



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Yhteistyötä palveluissa ja toimitiloissa – neljän hankkeen kokonaisuus

Valtio Expo 5.5.2021

Finanssineuvos Anu Nousiainen
Kehittämisohtaja Marko Puttonen
Neuvotteleva virkamies Pauliina Pekonen
Kehittämispäällikkö Virpi Einola-Pekkinen

Alueellinen läsnäolo



Palvelu- ja toimitilaverkko



Julkisen
hallinnon
strategia



Monipaikkainen työ



Toimitilastrategia

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus

Kolme strategiaa – yksi toimeenpano

Alueellistamisesta
alueelliseen
läsnäoloon-
strategia



Julkisen hallinnon
strategia



Valtion
toimitilastrategia



Tavoitteena on vastata nopeasti muuttuvan toimintaympäristön tarpeisiin kokoamalla käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja vähentämällä valtionhallinnon toimistotilaa yhteistyössä Kelan ja kuntien kanssa.

Toimeenpano koskee ensisijaisesti seuraavia viranomaisia:

1. Aluehallintovirastot (AVI)
2. Digi- ja väestötietovirasto (DVV)
3. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY)
4. Maahanmuuttovirasto (Migri)
5. Maanmittauslaitos (MML)
6. Oikeusapu ja edunvalvonta
7. Poliisin lupahallinto
8. Rikosseuraamusviraston yhdyskuntaseuraamustoimistot
9. Työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot)
10. Ulosottolaitos
11. Verohallitus

Lisäksi uudistus koskisi Kansaneläkelaitosta erityisesti yhteisten asiakaspalvelutilojen osalta sekä myös nykyisiä asiointipisteitä.

Hankkeen toimeenpanossa tehdään kiinteää yhteistyötä kaupunkien ja kuntien kanssa erityisesti yhteisten asiakaspalvelupisteiden osalta, mutta myös toimitilojen osalta.

Hankkeen tehtävät

- laatia toimeenpanosuunnitelma 30.4.2021 mennessä
- valmistella alueelliset suunnitelmat ja organisointi toimeenpanosuunnitelmassa nimetyillä alueilla 31.12.2021 loppuun mennessä.
- käynnistää alueellisen suunnittelun pohjalta toimeenpano nimetyillä alueilla vuoden 2022 aikana
- määritellä julkisen hallinnon strategiassa todetun valtion asiakaspalvelutoiminnan sisältö ja toteuttamistapa 31.12.2023 mennessä.
- laatia väliraportti uudistuksen alkuvaiheen kokemuksista 31.12.2023 mennessä
- tehdä esitys uudistuksen jatkamisesta ja siihen liittyvistä linjaustarpeista sekä organisoinnista 31.12.2023 mennessä

Uudistuksen valmistelun organisointi

JULKISEN HALLINNON UUDISTUKSEN POLIITTINEN JOHTORYHMÄ
-uudistuksen etenemisen seuranta

OHJAUSRYHMÄ
-Uudistukseen liittyvien ministeriöiden edustajat, Kela, Kuntaliitto

VALMISTELURYHMÄ
-Uudistukseen liittyvien viranomaisten edustajat, Kuntaliitto, Senaatti,
Valtori

HANKETOIMISTO (VM/VKO+SENAATTI)

YHTEISPALVELUN
NEUVOTTELUKUNTA
-raportointi erityisesti
asiakaspalvelun osalta

Tavoitetila 2030

- Lähtökohtana on kattavat ja helppokäyttöiset sähköiset asiointipalvelut
- Valtionhallinnon viranomaiset siirtyvät julkisen hallinnon strategian linjausten mukaisesti 2020-luvun aikana yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja korvaavat omat palvelutuottajakohtaiset palvelupisteensä yhteisillä asiakaspalvelupisteillä.
- Yhteisellä palveluverkolla ja yhtenäisellä palveluvalikoimalla turvataan yhdenvertainen palvelu koko maassa. Samalla monipuolistetaan palveluiden ajallista saatavuutta. Kielellisten oikeuksien toteutuminen turvataan.
- Palvelua tarjotaan viranomaisen omin resurssein tai palveluneuvojen toimesta tai etäpalvelun välityksellä. Kukin viranomainen arvioi resurssiansa sijoittamisen pisteisiin.
- Etäpalvelulaitteet mahdollistavat asioinnin suoraan viranomaisen kanssa myös niissä pisteissä, joissa viranomaisella ei ole omia resursseja. Viranomaisilta edellytetään valmiutta etävideoyhteyksien vastaanottamiseen.
- Asiakaspalvelu- ja toimitilojen osalta tavoitellaan laajaa yhteistyötä kuntien kanssa. Kelan kanssa tavoitellaan yhteistyötä erityisesti asiakaspalvelutilojen osalta.
- Palvelu- ja toimitilaverkko rakentuu niin, että asiakaspalvelun ja toimistotilojen kokonaiskustannukset vähentyvät valtakunnallisesti.

Viranomaisten yhteiset asiakaspalvelupisteet (Asiointipisteet)

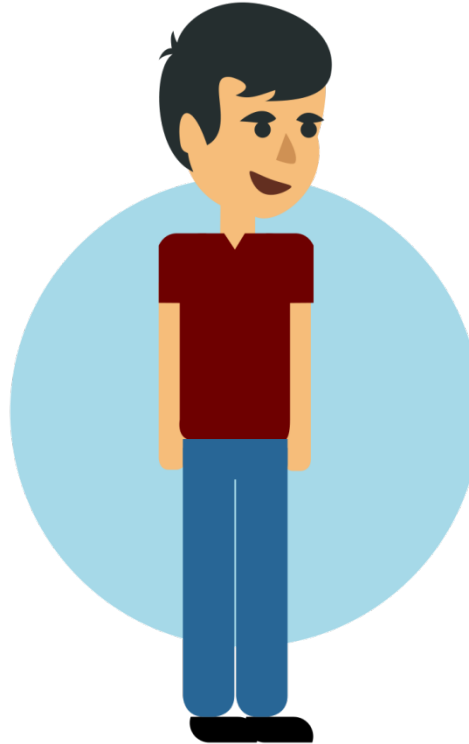
Tavoitteena palvella asiakkaita alla esitettyjen palvelukanavien kautta



SÄHKÖINEN ASIOINTI
itsenäisesti tai
palveluneuvojan avustuksella



ASIAANTUNTIJATAPAAMINEN
Palveluntuottajan asiantuntijan
kanssa



**Asiointipisteessä
toiminta on
asiakaslähtöistä**



ETÄPALVELUASIOINTI
itsenäisesti tai
palveluneuvojan avustuksella



**ASIOINTI PALVELUNEUVOJAN
LUONA**

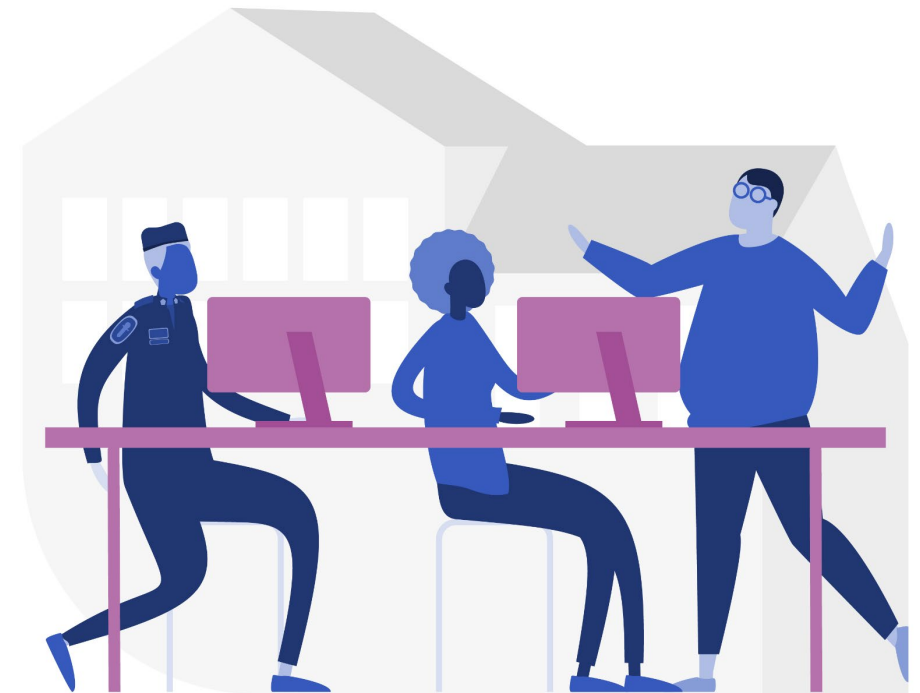
Julkisen hallinnon neuvontaa
Käsin täytetyt lomakkeet
skannaukseen ja sähköpostilla
palveluntuottajalle



Valtion toimitilastrategia

Toimitilastrategiassa otetaan huomioon uudet työn tekemisen tavat ja tehokkuusvaatimukset

- **Monipaikkaisen työn** merkittävä lisääntyminen vaikuttaa erityisesti toimistoihin ja toimistotilan määrään
- Valtion virastojen yhteiset tilat ja **tilojen yhteiskäyttö** esimerkiksi kuntien kanssa luovat uusia mahdollisuuksia tilojen käyttöön
- Huomio myös prosesseihin: mitä tiloissa tehdään ja tavoitellaan
- Erityistiloilta edellytetään korkeampaa **käyttöastetta** ja toimistotiloilta parempaa tilatehokkuutta
- Tietotyö, tieto- ja tilaturvallisuus
- Hiilineutraalius



Selkeitä, kiinnostavia,
sitouttavia askelmerkkejä
ja yhteistä selkänojaa
uudelle työn tekemiselle.



Työpistejakauma valtiolla 2020

(Arvioita perustuen HTH-järjestelmään ja kyselyyn toimitilastrategian toteutusarvio, valtion virastot ja laitokset 11/2020)

38 600

Työntekijää kotona

1 350

Työntekijää yhteiskäyttöisissä tiloissa,
2 % toimistoissa työskentelevistä

+150

15 500

Työntekijää nimeämättömissä työpisteissä,
27 % toimistoissa työskentelevistä on mobiileja

+3500

24 600

Työntekijää monitilaympäristössä,
43 % toimistoissa työskentelevistä

56 800

Työntekijää toimistoissa

71 200

Valtion työntekijää

Monipaikkaisen työn ekosysteemi valtiolla



Monipaikkaisen työn edistäminen

**Pandemia-ajan jälkeen
otetaan iso askel työelämän
pelisääntöjen, johtamisen
ja kulttuurin uudistamisessa,
jotta monipaikkaisuuden
mahdollisuudet saadaan
käyttöön.**



Työympäristön digitalisoituminen luo lisää mahdollisuuksia monipaikkaiseen työhön

- Työaineistojen, välineiden ja asiakaspalvelun digitalisoituminen vähentää paikkasidonnaista työtä ja lisää moni-paikkaista työtä
- Pandemia-ajan poikkeusolot ovat jouduttaneet merkittävästi monipaikkaisen työn kehitystä
 - Työprosesseja ja menettelyjä on digitalisoitu
 - Uusia järjestelmiä on otettu käyttöön
 - Henkilöstön osaaminen verkko-työskentelyssä on noussut uudelle tasolle

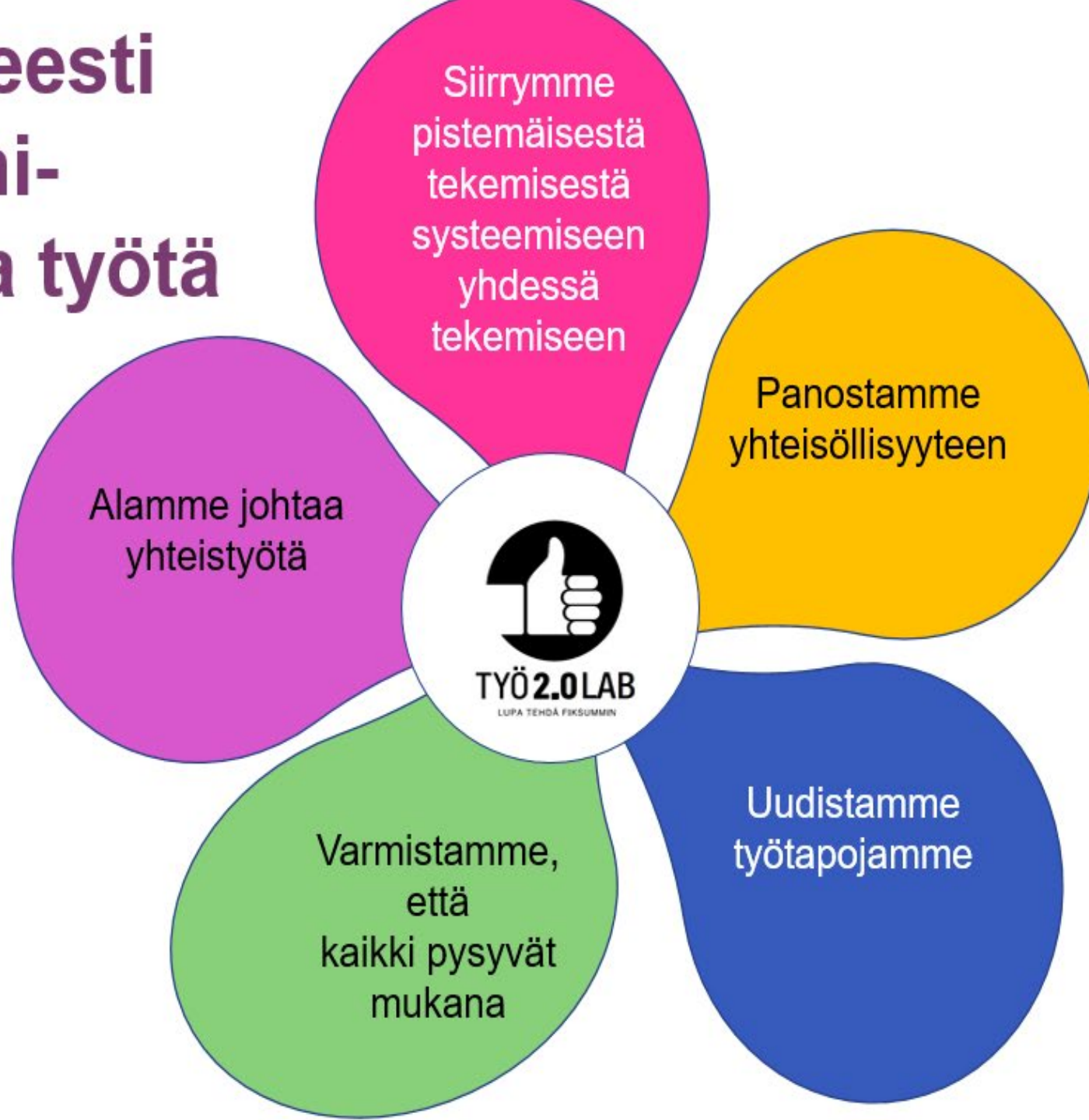


Monipaikkainen työ tuottaa monenlaisia hyötyjä

- Mahdollisuus hoitaa työtehtäviä ajasta ja paikasta riippumatta auttaa
 - parantamaan palveluja ja työn tuottavuutta
 - työntekijöitä sovittamaan yhteen työn ja muun elämän tarpeita
 - uudistamaan valtion alueellista läsnäoloa ja palvelupisteverkkoa.
- Alueellisen läsnäolon, palvelupisteverkon ja toimitilastrategian uudistaminen perustuu monipaikkaisen työn hyödyntämiseen



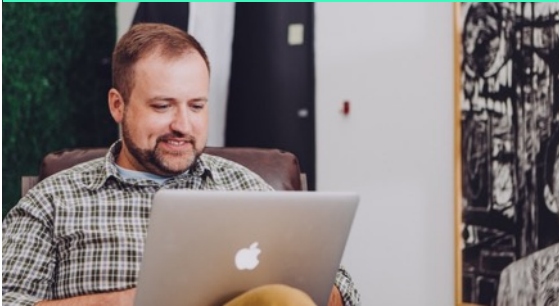
Onnistuneesti kohti moni- paikkaista työtä – miten?



Tulevaisuuden työn trendit työntekijänäkökulmasta

*"Ajatus siitä miten
tehdään yhdessä töitä,
on muuttumassa."*

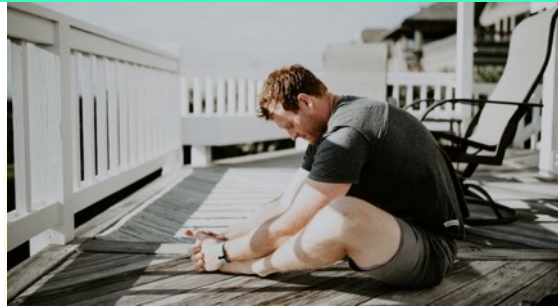
Yksilöpainotteinen



1

Paikkasidonnaisuus vähenee

Haluamme työskennellä joustavina aikoina, joustavissa paikoissa ja ehkä jopa eri aikavyöhykkeiden välillä. Selkeä enemmistö työelämässä olevista haluaisi jatkossakin tehdä etätöitä enemmän kuin aikana ennen koronaa.



2

Hyvinvointi osana työelämää

Hyvinvointi tulee olemaan entistä tärkeämmässä roolissa tulevaisuuden työpaikoilla. Henkinen hyvinvointi ja pyrkimys palauttavaan arkeen on korostunut viime vuosina. Työpaikkojen odotetaan tulevaisuudessa ottavan vahvemman roolin henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin edistäjänä.

Fasilitoitu yhteistyö



3

Saumaton ja toimiva työarki

Co-working tilojen on oltava saumattomia ja toimivia houkutellakseen ihmiset kotoa toimistolle. Tärkeäksi nousee etenkin tilan toiminnallisuus. Joustavuutta ja muuttuviin tilanteisiin sopeutumista arvostetaan niin tilalta, siihen liittyviltä digitaalisilta palveluilta kuin hinnoittelumalleiltakin.



4

Kaipuu sosiaaliseen vuorovaikutukseen

Tärkeässä roolissa tulevaisuuden työelämässä ovat fyysisessä ympäristössä tapahtuvat vuorovaikutushetket. Kun työnteon fyysiset kohtaamiset harventuvat, työntekijöiden odotukset kohtaamisiin kasvavat ja näiltä odotetaan erityislaatuista, fasilitointia ja uusia oivalluksia.



TYÖ2.0LAB

Koronakriisi jättää pysyvät jäljet siihen, miten teemme työtä. Samalla se luo mahdollisuuden juurruttaa uusia tapoja ja työkaluja.

Työ 2.0 Lab voi konkretisoida mitä uusi hybridityö parhaimmillaan on: se on monikanavainen yhteisö, jossa työskennellään niin fyysisissä kuin virtuaalisissa ympäristöissä.

Työ 2.0 Lab –suunnannäyttäjänä uuteen normaaliin



- **Yhteistyön tiivistäminen julkishallinnon sisällä sekä verkostoissa: Työ 2.0 Lab tukena ilmiölähtöisessä valmistelutyössä**
- **Työ 2.0 Labin palveluilla tukea fyysisten, digitaalisten ja sosiaalisten ulottuvuuksien edelläkävijyyteen polulla kohti uutta normaalia**
- **Työ 2.0 Lab toimii kokeilualustana hybridityön innovaatioille**
- **Oppiminen toiminnan keskiössä:**
 - **Sektorirajat ylittävä yhteinen työ**
 - **Hybridityön parhaat käytänteet ja johtaminen**
 - **Digitaaliset työkalut**
 - **Merkityksellisyys ja työhyvinvointi**

Yhteiskunnan suurimmat haasteet eivät välitä valtionhallinnon organisaatorajoista tai budjeteista.

Niiden ratkaiseminen vaatii uudenlaista yhteistyötä, jossa eri tahojen parhaat voimat tuodaan yhteen jaetun tavoitteen hyväksi.

Työ 2.0 Lab on tämän yhteistyön foorumi.





TYÖ2.0LAB

Työ 2.0 Labissa ratkotaan aitoja haasteita

VISIONimme:

Innostuksesta uuteen yhteistyöhön,
yhteistyöstä uusiin ratkaisuihin.

TAVOITTEEMME:

Inspiroimme mahdollisimman monta Suomelle
töitä tekevää omaksumaan ratkaisu-keskeisiä,
ilmiölähtöisen työnteon työkaluja.

Tervetuloa mukaan Työ 2.0 Lab -yhteisöön!



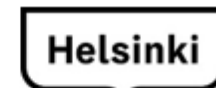
"Erilaisia yhteiskäyttötiloja on ollut valtiollakin jo pitkään. Tässä on uutta se, että koko idea pohjautuu eri tahojen yhteiseen tekemiseen, ei vain yhteiseen tilaan. Se on hyvä ajatus."

– Neuvotteleva virkamies Vesa Lipponen,
valtiovarainministeriö

Konseptisuunnittelija Milla Cotterill, Kirkkohallitus

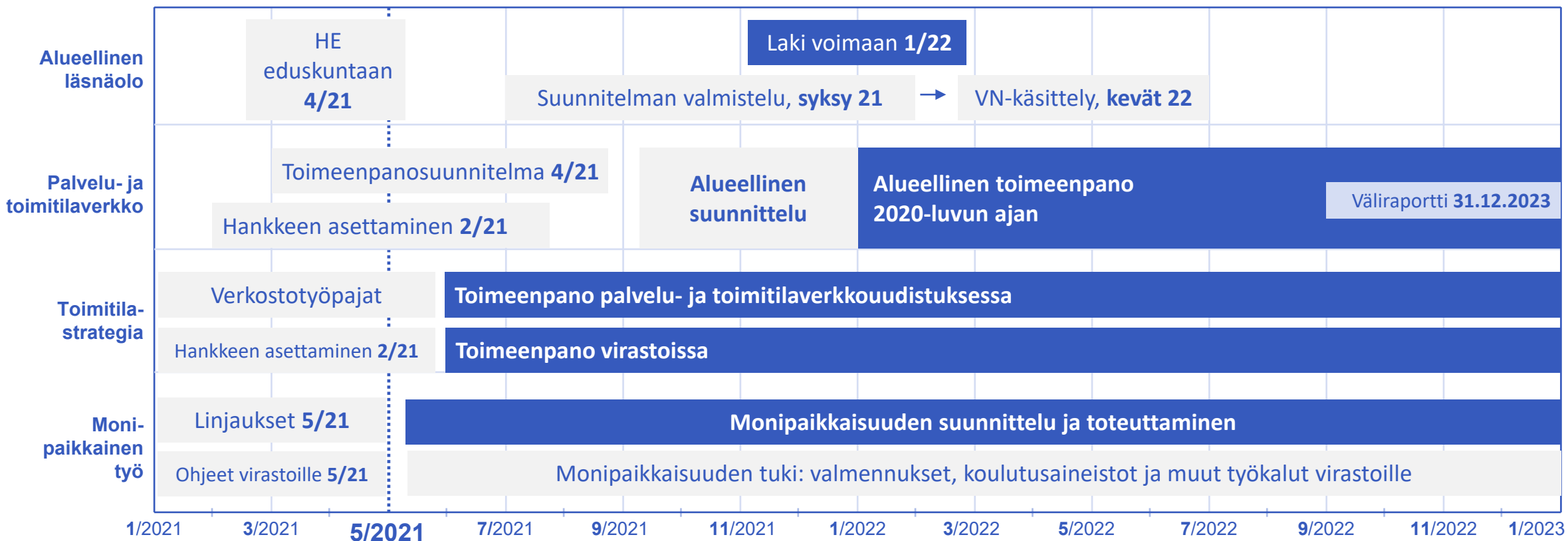
"Odotan Työ 2.0 Labilta todella paljon. Minulla ei ole työpaikallani oman alan kollegoja, joten toivon täällä tutustuvani niihin, jotka tekevät samantapaista työtä muualla. Tulen tekemään täällä etätöitä varmaan pari kertaa kuukaudessa."

Me haluamme tuoda kirkolle tärkeitä teemoja yhteiseen käsittelyyn. Näitä teemoja ovat esimerkiksi lapset, perheet ja vastuullisuus. Toisaalta haluamme osallistua myös muiden organisaatioiden teemojen kehittämiseen."



Yhteistyötä palveluissa ja toimitiloissa

Hankekokonaisuuden käsittely Julkisen hallinnon uudistamisen poliittisessa johtoryhmässä





VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Kiitos ja antoisaa Valtio Expon jatkoa!