

≡ Suomi-piste

# Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla

Riina Rinta-aho, projektiasiantuntija  
Digitukijoiden verkostoitumispäivä  
22.05.2025

# Sisältö

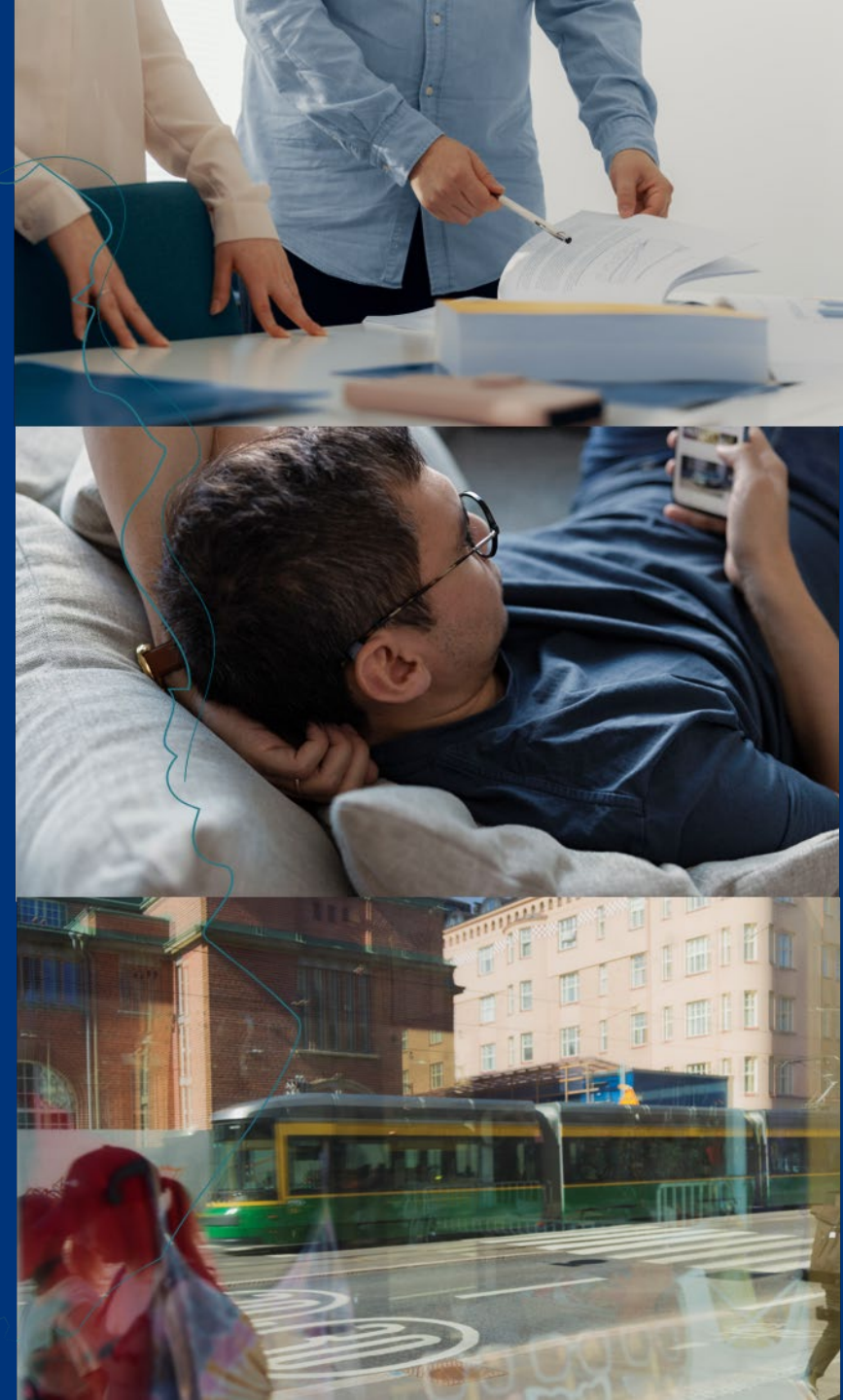
- Miksi uudistus tehdään ja mitä uudistuksella tavoitellaan?
- Mitä ovat YTY:t ja Suomi-pisteet?
- Alueellinen suunnittelutyö ja Keski-Suomi
- Ajankohtaista uudistuksen toimeenpanosta
- Lopuksi

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

≡ Suomi-piste



# Miksi uudistamme?

- Palvelu- ja toimitilaverkon ylläpitäminen nykyisenkaltaisena ei ole taloudellisesti, ekologisesti eikä asiakastarpeen tai työnteon tapojen muutosten näkökulmasta kestävää
- Palveluiden lähtökohtana kattavat sähköiset asiointipalvelut, joita käyntiasiointi täydentää – käyntiasiointi turvataan tulevaisuudessakin, mutta tehokkaalla tavalla
- 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.*

 Suomi-piste



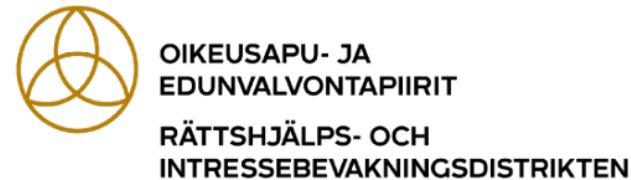
# Mitä uudistuksella tavoitellaan?

# Uudistuksessa ensisijaisesti mukana

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



TE-palvelut | tjänster  
services



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



\* Poliisin lupahallinto

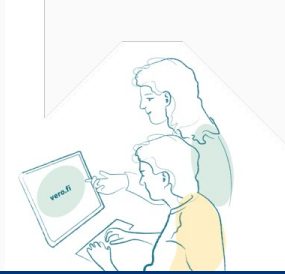
Keskeiset yhteistyökumppanit Valtori

Valtion tieto- ja  
viestintätekniikkakeskus





# Uudistuksen tavoitetilä 2030



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

\* Suomi-piste-brändi (ruots. *Finlandsdisken*) on hyväksytty palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen ohjausryhmässä. Brändi lanseerataan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä vuoden 2025 aikana.

- 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 htm<sup>2</sup>/henkilötyövuosi. (Toimistotilojen alhaisten käyttöasteiden vuoksi tavoitellaan vielä tätäkin parempaa tilatehokkuutta.)

# Mitä ovat YTY:t ja Suomi-pisteet?

# YTY:t...

- ovat työnteon paikkoja, joissa työskentelee useita eri virastoja ja joissa **tilat ja niihin liittyvät palvelut ovat virastojen yhteisessä käytössä**
- **eivät ole vain valtion viranomaisille:** niissä voivat työskennellä ja Suomi-pisteessä palvelujaan tarjota valtion virastojen lisäksi myös Kela, kunnat ja hyvinvointialueet
- tarvitsevat hyvin toimiakseen virastojen väliseen yhteistyöhön liittyviä uusia **toimintamalleja, yhteisiä rooleja ja yhteistyön rakenteita** sekä **pelisääntöjä**
- YTY:issä pyritään **sujuvaan yhteistyöhön** yhteisten asiakkaiden palvelemiseksi

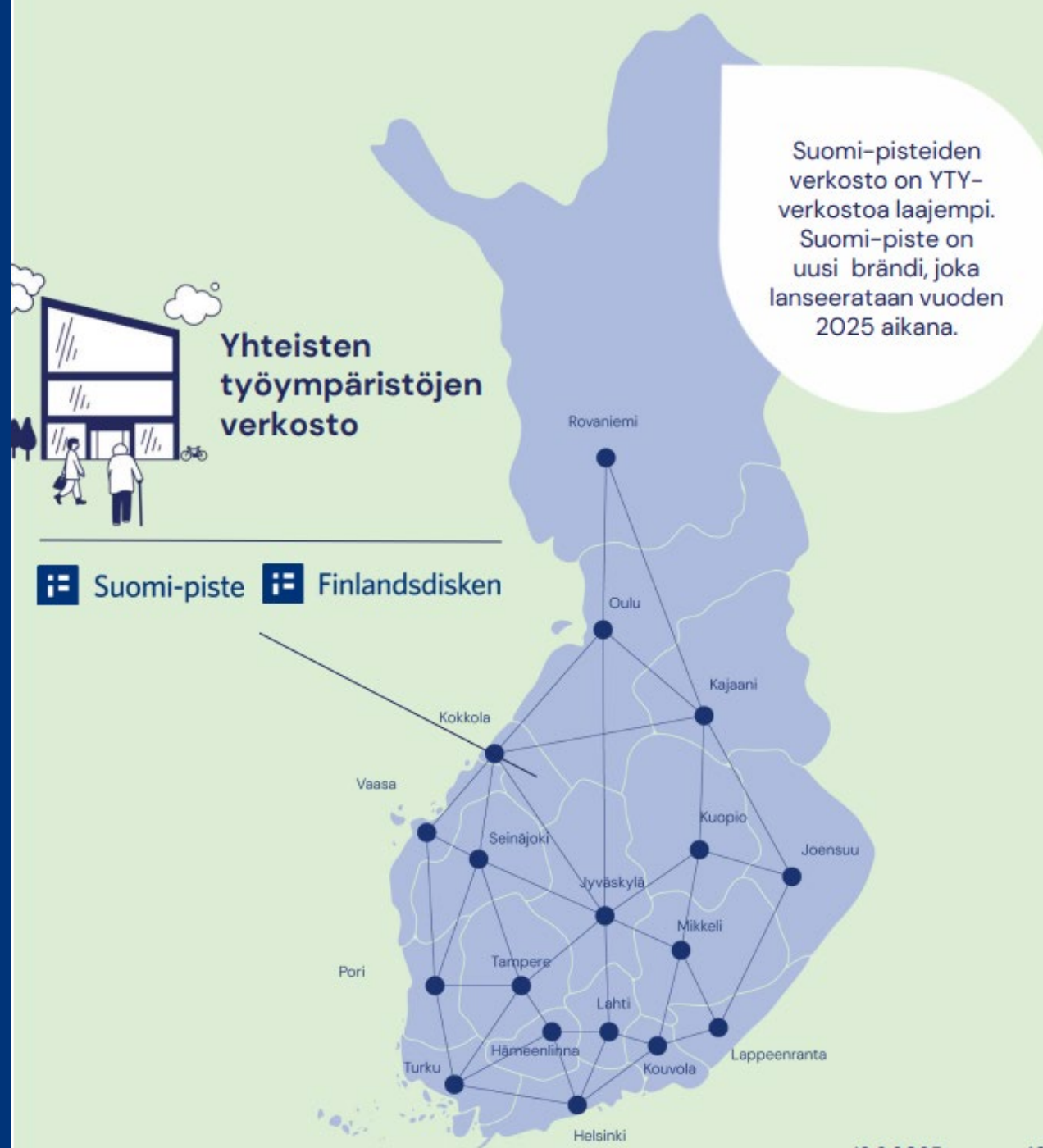
≡ Suomi-piste



# YTY-verkosto

- YTY-konseptin mukaisia YTYjä toteutetaan 18 paikkakunnalle vuoteen 2030 mennessä
- YTY:t toteutetaan olemassa oleviin kiinteistöihin, pääsääntöisesti valtion virastotaloihin.
- YTY-konsepti ei koske pieniä, kahden tai useamman eri viranomaisen **muita yhteisiä työympäristöjä**, joita on tämän verkoston ulkopuolella. **Näissäkin konseptia voidaan kuitenkin käyttää soveltuvin osin.**

☐ Suomi-piste



# Suomi-piste

- Yhteisiä asiakaspalvelupisteitä kutsutaan **Suomi-pisteiksi**. Ruotsiksi Suomi-piste on **Finlandsdisken**
- Suomi-piste on uusi brändi, joka lanseerataan kesäkuussa 2025
- Suomi-pisteiden brändi pohjautuu Suomi.fi-verkkobrändiin, joka kokoaa julkisia palveluita verkossa. Nyt käyntiasiakaspalvelut kootaan saman katon ”kivijalassa”
- Suomi-pisteitä tulee YTYihin ja sen lisäksi myös muille paikkakunnille
  - Jatkossa tunnistat yhteen kootut viranomaispalvelut lippulogosta – niin katukuvassa kuin verkossakin



# Asiointi Suomi-pisteessä

- Suomi-pisteet ovat **osa valtionhallinnon monikanavaista palvelutarjontaa**, jossa
  - ensisijaisena palvelukanavana ovat viranomaiskohtaiset digitaaliset palvelut,
  - joita viranomaisten omat puhelinasiointipalvelut ja yhteinen käyntiasiakaspalvelu Suomi-pisteessä täydentävät.
- **Suomi-pisteet on tarkoitettu ensisijaisesti asiakkaille**, joilla on vaikeuksia käyttää digitaalisia palveluita tai jotka asioivat viranomaisten palveluissa, jotka vaativat edelleen käyntiasiointia.

## Suomi-piste

### Suomi-pisteet osana monikanavaista palvelutarjontaa



# Alueellinen suunnittelutyö ja Keski- Suomi

# Palvelu- ja toimitilaverkon suunnittelu

- Suomi-pisteiden määrä ja sijainti valmistellaan viranomaisten, kuntien ja hyvinvointialueen välisessä yhteistyössä **alueellisissa projektiryhmissä**
- Suunnittelu pohjautuu valtioneuvoston päätöksenä hyväksytyn valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen valtakunnallisen suunnitelman kriteereihin
- Kriteereiden pohjalta syntyviä Suomi-pisteitä voi täydentää kevyemmät palveluratkaisut
- Palvelua tarjotaan Suomi-pisteissä viranomaisen omin resurssein joko paikan päällä tai etäpalvelun välityksellä. Kukaan viranomaisen arvioi resurssiensa sijoittamisen Suomi-pisteisiin.

≡ Suomi-piste



# Hankkeen eteneminen alueilla

- Ensimmäisten maakuntien alueelliset suunnitelmat hyväksytty 2022 (Etelä-Karjala, Pohjois-Karjala, Päijät-Häme)
- Vuonna 2024: Etelä-Savo, Keski-Suomi, Lappi, Pirkanmaa, Satakunta ja Uusimaa
- **Vuonna 2025: Etelä-Pohjanmaa, Keski-Pohjanmaa, Kainuu, Kymenlaakso, Pohjois-Savo ja Pohjanmaa**
- Viimeiset maakunnat (Kanta-Häme, Pohjois-Pohjanmaa ja Varsinais-Suomi) vuonna 2026
- Ensimmäiset Suomi-pisteet:
  - Lahti, Lappeenranta, Pori, Joensuu (2023)
  - Kouvola (2024)
  - Jyväskylä (2025)
- Suomi-pisteiden verkon rakentaminen jatkuu koko 2020-luvun
- Eri kaupunkien Suomi-pisteistä, niiden palveluista, palveluajoista, asiointin ohjeista ym. löydät tietoa [www.suomi-piste.fi](http://www.suomi-piste.fi) -sivustolta (kesäkuusta 2026 alkaen) ja Suomi.fi-verkkopalvelusta



# Uudistuksen eteneminen Keski-Suomessa

- Keski-Suomen alueellisen projektiryhmän toimikausi 12.01.2024-31.12.2024
- Ryhmän työtä johti Keski-Suomen liitto, ryhmässä edustus valtion viranomaisista (ml. Kela) ja alueen kunnista ja hyvinvointialueelta
- Alueellisen suunnitelman tavoitetila vuonna 2030:
  - Suomi-pisteiden verkko: Jyväskylä (Sinetti), Jämsä, Äänekoski ja Keuruu
  - Lisäksi päätettiin esittää Viitasaarelle ed. mainittua palveluverkkoa täydentävää palvelupistettä (etäpalveluun pohjautuva ja palveluiltaan suppeampi)

 Suomi-piste



**Kuva:** Keski-Suomen alueellinen suunnitelma: [linkki tiedostoon](#) VM:n verkkosivuilla.



# Ajankohtaista uudistuksen toimeenpanosta

# Hallituksen esitys valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta

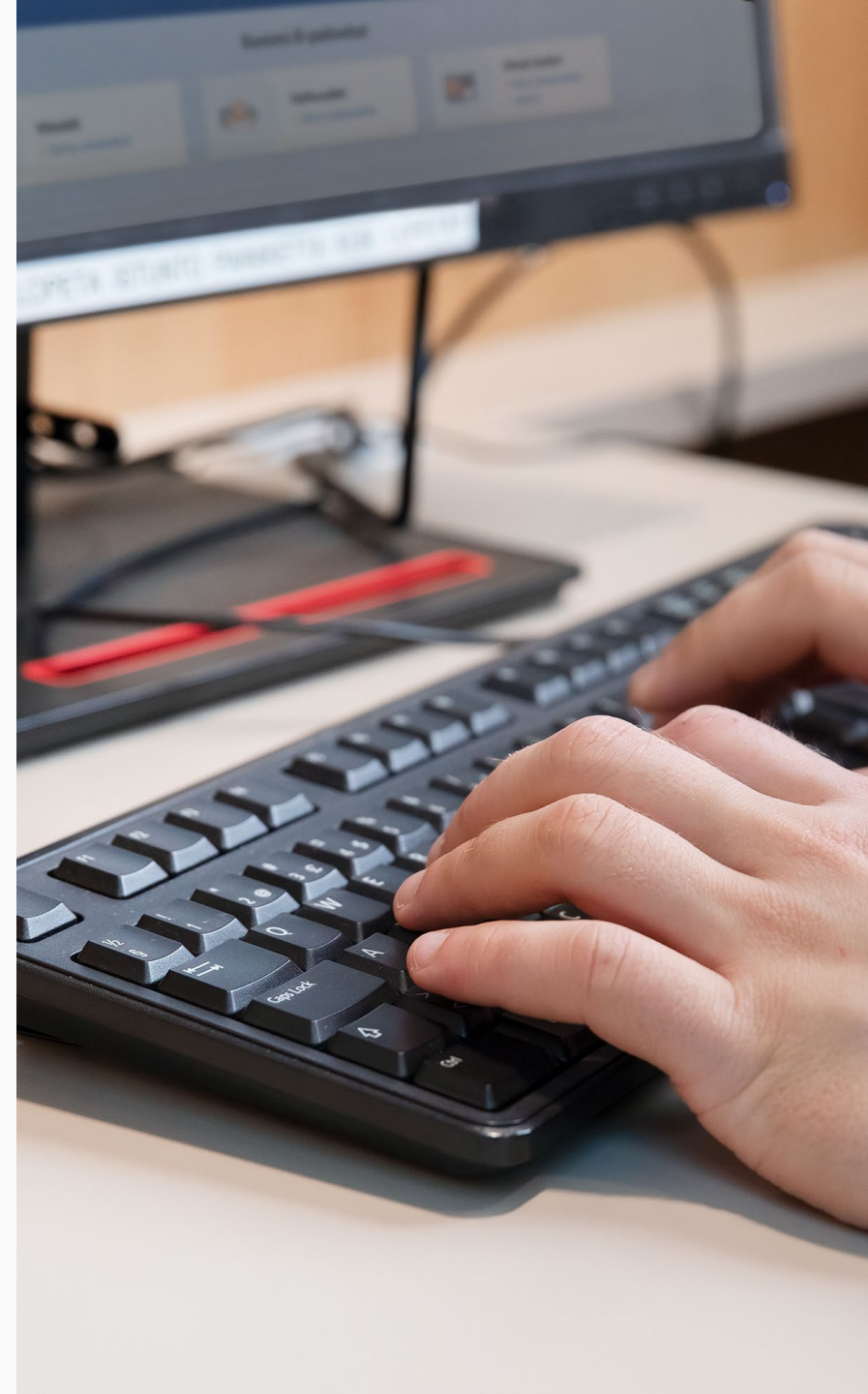
- Hallituksen esityksen tarkoituksena on luoda **koko maan kattava yhteinen käyntiasiointiverkko** niille asiakkaille, jotka eivät voi tai halua käyttää digitaalisia palveluita eli **asiakkaiden käyntiasiointi turvataan**
- Valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskevat säännökset sijoitetaan lakiin valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisesta (728/2021, *palvelulaki*) ja lakiin julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007, *yhteispalvelulaki*)
- Säännökset voimaan 1.1.2026.
- **Keskeinen sisältö**
  - Erikseen asetuksella säädettävälle valtion viranomaisille yhteiseen asiakaspalveluun osallistuminen olisi velvoittavaa. Viranomaiset voisivat tarjota asiakaspalveluaan yhteisissä asiakaspalvelupisteissä (Suomi-pisteissä) läsnäpalveluna tai etäpalveluna
  - Yhteisissä asiakaspalvelupisteissä olisi palveluneuvoja tukemassa asiointia. Ehdotuksen mukaan eräitä asiakaspalvelutehtäviä, kuten digitukea, voitaisiin hoitaa myös ostopalveluna.
  - Aluehallinnon uudistuksen myötä syntyvälle Lupa- ja valvontavirastolle säädettäisiin keskeinen tehtävä valtion asiakaspalvelun yhteisen mallin ja yhteisten asiakaspalvelupisteiden verkon suunnittelussa, kehittämisessä ja seurannassa
- **Lisätietoa:**
  - Asiakkaiden käyntiasiointi turvataan osana valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamista – Valtiovarainministeriö
  - Lausunto - Lausuntopalvelu

# Etä- ja –tulkkauspalveluprojektista

- **Tavoitteena viranomaisten yhteinen etäpalveluratkaisu**, jolla mahdollistetaan asiakkaan henkilökohtainen asiointi tietokoneen kautta viranomaisten asiantuntijoiden kanssa kuva- ja ääniyhteydellä.
- Pilotoinnin valmistelu käynnissä: etäpalvelun toimintamallia on kehitetty ja järjestelmää määritetään ja testataan
- Pilotointi alkaa **1.9.2025** kolmella paikkakunnalla: Nurmeksessa, Imatralla ja Porvoossa
- Pilotoinnin kesto puoli vuotta
- Pilotoinnin jälkeen tavoitteena vaiheittainen käyttöönotto, josta päätetään erikseen



Suomi-piste



# Lopuksi

# Vuosikymmenen hanke

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



# 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](#)

## Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla

Väliraportti

Hallintopolitiikka

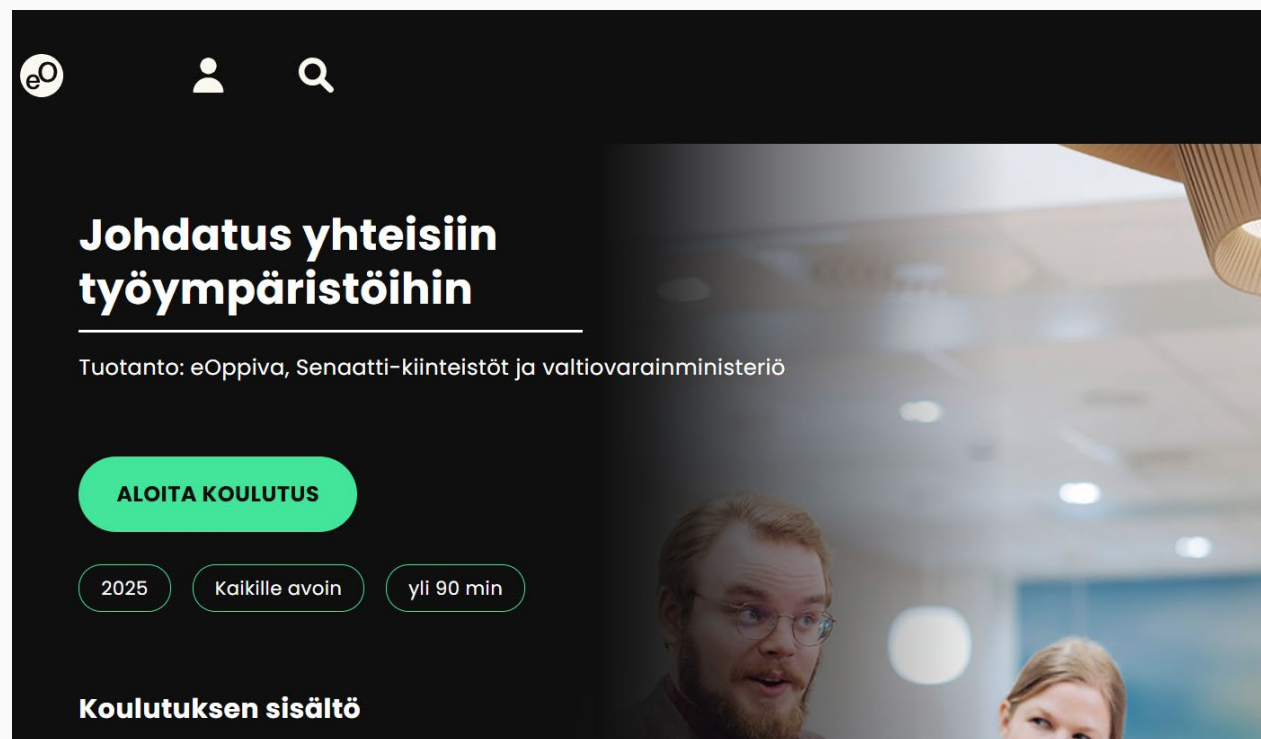
VALTIOVARAINMINISTERIÖN JULKAISUJA – 2024:17



VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
FINANSMINISTERIET

# Johdatus yhteisiin työympäristöihin -digikoulutus

- Uusi, **kaikille avoin digikoulutus**  
**YTYistä eOppivassa**
- Suunnattu YTYihin siirtyvälle henkilöstölle
- Antaa perustiedot, siitä
  - mitä YTYt ovat ja miksi niihin mennään
  - millaisia ovat YTYjen tilat ja miten niissä työskennellään
  - mitä on yhteinen asiakaspalvelu Suomi-pisteessä
  - että siirtyminen YTYihin on iso muutos ja edellyttää muutosjohtamista.



# 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 \(vm.fi\)](#)
- [Palvelu- ja toimitilaverkkouudistus - Kotisivu \(tiimeri.fi\)](#)



# Ota yhteyttä

- Kehittämiskoordinaattori Marko Puttonen,  
[marko.puttonen@gov.fi](mailto:marko.puttonen@gov.fi), 0295 530 271
- Neuvotteleva virkamies Jaana Salmi,  
[jaana.salmi@gov.fi](mailto:jaana.salmi@gov.fi), 0295 530 286
- Projektiasiantuntija Tommi Hätinen,  
[tommi.hatinen@gov.fi](mailto:tommi.hatinen@gov.fi), 0295 530 262
- Projektiasiantuntija Riina Rinta-aho,  
[riina.rinta-aho@gov.fi](mailto:riina.rinta-aho@gov.fi), 0295 530 243
- Projektiasiantuntija Mette Vuola,  
[mette.vuola@gov.fi](mailto:mette.vuola@gov.fi), 0295 530 643



Suomi-piste



# Kiitos!

Riina Rinta-aho, projektiasiantuntija  
etunimi.sukunimi@gov.fi  
vm.fi | @VMuutiset

 Suomi-piste