



MINISTRY  
OF FINANCE

# Monipaikkainen työ, alueellinen läsnäolo ja julkisen hallinnon yhteiset työympäristöt

Pauliina Pekonen, neuvotteleva virkamies

25.3.2022

Hybridityö on monipaikkaisuutta, osa 2: Tulevaisuuden työ ja työn teon mahdollistaminen hybridisti

# Yhteistyötä palveluissa ja toimitiloissa -hankekokonaisuus

- Alueellistamisesta alueelliseen läsnäoloon –strategia (4/2020)
- Laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista (728/2021) tuli voimaan 1.1.2022
- [Ehdotus ensimmäiseksi uuden lain mukaiseksi valtakunnalliseksi suunnitelmaksi](#) (1/2022)
- [Ehdotus periaatepäätökseksi monipaikkaisen työn, opiskelun ja asumisen tukemiseksi](#) (31.1.2022)
- [Monipaikkaisuuden edistäminen valtionhallinnossa –linjaukset](#) (5/2021)

Alueellinen läsnäolo

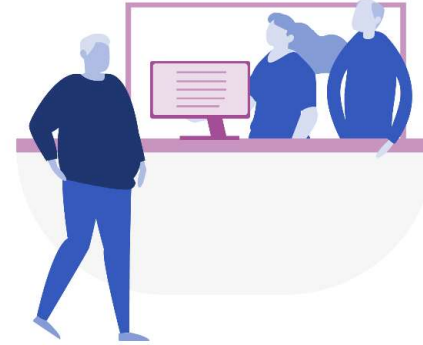


Monipaikkainen työ



Julkisen hallinnon strategia

Palvelu- ja toimitilaverkko



Toimitilastrategia

- Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020 –luvulla –hanke.
- Tavoitteena on koota vuoteen 2030 mennessä käyntiasiointi julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin ja vähentää valtionhallinnon toimistotilaa valtion toimitilastrategian linjausten mukaisesti.
- Yhteistyö Kelan, kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa
- Käynnissä kolmessa maakunnassa: Pohjois-Karjala, Etelä-Karjala, Päijät-Häme
- [VNp valtion toimitilastrategiaksi](#) (12/2021)
  - Tilat tukevat tuloksellista toimintaa ja monikanavaista palveluiden tarjoamista
  - Tilojen yhteiskäyttö
  - Tilatehokkuuden parantaminen
  - Tietoturvallisuus
  - Yhteiskuntavastuullisuus
  - Virastokohtaiset toimeenpanosuunnitelmat 2022 aikana

Lisätietoa: <https://vm.fi/yhteistyota-palveluissa-ja-toimitiloissa>

# Yhteistyötä palveluissa ja toimitiloissa 2030 tavoitteet

## Asiakkaat saavat parempia palveluja yhdenvertaisesti

- Kootaan käyntiasiointia julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin
  - Parempi laatu ja asiakaskokemus
- Yhdenmukainen palveluvalikoima ja yhtenäiset aukioloajat
- Monikanavaisuus: sähköiset palvelut ja digituki, puhelin, käyntiasiointi, etäpalvelu

## Alueet säilyvät elinvoimaisina

- Valtio aktiivisena toimijana ja kumppanina alueilla
  - Valtion tuki alueiden elinvoimaisuudelle
- Valtakunnallinen alueellisen läsnäolon suunnitelma kerran vaalikaudessa

## Valtion kilpailukyky työnantajana paranee

- Joustavuus
- Monipaikkaisen työnteon mahdollistaminen
  - Uudet työnteon tavat
  - Hyvinvoiva henkilöstö
- Valtio työnantajana tarjoaa työskentelytilat henkilöstölleen

## Valtion toiminta on ekologisesti kestävämpää

- Pienemmät toimitilojen energiakulutus ja päästöt
  - Ympäristöystävällisemmän kokoinen toimitilakokonaisuus
- Kiertotalousajattelu rakentamisessa ja korjaamisessa
  - Matkustamisen vähentyminen

## Julkinen hallinto toimii yhtenäisesti ja yhdessä

- Valtion, kuntien ja Kelan yhteistyö käyntiasiakaspalveluiden tuottamisessa
- Toimitilojen yhteiskäyttö

## Valtio toimii kustannustehokkaammin ja tuloksellisemmin

- Osaamisen ja resurssien tehokkaampi hyödyntäminen sijainnista riippumatta
- Kustannussäästöt

# Monipaikkaisen työn ekosysteemi valtiolla



**Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen  
sijoittumisen valtakunnallinen suunnitelma  
ja  
valtioneuvoston periaatepäätös monipaikkaisen  
työn, opiskelun ja asumisen tukemiseksi**

## Työryhmän ehdotus valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittumisen valtakunnalliseksi suunnitelmaksi

- Suunnitelma perustuu lakiin 1.1.2022 voimaan tulleeseen lakiin valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittumisen perusteista
- Suunnitelma sisältää kattavan toimintaympäristön kuvauksen valtion toimintojen sijoittumisesta ja eri kanavissa tarjottavien valtion palveluiden saatavuudesta.
- Sisältää lain tavoitteita tukevia strategisen tason tavoitteita ja useita niiden edistymistä kuvaavia mittareita ja tuloksia. Lisäksi tiedot toimipisteverkkoa koskevista muutoksista.
- Asetettavat tavoitteet liittyvät vahvasti palvelutarpeeseen vastaamiseen ja viranomaistoiminnan tehtävien järjestämiseen tuloksellisesti.
  - Yhdenvertaisuus (alueellisesti mutta myös kielelliset oikeudet) määräävänä tekijänä.
  - Digitaaliset palvelut ensisijaisia. Niiden kehittämiseksi suunnitelmaan on koottu useita tavoitteita.
  - Monikanavaisuus ja vahva painotus käyntiasiain säilyttämiseksi – palvelu- ja toimitilaverkkohanke merkittävässä roolissa.
- Asetettavat tavoitteet liittyvät myös alueiden elinvoimaisuuteen, turvallisuuteen ja valtion kilpailukykyyn työnantajana.
  - Valtio on aktiivinen toimija ja kumppani alueilla. Monipaikkaisuus tukee elinvoimaisuutta – samoin laadukkaat ja toimivat palvelut.
  - Palveluiden saatavuus lisää turvallisuuden tunnetta. Turvallisuuden tunteen suhdetta toimintojen sijaintiin selvitetään.
  - Yksiköiden ja toimintojen sijoittuminen ei saa rajoittaa osaavan henkilöstön saatavuutta ja pysyvyyttä, valtio edistää monipaikkaista rekrytointia, jota myös tulee seurata.

# Työryhmän ehdotus valtioneuvoston periaatepäätökseksi monipaikkaisen työn, opiskelun ja asumisen tukemiseksi

## 1 Valtioneuvoston monipaikkaisuutta edistävät linjaukset alueellisesti kattavasta digitaalisesta infrastruktuurista ja tietoliikenneyhteisistä

- Edistetään viestintäverkkoinfrastruktuurin alueellista ja laadullista kehitystä digitaalisen infrastruktuurin strategian mukaisesti.
- Tuetaan nopeiden viestintäyhteysien rakentamista alueilla, joille ne eivät rakennu markkinaehtoisesti.
- Tietoliikenneyhteysien laajan kattavuuden lisäksi myös viestintäpalveluiden esteettömyys ja saavutettavuus ovat tärkeitä, jotta digitalisaation kehityksen myötä jatkuvasti lisääntyviä sähköisiä palveluita voidaan hyödyntää laajasti ja yhdenvertaisesti.

## 2 Valtioneuvoston linjaukset monipaikkaisen työn edistämiseksi

- Edistetään monipaikkaisuutta kehittämällä valtion hallinnollisia prosesseja ja menettelyitä, virkamiesten osaamista ja johtamista, virka- ja työehtosopimusmääräykset huomioon ottaen. Julkisessa hallinnossa on mahdollistettava työntekijän vapaata valintaa työn tekemisen paikaksi huomioiden työn sisältö ja työnantajan tarpeet. Hallinnonalojen yhteistyönä tuetaan monipaikkaista työtä. Vastaavia monipaikkaisen työn kehittämistoimenpiteitä suositellaan edistettävän myös muun kuin valtiolla tehtävän työn osalta.
- Lisätään toimitilojen yhteiskäyttöisyyttä julkisessa hallinnossa.
- Luodaan valtion virastojen yhteisten toimitilojen ICT-ratkaisut ja tuotetaan valtion virastoille riittävät perustietotekniikkapalvelujen valmiudet monipaikkaiseen työntekoon. Tuetaan informaatio-ohjausta valtion ja muun julkisen hallinnon toimijoille tietoturvallisuuden varmistamisesta monipaikkaisessa työssä.
- Edistetään monipaikkaisen työskentelyn toimintamallien ja teknologioiden kehittymistä myös yksityisellä sektorilla

## 3 Valtioneuvoston monipaikkaisuutta edistävät linjaukset liittyen julkisten palveluiden järjestämiseen

- Kattavat ja saavutettavat julkiset digitaaliset palvelut edistävät monipaikkaista työtä ja asumista. Digitaaliset laadukkaat julkiset palvelut ovat kansalaisten ja yritysten saatavilla mahdollisimman laajasti. Oikeus käyntiasiointiin kuitenkin turvataan. Palvelun saaminen molemmilla kansalliskielillä ja kielellisten oikeuksien toteutuminen turvataan.
- Turvataan yhdenvertaiset mahdollisuudet henkilökohtaiseen asiointiin.

## Työryhmän ehdotus valtioneuvoston periaatepäätökseksi monipaikkaisen työn, opiskelun ja asumisen tukemiseksi

### 4 Valtioneuvoston monipaikkaisuutta edistävät linjaukset liittyen kuntien tehtäviin

- Selvitetään monipaikkaisuuskehityksen vaikutuksia kuntiin ja huomioidaan saadut tulokset kuntopolitiikan kehittämisessä.

### 5 Valtioneuvoston monipaikkaisuutta edistävät linjaukset liittyen opiskeluun

- Oppimisen ja osaamisen kehittämisen tukena hyödynnetään laajasti teknologiaa, mikä osaltaan turvaa myös koulutuksen saavutettavuutta.
- Hyödyntämällä digitalisaatiota nykyistä laajemmin ja pedagogisesti tarkoituksenmukaisella tavalla mahdollistetaan toisella asteella mm. ajasta ja paikasta riippumaton koulutus ja opiskelu, ja voidaan tukea oppimista nykyistä henkilökohtaistummin.
- Korkeakoulujen digivisio 2030 toimeenpanossa tuetaan korkeakouluyhteisön osaamista, valmiuksia ja hyvinvointia digitaaliseen toimintakulttuuriin siirryttäessä.

### 6 Valtioneuvoston monipaikkaisuutta edistävät linjaukset liittyen aluekehittämiseen

- Kestävää monipaikkaista elämistä edistetään hallinnonalojen yhteistyönä.
- Monipaikkaisuuden vaikutusten tunnistamista niin julkisten kuin yksityisten palvelujen kysyntään sekä infrastruktuurin käyttöön parannetaan.
- Monipaikkaisuuden seuranta kehitetään tilastoinnin avulla ja säännöllisillä kyselyillä.

### 7 Valtioneuvoston monipaikkaisuutta edistävät linjaukset liittyen ilmastotavoitteisiin

- Monipaikkaisuustoimenpiteiden tulee tukea ilmastotavoitteiden saavuttamista.
- Monipaikkaisen työn edistämisellä valtio huolehtii vastuullisuudesta. Tavoitteena on toimitilojen pienempi energiankulutus ja päästöt sekä ympäristöystävällisemmät toimitilakokonaisuudet.
- Monipaikkaisuuskehityksen vaikutuksia päästövähennyksille ja julkiselle liikenteelle sekä vapaa-ajan asumisen energiakultusta tulee seurata.



# Yhteistyötä palveluissa ja toimitiloissa 2030 tavoitteet

## Alueet säilyvät elinvoimaisina

- Valtio aktiivisena toimijana ja kumppanina alueilla
  - Valtion tuki alueiden elinvoimaisuudelle
- Valtakunnallinen alueellisen läsnäolon suunnitelma kerran vaalikaudessa

## 1 Kattava digitaalinen infra ja tietoliikenneyhteydet

- Edistetään viestintäverkkoinfrastruktuurin alueellista ja laadullista kehitystä digitaalisen infrastruktuurin strategian mukaisesti.
- Tuetaan nopeiden viestintäyhteyksien rakentamista alueilla, joille ne eivät rakennu markkinaehtoisesti.
- Tietoliikenneyhteyksien laajan kattavuuden lisäksi myös viestintäpalveluiden esteettömyys ja saavutettavuus ovat tärkeitä, jotta digitalisaation kehityksen myötä jatkuvasti lisääntyviä sähköisiä palveluita voidaan hyödyntää laajasti

## Valtion kilpailukyky työnantajana paranee

- Joustavuus
  - Monipaikkaisen työnteon mahdollistaminen
    - Uudet työnteon tavat
    - Hyvinvoiva henkilöstö
- Valtio työnantajana tarjoaa työskentelytilat henkilöstölleen

## 2 monipaikkainen työ

- Edistetään monipaikkaisuutta kehittämällä valtion hallinnollisia prosesseja ja menettelyitä, virkamiesten osaamista ja johtamista, virka- ja työehtosopimusmääräykset huomioon ottaen. Julkisessa hallinnossa on mahdollistettava työntekijän vapaata valintaa työn tekemisen paikaksi huomioiden työn sisältö ja työnantajan tarpeet. Hallinnonalojen yhteistyönä tuetaan monipaikkaista työtä. Vastaavia monipaikkaisen työn kehittämistoimenpiteitä suositellaan edistettävän myös muun kuin valtiolla tehtävän työn osalta.

## Julkinen hallinto toimii yhtenäisesti ja yhdessä

- Valtion, kuntien ja Kelan yhteistyö käyntiasiakaspalveluiden tuottamisessa
- Toimitilojen yhteiskäyttö

## Valtio toimii kustannustehokkaammin ja tuloksellisemmin

- Osaamisen ja resurssien tehokkaampi hyödyntäminen sijainnista riippumatta
- Kustannussäästöt

# Palvelu- ja toimitilaverkkohanke, konseptityö

# Yhteiset työympäristöt: asiakaspalvelu ja toimistotilat

- **Yhteisen asiakaspalvelun konsepti** keskittyy käyntiasiointiin ja sen tilatarpeisiin ja on yksi kanava monikanavaisessa palvelukokonaisuudessa. Konseptissa kuvataan kolme eri kokoista käyntiasiointipistettä (L, M, S) sekä liikkuva palvelupiste (XS).
- **Yhteisten toimistotilojen konseptissa** kuvataan henkilöstön työskentelytilojen periaatteet ja ratkaisut, jotka vaikuttavat asiakaspalvelun taustatyötiloihin ja työskentelyyn.
- **Yhteisten työympäristöjen ICT-konseptissa** on kuvattu sekä asiakaspalvelussa että taustatyöskentelyssä ja laajemmissa yhteisissä toimistotiloissa käytettävät henkilökohtaiset ja yhteiset järjestelmät ja välineet. \*
- **Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuskonseptissa** on määritelty kaikkien asiakas- ja sisäisten tilojen turvallisuusvyöhykkeet, -periaatteet ja -ratkaisut. \*
- **Yhteisten työympäristöjen tilakortit** kuvaavat asiakaspalvelun ja toimistojen tilavyöhykkeet ja tilatyypit tarkemmin



# Julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun onnistumisen elementit

## Sosiaalinen

Hyvän asiakaskokemuksen edellytyksenä aidosti yhteisen asiakaspalvelun toimintamallit ja kokonaisuuden johtaminen



Yhteinen asiakkuusajattelu ja palveluohjaus



Sitoutuminen yhteisen asiakaspalvelun pelisääntöjen noudattamiseen



Eri asiakas- ja elämäntilanteiden äärelle kootut palveluketjut ja toimijoiden yhteistyö



Resurssit jatkuvaan yhdessä kehittämiseen ja oppimiseen



Mitattavasti hyvää asiakaskokemusta tuottava palvelukulttuuri

## Digitaalinen



Digitalisaatiota hyödyntävä palvelukokonaisuus, joka huomioi erilaisten asiakkaiden tarpeet ja tilanteet



Yhteinen sähköinen tunnistautuminen ja ratkaisu asiakkaan perustietojen yhteiseen hyödyntämiseen



Yhteinen järjestelmä ajan, henkilöiden ja tilojen varaamiseen



Yhteen sovitettuja, tietoturvallisia ja joustavia ICT-ratkaisuita



Sähköiset työkalut organisaatorajat ylittävään yhteistyöskentelyyn ja viestintään



Tietoturvalliset etäyhteydet paikkariippumattoman asiakaspalvelun mahdollistamiseksi

## Fyysinen



Julkiset palvelut saman katon alla ja helposti saavutettavissa



Asiakaspalvelutilojen joustava yhteiskäyttö



Monipuoliset ja turvalliset asiakaspalvelutilat tukevat eri tyyppisiä palvelutilanteita



Muuntojoustavuutta ja kiertotaloutta edistävät tilaratkaisut



Keskittymistä ja vuorovaikutusta tukevat taustatyötilat

# Yhteisten toimistotilojen tavoitteet

## Fyysinen työympäristö

Tilat tukevat erilaisia työtehtäviä

Viihtyisät ja hyvin toimivat tilat houkuttelevat työntekijät toimistolle

Tilat palveluineen toimivat valtakunnallisesti samoilla periaatteilla

Tilat tuottavat kohtaamisia, jotka lisäävät organisaatioiden välistä vuorovaikutusta ja rakentavat yhteistä työyhteisöä

Tulevaisuuden hinnoittelumalli perustuu tilojen käyttöön

Tarvittaessa tiloja voi varata toimintojen tai tiimien käyttöön

## Digitaalinen työympäristö

ICT-järjestelmät ja -laitteet ovat yhteensopivia

Välineet ja alustat organisaatorajat ylittävään yhteiskehittelyyn

Digitaalinen työympäristö toimii sujuvasti ja turvallisesti

Mahdollistetaan monipuolinen hybridiosallistuminen

Organisaatioiden välinen viestintä ja vuorovaikutus toimii yhteisellä digitaalisessa alustalla

## Sosiaalinen työympäristö

Noudatetaan ja kehitetään yhteisiä pelisääntöjä

Pääsääntöisesti kaikki tilat ovat kaikkien käytössä

Panostetaan organisaatorajat ylittävään yhteisöllisyyteen

Huolehditaan myös lähityöyhteisön yhteisöllisyyden säilymisestä

Toimitaan verkostoina ja jaetaan osaamista yli virastorajojen

# Ero tavoitetilaan

Ero tavoitetilaan on **pieni**

Ero tavoitetilaan on **suuri**

## Fyysinen

”Melko hyvässä vaiheessa, tilat suunnitellaan jo nyt monitilaympäristöihin ja yhteiskäyttöisiksi. Toimivalla vyöhykkeistyksellä tavoitetila on lähellä”

”Ollaan pitkällä” Osa toimipaikoista tälläkin hetkellä monitilaympäristöissä - näistä muutos yhteiskäyttöisiin tiloihin ei ole niin suuri kuin perinteisestä ”koppikonttorista”

” Paljon erilaisia toimitiloja, joissa erilaiset olosuhteet ”

”Tilat eivät toimi vielä valtakunnallisesti samoin periaattein”

”Huomattava osa toimipaikoista on ns huonetoimistoja. Olemme jo huonetoimistojen osalta lähteneet miettimään sitä, miten voisimme hyödyntää monitilaympäristön periaatteita perinteisessä huonetoimistossa samalla valmistautuen tulevaan kohti yhteiskäyttöisiä monitilatyöympäristöjä mentäessä.”

” Muutos huonetoimistosta yhteiskäyttöiseen monitilatoimistoon on suuri”

## Digitaalinen

”Työvälineet ovat hyvät ja se ei ole este muutokselle”

”Tuveympäristössä on helpompi toimia poikkihallinnollisesti hallinnonalan sisällä.”

”Digitaalisen työympäristön kehitysohjelma on meneillään.”

”hybridiosallistumise sa kirjavat käytännöt”

” Vaihtelua tekniikan yhteensopivuudessa, sekaisuutta viestintäkanavien käytössä. Osaamisvajetta osallistavien alustojen käytössä”

” Emme ole Valtorin asiakas ja lainsäädäntö ei salli suorahankintoja heiltä”

” TUBE-virastolla melko suuret haasteet järjestelmien ja laitteiden yhteiskäyttöisyydessä, tällä hetkellä ei ole mahdollisuutta käyttää edes yhteisiä näyttöjä TUVEn ulkopuolisten kanssa”

## Sosiaalinen

”Olemme toteuttaneet valmennuskokonaisuuden . Matkalla ollaan”

”Montila-ajattelu ilman kotipesiä ja omia työpisteitä melko hyvin hallussa ”

” Organisaatorajat ylittävää yhteistyötä tehty jo”

”Suurimmalle osalle työntekijöitä työskentely viraston yhteisessä työympäristössä on vielä uusi ja opettelua vaativa asia. Viraston sisäinen monipaikkaisuus ja virtuaalinen työskentely on tuttua. Organisaatiotasolla yhteiskäyttöisyys on hyväksytty ja kannatettu asia.”

”Koko viraston ”yhteisöllisyysstrategiaa” ei ole, mutta hankkeiden yhteydessä keskustellaan pelisäännöistä”

”Vastustus monitilatoimistoja kohtaan on suurta, jos niistä ei ole kokemusta.”

”Kulttuuria ei vielä ole”



MINISTRY  
OF FINANCE

**Kiitos!**

[Pauliina.pekonen@gov.fi](mailto:Pauliina.pekonen@gov.fi)

Pauliina.pekonen@gov.fi