



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla

Sisältö

- Miksi uudistus tehdään?
- Mitä uudistuksella tavoitellaan?
- Uudistuksen toimeenpano
- Ensimmäinen väliraportti ja toisen vaiheen painopisteet
- Hankkeen organisaatio ja aikataulu
- Lisätietoa ja yhteyshenkilöt

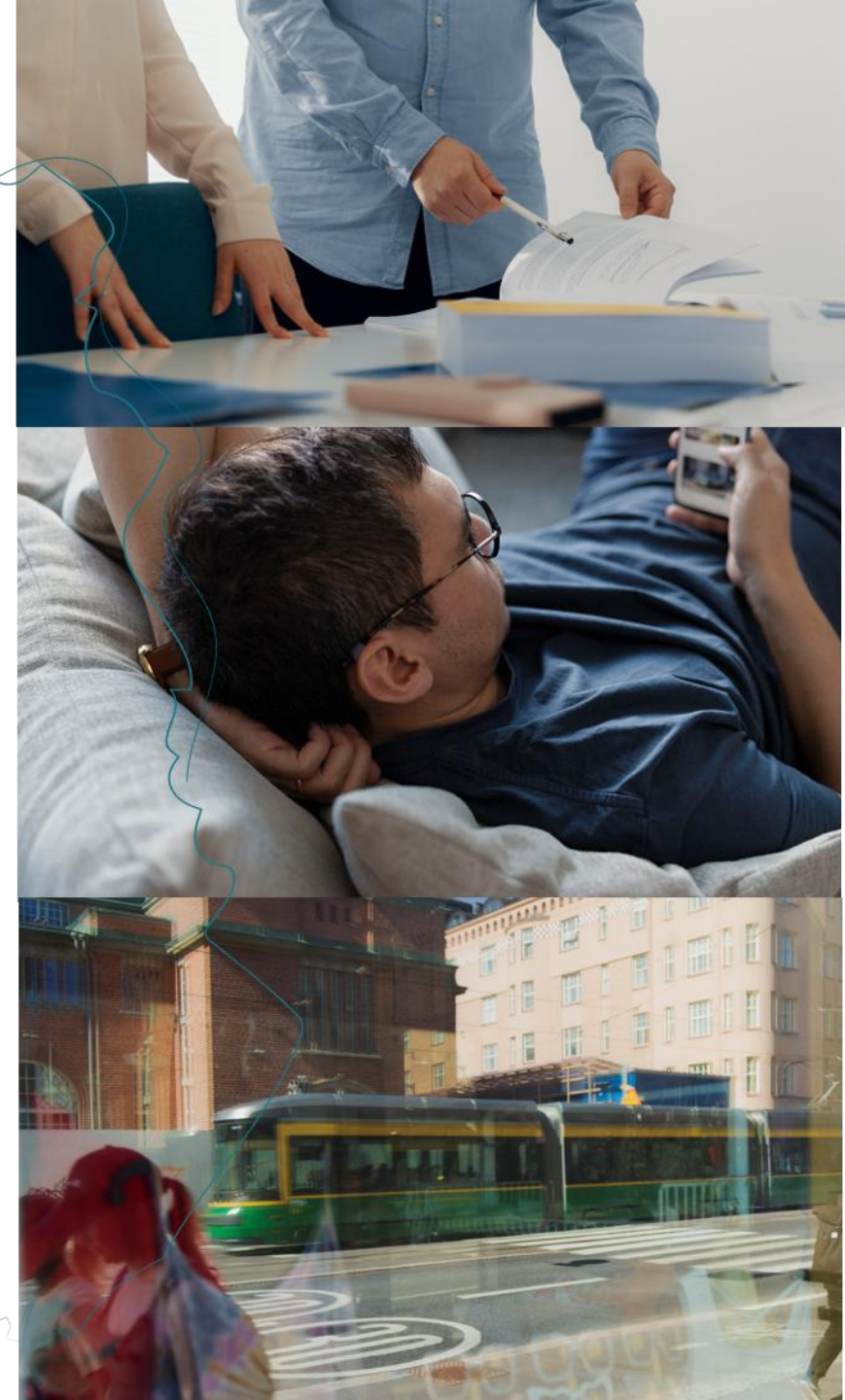


The background features several abstract, flowing teal lines that create a sense of movement and depth. These lines are thin and elegant, curving across the white space. The central text is positioned in the upper-middle part of the frame, surrounded by these decorative elements.

**Miksi palvelu- ja
toimitilaverkkoa
uudistetaan?**

Taustalla megatrendit ja toimintaympäristön muutos

- Digitalisaation myötä valtion viranomaisten käyntiasioinnit ovat merkittävästi vähentyneet ja niiden ennustetaan vähenevän edelleen
- Kaupungistuminen jatkuu; valtaosa väestöstä sijoittuu maakunnallisten keskuskaupunkien läheisyyteen
- Työn murros ja monipaikkaisen työn lisääntyminen
- Valtiontalouden heikentyneet näkymät



Miksi uudistamme?

- Palvelu- ja toimitilaverkon ylläpitäminen nykyisenkaltaisena ei ole taloudellisesti, ekologisesti eikä asiakastarpeen tai työnteon tapojen muutosten näkökulmasta kestävä
- Palveluiden lähtökohtana kattavat sähköiset asiointipalvelut, joita käyntiasiointi täydentää – käyntiasiointi turvataan tulevaisuudessakin, mutta tehokkaalla tavalla
 - Keskeisin syy käyntiasioinnille on asiakkaan tottumus, puutteet osaamisessa ja mahdollisuuksissa käyttää sähköisiä asiointipalveluita (esim. laitteet, tietoliikenneyhteydet)
- Tavoitteena palvelutason parantaminen, palvelujen yhdenvertainen saanti ja digituen varmistaminen



”Suomi siirtyy asteittain digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaisasiointikanavana. (...) **Samalla on huolehdittava, että vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia on tarjolla heille, jotka eivät pysty käyttämään digipalveluita.**”

Vahva ja välittävä Suomi: Pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelma. Valtioneuvosto, 2023, s. 112.



Miksi uudistamme?

- Tavoitteena toimistotilojen vähentäminen ja niiden yhteiskäyttöisyyden lisääminen
- Tilojen tiivistäminen, yhteiseen asiakaspalveluun siirtyminen ja siitä johtuva viranomaiskohtaisten erillisten asiakaspalvelupisteiden sulkeminen mahdollistaa jopa 50 miljoonan euron vuosittaiset säästöt pitkällä tähtäimellä
- Taloudellista vaikuttavuutta lisää myös tyhjilleen jäävie kiinteistöjen mahdolliset myyntitulot ja se, että peruskorjaus- tai rakentamisinvestointeja ei tarvitse tehdä sinne, missä valtion tiloille ei ole nähtävissä pysyvää tarvetta 10–20 vuoden aikavälillä.



Kolme strategiaa, yksi toimeenpano

Alueellistamisesta alueelliseen läsnäoloon -strategia (Laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista)

Julkisen hallinnon strategia:
”rakentamalla yhdessä sähköistä asiointia verkkopalveluina että käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisissä asiakaspalvelupisteissä.”

Valtion toimitilastrategia (VN periaatepäätös 16.12.2021):
mm. yhteisiin työympäristöihin siirtyminen



Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020 -luvulla

The background features several abstract, flowing teal lines that create a sense of movement and depth. These lines are thin and elegant, curving across the white space. The central text is positioned in the upper-middle part of the frame, surrounded by these decorative elements.

**Mitä uudistuksella
tavoitellaan?**

Uudistuksen tavoitetilä 2030



- Valtion virastojen **käyntiasiointi kootaan** vaiheittain **julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin eli Suomipisteisiin**, joista saa laajasti myös kuntien, Kelan sekä annettavaksi soveltuvia hyvinvointialueiden palveluita.
- Valtionhallinnon viranomaisten omat käyntiasiointipisteet korvaantuvat yhteisillä asiakaspalvelupisteillä.

- Uudistuksella toimeenpannaan osaltaan **valtion toimitilastrategian** linjauksia:
 - **Asiakaspalvelutilat, niihin liittyvät taustatyötilat ja muut toimistotilat ovat yhteiskäyttöisiä.** Tilat ovat laajasti yhteisiä myös kuntien ja Kelan kanssa. Asiakaspalvelutilat tukevat monikanavaista palvelujen tarjoamista.
 - Toimistotilojen keskimääräinen tilatehokkuustavoite on 10 htm²/henkilötyövuosi. (Toimistotilojen alhaisten käyttöasteiden vuoksi tavoitellaan vielä tätäkin parempaa tilatehokkuutta.)

The background features several abstract, flowing teal lines that create a sense of movement and depth. One line curves from the top left towards the bottom right, while another curves from the bottom left towards the top right. A third line starts from the bottom left and curves upwards towards the right. A fourth line starts from the bottom right and curves upwards towards the left. These lines intersect and overlap, creating a dynamic and modern aesthetic.

**Miten uudistusta
toimeenpannaan?**

Uudistuksessa ensisijaisesti mukana

(Käyttösidonnaiset tilat esim. museot, vankilat, tuomioistuimet, poliisiasemat on rajattu hankkeen ulkopuolelle.)



* Kelan osalta tarkastellaan erityisesti mahdollisuuksia koota käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin

* Poliisin lupahallinto

Keskeiset yhteistyökumppanit



Valtori Valtion tieto- ja
viestintätekniikkakeskus

The logo for Lupa- ja valvontavirasto, consisting of four colored circles (green, red, teal, and dark blue) arranged in a 2x2 grid.
**Lupa- ja
valvontavirasto**



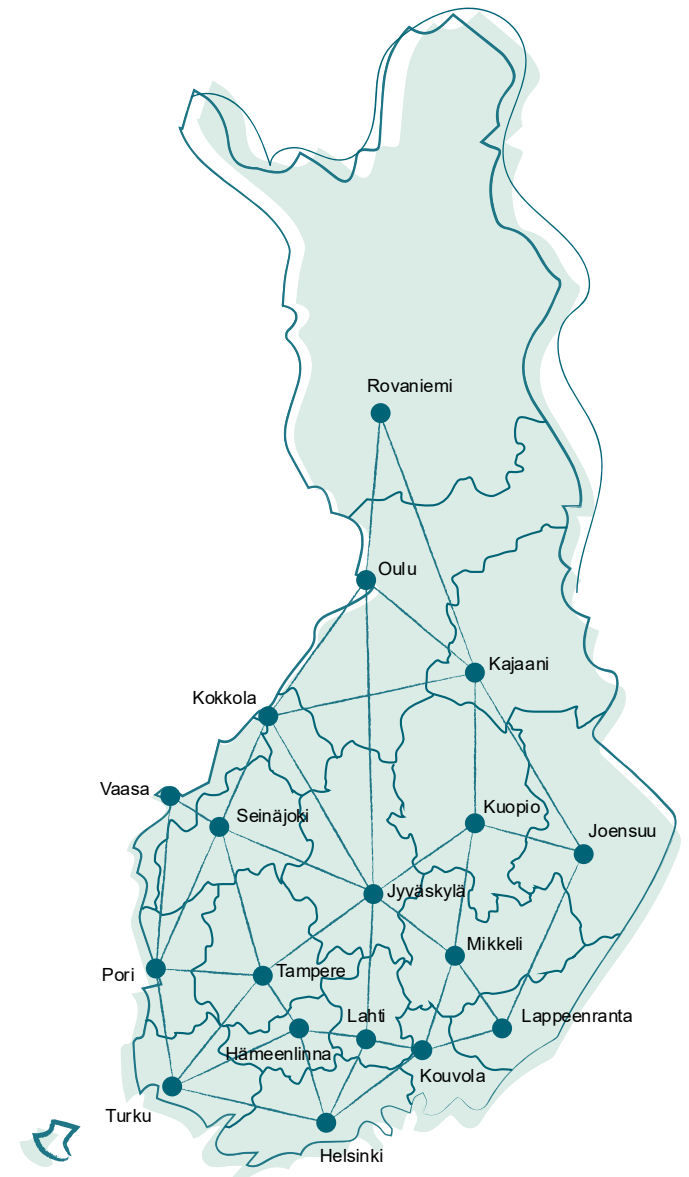
Palveluverkkokriteerit

- Suomi-pisteiden määrää ja sijoittumista ei määritetä ennalta, vaan uudistusta ohjaavat palvelutarpeet ja palveluiden saavutettavuuden kriteerit:
 - Pääsääntöisesti enintään tunnin asiointietäisyys tieverkkoa pitkin ja
 - Riittävä väestöpohja palveluvolyymien perustaksi
- Kriteereiden pohjalta syntyviä Suomi-pisteitä voivat täydentää kevyemmät palveluratkaisut kuten ainoastaan etäpalveluun perustuvat pisteet tai liikkuvat palveluautot
- Palvelua tarjotaan Suomi-pisteissä viranomaisen omin resurssein joko paikan päällä tai yhteiskäyttöisen etäpalvelun välityksellä. Kukin viranomainen arvioi resurssiensa sijoittamisen Suomi-pisteisiin. Lisäksi kaikissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä on tarjolla yleistä palveluneuvontaa
- Suomi-pisteiden määrää ja sijaintia valmistellaan viranomaisten välisessä yhteistyössä maakuntakohtaisissa alueellisissa projektiryhmissä



Toimitilaverkon rakentuminen

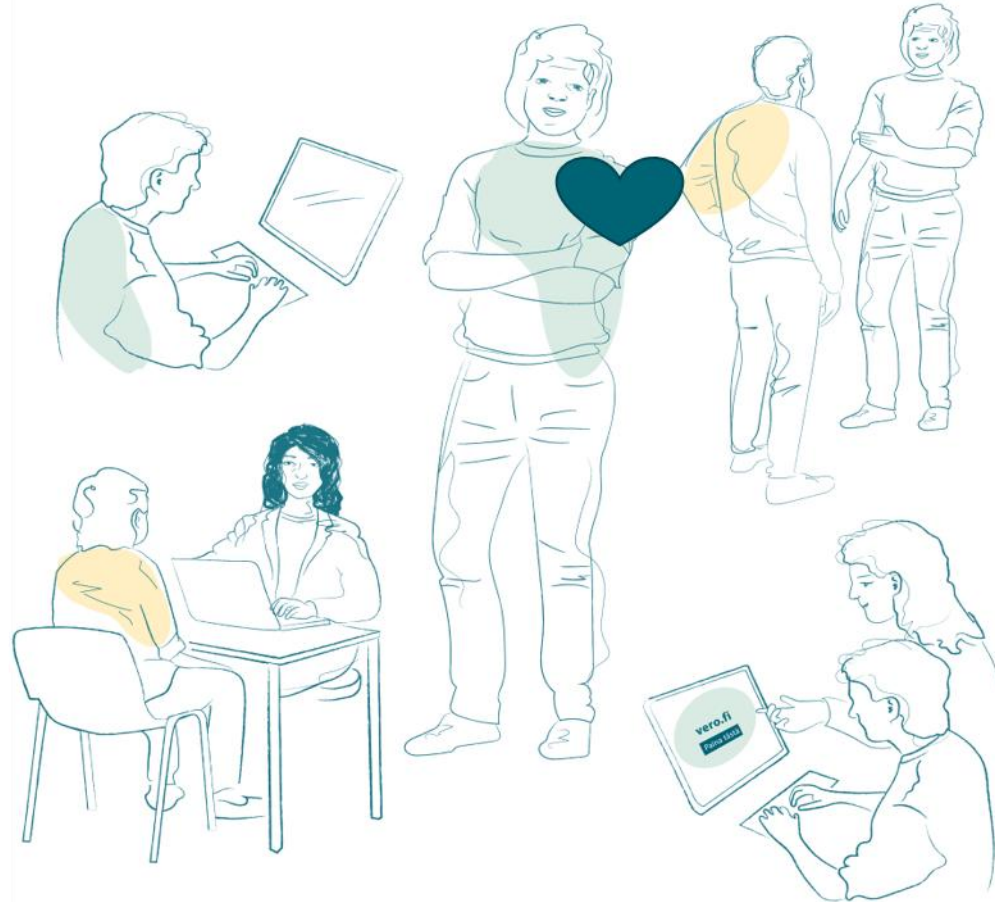
- Senaatti-kiinteistöt vastaa valtion kiinteistöomaisuudesta uudistaa toimitilaverkkoa samanaikaisesti toimitilastrategian mukaisesti
- Suunnitelmat perustuvat nykyisen verkon uudistamistarpeeseen
- Nykyisten virastotalojen sijainti huomioidaan myös kun palvelupisteverkosta suunnitellaan paikallisesti



Yhteisen asiakaspalvelun konsepti

Digitaalinen asiointi
itsenäisesti

Asiointi viranomaisten
omien asiantuntijoiden
luona fyysisesti tai
etäpalvelun välityksellä



Yleinen
palveluneuvonta

Digituki

Yhteiset työympäristöt

- Yhteiset työympäristöt (YTY) muodostuvat **yhteiskäyttöisistä toimistotiloista** ja niiden yhteydessä olevista **yhteisistä asiakaspalvelupisteistä eli Suomi-pisteistä**
- Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuus työkalu toteutuksen johtamisessa
- Siirtyminen yhteisiin työympäristöihin on monitasoinen *toiminnan* muutos, ei ensisijaisesti tilamuutos



Suomi-pisteet

- Suomi-pisteet kokoavat yhteen julkisen hallinnon käyntiasiointipalveluita
- Valtioneuvoston asetuksessa valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta määritellyillä valtion viranomaisilla on osallistumisvelvollisuus Suomi-pisteisiin vuodesta 2027 alkaen
- Lisäksi Suomi-pisteistä saa Kelan, muiden valtion viranomaisten, kuntien ja hyvinvointialueiden palveluita



Lainsäädäntö ohjaa yhteistä asiakaspalvelutoimintaa

- Yhteisen asiakaspalvelutoiminnan tehtävistä on säädetty [Laissa valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista \(728/2021\) \(Palvelulaki\)](#) ja [valtioneuvoston asetuksessa valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta \(1436/2025\)](#)
- Lisäksi yhteisen asiakaspalvelun eli yleisen palveluneuvonnan sisältö on määritelty [Lain julkisen hallinnon yhteispalvelusta \(223/2007\) 6 §:n 1 momentin 1.–5. ja 7. kohdissa](#)
- Muutokset palvelulakiin ja valtioneuvoston asetus tulivat voimaan 1.1.2026. Palvelulain 3a § tulee voimaan 1.2.2027.

Lainsäädännön keskeinen sisältö

- Valtion yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan liittyvien tehtävien antaminen Lupa- ja valvontavirastolle vuosien 2026-2027 aikana
 - LVV hoitaa tehtävää yhteistyössä Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kanssa, joiden vastuut liittyvät niiden lakisäätöihin tehtäviin
- Viranomaisten velvollisuus osallistua Suomi-pisteisiin fyysisesti tai yhteiskäyttöisen etäpalvelun välityksellä sekä mahdollisuus hakea poikkeusta yksittäiseen Suomi-pisteeseen osallistumisesta
- Suomi-pisteiden asiakaspalvelun järjestäminen yhteisten työympäristöjen konseptin mukaisesti, mukaan lukien yleinen palveluneuvonta
- Lupa- ja valvontaviraston velvollisuus kuulla sidosryhmiä Suomi-pisteiden toiminnasta

Yhteinen asiakaspalvelu Suomi-pisteessä

- Osallistumisvelvollisuus Suomi-pisteisiin on sivulla 12 listatuilla viranomaisilla pl. Kela
- Suomi-pisteeseen osallistuvat viranomaiset jakavat yhteisen asiakaspalvelun eli yleisen palveluneuvonnan kustannukset
- Yhteinen asiakaspalvelu eli yleinen palveluneuvonta sisältää lain mukaan mm. asiakirjojen vastaanoton ja välittämisen, digituen, ohjaamisen etäpalveluun, yleisneuvonnan sekä henkilöllisyyden toteamisen ja varmentamisen



Suomi-pisteiden yhteinen etäpalvelu

- On **valtion viranomaisten yhteiskäyttöinen ratkaisu** jolla asiakas voi asioida fyysisen käyntiasioinnin tavoin henkilökohtaisesti viranomaisen etäasiantuntijan kanssa kuva- ja ääniyhteydellä, ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta.
 - Käytössä oleva dokumenttikamera mahdollistaa myös asiakirjojen jakamisen asiakkaan ja viranomaisen asiantuntijan välillä.
- Etäpalvelua annetaan **etäpalvelutilassa**, joka voi olla esteetön ja yksityinen huone tai moduuliratkaisu, joka sisältää etäpalvelulaitteiston.
- **Etäpalvelun pilotointi** toteutetaan Nurmeksessa, Imatralla ja Porvoossa 1.9.2025 - 27.2.2026.
 - Pilotoinnista julkaistaan huhtikuussa 2026 loppuraportti, jonka pohjalta jatketaan etäpalvelun kehitystä ja aloitetaan valtakunnallinen käyttöönotto.
- **Valtiovarainministeriö** omistaa ratkaisun 28.2.2026 saakka ja omistajuus siirtyy 1.3.2026 alkaen **Lupa- ja valvontavirastolle**.



The background features several abstract, flowing teal lines that create a sense of movement and depth. These lines are thin and elegant, curving across the white space. The central text is positioned in the upper-middle part of the frame, surrounded by these decorative elements.

Uudistuksen vaiheistus, aikataulu ja organisaatio

Uudistuksen etenemisestä

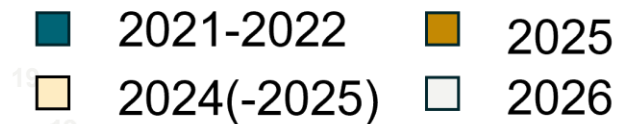
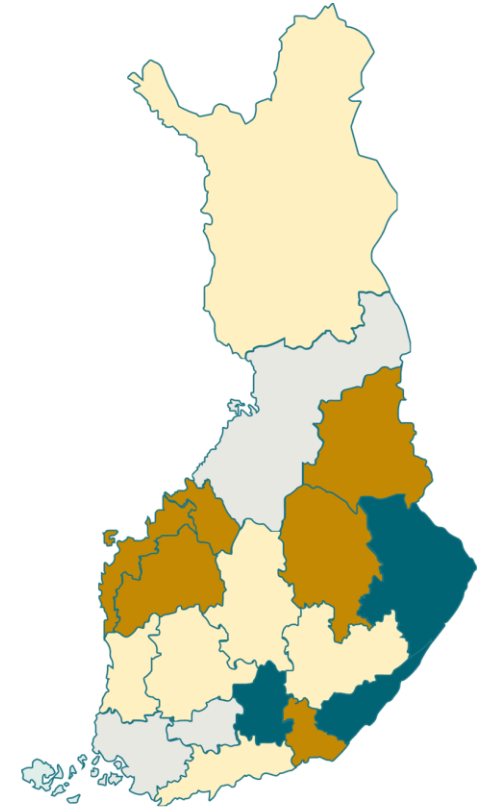
	2024	2025	2026	2027	2030
Alueellinen suunnittelu ja toimeenpano	6 maakuntaa suunnitteluun	6 maakuntaa suunnitteluun	3 maakuntaa suunnitteluun	Alueellinen toimeenpano jatkuu 2030 asti	
Hankkeen johtaminen	Väliraportti 1	-	-	Väliraportti 2 Hankkeen III vaihe alkaa	
Suomi-pisteiden yhteinen etäpalvelu	Kilpailutus, hankintapäätös ja pilotoinnin valmistelu	Pilotointi käynnissä Porvoossa, Nurmeksessa ja Imatralla 1.9.2025-27.2.2026.	Pilotoinnin loppuraportti julkaistaan Kehitystyö jatkuu Valtakunnallinen käyttöönotto alkaa	Käyttöönotto jatkuu Kehitys ja ylläpito	
Valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan järjestäminen	Toiminta- ja rahoitusmallien tarkentaminen Hallituksen esityksen valmistelu	Hallituksen esitys asiakaspalvelutoiminnan tehtävistä ja järjestäjästä	Lupa- ja valvontavirasto aloittaa Suomi-pisteiden kehittämisen ja koordinaation	Viranomaisten osallistumisvelvollisuus alkaa	

Yksi ja yhtenäinen koko Suomen kattava **Suomi-pisteiden palvelu-verkko ja tiivistetty toimitila-verkko**



Hankkeen eteneminen alueilla

- Ensimmäisten maakuntien alueelliset suunnitelmat hyväksytyt 2022 (Etelä-Karjala, Pohjois-Karjala, Päijät-Häme)
- Ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet valmistuivat 2023 Joensuuhun, Lahteen, Lappeenrantaan ja Poriin
- Etelä-Savon, Keski-Suomen, Pirkanmaan ja Satakunnan suunnitelmat valmistuivat 2024
- Etelä-Pohjanmaan, Keski-Pohjanmaan, Kainuun, Kymenlaakson, Lapin, Pohjois-Savon, Pohjanmaan ja Uudenmaan suunnitelmat valmistuivat 2025
- Viimeiset maakunnat (Kanta-Häme, Pohjois-Pohjanmaa ja Varsinais-Suomi) vuonna 2026



Uudistuksen ensimmäinen väliraportti

- Uudistuksen ensimmäinen väliraportti julkaistiin maaliskuussa 2024
- Väliraportti kokoaa yhteen hankkeen ensimmäisestä vaiheesta saadut tulokset vuosilta 2021–2023 sekä jatkoehdotukset uudistuksen seuraaviin vaiheisiin
- Väliraportti on luettavissa valtioneuvoston [julkaisuarkisto Valtossa](#)



Uudistuksen painopisteet hankkeen II vaiheessa

Alueellinen suunnittelu viedään loppuun maakunnittain

Viimeiset kolme maakuntaa (Kanta-Häme, Pohjois-Pohjanmaa ja Varsinais-Suomi) vuonna 2026, verkoston kokonaistarkastelu vuoden 2026 loppuun mennessä

Konseptikokonaisuutta kehitetään

Kehitettävää mm. pienempien Suomi-pisteiden, turvallisuusviranomaisten yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin mukaantulon ja kunta-Kela-hyvinvointialue-yhteistyön osalta

Etäpalvelua kehitetään ja käyttöä kokeillaan

Etäpalvelu on kilpailutettu ja hankintapäätös tehty Pilotointi alkaa kolmella paikkakunnalla vuonna 2025 Kehitystyö jatkuu ja valtakunnallinen käyttöönotto alkaa vuonna 2026

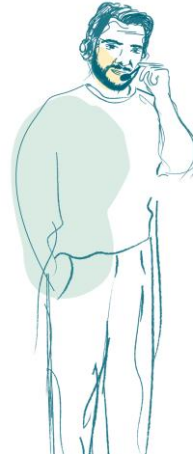
Yhteisten palvelupisteiden brändi

Suomi-piste-brändin jatkokehitystyö, brändin lanseeraus ja toimeenpano kaikissa yhteisissä asiakaspalvelupisteissä

Uudistuksen painopisteet hankkeen II vaiheessa

Yhteisen asiakaspalvelutoiminnan tehtävät annetaan Lupa- ja valvontavirastolle

Yhteistä asiakaspalvelutoimintaa hoidetaan kolmikantamallilla, Lupa- ja valvontaviraston, Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kesken
Tehtävien valmistelu osana aluehallintouudistusta, toiminta alkaa vuonna 2026



Toiminta- ja rahoitusmallit määritellään

Yhteisen asiakaspalvelutoiminnan, palveluneuvonnan ja asiakaspalvelukoordinaation toiminta- ja rahoitusmallit

Toimitilasäästöjä seurataan

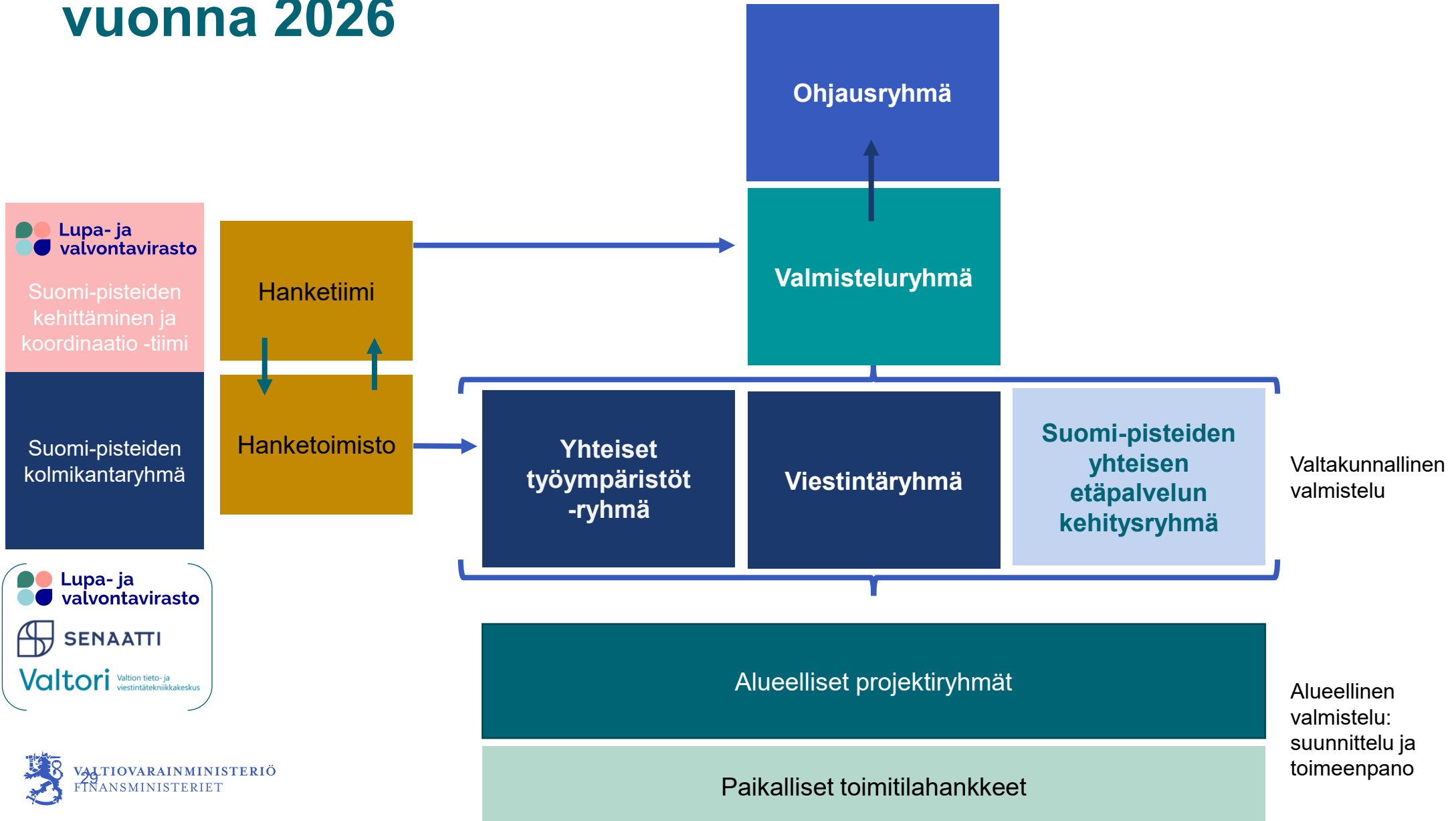
Uudistuksella saadaan aikaan toimitilasäästöjä
Tuottavuusohjelma huomioidaan



Hankkeen II väliraportti

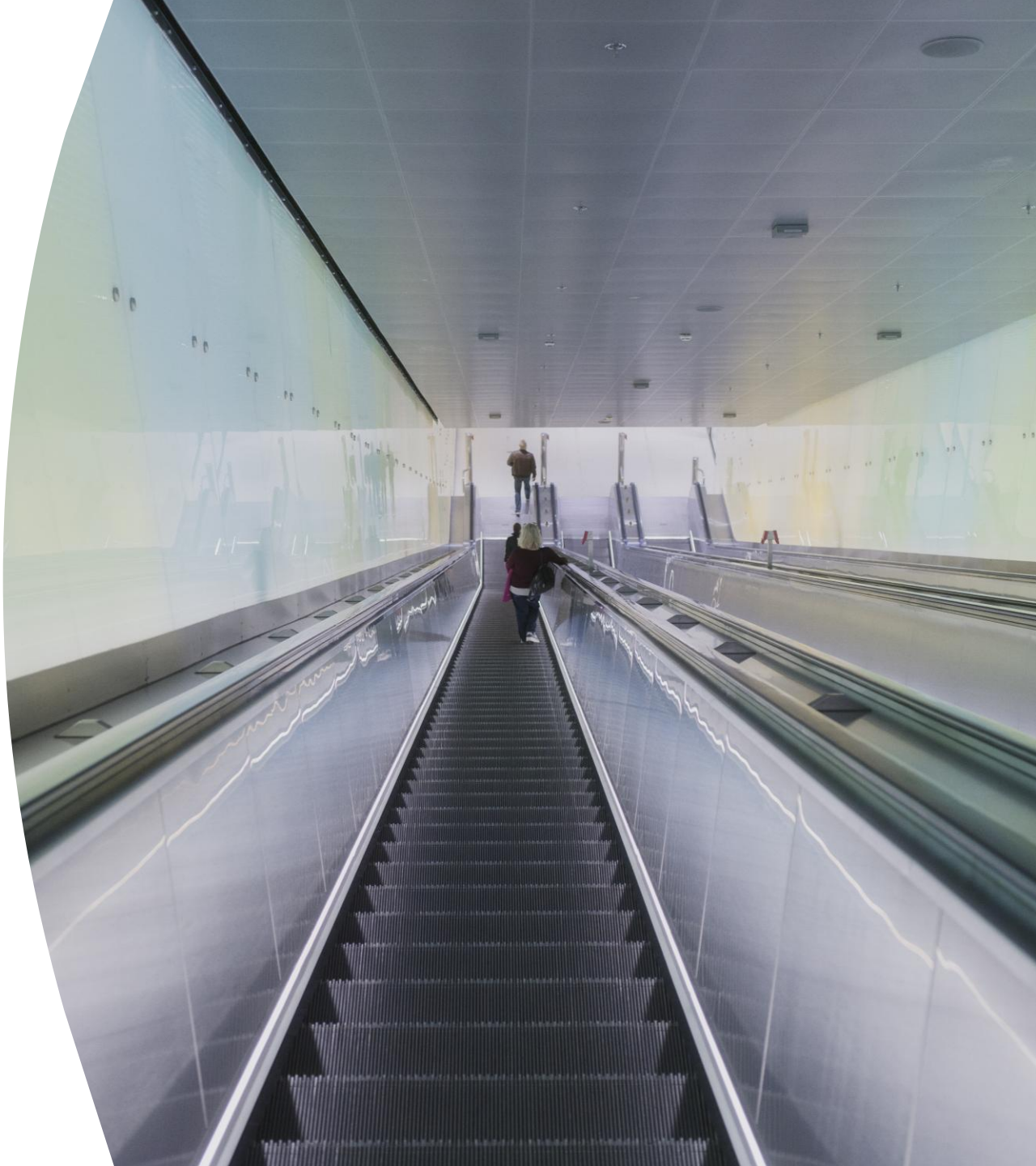
Väliraportti paketoi vuosien 2024–2026 linjaukset, opit ja toimenpide-ehdotukset

Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus, hankeorganisaatio vuonna 2026



Vuosikymmenen hanke

- Uudistus on merkittävä ja koskee niin kansalaisia kuin viranomaisten henkilöstöäkin ja edellyttää laajaa yhteistyötä
- Uudistus etenee vaiheittain
- Siirtyminen yhteisiin työympäristöihin on monitasoinen toiminnan muutos, joka vaatii yhteistyötä, johtamista sekä uusia rooleja ja työkaluja



Lisätietoja

- [Palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishanke - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](#)
- [Väliraportti - Valtioneuvoston julkaisuarkisto](#)
- [Kysymyksiä ja vastauksia valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamisesta - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](#)
- [Uudistuksen eteneminen alueilla - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](#)
- [Yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuus - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](#)
- [Suomi-pisteiden verkkosivusto – suomi-piste.fi](#)



Ota yhteyttä

- Valtiovarainministeriö
 - Kehittämiskoordinaattori Marko Puttonen, marko.puttonen@gov.fi, 0295 530 271
 - Neuvotteleva virkamies Jaana Salmi, jaana.salmi@gov.fi, 0295 530 286
- Lupa- ja valvontavirasto
 - Johtava asiantuntija Tommi Hatinen, tommi.hatinen@lvv.fi, 0295 254 088
 - Johtava asiantuntija Riina Rinta-aho, riina.rinta-aho@lvv.fi, 0295 255 266
 - Johtava asiantuntija Mette Vuola, mette.vuola@lvv.fi, 0295 254 665

