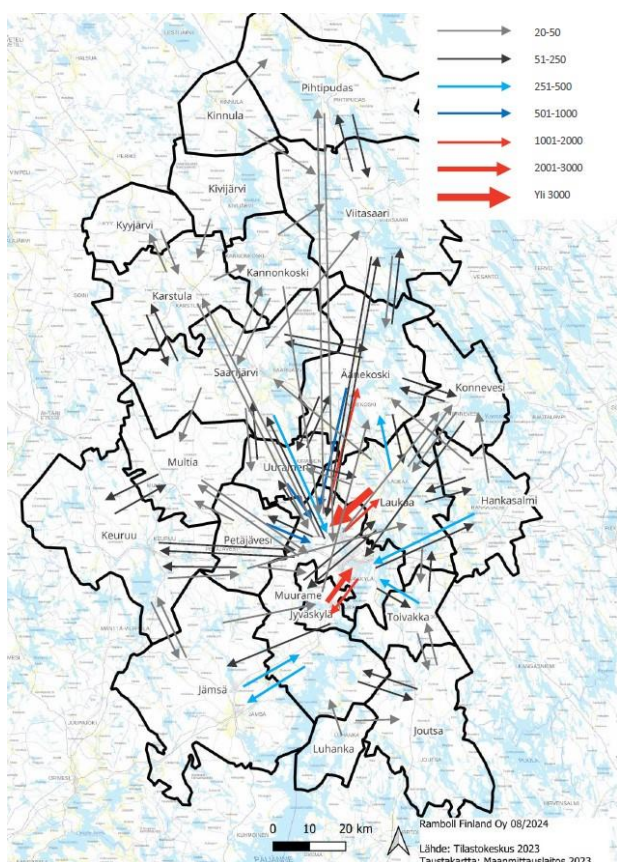
Jyväskylä on merkittävä opiskelukaupunki ja kansainvälisiä opiskelijoita on paljon. Migrin arvion mukaan opiskelun perusteella oleskelulupaa hakevien määrä tulee jatkossakin pysymään Suomessa korkealla tasolla. Opiskelijoiden oleskelulupahakemusten määrän voimakasta kasvua selittävät mm. opiskelija- ja tutkijalain muutos sekä kansainvälisten tutkinto-ohjelmien ja aloituspaikkojen määrän lisääntyminen korkeakouluissa. Tieto Suomesta leviää myös nopeasti sosiaalisessa mediassa maassa jo asuvien opiskelijoiden kautta, mikä lisää Suomen kiinnostavuutta opiskelumaana.

Pendelöinti

Keski-Suomessa asuvista työllisistä 27 % käy töissä asuinkuntansa ulkopuolella. Osuus on selvästi alhaisempi kuin eteläisemmässä Suomessa. Jyväskylän kehyskunnissa pendelöintivirrat ovat suurimpia. Jyväskylän kehyskunnista työmatkat suuntautuvat vahvasti keskustaupunkiin. Väestö- ja työpaikkakeskittymä Jyväskylän pendelöintivirrat ulottuvat myös kehyskuntia laajemmalle maakuntaan. Jämsän, Pihtiputaan ja Keuruun pendelöijistä yli puolet suuntaa maakunnan ulkopuolelle (Kuvio 4 ja 5).



KUVIO 4. Keski-Suomen kunnista Jyväskylään, muualle Keski-Suomeen ja maakuntarajan yli pendelöivien osuudet (Lähde: Tilastokeskus)



KUVIO 5. Kuntien väliset pendelöintivirrat Keski-Suomessa

Vapaa-ajan asutus

Vapaa-ajan asukkaat ovat suurin monipaikkaisesti asuva ryhmä, joka tuo vireyttä ja palvelujen käyttäjiä erityisesti useisiin maaseutukuntiin Keski-Suomessa. Kesämökkejä maakunnassa on noin 32 300, joka on maakuntien joukossa seitsemänneksi eniten (Taulukko 2). Kunnista kesämökkejä on eniten Jämsässä ja Jyväskylässä. Kesäasukkaita on puolestaan eniten Jämsässä, Viitasaarella, Keuruulla ja Jyväskylässä. Lähes 60 % kesämökeistä on ulkopaikkakuntalaisten omistuksessa.

Neljässä keskisuomalaiskunnassa kesämökkien määrä ylittää vakinaisesti asuttujen asuntojen määrän: Luhangassa, Kivijärvellä, Kannonkoskella ja Joutsassa. Luhangassa kesäasukkaiden määrä on lähes kaksinkertainen vakinaisiin asukkaisiin verrattuna (177,6 kesäasukasta 100 vakinaista asukasta kohden). Kivijärvellä on 99,6 kesäasukasta 100 vakinaista asukasta kohden, Kannonkoskella 95,9 ja Joutsassa 75,2.

Jämsässä Himos on merkittävä matkailukeskittymä, joka lisää alueen väestömäärää huomattavasti. Vuonna 2022 rekisteröityjä yöpymisiä kirjattiin noin 290 000. Sesongin aikana päiväkävijöitä voi olla jopa 10 000. Matkailukeskuksen majoituskapasiteetti kasvaa merkittävästi tulevina vuosina.

TAULUKKO 2. Kesämökit ja kesäasukkaat Keski-Suomen kunnissa

	Kesämökkien lkm	Kesäasukkaiden lkm	Kesäasukkaita/100 asukasta	Ulkopaikkakuntalaisten omistussosuus kesämökeistä, %
KESKI-SUOMI	32 262	35 326	13,0	57,3
Hankasalmi	1 462	1 659	36,1	60,8
Joutsa	2 478	3 135	75,2	70,7
Jyväskylä	3 748	2 462	1,7	32,3
Jämsä	4 428	4 221	21,8	50,6
Kannonkoski	842	1 217	95,9	74,6
Karstula	873	1 001	27,3	58,1
Keuruu	1 963	2 550	27,6	62,6
Kinnula	448	575	37,0	59,6
Kivijärvi	753	1 060	99,6	69,7
Konnevesi	1 241	1 512	60,0	64,6
Kyyjärvi	252	261	21,8	52,0
Laukaa	1 711	1 768	9,4	57,0
Luhanka	829	1 229	177,6	77,0
Multia	637	730	49,4	62,0
Muurame	724	804	7,7	63,7
Petäjävesi	799	1 004	27,5	65,7
Pihtipudas	997	1 288	34,0	62,0
Saarijärvi	1 823	1 933	21,5	53,5
Toivakka	890	1 203	50,0	70,8
Uurainen	695	874	24,3	65,9
Viitasaari	2 159	2 727	45,8	65,7
Äänekoski	2 510	2 113	11,7	48,8

Lähde: Tilastokeskus

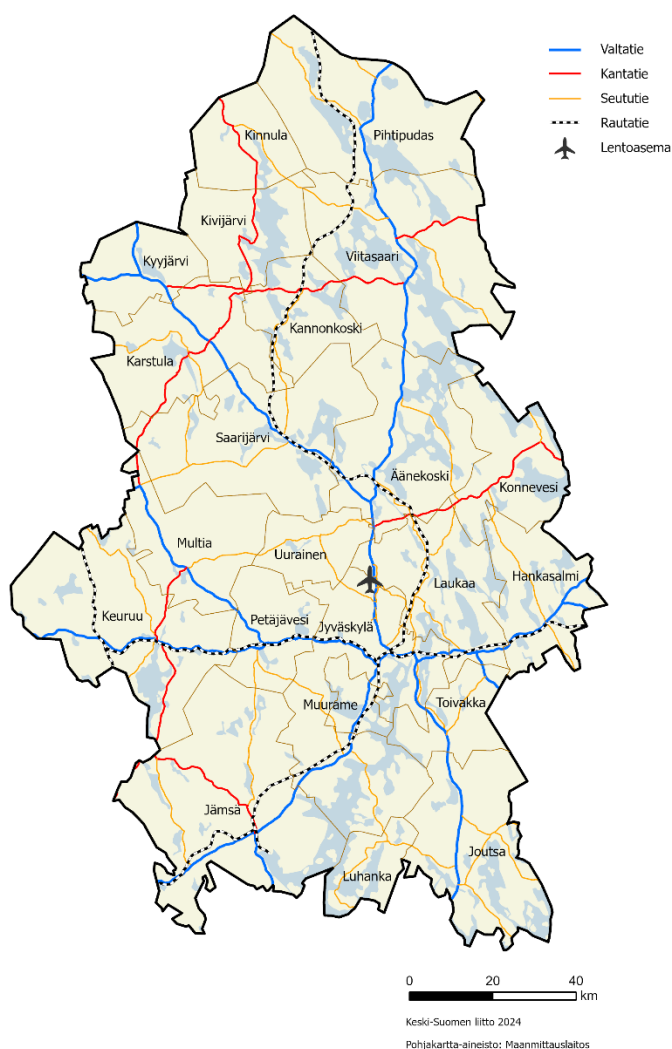
Liikenneverkko ja joukkoliikenne

Keski-Suomea halkoo kattava liikenneverkko ja liikenteessä korostuvat säteittäiset maantieyhteydet (Kuvio 6). Kansainvälisestikin merkittävät valtatiet 4 ja 9 risteävät Jyväskylässä. Valtatie 4 on osa kansainvälistä TEN-T ydinverkkoa ja valtatie 9 osa TEN-T kattavaa verkkoa. Sekä valtatie 4 että valtatie 9 ovat osa

Liikenne- ja viestintäministeriön asetuksen mukaista pääväyläverkkoa. Pääväylillä on asetuksen mukaisesti turvattu pitkänmatkaisen liikenteen hyvä ja tasainen matkanopeus ja liittymien määrä on rajoitettu. Valtatiet 4 ja 9 ovat vilkkaasti liikennöityjä valtateitä, joilla on merkittävä rooli pitkänmatkaisen liikenteen välittäjänä, mutta valtatie 4 on tärkeä myös alueen sisäisen ja paikallisen liikenteen välittäjänä. Valtatie 4 ja 9 kulkevat useiden alueen kuntien taajamien läpi tai taajamaa sivuten.

Raideliikenne toimii markkinaehtoisesti Jyväskylältä sekä Tampereen että Kuopion suuntaan. Jyväskylän ja Keuruun välisellä raideosuudella ja Keuruulta edelleen Tampereen ja Seinäjoen suuntiin liikennöinti perustuu ostoliikenteeseen. Raideliikenteen merkitys maakunnan sisäisessä liikkumisessa on pieni.

Jyväskylän Tikkakoskelta lennetään muutamia päivittäisiä vuoroja Helsinki-Vantaan lentoasemalle ja takaisin päin. Vuorotarjonta on turvattu maaliskuulle 2026 valtion ostoliikenteen. Lentoliikenne mahdollistaa yhteydet kansainvälisille jatkolennoille ja on tärkeässä roolissa maakunnan elinkeinoelämän ja vientisektorin näkökulmasta.



KUVIO 6. Keski-Suomen liikenneverkko

Keski-Suomen maakunnan alueella toimii kaksi tieliikenteen toimivaltaista viranomaista: Keski-Suomen ELY-keskus ja Jyväskylän kaupunki. Hankasalmi, Petäjävesi, Toivakka ja Äänekoski siirtyivät 1.1.2024

alkaen Jyväskylän seudun toimivalta-alueelle, jonka aiemmin muodostivat Jyväskylä, Laukaa ja Muurame (Kuvio 7). Alueen laajentuminen tarkoittaa mm. saman lipputuotteen käyttöalueen laajenemista.



KUVIO 7. Keski-Suomen tieliikenteen toimivalta-alueet

Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen palvelutaso on määritelty vuosiksi 2020-2024 (Taulukko 3). Uusi palvelutasotyö on käynnissä ja valmistuu alkuvuodesta 2025.

Joukkoliikenneyhteydet vaihtelevat merkittävästi Keski-Suomen eri alueilla. Jyväskylän kaupunkiseudulla arjessa liikkuminen on mahdollista kaikilla kulkutavoilla. Seutukaupungeissa ja kuntakeskuksissa joukko-liikennettä on vain tärkeimmissä yhteyssuunnissa. Maaseudulla joukkoliikenneyhteydet ovat heikot ja asiointi- ja työmatkat tehdään pääosin henkilöautoilla.

TAULUKKO 3. Keski-Suomen ELY-keskuksen joukkoliikenteen palvelutaso vuosina 2020-2024 (taulukkoa vastaavat palvelutasoluokat esitetty kartalla)

	Soveltamisaika	IV	V	VI	VII
Liikennöinti-aika	Ma-pe	7.00-20.00	7.00-18.00/20.00	7.00-/8.00-17.00	8.00-16.00
	La	9.00-18.00	10.00-15.00	Tarpeen mukaan	-
	Su	12.00-17.00	Tarpeen mukaan	Tarpeen mukaan	-
Vuoroväli/ vuoromäärä	Ruuhka (n. klo 7-9 ja 15-17)	≤ 30-45 min	yht. yli 5 vuoroa/suunta	3-5 vuoroa/suunta/vrk (koulu-, opiskelu-, työmatka- ja/tai asiointiyhteys)	1-2 vuoroa/suunta/vrk (koulu-, opiskelu-, työmatka- ja/tai asiointiyhteys)
	Arkipäivä klo 9-14	≤ 60 min	2-3 vuoroa/suunta		
	Arjen varhaisilta klo 18-20	2-3 vuoroa/suunta/vrk	0-2 vuoroa/suunta/vrk	-	-
	Lauantai	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	1-4 vuoroa/suunta/vrk	0-2 vuoroa/suunta/vrk	-
	Sunnuntai	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	0-2 vuoroa/suunta/vrk	0-2 vuoroa/suunta/vrk	-



Keski-Suomi on laaja maakunta, jossa etäisyydet ovat pitkiä. Taulukossa 4 on tarkasteltu kuntien (kunta-keskusten) saavutettavuutta henkilöautolla maakuntakeskus Jyväskylästä ja seutukaupungeista Jämsästä, Keuruulta, Saarijärveltä, Viitasaareltä ja Äänekoskelta. Heikoimmin seutukaupungit tavoitetaan Pohjoisen Keski-Suomen kunnista. Kinnulasta ja Pihtiputaalta vain Viitasaari on alle tunnin etäisyydellä. Kivijärveltä ja Kyyjärveltä saavutetaan Viitasaaren lisäksi Saarijärvi alle tunnin matka-ajassa.

TAULUKKO 4. Kuntakeskusten etäisyydet henkilöautolla maakuntakeskuksesta ja seutukaupungeista

Kunta	Seutukeskukset						Väestö
	Jyväskylä	Jämsä	Keuruu	Saarijärvi	Viitasaari	Äänekoski	
Hankasalmi	54 km, 46 min	112 km, 82 min	115 km, 86 min	93 km, 71 min	97 km, 77 min	60 km, 49 min	4 549
Joutsa	70 km, 53 min	83 km, 63 min	130 km, 91 min	134 km, 91 min	166 km, 116 min	113 km, 77 min	4 079
Jyväskylä		59 km, 46 min	58 km, 46 min	67 km, 50 min	99 km, 68 min	46 km, 35 min	147 746
Jämsä	59 km, 46 min		65 km, 49 min	125 km, 88 min	158 km, 112 min	105 km, 73 min	19 182
Kannonkoski	100 km, 73 min	158 km, 116 min	105 km, 84 min	34 km, 24 min	38 km, 29 min	68 km, 54 min	1 217
Karstula	100 km, 76 min	138 km, 111 min	80 km, 61 min	34 km, 29 min	71 km, 54 min	68 km, 57 min	3 625
Keuruu	58 km, 46 min	65 km, 49 min		71 km, 61 min	139 km, 109 min	86 km, 69 min	9 184
Kinnula	162 km, 120 min	220 km, 159 min	155 km, 130 min	91 km, 69 min	63 km, 47 min	121 km, 85 min	1 523
Kivijärvi	124 km, 94 min	182 km, 138 min	123 km, 102 min	59 km, 46 min	64 km, 47 min	93 km, 73 min	1 035
Konnevesi	68 km, 52 min	126 km, 88 min	108 km, 83 min	70 km, 54 min	75 km, 59 min	37 km, 31 min	2 499
Kyyjärvi	120 km, 84 min	178 km, 128 min	107 km, 82 min	54 km, 38 min	73 km, 49 min	88 km, 64 min	1 174
Laukaa	23 km, 25 min	81 km, 64 min	80 km, 66 min	59 km, 46 min	91 km, 65 min	29 km, 27 min	18 762
Luhanka	62 km, 51 min	68 km, 52 min	103 km, 88 min	129 km, 94 min	161 km, 119 min	108 km, 80 min	702
Multia	60 km, 47 min	78 km, 61 min	20 km, 17 min	52 km, 46 min	119 km, 85 min	66 km, 52 min	1 430
Muurame	15 km, 17 min	45 km, 34 min	69 km, 51 min	81 km, 59 min	114 km, 78 min	61 km, 45 min	10 551
Petäjävesi	32 km, 31 min	49 km, 43 min	28 km, 21 min	66 km, 57 min	125 km, 89 min	72 km, 55 min	3 596
Pihtipudas	136 km, 100 min	195 km, 139 min	176 km, 137 min	99 km, 76 min	38 km, 27 min	96 km, 69 min	3 739
Saarijärvi	67 km, 50 min	125 km, 88 min	71 km, 61 min		61 km, 51 min	35 km, 30 min	8 847
Toivakka	35 km, 30 min	92 km, 66 min	96 km, 69 min	99 km, 69 min	132 km, 88 min	79 km, 54 min	2 368
Uurainen	36 km, 32 min	95 km, 68 min	57 km, 45 min	29 km, 27 min	82 km, 57 min	29 km, 24 min	3 615
Viitasaari	99 km, 68 min	158 km, 112 min	139 km, 109 min	61 km, 51 min		58 km, 43 min	5 877
Äänekoski	46 km, 35 min	105 km, 73 min	86 km, 69 min	35 km, 30 min	58 km, 43 min		17 971

(Lähde: Google Maps)

Valtion palvelutuottajien toiminta maakunnassa

Valtion palveluntuottajilla on Keski-Suomessa alkuvuoden 2024 tarkastelun mukaan 25 käyntiasiointipistettä. Näiden lisäksi alueella on toimipisteitä, joissa ei tarjota asiakaspalvelua. Valtaosa valtion toimijoiden palveluista keskittyy maakunnan keskustaajunkiin Jyväskylään. Poliisilla, Kelalla, Keski-Suomen oikeusaputoimistolla ja Keski-Suomen edunvalvontatoimistolla, Keski-Suomen TE-toimistolla ja Ulosottolaitoksella on palvelupisteitä myös Jyväskylän ulkopuolella. Sisä-Suomen poliisilaitoksella on lisäksi käytössään lupa-auto, joka palvelee yhtenä päivänä kuukaudessa Pihtiputaalla, Karstulassa, Kinnulassa sekä Hankasalmella.

Asiointipisteessä on mahdollista asioida kunnan ja valtion viranomaisten kanssa. Kelalla, TE-toimistolla, Keski-Suomen oikeusaputoimistolla, Verohallinnolla, Poliisin lupahallinnolla ja Digi- ja väestötietovirastolla on palveluita asiointipisteissä laajasti maakunnan eri puolilla, yhteensä 14 kunnassa. Asiointipisteiden palvelutarjonta vaihtelee toimipisteittäin. Harvaan asutulla maaseudulla asiointipisteissä on usein tarjolla valtion viranomaisten palvelujen lisäksi kunnan omia palveluita sekä osassa myös järjestöjen ja yritysten palveluita.

Käyntiasiointipisteet, työympäristöratkaisut ja aukioloajat palvelutuottajittain

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston palvelut sijaitsevat Jyväskylässä monitilatoimistoissa kahdessa osoitteessa, joista toisessa on käyntiasiointipalvelua arkin klo 8.00–16.15.

Digi- ja väestötietoviraston palvelut sijaitsevat Jyväskylässä monitilatoimistossa, jossa käyntiasiointipalvelua on keskiviikosta perjantaihin klo 9.00–12.00. Digi- ja väestötietovirasto palvelee valtakunnallisesti, pääosin verkossa ja puhelimitse. Vain tietyt asiat vaativat käyntiä palvelupaikassa.

Keski-Suomen ELY-keskuksen toimipaikka sijaitsee Jyväskylässä, jossa sijaitsevat myös käyntiasiointipalvelut. Kyseessä on monitilatoimisto, joka on avoinna arkisin klo 8.00–16.15. Jyväskylän toimipaikassa asioidaan pääsääntöisesti ajanvarauksella.

Maanmittauslaitoksella on Jyväskylässä kaksi toimipaikkaa, joista toisessa on käyntiasiointipalvelua ja toinen toimii arkistona. Käyntiasiointipiste on monitilatoimisto, joka on avoinna keskiviikosta perjantaihin klo 9.00–16.15. Lisäksi Maanmittauslaitoksella on Saarijärvellä toimipaikka, jossa ei ole käyntiasiointipalvelua.

Länsi- ja Sisä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri toimii useissa osoitteissa Jyväskylässä (oa ja ev molemmat aukioloilla) sekä Jämsässä (oa aukioloilla, ev vain ajanvarauksella), Äänekoskella (oa ja ev molemmat aukioloilla) ja Viitasaarella (oa vain ajanvarauksella, ev aukioloilla). Työympäristöt vaihtelevat huonetoimistoista avotoimistoihin. Toimipisteet ovat pääsääntöisesti avoinna arkisin klo 8.00/9.00–15.00/16.15. Osassa toimipisteitä aukioloajat ovat suppeammat tai toimipiste on avoinna vain sovittaessa. Mainittujen paikkakuntien lisäksi asiakkaita otetaan vastaan ajanvarauksella Joutsassa, Keuruulla, Konnevedellä, Pihtiputaalla ja Saarijärvellä.

Sisä-Suomen poliisilaitoksella on avo- ja huonetoimistot Jyväskylässä, Jämsässä, Keuruulla, Saarijärvellä ja Viitasaarella. Lisäksi Äänekoskella on monitilatoimisto. Aukioloajat vaihtelevat paikkakunnittain ollen laajimmat Jyväskylässä. Pienemmillä paikkakunnilla toimitaan suppeammin aukioloajoin ja/tai ajanvarauksella.

Rikosseuraamuslaitos toimii yhdessä osoitteessa Jyväskylässä, jossa työympäristönä on avotoimisto. Toimipiste on avoinna arkisin klo 8.00–16.00 ajanvarauksella.

Keski-Suomen TE-toimiston toiminta päättyy 31.12.2024 ja toiminta siirtyy tuleville työllisyysalueille kuntiin. Samalla kaikki nykyiset TE-toimiston vuokrasopimukset päättyvät. Keski-Suomen TE-toimistolla on tällä hetkellä toimitilat Jyväskylässä Sinetissä, Jämsässä ja Äänekoskella sekä yksittäinen työhuone asiakaspalveluun Viitasaarella. Lisäksi on yksittäiset työhuoneet työllisyyden kuntakokeiluiden asiakaskäyttöön Keuruulla, Laukaassa ja Saarijärvellä. Jyväskylässä, osoitteessa Kilpisenkatu 1, on ollut maa-hanmuuttopalvelujen asiakaspalvelulla määräaikainen vuokrasopimus, joka päättyi 31.1.2024. Tämä asiakaspalvelutoiminta siirtyi huhtikuun alusta vuoden 2024 loppuun saakka uuteen toimitilaan osoitteeseen Hannikaisenkatu 11–13.

Ulosottolaitoksella on toimipisteet Jyväskylän lisäksi Jämsässä ja Äänekoskella. Jyväskylän toimipiste on avoinna arkisin klo 9.00–12.00. Jämsässä ja Äänekoskella palvellaan ajanvarauksella.

Verohallinto toimii Jyväskylässä yhdessä kiinteistössä. Kyseessä on monitilatoimisto. Käyntiasiointi on avoinna maanantaista tiistaihin klo 9.00–15.00 (1.6.–31.8. 9.00–12.00).

Kelan Jyväskylän toimipiste on avoinna arkisin klo 12.00–16.00. Työympäristö on avo- ja huonetoimistoa. Jämsässä, Keuruulla ja Äänekoskella tilat ovat huonetoimistoa ja aukioloajat suppeammat. Jämsän toimipiste on avoinna tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 9.00–12.00 sekä ajanvarauksella. Äänekosken

palvelupiste palvelee tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 9–11 sekä ajanvarauksella. Keuruulla ja Laukaassa Kela palvelee vain ajanvarauksella. Lisäksi Kelalla on muita kuin käyntiasiointiin tarkoitettuja tiloja Jyväskylässä, Saarijärvellä, Suolahdessa (Äänekoski) ja Viitasaarella.

Käyntiasiointia asiakkailta edellyttäviä palveluja on alueen viranomaisilla tarjolla laajasti; ennalta sovit-
tuja tapaamisia, rekisteriotteiden noutamista ja asiakirjojen jättämistä, tunnistamista, kuulemisia ja pu-
hutteluja, tiedoksiantoja, suunnitelmien laatimista ja päivittämistä, asetarkastuksia ja -valvontaa sekä
monipuolista palveluohjausta ja neuvontaa. Käyntiasiointia tarvitaan erilaisissa tilanteissa, mutta sitä
käyttävät myös asiakkaat, joilla ei ole kykyä tai välineitä sähköiseen asiointiin. On tärkeää, että alueella
toimivat viranomaiset huolehtivat omien virastojensa vastuusta osallistaa alueen julkisen hallinnon henki-
löstöä ja asiakkaita palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen alueelliseen suunnitteluun.

Palveluntuottajien tiedot kootusti koko maakunnan alueella

Alueen palveluntuottajilta kerätyn aineiston pohjalta on koottu yhteen koko maakunnan alueen tietoja.

TAULUKKO 5. Viranomaisten tilamäärät ja vuokratkustannukset koko maakunnan alueella.

Viranomaisten tilamäärät ja vuokratkustannukset koko maakunnan alueella (2024)					
Maakunta	Käyntiasiointipisteet maakunnassa (käynti- asiointiosoitteet)	m2, asiakaspalve- lutila	m2, muu toi- mistotila	m2, yh- teensä	vuokratkustannuk- set, €
Keski- Suomi	25	2 707,60	21 255,10	23 962,70	7 290 951

Taulukko sisältää myös Keski-Suomen TE-toimiston käyntiasiointipisteet sekä niiden neliömäärät ja vuokratkustannukset.

TAULUKKO 6. Asiakaspalvelussa ja muissa tehtävissä toimivan henkilöstön määrä henkilötyövuosina (htv) vuonna 2023 ja arvio vuodelle 2030.

Henkilötyövuodet (htv)	2023	arvio 2030
Asiakaspalvelu	48	47
Muu henkilöstö	751	603
Yhteensä	799	650

Taulukko ei sisällä Keski-Suomen TE-toimiston henkilötyövuositietoja, koska TE-toimiston toiminta päättyy 31.12.2024 toiminnan siirtyessä työllisyysalueille.

Keskimääräinen tilatehokkuus maakunnassa on noin kaksinkertainen hankkeessa esitettyyn tavoitteen (10 m²/htv) nähden (Taulukko 7). Tilatehokkuus on laskettu jakamalla maakunnan yhteenlaskettu toimistotilaneliömäärä per maakunnan yhteenlasketut henkilötyövuodet (toimistotyö). Taulukko ei sisällä Keski-Suomen TE-toimiston tiloja eikä henkilötyövuositietoja, koska TE-toimiston toiminta päättyy 31.12.2024 toiminnan siirtyessä työllisyysalueille kuntiin.

TAULUKKO 7. Keskimääräinen tilatehokkuus maakunnassa.

Maakunta	Keskimääräinen tilatehokkuus (pois lukien TE-toimiston käytössä olevat tilat ja htv, toimistotyö) m2/htv	Keskimääräinen tilatehokkuus (pois lukien TE-toimiston ja Kelan käytössä olevat ne-liöt ja htv, toimistotyö) m2/htv
Keski-Suomi	25,34	21,20

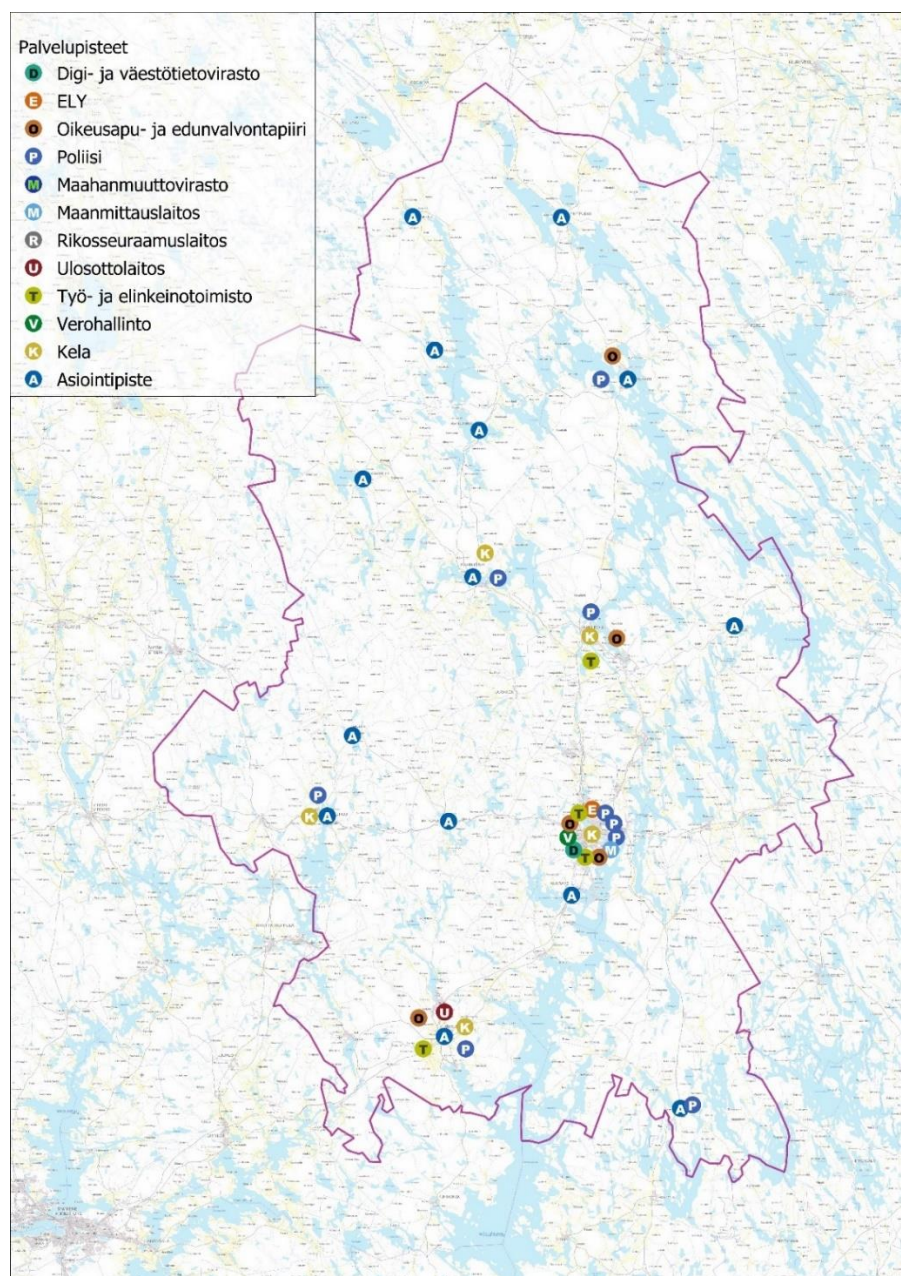
Taulukkoon 8 on koottu palveluntuottajien käyntiasiointimäärät vuosilta 2019 ja 2023 sekä arvio vuodelle 2030 niiltä osin kuin tietoa on ollut saatavilla.

TAULUKKO 8. Vuosittaiset käyntiasiointimäärät vuonna 2019, vuonna 2023 ja arvio vuodelle 2030 (yhteinelaskettuna käyntimäärät koko maakunnan alueella per viranomaisen).

Palveluntarjoaja	2019	2023	2030
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto	300	300	150
Digi- ja väestötietovirasto	10 000	6 000	4 000
Keski-Suomen ELY-keskus	ei tietoa	150	150
Maahanmuuttovirasto, ei toimipistettä			
Maanmittauslaitos	1 970	4 200	3 700
Länsi- ja Sisä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri	6 290	4940	5 290
Sisä-Suomen poliisilaitos	31 739	48 625	39 800
Rikosseuraamuslaitos	ei toiminnassa	1 800	2 000
Keski-Suomen TE-toimisto *	9 860	16 080	ei arviota
Ulosottolaitos	2 016	888	720
Verohallinto	20 121	6 458	3 200
Kela	73 476	23 469	20 248
Yhteensä	155 772	112 910	79 258

*Vuoden 2019 osalta TE-toimiston käyntiasiointimäärä ei sisällä ajanvarausasiakkaiden asiointia. Vuosien 2019 ja 2023 asiakasmäärät eivät ole suoraan verrannollisia keskenään, koska mm. asiakaspalvelumalli on muuttunut ja palvelukanavat täydentyneet. Vuoden 2023 käyntiasiointimäärät ja ajanvarauksella tapahtuneen asiakaspalvelun määrät ovat osin saatavissa, osin arvioita. Jyväskylässä työnhakija-asiakkaat ovat lainsäädännön ohjaamalla tavalla TE-toimiston tai työllisyyden kuntakokeilun asiakkaita. Luvuissa ei

ole huomioitu kuntakokeilun asiakkuuksia. Vuoden 2030 osalta ei ole arvioita asiointimääristä käynnissä olevan TE-palvelut 2024-uudistuksen vuoksi.



KUVIO 8. Hankkeessa mukana olevien toimijoiden toimipisteet Keski-Suomessa.

Tilannekuva kuntakohtaisesti – Jyväskylä

Virastotalo Sinetti yhdistyy jo tällä hetkellä Jyväskylän kaupungin asiakaspalvelupisteisiin muodostaen kampusmaisen kokonaisuuden. Jyväskylän kaupungin asiakaspalvelun kuvaus:

Jyväskylä-piste (Asemakatu 7, Forum) kokoaa kaupunkikeskustassa toimivaan yhteiseen asiakaspalvelupisteeseen Linkki-lipunmyynnin (seudullinen joukkoliikenne), Jyväskylän kaupunginteatterin ja Jyväskylä Sinfonian lipunmyynnin, kaupungin palvelukassan sekä matkailuneuvonnan.

Käyntiasiakasmäärät (pl. matkailu)

2019: 42 400

2022: 44 700

2023: 45 100

2024 elokuun loppuun mennessä 26 800.

Lisäksi pisteestä palvellaan puhelinpalveluna noin 10 000 asiakasta vuosittain.

Jyväskylän-piste on puhtaasti lipunmyyntiin suunnattu, eikä siihen ole tarkoituksenmukaista yhdistää muita toimintoja.

Kaupunkirakenteen neuvonta (Rakentajantalo, Hannikaisenkatu 17) palvelee kaupunkilaisia asuin- ympäristöön ja rakentamiseen liittyvissä asioissa, pääsääntöisesti sähköisten kanavien ja puhelinpalvelun kautta. Palvelusisältöön kuuluvat mm. kaavoitusasiat, katu- ja puistosuunnitelmat, katujen kunnossapito, tonttitarjonta, rakentaminen, tapahtuma-alueet, venepaikat, viherpalvelut sekä pysäköinninvalvonta.

Vuonna 2022 käyntiasiakkaita oli noin 15 600 ja vuonna 2023 noin 15 200. Arviointi vuoden 2030 kävijä- määrästä on erittäin haastava. Tavoitteena on siirtää kaikki mahdollinen asiakaspalvelu sähköisiin kana- viin ja jossakin vaiheessa lopettaa palvelukassa talouden tehostamiseksi.

Ohjaamo (Nuorten talo, Asemakatu 4) on alle 30-vuotiaiden matalan kynnyksen palvelu, josta saa oh- jausta ja neuvontaa muun muassa koulutukseen, vapaa-aikaan, asumiseen, hyvinvointiin ja muihin arjen asioihin. Henkilökohtaisen neuvonnan ja ohjauksen lisäksi järjestetään ryhmätoimintaa. Ohjaamo palve- lee myös verkossa ja puhelimitse. Ohjaamossa voi asioida anonymisti.

Ohjaamo Jyväskylässä työskentelee opinto-ohjaajia, Onni-työntekijä, sairaanhoitaja (päihde ja mielenter- veys), ohjaaja (aikuissosiaalityö), nuorisonohjaajia ja TE-asiiantuntija. Ohjaamossa nuoria auttavat ker- ran viikossa myös asumisen asiantuntijat. Talousneuvonnan ja Kelan asiantuntijat ovat tavattavissa ker- ran kuukaudessa. Nuoret ovat vahvasti mukana Ohjaamon toiminnan kehittämisessä.

Ohjaamot muodostavat Suomessa yli 60 toimipisteen verkoston. Ohjaamo Jyväskylä on osa Nuorten ta- loa, joka kokoaa yhteen nuorten palveluja, jotta 13-29-vuotiaiden nuorten ja nuorten aikuisten olisi hel- pompi löytää tarvitsemaansa apua ja tukea elämän eri tilanteisiin. Nuorten talon keskeiset toimijat ovat Keski-Suomen hyvinvointialue ja Jyväskylän kaupunki.

Ohjaamon käyntiasiakasmäärät

2022: 6 812

2023: 11 114

2024 (tavoite): 10 000

2030 (arvio): 20 000

Visit Jyväskylä Regionin matkailuneuvonta (Jyväskylä-piste, Asemakatu 7) on valtakunnallisin si- sältö- ja laatukriteerein (Suoma ry/I-toimistot) säädelty palvelukokonaisuus. Osana Jyväskylän kaupun- gin elinkeinopalveluita ja Visit Jyväskylä Regionin alueorganisaatiota (DMO) toimiva matkailuneuvonta antaa ja tuottaa tietoa asiakkaille kasvokkain ja digitaalisesti mm. Jyväskylän ja Keski-Suomen käynti- kohteista, majoitus- ja ravitsemusliikkeistä sekä tapahtumista. Paikanpäältä matkailuneuvonnasta kävijä saa myös esitteitä ja karttoja. Lisäksi matkailuneuvonnasta voi varata itselleen tai ryhmälle alueen opas- tettuja kierroksia.

Kävijät/asiakkaat paikan päällä (palvelupiste avoinna touko-syyskuussa)

2019: 3876 (toimipisteen käytänteissä muutos seuraaville vuosille, ympärivuotisesta sesonkiluonteiseen aukioloon)

2022: 2822

2023: 3004

Arviota vuoden 2030 asiakasmäärästä on vaikea arvioida. Siihen vaikuttavat mm. palvelun sen hetkinen sijainti, palveluiden kokonaisuus ja matkailualan kehittyminen. Kuvallista etäyhteyttä ei ole matkailuneuvonnassa käytössä, eikä myöskään suunnitteilla.

Pääpisteen lisäksi matkailuneuvonnalla on pieni, pysyvä kylmäpiste matkakeskuksen aulatilassa, jossa on digitaalinen inforuutu sekä matkailuesitteitä. Kesäsesongin aikana isoissa tapahtumissa VJR matkailuneuvonnalla voi olla myös pop up -pisteitä. Lisäksi kesäaikaan Jyväskylän keskusta- ja satama-alueella on liikkeellä InfoBike Alvar (lastipyörä).

Tilannekuva kuntakohtaisesti – Jämsä

Poliisi ja Ulosottolaitos ovat markkinoilta vuokratuissa tiloissa (Keskuskatu 17). Oikeusapu- ja edunvalvontatoimistot ovat siirtymässä Ulosottolaitoksen kanssa yhteisiin tiloihin vuoden 2024 aikana.

Jämsän kaupungin asiakaspalvelun kuvaus:

Forum

Keskuskatu 2-4, 42100 Jämsä
neuvonta/info, kirjasto ja nuorisotilat

Virastotalo Kelhä

Kelhänkatu 3, 42100 Jämsä
sivistystoimialan ja varhaiskasvatuksen hallinto

Virastotalo Koskelo

Kenraalintie 12, 42300 Jämsänkoski
maankäyttö ja elinvoima, yrityspalvelut, talouspalvelut, tietohallinto sekä tilapalvelut

Valvontajaosto

Koskentie 11, 42100 Jämsä
rakennusluvut, tarkastukset ja ympäristönsuojelu

Käyntiasiointi

2018: 1905

2022: 1566

2030 (arvio): 1600.

Jämsän kaupunki tarjoaa palveluja hajautetusti edellä mainituissa palvelupaikoissa. Palvelu on erilaista ja monimuotoista, eikä Jämsän kaupunki näe palvelukokonaisuuden soveltuvan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä tarjottavaksi. Olemassa olevissa palvelupisteissä on tällä hetkellä monenlaisia palveluja, jotka

kaupungin näkökulmasta luovat omaa synergiaa toimiessaan omissa toimipisteissään.

Tällä hetkellä Jämsän palvelutiloissa ei ole kuvallista etäpalvelumahdollisuutta. Sen toteuttaminen nähdään kuitenkin mahdollisena lähivuosina, kun digitaalitekniikka ja -laitteet kehittyvät nopeasti ja järjestelmän toteutus halpenee.

Tilannekuva kuntakohtaisesti – Äänekoski

Äänekosken kaupungintalolla on parhaillaan muutostyöt käynnissä TE-palvelut 2024 -uudistukseen liittyen. Äänekosken kaupunki on pohjoisen Keski-Suomen työllisyysalueen isäntäkunta ja suurin osa toiminnosta keskitetään vuoden 2025 alusta Äänekosken kaupungintalon ensimmäisen kerroksen tiloihin. Myös Kelan asiakaspalvelu on samoissa tiloissa työllisyysalueen palveluiden kanssa. Työllisyysalueen ja Kelan toimipisteessä järjestetään asiakaspalvelua arkipäivisin.

Tällä hetkellä Äänekoskella ei ole erillistä asiakaspalvelupistettä kaupungin muulle toiminnalle, kuten rakennusvalvonnalle, varhaiskasvatuksen asiakaspalvelulle ja teknisille palveluille, vaan ne on hajautettu toimialoille itselleen.

Poliisi toimii valtion omistamissa tiloissa (Akselinkatu 6). Oikeusapu- ja edunvalvontatoimistoille etsitään parhaillaan uusia tiloja.

Tilannekuva kuntakohtaisesti – Keuruu

Kelalla on Keuruulla omat tilat (Keuruuntie 9), jotka voisivat myös tulevaisuudessa soveltua julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteeksi. Poliisi on markkinoilta vuokratuissa tiloissa (Multiantie 7). Oikeusaputoimisto toimii Keuruun kaupungin tiloissa (Multiantie 5).

Keuruun kaupungin asiakaspalvelun kuvaus:

Kaupungintalon palvelupiste (Multiantie 5) on auki arkisin klo 9-15. Palvelupisteessä hoidetaan myös kaupungin puhelinvaihte, jonka aukioloaika on sama kuin palvelupisteen. Kaupungin palvelupisteeseen on keskitetty kaupungin yleinen neuvonta ja infopiste.

Kaupungintalolla sijaitsee

- elinvoiman, kasvun ja hyvinvoinnin sekä hallintopalveluiden toimialojen hallinto ja johto
- työllisyyspalvelut
- vapaa-ajan, nuorisopalveluiden ja kulttuurin hallinto
- kaavoituksen, maankäytön ja tonttitarjonnan palvelut
- maaseutuhallinnon ja lomituspalveluiden asiakaspalvelu
- Keuruun Vesi -liikelaitoksen hallinto ja asiakaspalvelu
- Keuruun Asunnot Oy:n hallinto ja asiakaspalvelu
- tilapalveluiden hallinto
- osa rakennusvalvonnan asiakaspalvelua.

Useimmat toimialat ja yksiköt palvelevat kokonaan tai osittain sähköisesti tai omalla ajanvarauksellaan omissa tiloissaan kaupungintalolla. Kaupungintalon aulan asiointipiste on kuitenkin näidenkin palveluiden vastaanotto- ja infopiste.

TE-palveluiden asiantuntijat työskentelevät kaupungintalolla ja heidän toimipisteensä säilyy kaupungintalon toimintojen yhteydessä myös vetovastuun siirtyessä eteläisen Keski-Suomen työllisyysalueelle (vastuukuntana Jämsä). Maaseutuhallinnon yhteistoiminta-alue siirtyy Laukaan vetovastuulle 1.1.2025, mutta Keuruulla säilyy mahdollisuus läsnä asiointiin. Lomituspalveluissa Keuruu palvelee lähes koko Keski-Suomea ja hallinnosta suurin osa keskitetty Keuruulle.

Palvelupisteessä toimii myös valtion etäyhteisupalvelupiste, jolle on oma äänieristetty tilansa.

Kävijämääriä ei ole seurattu systemaattisesti kuin parina viime vuonna, jolloin kaupungintalon asiakasmäärä on ollut noin 2200 vuodessa.

eCenterin palvelupiste (Keskusaukio 3) palvelee pääsääntöisesti ajanvarauksella edunvalvonnan, ympäristöterveydenhuollon sekä rakennusvalvonnan asioissa. Tiloissa on myös jonkun verran asiakaspalvelukäyntejä ilman ajanvarausta. Kävijämääriä ei ole seurattu systemaattisesti, arvio asiakasmäärästä noin 500 vuodessa. Lisäksi tiloissa toimii kehittämissyhtiö Keulink Oy, joka tarjoaa palveluitaan yrittäjille ja yrityksille.

Matkailuinfo on pääkirjastolla (Pitäjäntuvantie 5) kirjastopalveluiden yhteydessä. Kävijämääräarvio on noin 400 (kesä-elokuussa), talvikuukausina asiakasneuvonnan tarve on satunnaista.

Tilannekuva kuntakohtaisesti – Viitasaari

Viitasaaren kaupungintalolla on parhaillaan käynnissä muutostyöt TE-palvelut 2025-uudistukseen liittyen. Viitasaaren kaupunki on pohjoisen Keski-Suomen työllisyysalueen yksi sopimuskunta ja isäntäkunta on Äänekoski. Suurin osa toiminnoista keskitetään vuoden 2025 alusta Äänekosken kaupungintalolle. Viitasaaren kaupungintalolle on varattu työskentelytiloja TE-toimiston työntekijöille vuoden 2025 alusta alkaen.

Viitasaaren kaupungin asiointipisteessä saa työllisyysalueen palveluita sekä opastusta Kelan tuista ja palveluista. Asiointipiste sijaitsee kaupungintalolla ja on avoinna maanantaisin, tiistaisin ja keskiviikkoisin kello 9.00–12.00. Asiointipisteessä on mahdollista käyttää kuvallista etäpalveluratkaisua videoyhteydellä. Lisäksi Kelalla on omistuksessaan muuhun kuin käyntiasiointiin tarkoitettua tilaa, joka sijaitsee osoitteessa Haapasaarentie 9.

Tällä hetkellä Viitasaarella ei ole erillistä asiakaspalvelupistettä kaupungin muulle toiminnalle, kuten rakennusvalvonnalle, varhaiskasvatuksen asiakaspalvelulle ja teknisille palveluille, vaan ne on hajautettu toimialoille itselleen. Palvelualuejohtajien työpisteet sijaitsevat kaupungintalolla. Puhelinvaihde ja infopiste (neuvonta) ovat avoinna kaupungintalolla arkipäivisin.

Poliisi ja yleinen edunvalvonta ovat Senaatin omistamissa tiloissa Koy Viitasaaren virastokeskus (Rantatie 10). Oikeusaputoimiston tilat sijaitsevat kaupungin tiloissa (Keskitie 10).

Keski-Suomen alueella sijaitsevat asiointipisteet ja niissä mukana olevat toimijat, palveluvalikoima ja asiointimäärä

Keski-Suomessa asiointipiste on 14 kunnassa ja palveluvalikoima vaihtelee kunnittain ja toimijoittain. Asiointimäärät ovat pääosin verrattain pieniä. Suurimmat asiointimäärät ovat Kelan, TE-toimiston ja Verohallinnon palveluissa Karstulassa ja Saarijärvellä sekä Kelan palveluissa Muuramessa.

Kuntakohtainen asiointipisteiden palvelukuvaus:

Joutsan asiointipiste sijaitsee kunnanviraston neuvonnan yhteydessä. Asiointipisteessä hoidetaan Kelan (tuotanto 1), Verohallinnon, TE-toimiston (vakiopalveluvalikoima) sekä Digi- ja väestötietoviraston (vakiopalveluvalikoima) avustavia asiakaspalvelutehtäviä. Edellä mainittujen viranomaisten lisäksi etäpalveluna asiantuntijapalvelujaan Joutsassa tarjoaa myös Keski-Suomen oikeusaputoimisto. Etäpalvelu toimii ajanvarauksella. Ainoastaan Kelan etäpalveluun ei tarvitse ajanvarausta. Asiointipiste on avoinna maanantaista perjantaihin klo 9.00–11.00 ja 12.00–15.00.

Jämsän kaupungin neuvonnassa on tarjolla kaupungin palveluiden lisäksi Digi- ja väestötietoviraston palveluita. Asiointipiste on avoinna maanantaista perjantaihin klo 9.00–15.00.

Kannonkosken kunnanvirastossa sijaitsevassa asiointipisteessä on kunnan tarjoamien palveluiden lisäksi Kelan (tuotanto 1), TE-toimiston (vakiopalveluvalikoima), Verohallinnon ja Poliisin lupapalveluiden asiakaspalvelua. Asiointipiste on avoinna maanantaista perjantaihin klo 9.00–15.00.

Karstulan kunnan asiointipisteellä voi asioida seuraavien viranomaisten palveluissa: Kela (tuotanto 1) ja Verohallinto (vakiopalveluvalikoima), Digi- ja Väestötietovirasto (vakiopalveluvalikoima), Keski-Suomen oikeusaputoimisto ja TE-toimisto (vakiopalveluvalikoima). Kaikkien mainittujen viranomaisten kanssa voi asioida myös videopalvelun kautta. Poliisin lupapalveluauto käy joka kuukauden ensimmäisenä parillisena tiistaina. Asiointipiste on avoinna maanantaista torstaihin klo 9.00–11.00 ja 12.00–15.00 sekä perjantaisin klo 8.00–11.00.

Keuruun kaupungintalon asiointipisteessä on etäpalveluna Keski-Suomen oikeusaputoimiston ja TE-toimiston (vakiopalveluvalikoima) palveluja. Käytössä on etäpalveluhuone, jossa saa videoyhteyden toisella paikkakunnalla sijaitsevaan viranomaiseen. Avoinna maanantaista perjantaihin klo 9.00–15.00.

Kinnulan kirjaston ja koulukeskuksen yhteydessä sijaitsevasta asiointipisteestä saa Kelan (tuotanto 1), TE-palveluiden (vakiopalveluvalikoima), Poliisin lupapalveluiden ajanvarausta sekä Digi- ja väestötietoviraston (vakiopalveluvalikoima) neuvontapalveluja. Asiointipisteellä on etäpalvelumahdollisuus. Asiointipiste on avoinna vain ajanvarauksella maanantaisin klo 9.30–11.00 ja 12.00–15.00.

Kivijärven kunnantalon yhteydessä sijaitsevassa asiointipisteessä on Kelan (tuotanto 1), Verohallinnon, TE-palveluiden (vakiopalveluvalikoima) sekä Digi- ja väestötietoviraston (vakiopalveluvalikoima) etäpalveluita. Asiointipiste on avoinna torstaista perjantaihin klo 9.00–15.00.

Konneveden kunnantalon yhteydessä sijaitsevassa asiointipisteessä toteutetaan Kelan tuotanto 2-palvelut ilman etäpalvelusopimusta. Lisäksi Keski-Suomen oikeusaputoimisto voi ottaa vastaan ajanvarausasiakkaita. Avoinna tiistaisin klo 9.00–12.00 ja torstaisin klo 9.00–12.00.

Multian kunnanviraston yhteydessä toimivasta asiointipisteestä löytyvät TE-palveluiden sekä Digi- ja väestötietoviraston vakiopalveluvalikoima ja Kelan (tuotanto 1) palvelut. Avoinna maanantaista perjantaihin klo 9.00–15.00.

Muuramen Kelan asiointipiste sijaitsee virastotalon hallinto-osastolla. Asiointipisteellä ei ole Kelan etäasiointiyhteyttä. Avoinna maanantaista keskiviikkoon klo 9.00–15.00.

Petäjäveden kunnanviraston asiointipisteen sekä etäpalvelun palveluvalikoimassa ovat ajanvarauksella Kela (tuotanto 1), TE-palvelut, Digi- ja väestötietovirasto ja Keski-Suomen oikeusaputoimisto. Etäpalvelun tarjonnan laajuus vaihtelee viranomaisen mukaan. Kunnanvirasto on avoinna maanantaista torstaihin klo 8.00–15.00.

Pihtiputaan kunnanvirastolla sijaitsevalla asiointipisteessä on kunnan palvelujen lisäksi saatavilla Kelan (tuotanto 1) ja TE-toimiston (vakiopalveluvalikoima) palveluja. Kelan etäpalvelu toimii ilman ajanvarausta ja TE-toimiston etäpalvelu sopimalla suoraan viranomaisen kanssa yhteydenotosta. Lisäksi Keski-Suomen oikeusaputoimisto voi ottaa vastaan ajanvarausasiakkaita. Asiointipiste on avoinna maanantaista perjantaihin klo 9.00–15.00.

Saarijärven asiointipisteessä on kaupungin omien palvelujen lisäksi saatavilla Verohallinnon, Digi- ja väestötietoviraston, TE-toimiston ja Kelan asiointipalvelut sekä Traficomien venerekisteröintipalvelut. Etäpalvelua on tarjolla Kelaan ilman ajanvarausta ja TE-toimistoon ajanvarauksella. Asiointipiste on avoinna maanantaista-torstaihin 9.00–11.00 ja 11.45–15.00 ja perjantaisin klo 9.00–12.00. Asiointipiste on suljettuna kaupungintalon vuosittaisten sulkuaikojen mukaisesti.

Viitasaaren kaupungintalolla sijaitsevassa asiointipisteessä on saatavissa Kelan palveluita sekä TE-toimiston vakiopalveluvalikoima. Avoinna maanantaista keskiviikkoon klo 9.00–12.00.

Kokonaisuudessaan Keski-Suomessa on runsaasti erilaisia palveluntarjoajien omia toimipisteitä ja kuntien ylläpitämiä asiointipisteitä, joissa tarjotaan valtion palveluntuottajien palveluita. Palvelut ovat toisaalta keskittyneet vahvasti keskuskaupunki Jyväskylään, mutta samanaikaisesti erilaisia kevyempiä palveluja tarjotaan laajasti eri puolilla maakuntaa.

Keski-Suomen työllisyysalueet ja työllisyyspalveluiden toimitilasuunnitelmat

Keski-Suomessa työllisyyspalvelu-uudistusta valmistellaan kolmen alueen mallilla. Pohjoisen Keski-Suomen työllisyysalueen muodostavat vastuukuntana Äänekoski sekä Hankasalmi, Kannonkoski, Karstula, Kinnula, Kivijärvi, Konnevesi, Kyyjärvi, Laukaa, Pihtipudas, Saarijärvi, Uurainen ja Viitasaari. Eteläisen Keski-Suomen vastuukuntana on Jämsä ja alueeseen kuuluvat Joutsa, Keuruu, Luhanka, Multia, Petäjävesi ja Toivakka sekä Mänttä-Vilppula Pirkanmaan maakunnasta. Jyväskylä ja Muurame muodostavat yh-teisen alueen.

Palvelutarpeet ovat kunnissa lähtökohtaisesti erilaiset, joten kolmen järjestäjän mallilla on mahdollista toteuttaa koko maakunnan tarpeita vastaava palvelukokonaisuus. Työvoimapalvelujen tuomisen lähemmäksi asiakasta odotetaan edistävän nopeaa työllistymistä ja antavan eväitä maakunnan osaajapulan ja kohtaantohaasteen taltuttamiseksi.

Jyväskylän ja Muuramen työllisyysalueen toimitilasuunnitelmat

Jyväskylän ja Muuramen työllisyysalueella toimitilat keskitetään Jyväskylässä kahteen toimipisteeseen (Asemakatu 4 ja Hannikaisenkatu 11-13) ja Muuramessa lähipalvelutoimipisteeseen (Virastotie 8). Vieraskielisille suunnatut International House Jyväskylän palvelut sijaitsevat osoitteessa Hannikaisenkatu 11-13. Hannikaisenkadun pisteeseen tulee tämänhetkisen suunnitelman mukaan myös Kelan asiakaspalvelun toimipiste sekä hyvinvointialueen palveluja, jotka kohdentuvat työikäiseen väestöön. Tilaratkaisut ovat parhaillaan valmistelussa.

Henkilöstömäärä työllisyysalueella on noin 250 henkilöä. Muuramen laskennallinen henkilöstömäärä on alustavan arvion mukaan noin seitsemän henkilötyövuotta.

Eteläisen Keski-Suomen työllisyysalueen toimitilasuunnitelmat

Eteläisen Keski-Suomen työllisyysalueen kunnat ovat sopineet yhteistyösopimuksessa, että henkilöstö siirtyy työllisyysalueen vastuukunnan Jämsän palvelukseen. Alustavasti henkilöasiakastyötä tekevä henkilöstö (noin 36 htv) jakautuisi alueelle seuraavasti:

- Joutsa (Kunnanvirasto, Länsitie 5), 3 henkilöä
- Jämsä (Kivikonttori, Paattilantie 2), 15-16 henkilöä
- Keuruu (Kaupungintalo, Multiantie 5), 6-7 henkilöä
- Luhanka (Kylätalo, Kotipellontie 1), virkailijat käyvät Joutsasta käsin.
- Multia (Kunnantalo, Multianraitti 3), virkailijat käyvät Petäjävedeltä ja Keuruulta käsin.
- Mänttä-Vilppula (Kaupungintalo, Seppälän puistotie 15), 6-7 henkilöä
- Petäjävesi (Kuntala, Suutarintie 4), 3 henkilöä
- Toivakka (Toivakkatalo, Iltaruskontie 2), 1-2 henkilöä

Pohjoisen Keski-Suomen työllisyysalueen toimitilasuunnitelmat

Pohjoisen Keski-Suomen työllisyysalueella virkapaikkoja tulee olemaan neljä ja siirtyviä henkilöitä noin 67 htv. Päätoimipiste sijoittuu Äänekosken kaupungintalolle, osoitteeseen Hallintokatu 4. Muut virkapaikat sijaitsevat Laukaassa (Laukaan kunta, Arwidssonintie 15-17), Saarijärvellä (Saarijärven kaupunki, Sivulantie 11) ja Viitasaarella (Viitasaaren kaupunki, Keskitie 10). Lisäksi jokaisessa työllisyysalueen kunnassa on toimipiste kunnan tiloissa.

Äänekosken päätoimipisteessä työnhakija- ja työntäjä-asiakkaille tarjotaan palvelua myös ilman ajanvarausta, mutta pääpaino on kuitenkin ajanvarauspalvelulla. Muilla virkapaikoilla ja kuntien palvelupisteillä tarjotaan palvelua vain ajanvarauksella.

Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä tarjottavaksi soveltuvat Keski-Suomen hyvinvointialueen palvelut

Parhaillaan on käynnissä neuvottelut Keski-Suomen hyvinvointialueen perheoikeudellisten palvelujen sijoittumisesta Jyväskylässä virastotalo Sinettiin (Vapaudenkatu 58). Maakunnan alueen yhteisiin palvelupisteisiin soveltuvia hyvinvointialueen toimintoja ovat esimerkiksi erilaiset asiakasohjaustilanteet, jossa palvelutarve ei ole päivittäistä. Kela ja hyvinvointialue käyvät neuvotteluja eri tilojen käytöstä maakunnan alueella. Myös kuntien asiointipisteet ovat mahdollinen vaihtoehto hyvinvointialueen palveluille, sekä apteekit, joiden sijainti on yleensä keskeinen muiden päivittäispalvelujen yhteydessä.

Keski-Suomen aluevaltuusto päätti hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystalveluiden palveluverkosta 11.6.2024. Hyvinvointialueen palvelupisteet pohjoisessa Keski-Suomessa sijoittuvat osin tämän suunnitelman luvussa 2 esiteltävän optimointikartan katvealueelle. Hyvinvointialueen palveluverkko sekä valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa muodostuvat palvelupisteet ovat osin limittäisiä. Näiden edistämässä tulee tarkastella yhteiskäyttötilojen mahdollisuus sekä mahdolliset toimintojen yhdistämiset.

2. Keski-Suomen tavoitetila 2030

Alueellisen asiakaspalvelu- ja toimitilaverkon tavoitetilakuvaus perustuu palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen valtakunnallisiin tavoitteisiin, kriteereihin ja julkisen hallinnon yhteisten työympäristöjen konsepti-kokonaisuuteen. Lisäksi alueellinen tavoitetilakuvaus perustuu valtion toimitilastrategian linjauksiin.

Valtioneuvosto on hyväksynyt 27.3.2024 valtakunnallisen suunnitelman valtion palvelujen saatavuudesta ja alueellisesta sijoittumisesta. Yhteisten palvelupisteiden sijoittaminen suunnitellaan alueellisesti siten, että lähimpään palvelupisteeseen on pääsääntöisesti enintään tunnin asiointietäisyys tieverkkoa pitkin. Lisäksi huomioidaan riittävä väestöpohja palveluvolyymin perustaksi. Näiden kriteereiden pohjalta syntyviä julkisen hallinnon yhteisiä asiakaspalvelupisteitä voi täydentää kevyemmät palveluratkaisut kuten ainoastaan etäpalveluun perustuvat pisteet tai liikkuvat palveluautot.

Valtioneuvosto on hyväksynyt 16.12.2021 periaatepäätöksen valtion toimitilastrategiaksi, joka ohjaa valtion työympäristöjen ja toimitilojen käytön kehittämistä ja tarkoituksenmukaista yhtenäistämistä. Toimitilastrategian mukaan pääosa toimistotiloista sijaitsee valtion virastotalossa tai -kampuksella, ja ne sijoituvat yhteisten asiakaspalvelupisteiden yhteyteen. Valtion virastotaloissa on kaikkien virastojen ja laitosten kesken yhteiskäyttöinen työympäristö, joka on monitilaympäristöä.

Toimistotilojen keskimääräinen tilatehokkuustavoite on 10 htm²/henkilötyövuosi. 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.

Toimitilastrategian linjausten ja tavoitetilan mukaan asiakaspalvelutilat ja niihin liittyvät taustatyötilat ja muut toimistotilat ovat yhteiskäyttöisiä. Tilat ovat laajasti yhteisiä myös kuntien ja Kelan kanssa. Tilayhteistyötä voi syntyä myös uusien hyvinvointialueiden tai yrityssektorin kanssa. Asiakaspalvelutilat tukevat monikanavaista palvelujen tarjoamista. Yhteiset asiakaspalvelupisteet toteutetaan valtakunnallisen asiakaspalvelukonseptin mukaisesti.

Muuttuneiden työskentelytapojen ja alhaisten läsnäoloasteiden myötä on tunnistettu tarve päivittää tilamitoitusta. Hallitusohjelman mukaisesti valtion tilaohjelmaa tehostetaan merkittävästi ja tavoitteena on nostaa käyttöasteet vähintään pandemiaa edeltäneelle tasolle, mikä tarkoittaa nykyisillä läsnäoloasteilla vielä merkittävää tilojen tiivistämistä strategian tavoitteisiin nähden.

Valtakunnallisen hankkeessa tulevia asiakaspalvelutiloja on konseptoitu neljään eri kokoluokkaan. Suurimmassa, L-koon, asiakaspalvelupisteessä kaikki palvelut sijaitsevat saman katon alla tai kampusmaisesti samalla alueella sekä fyysisesti että virtuaalisesti ja paikalla on useamman viraston henkilöstöä. M-koon asiakaspalvelupiste on L-kokoluokkaa pienempi ja nojautuu enemmän etäpalveluun ja viraston asiantuntija on läsnä ainoastaan kysytyimmissä palveluissa. Molemmassa kokoluokassa 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.

KUVIO 9. Senaatti-kiinteistöjen tuottama optimointiaineisto tavoitetilasta 2030.

Projektiryhmän esitys Keski-Suomen palveluverkon tavoitetilaksi 2030

Senaatin tuottaman pohja-aineiston perusteella käydyssä keskustelussa nousi vahvasti esille pohjoisen Keski-Suomen jääminen palveluiden osalta katvealueeksi, erityisesti kuntien asiointipisteiden jatkon epävarmuus huomioon ottaen.

Tarkastelun perusteella Keski-Suomen projektiryhmä esittää Keski-Suomen palveluverkon tavoitetilaksi 2030 seuraavaa:

Kriteereiden mukainen palveluverkko (laaja palveluvalikoima ja viranomainen paikalla fyysisesti tai etäpalvelun välityksellä):

Jyväskylä, koko L

Jämsä, Äänekoski ja Keuruu, koko M

Kriteereiden mukaista palveluverkkoa täydentävä kevyempi pisteverkko (etäpalveluun pohjautuva ja palveluiltaan suppeampi):

Viitasaari, koko S.

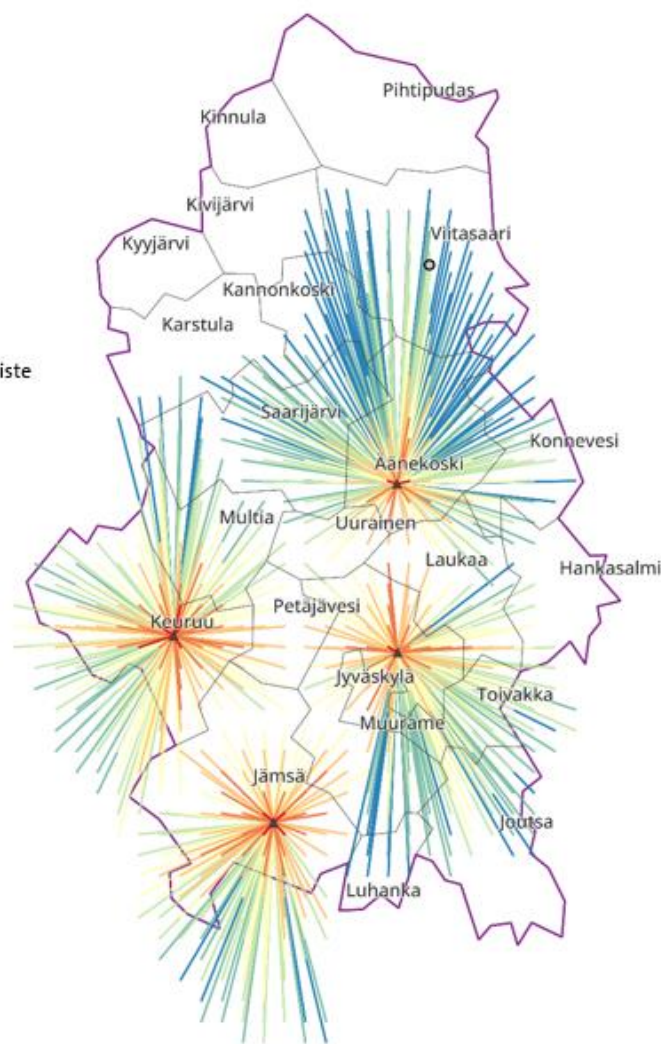
Arvio Viitasaaren palvelupisteeseen kohdistuvasta väestömäärästä vuonna 2030 on noin 20 000, mikä tekee Viitasaaren palvelupisteestä Jämsän ja Keuruun pisteiden veroisen väestöpohjalla mitattuna (Taulukko 9). Samalla Viitasaarelle sijoittuva palvelupiste vähentää Äänekoskelle kohdistuvaa asiakaspainetta. Alkuperäisessä tarkastelussa Äänekosken palvelupisteelle kohdistuva väestömäärä (arvio 2030) on yli 40 000. Viitasaaren pisteen lisäämisen jälkeen Äänekosken palvelupisteeseen kohdistuvan väestön määrä tulee olemaan noin 28 000, mikä on linjassa Jämsän ja Keuruun pisteisiin kohdistuvan väestömäärän kanssa. Viitasaarelle lisättävä palvelupiste tasapainottaa alueellista kokonaisuutta.

Alueellisen projektiryhmän esittämä palvelupisteverkko mahdollistaa 99,65 %:lle Keski-Suomen väestöstä enintään tunnin asiointietäisyyden lähimpään asiakaspalvelupisteeseen vuonna 2030 (Taulukko 10). Lisäksi on syytä toteuttaa kevyempiä ratkaisuja haja-asutusalueelle, erityisesti pohjoisessa Keski-Suomessa, mikäli tarvetta ilmenee uudistuksen edetessä.

Matka-aika (min)

- alle 10
- 10-20
- 20-30
- 30-40
- 40-50 min
- 50-60 min
- yli 60 min

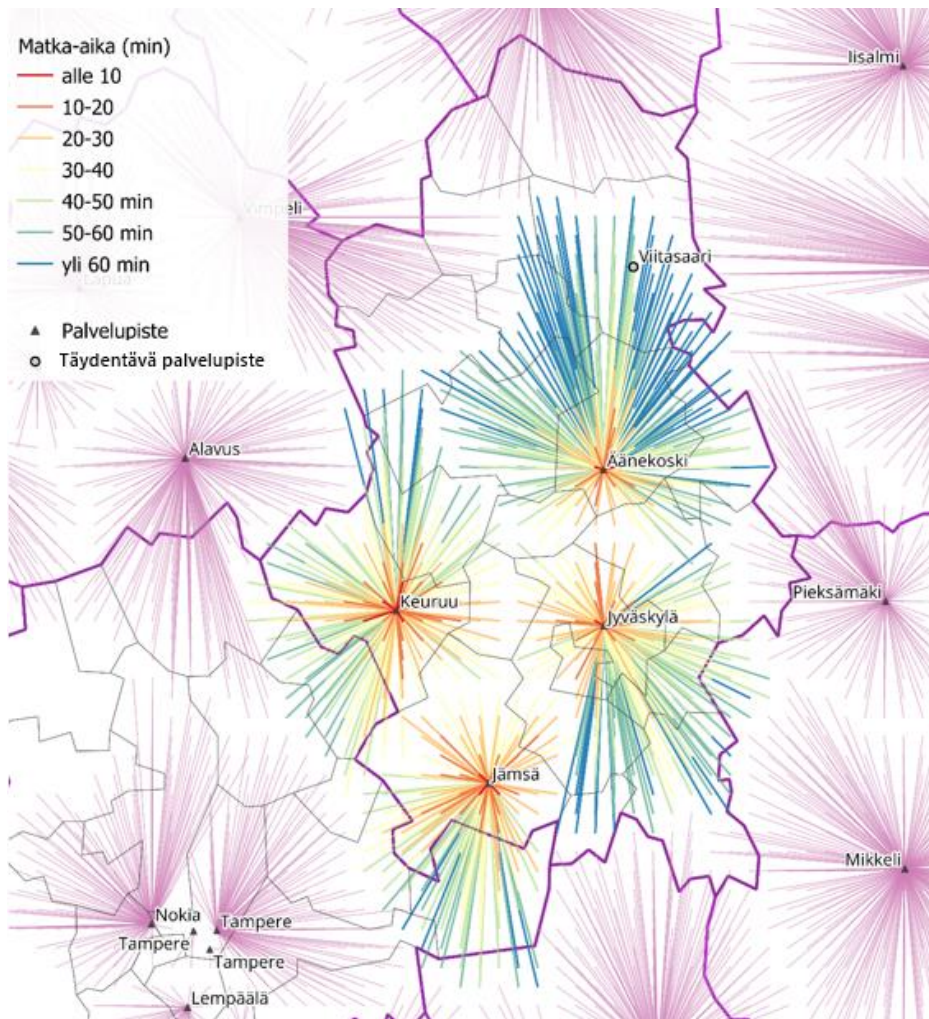
- ▲ Palvelupiste
- Täydentävä palvelupiste



KUVIO 10. Matka-ajat optimoituihin palvelupisteisiin Keski-Suomessa.

*Huom. Viitasaaren palvelupiste on tässä kuvauksessa optimoinnin pohjalta syntyvää palvelupisteverkkoa täydentävä palvelupiste.

Pohjoinen Keski-Suomi sijaitsee neljän maakunnan naapurina (kuvio 11), joissa kaikissa valtion palvelu- ja toimitilaverkkohanke käynnistyy vuonna 2025. Näihin naapurimaakuntiin (Pohjois-Savo, Pohjois-Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa ja Etelä-Pohjanmaa) mahdollisesti muodostuvat julkisen hallinnon yhteiset palvelupisteet eivät sijaitse keskisuomalaisen asiakkaiden näkökulmasta luontaisessa asiointisuunnassa. Viitasaarelle sijoittuva, palveluverkkoa täydentävä palvelupiste tarjoaa laajan pohjoisen Keski-Suomen alueen asukkaille luontaisen ja väestöpohjaltaan riittävän palvelupisteen.



KUVIO 11. Etäisyydet optimoituihin palvelupisteisiin yli maakuntarajojen.

*Huom. Viitasaaren palvelupiste on tässä kuvauksessa optimoinnin pohjalta syntyvää palvelupisteverkkoa täydentävä palvelupiste.

TAULUKKO 9. Palvelupisteisiin kohdistuvan väestön määrä vuonna 2030, kun mukana on palveluverkkoa täydentävä palvelupiste Viitasaarella.

Piste	Pisteeseen kohdistuva väestö (2030)
Jyväskylä	177691
Äänekoski	27779
Keuruu	24025
Jämsä	22069
Viitasaari (täydentävä piste)	19835

TAULUKKO 10. Keski-Suomen väestön ajoajat optimoituihin palvelupisteisiin, kun mukana on palveluverkkoa täydentävä palvelupiste Viitasaarella.

Matka-aika (min)	Väestö 2022	2022 %	2022 kum%	Väestö 2030	2030 %	2030 kum%
0-10	106300	38,523	38,52	106610	39,281	39,28
10-20	78518	28,455	66,98	78771	29,024	68,31
20-30	51296	18,590	85,57	49693	18,310	86,62
30-40	21224	7,692	93,26	19494	7,183	93,80
40-50	8849	3,207	96,47	8059	2,970	96,77
50-60	8728	3,163	99,63	7826	2,883	99,65
60-70	1010	0,366	99,99	934	0,344	100,00
70-	14	0,005	100,00	14	0,005	100,00
	2022	2030				
Ka aika (min)	17,5	17,1				
Ka matka (km)	13,2	12,7				

Maakuntarajat ylittävän asioinnin huomioiminen

Asiakkaille maakunnan rajoilla ei ole merkitystä, jolloin asiointi voi suuntautua myös maakuntarajat ylittäen. Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen hanke etenee maakunnissa vaiheittain.

TAULUKKO 11. Maakuntarajat ylittävä asiointi ja valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen eteneminen maakunnittain.

Maakunta	Työn vaihe	Huomioita
Pohjois-Savo	aloittamatta	
Etelä-Savo	samanaikainen	Alueellisen projektiryhmän esitys: Mikkeli, koko L Savonlinna ja Pieksämäki, koko M. Keski-Suomessa Hankasalmen alue näyttäytyy katvealueena tavoitettavissa-aineistossa. Mikäli Etelä-Savoon Pieksämäelle rakennetaan palvelupiste, on se alle tunnin asiointimatkan päässä Hankasalmelta, mutta luontainen asiointisuunta Hankasalmelta on Jyväskylään.
Päijät-Häme	valmistunut	Joutsan eteläosan matka-aika Jyväskylään ylittää 60 minuuttia. Joutsasta asiointimatka Päijät-Hämeen puolelle Heinolaan on 45 min, mutta luontainen asiointisuunta on Jyväskylään.
Pirkanmaa	samanaikainen	Alueellisen projektiryhmän esitys: Tampere, koko L Nokia, Lempäälä ja Valkeakoski, koko M Sastamala, Virrat ja Ikaalinen, koko S (täydentävät pisteet)

		Keski-Suomen Jämsän ja Keuruun palvelupisteet tarjoavat maakunnan rajan ylittävän asiointimahdollisuuden Kuhmoisten, Juupajoen, Oriveden sekä Mänttä-Vilppulan asukkaille. Asiointimatka: Kuhmoisista Jämsään 30 min Juupajoelta Jämsään ja Keuruulle 45 min Orivedeltä Jämsään 36 min Mänttä-Vilppulasta Keuruulle ja Jämsään 30 min.
Etelä-Pohjanmaa	aloittamatta	
Keski-Pohjanmaa	aloittamatta	
Pohjois-Pohjanmaa	aloittamatta	

3. Toteutuksen vaiheistus ja reunaehdot

Keski-Suomen alueellisen projektiryhmän tehtävänä oli muodostaa alueelle tavoitetila vuodelle 2030. Palveluverkon konkreettista toteutusta ja vaiheistusta ei ollut mahdollista tarkastella suunnitelman valmistelun aikataulussa.

Senaatti-kiinteistöt on selvittänyt erilaisia tilamahdollisuuksia paikkakunnittain, mutta koska sijoittuvien toimijoiden määrä ei ole selvillä, ei myöskään tiloista, niiden kustannuksista ym. tekijöistä ole mahdollista antaa konkreettisia tietoja. Kolmen M-kokoisen palvelupisteen osalta (Jämsä, Äänekoski ja Keuruu) toteutuksesta ja vaiheistuksesta sopiminen ja eteneminen riippuu siitä, mikä taho on vetovastuussa tilaratkaisusta paikkakunnalla.

Jyväskylä keskuskaupunkina on valtion tilojen ja toimijoiden keskittymä, joista suurimpana käyntiasiointia kokoavana virastotalona toimii Sinetti (Vapaudenkatu 58). Sinetti-virastotalossa tulee olemaan julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste, joka toimii osana Keski-Suomen käyntiasiointipalveluverkostoa tarjoten palvelua sekä fyysisen että etäpalvelun muodossa. Sinettiin on keskitetty alueen valtion viranomaisten asiakaspalvelu, sekä mahdollisesti osa hyvinvointialueen asiakaspalvelusta.

Jyväskylän osalta keskusteluissa on todettu julkisen hallinnon palveluiden keskittämisessä edettävän kampus-mallilla. Kampus-mallissa asiointipalvelut sijaitsevat lähellä toisiaan ja käyntiasiointipalveluiden välille luodaan selkeä yhteistyö. Osapuolet ovat yhteisissä keskusteluissa todenneet, että kaupungin palvelupiste osoitteessa Hannikaisenkatu 11 ja Sinetti (Vapaudenkatu 58) ovat riittävän lähellä toisiaan ja kampus-mallilla on mahdollista edetä. Jyväskylän kaupunki ei näe taloudellisesti kannattavaksi asiakaspalvelun tuomista Sinettiin, sekä lisäksi Kela ja Keski-Suomen hyvinvointialue näkevät toiminnan synergian kaupungin kanssa niin vahvana, että päätyivät selvittämään käyntiasiointipalvelujen toteuttamista kaupungin kanssa yhteisiin tiloihin. Kela on ilmaissut halukkuuden olla mukana Sinetin tiloissa etäpalvelulla. Sinetin ja Jyväskylän kaupungin palvelupisteen yhteistyömahdollisuuksia voidaan selvittää ja kehittää yhteisesti, kun Sinetin asiakaspalvelun tilat laajenevat tulevana vuosina.

Senaatti-kiinteistöjen vetämä Yhteisten työympäristöjen -hanke on toteutumassa Sinetti-virastotaloon. Mukana on lähtötilanteessa 15 toimijaa. Muutot tapahtuvat vaiheistetusti vuoden 2025 aikana. Mukana hankkeessa tässä vaiheessa ovat Verohallinto, Maanmittauslaitos, Keski-Suomen ELY-keskus, Aluehallintovirasto, Digi- ja väestötietovirasto, Metsähallitus, Traficom, Ruokavirasto, Opetushallitus (Karvi), Taitteen edistämiskeskus, Kilpailu- ja kuluttajatietovirasto, Business Finland, Senaatti-kiinteistöt, Puolustuskiinteistöt ja Tulli.

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa mukana olevista viranomaisista alkuvaiheessa mukana eivät ole Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimisto, Poliisi, TE-toimisto, Oikeusapu- ja edunvalvontapiirit eikä Kela. Oikeusapu- ja edunvalvontatoimistojen ja Poliisin asiakaspalvelu on Sine-tissä ja yhteisen asiakaspalvelun mahdollisuutta selvitetään vaiheessa 2, jolloin asiakaspalvelutilojen laajentaminen on mahdollista.

Pääasiassa käyntiasiointipalvelua tarjoavat Maanmittauslaitos, Digi- ja väestötietovirasto ja Verohallinto, muilla valtion toimijoilla on hyvin vähäistä käyntiasiointipalvelua. Jyväskylän kaupunki on siirtämässä TE-palvelut pois kohteesta vuoden 2025 alussa, mutta myös Jyväskylän kaupungin palvelut huomioidaan Sinetin asiakaspalvelutoiminnoissa vähintään pop up –palvelupisteiden muodossa.

Jämsässä ja Äänekoskella valtiolla ei ole tarjota asiakaspalvelupisteelle sopivia tiloja, joten tilojen kartoittamista on jatkettava paikkakunnille sijoittuvien palveluiden täsmentyessä. Äänekosken kaupungintalon peruskorjausta on suunniteltu arviolta vuodelle 2030, joten suunnittelussa on mahdollista huomioida tarpeet Äänekosken yhteiselle palvelupisteelle. Jämsän kaupungin yhteiset asiakaspalvelupisteet tulevat sijaitsemaan vuonna 2030 Forumissa, virastotalo Kelhässä, virastotalo Koskelossa ja Koskentie 11:sta. Nämä kaikki tilat ovat myös nykyisyydellään käytössä kaupungin palvelupisteinä.

Keuruulla Senaatti-kiinteistöillä ei ole asiakaspalvelupisteelle sopivia tiloja, mutta Kelalla on omat tilat osoitteessa Keuruuntie 9, jotka voisivat soveltua julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteeksi. Kelan omistusosuus yhtiöstä KOy Keuruun Riihikumpu on 12,13 %. Kelan omistuksessa on 364,0 m²:n toimistohuoneisto sekä 8 autopaikkaa. Rakennus on valmistunut vuonna 1997. Ylläpitopalveluilta saatujen tietojen mukaan yhtiön taloudellinen tilanne on hyvä ja yhtiössä on tehty isoja korjauksia ja parannuksia. Tiedossa ei ole mitään sisäilmahaasteisiin viittaavaa. Myös Keuruun kaupunki on kiinnostunut yhdistämään palvelupisteensä muiden julkisorganisaatioiden kanssa ja kehittämään heidän asiointipistettään palvelemaan etenkin niitä, joille etä- ja digipalveluiden käyttö ei ole mahdollista tai luontevaa. Kaupungilla on tahtotilaa lisätä lähivuosina runsaasti sähköistä asiointia kaikissa palveluissaan, mutta kokonaan läsnä asiointista ja kaupungin palvelupisteestä ei olla luopumassa eikä sellaista suunnitelmaa ole näkyvissä vuoteen 2030 mennessä. Kaupungilla on meneillään omien tilojen osalta selvityksiä ja kuntokartoituksia, joiden myötä tilat saadaan vastaamaan paremmin tulevaisuuden tarpeita. Nykyiset palvelupisteet ja niiden tarjoamat palvelut saattavat siis muuttua lähivuosina.

Senaatti-kiinteistöillä on **Viitasaarella** kiinteistöomaisuutta, joka soveltuisi julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteeksi. Myös Viitasaaren kaupungilla on tarjota asiakaspalvelupisteelle soveltuvat esteettömät tilat kaupungintalolta. Kelan näkökulmasta Viitasaarella on käynnissä muutostilanne. Oman asiakaspalvelupisteen sijaan syyskuusta 2024 alkaen Kelan asiakaspalvelua on tarjottu kunnan asiointipisteellä. Tilojen osalta tulevaisuuden suunnitelmat eivät ole vielä selvillä. Viitasaarella Kelan tiloissa työskentelee jatkossakin ratkaisutyötä tekeviä Kelan työntekijöitä. Tila-asiaa tulee siis vielä tarkentaa tältä osin. Ylipäättään Kelan tiloja on kannattavaa tarkastella yhtenä yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijoittumisvaihtoehtona.

Tavoitetilan toteutumisen näkymät palvelutuottajittain:

Verohallinnon lähipalvelut sijaitsevat tulevaisuudessa Jyväskylän toimipisteessä Sinetissä. Verohallinnolla ei ole tulossa lähipalvelua muualle maakuntaan. Valtakunnallinen suunnitelma palvelumallista ohjaa toimintaa ajanvarauksella toimivaan etäpalveluun.

TE-toimiston osalta asiointipisteet lakkautuvat vuoden 2024 loppuun ja tulevat työllisyysalueet tulevat sijoittamaan palveluitaan useisiin kuntiin. Palvelu perustuu pitkälti lähipalveluun ja tulevat työllisyysalueiden palvelupisteet tuleekin huomioida tätä uudistusta edistettäessä yhteisten asiakaspalvelupisteiden aikaansaamiseksi.

Digi- ja väestötietoviraston ainoa lähipalvelua tarjoava toimipaikka on jatkossakin vain Jyväskylä. Muille paikkakunnille palvelu tuotetaan etäpalveluna. Viraston useista palveluista vain ulkomaalaisten ensirekisteröinti, siviilivihkiminen ja osa julkisen notaarin palveluista vaativat lähipalvelua.

Sisä-Suomen poliisilaitoksen osalta pohjoinen Keski-Suomi jää heikolle palvelutarjonnalle. Sisä-Suomen poliisilaitos tulee olemaan mukana Jyväskylän palvelupisteessä, mutta muissa palvelupisteissä mukanaolo on epävarmaa. Poliisin lupa-auto pohjoisessa Keski-Suomessa on käyttöikänsä päässä, joten poliisin on helppo määrätyn välein osallistua pienelle xs-pisteelle jollakin liikkuvalla palvelutuotannolla.

Maahanmuuttovirastolla ei ole palvelupistettä Keski-Suomessa eikä lähipalvelua ole tarkoitus laajentaa alueelle tulevaisuudessa. Palveluntarve keskittyy Jyväskylään. Maahanmuuttovirasto on kuitenkin mukana tarjoamalla palveluitaan etänä, jos toimiva etäasiointikonsepti saada rakennettua. Etäpalvelun antamiseen liittyy esimerkiksi asiakkaan tunnistamiseen liittyvät haasteet. Niitä pyritään ratkaisemaan parhaillaan kehityksessä olevalla itsepalveluautomaatilla.

Länsi- ja Sisä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirillä / Oikeuspalveluvirastolla (aloittaa toimintansa 1.1.2025) on Keski-Suomen alueella palvelupaikat, joissa työskentelee viraston henkilöstöä Jyväskylässä, Äänekoskella ja Jämsässä. Lisäksi virastolla on mahdollisuus palvella asiakkaita tarvittaessa erikseen sovittuina ajankohtina myös Keuruulla. Keuruun ja Jämsän palvelupisteet palvelevat myös Pirkanmaan maakunnan raja-alueen asukkaita. Viitasaarella tulee turvata palvelut erikseen sovittuina ajankohtina erityisesti oikeusavun osalta (fyysisesti allekirjoitettavia asiakirjoja).

Maanmittauslaitoksen ainoa palvelupiste on Jyväskylässä Sinetissä ja etäpalvelua ei ole. Tulevaisuudessa etäpalvelua ei ole järkevää tuoda palvelupisteisiin. Jatkossakin Jyväskylän Sinetti säilyy ainoana palvelupisteenä.

Kelan Saarijärven ja Viitasaaren palvelupisteet korvattiin 1.9.2024 kuntien asiointipisteissä tarjottavalla palvelulla. Tämän muutoksen jälkeen Kelalla on Keski-Suomessa 12 palvelupistettä. Jyväskylä on Kelan maakunnallinen lippulaiva; palvelukysyntä on omaa luokkaansa ja tarve on lähipalvelulle. Jämsän, Keuruun ja Äänekosken osalta toimintaympäristön muutos vaikuttaa palveluntarpeeseen. Rajapinnat naapurimaakuntiin tulee ottaa huomioon, koska maakunnan rajat eivät vaikuta palvelujen käyttöön. Esimerkiksi Kuhmoisista (Pirkanmaa) asioidaan Jämsän Kelassa. Pohjoisen Keski-Suomen osalta sijoittumista tulee pohtia (myös yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa), kun selviää millaisia tulevaisuuden asiointipisteet ovat. Kelan asiakkaat hyötyvät eniten yhteistyöstä työllisyysalueiden ja hyvinvointialueen kanssa.

Aluehallintoviraston ainoa toimipaikka on Jyväskylässä ja siellä käyntiasiointi on vähäistä. Aluehallintovirasto sitoutuu avattavissa palvelupisteissä etäpalvelun tarjoamiseen ajanvarauksella. Suuri osa aluehallintoviraston palveluista siirtyy vuoden 2026 alussa toimintansa aloittavaan Lupa- ja valvontavirastoon (LVV). Uuden viraston tulevat toimipaikat ja palvelumuodot tulevat tarkentumaan valmistelun edetessä.

Ulosottolaitoksella on oma toimitilahanke kesken. Hankkeessa pyritään siirtymään 64 toimitilasta 27 tilaan. Tämän hankkeen myötä toiminnot Keski-Suomessa tulevat keskittymään Jyväskylään. Uudistuksessa haja-asutusalueen asiakkaille muodostuu välimatkojen vuoksi haasteita, koska asiakkaan tulee tavata tiettyä toimihenkilöä eikä yli maakuntarajojen palveleminen siksi onnistu. Etäpalveluista ei vielä ole linjausta, mutta tiloja tullaan tarvitsemaan asiakkaiden tapaamiseen silloin tällöin.

Keski-Suomen ELY-keskus palvelee asiakkaitaan pääosin sähköisesti, käyntiasiointi on vähäistä. Keski-Suomen ELY-keskuksen palvelupiste toimii Jyväskylän Sinetissä syksystä 2025 lukien, jonne ELY-keskus muuttaa nykyisistä Cygnaeuksenkadun toimitiloista. Keski-Suomen ELY-keskuksen mukana Sinettiin siirtyy KEHA-keskuksen ja muiden alueiden ELY-keskusten henkilöstöä, jotka työskentelevät monipaikkaisesti Jyväskylässä.

Rikosseuraamuslaitos ei ole ottanut kantaa osallistumisesta millekään paikkakunnalle.

Kuntien ja hyvinvointialueen palveluita on tarkoituksenmukaista sijoittaa samaan palvelupisteeseen mahdollisimman monipuolisen palvelutarjonnan varmistamiseksi.

Jatkossa selvitettäväksi jää olemassa olevien asiointipisteiden näkymä ja kuntien tahtotila tehdä jatkossa yhteispalvelusopimuksia. Kuntien, hyvinvointialueen ja valtion palveluntuottajien synergia koetaan valmistelussa keskeiseksi. Viranomaisten asiakkaiden palveluntarve sanelee, mitä palveluita on jatkossa tarpeen tarjota palvelupisteiden ohella asiointipisteissä.

Toteutuksen ja vaiheistuksen suunnittelu etenee ja konkretisoituu myöhemmin palvelu- ja toimitilahankkeen edetessä, kun eri valtion toimijoiden tilasuunnitelmia on mahdollista tarkastella limittäin hyvinvointialueen ja työllisyysalueiden palveluverkon kanssa. Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa tarkastellaan yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuuden päivitystyön edetessä myös sitä, miten vastuut, roolit ja prosessit menevät niissä toimitilahankkeissa, joissa yhteinen palvelupiste perustetaan muihin kuin valtion tiloihin.

4. Riskianalyysi

Keski-Suomen alueellinen projektiryhmä tutustui hankkeen valtakunnallisen riskianalyysin ja keskusteli palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen alueellisista riskeistä kokouksessaan 18.6.2024. Valtakunnallisen riskianalyysin teemat ovat olennaisia myös Keski-Suomen osalta. Erityisesti etä- ja tulkkauspalvelun käyttöönottoon liittyy riskejä, jotka vaikuttavat alueelliseen toteutukseen. Palvelun käyttöönoton viivästyminen, viranomaisten sitoutuminen palveluun ja sen pilotointiin sekä valitun teknologian osoittautuminen toimimattomaksi ovat keskeisiä valtakunnallisessa analyysissä tunnistettuja riskejä.

Alueellisen suunnittelun keskeisenä riskinä nähdään useiden uudistusten, prosessien ja hankkeiden samanaikaisuus. Käynnissä on esimerkiksi valtion aluehallinnon uudistus, TE-palvelut 2024 -uudistus ja Keski-Suomen hyvinvointialueen palveluverkkotyö sekä lisäksi useilla viranomaisilla on käynnissä omia kehittämishankkeitaan, jotka kohdistuvat tila- ja palveluratkaisuihin. Erilaisten yhtäaikaisten prosessien keskellä on tärkeää tuottaa alueelle suunnitelma, joka ei ole tempoileva ja joka ottaa huomioon muut alueella käynnissä olevat uudistukset ja hankkeet.

Keski-Suomen hyvinvointialueen palveluverkkotyön yhtäaikaisuus luo sekä riskejä että mahdollisuuksia. Hyvinvointialueella on asiakaspalvelutehtäviä, jotka sopisivat annettavaksi yhteisistä asiakaspalvelupisteistä. Toisaalta hyvinvointialueella on maakunnassa runsaasti tiloja, joista osa voisi soveltua myös yhteisen palvelupisteen toteuttamiseen.

Toteutuksen kannalta keskeisenä riskinä nähdään tilanne, jossa työllisyysalueet eivät sijoittaisi palveluitaan hankkeessa toteutettavaan yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin vaan toteuttaisivat ne mieluummin kuntien omissa tiloissa ja omien palvelujensa yhteydessä. Tällöin hankkeen perusajatus yhden luukun periaatteesta jäisi toteutumatta, koska työllisyysalueiden käyntiasiointimäärät ovat jatkossakin merkittäviä. Tämän riskin ehkäisemiseksi on tärkeää, että hanke ja Senaatti-kiinteistöt käyvät kuntien kanssa varhaista ja aktiivista keskustelua, ja että toimitilayhteistyö pystytään osoittamaan myös kuntien näkökulmasta tarkoituksenmukaiseksi, toimivaksi ja kustannustehokkaaksi.

Riskejä sisältyy valtion palveluntuottajien sitoutumiseen palvelujen tuomiseksi eri palvelupisteille, jotta palveluja voidaan koota yhteen tarkoituksenmukaisesti ja tavoitteita vastaavasti. Käytännössä projektiryhmän työskentelyssä palvelupisteitä esitetään kartalle, mutta ei tiedetä, montako palveluntuottajaa olisi tulossa mukaan kullekin palvelupisteelle. Varmuutta ei siis ole sijoittuvien viranomaisten määrästä eikä heidän tarjoamistaan palveluista tai palvelutavasta (etä- vai lähipalvelu).

Myös palvelupisteen sijoittumiskohde kunnassa on riski, koska ei tiedetä mihin tilaan paikkakunnalla palvelupisteet sijoittuvat. Valtiolla ei ole kaikilla paikkakunnilla palvelupisteen toimintaan soveltuvia tiloja, joten niitä on etsittävä esimerkiksi ko. kunnalta tai hyvinvointialueelta. Päätöksenteon juoksutukseen ja aikataulutukseen liittyy myös riskejä. Lisäksi projektiryhmä tunnisti riskejä resurssien ja osaavan henkilöstön saatavuuteen liittyen.

Huomioon on otettava myös taloudellinen riski, koska kustannustaso ja kustannusten jakautuminen eivät ole tiedossa toimijoille alueellista suunnitelmaa tehtäessä. Kustannuksista tulee olla riittävästi tietoa, kun palveluntuottajien sijoittumista eri palvelupisteisiin kartoitetaan. Riskinä on myös kustannusten epätasapuolinen jakautuminen, koska kustannustehokkuuden seurauksena uudistuksessa suositaan väistämättä etäpalvelua erityisesti sen vaatiman vähäisen tilatarpeen vuoksi. Lähipalvelua tarjoavat joutunevat mak samaan tilakustannuksista enemmän, vaikka eivät voi aina itse vaikuttaa tarjoavatko lähi- vai

etäpalvelua. Tilanne aiheuttaa myös tyytymättömyyttä henkilöstössä, koska tiedossa saattaa olla pienemmät ja toimimattomammat tilat. Pahimmillaan saatetaan ajautua tilanteeseen, jossa siirrytään pienempiin tiloihin, mutta kustannukset kasvavat.

Palvelupisteiden kustannusten jakautuminen on erityisen merkittävää poliisin osalta, jolla tunnistamismenettely lupahallinnossa vaatii käyntiasiointia ja siksi asiakasmäärät tulevat säilymään korkeana tulevaisuudessa. Kustannustaso saattaa muodostua poliisille korkeaksi, jos kustannukset jaetaan esimerkiksi asiakasmäärän perustella. Samalla palvelut hajautuvat poliisiaseman ja palvelupisteen välille.

Taloudellisten vaikutusten kokonaisuuden hahmottaminen on tärkeää. Hankkeen tavoitteena ovat kustannussäästöt asiakaspalvelun ja toimistotilojen kokonaiskustannuksissa. Tilakustannukset tai palvelun järjestämisen kustannukset eivät hankkeen takia saa nousta. Kokonaisuuteen vaikuttavat niin hyvinvointialueen, kuntien kuin valtionkin talous. Ratkaisujen kestävyys onkin työn edetessä punnittava huolella.

Yhteisiin toimistotiloihin siirtymisessä riskiksi nähdään toimijoiden toiminnan luonteen erilaisuus, erilainen asiakaskunta ja näiden mahdolliset erityistarpeet palvelujen saavutettavuudessa. Viranomaisilla on myös erilaisia turvallisuustarpeita henkilöstön ja tietoturvan näkökulmasta. Turvallisuus onkin otettava huomioon erilaisia viranomaisia (erityisesti turvallisuusviranomaisia) samoihin tiloihin yhdistettäessä ja sopivia tiloja etsittäessä. Esimerkiksi edunvalvonnassa turvallisuus on huomioitava turvahuoneratkaisuina ja takakäytävin. Länsi- ja Sisä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirille osa nykyisistä vuokrasopimuksista on hyvin edullisia ja käyntiasiointia on paljon, joten taloudellinen riski mahdollisten uusien toimitilojen vuokramenojen kohoamisesta on suuri.

Poliisin näkökulmasta siirtyminen yhteisiin palvelupisteisiin heikentää turvallisuutta, koska yhteispalvelupisteissä ei ole turvatarkastuksia. Monenlaisia turvallisuustekijöitä tulee ottaa huomioon: tietoturva, tietosuoja, henkilöturvallisuus, toimitilojen turvallisuus ja terveysturvallisuus sekä asiakkaan että henkilöstön näkökulmasta. Erilaisten toimijoiden yhteisten työympäristöjen toteutuksen riskeihin kuuluvat esimerkiksi tietosuojat, turvaselvitykset, kulkuluvat ja luottamuksellisten tietojen käsittelytavat.

Riskien hallinnassa viestinnän merkitys korostuu, erityisesti henkilöstö ja asiakkaat huomioon ottaen, kun käynnissä on useita samanaikaisia prosesseja. Eteneminen vaatii tarkkaa palveluverkon ymmärtävää viestintää asiakastasolle. Myös muutosjohtaminen on keskiössä, jotta henkilöstön sitouttaminen uudistukseen toteutuu.

5. Organisointi ja rahoitus

Asetetun alueellisen projektiryhmän kokoonpano ja tehtävät

Valtiovarainministeriö asetti 12.1.2024 valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen alueellista suunnittelua ja toimeenpanoa varten Keski-Suomen projektiryhmän. Työryhmän toimikausi on 12.01.2024-31.12.2024.

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistushanke asetettiin 24.2.2021. Hankkeen tavoitteena on vastata nopeasti muuttuvan toimintaympäristön tarpeisiin kokoamalla käyntiasiointi julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja vähentämällä valtionhallinnon toimistotilaa yhteistyössä Kelan, kuntien ja soveltuvien osien hyvinvointialueiden kanssa. Uudistuksen myötä mahdollistetaan nykyistä asiakaslähtöisempi, kustannustehokkaampi ja suunnitelmallisempi toiminta asiakkaan hyväksi.

Palveluita annetaan kansalaisille edelleen monikanavaisesti siten, että ensisijaisena palvelukanavana on kattavat ja helppokäyttöiset sähköiset asiointipalvelut. Palvelu- ja toimitilaverkkohanke tukee osaltaan kansalaisten sähköisten palvelujen käyttöä varmistamalla digituen antaminen yhteisissä palvelupisteissä.

Hanke toimeenpanee myös julkisen hallinnon strategiaa, alueellistamisesta alueelliseen läsnäoloon -strategiaa ja valtion toimitilastrategiaa. Lisäksi hankkeen asettamisen perusteina olivat seuraavat 2020-luvun muutostekijät: sähköisten palvelujen tarjonnan ja käytön lisääntyminen, väestömuutokset ja kaupungistuminen, käyntiasiointimäärien merkittävä vähentyminen, paikkariippumattoman työn lisääntyminen ja niukkenevat taloudelliset resurssit.

Alueellisen projektiryhmän tavoitteena on valtion palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen valtakunnallisten linjausten ja valtion toimitilastrategian pohjalta suunnitella ja käynnistää asiakaspalvelu- ja toimitilaverkkouudistusta Keski-Suomen alueella. Työn tavoitteena on, että viimeistään vuonna 2030 valtion viranomaisten käyntiasiointi on Keski-Suomen alueella koottu yhteisiin palvelupisteisiin yhteistyössä Kelan, kuntien ja soveltuvien osien hyvinvointialueiden kanssa. Lisäksi tavoitteena on vähentää valtion viranomaisten toimistotilaa valtion toimitilastrategian linjausten mukaisesti.

Ryhmän tehtävänä on

1. valmistella Keski-Suomen alueellinen suunnitelma valtakunnallisen rakenteen mukaisesti 31.10.2024 mennessä. Alueellisessa suunnittelussa tulee ottaa tarpeen mukaan huomioon myös naapurimaakunnat. Alueellinen suunnitelma ei koske ns. käyttösidonnaisia tiloja, kuten esimerkiksi museoituja, vankiloita tai tuomioistuimia.
2. käynnistää alueellisen suunnitelman toimeenpano.
3. tukea hankkeen viestintäverkostoa alueellisten ja paikallisten viestinnän kohderyhmien tavoittamisessa.
4. osallistaa alueen julkisen hallinnon henkilöstöä ja asiakkaita alueelliseen suunnitteluun.

Ryhmä voi asettaa tarpeen mukaan alaryhmiä ja kuulla ryhmän ulkopuolisia asiantuntijoita. Ryhmän tulee kuulla myös henkilöjärjestöjen edustajia.

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

Ryhmän organisointi

Puheenjohtaja: Pekka Hokkanen, maakuntajohtaja, Keski-Suomen liitto

Varapuheenjohtaja: Marko Jalkanen, aluepäällikkö, Senaatti-kiinteistöt

Jäsenet:

Ari Torkkel, johtaja, Digi- ja väestötietovirasto

Katja Laitinen, palveluneuvoja, tiiminvetäjä, Etelä-Suomen aluehallintovirasto, aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalvelut

Teija Taskinen, hallintojohtaja, Keski-Suomen ELY-keskus

Teija Hyytiäinen, johtaja, Länsi- ja Sisä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri

Pasi Back, ylikomisario, Sisä-Suomen poliisilaitos

Tuula Säynätmäki, johtaja, Keski-Suomen TE-toimisto

Pia Härkönen, asiakaspalvelukeskuksen päällikkö, Kela

Teemu Ihalainen, ylitarkastaja Maahanmuuttovirasto

Jukka Colliander, johtava asiantuntija, Maanmittauslaitos

Petteri Autio, yksikönpäällikkö, Rikosseuraamuslaitos

Seppo Lauhamo, toimistopäällikkö, Ulosottolaitos

Jussi Partainen, ryhmäpäällikkö, Valtori

Tuija Kautto, ryhmäpäällikkö, Verohallinto

Petteri Kontro, tilapalvelujohtaja, Keski-Suomen hyvinvointialue

Heli Leinonkoski, kansliapäällikkö, Jyväskylän kaupunki

Lauri Leppisaari, tilapalvelupäällikkö, Jämsän kaupunki

Anna-Marja Tamminen, työllisyyspäällikkö, Saarijärven kaupunki

Erika Räihä, kaupunkirakennepäällikkö, Äänekosken kaupunki

Asiantuntijat:

Kirsi Mukkala, aluekehitysasiantuntija, Keski-Suomen liitto

Riikka Alamäki, projektipäällikkö, Senaatti-kiinteistöt

Riina Rinta-aho, projektiasiantuntija, valtiovarainministeriö

Sihteeri:

Kristiina Itäranta, henkilöstö- ja hallintoasiantuntija, Keski-Suomen liitto

Ryhmässä varajäsenenä ovat toimineet:

Sari Ropponen, hallinto- ja kehittämispäällikkö, Jyväskylän kaupunki

Annamari Rouhe, ryhmäpäällikkö, Digi- ja väestötietovirasto

Katri Miinalainen, tekninen isännöitsijä, Äänekosken kaupunki

Minna Tapanila, ryhmäpäällikkö, Kela

Heli Ahokas, ryhmäpäällikkö, Kela

Anna-Kaisa Räsänen, palvelujohtaja, Keski-Suomen TE-toimisto

Hannele Koskela, lupapäällikkö, Sisä-Suomen poliisilaitos

Työryhmän työ tehdään virkatyönä. Kukin organisaatio maksaa osallistujensa matkakulut. Muut kulut maksetaan valtiovarainministeriön momentilta 28.40.03. edellyttäen, että niistä on sovittu etukäteen valtiovarainministeriön kanssa. Ryhmä ei asettanut alaryhmiä alueellista suunnitelmaa valmisteltaessa.

Talousarvio

Valtionavustushakemuksessa käytetty talousarvio alueellisen projektiryhmän kustannuksista:

Keski-Suomen alueellisen projektiryhmän johtamisesta syntyneet kustannukset		
Kululaji	Summa (EI ALV)	Käyttötarkoitus lyhyesti
Sihteerin palkkakulut	8 000,00 €	palkkakulut lakisääteisine sivukului- neen, projektiryhmän käytännön työt
Puheenjohtajan palkkakulut	2 000,00 €	palkkakulut lakisääteisine sivukului- neen, projektiryhmän johtaminen ja muut työt
Asiantuntijan palkkakulut	5 000,00 €	palkkakulut sivukuluineen
Viestintäpäällikön palkkakulut	1 000,00 €	palkkakulut sivukuluineen; viestintä
Palveluiden ostot	6 500,00 €	mahdolliset selvitystyöt projektiryh- män työtä tukemaan
Kokouskulut	1 500,00 €	projektiryhmän kokouksiin liittyvät tila- ja tarjoilukustannukset
Muut kulut	1 000,00 €	esim. tilastojen ja muun taustamate- riaalin hankintakustannukset
Yhteensä	25 000,00 €	

6. Viestintä, verkosto- ja sidosryhmätyö

Alueellisen suunnittelun ja toimeenpanon kannalta keskeiset sidosryhmät

Keski-Suomen alueellinen projektiryhmä nostaa esiin erilaisia suunnittelun ja toimeenpanon kannalta keskeisiä sidosryhmiä. Oppilaitokset, esimerkiksi Gradia, POKE, JAMK ja Jyväskylän yliopisto ovat monipuolisessa yhteistyössä alueen viranomaisten kanssa. Oppilaitosyhteistyössä toteutetaan esimerkiksi erilaisia tapahtumia ja koulutuksia.

Merkittävää sidosryhmätyötä toteutetaan yhdessä alueen kuntien ja niiden elinvoimapalveluiden, asiointipisteiden ja kehittämissyhtiöiden kanssa. Kuntiin myös jää edelleen omia työllisyyspalveluita myös työllisyysalueiden perustamisen jälkeen vuonna 2025. Lisäksi alueen yrittäjäjärjestöt tekevät yhteistyötä useiden viranomaisten kanssa.

Palvelupisteiden sijoittamisessa yhtenä sidosryhmänä ovat kaupalliset toimijat.

Tulevaisuudessa entisestään korostuvat sidosryhminä ovat arjen kokonaisturvallisuuteen liittyvät toimijat sekä digiturvan että fyysisen turvallisuuden sektorilla. Myös Puolustusvoimat nähdään merkittävänä sidosryhmänä Keski-Suomessa.

Keski-Suomessa on useita vastaanottokeskuksia. Vastaanottokeskusten asukkailla on laajaa palveluntarvetta, samoin kuin tarvetta tulkkaus- ja neuvontapalveluille. Ylipäätään neuvontaa asiointiin antavat tahot ovat keskeinen sidosryhmä.

Lisäksi keskeisiksi sidosryhmiksi todetaan luonnonsuojelujärjestöt, metsänhoitoyhdistykset ja muut järjestötoimijat.

Keski-Suomen tärkeimmät paikallismediat

Alueellista ja paikallista viestintää voidaan toteuttaa erityisesti paikallismedioiden kautta, joita ovat YLE Jyväskylä ja Radio Keski-suomalainen sekä alueelliset sanomalehdet ja niiden verkkoversiot: Keski-suomalainen, Viispiikkinen, Suur-Keuruu, Suur-Jyväskylän lehti, Sisäsuomen lehti, Sampo, Saarijärveläinen, Petäjävesi, Palokka-lehti, Paikallisuutiset, Nopola News, Muuramelainen, Laukaa-Konnevesi, Kotiseudunsanomien, Korpilahti-lehti, Jämsän seutu sekä Joutsan seutu.

Keski-Suomen digituen verkoston kuvaus

Digituen verkoston nykytila

Keski-Suomessa toimii maakunnallinen digitukijoiden verkosto, jossa on tällä hetkellä noin 130 digituen parissa työskentelevää tai muuten aiheesta kiinnostunutta henkilöä. Verkostoon kuuluu vapaaehtoisten digineuvojien lisäksi mm. kirjastojen henkilökuntaa, yhdistystoimijoita, hanketyöntekijöitä, pankkien henkilökuntaa, kuntien hyvinvointikoordinaattoreita ja muita kuntien työntekijöitä. Verkostoa koordinoi Jyväskylän ammattikorkeakoulun ja Jyväskylän kesäyliopiston Digibuusti! – peli-iloa ja digitaitoja Keski-Suomessa-hanke, joka jatkuu elokuuhun 2026 saakka. Verkosto on aloittanut toimintansa vuonna 2021. Verkosto kokoontuu kuukausittain Teams-kahveille ja lisäksi Digibuusti!-hanke järjestää verkostolaisille koulutus- ja virkistyspäiviä pari kertaa vuodessa. Lisäksi verkostolle lähtee Digibuusti!-hankkeen toimesta

digituen uutiskirje joka toinen kuukausi. Uutiskirje kokoaa alueelliset ja valtakunnalliset digituen tapahtumat ja koulutukset verkostolaisten hyödyksi.

Syksyllä 2023 Keski-Suomeen perustettiin digituen kehittäjien verkosto, koska tarve digituen maakunnalliselle koordinaatiolle on suuri ja hankevetoinen toiminta nähdään riskinä. Digituen kehittäjien verkostoon kuuluu digituen kehittäjiä seuraavista organisaatioista: Jyväskylän kaupunki, Jyväskylän kesäyliopisto, Jyväskylän seurakunta, Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Keski-Suomen hyvinvointialue, Keski-Suomen yhteisöjen tuki ry, Paremmiin Yhdessä ry, Keski-Suomen liitto, Keski-kirjastot ja lisäksi aktiivisia vapaaehtoisia digineuvoja. Verkoston tavoitteena on löytää koko maakunnan kattava digituen koordinaation malli, joka takaa toiminnan jatkuvuuden, paikallisen tuen vapaaehtoisille digineuvojille sekä digituen tasa-arvoisen saatavuuden.

Tälle vuodelle Osuuskauppa Keskimaa on jakanut Ilo auttaa -kehittämistä rahaa digiosaamisen lisäämiseksi niin Keski-Suomen Eläkeliitolle kuin Keski-Suomen Eläkkeensaajille. Molemmat toimijat kouluttavat vapaaehtoisia digineuvoja eri puolille maakuntaa ja järjestävät mm. kaikille avoimia digitaitovalmennuksia ja digikahviloita.

Valtiovarainministeriön rahoittama Digituki-hanke

Valtionvarainministeriön rahoittama Digituki-hanke (vuonna 2021) oli Keski-Suomessa hyvin lyhyt, vain 10 kuukauden mittainen. Sen aikana käynnistettiin digituen Keski-Suomen verkosto ja verkostoon kuului hankkeen ollessa käynnissä noin 60 henkilöä. Digituki-hanke järjesti, yhteistyössä Digivireä Keski-Suomi hankkeen kanssa, kuntakierrokset kaikissa Keski-Suomen kunnissa, millä kartoitettiin digituen toimijoita maakunnassa. Kuntakierrosten antina todettiin, että erityisesti pienemmillä paikkakunnilla digituen toimijoita on hyvin vähän, jos ollenkaan, mutta digituelle olisi todella iso tarve. Eri toimijat eivät myöskään tienneet toisistaan ja niin toiminta kuin viestintä digituesta oli melko pirstaleista. Digituki-hankkeen päätyttyä digituen verkoston koordinoitavastuu siirtyi Digivireä-hankkeelle, sitten Hykari-hankkeelle ja keväällä 2024 jälleen Digibuusti!-hankkeelle, joten verkosto on toiminut ilman katkoksia vuodesta 2021.

Digituen toteuttamista, luontevaa sijoittumista sekä digineuvojen verkoston virkistämistä ja toiminnan juurruttamista Keski-Suomessa pohditaan syksyn 2024 aikana mm. Digibuusti-hankkeessa.

Haasteet digituen toiminnassa

Suurimmat haasteet liittyvät digituen koordinaatioon ja paikallisten, eri puolilla Keski-Suomea toimivien vapaaehtoisten tukemiseen. Myös viestintään kaivataan tukea. Vapaaehtoisilta on tullut tietoa, että asiakasmäärät ovat vähentyneet ja tämän epäillään johtuvan erityisesti siitä, ettei vapaaehtoisilla ole mahdollisuutta markkinoida toimintaa. Uusia digineuvoja kaivataan toimintaan mukaan, koska myös vapaaehtoiset ikääntyvät ja joutuvat lopettamaan opastukset. Kuka kouluttaa uusia vapaaehtoisia ja miten toisaalta varmistetaan olemassa olevien vapaaehtoisten lisäkoulutus? Keski-Suomi on iso maakunta ja välimatkat ovat pitkiä – maaseutukunnat tahtovat jäädä digitukikeskustelussa kokonaan huomiotta. Pienillä paikkakunnilla ollaan digiloikassa vielä paljon kaupunkeja jäljessä. Miten saadaan innostettua myös maaseudun asukkaat mukaan digipalveluiden- ja laitteiden käyttäjiksi?

7. Raportointi

Alueellisen projektiryhmä raportoi säännöllisesti valtakunnalliselle palvelu- ja toimitilaverkkohankkeelle, esim. alueellisen projektiryhmän puheenjohtajan/sihteerin tulee pyydettäessä esitellä alueellisen toimenpanon etenemistä hankkeen valmistelu- ja ohjausryhmille. Menettelytavasta sovitaan erikseen. Lopullinen alueellinen suunnitelma tulee hankkeen valmistelu- ja ohjausryhmän käsittelyyn.