



Uudenmaan liitto
Nylands förbund



Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus Uudenmaan alueellinen suunnitelma

Uudenmaan liiton julkaisu D 110 - 2025

Uudenmaan liiton julkaisu C 110 – 2025
ISBN 978-952-448-625-5
ISSN 2342-1363

Uudenmaan liitto // Nylands förbund
Helsinki-Uusimaa Regional Council

Esterinportti 2 B • 00240 Helsinki • Finland
+358 9 4767 411 • toimisto@uudenmaanliitto.fi
uudenmaanliitto.fi • [@Uudenmaanliitto](https://www.instagram.com/Uudenmaanliitto)

Kuvailulehti

Julkaisun nimi

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus Uudenmaan alueellinen suunnitelma

Julkaisija

Uudenmaan liitto

Raportin laatijat

Ari Lainevuori, Johannes Herala ja Pasi Kouhia, Uudenmaan liitto

Julkaisusarjan nimi ja sarjanumero

Uudenmaan liiton julkaisuja C 110

Julkaisu vuosi

2025

ISBN

978-952-448-625-5

ISSN

2342-1363

Kieli

Suomi

Sivuja

77

Tiivistelmä

Valtiovarainministeriö asetti valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen alueellista suunnittelua ja toimeenpanoa varten Uudenmaan projektiryhmän toimikaudelle 12.02.2024–30.06.2025. 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.

Raportissa esitellään Uudenmaan alueellisen projektiryhmän ehdotus asiakaspalvelu- ja toimitilaverkkouudistuksesta Uudenmaan alueella, joka perustuu paikallisiin kehitysnäkymiin ja noudattaa valtakunnallisia linjauksia ja valtion toimitilastrategiaa. Siinä viimeistään vuonna 2030 käyntiasiointi on Uudenmaan alueella koottu yhteisiin palvelupisteisiin, jotka tarjoavat palvelua muodostettavissa Suomi-pisteissä.

Uusimaa poikkeaa muista maakunnista etenkin poikkeuksellisen voimakkaaseen maahanmuuttoon pohjautuvan väestönkasvun osalta. Vieraskielisen väestön määrän ennakoidaan kasvavan Uudellamaalla kaikissa ikäryhmissä, mutta suhteellisesti nopeinta kasvun ennustetaan olevan työikäisten ja eläkeikäisten osalta. Molempien ikäryhmien lukumäärän arvioidaan yli kaksinkertaistuvan vuoteen 2040 mennessä. Tämä asettaa myös erityisiä haasteita asiakaspalvelulle mm. kielitaitoon ja digitaalisten palveluiden käyttöön liittyen.

Uudenmaan alueellinen projektiryhmä kannattaa valtiovarainministeriön toimittamassa taustamateriaalissa esitetyn nk. optimoidun laskentamallin mukaisesta julkisen hallinnon yhteisten palvelupisteiden muodostamisesta Uudellamaalla yhdeksään kuntaan sekä katsoo, että näiden lisäksi on Espooseen perusteltua sijoittaa täydentävä yhteinen asiakaspalvelupiste. Yhteistä asiakaspalvelua tullaan ehdotuksen mukaan tarjoamaan vuonna 2030 Helsingissä, Espoossa, Vantaalla, Kirkkonummella, Järvenpäässä, Hyvinkäällä, Porvoossa, Vihdissä, Lohjalla ja Raaseporissa.

Näihin kuntiin perustettavissa Suomi-pisteissä asiakaspalvelua tarjotaan myös etäpalveluna valtiovarainministeriön etä- ja tulkkaukspalveluhankeen mukaisesti. Etäpalvelun kehittyessä ja saadun tiedon kasvaessa muun muassa etäpalvelupilotoinneista saaduista kokemuksista voidaan tarkentaa arviota siitä, mitkä palvelut voidaan järjestää etänä asiakastarpeen mukaisesti ja minkälaisia resursseja siihen palveluntuottajilta vaaditaan.

Uudistus koskee ensisijaisesti palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen valtakunnallisessa toimeenpanosuunnitelmassa mainittuja viranomaisia. Poliisiasemien ja muiden käyttösidonnaisten tilojen tarkastelu ei ole osa tätä uudistusta. Alueellinen suunnitelma on yleissuunnitelma, jonka pohjalta voidaan käynnistää toimitilakohtaiset suunnitteluprosessit. Suunnitelma perustuu tämän hetken arvioon ja suunnitelmaa tulee tarkastella uudestaan hankkeen toimeenpanon edetessä.

Asiasanat

asiakaspalvelu; etäpalvelut; digitaaliset palvelut; lupapalvelut; Suomi-piste; suomi.fi; valtiovarainministeriö

Presentationblad

Publikation

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus Uudenmaan alueellinen suunnitelma
(Reformen av statens service- och lokalnät – den regionala planen för Nyland)

Utgivare

Nylands förbund

Rapporten är utarbetad av

Ari Lainevuori, Johannes Herala ja Pasi Kouhia, Nylands förbund

Seriens namn och nummer

Nylands förbunds publikationer C 110

Utgivningsdatum

2025

ISBN

978-952-448-625-5

ISSN

2342-1363

Språk

Finska

Sidor

77

Sammanfattning

Finansministeriet tillsatte en projektgrupp i Nyland för mandattiden 12.2.2024–30.6.2025 för den regionala planeringen och genomförandet av reformen av statens service- och lokalnät. Målet med reformen är svara på behoven i den snabbt föränderliga verksamhetsmiljön genom att samla tjänsterna inom den offentliga förvaltningen till gemensamma kundserviceställen och genom att minska statsförvaltningens kontorslokaler i samarbete med FPA, kommunerna och i tillämpliga delar välfärdsområdena. Reformen möjliggör en mer kundorienterad, kostnadseffektiv och planmässig verksamhet till förmån för kunden.

I rapporten presenteras den regionala projektgruppens förslag gällande reformen av service- och lokalnätet i Nyland. Förslaget grundar sig på lokala utvecklingsutsikter och följer de riksomfattande riktlinjerna och statens lokalstrategi. Enligt förslaget ska kundbesöken i Nyland senast 2030 koncentreras till gemensamma kundserviceställen vid så kallade Finlandsdiskar.

Nyland skiljer sig från de övriga landskapen särskilt när det gäller befolkningsökningen, som i Nyland till stor del beror på en exceptionellt kraftig invandring. Den befolkning som talar ett främmande språk förväntas öka i alla åldersgrupper i Nyland, men den snabbaste ökningen förutspås bland invånare i arbetsför ålder och pensionsålder. Antalet i båda dessa åldersgrupper beräknas mer än fördubblas före utgången av 2040. Detta medför också särskilda utmaningar för kundservicen, bland annat när det gäller språkkunskaper och användningen av digitala tjänster.

Nylands regionala projektgrupp understöder inrättandet av gemensamma kundserviceställen inom den offentliga förvaltningen i nio kommuner i Nyland i enlighet med den så kallade optimerade beräkningsmodellen som presenteras i Finansministeriets bakgrundsmaterial. Vidare anser projektgruppen att det är motiverat att utöver dessa inrätta ett kompletterande gemensamt kundserviceställe i Esbo. Enligt förslaget kommer gemensam kundservice att tillhandahållas år 2030 i Helsingfors, Esbo, Vanda, Kyrkslätt, Träskända, Hyvinge, Borgå, Vichtis, Lojo och Raseborg.

I dessa kommuner öppnas Finlandsdiskar, där kundservicen också erbjuds som distanstjänst i enlighet med Finansministeriets projekt för distans- och tolktjänster. Allt eftersom distanstjänsterna utvecklas och informationsunderlaget växer blir det möjligt att – bland annat utifrån erfarenheterna från pilotförsöken – precisera bedömningen av vilka tjänster som kan ordnas på distans utifrån kundens behov, samt vilka resurser som krävs av serviceproducenterna.

Reformen av service- och lokalnätet gäller i första hand de myndigheter som nämns i den riksomfattande genomförandeplanen. Den gäller inte polisstationer eller lokaler som är bundna till en viss verksamhet. Den regionala planen är en allmän plan som utgör grunden för att kunna inleda planeringsprocesser för enskilda lokaler. Planen baserar sig på en bedömning av nuläget och bör ses över när genomförandet av projektet framskrider.

Nyckelord

kundservice; distanstjänster; digitala tjänster, tillståndstjänster; Finlandsdisk; suomi.fi; Finansministeriet

Sisällys

Kuvailulehti	3
Presentationsblad	4
Johdanto	6
1. Nykytilan kuvaus	7
Väestökehitys	7
Maakunnan sisäinen pendelöinti	16
Kuvaus maakunnan liikenneverkosta	20
Maakuntaan määritelty joukkoliikenteen palvelutasotavoite	21
Väestön etäisyys maakunnan keskuskaupungista	25
Vapaa-ajan asutuksen merkitys palvelutarpeeseen	29
Tilamäärät, vuokratustannukset, tilatehokkuus, toimistotilojen työympäristöratkaisu	36
Käyntiasiointimääriä kunnittain	38
Työllisyysalueiden toimitilat	38
Hyvinvointialueen hallinnolliset palvelut (asiakaspalvelu)	40
Yhteispalvelusopimuksiin perustuvat asiointipisteet	41
2. Alueen tavoitetila 2030	43
Johdanto	43
3. Toteutuksen vaiheistus ja reunaehdot	54
4. Riskianalyysi	55
5. Organisointi ja rahoitus	57
Uudenmaan alueellisen projektiryhmän kokoonpano ja tehtävät	57
Alueellisen suunnitelman rahoitus	60
6. Viestintä, verkosto- ja sidosryhmätyö	61
Keskeiset sidosryhmät	61
Viestintä ja osallistaminen	61
Maakunnan tärkeimmät paikallismediat	62
Uudenmaan digituen toimijat	62
7. Raportointi	65
LIITE 1. Käyntiasiointipisteet, työympäristöratkaisut ja aukioloajat palvelutuottajittain	66
LIITE 2. Suunnitelman mukainen valtiollisten toimijoiden sijoittuminen Suomi-pisteisiin vuoden 2030 tavoitetilassa	68
LIITE 3. Toimijakohtaiset näkemykset vuoden 2030 tavoitetilasta	70
LIITE 4. Espoon kaupungin lausunto sekä Mäntsälän ja Tuusulan kuntien kannanotot	74



Johdanto

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen Uudenmaan alueellinen suunnitelma on laadittu yhteistyössä maakunnan liiton, kuntien, Kelan ja valtion toimijoiden kanssa. Uudistus koskee ensisijaisesti palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen valtakunnallisessa toimeenpanosuunnitelmassa mainittuja viranomaisia. Poliisiasemien ja muiden käyttösidonnaisten tilojen tarkastelu ei ole osa tätä uudistusta.

Alueellinen suunnitelma on yleissuunnitelma, jonka pohjalta voidaan käynnistää toimitilakohtaiset suunnitteluprosessit.

Tämä alueellinen suunnitelma perustuu tämän hetken arvioon ja suunnitelmaa tulee tarkastella uudestaan hankkeen toimeenpanon edetessä.

1. Nykytilan kuvaus

Väestökehitys

Vuoden 2023 lopussa Uudenmaan 26 kunnassa asui 1 759 537 henkilöä. Uudenmaan väestönkasvu on ollut jo pitkään nopeampaa kuin muualla maassa ja kasvun ennustetaan jatkuvan myös tulevaisuudessa. Tällä hetkellä maakunnassa asuu 31 prosenttia Suomen väestöstä.

Vuonna 2023 Uudenmaan väestönkasvu oli kaikkien aikojen nopeinta väestön kasvaessa 26 504 henkilöllä. Edellinen vuoden 2019 kasvuennätys ylittyi 7 803 henkilöllä. Viimeisen kymmenen vuoden aikana maakunnan väestö on kasvanut keskimäärin 17 400 asukkaalla vuosittain.

Kuuma-seutu

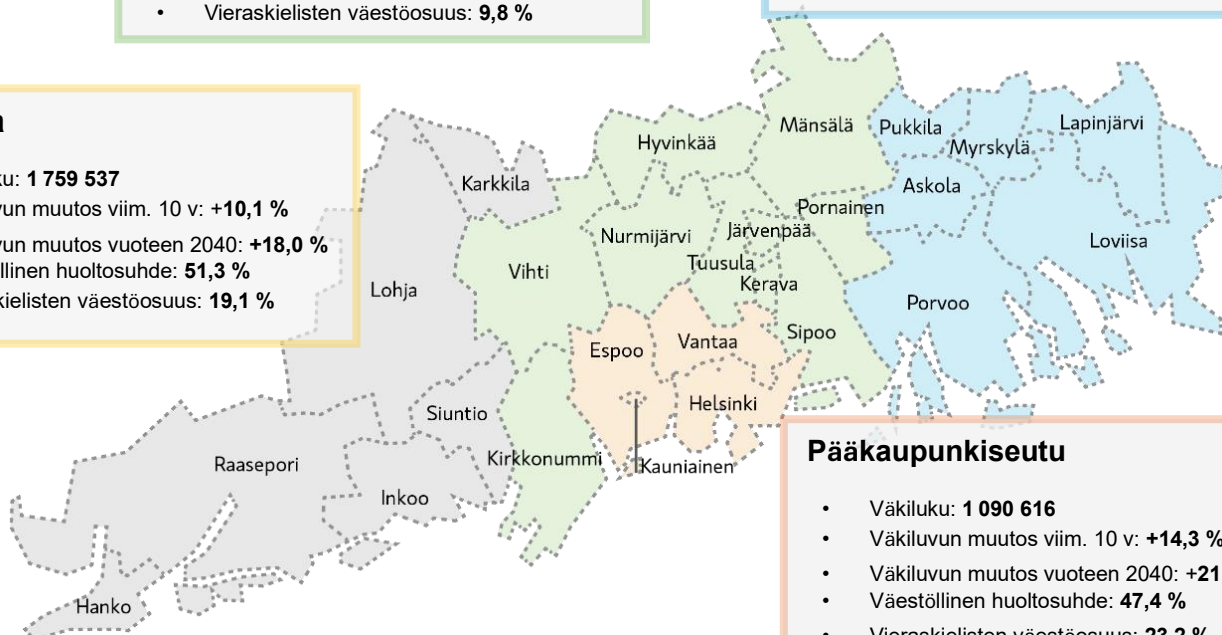
- Väkiluku: **311 778**
- Väkiluvun muutos viim. 10 v: **+7,8 %**
- Väkiluvun muutos vuoteen 2040: **+14,0 %**
- Väestöllinen huoltosuhde: **58,2 %**
- Vieraskielisten väestöosuus: **9,8 %**

Itä-Uusimaa

- Väkiluku: **76 753**
- Väkiluvun muutos viim. 10 v: **-0,5 %**
- Väkiluvun muutos vuoteen 2040: **+ 3,3 %**
- Väestöllinen huoltosuhde: **67,4 %**
- Vieraskielisten väestöosuus: **8,1 %**
 - Työssäkäyvistä 15 % yrittäjiä

Uusimaa

- Väkiluku: **1 759 537**
- Väkiluvun muutos viim. 10 v: **+10,1 %**
- Väkiluvun muutos vuoteen 2040: **+18,0 %**
- Väestöllinen huoltosuhde: **51,3 %**
- Vieraskielisten väestöosuus: **19,1 %**



Pääkaupunkiseutu

- Väkiluku: **1 090 616**
- Väkiluvun muutos viim. 10 v: **+14,3 %**
- Väkiluvun muutos vuoteen 2040: **+21,4 %**
- Väestöllinen huoltosuhde: **47,4 %**
- Vieraskielisten väestöosuus: **23,2 %**

Länsi-Uusimaa

- Väkiluku: **106 326**
- Väkiluvun muutos viim. 10 v: **-5,3 %**
- Väkiluvun muutos vuoteen 2040: **-1,0 %**
- Väestöllinen huoltosuhde: **71,1 %**
- Vieraskielisten väestöosuus: **6,8 %**
 - Työssäkäyvistä 15 % yrittäjiä

Pääkaupunkiseutu: Espoo, Helsinki, Kauniainen, Vantaa

KUUMA-seutu: Hyvinkää, Järvenpää, Kerava, Kirkkonummi, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Sipoo, Tuusula, Vihti

Itä-Uusimaa: Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila

Länsi-Uusimaa: Hanko, Inkoo, Karkkila, Lohja, Raasepori, Siuntio

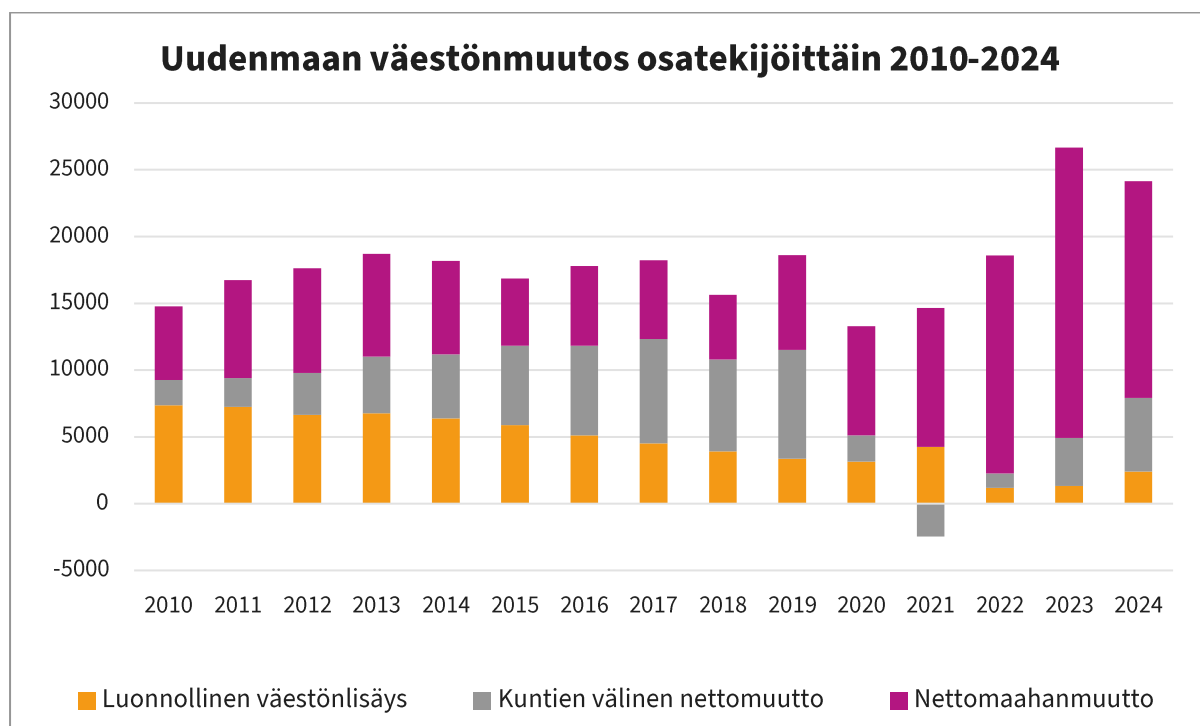
Uudenmaan vuoden 2023 väestönkasvusta 5 prosenttia muodostui luonnollisesta väestönkasvusta, 13 prosenttia nettomaassamuutosta ja 82 prosenttia nettomaahanmuutosta.

Uudellamaalla luonnollinen väestönlisäys on kääntynyt selvään laskuun viimeisen kymmenen vuoden aikana. Lähivuosikymmenten matalin lukema nähtiin vuonna 2022, kun luonnollinen väestönlisäys oli ainoastaan 1 189 henkilöä. Vuonna 2023 väestö kasvoi luonnollisen väestönlisäyksen myötä 1 328 henkilöllä. Vielä 2010-luvun alussa syntyneiden enemmisyys oli Uudellamaalla yli 7 000 henkilöä.

Koronavuosina 2020–2022 maan sisäinen muuttoliike Uudellemaalle vähentyi selvästi verrattuna aikaisempiin vuosiin ja oli jopa negatiivista vuonna 2021. Vuosien 2023 ja 2024 tilastojen perusteella maan sisäisen muuttoliikkeen trendi on kuitenkin palautunut 2010-luvun keskimääräiselle kasvu-uralle.

Viime vuosina maahanmuuton merkitys on kasvanut Uudenmaan väestödynamiikassa. Vuonna 2023 väestö kasvoi nettomaahanmuuton myötä 21 751 henkilöllä, mikä oli enemmän kuin koskaan aikaisemmin. Koko Suomen nettomaahanmuutosta Uudenmaan osuus oli 38 prosenttia.

Etenkin vuonna 2023 nettomaahanmuuttoa kiihdytti Ukrainan pakolaisten oikeus hakea kotikuntaa vuoden maassaoloehdon täytyttyä. Uudellamaalla ukrainalaisten osuus nettomaahanmuutosta oli tuolloin 22 prosenttia. Vuonna 2024 Ukrainan kansalaisten osuus nettomaahanmuutosta laski 16 prosenttiin.



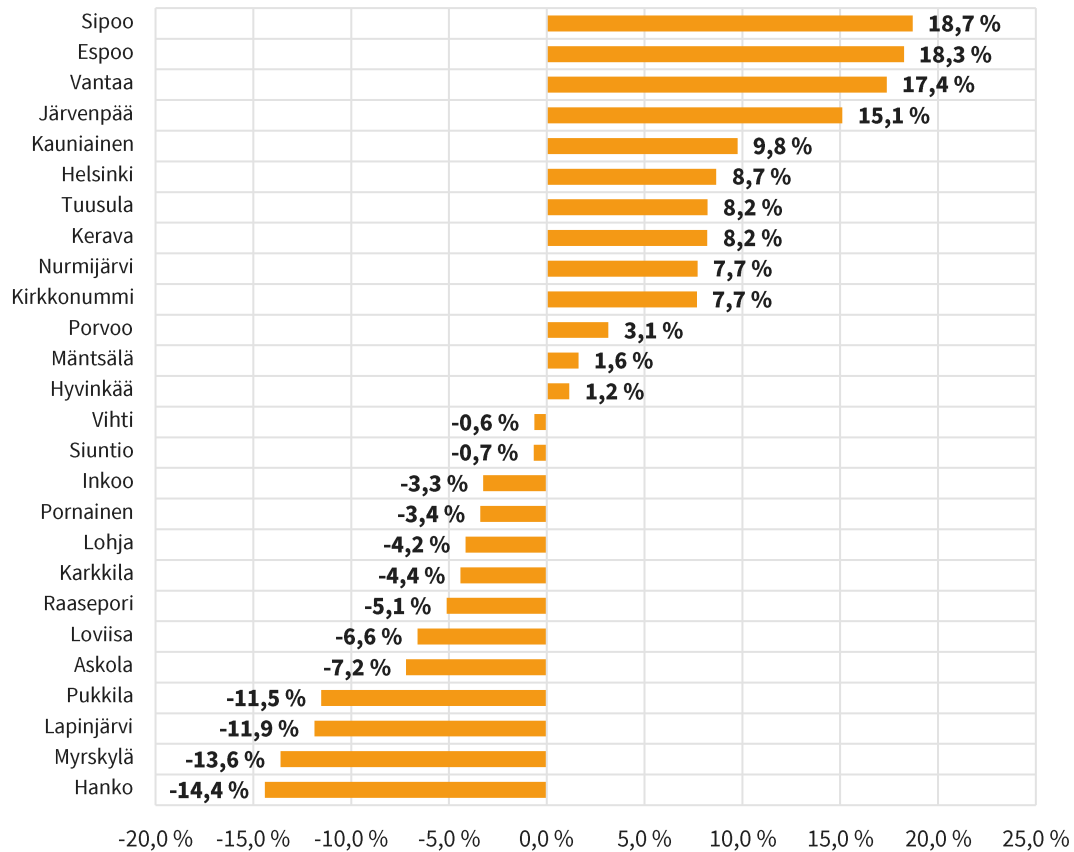
Lähde: Tilastokeskus

Uudellamaalla väestönkasvu on keskittynyt voimakkaasti pääkaupunkiseudulle ja osaan sen kehysalueen kuntia. Tällä hetkellä pääkaupunkiseudulla suu 70 prosenttia koko maakunnan väestöstä. Itä-Uudellamaalla väestönkasvu on ollut jo pitkään maltillista ja Länsi-Uudellamaalla kääntynyt selvään laskuun.

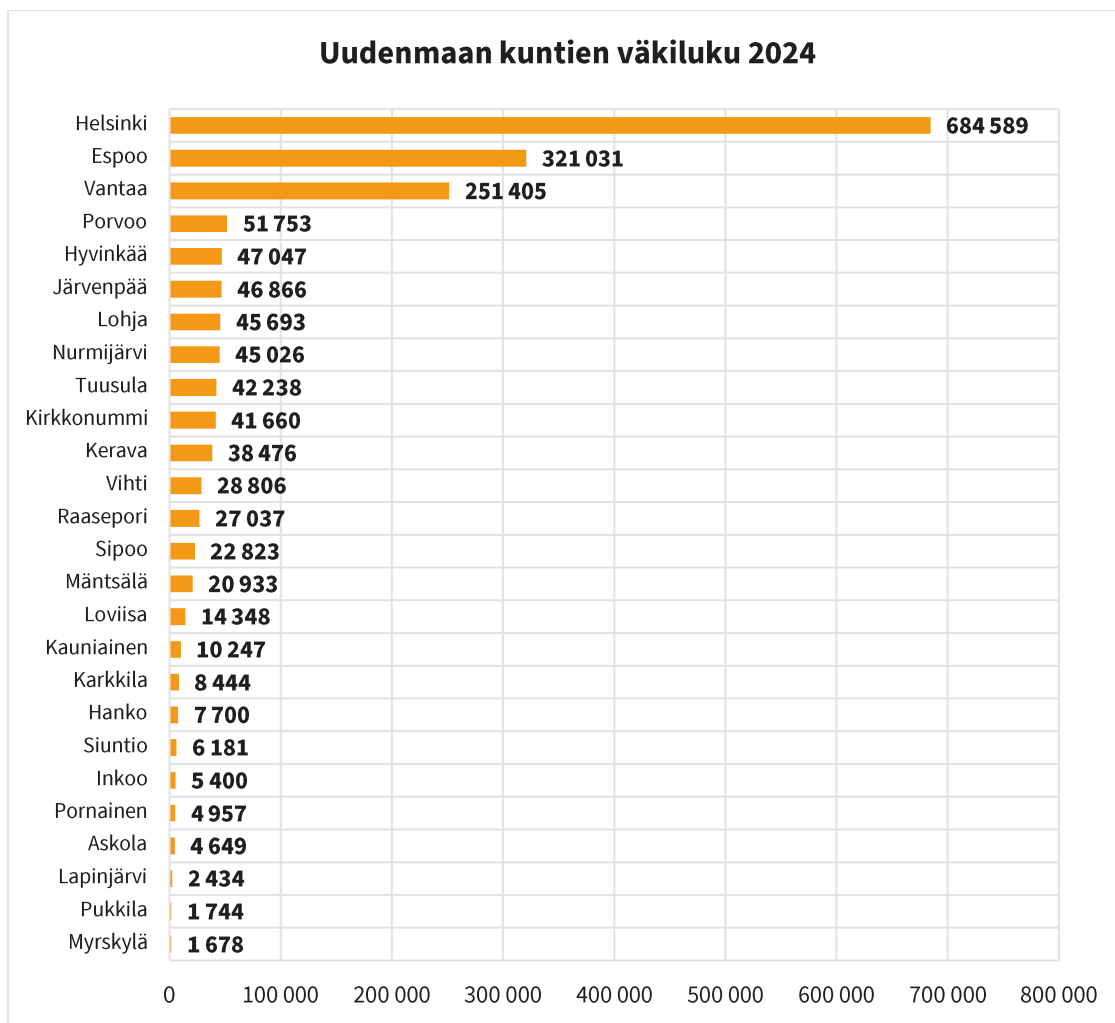
Viimeisen kymmenen vuoden aikana Uudenmaan kunnista väestön suhteellinen kasvu on ollut nopeinta Sipoossa, Espoossa ja Vantaalla. Määrällisesti nopeimmin on kasvanut Helsinki.

Väestön supistuminen on puolestaan ollut selvästi voimakkainta Hangossa, Myrskylässä, Lapinjärvellä ja Pukkilassa. Itä- ja Länsi-Uudenmaan kunnista Porvoo on ollut ainoa, jonka väestö on kasvanut viimeisen 10 vuoden aikana.

Uudenmaan kuntien väestömuutos viimeiset 10 vuotta



Lähde: Tilastokeskus



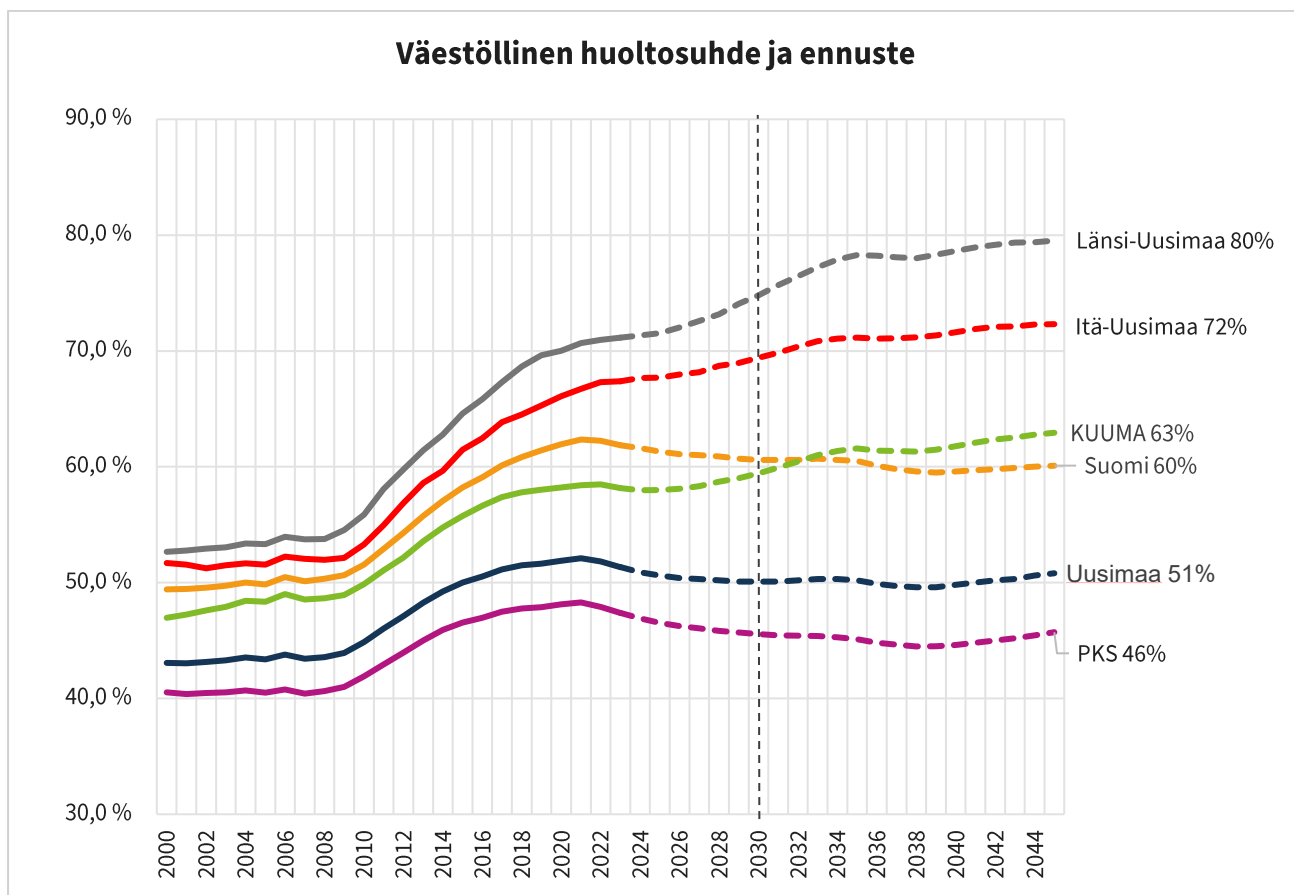
Lähde: Tilastokeskus

Pääkaupunkiseudulla keskittynyt väestökehitys on luonut kasvun hallintaan liittyviä haasteita. Osassa Itä- ja Länsi-Uudenmaan kuntia väestökehitys on puolestaan luonut haasteita elinvoiman säilyttämiselle. Kasvun ja elinvoiman näkökulmasta maakunnan kuntia on erityisesti eriyttänyt pääkaupunkiseudulle painottunut nuorten aikuisten muuttoliike.

Viime vuosina Uudenmaan väestön ikärakenne on vanhentunut, vaikkakin selvästi muuta maata hitaammin. Tällä hetkellä maakunnan väestöllinen huoltosuhde eli alle 15-vuotiaiden ja yli 65-vuotiaiden suhde työikäiseen väestöön on 52 prosenttia ja joka viides uusmaalainen on yli 65-vuotias. Koko Suomen huoltosuhde oli vuonna 2023 62 prosenttia.

Vaikka Uudenmaan huoltosuhde on koko maahan nähden suotuisa, on ikärakenteessa suuria eroja maakunnan eri alueiden välillä. Erityisen huolestuttava tilanne on Länsi- ja Itä-Uudellamaalla, joissa huoltosuhde on kohonnut selvästi koko maan keskiarvon yläpuolella. Selvästi paras tilanne on pääkaupunkiseudulla, jossa etenkin nuoriin aikuisiin painottuva muuttovoitto on hillinnyt huoltosuhteen nousua.

Myös tulevana vuosikymmeninä maakunnan väestö jatkaa vanhenemistaan. Vuonna 2040 Uudellamaalla ennustetaan olevan lähes 90 000 yli 65-vuotiaasta enemmän kuin tällä hetkellä. Erittäin haasteelliset näkymät ovat Länsi-Uudellamaalla, jossa väestörakenne vanhenee ja huoltosuhde heikkenee selvästi muuta maakuntaa nopeammin. Vuoteen 2040 mennessä huoltosuhde kohoaa Itä-Uudellamaalla 72 prosenttiin ja Länsi-Uudellamaalla 79 prosenttiin. Pääkaupunkiseudulla huoltosuhde on vuonna 2040 45 prosenttia ja KUUMA-seudulla 62 prosenttia.

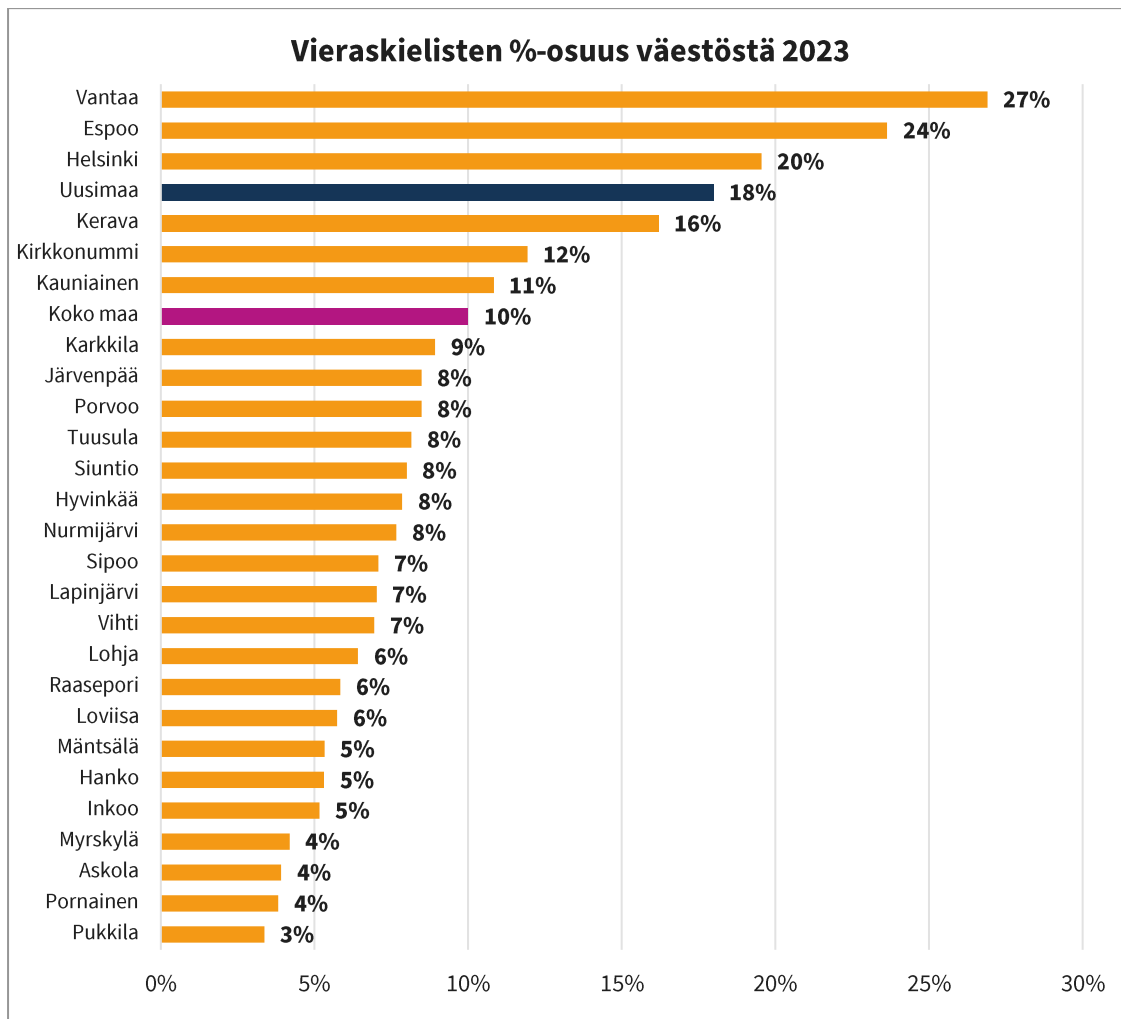


Lähde: Tilastokeskus

Uudellamaalla etenkin pääkaupunkiseutu on jo pitkään houkutellut muuttajia ulkomailta. Myös yhä useampi muualle Suomeen saapuva maahanmuuttaja päätyy myöhemmin asumaan pääkaupunkiseudulle. Uusimaa onkin Suomen ainoa maakunta, joka saa merkittävää maan sisäistä muuttovoittoa ulkomaalaistaustaisista henkilöistä.

Vuonna 2023 vieraskielisiä asui Uudellamaalla 316 000, mikä oli 57 prosenttia kaikista suomen vieraskielisistä. Vieraskielisten osuus Uudenmaan väestöstä oli 18 prosenttia.

Uudenmaan väestöstä vieraskielisten osuus on korkein Vantaalla (27 %), Espoossa (24 %) ja Helsingissä (20 %) Matalimmat osuudet löytyvät puolestaan Pukkilasta (3 %), Askolasta (4 %). Myrskylästä (4 %) ja Pornaisista (4 %).



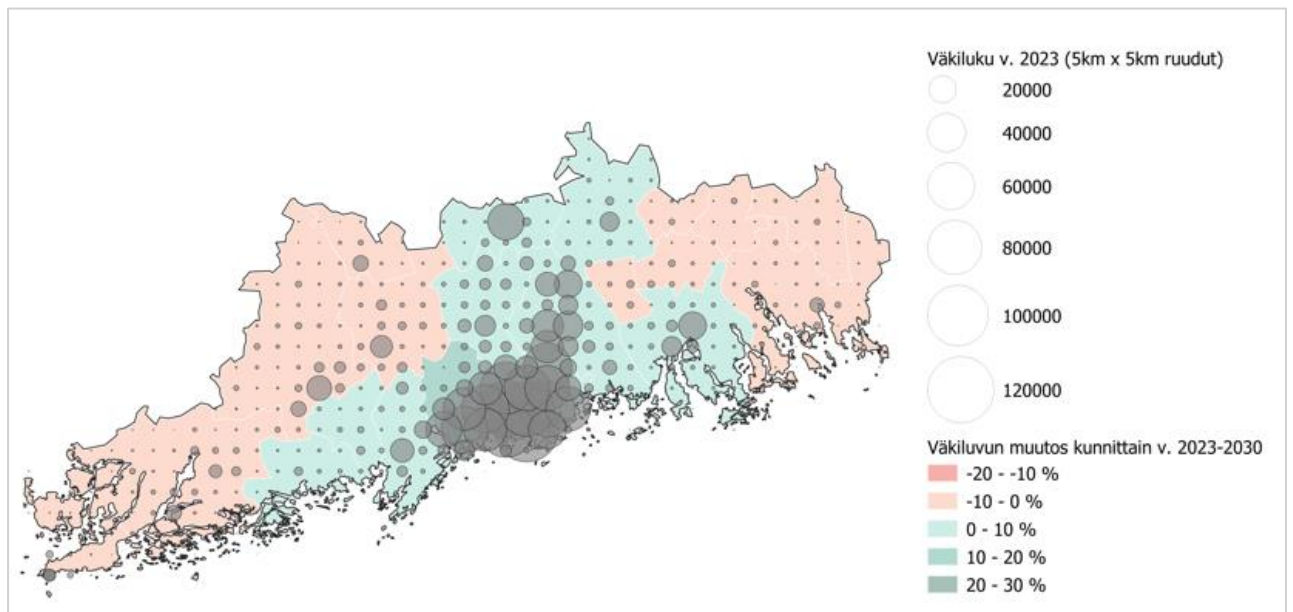
Lähde: Tilastokeskus

Tilastokeskuksen syksyn 2024 väestöennusteen mukaan Uudenmaan väkiluku kohoaa vuoteen 2040 mennessä yli 2,1 miljoonaa asukkaaseen. Myös aluekehittämisen konsulttitoimisto MDI ennustaa Uudenmaan väkiluvun ylittävän selvästi 2 miljoonan asukkaan rajan jopa selvästi Tilastokeskusta maltillisemmilla nettomaahanmuuton olettamilla.

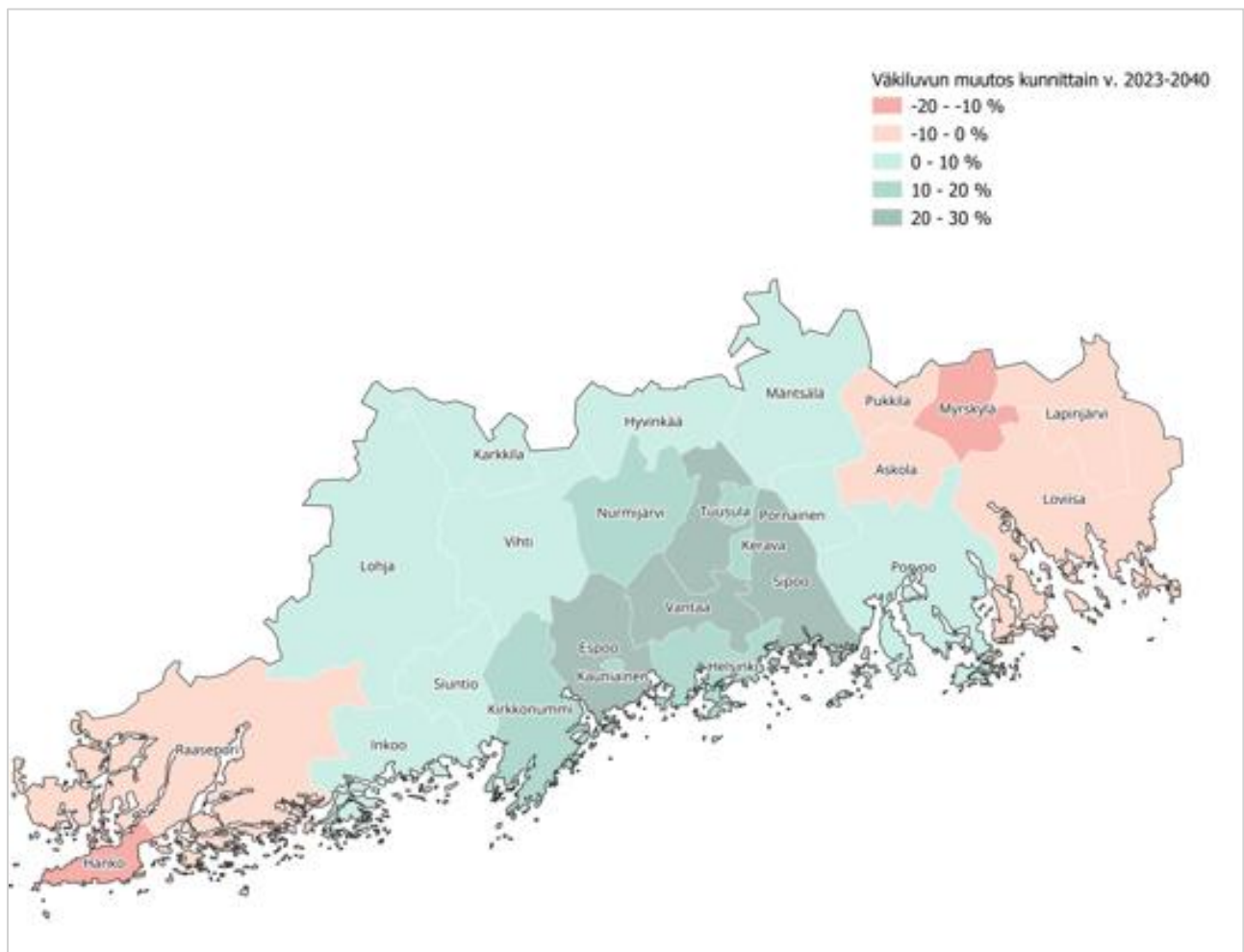
Väestöennusteiden mukaan väestö jatkaa keskittymistään etenkin pääkaupunkiseudun kuntiin. Tilastokeskuksen ennusteen mukaan pääkaupunkiseudun väestö kasvaa yli viidenneksellä seuraavan 15 vuoden aikana. KUUMA-seudulla väestön ennustetaan kasvavan 14 prosenttia ja Itä-Uudellamaalla reilut 3 prosenttia. Länsi-Uudellamaalla väestön ennustetaan sen sijaan olevan hieman nykyistä pienempi vuonna 2040.

Kunnittain tarkasteltuna Tilastokeskus ennustaa väestön kasvavan suhteellisesti nopeiten Espoossa, Sipoossa ja Vantaalla. Väestön supistuminen on sen sijaan nopeinta Hangossa, Myrskylässä ja Lapinjärvellä.

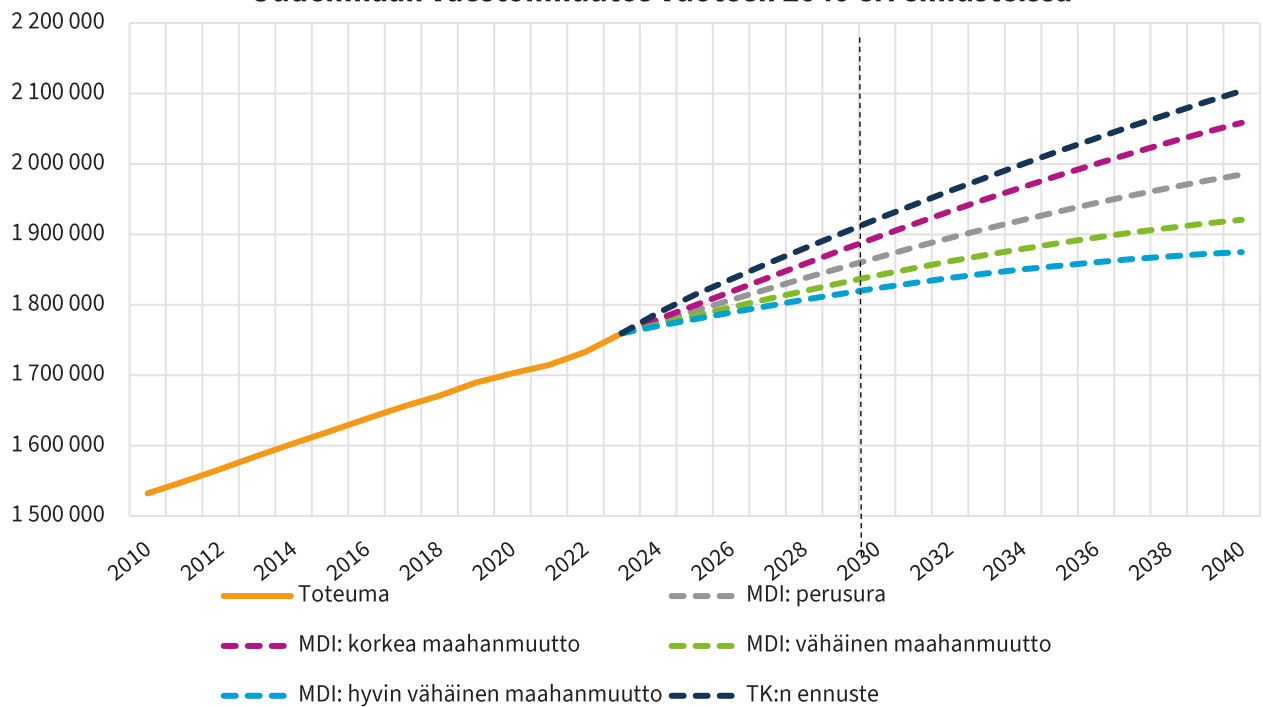
Uudenmaan väestökeskittymät ja väkiluvun muutos vuosina 2023–2030.



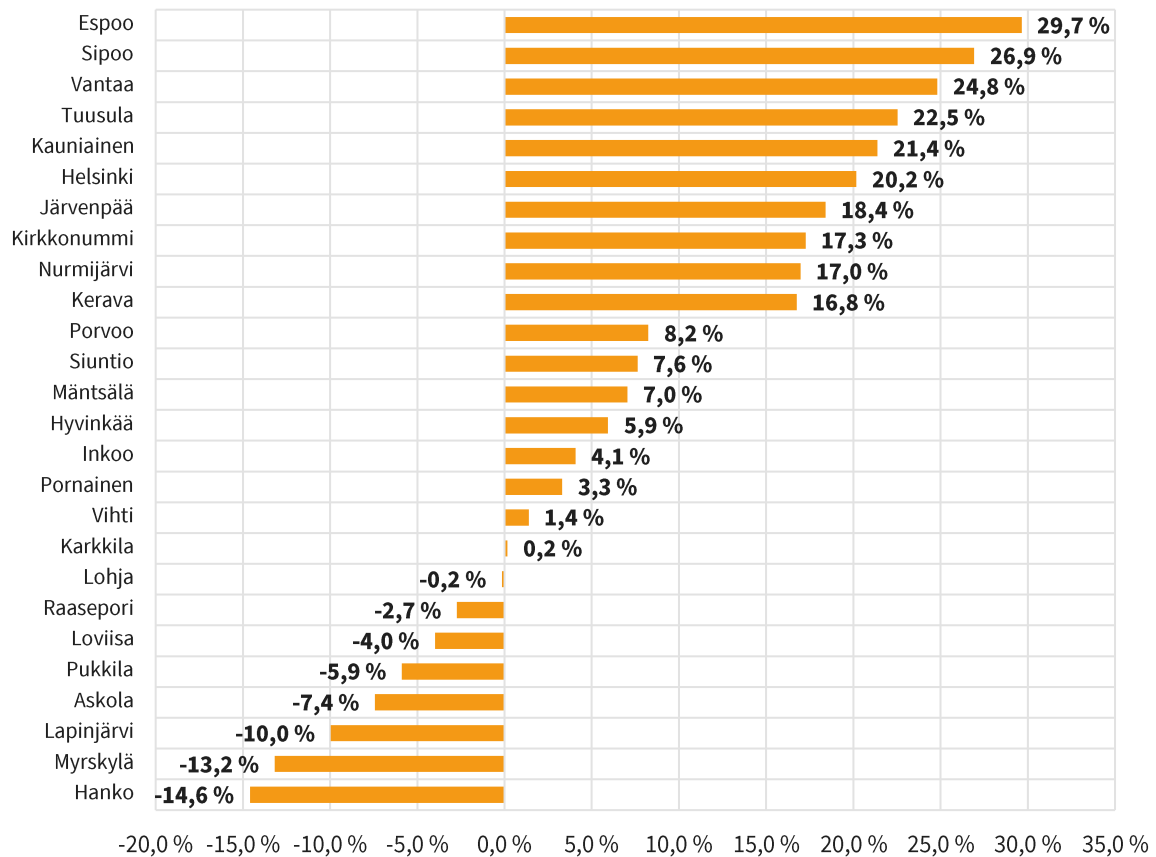
Uudenmaan kuntien väkiluvun muutos vuosina 2023–2040.



Uudenmaan väestönmuutos vuoteen 2040 eri ennusteissa



Uudenmaan kuntien väestömuutos vuoteen 2040



Tulevina vuosina maahanmuuton merkityksen ennustetaan kasvavan entisestään Uudenmaan väestödynamiikassa. MDI:n väestöennusteen¹ perusuran skenaarion mukaan Uudenmaalla vieraskielisen väestön määrä kaksinkertaistuu yli 630 000 henkilöön vuoteen 2040 mennessä. Samalla vieraskielisten väestöosuus kasvaa 32 prosenttiin. Korkean maahanmuuton skenaariossa vieraskielisen väestön määrä kasvaa yli 700 000 henkilöön ja vieraskielisten väestöosuus noin 35 prosenttiin.

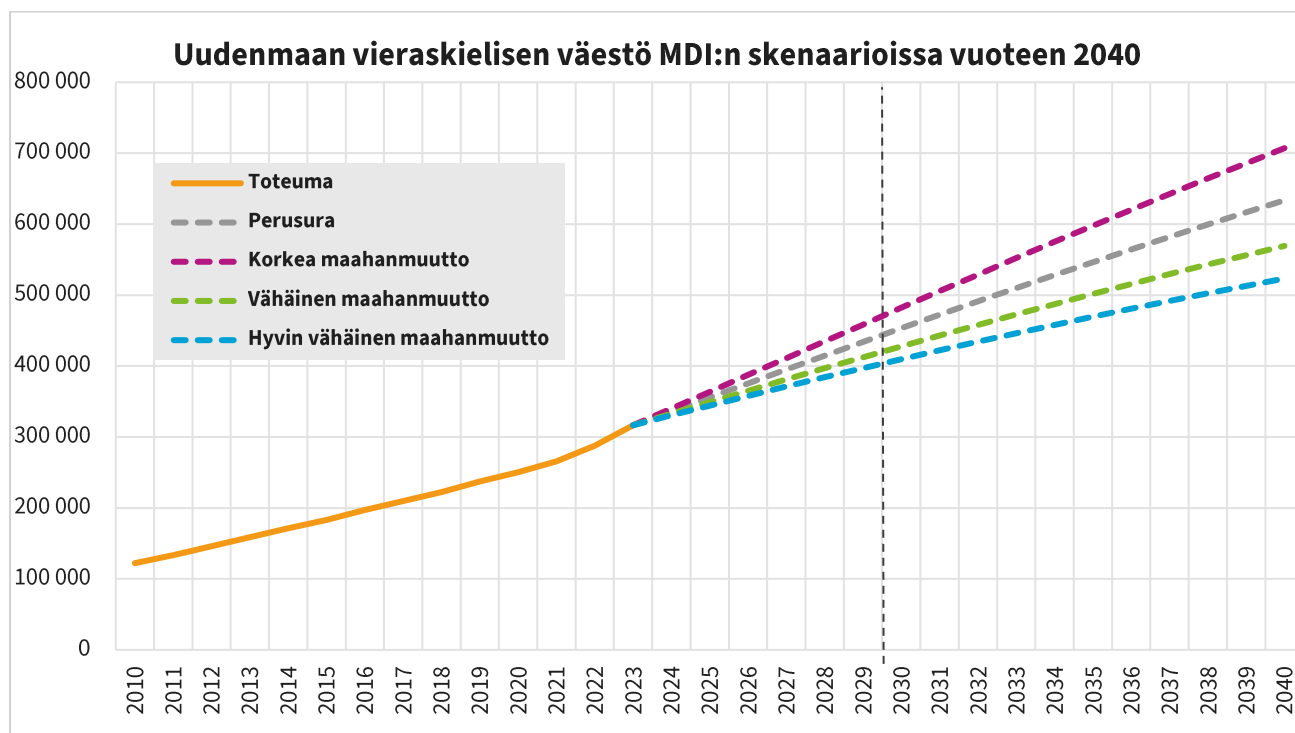
Uudellamaalla vieraskielinen väestö keskittyy jatkossakin voimakkaasti pääkaupunkiseudun kaupunkeihin. Suomeen kohdistuvan maahanmuuton tason säilyessä viime vuosien tasolla vieraskielisen väestö kasvaa vuoteen 2040 mennessä Helsingissä 133 000 henkilöllä (+101 prosenttia), Espoossa 101 000 henkilöllä (+136 prosenttia), ja Vantaalla 86 000 henkilöllä (+136 prosenttia).

Helsingin seudun kehyskunnissa eli KUUMA-seudulla vieraskielisen väestön ennustetaan kasvavan 83 000 henkilöön (+173 prosenttia) vuoteen 2040 mennessä. Helsingin seudun ulkopuolisen Uudenmaan alueella vieraskielisten määrä kohoaa 29 000 000 henkilöön (+136 prosenttia).

Vieraskielisen väestön määrän ennakoidaan kasvavan Uudellamaalla kaikissa ikäryhmissä, mutta suhteellisesti nopeinta kasvun ennustetaan olevan työikäisten ja eläkeikäisten osalta. Molempien ikäryhmien lukumäärän arvioidaan yli kaksinkertaistuvan vuoteen 2040 mennessä.

Vieraskielisten väestöryhmässä eläkeikäisten osuus on kuitenkin huomattavasti pienempi kuin vastaava osuus koko väestössä. Nuorempiin ikäryhmiin painottuvan ikärakenteen myötä vieraskielisen väestön demografinen huoltosuhde pysyy selvästi kotimaankielisten huoltosuhdetta matalampana ja madaltaa samalla koko maakunnalle laskettua huoltosuhdetta.

Vieraskielisten väestöennusteen tuloksia tulkitessa on kuitenkin oleellista huomioida, yhä suurempi osa vieraskielisestä väestöstä on syntynyt Suomessa. Näin ollen huomattava osa Suomessa syntyneistä vieraskielisistä osaa suomea tai ruotsia vähintään erilaisten palveluiden käytön edellyttämällä tavalla. Jo nyt yli puolet alle 20-vuotiaista vieraskielisistä on syntynyt Suomessa. Tulevaisuudessa heidän osuutensa voidaan olettaa kasvavan.



¹ Raportissa hyödynnetään aluekehittämisen konsulttitoimisto MDI:n vieraskielistä väestöä koskevaa ennustetta, sillä Tilastokeskus ei omassa väestöennusteessaan erittele eri kieliryhmiä toisistaan.

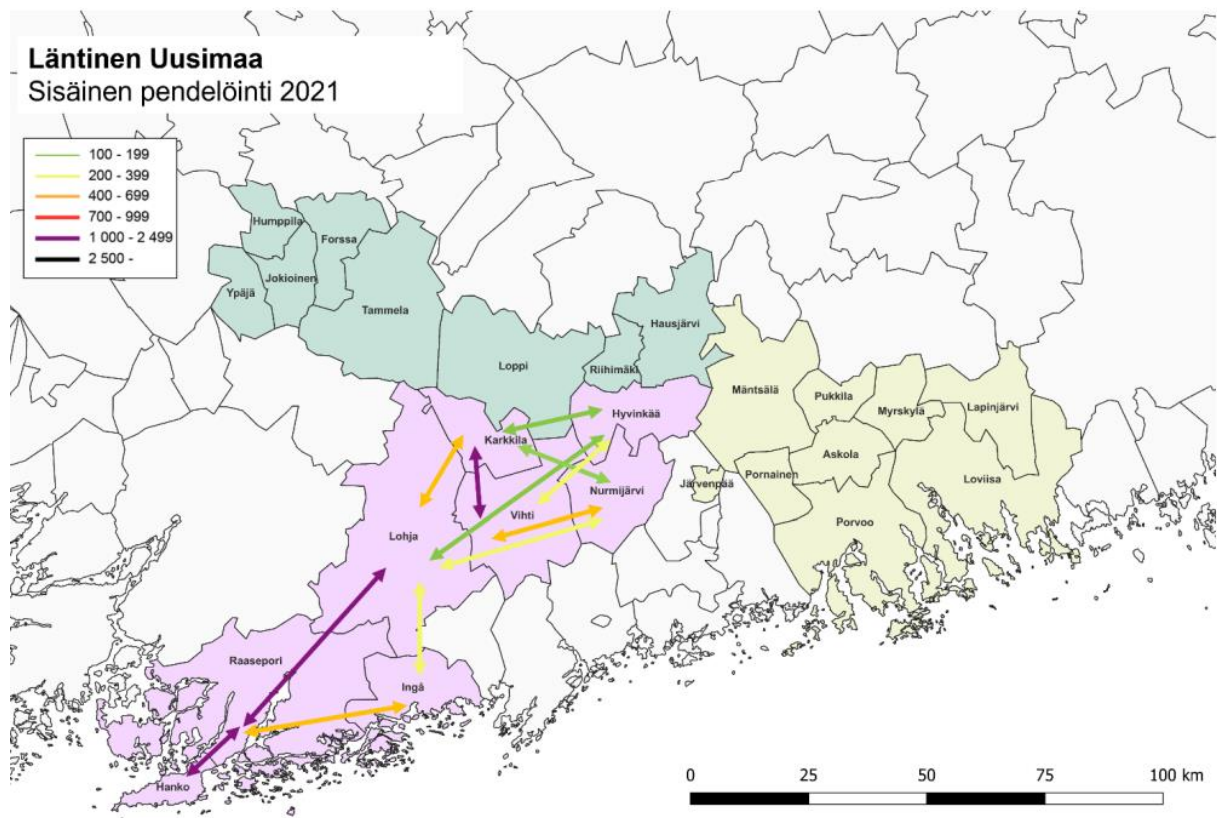
Maakunnan sisäinen pendelöinti

Tässä kappaleessa on kuvattu Maakunnan sisäistä pendelöintiä. Pendelöinnillä tarkoitetaan työssäkäyntiä oman asuinalueen ulkopuolella. Tiedot ovat kerätty Uudenmaan ELY-keskuksen joukkoliikenteen palvelutasoselvityksestä vuosille 2025–2028 (2024) ja Uudenmaan liiton analysoimasta tilastokeskuksen pendelöintidatasta.

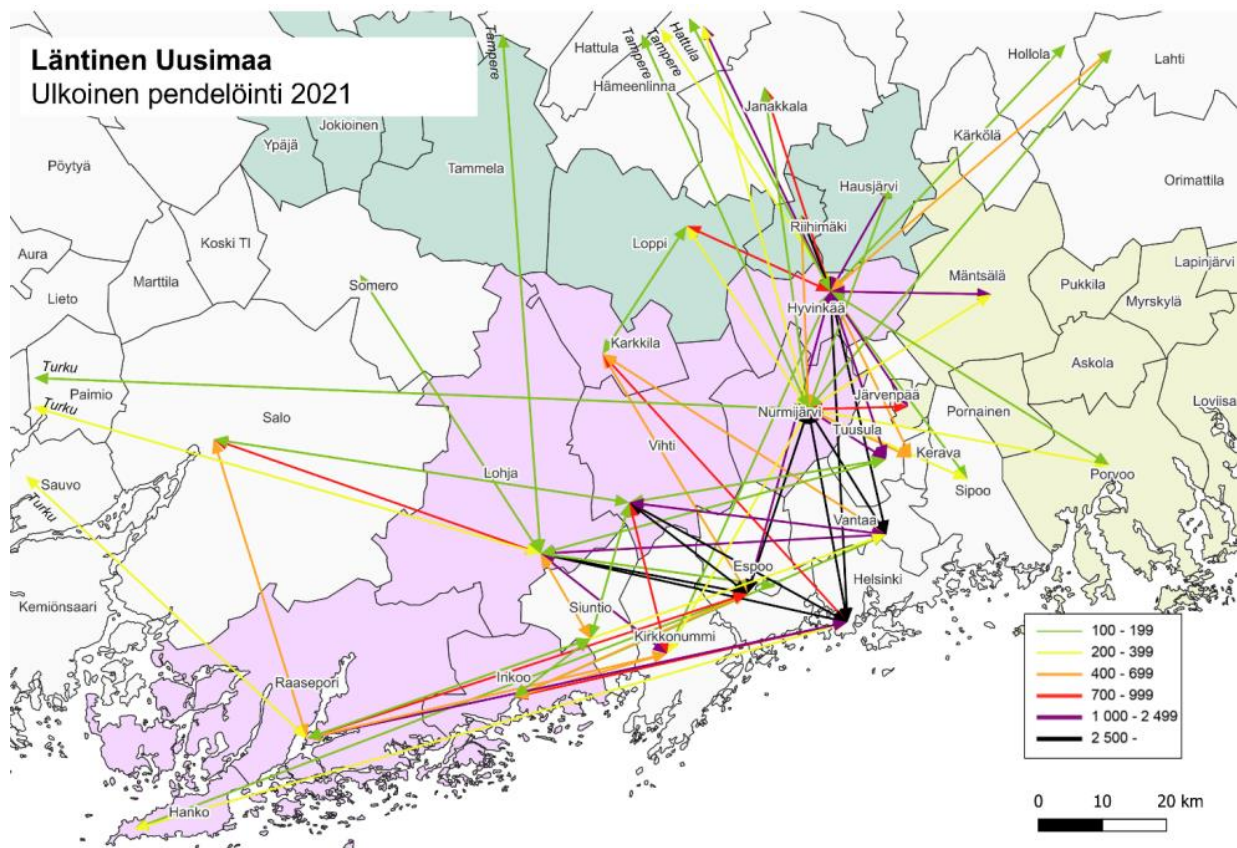
ELY-keskuksen palvelutasoselvityksen pendelöintitiedot on laskettu YKR-työmatka-aineiston asuinpaikkadatan perusteella, ja tilastointivuotena on käytetty vuotta 2021. Analyysissä on tarkasteltu YKR työpaikka-asuinpaikka -aineiston pohjalta mahdollisia pendelöintimatkoja eri kuntien välillä. Aineisto sisältää tiedot asukkaiden asuin- ja työpaikoista 250x250 metrin ruudukossa, mutta se ei kuvaa toteutunutta pendelöintiä.

Karttaesityksissä on erikseen havainnollistettu Itäisen ja Läntisen Uudenmaan sisäiset potentiaaliset pendelöintimatkat sekä ne matkat, jotka suuntautuvat alueen kunnista alueiden ulkopuolelle. Sisäisillä matkoilla viitataan suunnittelualueen kuntien välisiin matkoihin, ja ne on laskettu erikseen kolmelle alueelle. Pendelöintipotentiaalin laskennassa on huomioitu liikenne molempiin suuntiin.

YKR työpaikka-asuinpaikka -aineiston mukaan eniten potentiaalista pendelöintiä Läntisen Uudenmaan ulkopuolelle tapahtuu Lohjalta, Vihdistä, Nurmijärveltä ja Hyvinkäältä Helsinkiin. Lisäksi Lohjalta, Vihdistä ja Nurmijärveltä pendelöidään myös Espooseen, kun taas Nurmijärveltä ja Hyvinkäältä on pendelöintiä Vantaalle.

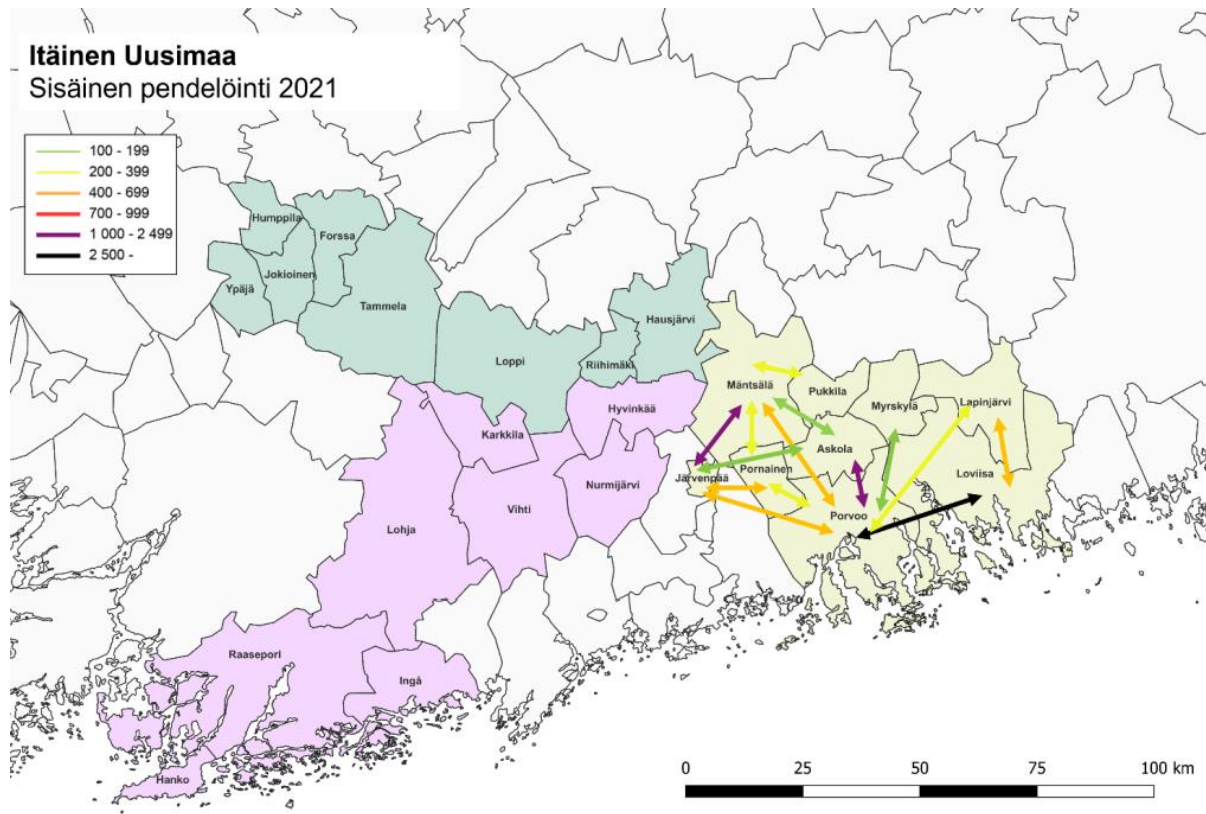


Kuva 1 Läntisen Uudenmaan sisäinen pendelöinti 2021

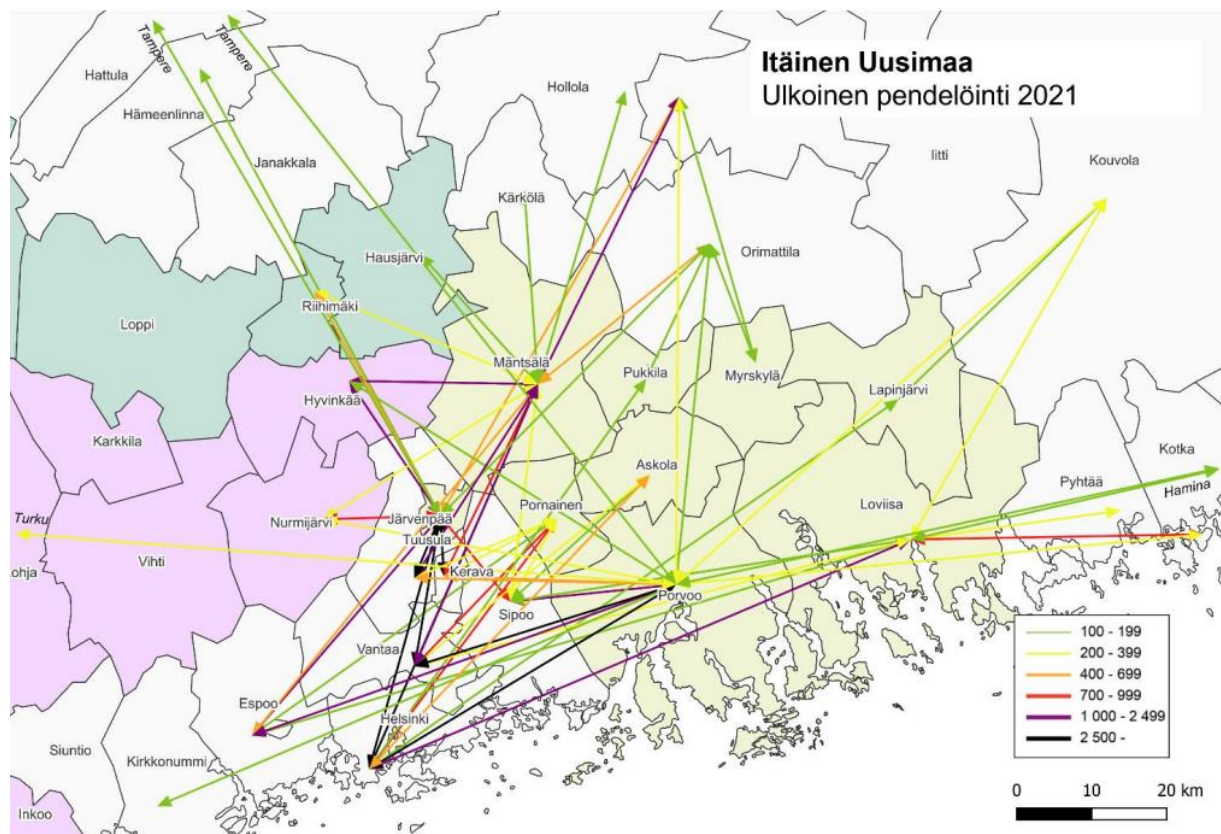


Kuva 2 Läntisen Uudenmaan ulkoinen pendelöinti 2021

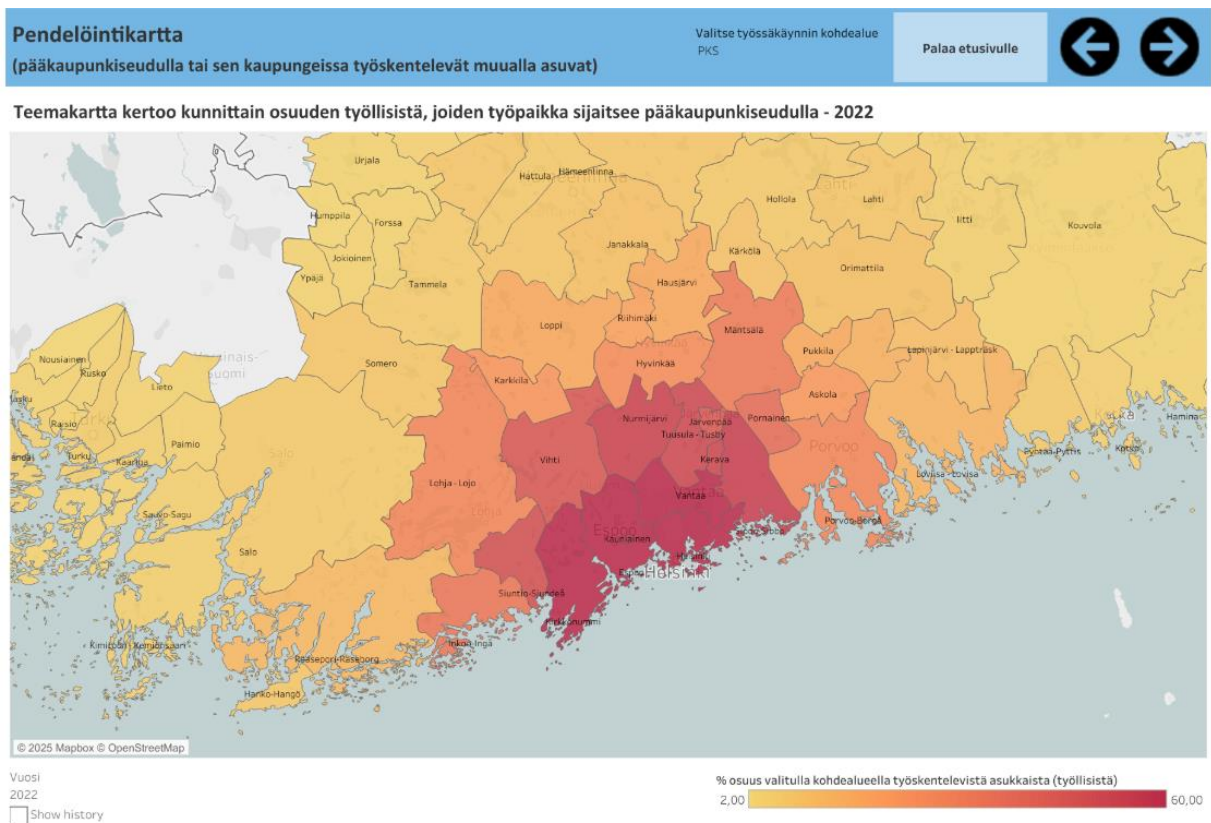
Samaisen aineiston perusteella Porvoosta on paljon potentiaalista pendelöintiä Helsinkiin ja Vantaalle, kun taas Järvenpäästä pendelöidään eniten Helsinkiin, Vantaalle ja Tuusulaan.



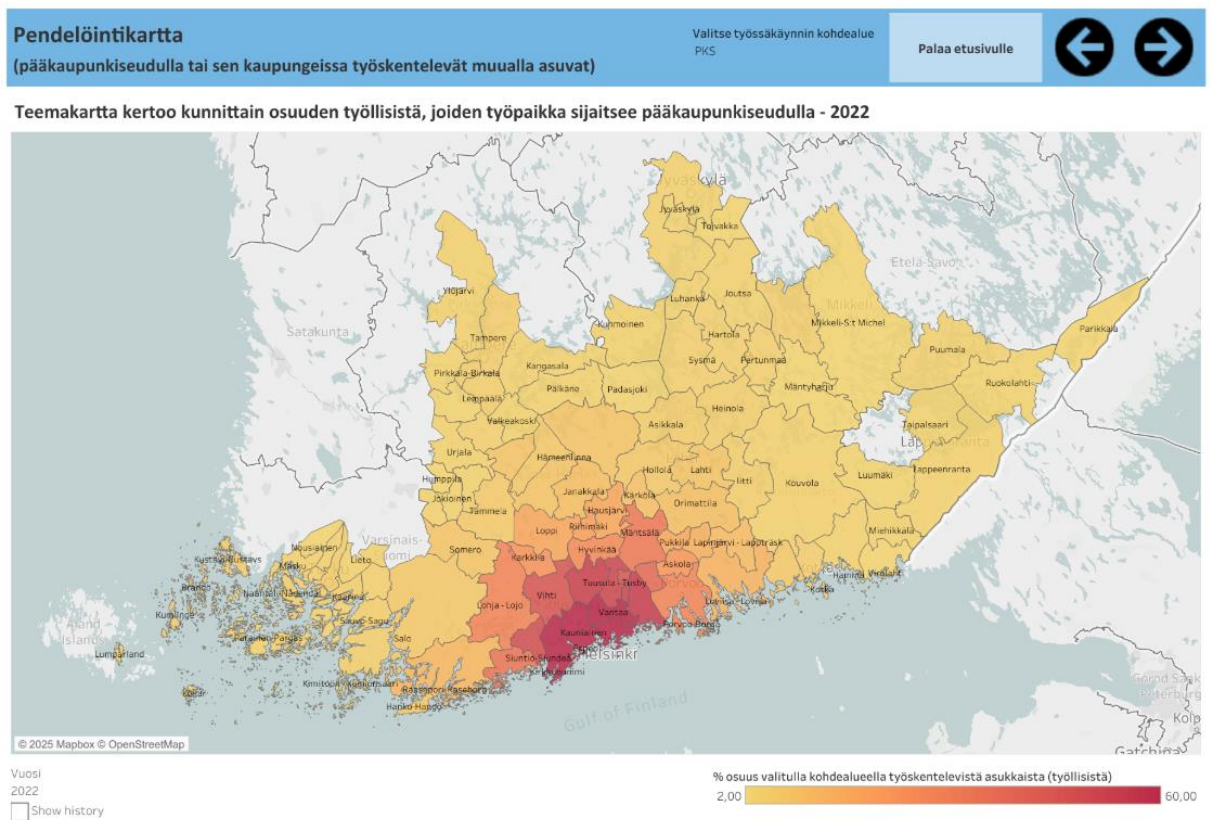
Kuva 3 Itäisen Uudenmaan sisäinen pendelöinti 2021



Kuva 4 Itäisen Uudenmaan ulkoinen pendelöinti 2021



Kuva 5 Pääkaupunkiseudulle pendelöivät 2022



Kuva 6 Pääkaupunkiseudulle pendelöivät 2022

Kuvaus maakunnan liikenneverkosta

Uudenmaan maakunta eroaa merkittävästi muusta Suomesta niin rakenteeltaan kuin toiminnallisilta piirteiltään. Alueella sijaitsee useita valtakunnallisesti merkittäviä satamia, joista Helsingin satama on keskeinen. Sen kautta kuljetettavan tavaran arvo kattaa kolmasosan koko Suomen ulkomaankaupan arvosta.

Helsingin kantakaupungin satamanosat ovat esimerkki tehokkaasti toimivista autolauttasatamista, joissa matkustaja- ja tavaraliikenteen yhdistäminen on mahdollistanut tiheän ja kannattavan linjaliikenteen. Porvoossa sijaitseva Kilpilahden satama on puolestaan erikoistunut öljyn ja öljyjalosteiden kuljetuksiin, ja sillä on keskeinen rooli maan polttoainejakelulogiikassa. Hangon satama on erityisen tärkeä autotuonnin kannalta.

Maakunnassa sijaitsee myös Helsinki-Vantaan lentoasema, joka on Suomen ainoa kansainväliset vaatimukset täyttävä lentoasema ja tärkeä logistinen solmukohta, erityisesti kiireellisten rahtikuljetusten ja arvotavaran osalta. Lisäksi Uudellamaalla on useita suuria logistiikkakeskuksia, jotka palvelevat laajaa aluetta. Pääkaupunkiseutu erottuu maan vilkkaimmilla tieverkostoilla ja suurimmilla joukkoliikenteen käyttäjämäärillä. Liikenneyhteydet maakunnasta ovat erinomaiset, mutta samalla liikenteelliset haasteet ovat mittakaavaltaan huomattavasti suurempia kuin muualla Suomessa.

Tieverkon runkona toimivat Helsingistä säteittäisesti lähtevät valtatie, pääkaupunkiseudun kehätiet sekä poikittainen valtatie 25. Näitä täydentävät muut valta- ja kantatiet, jotka muodostavat maakunnan päätieverkoston. Alemman tieverkon merkitys korostuu erityisesti maaseutualueilla ja pienemmissä taajamissa.

Kansainvälisesti merkittävimmät tiet ovat osa Euroopan laajuista liikenneverkon TEN-T-ydinverkkoa, johon kuuluvat valtatie 1, 4 ja 7. Myös rataverkko on maakunnassa erittäin tärkeässä roolissa niin seudullisessa kuin pitkän matkan henkilöliikenteessä. Lähiliikenteessä kaikki radat toimivat ruuhkatunteina kapasiteettinsa äärirajoilla.

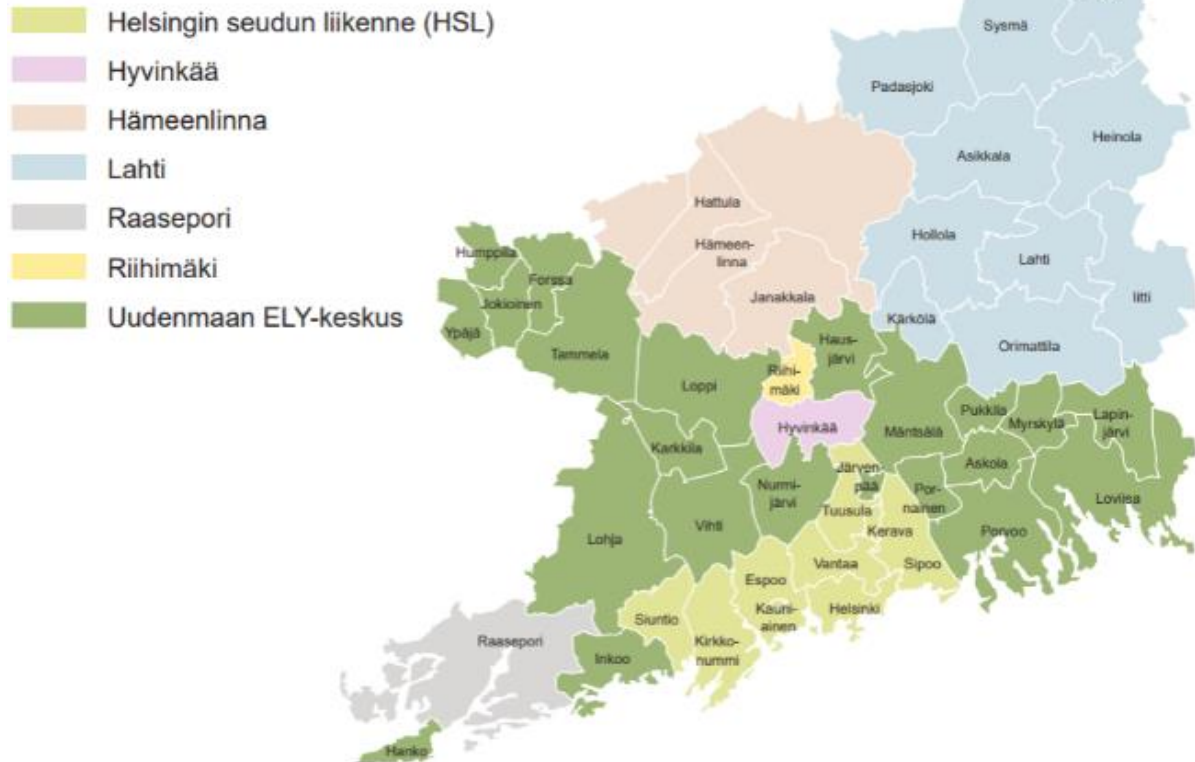
Kuvaus maakunnan joukkoliikenteestä Uudenmaan joukkoliikenne on monimuotoista, ja alueella toimii useita eri joukkoliikenteen viranomaisia. Joukkoliikenteen järjestämistavat vaihtelevat huomattavasti eri puolilla maakuntaa, mikä tekee liikenteen kokonaisvaltaisesta integroinnista haastavaa.

Ainoa täysin yhtenäinen joukkoliikennejärjestelmä on Helsingin seudun liikenteen (HSL) alueella. Länsi-Uudellamaalla tehdään kuitenkin työtä yhtenäisen joukkoliikennealueen luomiseksi kuntien ja ELY-keskuksen yhteistyönä.

Joukkoliikenteen palvelutaso vaihtelee merkittävästi eri alueilla. Pääkaupunkiseudulla joukkoliikenne on kilpailukykyinen vaihtoehto henkilöautolle, mutta maaseutumaisissa kunnissa joukkoliikenne ei useinkaan mahdollista autotonta arkea keskustaajaman ulkopuolella. Pääkaupunkiseudulla maanteillä on suuri merkitys joukkoliikenteelle, ja tietyillä säteittäisillä väylillä jopa puolet tienkäyttäjistä on bussimatkustajia.

Uudenmaan ELY-keskuksen joukkoliikenteen määräraha on viime vuosina ollut 5–6 miljoonaa euroa vuodessa, pois lukien koronavuosien lisärahoitukset. Tämä rahoitus käytetään liikenteen hankintoihin, suunnittelu- ja kehittämishankkeisiin sekä valtionavustuksiin, joita myönnetään kunnille.

Tieliikenteen toimivaltaiset viranomaiset, kesäkuu 2024



Kuva 7 Joukkoliikenteen toimivaltaiset viranomaiset

Maakuntaan määritelty joukkoliikenteen palvelutasotavoite

Itä- ja Länsi-Uudenmaan palvelutasoluokkien määrittely vuosille 2025–2028 perustui aiempiin palvelutasoluokituksiin. Suunnittelun taustalla on Liikenneviraston Joukkoliikenteen palvelutason määrittely -ohje (Liikennevirasto 31/2015), jossa palvelutasoluokat on määritelty valtakunnallisen tason joukkoliikennesuunnittelun tueksi.

Eri palvelutasoluokille on asetettu ohjeelliset palveluajat eri viikonpäiville sekä vuorovälit tai vuoromäärät soveltamisaikoihin. Ohjeellinen palveluaika viittaa ensimmäisen lähdön saapumisaikaan kohteeseen ja viimeisen lähdön lähtöaikaan kohteesta. Vuoromäärä per suunta kattaa sekä meno- että paluuvuorot. Esimerkiksi luokassa VI tavoitellaan yhteysväliä 2–5 vuoroa kumpaankin suuntaan.

Palvelutasoluokkien määrittelyssä keskitytään talvikauden liikenteeseen, joka toimii tavoitteellisenä perustasona. Kesäliikenteessä tarjontaa voidaan supistaa erityisesti koululaisvuorojen osalta. Työssäkäynti- ja asiointiyhteyksien osalta reittien tulisi kuitenkin säilyä samoina ympäri vuoden.

Talvi- liikenne	Soveltamis- aika	I	II	III	IV	V	VI	VII
Ohjeelli- nen pal- veluaika	Ma-to	5.30- 23.30	6.00- 22.30	7.00- 21.30	7.00- 20.00	7.00- 19.00	7.00/8.00 -17.00	8.00/9.00- 15.00/16.00
	Pe	5.30- 01.30	6.00- 23.30	7.00- 21.30	7.00- 20.00	7.00- 19.00	7.00/8.00 -17.00	8.00/9.00- 15.00/16.00
	La	6.00- 01.30	7.00- 23.30	8.00- 21.30	9.00- 18.00	Tarpeen mukaan, ohjeelli- sena 10.00- 15.00	Tarpeen mu- kaan	-
	Su	7.00- 23.30	9.00- 21.30	11.00- 18.30	12.00- 17.00	Tarpeen mukaan	Tarpeen mu- kaan	-
Vuoroväli / vuoro- määrä	Ruuhka (n. klo 7-9 ja 15-17)	≤ 10 min	≤ 20 min	≤ 30 min	≤ 60 min	Yht. vähin- tään 4 vuoroa /suunta	3-5 vuoroa /suunta /vrk (koulu-, opis- kelu-, työ- matka- ja/tai asiointiyh- teys)	1-2 vuoroa /suunta /vrk (koulu-, opiskelu- , työmatka- ja/tai asiointiyhteys)
	Arkipäivä n. klo 10-15	≤ 15 min	≤ 30 min	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	1-3 vuoroa /suunta		
	Arjen var- haisilta klo 18-20	≤ 15 min	≤ 30 min	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	0-2 vuoroa /suunta /vrk	-	-
	Lauantaisin	≤ 20 min	≤ 30 min	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	0-4 vuoroa /suunta /vrk	0-2 vuoroa /suunta /vrk	-
	Sunnuntai- sin	≤ 20 min	≤ 30 min	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kahdessa tunnissa	0-2 vuoroa /suunta /vrk	0-2 vuoroa /suunta /vrk	-
	Varhais- aamu ja myöhäisiltä	≤ 30 min	≤ 60 min	Tarpeen mukaan	Tarpeen mukaan	-	-	-
	Yöliikenne	≤ 60 min	≥ 1 vuoro kah- dessa tunnissa	Tarpeen mukaan	-	-	-	-

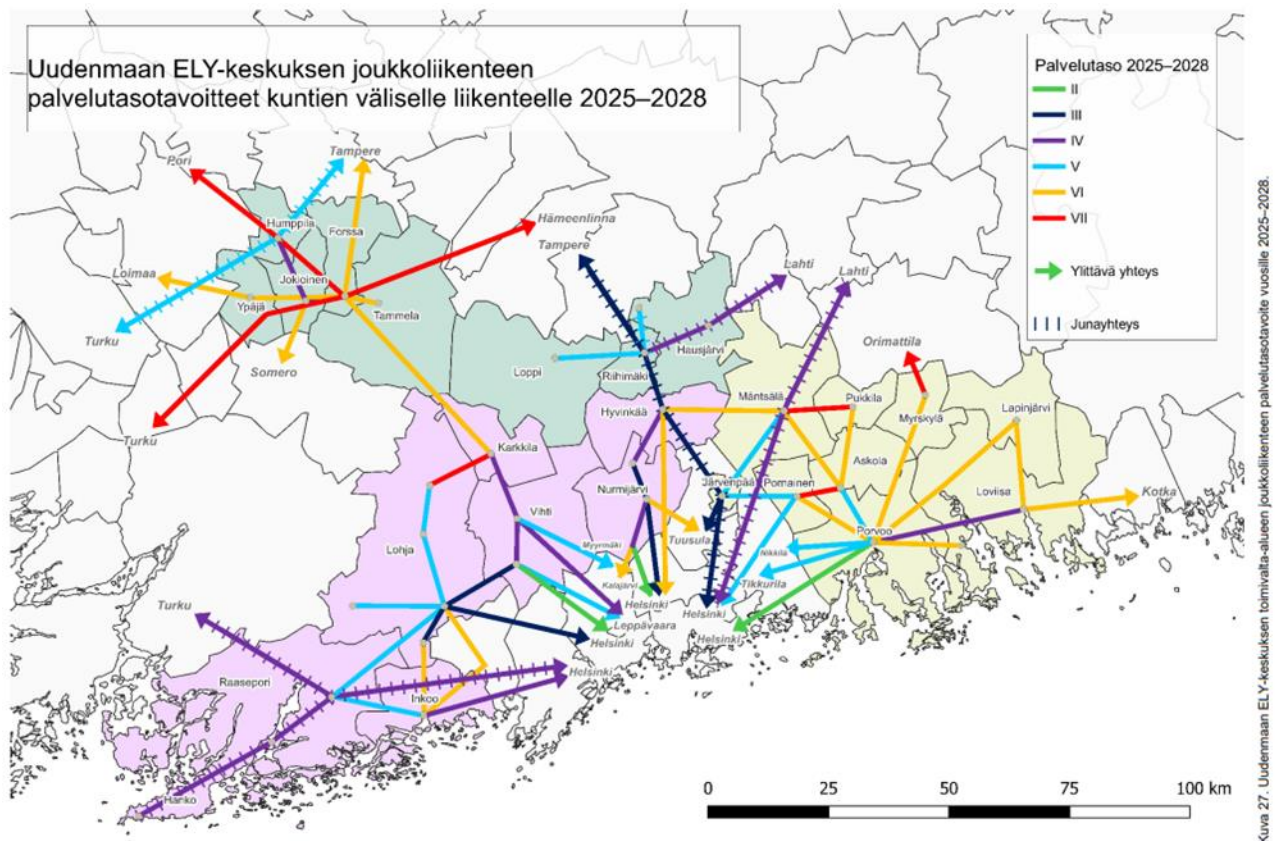
Kuva 8 Uudenmaan ELY-keskuksen joukkoliikenteen palvelutasomääritelmät vuosille 2025–2028

Kartalla on esitetty Uudenmaan ELY-keskuksen toimivalta-alueen joukkoliikenteen palvelutasotavoitteet. Joukkoliikennepalveluja on tarkoitus hankkia käytettävissä olevan

määrärahan puitteissa ja yhteistyössä kuntien kanssa niillä alueilla, joilla asetetut määrälliset tai laadulliset tavoitteet eivät toteudu markkinaehtoisesti tai junaliikenteellä.

Palvelutasomäärittely ei takaa subjektiivista oikeutta tavoitetason mukaiseen joukkoliikenteeseen, vaan liikenteen hankinta perustuu vallitsevaan määräraha- ja kustannustilanteeseen.

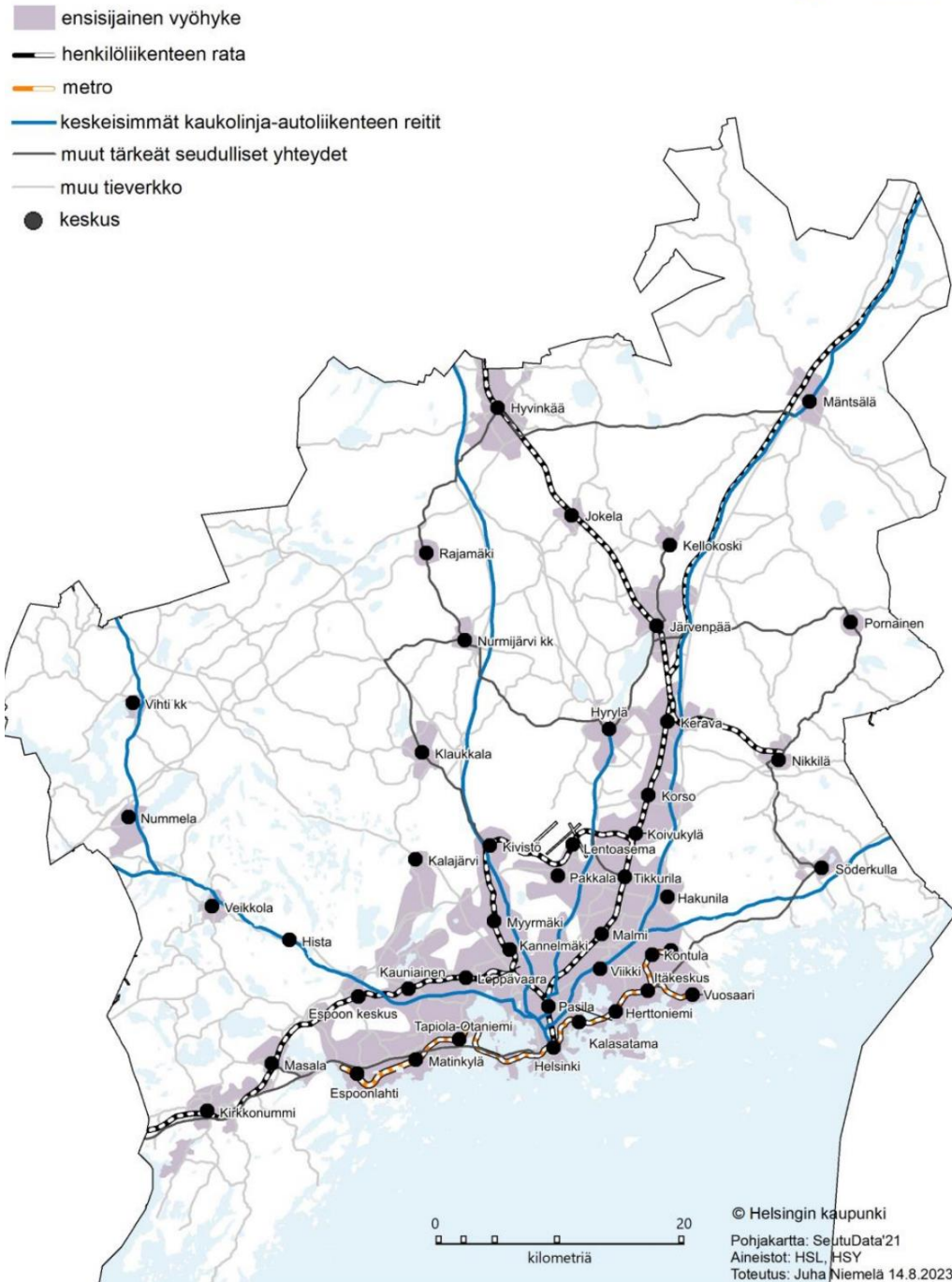
Kartassa on mukana myös rautatieliikenne, vaikka sen toimivaltaisena viranomaisena on Liikenne- ja viestintäministeriö (LVM). LVM:n ostoliikennesopimus eteläisen Suomen taajamajoukkoliikenteestä on voimassa vuoden 2030 loppuun. Yhteysväleillä rautatie- ja linja-autoliikenteelle on määritelty yhteinen palvelutasotavoite.



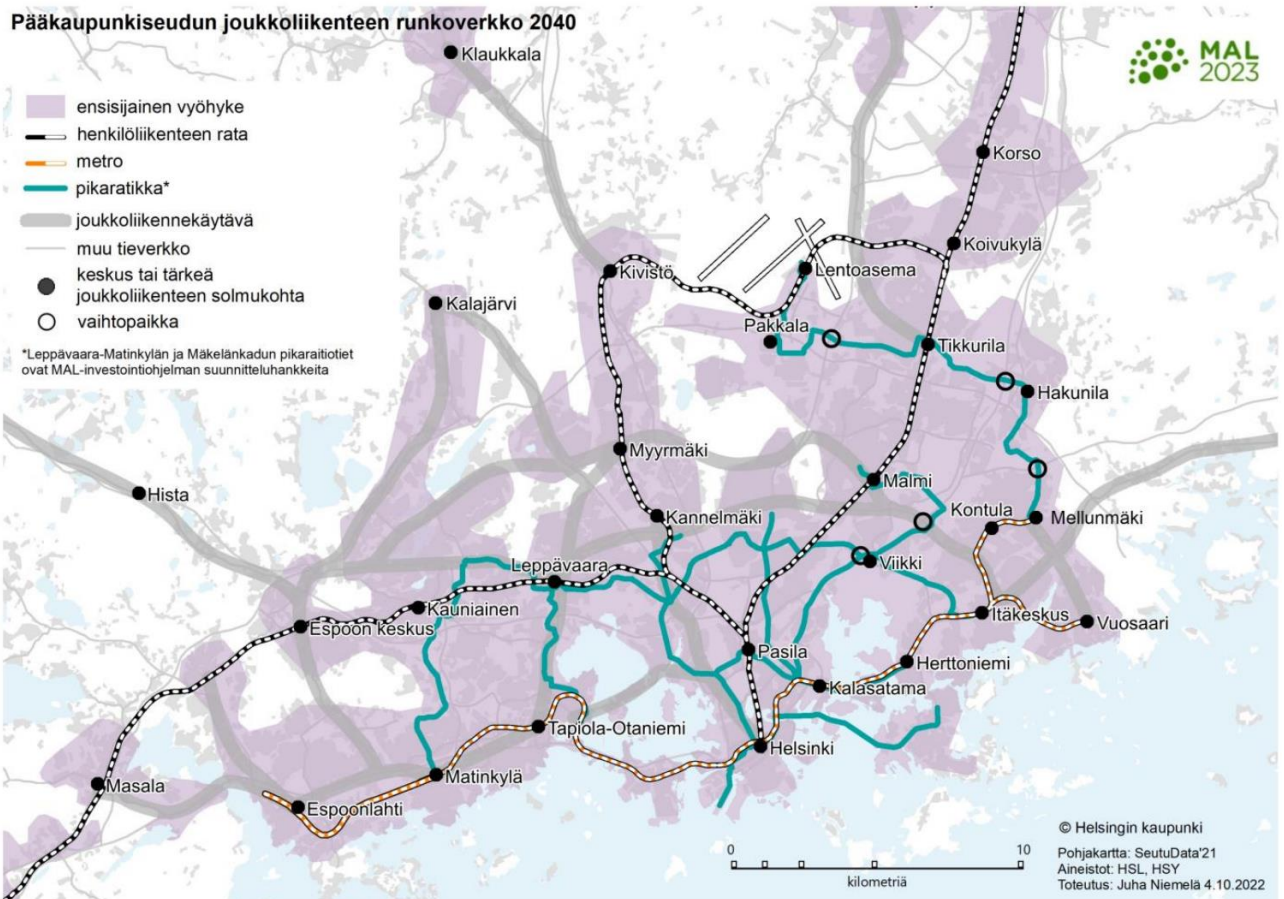
Kuva 9 Uudenmaan ELY-keskuksen joukkoliikenteen palvelutasotavoitteet vuosille 2025–2028

HSL toimivaltaisella joukkoliikennealueella joukkoliikenne on kattavaa ja myös joukkoliikenteen käyttö on korkeammalla tasolla kuin muualla Uudellamaalla. Hyvän tarjonnan vuoksi joukkoliikenteen käyttäjät ovat vaativampia joukkoliikenteen tarjonnasta. Tästä syystä HSL-alueen kuvaamisessa keskitymme ainoastaan runkoyhteyksiin.

Helsingin seudun joukkoliikenteen runkoverkko 2040



Kuva 10 Helsingin seudun joukkoliikenteen runkoverkko vuoteen 2040 mennessä



Kuva 11 Pääkaupunkiseudun joukkoliikenteen runkoverkko vuoteen 2040 mennessä

Väestön etäisyys maakunnan keskuskaupungista

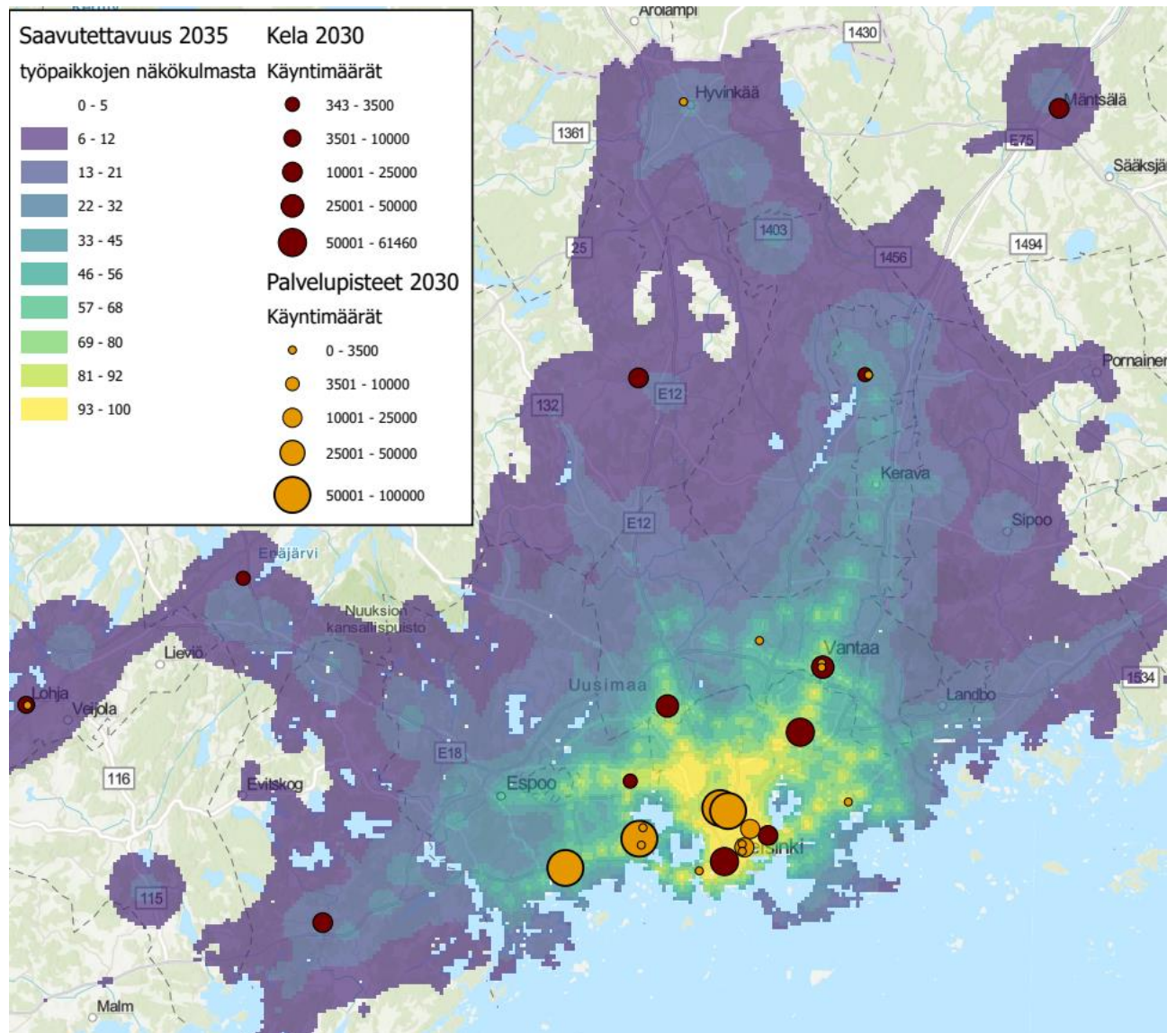
Tässä kappaleessa keskitytään Uudenmaan saavutettavuusanalyysiin. Saavutettavuustarkasteluissa (SAVU) Uudenmaan eri osien seudullista saavutettavuutta on kuvattu vyöhykkeiden avulla joukkoliikenteen, kävelyn ja pyöräilyn näkökulmasta. Analyysien tavoitteena on tunnistaa Uudeltamaalta sellaiset alueet, jotka ovat kestävien kulkumuotojen kannalta parhaita maankäytön kehittämiskohteita. Lähtökohtana ovat tiedot seudun väestön liikkumistottumuksista sekä maankäytön ja liikennejärjestelmän muodostama kokonaisuus.

SAVU-menetelmän keskiössä on niin kutsuttu RUUTI2-malli. RUUTI2-malli kuvaavaa asukkaiden liikkumista tavallisena syysarkipäivänä kotoa lähtevillä matkoilla siten, että mallin tulokset kohdistuvat 250x250 metrin ruutuihin. Malli perustuu liikennejärjestelmän ja maankäytön määrittämään saavutettavuuteen, jolla kuvataan liikkumismahdollisuuksia ja liikkumishalukkuutta. Ruutujen saavutettavuutta mallinnetaan suhteessa kaikkiin toisiin ruutuihin ottaen huomioon kulkumahdollisuudet ruutujen välillä, erilaisten toimintojen tarve, houkuttelevuus, etäisyys sekä kulkutavan valinta erityyppisillä ja eri pituisilla matkoilla. Kulkutapakohtainen saavutettavuus on laskettu ruutuihin myös suhteellisesti skaalattuna asteikolle 0–100 (huonoin-paras).

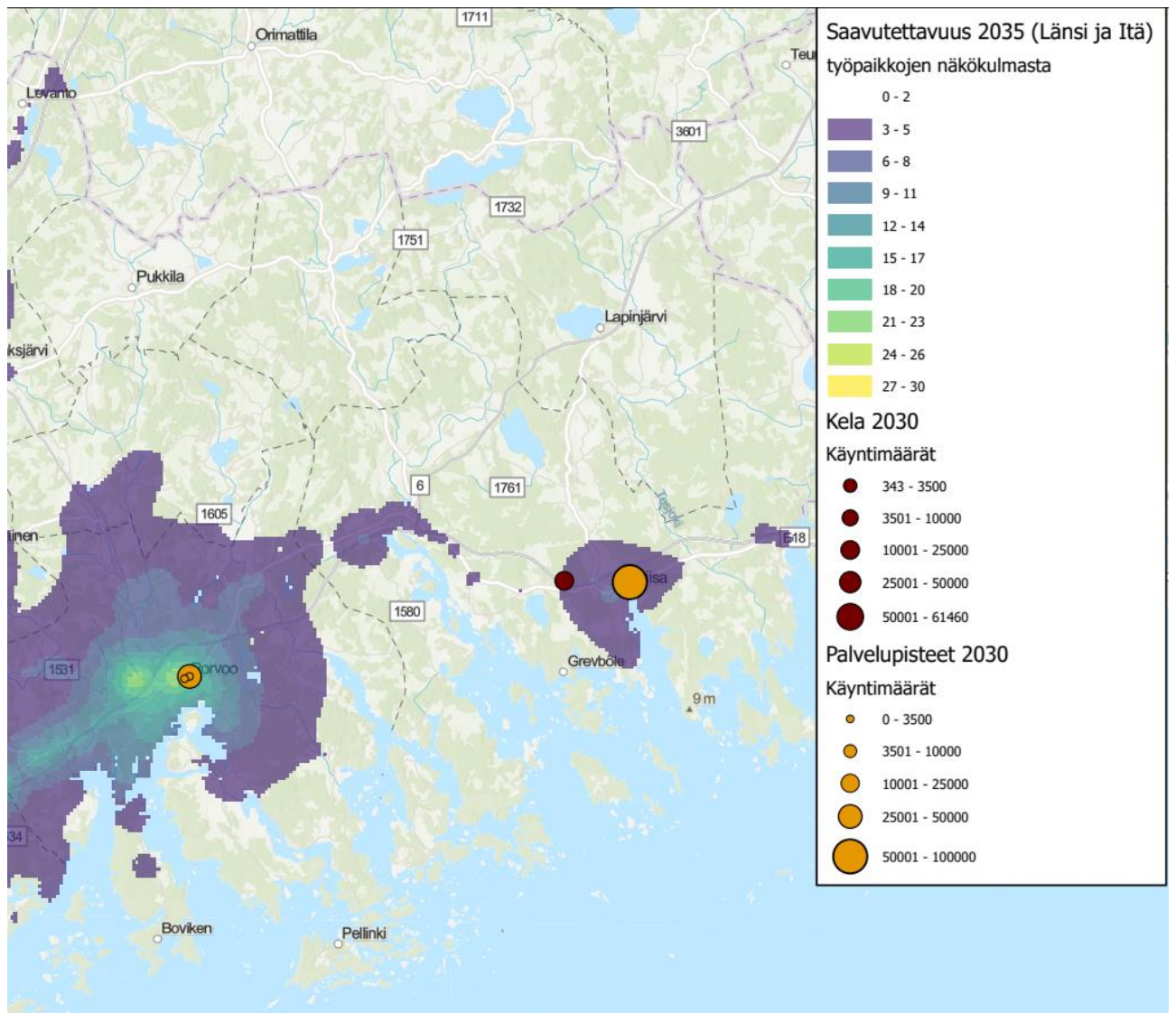
Saavutettavuutta kuvaavalla pisteluvulla ei ole yksikköä, mutta suurempi luku kuvaa suurempaa hyötyä. Vertailemalla ruutujen pistelukuja keskenään voidaan siis vastata kysymykseen ”ovatko seudulliset liikkumistarpeet tyydytettävissä tässä ruudussa kestäväillä kulkumuodoilla paremmin vai huonommin kuin toisissa ruudussa”.

Kuvissa on kuvattu Senaatti-kiinteistöjen toimittaman aineiston perusteella tehdyn optimointimallin mukaisten palvelupisteiden 2030 asiointia ja kuinka hyvin palvelupisteet ovat saavutettavissa kestävin kulkumuodoin. Palvelupisteiden sijainnit on saatu Senaattikiinteistöltä, ja kävijämäärät perustuvat vuoden 2019 tietoihin. Vuodelle 2030 on laadittu ennuste kyselyaineiston pohjalta. Lisäksi saavutettavuusanalyysi vuodelle 2035 tarkastelee työpaikkojen

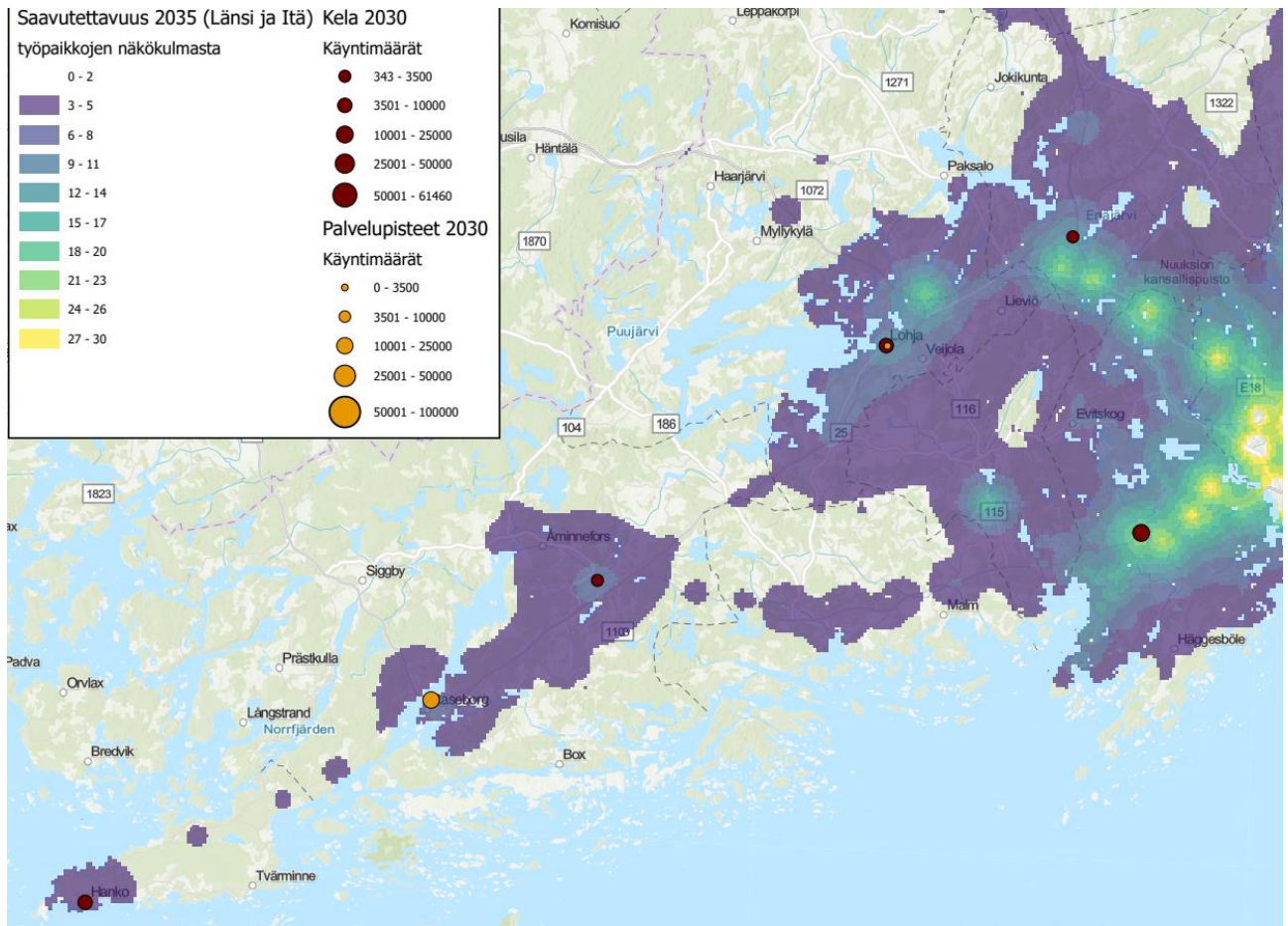
saavutettavuutta kestäväillä kulkumuodoilla. Analyysin tarkoituksena on arvioida, kuinka hyvin yksittäiset alueet ovat saavutettavissa muista alueista kestäväillä kulkumuodoilla.



Kuva 12 Toimipisteiden saavutettavuus Helsingin seudulla



Kuva 13 Toimipisteiden saavutettavuus Itä-Uudellamaalla



Kuva 14 Toimipisteiden saavutettavuus Länsi-Uudellamaalla

Joukkoliikenteen järjestämisessä ja palvelutason määrittämisessä on suuria alueellisia eroja. Helsingin seudulla ja erityisesti pääkaupunkiseudulla joukkoliikenteen palvelutaso on korkea, ja asukkailla on myös korkeammat odotukset palveluiden toimivuuden suhteen. Tästä syystä palveluiden tulisi sijoittua ensisijaisesti joukkoliikenteen runkolinjojen varrelle, jotta niiden saavutettavuus pysyy mahdollisimman hyvänä ja vastaa alueen asukkaiden tarpeisiin.

Uudellamaalla tulee yleisesti kiinnittää erityistä huomiota palveluiden saavutettavuuteen kestäväillä kulkumuodoilla, kuten joukkoliikenteellä, pyöräillen ja kävelen. Alueellinen vaihtelu joukkoliikenteen palvelutasossa on kuitenkin huomattavaa. Itä- ja Länsi-Uudellamaalla joukkoliikenneverkosto on merkittävästi heikompi kuin pääkaupunkiseudulla, mutta näillä alueilla on keskuksia, joihin on kohtuullisen hyvät joukkoliikenneyhteydet. Saavutettavuusanalyseissä nämä keskuksat nousevat esiin paikkoina, jonne palveluiden sijoittaminen voisi parantaa alueen kestävästä liikkumisesta.

Lisäksi saavutettavuusanalyseissä on tarkasteltu väestöryhmiä, joilla on erityistarpeita joukkoliikenteen käytössä. Erityisesti vanhusten ja autottomien henkilöiden asuinpaikat ovat nousseet esiin alueina, joilla saattaa olla tarvetta kohdennetuille erityispalveluille. Syrjäisemmillä alueilla palveluiden saavutettavuus voi olla haasteellista ilman omaa autoa, joten on tärkeää pohtia keinoja, joilla näille ryhmille voidaan tarjota paremmat mahdollisuudet käyttää palveluita.

Vaikka palveluiden suunnittelussa ei voida olettaa, että kaikki asiakkaat käyttäisivät joukkoliikennettä asiointiinsa, tulisi palveluverkkoa kehittää niin, että joukkoliikenteen käyttö olisi mahdollisimman sujuvaa niille, jotka sitä tarvitsevat tai haluavat hyödyntää. Tämä edellyttää palveluiden sijoittamista hyvien joukkoliikenneyhteyksien varrelle sekä mahdollisesti täydentäviä ratkaisuja, kuten kutsuliikennettä tai muita joustavia kuljetuspalveluja, jotka helpottavat pääsyä palvelupisteisiin erityisesti harvemmin asutuilla alueilla.

Vapaa-ajan asutuksen merkitys palvelutarpeeseen

Vapaa-ajan asutuksella on merkittävä vaikutus sekä valtion palvelu- ja toimitilaverkkoon että kuntien asiointipisteiden käyttöön, mutta vaikutuksen laajuus ja merkitys vaihtelevat huomattavasti eri alueilla ja toimijoiden keskuudessa. Joissakin kunnissa vapaa-ajan asukkaiden määrä voi olla huomattava erityisesti lomakausina, mikä lisää erilaisten asiakaspalvelupisteiden käyttöä. Tämä kasvu voi olla joidenkin palveluntarjoajien osalta niin suurta, että se vaatii lisäresursseja, esimerkiksi henkilöstön lisäämistä tai palvelupisteiden aukioloaikojen laajentamista. Myös muita toimenpiteitä voidaan tarvita, jotta palveluiden saavutettavuus voidaan varmistaa kaikille käyttäjille. Lisäksi vuoden 2025 alussa voimaan tullut uusi rakentamislaki on helpottanut vapaa-ajan asunnon käyttötarkoituksen muuttamista vakituiseksi asunnoksi, josta voi seurata lisää palvelutarvetta ainakin kunnan palveluille.

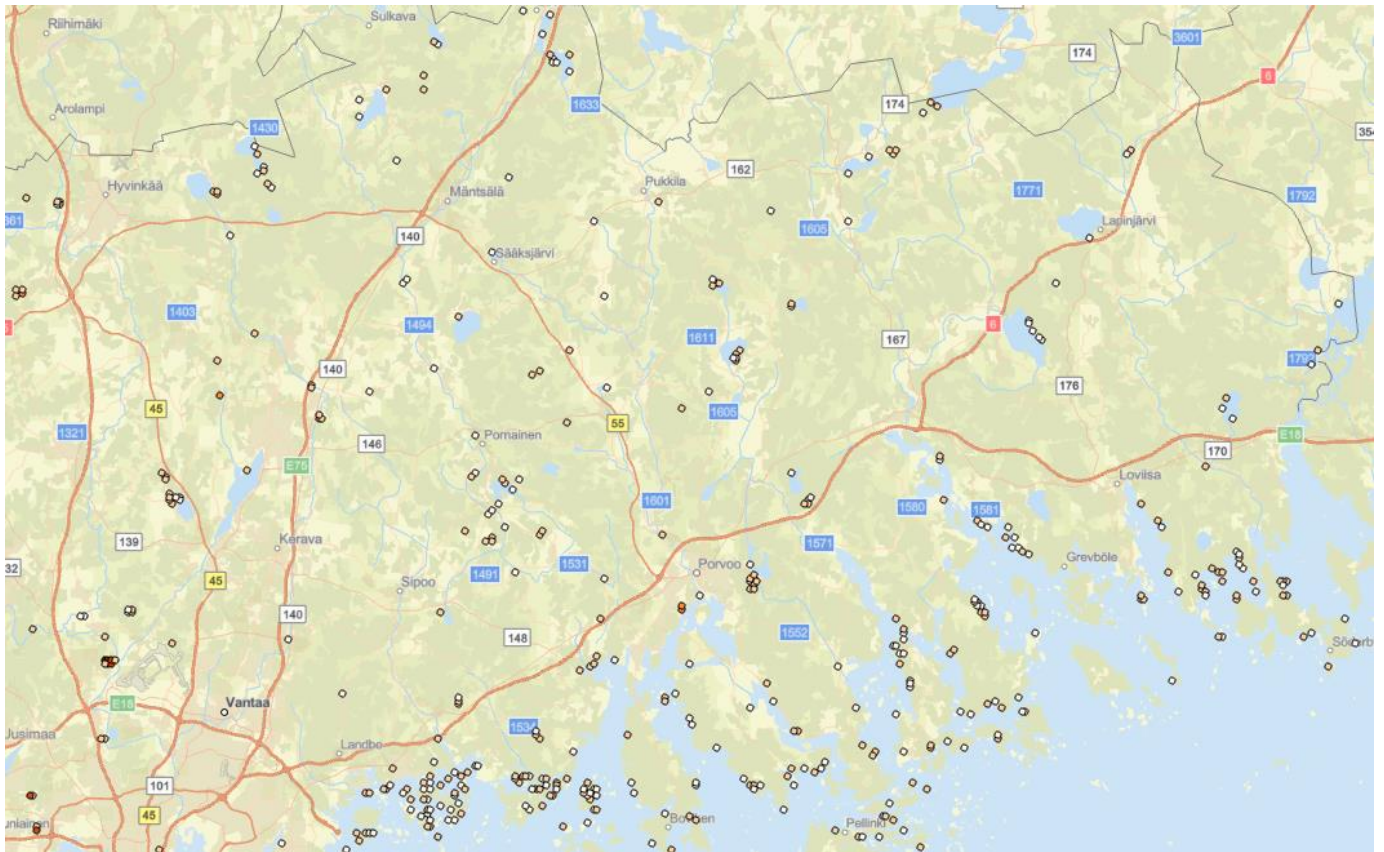
Erityisesti kiinteistöihin liittyvät palvelut ja niihin liittyvät toimeksiannot koskevat lähes kaikkia valtion palveluntuottajia. Esimerkiksi rakentamiseen, ympäristöhuoltoon, kaavoitukseen ja jätehuoltoon liittyvät palvelut voivat kokea kasvavaa kysyntää, kun vapaa-ajan asukkaiden määrä kasvaa kausiluonteisesti. Tämä voi aiheuttaa painetta kunnallisiin ja valtiollisiin palveluihin, jotka ovat normaalisti mitoitettu pysyvän asutuksen tarpeiden mukaan.

Vapaa-ajan asukkaiden lisäksi alueella järjestettävät suuret tapahtumat voivat lisätä palveluiden käyttöä tilapäisesti. Esimerkiksi festivaalit, urheilutapahtumat ja muut laajamittaiset tilaisuudet saattavat kasvattaa palveluiden kysyntää jo niiden valmisteluvaiheessa, mutta erityisesti tapahtuman toteutuksen ja jälkiseurannan aikana. Tämä voi näkyä esimerkiksi liikenteenhallinnan, jätehuollon ja turvallisuuspalveluiden lisääntyneenä tarpeena.

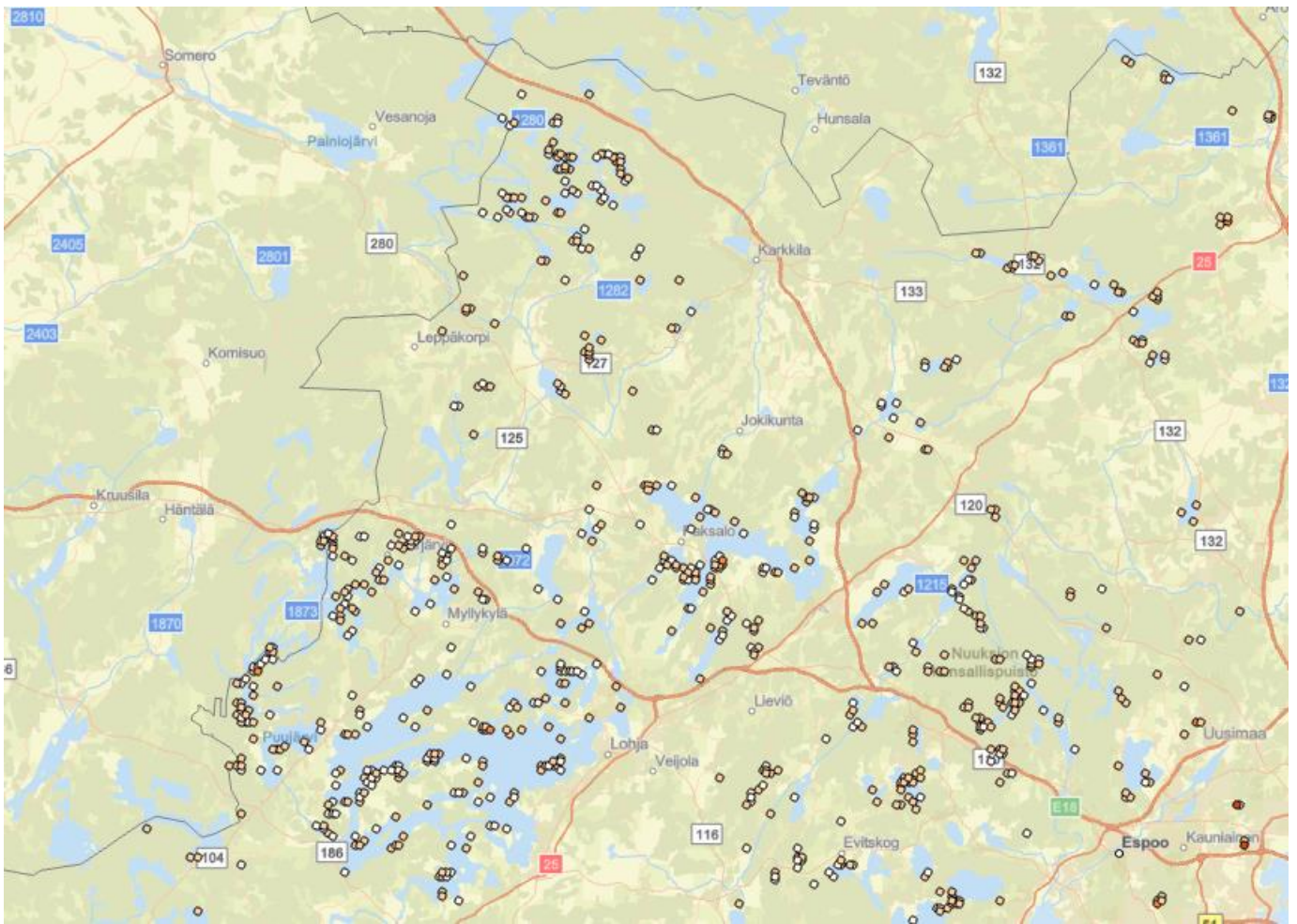
Uudenmaan alueella vapaa-ajan asutus on keskittynyt erityisesti itäisiin ja läntisiin osiin maakuntaa (kartat 1-3). Vuoden 2023 tietojen perusteella (SYKE:n YKR-aineisto) voidaan havaita, että näillä alueilla palveluiden saavutettavuus kestäväillä kulkumuodoilla, kuten joukkoliikenteellä tai kevyen liikenteen väylillä, on heikkoa. Tämä voi muodostaa haasteita erityisesti niille vapaa-ajan asukkaille, joilla ei ole käytössään omaa autoa. Lisäksi palveluiden järjestäminen syrjäisemmille vapaa-ajan asutuksen keskittymäalueille voi aiheuttaa kunnille ja muille toimijoille lisäkustannuksia ja vaatia erityisjärjestelyjä, jotta palvelut olisivat tasapuolisesti kaikkien saavutettavissa.

mökkien lukumäärä

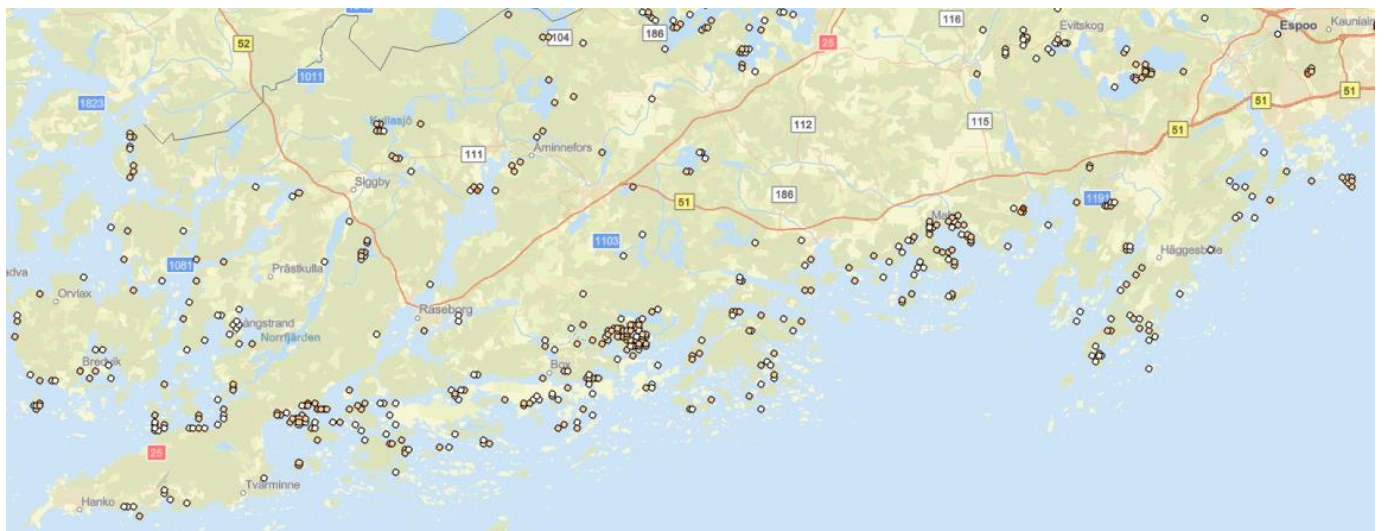
- 5
- 6 - 15
- 16 - 30
- 31 - 50
- 51 - 108



Kartta 1. Itäisen Uudenmaan kesämökkien lukumäärä vuonna 2023



Kartta 2. Lohjan-Karkkilan-Nuusion seudun kesämökkien lukumäärä vuonna 2023



Kartta 3. Läntisen Uudenmaan rannikkoseudun kesämökkien lukumäärä vuonna 2023

Valtion tuottamissa palveluissa käyntiasiointia edellytetään asiakkailta tietyissä viranomaispalveluissa. Tällaisia tilanteita voivat olla esim. asiakirjojen jättämiset ja noutamiset, asiakkaan kuuleminen ja tiedoksiannot. Käyntiasiointia hyödynnetään myös palveluohjauksessa ja yleisessä neuvonnassa. Lisäksi käyntiasiointi mahdollistaa tiedon siirron asiakkaille, joilla ei ole kykyä tai välineitä sähköiseen asiointiin, ja he, joille käyntiasiointi on saavutettavin asiointimuoto. Toisaalta käyntiasiointipisteillä huomioidaan myös henkilöt, jotka eivät puhu kansallisia kieliä, tai palveluasioinnissa on käytettävä englantia tai muiden vieraiden kielten kohdalla tulkkia tarvittaessa. Nämä ja monet muut palvelumuodot tapahtuvat virastojen toimipisteissä paikan päällä. Erityisesti poliisin lupahallinnon tehtäviin kuuluvat henkilökortteihin ja passihakemuksiin liittyvät asiakaskäynnit. Lisäksi asetarkastukset- ja valvonnat on suoritettava poliisin lupahallinnon tiloissa.

Helsingissä valtionhallinnon näkökulmasta on merkittävä valtion tilojen ja toimijoiden keskittymä, joista suurimpana Pasilan virastokeskus, jota hallinnoi Senaatti-kiinteistöt. Neljän korttelin alueelle levittäytyvä virastokeskus valmistui vuonna 1982. Virastokeskuksen tilavuus on 432 000 m³ ja kerrosala 71 000 m², ja se suunniteltiin 2 500 työntekijälle. Pääasiassa käyntiasiointia tarjoavat Maanmittauslaitos, Digi- ja väestötietovirasto ja Verohallinto, muilla valtion toimijoilla on hyvin vähäistä käyntiasiointipalvelua. Lisäksi käyntiasiointipalvelun osalta on neuvottelut käynnissä Helsingin kaupungin koordinoiman International House Helsingin (IHH) kanssa.

Helsingissä valtion asiakaspalvelupisteet sijaitsevat painottuen kaupungin keskustaan ja sen läheisille alueille Pasilassa, Ruoholahdessa, Sörnäsissä ja Vallilassa. Kelalla on myös asiakaspalvelupisteet Kampissa, Itäkeskuksessa ja Malmilla, missä on myös Maahanmuuttoviraston toimipiste.

Espoossa on nykyisin kaupungin ylläpitämät asiointi- ja yhteispalvelupisteet Leppävaarassa Sellon kauppakeskuksessa, Matinkylässä Ison Omenan kauppakeskuksen palvelutorilla ja toistaiseksi myös Kalajärvellä, jossa on myös Kelan etäpalvelumahdollisuus. Kelalla on asiakaspalvelua Leppävaaran ja Matinkylän toimipisteessä. Matinkylässä on myös Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirin asiakaspalvelupiste. Ulosottolaitoksella Otaniemessä asiakaspalvelupiste ja Länsi-Uudenmaan poliisilaitoksella Nihtisillassa. Espoo-infossa Espoon keskuksessa ja Espoonlahdessa sekä Kalajärvellä, Leppävaarassa ja Matinkylässä kaupungin omien palvelujen yhteydessä sijaitsevat myös Kelan ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiointipisteet.

Vantaan Kielotien uuteen, vuonna 2026 valmistuvaan oikeustaloon tulee Itä-Uudenmaan käräjäoikeuden, edunvalvontatoimiston ja oikeusaputoimiston sekä Syyttäjälaitoksen ja Ulosottolaitoksen käyttöön. Oikeustaloon tulee myös näiden toimijoiden asiakaspalvelutilat. Uudessa Vantaan Jokiniemeen vuonna 2024 valmistuneessa poliisitalossa sijaitsevat poliisin lupapalvelut.

Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri, Itä-Uudenmaan poliisilaitos, Rikosseuraamuslaitos ja Kela tarjoavat asiakaspalvelua Tikkurilassa. Digi- ja väestötietovirasto, poliisi, Kela, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ja Verohallinto tarjoavat palvelua myös yhteisissä Vantaa-infon pisteissä Korsossa, Myyrmäessä ja Tikkurilassa. Kelan avustavaa ohjausta ja neuvontaa on tarjolla em. asiointipisteessä. Kelan asiakaspalvelupisteet Vantaalla ovat Tikkurilassa ja Myyrmäessä. Ulosottolaitoksella ja Itä-Uudenmaan poliisilaitoksella on toimipisteet myös Helsinki-Vantaa lentokentän yhteydessä.

Kirkkonummen kunnantalolla, Ervastintie 2, toimivat tällä hetkellä palvelutorityyppisellä konseptilla kunnan ja muiden toimijoiden yhteistyönä Kela, henkilöstöravintola, joka on avoin myös kaikille kuntalaisille, kunnan omat palvelut sis. työvoimapalvelut, asumisneuvonta, kotoutumispalvelut ja Ohjaamo. Kunnantalolla on vahtimestaripalvelut, vartiointi, ilmoittautumisautomaatti sekä asianmukaiset tauko-, pukuhuone-, ja saniteettitilat, joita eri

toimijat pystyvät yhteisesti käyttämään. Kunnantalon palvelutorille on hyvä saavutettavuus ja kulkuyhteydet. Kunnantalo sijaitsee juna-aseman vieressä sekä isojen ajoväylien läheisyydessä ja sen vieressä on pysäköintimahdollisuus. Kirkkonummen poliisiasema sijaitsee kunnantalon vieressä Kirkkonummen keskustaajamassa osoitteessa Tallikuja 4.

Valtiolla ei ole Kirkkonummella kiinteistöomaisuutta, joka soveltuisi julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteeksi eikä tiedossa ole mahdollisia merkittäviä muutoksia tai hankkeita.

Järvenpäässä on peruskorjattava valtion virastotalo ja markkinoilta vuokrattua tilaa. Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri sijaitsee rautatieaseman lähellä os. Sibeliuksenkatu 15 ja Ulosottolaitos sekä Itä-Uudenmaan poliisilaitos tarjoavat asiakaspalvelua keskustan lähellä osoitteessa Mannilantie 28. Kela on muuttanut palvelutorille osoitteeseen Helsingintie 18 huhtikuussa 2025.

Järvenpään virastotaloa koskeva hanke on jouduttu keskeyttämään, koska laajamittaisesta investointikustannusten tarkastelusta huolimatta hanketta ei ole saatu valtion kokonaisedun mukaisella tavalla kannattavaksi.

Hyvinkäällä Digi- ja väestötietovirasto, Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri, Ulosottolaitos ja Itä-Uudenmaan poliisilaitos tarjoavat asiakaspalvelua valtion virastotalossa osoitteessa Urakankatu 1. Käräjäoikeus ja poliisi ovat tässä Senaatin omistamassa kiinteistössä yhdessä monien muiden valtion toimijoiden kanssa nykyisen arvion mukaan pysyvästi, eivätkä voi eriyttää asiakaspalvelutoimintojaan. Kela toimii Hyvinkään palvelutorilla, samoissa tiloissa kaupungin TE-palveluiden kanssa osoitteessa Kankurinkatu 4-6.

Porvoossa Digi- ja väestötietovirasto tarjoaa asiakaspalvelua kaupungin keskustassa osoitteessa Piispankatu 34. Maanmittauslaitos, Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri, Ulosottolaitos ja Itä-Uudenmaan poliisilaitos tarjoavat käyntiasiointipalvelua valtion virastotalossa Käräjätalolla osoitteessa Tulliportinkatu 1, jossa yhteisessä työympäristössä palvelevat myös Verohallinto ja Maanmittauslaitos. Rikosseuraamuslaitoksen toimipiste on osoitteessa Kaivokatu 37. Kela tarjoaa asiakaspalvelua osoitteessa Lundinkatu 22 ja monialaista TYP yhteispalvelua Linnankoskenkatu 32 sijaitsevassa toimipisteessään.

Vihdissä Kela tarjoaa palvelua Vihdin Nummelan linja-autoaseman lähellä toimipisteessään osoitteessa Tuusantie 1. Kelan palvelupisteen lisäksi vuodenvaihteessa käynnistynyt yritys- ja työvoimapalvelupiste. Kirkkonummen, Vihdin ja Siuntion kunnat muodostavat yhteisen työllisyysalueen ja Vihdin työvoimapalvelupisteessä työskentelee noin 15 henkilöä. Valtiolla ei ole Vihdissä kiinteistöomaisuutta, joka soveltuisi julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteeksi.

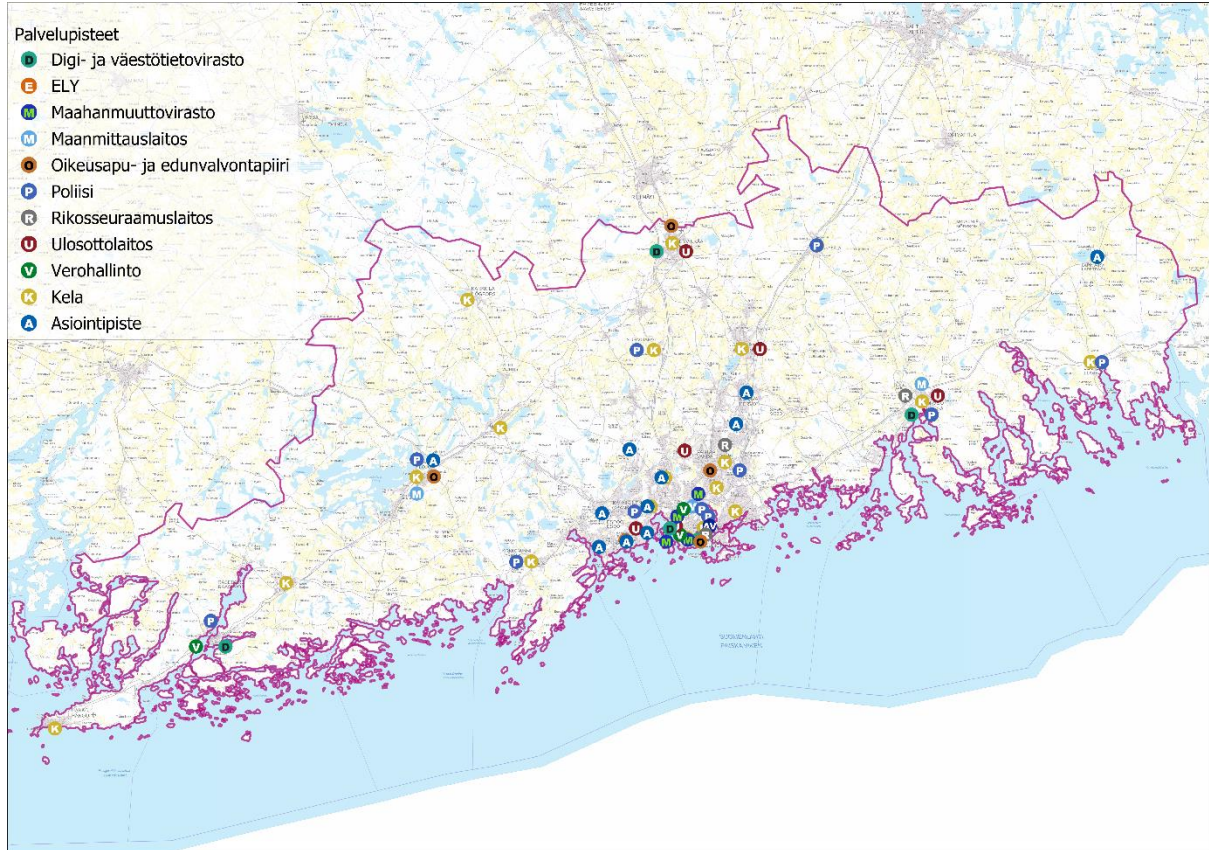
Lohjalla Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirin asiakaspalvelupiste ja Lohja-Karkkilan työllisyysalueen toimipaikka sijaitsevat Yritystalossa osoitteessa Nummentie 12–14. Ulosottolaitos ja Länsi-Uudenmaan poliisilaitos tarjoavat palvelua Lohjan poliisiasemalla osoitteessa Postikatu 3. Kelan asiakaspalvelu sijaitsee osoitteessa Kauppakatu 8. Valtiolla ei ole paikkakunnalla kiinteistöomaisuutta, joka soveltuisi julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteeksi.

Raaseporissa Digi- ja väestötietovirasto, Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri, Ulosottolaitos, Länsi-Uudenmaan poliisilaitos ja Rikosseuraamuslaitos tarjoavat asiakaspalvelua Tammisaaressa osoitteessa Ajurinpuisto 4 markkinoilta vuokratuissa tiloissa. Verohallinnolla on Tammisaaressa toimipiste osoitteessa Asematie 4. Kelan Karjaan asiakaspalvelupiste sijaitsee osoitteessa Keskuskatu 88.

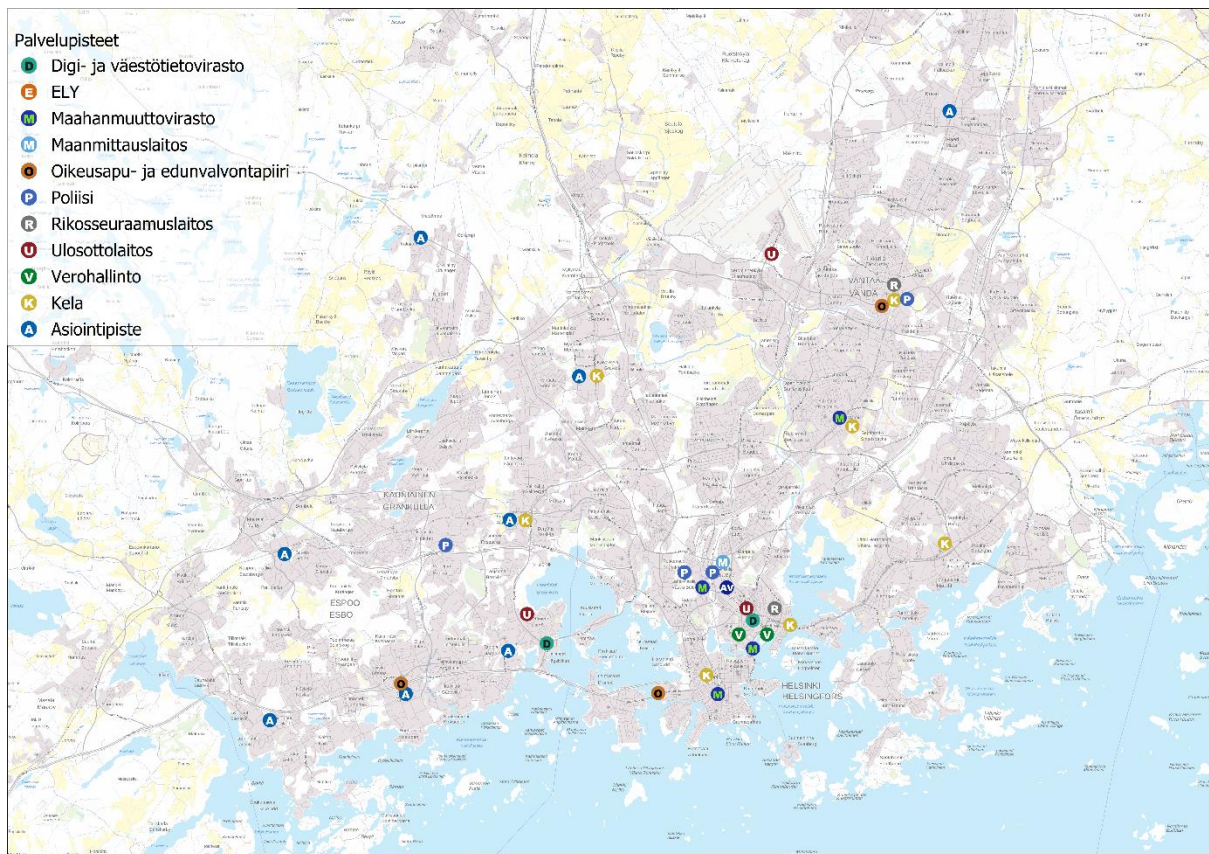
Valtiolla ei ole Raaseporissa kiinteistöomaisuutta, joka soveltuisi julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteeksi. Poliisille selvitetään uutta ratkaisua, mutta siihen ei ole suunniteltu

julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelupistettä. Julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste voi mahdollisesti sijoittua valtiolle vuokrattuun kohteeseen Ajurinpuisto 4:ään.

Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa mukana olevien valtion palveluntuottajien toimipaikkojen sijainti maakunnassa vuoden 2023 lopulla selviää kartoista 4-5, laadittu Senaatti-kiinteistöjen tietojen perusteella.



Kartta 4. Karttakuva hankkeessa mukana olevien toimijoiden toimipisteistä Uudellamaalla.



Kartta 5. Karttakuva hankkeessa mukana olevien toimijoiden toimipisteistä pääkaupunkiseudulla.

Valtion palveluntuottajien käyntiasiointipisteet ja työympäristöratkaisut vuonna 2023 on koottu **liitteeseen 1**. Käyntiasiointipisteitä oli Uudellamaalla yhteensä 99, joista Helsingissä 35, Espoossa 9 ja Vantaalla 11 eli pääkaupunkiseudulla on yhteensä 57 ja muualla Uudellamaalla 44. Osassa toimipisteitä ei tarjota asiakaspalvelua. Valtaosa valtion toimijoiden palveluista keskittyy pääkaupunkiseudulle. Lähinnä Poliisilla, Kelalla, Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirillä ja Ulosottolaitoksella on palvelupisteitä myös muualla Uudellamaalla, ks taulukko 1.

Paikkakunta	Käyntiasiointipisteet
Helsinki	35
Espoo	9
Vantaa	11
Kirkkonummi	3
Järvenpää	4
Hyvinkää	5
Porvoo	9
Vihti	1
Lohja	4
Raasepori	7
Hanko	1
Karkkila	1
Kerava	3
Loviisa	2
Mäntsälä	2
Nurmijärvi	2
YHTEENSÄ	99

Taulukko 1. Valtion palveluntuottajien käyntiasiointipisteet Uudellamaalla vuonna 2023.

Ilmoitettuja työympäristöratkaisuja oli 81 käyntiasiointipisteessä, joista monitilatoimisto ja huonetoimisto olivat yleisimmät yhteensä yli 60 % osuudella. Avo- ja huonetoimisto oli käytössä vajaassa viidesosassa ratkaisuista, ks. taulukko 2.

Työympäristöratkaisu	kpl	(%)
Monitilatoimisto	24	30
Huonetoimisto	25	31
Avo- ja huonetoimisto	13	16
Avotoimisto	2	2
Jokin muu ratkaisu	15	19
YHTEENSÄ	79	100

Taulukko 2. Ilmoitetut työympäristöratkaisut vuonna 2023.

Toimipaikkojen ja toimipisteiden aukiolot vaihtelevat jonkin verran, mutta tavalliset virastoajat (8:00-16:00 tai 9:00-16:00) ovat yleisimmät. Pienemmillä paikkakunnilla asiakaspalvelu on auki vain tiettyinä arkipäivinä tai ajanvarauksella. Asiakkaista esimerkiksi turvapaikanhakijat kutsutaan paikalle ja asiointitilanteet ovat yleensä useamman tunnin kestäviä.

Tilamäärät, vuokratustannukset, tilatehokkuus, toimistotilojen työympäristöratkaisu

(huone, avo, monitilaympäristö, muu)

Työympäristöratkaisut ovat lähinnä huone-, avo- ja monitilatoimistoja. Uudenmaan toimipaikoista työympäristöratkaisu on raportoitu 77 tilan osalta. Tiloista 29 oli huonetoimistoja, 14 avo- ja huonetoimistoja, 18 monitilatoimistoja, 1 avotoimistoja ja 15 muita ratkaisuja.

Kelan tiloista Uudellamaalla omistustiloja (ei vuokratustannuksia) on yhteensä 12544,4 neliometriä.

Toimijoiden tilamäärät [m²] ja vuokratustannukset koko maakunnan alueella (2024):

Maakunta	Toimipisteet	Asiakas-palvelutilat	Toimistotilat	Muu toiminta, arkisto	Tilat yhteensä	Vuokratustannukset, euroa
Uusimaa	111	16 307,1	125 086,7	94 101,54	231 683,5	52 405 560,33

Hankkeessa mukana olevien valtion toimijoiden tilamäärät ja vuokratustannukset ilman Kelaa (2024):

Maakunta	Toimipisteet	Asiakas-palvelutilat	Toimistotilat	Muu toiminta, arkisto	Tilat yhteensä	Vuokratustannukset, euroa
Uusimaa	84	13165,1	114480,3	92571,5	220216,9	51 709 355,4

Keskimääräinen tilatehokkuus on tässä suunnitelmassa laskettu jakamalla hankkeessa mukana olevien toimijoiden yhteenlaskettu toimistotilojen neliömäärä yhteenlasketuilla toimistotyön henkilötyövuosilla.

Maakunta	Tilatehokkuus keskimäärin, hankkeen toimijoiden (valtio+Kela) toimistotyön m2 / toimistotyön htv	Tilatehokkuus keskimäärin, valtion viranomaisten (pl. Kela) toimistotyön m2 / toimistotyön htv
Uusimaa	29,93 m2/htv	33,83 m2/htv

Keskimääräinen tilatehokkuus Uudellamaalla oli tietojen keräyshetkellä huomattavasti heikompi kuin uusissa käynnistyvissä tilahankkeissa sovellettavaksi esitetty tavoite (10 m²/htv). Laskelmat henkilötyövuosista on esitetty jäljempänä tässä luvussa.

Osa viranomaisista tilastoi käyntiasiakkaidensa määrää, mutta usealla viranomaisella vuosittaiset käyntiasiointimäärät ovat arvioita. Ulosottolaitoksen käyntiasiointimäärien luvut ovat keskiarvoja. Ulosottolaitoksen ennusteen mukaan käyntiasiointimäärät tulevat laskemaan vuoteen 2030 mennessä.

Asiakaspalvelussa toimiva htv-määrä ja muun henkilöstön htv-määrä nyt sekä arvio vuodesta 2030

Vuoden 2030 arviota ei saatu kaikilta viranomaisilta ja kaikista toimipaikoista käynnissä olevien organisaatio-, palveluverkko- ja tilamuutosprosessien vuoksi. Vuosien 2019 ja 2030 luvut eivät siis ole suoraan vertailukelpoiset.

Henkilötyövuodet (htv)	Uusimaa v. 2019	Uusimaa v. 2030, saadut arviot
Asiakaspalvelu	400,95	393,80
Muu toimistotyö	4179,90	3928,00
Yhteensä	4580,85	4321,80

Henkilötyövuodet (htv), ilman Kelaa	Uusimaa v. 2019
Asiakaspalvelu	151,95
Muu toimistotyö	3380,90
Yhteensä	3532,85

Käyntiasiointimääriä kunnittain

	Vuosittaiset käyntiasiointimäärät 2019	Vuosittaiset käyntiasiointimäärät, vuoden 2030 arvio	HTV - asiakas- palvelu 2019	HTV - asiakas- palvelu 2030 arvio	HTV - toimistotyö 2019	HTV - toimistotyö 2030 arvio
Helsinki	794950	543898	171,9	172	2952	2917
Espoo	125672	140755	57,8	56,3	385,1	382,8
Vantaa	100101	135029	55,4	57,2	183,6	183
Kirkkonummi	17682	8059	7	7	0	0
Järvenpää	52711	53581	27,35	25,54	190,8	76
Hyvinkää	31373	39262	19,1	18,96	89,5	88,2
Porvoo	62003	43950	23,4	22,5	159,6	99,2
Vihti	16267	6354	6	6	20	20
Lohja	29395	61003	20,25	19,05	114	86
Raasepori	16898	23016	7,75	7,25	40,3	30,8
YHTEENSÄ	1247052	1054906	395,95	391,8	4134,9	3883

Taulukko 3. Vuosittaisia käyntiasiointimääriä vuosina 2019 ja arvio 2030 kunnittain (yhteenlaskettuna käyntimäärät koko maakunnan alueella)

Käyntiasiointimäärissä pääkaupunkiseudun painoarvo on suuri, kattaen noin 80 % vuosien 2019 ja vuodelle 2030 arvioidusta määrästä. Henkilötyövuosilla mitattuna asiakaspalvelussa määrät ovat yli 70 % samalla ajanjaksolla ja toimistotyön osuuksilla jopa nousten vuodesta 2019 85 % vuoden 2030 arvioon 90 %.

Monipuolista etäpalvelua on Uudellamaalla saatavissa etenkin suurissa kaupungeissa. Esimerkiksi Espoo-info antaa yleisneuvontaa Espoon kaupungin palveluista ja tukea palveluihin hakeutumisessa. Espoo-info auttaa myös Espoon kaupungin ja muiden julkisten toimijoiden sähköisten palvelujen käytössä. Palvelu toimii puhelimitse, chatissa, asiointipisteissä ja sähköpostilla, sekä myös videopuhelun välityksellä. Espoo-infon kaikista palvelukanavista saa neuvontaa Espoon kaupungin palveluista ja tapahtumista, neuvontaa yhteistyökumppaneiden, kuten Kelan ja HSL:n (Helsingin seudun liikenteen) palveluista, digitukea eli apua verkkopalvelujen käyttöön esimerkiksi hakemuksen tekoon jonkin viranomaisen sähköisen asioinnin palvelussa.

Työllisyysalueiden toimitilat

Seuraavissa kappaleissa kuvataan vuoden 2025 alusta toimintansa aloittaneiden maakunnan työllisyysalueiden rakennetta ja työllisyyspalveluiden järjestämiseen liittyviä toimitilasuunnitelmia.

Työllisyyspalveluiden järjestämisvastuu on 2025 lähtien toteutuneella uudistuksella siirretty kunnille ja tuotu lähemmäksi asiakkaita ja samalla on siirretty työllistämisen keinoja ja vastuuta kunnille. Tavoitteena on nopeuttaa työllistymistä sekä parantaa palveluiden tuottavuutta ja saatavuutta. TE-toimistojen henkilöstö on siirtynyt kuntiin liikkeenluovutuksella. On haluttu luoda kohdennettuja palveluita henkilöasiakkaille ja yrityksille ja tarjota paikallisten työmarkkinoiden tarpeisiin sopivia palveluja, jossa kunnalla on vastuu työllisyys-, koulutus- ja elinkeinopalveluista. Alueen elinvoimaa ja kilpailukykyä on pyritty edistämään kannustavalla rahoitusmallilla. Kunta hyötyy tällöin taloudellisesti, mikäli se onnistuu lyhentämään työttömyysjaksoja ja saa asukkaat nopeammin takaisin työelämään. Työllisyyspalvelut sijoittuvat lähinnä kuntien tiloihin.

Työllisyysalueiden kokoerot ovat suuret ulottuen Helsingin noin 360 000 henkilöstä Hanko-Inkoo-Raaseporin noin 19000 henkilöön työvoiman määrällä mitattuina. Tavoitteena on toteuttaa

saavutettavat, monikanavaiset lähipalvelut, jossa lähes joka kunnassa on yksi tai useampi kiinteä toimipiste. Muutoin palvelut pyritään turvaamaan jalkautuen sekä palvelutorikonseptia hyödyntäen. Yrityspalveluiden sijoittuminen edellyttää erityisiä tiloja ja osaamista, mikä luo vahvasti järjestelypainetta ja vaatii huomiota.

Uudenmaan työllisyysalueet ja niihin kuuluvat kunnat ja työllisyyspalvelut ovat:

- **Helsinki** (Helsinki): Alppiharju, Kamppi, Itäkeskus + Ohjaamo Kampissa. Helsingin työllisyyspalvelut ovat käynnistyneet 2025 alkaen Kampissa (Malminkatu 34), Itäkeskuksessa (Asiakkaankatu 3) ja Alppiharjussa (Viipurinkatu 2). Omien toimipisteiden lisäksi monialaista nuorten ja nuorten aikuisten palvelua toteutetaan yhteisessä Ohjaamon toimipisteessä Kampissa (Fredrikinkatu 48) sekä työnantaja- ja yritysasiakkaiden palvelua Elinkeino-osaston Kampin toimipisteessä (Kansakoulukatu 3). KELA toimii myös TYP/TYM-sopimuksen (työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu) mukaisesti Helsingissä Viipurinkadun lisäksi myös osoitteessa Malminkatu 34 sekä Asiakkaankatu 3. Työllisyyspalveluiden visiona on toteuttaa asiakaspalvelua kahdessa alueellisessa monipuolisen ja kattavan palvelun toimipisteessä. Nykyisistä toimipisteistä tässä visiossa on mukana Kampin (Malminkatu 34). Uusi Itäkeskuksen toimipiste (Kauppakeskus Itis, Itäkatu 3) suunnitellaan avattavan keväällä 2026. Lisäksi palveluita voidaan toteuttaa yhteistyössä kumppaneiden kanssa sekä kaupungin laajassa palveluverkossa. Toiminta olisi tämänhetkisen arvion mukaan käynnissä näissä toimipisteissä myös vuonna 2030. Muutosturvan valtakunnallisen koordinaation sijoittuminen Helsingin työllisyysalueelle olisi luontevaa yritysnaäkökulmasta esimerkiksi tilanteessa, jossa joku globaali toimija joutuu sopeuttamaan toimintaansa.
- **Espoo-Kauniainen** (Espoo ja Kauniainen): Espoon kaupunki järjestää Kauniaisten kanssa yhdessä työllisyyspalvelut, jolla on palvelupisteet kauppakeskus Sellossa Espoon Leppävaarassa, Matinkylässä Piispanportissa ja lisäksi neuvontapiste Ison Omenan palvelutorilla. Espoo ja Kauniainen muodostavat yhteisen työllisyysalueen, jonka työvoimaviranomainen on Espoon kaupunki. Espoo järjestää TE-palvelut espoolaisille ja kauniaislaisille asukkaille ja yrityksille. Käytössä on myös valtakunnallinen digitaalinen asiointipalvelu ja valtakunnallinen verkkosivusto Työmarkkinatori, jotka tarjoavat tietoa avoimista työpaikoista, työelämästä ja siihen liittyvistä palveluista.
- **Vantaa** (Vantaa): Asiointipiste + Ohjaamo, tulossa Osaamiskampus Tikkurilaan. Palvelupisteet sijaitsevat Tikkurilassa. Työllisyyspalvelujen neuvonta sijaitsee osoitteessa Vernissakatu 1 ja nuorten Ohjaamo löytyy osoitteesta Lummetie 2 b C. Vantaalla panostetaan kotoutumisen alkuvaiheeseen, jotta kotoutuminen olisi mahdollisimman sujuvaa. Vantaalla asuu paljon eri ikäisiä kotoutujia, jotka ovat työvoiman ulkopuolella. Yhteiskuntaan kiinnittymisen tueksi heille on tarjolla erilaisia palveluita, kuten neuvontaa monilla eri kielillä.
- **Hanko-Inkoo-Raasepori** (Hanko, Inkoo ja Raasepori): Palvelua tarjotaan jokaisessa kunnassa. Raasepori toimii vastuukuntana ja johtaa työllisyysalueen toiminnan valmistelua. Karjaan toimipaikka sijaitsee osoitteessa Nils Grabbenkatu 5, Inkoon toimipaikka os. Ola Westmanin Puistotie 5, Hangon toimipaikka os. Bulevardi 6 ja Tammisaaren toimipaikka os. Ystadinkatu 3.
- **Kerava-Sipoo** (Kerava ja Sipoo): Kerava ja Sipoo muodostavat yhteisen työllisyysalueen, jonka vastuukuntana toimii Kerava. Henkilöasiakkaiden palvelupisteet

sijaitsevat Keravalla Sampolan palvelukeskuksessa ja Keuda-talossa sekä Sipoossa Söderkullassa ja Nikkilässä. Työnantajia ja yrityksiä palvellaan Keravalla Keuken tiloissa.

- **Keski-Uusimaa** (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula): Yhdistelmä asiointipisteitä ja palvelutoreja. Keski-Uudenmaan TE-palveluiden ohjaus- ja neuvontapalvelut sijaitsevat Järvenpäässä Bulevardikorttelista, Helsingintie 18. Palvelutori on avoinna arkisin ma-pe klo 9-15. Palvelutorilta löytyy myös kotoutumispalveluiden ohjaus- ja neuvontapalvelut. Keski-Uudenmaan työllisyysalueelle ja samalla Järvenpään kaupungin palvelukseen siirtyi valtiolta henkilöstöä vuoden 2025 alusta. Keski-Uusimaa on merkittävä, seitsemänneksi suurin työllisyysalue Suomessa, heti nk. kuutoskaupunkien jälkeen.
- **Kirkkonummi-Vihti-Siuntio** (Kirkkonummi, Vihti ja Siuntio): Kirkkonummi järjestää työvoimapalvelut yhdessä Vihdin ja Siuntion kanssa. Palvelua tarjotaan jokaisessa kunnassa, walk-in palvelupisteet Kirkkonummella ja Vihdissä, Siuntiossa ajanvarauksella. Kirkkonummen toimipiste sijaitsee osoitteessa Ervastintie 2, Vihdin toimipiste os. Pisteentiepolku 4 ja Siuntion toimipiste os. Puistopolku 1.
- **Lohja-Karkkila** (Karkkila ja Lohja): Molemmissa kunnissa tarjotaan palvelua. Lohjan toimipaikka sijaitsee osoitteessa Yritystalo, Nummentie 12–14 ja Karkkilan toimipaikka Karkkilan kaupungintalossa, Valtatie 26.
- **Porvoon seutu** (Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Pukkila ja Porvoo): Porvoon POMO-talolla, lisäksi palvelutoreja. Porvoon työllisyysalueen asiakaspalvelu sijaistaa osoitteessa Linnankoskenkatu 20, Porvoo. Työllisyysalueen muissa toimipisteissä asiointi on ajanvarauksella:
 - Askola, Kohtaamo, Askolantie 33. Toripäivä: Maanantai
 - Lapinjärven kunnantalo, Lapinjärventie 20. Toripäivä: Tiistai
 - Loviisan terveyskeskus, Öhmaninkatu 4. Toripäivä: Keskiviikko
 - Myrskylä, Voimala, Virastotie 7. Toripäivä: Torstai
 - Pukkila, Hyvinvointikeskus Onni, Onnintie 3. Toripäivä: Torstai

Hyvinvointialueen hallinnolliset palvelut (asiakaspalvelu)

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisvastuu siirtyi kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueille 1.1.2023. Työllistymistä ja kotoutumista edistävien sosiaalipalveluiden toiminta on muutoksessa liittyen kuntien työllisyys- ja elinkeinopalveluiden ja kotoutumistoimintaan (KOTO24) uudistuksiin, jotka ovat tulleet voimaan vuoden 2025 alussa.

Hyvinvointialueilla ja kunnilla on asukkaiden palveluihin liittyviä yhteistyötarpeita. Niillä on myös yhteisiä tehtäviä, kuten terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, alueen elinvoiman rakentaminen sekä vastuu alueen taloudellisesta kestävydestä. Yhteistyötarpeita löytyy myös tilakysymyksissä. Monet hyvinvointialueen palvelut toimivat ainakin hyvinvointialueiden toiminnan ensimmäisten vuosien ajan kuntien omistamissa vuokratiloissa.

Hyvinvointialueet ja kunnat voivat pitkälti sopia yhdessä, miten yhteistyö hoidetaan ja miten toimintatapoja kehitetään. Hyvinvointialueiden ja kuntien välisillä yhdyspinnoilla tarkoitetaan tehtäviä, joiden asukas- ja asiakaslähtöinen toteuttaminen edellyttää yhteisiä tavoitteita, yhteisesti sovittuja menettelytapoja sekä toimivaa tiedonkulkua hyvinvointialueiden ja kuntien välillä. Esimerkiksi lasten, nuorten ja perheiden palvelujen sekä työ- ja toimintakykyä tukevien

palvelukokonaisuuksien toteuttamiseksi tarvitaan toimivaa yhteistyötä hyvinvointialueiden ja kuntien välillä.

Hyvinvointialueiden ja kuntien yhteistyötä koskevista neuvotteluista säädetään laissa. Hyvinvointialueen ja sen alueen kuntien on neuvoteltava vähintään valtuustokausittain tehtäviensä hoitamiseen liittyvistä asioista, kuten asukkaiden tarpeiden mukaisista palveluista, hyvinvoinnin edistämisestä, tietojärjestelmien yhteen toimivuudesta ja yhteistyön edellyttämistä yhteistoimintarakenteista ja -malleista. Lisäksi moniin erillislakeihin sisältyy hyvinvointialueita ja kuntia koskevia yhteistyövelvoitteita.

Helsingin kaupunki vastaa sosiaali- ja terveystalvelujen ja pelastustoimen järjestämisestä alueellaan. HUS-yhtymä vastaa erikseen säädetystä vaativan erikoissairaanhoidon tehtävistä alueellaan. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan näkökulmasta palveluverkkotarkastelua on tehty yhteistyössä erityisesti Kelan kanssa. Kelan palveluja voi sijoittaa esimerkiksi terveys- ja hyvinvointikeskusten yhteyteen, kuten Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa on ollutkin.

Helsingin ulkopuolinen Uudenmaan maakunta on jaettu neljään hyvinvointialueeseen:

- **Itä-Uudenmaan hyvinvointialue** muodostuu Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Myrskylän, Porvoon, Pukkilan ja Sipoon kunnista. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kirjaamo sijaitsee osoitteessa Mannerheiminkatu 20, Porvoo. Kirjaamo vastaanottaa hallinnollisia asioita kuten muistutuksia, oikaisuvaatimuksia, kanteluita ja tietopyyntöjä.
- **Keski-Uudenmaan hyvinvointialue** Keusote muodostuu Hyvinkään, Järvenpään, Nurmijärven, Mäntsälän, Tuusulan ja Pornaisten kunnista ja se vastaa alueen sosiaali- ja terveystalveluista sekä pelastustoimen ja erikoissairaanhoidon järjestämisestä. Alueella on asukkaita noin 200 000 ja Keusotessa työskentelee yli 4200 henkilöä. Käyntiosoite on Suutarinkatu 2, Hyvinkää.
- **Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue** muodostuu Espoon, Hangon, Inkoon, Karkkilan, Kauniaisten, Kirkkonummen, Lohjan, Raaseporin, Siuntion ja Vihdin kunnista. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue antaa digitukea ilman ajanvarausta perjantaisin kello 10-12 ja auttaa hyvinvointialueen digitaalisten palveluiden käytössä (esimerkiksi digitaaliset asiointikanavat ja lomakkeet, Omakanta, hyvinvointipalvelut) Espoon keskuksen Perhekeskuksessa, Kamreerintie 6. Kirjaamo toimii ajanvarauksella ja sijaitsee osoitteessa Tekniikantie 15, Espoo.
- **Vantaan ja Keravan hyvinvointialue** muodostuu Vantaan ja Keravan kaupungeista. Sen kirjaamo toimii postin ja sähköpostin välityksellä.

Yhteispalvelusopimuksiin perustuvat asiointipisteet

Uudenmaan 26 kunnasta neljällä kunnalla on yhteispalvelusopimus valtion viranomaispalveluista. Nämä kunnat ovat Espoo, Kerava, Lapinjärvi ja Vantaa, missä kunnan palveluvalikoimaan kuuluu myös Verohallinnon palveluja. Yhteispalvelusopimus on käytössä myös Kelan palveluvalikoiman osalta edellä mainittujen neljän kunnan toimipisteessä. Yhteispalvelusopimuksia on Kelan palveluvalikoiman osalta solmittu vuonna 2012 (Rekisterin siirto ja vakiopalveluvalikoima), vuonna 2018 (Kela tuotanto 1) ja vuonna 2021 (Kela tuotanto 2).

Tuotanto 2 palveluvalikoima perustuu asiointipisteen palveluneuvontaan eikä sopimukseen kuulu etäpalvelua. Vantaan kaupungin ja Verohallinnon yhteispalvelusopimus on alkanut tammikuussa 2023. Verohallinnon palveluvalikoimaan kuuluvat Rekisterin siirto ja vakiopalveluvalikoima, ks. taulukko 4.

Kunta ja asiointipisteen nimi	Osoite	Palveluvalikoima	Tiketit v. 2023	Sopimus alkanut
Espoon kaupunki				
Espoon keskuksen Espoo-info	Siltakatu 11, Espoo	Kaupungin omat palvelut Kela tuotanto 1 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiointipalvelut	165 23 579	2018/03 2021/02 2023/01
Espoonlahden Espoo-info	Espoonlahdenkatu 8, Espoo	Kaupungin omat palvelut Kela tuotanto 1 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiointipalvelut	68 374 7	2018/03 2021/01 2023/01
Kalajärven asiointipiste	Ruskaniitty 4, Espoo	Kaupungin omat palvelut Kela tuotanto 1 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiointipalvelut	28 145	2018/03 2021/01 2023/01
Leppävaaran asiointipiste	Leppävaarankatu 9, Espoo	Kaupungin omat palvelut Kela tuotanto 1 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiointipalvelut	229 755 2	2018/03 2021/01 2023/01
Matinkylän asiointipiste	Suomenlahdentie 1, Espoo	Kaupungin omat palvelut Kela tuotanto 1 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiointipalvelut	596 144 6	2018/03 2021/01 2023/01
Keravan kaupunki				
Keravan asiointipiste	Kultasepänkatu 7, Kerava	Digi- ja väestötietoviraston vakiopalveluvalikoima (ei etäpalvelu) Poliisin ajanvaraus ja sähköisen asiointin tuki Kela tuotanto 2 (ei etäpalvelusopimusta) Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asiointipisteet	67 3467 1443	2021/04 2020/01 2021/09 2023/01
Lapinjärven kunta				
Samservicepunkt	Lapinjärventie 20 A, Lapinjärvi	Kela tuotanto 1 Rekisterin-siirto-vakiopalveluvalikoima-Poliisi	 1	2018/06 2012/01
Vantaan kaupunki				
Vantaa-info, Korso	Urpiaisentie 14, Vantaa	Digi- ja väestötietoviraston vakiopalveluvalikoima (ei etäpalvelu) Poliisin ajanvaraus ja sähköisen asiointin tuki Rekisterin-siirto-vakiopalveluvalikoima-2012-Kela Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asiointipisteet Rekisterin-siirto-vakiopalveluvalikoima-Verohallinto	5 1 43 138 2	2021/03 2018/09 2012/01 2023/01 2023/01
Vantaa-info, Myyrmäki	Paalutori 3, Vantaa	Digi- ja väestötietoviraston vakiopalveluvalikoima (ei etäpalvelu) Poliisin ajanvaraus ja sähköisen asiointin tuki Rekisterin-siirto-vakiopalveluvalikoima-2012-Kela Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asiointipisteet Rekisterin-siirto-vakiopalveluvalikoima-Verohallinto	32 71 158 1342 36	2021/03 2018/09 2012/01 2023/01 2023/01
Vantaa-info, Tikkurila	Ratatie 11A, 2. krs (Dixi), Vantaa	Digi- ja väestötietoviraston vakiopalveluvalikoima (ei etäpalvelu) Poliisin ajanvaraus ja sähköisen asiointin tuki Rekisterin-siirto-vakiopalveluvalikoima-2012-Kela Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asiointipisteet Rekisterin-siirto-vakiopalveluvalikoima-Verohallinto	46 14 183 3156 1	2021/03 2018/09 2012/01 2023/01 2023/01

Taulukko 4. Kuntien yhteispalvelusopimuksia valtion viranomaispalveluista vuonna 2023

2. Alueen tavoitetila 2030

Johdanto

Alueellisen asiakaspalvelu- ja toimitilaverkon tavoitetilakuvaus perustuu palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen valtakunnallisiin tavoitteisiin, kriteereihin ja julkisen hallinnon yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuuteen. 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 voivat 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 sijoittuvat 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 erityispiirteitä 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.

Tässä luvussa kuvataan Uudenmaan osalta yhteisiin palvelupisteisiin perustuva asiakaspalveluverkko vuonna 2030 ja valtion toimitilastrategiaan perustuva toimitilaverkko v. 2030. Tavoitetilan määrittämisen pohjana ovat toimineet alueellisen suunnitelman toimintaympäristökuvaus ja VM/Senaatin materiaalipaketti 2.

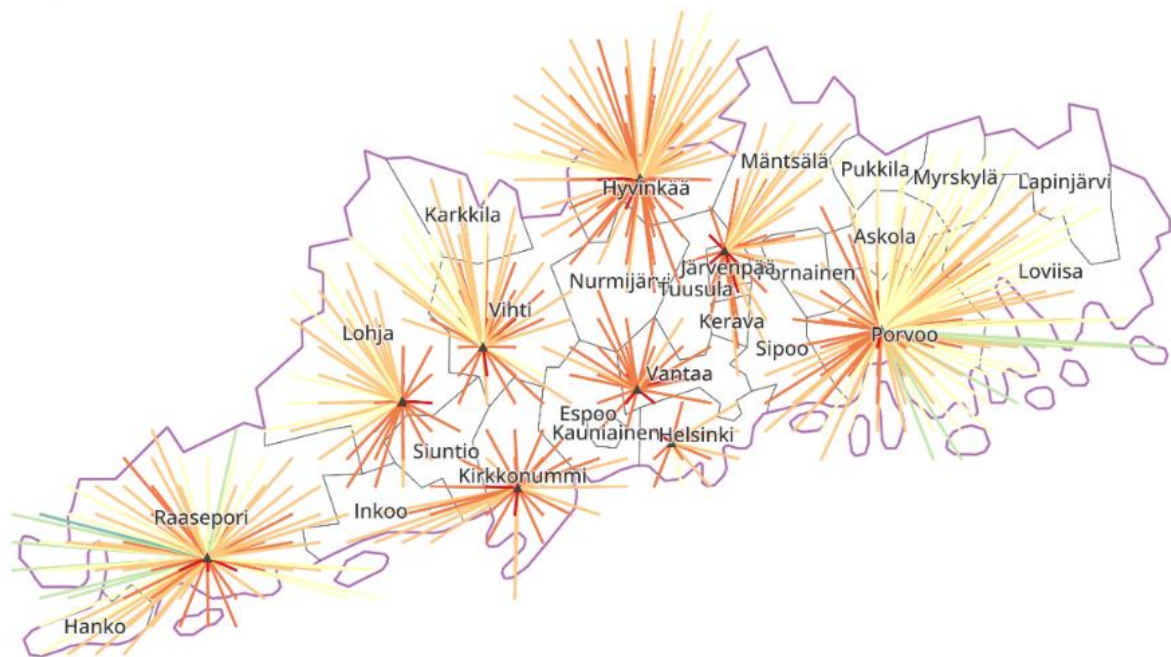
Valtion viranomaisia sitoo **Laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista** ([Laki valtion palveluiden saatavuuden ja... 728/2021 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#)) ja sen pohjalta hallituskausittain tehtävä suunnitelma. Valtioneuvosto on hyväksynyt ko. suunnitelman 27.3.2024: [Valtioneuvoston päätös valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen valtakunnalliseksi suunnitelmaksi 2024–2027 - Valtioneuvosto](#).

Optimointimallin mukainen yhteinen asiakaspalvelu Uudellamaalla vuonna 2030

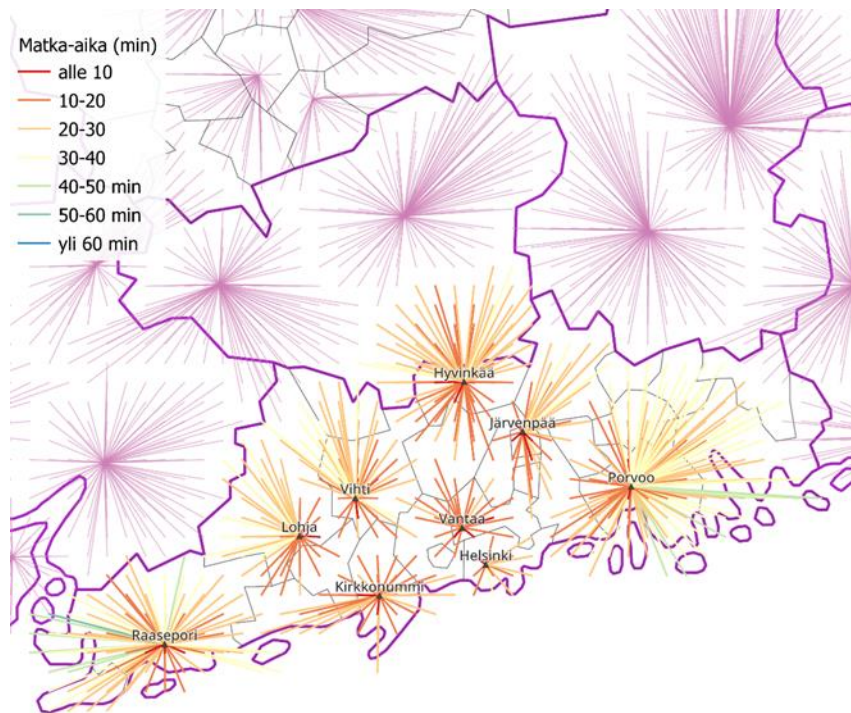
Valtakunnallisten kriteerien ja linjausten mukaisesti suoritettua laskennallista optimointia perusteella Uudellamaalla vuonna 2030 toimisi asiakaspalvelupisteitä yhdeksässä kunnassa. Asiakaspalvelupisteet sijoittuisivat Helsinkiin, Vantaalle, Kirkkonummelle, Järvenpäähän, Hyvinkäälle, Porvooseen, Vihtiin, Lohjalle ja Raaseporiin. Valtakunnallisten kriteerien ja linjausten mukaisesti optimoituihin asiakaspalvelupisteisiin kohdistuva väestö ja matka-ajat Uudellamaalla vuonna 2030 ks. kartat 6-7 ja taulukot 5-6.

Matka-aika (min)

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



Kartta 6. Valtakunnallisten kriteerien ja linjausten mukaisesti optimoituihin asiakaspalvelupisteisiin kohdistuva väestö ja ajoajat Uudellamaalla vuonna 2030. Lähde: VM/Senaatin materiaalipaketti 2.



Kartta 7. Valtakunnallisten kriteerien ja linjausten mukaisesti optimoituihin asiakaspalvelupisteisiin kohdistuva väestö ja ajoajat Uudellamaalla ja maakunnan rajojen yli tapahtuva asiointi vuonna 2030. Lähde: VM/Senaatin materiaalipaketti 2.

Matka-aika (min)	Väestö 2022	2022 %	2022 kum%	Väestö 2030	2030 %	2030 kum%
0-10	503946	28,89	28,89	541039	28,73	28,73
10-20	1013134	58,09	86,98	1103504	58,59	87,31
20-30	211966	12,15	99,14	225345	11,96	99,28
30-40	14828	0,85	99,99	13413	0,71	99,99
40-50	203	0,01	100,00	190	0,01	100,00
50-60	21	0	100,00	19	0	100,00
60-70	0	0	100,00	0	0	100,00
70-	0	0	100,00	0	0	100,00
	2022	2030				
ka aika (min)	14,32	14,32				
ka matka (km)	9,1	9				

Taulukko 5. Laskennallisen nk. optimointimallin mukaiset matka-ajat. Lähde: VM/Senaatin materiaalipaketti 2.

Palvelupiste	Palvelupisteeseen kohdistuva väestö (arvio 2030)
Helsinki	673484
Vantaa	489693
Kirkkonummi	230384
Järvenpää	160472
Hyvinkää	120758
Porvoo	90497
Vihti	49878
Lohja	41460
Raasepori	26883

Taulukko 6. Uudenmaan palvelupisteisiin kohdistuva väestö arvioituna vuonna 2030 laskennallisen nk. optimointimallin mukaisesti. Lähde: VM/Senaatin materiaalipaketti 2.

Uudenmaan palvelupisteiden sijoittuminen näihin kuntiin on ollut eräs lähtökohta tarkentaville keskusteluille ja projektiryhmälle jaetuissa materiaalipaketeissa on myös kuvattu valtionhallinnon näkökulmasta potentiaalisia ja olemassa olevia kohdesijainteja tiettyjen kuntien osalta.

Laskennallisessa optimointimallissa Länsi-Uudellamaalla lähimmän palvelupisteeseen saavutettavuus voisi jäädä selvästi muuta Uudenmaan aluetta heikommaksi, jos tarkastelu rajataan ainoastaan Uudenmaan palvelupisteisiin. Erityisesti näiden osalta tulisi tarkasteluissa ottaa huomioon myös viereisiin maakuntiin sijoittuvat lähimmät palvelupisteet eli tehdä maakuntarajat ylittävää tarkastelua.

Pääkaupunkiseudun osalta on kiinnitettävä erityistä huomiota myös siihen, kuinka suuria asiakasmassoja siellä sijoittuvissa palvelupisteissä on tarpeen palvella ottaen huomioon myös pitkän aikavälin muutoksia (väestökehitys ja esim. julkisten kulkuyhteyksien kehittyminen, liikenteellisten solmukohtien muodostuminen tulevaisuudessa).

Uudenmaan asiakaspalvelupiste erityisesti Hyvinkäällä palvelee myös Hämeen maakunnassa Riihimäen alueen asukkaita. Lisäksi Uudeltamaalta haetaan palveluja Varsinais-Suomen ja Kymenlaakson maakunnista.

Uudenmaan materiaalipaketissa 2 esitetyt v. 2030 tavoitetilat valtionhallinnon näkökulmasta:

- **Helsingissä** Pasilan virastokeskuksessa on julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste, joka toimii osana Uudenmaan käyntiasiointipalveluverkosta tarjoten palvelua sekä fyysisen että etäpalvelun muodossa. Pasilan virastokeskus on merkittävä käyntiasioinnin keskittymä. International House Helsingin toiminta on vakiintunut osaksi Pasilan virastokeskuksen käyntiasiointipalvelua.
- **Vantaalla** julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste on yhteinen valtionhallinnon, kaupungin, Kelan ja muiden toimijoiden kanssa. Valtion kohdetarjontaa esitetään selvitettäväksi tarkemmin.

- **Kirkkonummella** julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste on yhteinen valtionhallinnon, kunnan, Kelan ja muiden toimijoiden kanssa. Valtion kohdetarjontaa esitetään selvitetäväksi tarkemmin.
- **Järvenpäässä** on julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste tarjoten palvelua sekä fyysisen että etäpalvelun muodossa.
- **Hyvinkään** virastotalossa on julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste, joka toimii osana Uudenmaan käyntiasiointipalveluverkostoa tarjoten palvelua sekä fyysisen että etäpalvelun muodossa
- **Porvoon** virastotalossa on julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste, joka toimii osana Uudenmaan käyntiasiointipalveluverkostoa tarjoten palvelua sekä fyysisen että etäpalvelun muodossa.
- **Vihdissä** julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste on yhteinen valtionhallinnon, kunnan, Kelan ja muiden toimijoiden kanssa, mutta ei sijaitse valtion omistamassa tai valtiolle vuokratuissa tiloissa. Vihdin toimipisteelle on odotettavissa palvelutarvetta myös maakunnan ulkopuolelta Lopelta, Tammelasta ja Somerolta.
- **Lohjalla** Julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste on yhteinen valtionhallinnon, kaupungin, Kelan ja muiden toimijoiden kanssa, mutta se ei sijaitse valtion omistamassa tai valtiolle vuokratuissa tiloissa.
- **Raaseporissa** julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste on yhteinen valtionhallinnon, kaupungin, Kelan ja muiden toimijoiden kanssa, mutta se ei sijaitse valtion omistamissa tiloissa. Julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste voi mahdollisesti sijoittua valtiolle vuokrattuun kohteeseen (Ajurinpuisto 4). Osa valtion toimijoista tuottaa asiakaspalvelua todennäköisesti pääsääntöisesti etänä.

Yhteenveto kuntien ja valtion toimijoiden näkemyksistä Suomi-pisteissä 2030

Uudenmaan alueellinen projektiryhmä pitää tarkoituksenmukaisena ja kannattaa edellä selostettua nk. optimoidun laskentamallin mukaista julkisen hallinnon yhteisten palvelupisteiden muodostamista yhdeksään kuntaan. Nämä pisteet tulevat olemaan Suomi-pisteitä, jolla on oma brändi, muut asiakaspalvelupisteet ovat luonteeltaan täydentäviä. Ehdotetulla palveluverkolla Suomi-pisteiden matka-ajassa mitattu saavutettavuus on poikkeuksellisen hyvä, jopa 30 minuuttia. Toisaalta on huomioitava myös, että palveluverkkoa rakennetaan erittäin laajalle väestöpohjalle.

Projektiryhmä katsoo, näiden optimoitujen palvelupisteiden lisäksi on Espoon kaupunkiin perusteltua sijoittaa täydentävä yhteinen asiakaspalvelupiste. Myös Espoon kaupunki on tuonut esille perusteita tälle lausunnossaan (**liite 4**) Siinä korostetaan, että Espoo on voimakkaasti kasvava ja kaupungin vieraskielisen väestön määrä ennakoidaan kaksinkertaistuvan vuoteen 2040 mennessä. Maahan muuttaneista asukkaista osa tarvitsee vahvaa tukea asiointiin paikan päällä kunnan ja valtion palveluissa. Palvelupisteiden osalta myös mikrosijainnilla on erityistä merkitystä, koska varsinkin tiiviimmin rakennettujen kaupunkien keskusta-alueilla kilometrinkin etäisyys voi tarkoittaa suhteellisesti huomattavan pitkää matka-ajan muutosta henkilöautolla tai julkisilla liikennevälineillä. Optimoitua laskentamallia täydentäen asiakaspalvelupisteen sijainti myös Espoossa olisi mikrosijainnin kannalta perusteltua.

Tavoitetilan saavuttaminen Uudellamaalla on vielä epävarmaa. Lähtökohtaisesti nykytilakuvauksessa ja optimoinnin yhteydessä esitettyjen tietojen toivottiin ohjaavan palveluverkkoratkaisuja. Käynnissä on kuitenkin merkittäviä muutosprosesseja, kehittämisselvityksiä ja rahoitusleikkauksia, jotka vaikuttavat palveluverkon suunnitteluun, ja ratkaisuihin liittyy tällä hetkellä huomattavan paljon epävarmuutta.

Osa palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa mukana olevista toimijoista on sitoutunut läsnäoloon kaikilla tai joillakin optimoiduilla paikkakunnilla, mutta toimijoita on myös vetäytymässä pois tavoitetilassa esitetyillä paikkakunnilla.

Suunnitteluaiakataulu asetti myös rajoitteita alueellisen projektiryhmän mahdollisuuteen konkreettisen tavoitetilan määrittelemiseksi Uudellamaalla, jossa toimijoita on paljon ja väestönmuutos suurta. Hankkeessa mukana olevien toimijoiden toimipaikka- ja tilapäätösten myötä tulevaisuuskuva selkeytyy. Lisäkeskusteluja tarvitaan koskien tilaratkaisuja ja palvelupisteiden saavutettavuuden varmistamisesta eri asiakasryhmien osalta.

Seuraavissa kappaleissa ja liiteaineistoissa esitetään Uudenmaan toimijoiden arvioita, näkemyksiä ja linjauksia (2024) käyntiasioinnista, yhteisten asiakaspalvelupisteiden optimoiduista sijainneista sekä tiedossa olevat suunnitelmat ja tavoitteet palvelujen toteuttamisesta lähitulevaisuudessa. Yhteenveto palveluntarjoajien arvioista vuoden 2030 toiminnasta; **ks. liite 2.**

Helsingissä Pasilan virastokeskuksessa on julkisen hallinnon yhteinen Suomi-piste, joka toimii osana Uudenmaan käyntiasiointipalveluverkostoa tarjoten palvelua sekä fyysisen että etäpalvelun muodossa. Pasilan virastokeskus on merkittävä käyntiasioinnin keskittymä sisältäen International House Helsingin toiminnan. Toimintansa aloittava Lupa- ja valvontavirasto sijoittuu vuonna 2026 Pasilan virastotaloon, jossa palvelulle tulee myös henkilöasiakaspalvelua. Samoin Digi- ja väestötietovirasto DVV, Maanmittauslaitos, Ulosottolaitos, Uudenmaan ELY-keskus ja Verohallinto tarjoaisivat palvelua Pasilan virastotalossa.

Maahanmuuttovirastolla (Migri) on Uudellamaalla yksi palvelupiste Helsingissä Malmilla eikä sillä ole aktiivisia suunnitelmia jakaa palveluita useamman kunnan alueelle.

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan näkökulmasta palveluverkkotarkastelua on tehty yhteistyössä erityisesti Kelan kanssa. Kelan palveluja voi sijoittua esimerkiksi terveys- ja hyvinvointikeskusten yhteyteen, kuten Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa on ollutkin. Kelan palvelut jatkuvat Helsingissä näillä näkymin Itäkeskuksessa, Kampissa ja Malmilla.

Helsingin työllisyyspalveluiden visiona on toteuttaa asiakaspalvelua kahdessa alueellisessa monipuolisen ja kattavan palvelun toimipisteessä Kampissa ja uudessa Itäkeskuksen toimipisteessä kauppakeskus Itiksessä. Palveluita voidaan toteuttaa yhteistyössä kumppaneiden kanssa sekä muutoin kaupungin laajassa palveluverkossa.

Espoon kaupunki katsoo, että kaupunkiin pitäisi saada vähintään yksi Suomi-piste johonkin Espoon suurimmista kasvukeskuksista sen lisäksi että kaupungin keskuksissa sijaitsee jatkossa myös muita palvelupisteitä. Espoo haluaa myös huomioida mahdollisuudet toteuttaa palveluita tilayhteistyössä myös yrityssektorin kanssa. Espoon lausunto; **ks. liite 4.**

Valtion palveluntarjoajista ovat vuonna 2030 arvioineet tarjoavansa Espoossa käyntiasiointipalvelua Kela, Rikosseuraamuslaitos ja Ulosottolaitos. Kelan näkemyksen mukaan pääkaupunkiseudulla tulisi kaikissa suurissa kaupungeissa mukaan lukien Espoo olla palvelupiste, sillä matka-aika julkisilla kulkuvälineillä kuljettaessa saattaa esimerkiksi Helsingin sisälläkin kestää yli tunnin.

Espoossa on nykyisin kaupungin ylläpitämät asiointi- ja yhteispalvelupisteet Leppävaarassa Sellon kauppakeskuksessa, Matinkylässä Ison Omenan kauppakeskuksen palvelutorilla ja toistaiseksi myös Kalajärvellä, jossa on myös Kelan etäpalvelumahdollisuus. Nykyisin näissä asiointipisteissä tarjotaan kaupungin omien palvelujen lisäksi Kelan ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiointipalveluja.

Espoo-info antaa yleisneuvontaa Espoon kaupungin palveluista ja auttaa myös kaupungin ja muiden julkisten toimijoiden sähköisten palvelujen käytössä.

Espoon julkisen liikenteen kulkumahdollisuudet raide- ja bussiliikenteen kehittymisen myötä ovat hyvät ja niitä kehitetään edelleen. Jokaisessa Espoon kasvukeskuksessa on mahdollisuus palvelujen sijoittamiseen palvelutorin tai muun helposti saavutettavan tilan yhteyteen. Erityisen hyvä sijainti palveluille on metro- ja raideliikenteen varressa, esimerkiksi Matinkylän Ison Omenan palvelutorilla tai kaupunkiradan myötä Espoon keskuksessa. Espoon keskuksen suunnitellaan uutta kaupungin ja kuntalaisten yhteistä Espoolaistentaloa, jonka on tarkoitus olla myös kuntalaisten kohtaamisen tila. Keskuksessa on hyvät mahdollisuudet osoittaa tila valtion palvelujen yhteiselle palvelupisteelle Espoon omien kaupunkipalvelujen lisäksi.

Vantaalle Jokiniemeen vuosina 2024-2032 valmistuvaan uuteen osaamiskampuksen palvelukokonaisuuteen on mahdollista sijoittaa Suomi-piste ja tarjota muunkielisten palvelujen osalta vahvaa palvelujen läsnäoloa erityisesti maahanmuuttajataustaisten tarpeisiin. Vantaan kaupunki haluaa kehittää valtion ja kaupungin yhteistä palvelutarjontaa ja keskittää palveluita yhteiseen palvelupisteeseen Tikkurilaan, joka on yhteyksiltään paras paikka kaikkialta Vantaalta mukaan lukien kehärata, päärata ja raitiotiet. Kaupungin tavoitteena on kattava palvelutarjoama esimerkiksi Vantaa-info -palvelupisteiden yhteydessä.

Yhteinen palvelupiste voisi sijoittua kaupungin elinkeino-, työllisyys- ja kotoutumispalvelujen yhteyteen. Osaamiskampuksella on käytettävissä palvelut myös vieraskielisten integrointiin. Kaupunki toivoo tähän palvelupisteeseen ainakin Migrin, Kelan, poliisin ja verottajan palveluja. Kaupunki korostaa, että fyysiset palvelupisteet ovat erityisen tärkeitä Vantaalla, jossa on merkittävä määrä maahanmuuttajataustaisia asukkaita, vaikka katsoo, että Kelan muunkielisten palvelut voivat olla mahdollista toteuttaa etäpalveluna. Kaupunki toteaa, että maahanmuuttaja-asiakkaalle voi olla haasteellista hahmottaa eri viranomaisten roolit asiointipalveluissa, joten tarvittavan ohjauspalvelun tulee olla käytettävissä samassa yhteydessä.

Valtion palvelutarjoajista Kela ja Ulosottolaitos ovat arvioineet tarjoavansa käyntiasiointipalveluita Vantaalla vuonna 2030.

Uudessa Vantaan Jokiniemeen vuonna 2024 valmistuneessa poliisitalossa sijaitsevat poliisin lupapalvelut.

Vantaan Kielotien uuteen, vuonna 2026 valmistuvaan oikeustaloon sijoittuvat Itä-Uudenmaan käräjäoikeuden, edunvalvontatoimiston ja oikeusaputoimiston sekä Syyttäjälaitoksen ja Ulosottolaitoksen toimintoja ja asiakaspalvelutiloja.

Vantaa-infon yhteispalvelupisteissä Korsossa, Myyrmäessä ja Tikkurilassa sijaitsee myös Digi- ja väestötietoviraston vakiopalveluvalikoima (ei etäpalvelu), poliisin ajanvaraus ja sähköisen asiointin tuki, Kelan, Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asiointipisteet ja Verohallinnon palvelua.

Kirkkonummen kunta on kiinnostunut tarjoamaan valtion palveluille soveltuvia tiloja Kirkkonummen keskustasta kunnantalolta tarpeen mukaan. Tämä koskee niin etäpalvelupistettä kuin lähipalvelupisteitä ja toimistotilojakin. Kunnantalon tilat soveltuvat etäpalvelupisteille sekä läsnäolevaan asiakaspalveluun tai toimistotiloiksi. Tilat ovat modernit ja hyväkuntoiset. Kunnan toiveena on, että myös poliisin palvelut voisivat säilyä kunnan alueella tulevaisuudessakin.

Kela on arvioinut voivansa tarjota käyntiasiointipalvelua Kirkkonummella vuonna 2030. Valtiolla ei ole Kirkkonummella kiinteistöomaisuutta, joka soveltuisi julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteeksi eikä tiedossa ole tähän muutoksia. Valtion tavoitetilassa julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste on yhteinen valtionhallinnon, kunnan, Kelan ja muiden toimijoiden kanssa, mutta ei sijaitse valtion omistamassa tai valtiolle vuokratuissa tiloissa.

Järvenpäässä on peruskorjattava valtion virastotalo ja markkinoilta vuokrattua tilaa.

Järvenpäässä on poliisin toimintoja sekä oikeusministeriön alaisia toimijoita. Kela on arvioinut voivansa tarjota käyntiasiointipalvelua Järvenpäässä vuonna 2030, ehkä kaupungin palvelutorilla TE-palveluiden yhteydessä.

Järvenpään virastotaloa koskeva hanke on jouduttu keskeyttämään, koska laajamittaisesta investointikustannusten tarkastelusta huolimatta hanketta ei ole saatu valtion kokonaisedun mukaisella tavalla kannattavaksi. Valtion tavoitetilassa Järvenpäässä on julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste tarjoten palvelua sekä fyysisen että etäpalvelun muodossa.

Hyvinkäällä Käräjäoikeus ja Poliisi ovat Senaatin omistamassa kiinteistössä yhdessä monien muiden valtion toimijoiden kanssa. Poliisille ja käräjäoikeudelle nykyinen sijainti on pysyvä kohde. Valtiotoimijat eivät voi eriyttää asiakaspalvelutoimintoja Hyvinkäällä. Valtion tavoitetilassa Hyvinkään virastotalossa on julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste, joka toimii osana Uudenmaan käyntiasiointipalveluverkostoa tarjoten palvelua sekä fyysisen että etäpalvelun muodossa. Uudenmaan asiakaspalvelupiste erityisesti Hyvinkäällä palvelee myös Hämeen maakunnassa Riihimäen alueen asukkaita.

Valtion palveluntarjoajista Kela, Rikosseuraamuslaitos ja Ulosottolaitos ovat arvioineet voivansa tarjota käyntiasiointipalvelua Hyvinkäällä vuonna 2030. Kela ehkä kaupungin palvelutorilla TE-palveluiden yhteydessä.

Porvoossa on valtion virastotalo, jossa valtiotoimijoina ovat poliisi ja yhteisessä työympäristössä toimiva Maanmittauslaitos. Lisäksi on Oikeusministeriön alaisia toimijoita. Virastotalossa tarjotaan käyntiasiointipalvelua. Virastotalossa on valtion tavoitetilassa julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste, joka toimii osana Uudenmaan käyntiasiointipalveluverkostoa tarjoten palvelua sekä fyysisen että etäpalvelun muodossa. Valtion palveluntarjoajista Kela, Maanmittauslaitos ja Rikosseuraamuslaitos ovat arvioineet tarjoavansa käyntiasiointipalveluita Porvoossa vuonna 2030.

Porvoon seudun työllisyyspalvelut, jotka kattavat Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Myrskylän, Pukkilan kunnat ja Porvoon kaupungin, sijaitsevat Porvoon POMO-talolla ja lisäksi kunnissa on järjestetty palvelutoreja.

Porvoo kuuluu Nurmeksen ja Imatran ohella osana Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen etä- ja -tulkkaukspalvelupilottiin, joka käynnistyy elokuussa 2025.

Vihdissä kunta on keskustellut Kelan kanssa toimintojen yhdistämisestä siten, että runkona ovat nykyiset Kelan, poliisin, työllisyyspalveluiden, hyvinvointialueen ja kunnan maahanmuuttopalveluiden vastaavia toimintoja. Myös muut toimijat voisivat tulevaisuudessa tarjota etäpalveluja samassa asiakaspalvelupisteessä. Tämä uusi kokonaisuus voitaisiin sijoittaa tarkoituksenmukaisiin toimitiloihin, jotka kunta voisi fasilitoida uutena toimitilahankkeena.

Kela on arvioinut voivansa tarjota käyntiasiointipalvelua joko Vihdissä tai Lohjalla vuonna 2030.

Valtion tavoitetilassa Vihdissä julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste on yhteinen valtionhallinnon, kunnan, Kelan ja muiden toimijoiden kanssa, mutta ei sijaitse valtion omistamassa tai valtiolle vuokratuissa tiloissa. Vihdin toimipisteelle on odotettavissa palvelutarvetta myös maakunnan ulkopuolelta Lopelta, Tammela ja Somerolta.

Lohjalle on jäämässä kohde vain poliisin tarpeisiin. Muita valtiotoimijoita on markkinoilta vuokratuissa tiloissa. Valtiolla ei ole paikkakunnalla kiinteistöomaisuutta, joka soveltuisi julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteeksi. Valtion tavoitetilassa julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelupiste on yhteinen valtionhallinnon, kaupungin, Kelan ja muiden toimijoiden kanssa, mutta ei sijaitse valtion omistamassa tai valtiolle vuokratuissa tiloissa.

Lohja-Karkkila työllisyysalueella on palvelua molemmissa kunnissa. Valtion palveluntarjoajista Maanmittauslaitos ja Rikosseuraamuslaitos ovat arvioineet voivansa tarjota käyntiasiointipalvelua Lohjalla vuonna 2030. Rikosseuraamuslaitos arvioi, että nykyisistä tiloista luovuttaisiin, tarve on kahdelle vastaanottohuoneelle kerran viikossa. Kela von arvioinut voivansa tarjota käyntiasiointipalvelua vuonna 2030 joko Vihdissä tai Lohjalla, missä se voisi sijoittua TE-palveluiden yhteyteen.

Raaseporissa kaupungilla on merkittävää kiinteistökantaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen käytössä siirtymäajan (2023-2025) aikana. Riippuen siitä, miten kaupungin ja hyvinvointialueen väliset vuokraneuvottelut etenevät vuoden 2025 keväällä, saattaa tiloja vapautua esimerkiksi Verohallinnon, Rikosseuraamuslaitoksen ja Kelan käyttöön. Kaupunki käy erillisen keskustelun Senaatti-kiinteistöjen kanssa, jossa tarkastellaan yhteisesti kaupungin tilojen mahdollista käyttöä. Mahdollista on, että hyvinvointialueen käytöstä vapautuu tiloja vuonna 2025, mutta se on toistaiseksi vielä epävarmaa. Tammisaaren alueella on Tammiharjun alueella käytössä kaupungintalo, josta on pyritty kehittämään hallintokampusta. Hyvinvointialueen kanssa käytävistä keskusteluista riippuen siellä voi vapautua merkittävää kiinteistömäärää mukaan lukien sairaalan hallintorakennuksen, joka voisi sopia palvelu- ja toimitilaverkkouudistusprojektin tarpeisiin.

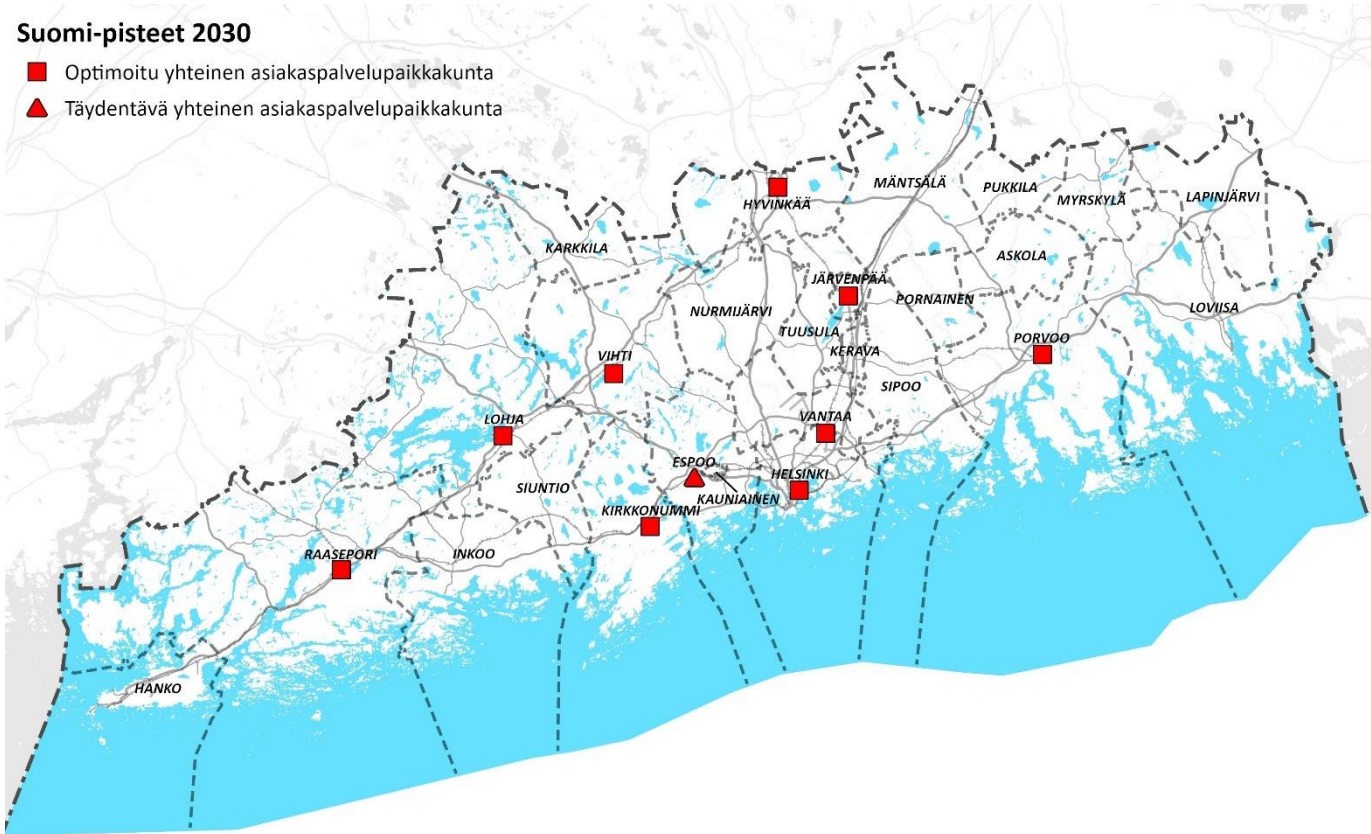
Työvoimapalvelujen tilat Karjaalla ovat kaupungin omissa tiloissa, ja Tammisaareissa ne ovat ulkoisesti vuokratuissa tiloissa. Kevään 2025 aikana tarkentuu Raaseporin kaupungin omistuksessa olevien tilojen saatavuus ja valtion toimijoiden sijoittuminen Raaseporin kaupungin tiloihin esimerkiksi yhteisiin tiloihin kaupungin kanssa. TE-toimipisteet sijaitsevat Raaseporissa Tammisaareissa yksityissektorin vuokratiloissa ja Karjaalla kunnan omissa tiloissa. Vuoden 2025 selviää, olisiko yhteispalveluiden järjestämiseen tiedossa vapautuvia tiloja.

Uudenmaan Suomi-pisteet vuonna 2030 kartalla

Seuraavaan karttaan on merkitty vuoden 2030 tavoitetila yhteisten asiakaspalvelupisteiden sijainneista. On huomattava, että karttaan ei ole merkitty viranomaisten käyttösidonnaisia tiloja.

Suomi-pisteet 2030

- Optimoitu yhteinen asiakaspalvelupaikkakunta
- ▲ Täydentävä yhteinen asiakaspalvelupaikkakunta



Kartta 8. Suomi-pisteiden sijoittuminen Uudellemaalle vuonna 2030

Täydentävät kevyemmät palveluratkaisut

Etäpalvelua voitaisiin tarjota tulevaisuudessa kaikissa julkisen hallinnon asiakaspalvelupisteissä valtiovarainministeriön etä- ja tulkkaukspalveluhankeen mukaisesti. Etäpalvelun kehittyessä ja saadun tiedon kasvaessa muun muassa etäpalvelupilotoinneista saaduista kokemuksista voidaan tarkentaa arviota siitä, mitkä palvelut voidaan järjestää etänä asiakastarpeen mukaisesti ja minkälaisia resursseja siihen palveluntuottajilta vaaditaan.

Kaikkiin hankkeissa mainittuihin kuntiin on mahdollista järjestää toiminnan tarvitsemat eri turvallisuustasoilla olevat ICT-palvelut. Se edellyttää yhteisen asiakaspalvelun ja tilojen järjestämistä YTY-konseptin mukaisissa tiloissa ja sen toimintatavoilla. Tämän konseptin mukaista on, että niillä paikkakunnilla missä palveluntarjoajalla ei ole omaa henkilökuntaa, voi yhteinen palveluneuvoja ohjata asiakkaan etäpalveluun. On kuitenkin huomattava, että palveluneuvoja voi ohjata sähköisiin palveluihin mutta ei ohjeistaa substanssia.

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa selvitetään myös parhaillaan yleisten palveluneuvontatehtävien järjestämistä. Mikäli lainsäädäntö lähitulevaisuudessa laajentaa mahdollisuuksia esim. neuvontaan ja viranomaistehtävien hoitamiseen mukaan lukien asiakirjojen vastaanoton ja käsittelyn, niin myös asiakaspalvelua voitaisiin näin ulottaa kaikkiin julkisen hallinnon asiakaspalvelupisteisiin, joissa ao. henkilöstö työskentelee.

Digi- ja väestötietovirasto (DVV) on Verohallinnon tapaan mukana käynnissä olevissa etäpalveluiden pilotoinnissa, josta saadaan kerättyä kokemusta siitä, miten etäpalvelulla pystytään palvelemaan osaa asiakkaista. Myös pienemmille paikkakunnille tietyin aikavälein kohdistetuissa nk. pop-up -palvelutapahtumissa on voitu toteuttaa lähipalveluita. DVV on toteuttanut etenkin syksyisin ja alkuvuodesta saapuville opiskelijoille palveluita paljolti pop-up

konseptilla. Tällöin ei tarvitse resursoida henkilökuntaa palvelemaan jatkuvasti, vaan vain ko. tapahtumien edellyttämässä määrin oppilaitoksissa ja DVV:n toimipaikoissa.

Maahanmuuttovirastolla (Migri) on kunnianhimoisia tavoitteita sähköisen palvelun kasvattamiseen sekä tuoda esimerkiksi tunnistamista varten laitteita, joilla pystytään korvaamaan perinteistä käyntiasiakaspalvelua. Myös täydentäviä etäratkaisuja pyritään kehittämään. Migrin asiakaskunta ja palvelutarve keskittyy vahvasti Uudellemaalle ja etenkin pääkaupunkiseudulle. Vuonna 2030 tavoitteena on vähentää henkilökohtaiseen ajanvaraukseen perustuvaa asiointia.

Etäpalveluiden sijoittuminen kuntien ja Kelan palvelupisteiden yhteyteen on luonteva ratkaisu julkisten palvelujen toteuttamisen kannalta. Tämän ohella voisi etäpalveluita tarjota mahdollisesti myös kirjastoissa, joissa on jo nykyisin etätyöskentelyyn ja -kokouksiin tiloja sekä osaavaa henkilökuntaa ja mahdollisuus varata tiloja myös digitaalisesti. Uudellamaalla on Kelalla nykyisin etäpalvelua Askolassa ja Pukkilassa sekä Sipoon kirjaston yhteydessä. Kela kannattaa etäpalveluiden joustavaa sijoittelua tarpeen mukaan, sillä ne tuotetaan keskitetysti ja resurssitehokkaasti.

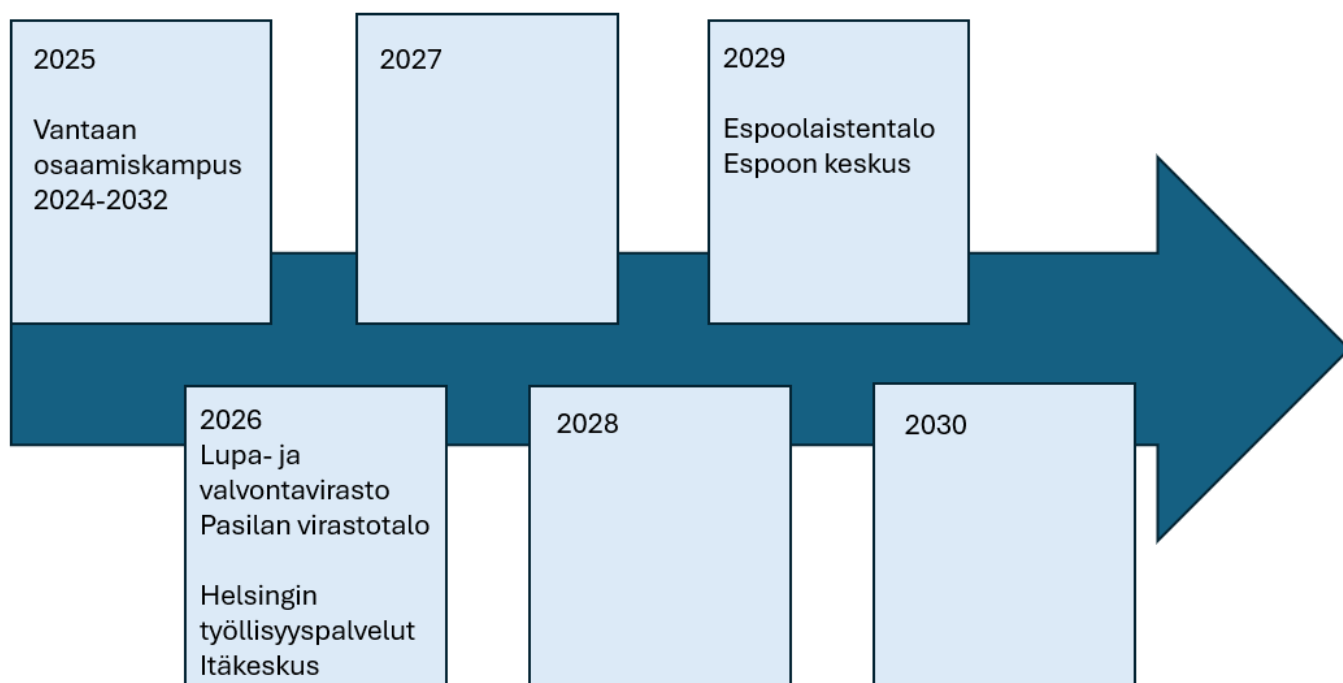
Kunnan tahtotila tilojen käytöstä etäpalveluratkaisussa on keskeinen. Kelan näkökulmasta asiakkaan palvelutarve määrittelee palvelun ja etäpalvelun sijoitusratkaisuja ja tällöin sijoittuminen esimerkiksi hyvinvointi- tai työllisyyspalvelupisteen yhteyteen on luontevaa. Espoon kaupungin lausunto sekä Mäntsälän ja Tuusulan kuntien kannanotot, **ks. liite 4**.

3. Toteutuksen vaiheistus ja reunaehdot

Alueellisessa suunnittelussa ja toteutuksessa siirrytään maakuntakohtaisesti kohti vuoden 2030 tavoitetilaa. On kuitenkin mahdollista, että kaikkien viranomaisten osalta ei voida toteuttaa muutoksia ensi vaiheessa, vaan muutosten tekeminen voi jäädä esim. vuosikymmenen loppupuolelle. Näitä syitä voi olla esim. juuri uudistetut tilat, taloudellisuus, asetuksissa määritellyt paikkakunnat tai viranomaisen toiminnan luonne.

Valtakunnallisen Suomi-pisteiden palveluverkon kattavuuden lopullinen arviointi tehdään sen jälkeen, kun kaikki alueelliset suunnitelmat on tehty vuoden 2026 loppuun mennessä. Näin mahdollistuu erityisesti maakuntarajat ylittävä tarkastelu. Tästä aikataulusta johtuen alueellisen suunnitelman toimeenpanon vaiheistusta on haasteellista kuvata laajemmin.

Toteutuksen vaiheita aikajanalla vuoteen 2030



4. Riskianalyysi

Uudenmaan alueellinen projektiryhmä on käynyt läpi hankkeen valtakunnallisen riskianalyysin. Alueella on tunnistettu erityisiä, muista maakunnista poikkeavia riskejä hankkeen toteutuksen suhteen. Osalla valtion palveluntarjoajista melko laajaa palvelua tarjoavien palvelupisteiden määrä ei ole vähenemässä. Uudellamaalla haasteena voi olla palvelupisteiden riittävyys ja kapasiteetti asiakasmäärän kasvaessa. Etäpalvelun kehittämisen ohella olisi pidettävä huolta riittävän lähipalvelun turvaamisesta sen mukaan mitä palveluita asiakkaat tarvitsevat.

Joidenkin riskien osalta lähtökohta hankkeen onnistumiseksi on, että riittävä rahoitus varataan ja tarvittavat lakimuutokset tehdään. Uudenmaan osalta voi jopa todeta, että julkishallinnon palveluiden kokoamiseen on erityisen hyviä edellytyksiä mm. verrattain hyvän väestöpohjan ja liikenneyhteyksien vuoksi. Toimitilamuutokset voivat mahdollistaa uudenlaista ajattelua ja toimintaa valtion ja kaupungin, mahdollisesti muidenkin toimijoiden palvelujen ennakkoluulottomaksi yhteen kokoamiseksi.

Alueen näkökulmasta on tärkeää, että kaikki hankkeessa mukana olevat valtion viranomaiset sitoutuvat uudistuksen tavoitteisiin ja toimeenpanoon, jotta palveluja voidaan koota yhteen tarkoituksenmukaisesti ja tavoitteita vastaavasti. Henkilöstön sitouttamisessa avoin vuoropuhelu ja viestintä on tärkeää. Henkilöstön asiantuntemus on pohja asiakkaiden tarpeiden tunnistamisessa ja palveluiden suunnittelussa.

Toimitilakustannukset ovat henkilöstökustannusten ohella julkisessa toiminnassa keskeisiä. Palvelujen pitää saatavuuden ja saavutettavuuden lisäksi olla tuloksekkaita, vaikuttavia ja kustannustehokkaita. Hankkeessa tavoitellaan myös säästöjä asiakaspalvelun ja toimistotilojen kokonaiskustannuksissa. Tämän toteutuminen on pyrittävä varmistamaan ja estämään tilakustannusten tai palvelun järjestämisen kustannusten nousu.

Muiden käynnissä olevien suurten uudistusten riskit voivat lisätä myös Uudenmaan hankkeen toteutumiselle erilaisia riskejä. TE-palvelujen siirtyminen kunnille vuoden 2025 alusta tarkoittaa uudistusten keskinäistä limittymistä, mikä edellyttää huolellista toteutusten suunnittelua. Mikäli kuntien TE-palveluja ei pystytä kytkemään tähän hankkeeseen, voi hankkeen tavoite yhden luukun palvelujen periaatteesta vaarantua. 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. Toinen iso uudistus on ollut hyvinvointialueiden perustaminen ja siihen liittyneet pelastustoimen järjestelyt. Uudenmaan keskusteluissa on noussut myös käynnissä olevien, hyvinvointialueiden tilajärjestelyjen päätösten aikataulutus ja sen myötä mahdollisesti vapautuvat kuntien omistamat tilat.

Kuntien, hyvinvointialueen ja valtion viranomaistoimijoiden tila- ja palveluyhteistyöhön liittyy paljon mahdollisuuksia, joita olisi hyvä tunnistaa ja edistää ennakkoluulottomasti. Hyvinvointialueella voi hyvinkin olla asiakaspalvelutehtäviä, jotka sopisivat annettavaksi yhteisistä asiakaspalvelupisteistä tai hyvinvointiasemia ja -palvelupisteitä sekä liikkuvia palveluja voisi hyödyntää etäpalvelujen antamisessa.

Yhteisten asiakaspalvelupisteiden perustamiseen ja yhteisiin toimistotiloihin liittyvä riski on myös toimijoiden toiminnan luonteen erilaisuus, erittäin moninainen asiakaskirjo ja näiden mahdolliset erityistarpeet palvelujen saavutettavuudessa. Yhteisen asiakaspalvelupisteen suunnittelussa ja järjestämisessä on syytä hyödyntää sellaisia palvelumuotoilun ratkaisuja, joilla erilaisia palveluja tarvitsevat voivat hoitaa asiointinsa helposti, joustavasti ja vaivattomasti. Digiratkaisut ja -tuki niin asiakkaille kuin työntekijöille ovat ratkaisevan tärkeitä sähköisten ja etäpalvelujen onnistuneessa

ja tehokkaassa käytössä. Viranomaisilla on myös erilaisia turvallisuustarpeita niin henkilöturvallisuudelle kuin tietoturvallekin. Tässä palveluketju on niin vahva kuin on sen heikoin lenkki; erilaisiin uhka- ja vastaaviin tilanteisiin liittyviä riskejä pitää pyrkiä vähentämään erilaisin varautumistoimin.

Uudellamaalla erityisesti väestönkasvu lisää riskiä asiakaspalvelupisteen kapasiteetin riittävydestä etenkin siinä tilanteessa, missä käyntiasiointi on tarkoitus keskittää vain yhteen pisteeseen. Käyntiasiointitarpeen ja oikean asiakasvolyymin mitoittaminen voi olla haastavaa ja sisältää ison riskin, koska ei ole tarkoituksenmukaista rakentaa tiloja myöskään liian vähäiselle asiakasmäärälle. Aikaisemmin käytettyyn mitoittamiseen perustuvissa palvelupisteiden volyymeissa on havaittu myös tilojen alikäyttöä.

Kaikkiaan Uudellamaalla erityishaasteena on maahanmuuttoon perustuva voimakas väestönkasvu ja tämän aiheuttaman palvelutarpeen asianmukainen etä- ja lähiasiointiin perustuva ratkaisu. Pääkaupunkiseudulla tulee harkittavaksi Helsingin Pasilan lisäksi tarpeellisten palvelupisteiden määrä ja sijainti. Tuleeko esimerkiksi rautatieyhteyksien varsille Espooseen ja Vantaalle järjestää aiemmin mainittujen ohella vielä lisää käyntiasiointipalveluita ja tuleeko tällaista palvelutarvetta huomioida enemmän myös esimerkiksi metroradan varrella Itäkeskuksesta Matinkylään.

Uusimaa on palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen kannalta väestömääränsä ja -kasvunsa vuoksi erityisen haastava alue arvioitaessa vuoden 2030 asiakaspalvelun tarpeita ja -ratkaisuja. Uusimaa käsittää paljon myös harvaan asuttua, ikääntyvän ja vähenevän väestökehityksen leimaamaa maaseutumaista aluetta, jossa käyntiasioinnin järjestäminen ja saavutettavuuden turvaaminen muodostaa omat haasteensa ja riskinsä.

5. Organisointi ja rahoitus

Uudenmaan alueellisen projektiryhmän kokoonpano ja tehtävät

Valtiovarainministeriö asetti 9.2.2024 valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen alueellista suunnittelua ja toimeenpanoa varten Uudenmaan projektiryhmän. Työryhmän toimikausi on 12.02.2024-30.6.2025.

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 osin 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.

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

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

Ryhmän tehtävänä on

1. valmistella Uudenmaan alueellinen suunnitelma valtakunnallisen rakenteen mukaisesti 23.5.2025 mennessä. Alueellisessa suunnittelussa tulee ottaa tarpeen mukaan huomioon myös naapurimaakunnat. Alueellinen suunnitelma ei koske ns. käyttösidonnaisia tiloja (esim. museot, vankilat, tuomioistuimet).
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

Ryhmän kokoonpano (12.3.2025):

Puheenjohtaja:

Tuija Telén, maakuntajohtaja,

Uudenmaan liitto

Varapuheenjohtaja:

Petri Knaapinen, ylijohaja

Uudenmaan ELY-keskus

Jäsenet:

Elina Aaltonen, vastuualuepäälikkö

Maanmittauslaitos

Jan Gröndahl, tekninen johtaja

Raaseporin kaupunki

Marko Hernesmaa, yksikön päällikkö

Rikosseuraamuslaitos

Mika Herpiö, elinvoimajohtaja

Vihdin kunta

Jaana Himilä, hallintokeskuksen päällikkö

Kela

Kari Holsti, ylitarkastaja

Etelä-Suomen aluehallintovirasto,
aluehallintovirastojen hallinto- ja
kehittämispalvelut

Peter Johansson, pelastusjohtaja

Itä-Uudenmaan pelastuslaitos

Taneli Kalliokoski, tila- ja tukipalvelujohtaja

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Sanna Kauppila, projektipäälikkö

Helsingin kaupunki

Sanna Kiviaho, ryhmäpäälikkö

Verohallinto

Maaru Launiemi-Mattila, vastuualueen johtaja

Maahanmuuttovirasto

Teemu Laurila, ryhmäpäälikkö

Senaatti-kiinteistöt

Maija Lehtinen, tilapalveluiden johtaja

Espoon kaupunki

Roope Lenkkeri, hallintojohtaja

Porvoon kaupunki

Ari Loukkola, asiakkuusryhmän päällikkö

Senaatti-kiinteistöt

Janne Mäki, hallintojohtaja

Hyvinkään kaupunki

Päivi Mölsä, toimistopäälikkö

Ulosottolaitos

Mia Nieminen, kiinteistöpäällikkö

Kirkkonummen kunta

Anu Norros, toimitilasuunnittelun kehittämispäällikkö	Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Jari Puhakka, tuotepäällikkö	Valtori
Niina Puikkonen, vs. hallintojohtaja	Tuusulan kunta
Jukka Rantanen, komisario	Itä-Uudenmaan poliisilaitos
Mika Salo, palvelujohtaja	Uudenmaan TE-toimisto
Pasi Salo, tilakeskuspäällikkö	Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Carl Slätis, tilapalvelupäällikkö	Helsingin kaupunki, sosiaali, terveys- ja pelastustoimiala
Nina Solas-Iloniemi, johtaja	Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri
Tero Suursalmi, lakimies	Uudenmaan liitto
Ari Torkkel, johtaja	Digi- ja väestötietovirasto
Ulla Virtanen, kuntalaispalveluiden päällikkö	Vantaan kaupunki
Mette Vuola, projektiasiantuntija	Valtiovarainministeriö

Sihteeri:

Ari Lainevuori, tutkimuspäällikkö	Uudenmaan liitto
-----------------------------------	------------------

Asiantuntijat:

Johannes Herala, erityisasiantuntija	Uudenmaan liitto
Antti Kettunen, viestinnän asiantuntija	Uudenmaan liitto
Pasi Kouhia, erityisasiantuntija	Uudenmaan liitto
Anne Laitinen, projektipäällikkö	Uudenmaan liitto

Kustannukset ja rahoitus:

Työryhmän työ on tehty virkatyönä. Kukin organisaatio on maksanut osallistujiensa matkakulut. Muut kulut on maksettu valtiovarainministeriön momentilta 28.40.03. edellyttäen, että niistä on sovittu etukäteen valtiovarainministeriön kanssa.

Alueellisen suunnitelman rahoitus

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen alueelliseen selvitystyöhön myönnetyn erityisavustuksen enimmäismäärä on 50 000 euroa. Avustus maksetaan tukikelpoisten raportoitujen kustannusten perusteella täysimääräisenä. Avustuksen käyttöaika on 30.6.2025 saakka. Selvitys avustuksen käytöstä toimitetaan valtiovarainministeriöön 31.8.2025 mennessä. Avustus ei vaikuta maakunnan liiton muihin saamiin tai myöntämiin valtionavustuksiin.

Avustukseen ja sen käyttöön sovelletaan Valtionavustuslakia (688/2001).

Taulukko 7. Projektissa 20.3.2025 mennessä syntyneiden kulujen erittely

Kulu	Summa (alv 0 %)	Kuvaus
Palkkakustannukset	39 165	Sihteerin, tilastotiedon ja liikenteen erityisasiantuntijan palkat sivukuluineen
Ostopalvelut	4 500	Väestöennustedata 2024
Yhteensä	43 665	

6. Viestintä, verkosto- ja sidosryhmätyö

Keskeiset sidosryhmät

Uudenmaan alueellinen projektiryhmä nostaa esiin erilaisia suunnittelun ja toimeenpanon kannalta keskeisiä sidosryhmiä. Oppilaitokset, esimerkiksi Haaga-Helia, Metropolia, Arcada, AALTO ja Helsingin 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. Kuntien työllisyyspalveluita kehitetään aktiivisesti 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.

Uudellamaalla on useita vastaanottokeskuksia. Vastaanottokeskusten asukkailla on laajaa palveluntarvetta, samoin kuin tarvetta tulkkaus- ja neuvontapalveluille. Neuvontaa asiointiin antavat tahot ovat keskeinen tällainen sidosryhmä.

Lisäksi keskeisiksi sidosryhmiksi todetaan luonnonsuojelujärjestöt, metsänhoitoyhdistykset ja muut järjestötoimijat.

Viestintä ja osallistaminen

Alueellisen projektiryhmän asettamispäätöksessä ryhmän tehtäväksi on annettu 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.

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen suunnittelussa on monia ulottuvuuksia. Tämä vaikuttaa myös asian sidosryhmäviestintään. Organisaatiot sidosryhminä arvostavat selkeyttä ja informaation jatkuvuutta, erityisesti muutostilanteissa. Henkilöstöä tulee informoida ja osallistaa prosessin eri vaiheissa. Asiakkaiden suuntaan viestinnässä tärkeää on tieto palveluiden saatavuudesta ja asioinnista käytännössä. Hankkeella pyritään rakentamaan valtion toimijoiden kesken yhtenäistä palveluviestintää.

Jokainen uudistushankkeessa mukana oleva taho on päättänyt omasta sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästään meneillään olevissa muutosprosesseissa. Valtakunnallisen palvelu- ja toimitilaverkkouudistus -hankkeen viestinnän on katsottu tavoittavan suuren osan em. sidosryhmistä ja antavan tämänhetkisessä tilanteessa riittävän kattavaa informaatiota uudistuksesta. Alueellisen suunnittelun etenemisestä on tiedotettu kohdennetusti tarpeen mukaan.

Projektiryhmässä mukana olevat tahot ovat osallistaneet omia henkilöstö- ja sidosryhmiään parhaiksi katsomillaan tavoilla valtakunnallisesti tai alueellisesti ja paikallisesti. Henkilöstön kanssa hankkeesta keskustellaan organisaatioissa sekä virallisissa verkkokanavissa ja esihenkilöviestinnällisin keinoin että viranomaisten toimipaikoissa.

Uudenmaan liitto on esitellyt hanketta ja kerännyt työn valmistelua varten kommentteja alueen kunnilta kuntajohtajien kokouksessa 12.2.2025 ja elinkeinoasiantuntijoiden kokouksessa 30.1.2025. Omalle henkilöstölle ja asiantuntijoille liitto on esitellyt hanketta johtoryhmän infotunnilla 7.3.2025 sekä aluekehittämisen vastuualueen kokouksessa 22.10.2024. Uudenmaan alueellisen projektiryhmän kokouksessa 11.11.2024 esittelivät Luvat ja valvonta -hanketta sen tuoteomistaja Kari Valde ja erityisasiantuntija Kimmo Kuusela, TEM.

Maakunnan tärkeimmät paikallismediat

Alueellisiin ja paikallisiin medioihin voidaan antaa haastatteluja, tehdä mainontaa sekä lähettää mediatiedotteita. Uudenmaan alueen suomenkielisiä medioita ovat Aamuposti, Etelä-Uusimaa, Helsingin Sanomat, Helsingin Uutiset, Itäväylä, Karkkilainen, Keski-Uusimaa, Kirkkonummen Sanomat, Länsi-Uusimaa, Länsiväylä, Mäntsälän Uutiset, Nurmijärven Uutiset, Orimattilan Sanomat, Sipoon Sanomat, Uusimaa, Vantaan Sanomat, Vihdin Uutiset, Ykkös-Lohja ja Yle Helsinki. Alueen ruotsinkielisiä medioita ovat Borgåbladet, Hufvudstadsbladet, Nya Östis, Västra Nyland, Yle Huvudstadsregionen, Yle Västnyland ja Yle Östnyland.

Uudenmaan digituen toimijat

Uudellamaalla digitukea on tarjolla kuntien asiointipisteillä, kirjastoissa, asukastaloissa sekä useiden eri järjestöjen tuottamana niiden omissa tai kuntien tarjoamissa tiloissa. Osa digituesta on kohdennettu kaikille tarvitsijoille, osa on suunnattu ikääntyneille tai eri kieli- ja kulttuuritaustoista tuleville. Viranomaiset tarjoavat omiin palveluihinsa kohdentuvaa digitukea. Esimerkiksi ikääntyneille digitukea tarjoavat Enter ry ja EKL:n Verkosta virtaa -toiminta järjestävät säännöllisesti digitukea useissa eri Uudenmaan kunnissa.

Uudenmaan kunnissa, erityisesti pääkaupunkiseudulla ja Keski-Uudellamaalla toimii sisäisiä digituen verkostoja. Niissä on mukana vaihtelevasti kuntien digituen, kirjastojen, järjestöjen ja seurakuntien edustajia. Maakunnan laajuista, kaikki toimijat kokoavaa tiivistä digituen verkostoa ei ole.

Pääkaupunkiseutu

Pääkaupunkiseudulla kunnilla, Helsingillä, Espoolla ja Vantaalla on omat digituen verkostonsa. Helsingin verkostoa vetää Ari Tammi. Helsingin kaupungin digituen verkostoon kuuluu tällä hetkellä 40 kehittäjää. Digitukea on tarjolla kirjastoissa, asukastaloissa ja muissa yleisissä tiloissa eri puolilla Helsinkiä. Digitukea tarjotaan myös puhelimitse ja chatissa. Digitukea kehitetään ja tuotetaan yhteistyössä yhdistysten, järjestöjen ja yritysten kanssa. Helsingin kaupungin digituki tekee tiivistä yhteistyötä pääkaupunkiseudun muiden kaupunkien kanssa digituen kehittämisessä.

Espoon verkostoa koordinoi Espoon kaupungin digikoordinaattori Elsa-Maria Aaltonen. Digitukea tarjotaan asiointipisteiden lisäksi chatissa, videopuheluissa ja puhelimitse. ja Vantaalla kaupungin edustajat ovat Minna Haataja, Nina Rahja, Ester Kaljula ja Heidi Karjalainen. Vantaalla neuvontaa ja opastusta antavat kaupungin toimijat ja järjestöt. Vantaalla digituen verkostosta on erillinen digiin liittyvä osaporukka, Vantaan markkinoinnin ryhmä, mitä vetää Nina Rahja.

Keski-Uusimaa

Useissa Keski-Uudenmaan kunnissa toimii kunnan sisäinen digituen verkosto. Tällä hetkellä aktiivisia ovat ainakin seuraavat:

- Hyvinkään digituen verkosto, jota koordinoi Hyvinkään kirjastotoimenjohtaja Mervi Jokinen ja mukana kirjastolta myös Katja Pettersson.
- Tuusulan digituen verkosto, jota koordinoi Tuusulan opiston rehtori Timo Rusanen.
- Nurmijärven digituen verkosto, jota koordinoi Nurmijärven kirjastolta Tanja Kilpeläinen.
- Keravan digituen verkosto, jota koordinoi Keravan kirjasto.

Länsi-Uusimaa

Länsi-Uudenmaalla digitoimijat ovat järjestäytymässä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen (LUVN) aloitteesta. Verkoston ensimmäinen suunnittelutapaaminen on järjestetty alkuvuoden 2025 aikana. Erona Keski-Uuteenmaahan on ainakin toistaiseksi se, että verkosto on tosiaan Länsi-Uudenmaan kattava eikä paikkakuntakohtainen, joten toimintakin tulee sen puolesta olemaan erilaista. Verkoston koollekutsujana ainakin tällä hetkellä on LUVN:ilta Matilda Linnavirta.

Länsi-Uudenmaan kunnista esimerkiksi Inkoossa digituen tarjoaminen on järjestöjen taholta satunnaista. Enter ry:llä on tällä hetkellä Inkoossa ainoastaan kaksi vapaaehtoista. Kansalaisopistolla on ollut suunnitteilla digiasioihin kohdennettuja kursseja, kunhan opettaja löytyy. Inkoon kunta on maaliskuusta 2025 lähtien järjestänyt seniorikeskiviikko-tilaisuuksia, joissa digituki on yksi kokonaisvaltaisen arjen tuen teema.

Monikulttuurista digitukea

Uudellamaalla asuu eri kieli- ja kulttuuritaustaisia henkilöitä. Digitukea on tarjolla erityisesti monikulttuuristen järjestöjen toteuttamana. Alla listattujen järjestöjen lisäksi myös muut toimijat tarjoavat digitukea, mutta se on tiiviisti osana muuta toimintaa eikä erillistä palvelua.

Etenkin pienten järjestöjen osalta on hyvä huomioida, ettei toiminta välttämättä ole pysyvää rahoituksen ja vapaaehtoistoimijoiden epävarmuuden vuoksi.

Organisaation nimi	Hankeen nimi tai toiminnanmuoto	Paikka	Linkki
Espoon Monikulttuuriset lapset ja nuoret ry	Neuvonta	Espoo	https://www.espoonmokat.fi/
Helsingin NMKY	Toiminnan Avulla Työelämään (TAT)	Helsinki	https://www.hnmky.fi/toiminnan-avulla-tyoelamaan
Jade yhteisö ry	JADE-toimintakeskus	Helsinki	https://www.jadeyhteiso.fi/ryhmatoiminta
Irakin naisten yhdistys (INY ry)	Työelämää Kohti – TeKo toiminta	Helsinki ja puhelimitse	https://iny.fi/
Monika-naiset liitto	Kotoutumiskeskus Monika	Helsinki ja puhelimitse	https://monikanaiset.fi/yksiloohjaus/
Suomi-Syyria Ystävyyssseura ry	Neuvonta	Pääkaupunkiseutu	https://ssys.fi/
SVK LIITTO ry	Digituki Arkeen	Valtakunnallinen toiminta	https://www.svkdigi.fi/fi
Vantaan Järjestörinki ry	Tsempataan-hanke, jossa mukana neljä järjestöä	Vantaa	https://www.vantaalla.info/digineuvonta/
Itä-Vantaan yhteisö ry	Tsempataan-hanke, jossa mukana neljä järjestöä	Vantaa	https://xn--it-vantaanyhteisry-mtb88a.fi/
Vantaan Venäläinen Klubi ry	Tsempataan-hanke, jossa mukana neljä järjestöä	Vantaa	https://www.vvklubi.fi/fi/
Sahan-Seura ry	Tsempataan-hanke, jossa mukana neljä järjestöä	Vantaa	https://www.sahanseura.fi/tsempataan/
Suomen romaniyhdistys ry		Helsinki	https://www.suomenromaniyhdistys.fi/

7. Raportointi

Alueellinen projektiryhmä on raportoinut säännöllisesti valtakunnalliselle palvelu- ja toimitilaverkkohankkeelle ja projektiryhmän puheenjohtaja ja sihteeri ovat pyydettäessä esitelleet alueellisen toimeenpanon etenemistä hankkeen valmistelu- ja ohjausryhmille erikseen sovitulla tavalla.

Lopullinen alueellinen suunnitelma tulee hankkeen valtakunnallisen valmistelu- ja ohjausryhmän käsittelyyn. Projektiryhmän kokouksessa 12.2.2025 esitelty raporttiluonnos viimeisteltiin hyväksyttäväksi 12.3.2025. Uudenmaan alueellinen suunnitelmaluonnos palautetaan valtiovarainministeriöön tallentamalla se valtiovarainministeriön Tiimeri-verkkokansioon 28.3.2025 mennessä. Uudenmaan alueellinen suunnitelmaluonnos esitellään 10.4.2025 valtakunnallisen valmisteluryhmän kokouksessa. Uudenmaan projektiryhmällä on 14.5.2025 alustava kokousvaraus mahdollista valtakunnallisen valmisteluryhmän kommenttien ja muutosten käsittelyä varten. Uudenmaan alueellisen suunnitelman palautus valtiovarainministeriöön tapahtuu 23.5.2025 mennessä tallennuksena Tiimeri-verkkokansioon.

LIITE 1. Käyntiasiointipisteet, työympäristöratkaisut ja aukioloajat palvelutuottajittain

Kunta ja palvelutuottaja	Toimipaikka/-piste	Työympäristöratkaisu	Aukioloajat
Helsinki			
Digi- ja väestötietovirasto	Lintulahdenkuja 4	Monitilatoimisto	Ei asiakaspalvelua
Digi- ja väestötietovirasto	Lintulahdenkuja 2	Monitilatoimisto	9.00 - 16.15
Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus	Opastinsilta 12 C	Monitilatoimisto	Eri aukioloaikoja henkilöstölle, Aurinkoraitille ja yhteisäulalle
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	RATAPIHANTIE 9	Monitilatoimisto	arkisin 8:00 - 16.15
Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Ratapihantie 11	Jokin muu ratkaisu	x
Maahanmuuttovirasto	Opastinsilta 12 C		
Maahanmuuttovirasto	Viljatie 2		ma-pe 8-16.15
Maahanmuuttovirasto	Ratapihantie 11		
Maahanmuuttovirasto	Niittyänpolku 10		
Maahanmuuttovirasto	Uudenmaankatu 24		
Maahanmuuttovirasto (International House Helsinki)	Lintulahdenkuja 2		ma-pe 9-16
Maanmittauslaitos	Opastinsilta 12 C	Avo- ja huonetoimisto	ma-pe 9-16.15
Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri	Porkkalankatu 13	Monitilatoimisto	ma-pe 8-16.15
Ulosottolaitos	Mäkeläinkatu 2	Avo- ja huonetoimisto	ma-pe 8-16.15
Ulosottolaitos	RATAPIHANTIE 9	Huonetoimisto	Ei asiakaspalvelua
Helsingin poliisilaitos	Leanpöytä 1/ Pasilanraito 13	Avo- ja huonetoimisto	8-16.15
Helsingin poliisilaitos	Viljatie 2	Avo- ja huonetoimisto	
Helsingin poliisilaitos	Kyllikinpöytä 1/ Pasilanraito 11	Avo- ja huonetoimisto	8-16.15
Helsingin poliisilaitos	Ratsatie 10	Jokin muu ratkaisu	
Poliisihallitus	Viljatie 2		
Rikosseuraamuslaitos	Lintulahdenkatu 5		
Rikosseuraamuslaitos	RISTIKKOKATU 6 A		
Rikosseuraamuslaitos	RISTIKKOKATU 10 E - G		
Rikosseuraamuslaitos	RISTIKKOKATU 10 H - J		
Verohallinto	Vääksyntie 4	Monitilatoimisto	
Verohallinto	Hämeentie 15	Monitilatoimisto	ma-pe 9-16 (9-15)
Verohallinto	Lintulahdenkuja 2	Monitilatoimisto	0
Verohallinto	Vääksyntie 4	Monitilatoimisto	0
Kela, Itäkeskuksen palvelupiste	Itäkatu 1-5, 00930 Helsinki	Avo- ja huonetoimisto	ma-pe 10-15
Kela, International House Helsinki	Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki	Jokin muu ratkaisu	ma-pe 9-16
Kela, TYP	Viipurinkatu / Runeberginkatu, Helsinki	Jokin muu ratkaisu	
Kela, Kampin palvelupiste	Salomonkatu 17	Huonetoimisto	ma-pe 10-15
Kela, Malmin palvelupiste	Soidintie 4 b	Monitilatoimisto	ma-pe 9-12, ajanvarauksella ma-pe 9-16.
Kela, Vuosaari	Iluodontie 17 A, 00980 Helsinki	Huonetoimisto	ei asiakaspalvelua
Kela, Kalasataman palvelupiste	Työpajankatu 14 A, 00580 Helsinki	Jokin muu ratkaisu	ajanvarauksella ke-pe
Espoo			
Digi- ja väestötietovirasto	Miestentie 3	Huonetoimisto	Toimitila irtisanottu
Maanmittauslaitos	Vuorimiehentie 5	Monitilatoimisto	Ei asiakaspalvelua
Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri	Piispanilta 9-11	Monitilatoimisto	ma-pe 8-16.15
Ulosottolaitos	Maarintie 4	Avo- ja huonetoimisto	ma-pe 9-12
Länsi-Uudenmaan poliisilaitos	Niittisillankuja 4	Monitilatoimisto	08.00-16.15
Poliisihallitus	Vuorimiehentie 3		
Kela, Leppävaaran palvelupiste	Leppävaarankatu 10, 02600 Espoo	Monitilatoimisto	ma-pe 9-12, ajanvarauksella ma-pe 9-16.
Kela Matinkylä-Olari	Piispanilta 9, 02230 Espoo	Jokin muu ratkaisu	ma-pe 12-15, muulloin ajanvarauksella
Kela Tapiola	Tapiontori, 02100 Espoo	Monitilatoimisto	ei asiakaspalvelua
Vantaa			
Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri	Vernissakatu 4	Monitilatoimisto	ma-pe 8-16.15
Ulosottolaitos	Teknobulevardi 7	Huonetoimisto	ma-pe 9-12
Itä-Uudenmaan poliisilaitoksen pääpoliisiasema	Jokiniemenkuja 2, 01370 Vantaa		ma-pe 8-16.15
Itä-Uudenmaan poliisilaitos	Lentäjätie 1		ma-su 7-16
Itä-Uudenmaan poliisilaitos	Ratatie 11	Avo- ja huonetoimisto	ma-pe 8-16.15
Rikosseuraamuslaitos	Vernissakatu 2, Vantaa		
Kela, Tikkurilan palvelupiste	Vernissakatu 4, 01300 Vantaa	Monitilatoimisto	ma-pe 9-12, ajanvarauksella ma-pe 9-16.
Kela, Tikkurila TYP	Vernissakatu 1, 01300 Vantaa	Jokin muu ratkaisu	ajanvarauksella
Kela, Myrmyrän palvelupiste	Vaskivuorentie 25, 01600 Vantaa	Huonetoimisto	ma-pe 12-15
Kela, Korso	Naalipolku 6, 01450 Vantaa	Huonetoimisto	ei asiakaspalvelua
Kirkkonummi			
Maanmittauslaitos	Metsähoivintie 116	Huonetoimisto	Kyseessä tutkimusasema, ei asiakaspalvelua
Länsi-Uudenmaan poliisilaitos	Tallikuja 4, Kirkkonummi		9-15
Kela	Ervastintie 2, 02400 Kirkkonummi	Avotoimisto	ma-ti ja to-pe klo 9-12, lisäksi ajanvaraus ja itsepalvelu
Järvenpää			
Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri	Sibeliusenkatu 15	Huonetoimisto	ma-pe 9-11 ja 12-15
Ulosottolaitos	MANNILANTIE 28	Huonetoimisto	ti ja to 9-12
Itä-Uudenmaan poliisilaitos	MANNILANTIE 26-28	Avo- ja huonetoimisto	ma-pe 9-16
Kela	Mannilantie 41, 04400 Järvenpää	Avo- ja huonetoimisto	ke-pe klo 9-11 ja 12-16, ma-ti ajanvaraus ja itsepalvelu
Hyvinkää			
Digi- ja väestötietovirasto	Urakankatu 1	Huonetoimisto	ma, pe 9.00 - 12.00
Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri	Urakankatu 1	Avo- ja huonetoimisto	ma-pe 8-16.15
Ulosottolaitos	Urakankatu 1	Huonetoimisto	ti ja to 9-12
Itä-Uudenmaan poliisilaitos	URAKANKATU 1	Avotoimisto	ma-pe 9-16
Kela	Oikokuja 2, 05800 Hyvinkää	Huonetoimisto	ke-pe klo 10-12 ja 13-16
Porvoo			
Digi- ja väestötietovirasto	Piispankatu 34	Huonetoimisto	to 9 - 12
Maanmittauslaitos	Tulliportinkatu 1, 06100 Porvoo	Monitilatoimisto	to-pe 9-16.15
Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri	Tulliportinkatu 1, 06100 Porvoo	Huonetoimisto	ma, ke ja pe 9-15
Ulosottolaitos	Tulliportinkatu 1, 06100 Porvoo	Huonetoimisto	ti ja to 9-12
Itä-Uudenmaan poliisilaitos	Tulliportinkatu 1, 06100 Porvoo	Avo- ja huonetoimisto	ma-to 8 - 16.15, pe 9 - 16.15
Rikosseuraamuslaitos	Kaivokatu 37		
Kela	Lundinkatu 22, 06100 Porvoo	Huonetoimisto	ma-pe 12-16
Kela TYP	Linnakoskenkatu 32, 06100 Porvoo	Jokin muu ratkaisu	ajanvarauksella
Vihti			
Kela	Tuusantie 1, 03100 Vihti	Avo- ja huonetoimisto	ma-ke ja pe 9-12 sekä ajanvarauksella.
Lohja			
Maanmittauslaitos	Kalevankatu 4	Huonetoimisto	ma-ti 9-16.15
Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri	Nummentie 12-14	Huonetoimisto	ma, ke ja pe 9-15
Ulosottolaitos	Postikatu 3	Huonetoimisto	ti 9-12
Länsi-Uudenmaan poliisilaitos	Postikatu 3		08.00-16.15
Kela	Kauppakatu 8, 08100 Lohja	Huonetoimisto	ma-to 13-16 ja ajanvarauksella
Raasepori			
Digi- ja väestötietovirasto	Ajurinpuisto 4	Huonetoimisto	ti, pe 9.00 - 12.00
Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri	Ajurinpuisto 4	Jokin muu ratkaisu	ma, ke ja pe 9-12 ja 13-15
Ulosottolaitos	Ajurinpuisto 4	Huonetoimisto	ti ja to 9-12
Länsi-Uudenmaan poliisilaitos	Ajurinpuisto 4		08.00-16.15
Rikosseuraamuslaitos	Ajurinpuisto 4		1 päivä viikossa
Verohallinto	Asematie 4		
Kela, Karjaan palvelupiste	Keskuskatu 88, 10300 Raasepori	Huonetoimisto	ma-ke ja pe klo 9 - 12. To ajanvarauksella.

Taulukko 8. Käyntiasiointipisteet, työympäristöratkaisut ja aukioloajat palvelutuottajittain Helsingissä, Espoossa, Vantaalla, Kirkkonummella, Järvenpäässä, Hyvinkäällä, Porvoossa, Vihdissä, Lohjalla ja Raaseporissa maaliskuussa 2025

Kunta ja palveluntuottaja	Toimipaikka/-piste	Työympäristöratkaisu	Aukioloajat
Hanko			
Kela	Kulmakatu 12, 10900 Hanko	Jokin muu ratkaisu	Ajanvarauksella to. Itsepalvelutyöasema to 9-11.45 ja 13-14.
Karkkila			
Kela (vuokrasopimus päättyi 30.6.2024)	Valtatie 26, 03600 Karkkila	Jokin muu ratkaisu	
Kerava			
Itä-Uudenmaan poliisilaitos	Kultasepänkatu 7	Jokin muu ratkaisu	ke 9 - 16
Kela, Sampolan palvelukeskus	Kultasepänkatu 7, 04250 Kerava	Jokin muu ratkaisu	ajanvarauksella
Kela	Kauppakaari 8, 04200 Kerava	Huonetoimisto	ei asiakaspalvelua
Loviisa			
Itä-Uudenmaan poliisilaitos	Mannerheiminkatu 12, 07900 Loviisa		Ajanvarauksella to 9-15
Kela	Öhmaninkatu 4, 07900 Loviisa	Jokin muu ratkaisu	ajanvarauksella
Mäntsälä			
Itä-Uudenmaan poliisilaitos	Heikinkuja 4, 04600 Mäntsälä		Ajanvarauksella to 9-16
Kela	Heikinkuja 4, 04600 Mäntsälä	Jokin muu ratkaisu	Ajanvarauksella ti-to.
Nurmijärvi			
Itä-Uudenmaan poliisilaitos	Keskustie 2A, 01900 Nurmijärvi		Ajanvarauksella ti 9-15
Kela	Keskustie 2 A, 01900 Nurmijärvi	Monitiloimisto	Ajanvarauksella

Taulukko 9. Käyntiasiointipisteet, työympäristöratkaisut ja aukioloajat palveluntuottajittain Hangossa, Karkkilassa, Keravalla, Loviisassa, Mäntsälässä ja Nurmijärvellä maaliskuussa 2025

LIITE 2. Suunnitelman mukainen valtiollisten toimijoiden sijoittuminen Suomi-pisteisiin vuoden 2030 tavoitetilassa

Kunta		Viranomainen
Helsinki*	Tarjoaa palveluita omalla henkilöstöllä paikan päällä	Digi- ja väestötietovirasto DVV Etelä-Suomen aluehallintovirasto Kela Maahanmuuttovirasto Maanmittauslaitos Ulosottolaitos Verohallinto
	Tarjoaa palveluita etäpalvelun välityksellä	Etelä-Suomen aluehallintovirasto
	Ilmoittaa, että ei tarjoa palveluita	Rikosseuraamuslaitos
	Lisätiedot	Kelalla tällä hetkellä 3 palvelupistettä RISElla omat tilat muualla Helsingissä Uudenmaan ELY-keskuksella Pasilassa yhteis palveluauula, ei laajenemista muualle Uudellemaalle
Espoo	Tarjoaa palveluita omalla henkilöstöllä paikan päällä	Kela Rikosseuraamuslaitos Ulosottolaitos
	Tarjoaa palveluita etäpalvelun välityksellä	Etelä-Suomen aluehallintovirasto
	Ilmoittaa, että ei tarjoa palveluita	Digi- ja väestötietovirasto DVV Maahanmuuttovirasto Maanmittauslaitos Verohallinto
	Lisätiedot	Väestömäärän vuoksi tarve Kelan palvelulle myös Espoossa RISElla ei Espoossa ole tällä hetkellä tiloja, mutta tarvetta olisi
Vantaa*	Tarjoaa palveluita omalla henkilöstöllä paikan päällä	Kela Ulosottolaitos
	Tarjoaa palveluita etäpalvelun välityksellä	Etelä-Suomen aluehallintovirasto
	Ilmoittaa, että ei tarjoa palveluita	Digi- ja väestötietovirasto DVV Maahanmuuttovirasto Maanmittauslaitos Rikosseuraamuslaitos Verohallinto
	Lisätiedot	Kelalla tällä hetkellä 2 palvelupistettä
Kirkkonummi*	Tarjoaa palveluita omalla henkilöstöllä paikan päällä	Kela
	Tarjoaa palveluita etäpalvelun välityksellä	Etelä-Suomen aluehallintovirasto
	Ilmoittaa, että ei tarjoa palveluita	Digi- ja väestötietovirasto DVV Maahanmuuttovirasto Maanmittauslaitos Rikosseuraamuslaitos Ulosottolaitos Verohallinto
	Lisätiedot	Kela toimii yhteisissä tiloissa kunnan tiloissa
Järvenpää*	Tarjoaa palveluita omalla henkilöstöllä paikan päällä	Kela
	Tarjoaa palveluita etäpalvelun välityksellä	Etelä-Suomen aluehallintovirasto
	Ilmoittaa, että ei tarjoa palveluita	Digi- ja väestötietovirasto DVV Maahanmuuttovirasto Maanmittauslaitos Rikosseuraamuslaitos Ulosottolaitos Verohallinto
	Lisätiedot	Kela siirtää palvelut yhteisiin tiloihin kaupungin kanssa 2025

Taulukko 10. Valtiollisten toimijoiden sijoittuminen vuoden 2030 suunnitelmaehdotuksen tavoitetilassa Helsingissä, Espoossa, Vantaalla, Kirkkonummella ja Järvenpäässä. Valtion palveluntuottajien arvioita toukokuussa 2025.

*= kunta, johon VM materiaalipaketti 2:ssa esitetyllä nk. laskennallisella optimointimallilla on pyritty sijoittamaan asiakaspalvelupisteet siten, että mahdollisimman suuri osa Suomen vuoden 2030 ennustetusta väestöstä saavutettaisiin mahdollisemman lyhyen ajoajan sisällä

Kunta		Viranomainen
Hyvinkää*	Tarjoaa palveluita omalla henkilöstöllä paikan päällä	Kela Rikosseuraamuslaitos Ulosottolaitos
	Tarjoaa palveluita etäpalvelun välityksellä	Etelä-Suomen aluehallintovirasto
	Ilmoittaa, että ei tarjoa palveluita	Maahanmuuttovirasto Maanmittauslaitos Verohallinto
	Ei ole ottanut kantaa	Digi- ja väestötietovirasto DVV (päättös kesäkuussa)
	Lisätiedot	Kela siirtää palvelut yhteisiin tiloihin kaupungin kanssa 2025
Porvoo*	Tarjoaa palveluita omalla henkilöstöllä paikan päällä	Kela Maanmittauslaitos Rikosseuraamuslaitos
	Tarjoaa palveluita etäpalvelun välityksellä	Etelä-Suomen aluehallintovirasto Verohallinto
	Ilmoittaa, että ei tarjoa palveluita	Maahanmuuttovirasto Ulosottolaitos
	Ei ole ottanut kantaa	Digi- ja väestötietovirasto DVV (päättös kesäkuussa)
	Lisätiedot	Kelan tavoitteena siirtyä yhteiskäyttöisiin tiloihin
Vihti*	Tarjoaa palveluita omalla henkilöstöllä paikan päällä	Kela
	Tarjoaa palveluita etäpalvelun välityksellä	Etelä-Suomen aluehallintovirasto
	Ilmoittaa, että ei tarjoa palveluita	Digi- ja väestötietovirasto DVV Maahanmuuttovirasto Maanmittauslaitos Rikosseuraamuslaitos Ulosottolaitos Verohallinto
	Lisätiedot	Nykytilanne Kelalla, oma palvelupiste Nummelassa
Lohja*	Tarjoaa palveluita omalla henkilöstöllä paikan päällä	Kela Maanmittauslaitos Rikosseuraamuslaitos
	Tarjoaa palveluita etäpalvelun välityksellä	Etelä-Suomen aluehallintovirasto
	Ilmoittaa, että ei tarjoa palveluita	Digi- ja väestötietovirasto DVV Maahanmuuttovirasto Ulosottolaitos Verohallinto
	Lisätiedot	Kelan tavoitteena siirtyä yhteiskäyttöisiin tiloihin RISE: nykyisistä tiloista luovuttaisiin. Tarve kahdelle vastaanottohuoneelle kerran viikossa.
Raasepori*	Tarjoaa palveluita omalla henkilöstöllä paikan päällä	Kela Rikosseuraamuslaitos Ulosottolaitos
	Tarjoaa palveluita etäpalvelun välityksellä	Etelä-Suomen aluehallintovirasto
	Ilmoittaa, että ei tarjoa palveluita	Maahanmuuttovirasto Maanmittauslaitos Verohallinto
	Ei ole ottanut kantaa	Digi- ja väestötietovirasto DVV (päättös kesäkuussa)
	Lisätiedot	Kelan tavoitteena siirtyä yhteiskäyttöisiin tiloihin RISE: nykyisistä tiloista luovuttaisiin. Tarve kahdelle vastaanottohuoneelle kerran tai kaksi päivää kahden viikon aikana.

Taulukko 11. Valtiollisten toimijoiden sijoittuminen vuoden 2030 suunnitelmaehdotuksen tavoitetilassa Hyvinkäällä, Porvoossa, Vihdissä, Lohjalla ja Raaseporissa. Valtion palveluntuottajien arvioita toukokuussa 2025.

*= kunta, johon VM materiaalipaketti 2:ssa esitetyllä nk. laskennallisella optimointimallilla on pyritty sijoittamaan asiakaspalvelupisteet siten, että mahdollisimman suuri osa Suomen vuoden 2030 ennustetusta väestöstä saavutettaisiin mahdollisemman lyhyen ajoajan sisällä

LIITE 3. Toimijakohtaiset näkemykset vuoden 2030 tavoitetilasta

Digi- ja väestötietoviraston (DVV) mukaan määrällisesti ei tarvittane niin montaa asiointipistettä kuin Senaatin optimointimallissa on esitetty. Digi- ja väestötietovirasto on automatisoimassa prosessejaan, mikä vähentää paikan päällä tapahtuvan asiointin tarvetta. On myös huomattava, että tunnin ajomatkan päästä pääsee pääsääntöisesti suurelta osin Uudenmaan aluetta pääkaupunkiseudun palvelupisteisiin. Käyntiasiakasmäärä on virastolla verkkoasiointin kehittymisen ja yleistymisen vuoksi laskusuuntainen.

Helsingin, Itä-Uudenmaan ja Länsi-Uudenmaan poliisilaitosten osalta poliisihallituksen linjaukset on päivittämättä, joten tarkkoja kannanottoja ei voi vielä antaa.

Kela katsoo, että esitetyn palveluverkon paikkakunnat ovat keskeiset ja palveluverkkona kattava Uudenmaan palvelujen näkökulmasta. Huomiona kuitenkin, että Uudenmaan ja erityisesti pääkaupunkiseudun väestömäärä on niin suuri, että esimerkiksi Helsingin kokoisessa kaupungissa kaikkien viranomaisten henkilökohtaista palvelua ei voi keskittää vain yhteen palvelupisteeseen valtaisan asiakasmäärän vuoksi. Kelan näkemyksen mukaan pääkaupunkiseudulla tulisi kaikissa suurissa kaupungeissa olla palvelupiste, eli edellä mainittujen paikkakuntien lisäksi palvelupiste tulisi olla myös Espoossa. Tässä vahvana perusteena on myös matka-aika, joka julkisilla kulkuvälineillä kuljettaessa saattaa Helsingin sisälläkin kestää yli tunnin. Kelan näkemys perustuu myös palveluverkon sekä asiakkaiden palvelutarpeen nykytilanteeseen. Mikäli digitaaliset ratkaisut tuovat uusia mahdollisuuksia lähivuosina, niin henkilökohtaisen palvelun tarve voi merkittävästi muuttua nopeallakin aikavälillä. Tämän vuoksi on varmistettava mahdollisuus myös tehdä muutoksia joustavasti.

Lupa- ja valvontaviraston (LVV, alkaen 2026) toimeenpanohankkeessa asiakaspalvelun linjaukset ja organisoituminen marraskuussa 2024 perustuvat digitaalisten palvelujen ensisijaisuuteen, palvelujen sujuvuuteen ja saavutettavuuteen, erinomaiseen asiakaskokemukseen, yhteistyöhön ja hyvään henkilöstökokemukseen sekä tuottavuuteen ja vaikuttavuuteen. Lupa- ja valvontaviraston (LVV) uudistusta valmistellaan Valtiovarainministeriössä samassa yksikössä kuin Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistusta, joten yhteistyö ja tietojenkulku on näiden hankkeiden välillä sujuvaa.

LVV tulee toimimaan valtakunnallisesti ja alueellisesti toimivat Aluehallintovirastot (AVI) lopettavat toimintansa, samoin kuin Valviran ja ELY:n ympäristövastuualueiden tehtävät siirtyvät LVV:oon. LVV:llä tulee olemaan alueellista läsnäoloa, mutta ei merkittävässä määrin henkilöasiakkaiden käyntiasiointia palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen tarkoittamassa mielessä. Näillä näkymin LVV sijoittuu Pasilan virastotaloon, jossa palvelulle tulee myös henkilöasiakaspalvelua.

Hankkeessa on ehdotettu, että asiakkuuksien johtaminen, kehittäminen ja koordinointi sijoittuvat yleiselle osastolle. Toimialaosastot vastaisivat asiakaspalvelun johtamisesta ja asiakaspalvelusta. Ehdotuksen mukaan virastossa toimisi sosiaali- ja terveysalan, työsuojelun ja ympäristöasioiden omat asiakaspalvelut ja lisäksi viraston yhteinen asiakaspalvelu, joka vastaisi varhaiskasvatukseen, koulutukseen ja kulttuuriin, pelastustoimeen ja varautumiseen, elinkeinovalvontaan ja oikeusturvaan sekä muihin tehtäviin liittyviin kysymyksiin.

Ensisijaisena asiointikanavana ja asiakaspalvelun perustana olisivat digitaaliset palvelut, joista asiakas voi hakea itsenäisesti tietoa verkkosisällöistä tai asioida sähköisissä palvelukanavissa. Viraston yhteisestä asiakaspalvelusta asiakas saisi neuvontaa yleisiin kysymyksiin, jotka koskevat viraston tehtäviä ja palveluja. Lisäksi asiakas saisi tarvittaessa syvällisempää

toimialakohtaista palvelua asiantuntijapalvelussa. Ehdotuksen mukaan työsuojelun puhelinneuvonta jatkaisi nykyisellä mallilla, mutta palvelun kehittämistyötä tehtäisiin yhdessä yhteisten toimintamallien ja järjestelmien osalta.

Aluehallintovirastot (AVI, 2026 alkaen osa Lupa- ja valvontavirastoa LVV) osallistuvat kaikissa maakunnissa valtion palvelu- ja toimitilaverkkohankkeeseen, ja toimivat yhä useammin valtion yhteisissä työympäristöissä (<https://www.senaatti.fi/yhteiset-tyoymparistot/>). Näistä toteutunut on jo mm. Etelä-Suomen AVIn alueella Lahti, Lappeenranta, Kouvola.

Uudellamaalla Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimipaikkana on AVI-asetuksen mukaan vain Helsinki. Uudellamaalla on parhaillaan myös valmistelussa valtion yhteinen työympäristö Pasilan virastokeskukseen, johon Etelä-Suomen aluehallintoviraston henkilöstö siirtyisi 2026 aikana. Vuokrasopimusvalmistelut virastojen ja Senaatti-kiinteistöjen välillä ovat käynnissä.

Käyntiasiointi AVI:ssa on hyvin vähäistä, käytännössä esim. Uudellamaalla käyntiasiointia on vain nykyisin Helsingin Pasilan Ratapihantie 9 virastotalossa, viikkotasolla joitakin asiointikertoja. Käyntiasiakkaiden asiat jakautuvat edelleen ainakin kuudelle eri vastuualueelle 8 eri ministeriön ohjauksessa, esim. työsuojeluvalvonta, alkoholilupahallinto, SOTE-käsittelyt, sivistystoimi tai ympäristöluvut. Kunkin toimialan asiantuntija voi olla tavattavissa vain erikseen etukäteen sovittaessa.

Pääasiallisena asiointikanavana asiakkaille tarjolla ovat sähköiset järjestelmät, ks. <https://avi.fi/asiakaspalvelu>. Aluehallintovirastoilla ei ole omaa etäpalvelujärjestelmää ja AVIt osallistuvat mahdollisesti valtion yhteiseen etä- ja tulkkaukspalveluun. Toteutus on kuitenkin avoimena, kun samaan aikaan on käynnissä vuonna 2026 aloittavan valtakunnallisen Lupa- ja valvontaviraston (LVV) toimeenpanohanke (<https://vm.fi/aluehallintouudistus>). Lupa- ja valvontavirastossa yhdistyvät AVI:n, Valviran ja ELY:n ympäristövastuualueiden tehtävät, joilla kaikilla käyntiasiakaspalvelu on suhteellisen vähäistä. Esimerkiksi **Uudenmaan ELY-keskuksella** ei ole varsinaisesti henkilöasiakkaiden palveluita erikseen, mutta Pasilan virastotalon yhteispalveluaulassa asiakas voi esimerkiksi täyttää ja jättää asiakirjoja sisään. Kysymys on varsin rajatusta yksittäisten asiakkaiden palvelusta. ELY-keskuksella ei ole aikeita Pasilan lisäksi laajentaa toimintaansa muualle Uudellemaalle.

Aluehallintoviraston (Lupa- ja valvontavirasto 2026-) omaa käyntiasiointipalvelua omalla henkilökunnalla voitaneen tarjota Uudellamaalla jatkossakin vain Helsingissä, johtuen mm. viraston monialaisuudesta ja asiantuntijaresurssien sijoittumisesta keskittämisen ja valtakunnallisuuden huomioiden. Toisaalta on huomioitava, että aluehallintovirastot kuin myös LVV toimivat eri puolilla maakunnissa edelleen laajasti, mm. alueen asiakaskohteissa tarkastus- ja valvontatehtävissä ja sidosryhmien tapaamisissa.

Tällä hetkellä kuuden AVI:n (LVV 2026-) yhteinen linjaus on, että henkilökunta voi siirtyä työskentelemään toisenkin AVI:n alueelle etenkin YTY-ratkaisujen myötä, sillä hybridityö mahdollistaa asiantuntijoiden sijainnin paikkariippumattomuuden. Kaikki muut Uudenmaan kunnat ovat AVI:n kannalta yhdenveroisia edellyttäen sitä, että Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistushankkeen tavoitteet toteutuvat etäpalvelun suhteen ja virastojen yhteisen paikallisen asiakaspalveluhenkilöstön toiminta järjestyy asiakirjan vastaanottopalvelussa. Yleisesti AVI:ssa pidetään tärkeänä ottaa huomioon hyvinvointialueiden palveluiden ja työllisyyspalveluiden sijoittuminen ja muotoutuminen. Ne voivat sijoittua Suomi-pisteisiin tai tarvittaessa muuhun sijaintiin ja ne voivat osaltaan vaikuttaa myös muiden toimijoiden, kuten Kelan sijoittumispäätöksiin.

Maahanmuuttovirastolla (Migri) on Uudellamaalla ainoastaan yksi palvelupiste Malmilla eikä sillä ole aktiivisia suunnitelmia jakaa palveluita useamman kunnan alueelle. International House Helsingin (IHH) yhteydessä on kuitenkin myös mahdollisuus rekisteröidä EU-kansalaisen

oleskeluoikeus Migrissä. IHH ei ole varsinainen Migrin palvelupiste, eikä sitä ei ole huomioitu suunnitelmassa. Olisi tärkeää, että Migri säilyy myös jatkossa osana IHH:ta. Senaatti-kiinteistön optimointimallin mukainen Uudenmaan palveluverkon suunnitelma sopii Migrille.

Maanmittauslaitos tarjoaa käyntiasiakaspalvelua Uudellamaalla Maa- ja metsätalousministeriön antaman palvelupisteasetuksen mukaisesti Helsingissä, Lohjalla ja Porvoossa. Tulevaisuudessa on odotettavissa asiakastapahtumien siirtyminen entistä enemmän sähköisiin palveluihin ja sitä kautta käyntiasioinnin väheneminen. Näin ollen Maanmittauslaitos ei pidä tarkoituksenmukaisena lisätä käyntiasiointimahdollisuuksia uusille paikkakunnille.

Ehdotettu palveluverkko on tiiviimpi kuin muissa maakunnissa. Uudellamaalla on muuta maata kattavammat julkisen liikenteen palvelut. Hankkeella tavoitellaan myös kustannusten vähenemistä. Nämä seikat huomioiden Maanmittauslaitos pitää optimointimallin perusteella ehdotettua palvelupisteverkostoa tarpeettoman tiheänä

Rikosseuraamuslaitoksen (Rise) hallinto ja Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimisto sijoittuvat Helsingin vankilan suojaluokilla sijaitseviin kiinteistöihin. Hankkeessa tarkoitettuja yhteiskäyttötiloja käyttäisi Uudellamaalla tässä vaiheessa Risen puolelta Uudenmaan yhdyskuntaseuraamustoimisto, jossa työskentelee noin 34 sosiaalialan asiantuntijaa. Uudenmaan yhdyskuntaseuraamustoimiston toimialueeseen kuuluvat kaikki Uudenmaan kunnat lukuun ottamatta Helsinkiä. Rise tarjoaisi palveluja liitteessä 2 osoitetuilla paikkakunnilla vain joinakin tiettyinä päivinä. Kokoaikaista miehitystä Risellä ei olisi missään noista paikoista. Espoossa olisi paikallaoloa suurimpana osana päivistä, mutta Raaseporissa vain kerran pari kahden viikon jaksoissa.

Ulosottolaitos kannattaa Suomi-piste asiakaspalvelupisteiden sijoittumista esitetyille paikkakunnille. Laitoksen toimitilastrategian tavoitteena on, että neljännes valtion henkilöstöstä työskentelisi virastojen ja laitosten yhteiskäyttötiloissa vuoteen 2030 mennessä ja Ulosottolaitos toteuttaa myös valtion henkilöstöstrategiaa vuoteen 2030 saakka. Henkilöstöstrategian tavoitteita toteutetaan mm. siirtymällä yhteisiin työympäristöihin ja toimeenpanemalla valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistamishanketta.

On huomattava, että ulosottolaitoksen työn luonteen vuoksi tarvitaan joissakin asiakaspalvelukohtaamisissa myös turvahuoneita.

Ulosottolaitoksella on toimitilat Helsingissä, Vantaalla ja Hyvinkäällä. Vantaan toimitilat sijoittuvat 2026 valmistuvaan Vantaan oikeustaloon. Hyvinkään toimitilat ovat Hyvinkään Poliisi- ja oikeustalossa. Helsingissä toimitilat ovat Senaatin toistaiseksi vuokraamissa tiloissa.

Ulosottolaitoksen henkilökuntaa ei sijoitu Kirkkonummelle, Järvenpäähän, Porvooseen tai Vihtiin. Tulisi kuitenkin selvittää, että onko Suomi-pisteen palveluneuvojan mahdollista neuvoa ja ohjata Ulosottolaitoksen asiakkaita ilman ulosoton henkilökuntaa ja onko tässä mahdollisuus hyödyntää etäpalvelua?

Ulosottolaitoksen henkilökuntaa sijoittuu myös Raaseporiin. Nykyinen toimitila on yhteinen oikeushallinnon (mm. käräjäoikeus), Rikosseuraamuslaitoksen ja Verohallinnon toimijoiden kanssa. Periaate yhteispalvelupisteestä tältä osin on jo käytössä Raaseporissa.

Verohallinnolla ei ole mahdollisuutta tarjota läsnä- tai etäpalvelua kaikissa Senaatti-kiinteistön optimointimallin mukaisesti ehdotetuissa asiointipisteissä. Optimointimallissa asiointipisteitä on maantieteellisesti tiheästi ja Verohallinnon näkökulmasta tällainen Suomi-pisteiden palveluverkko on asiakkaiden asiointitarpeet ja asiakkaiden käyttämät asiointikanavat huomioiden liian tiheä.

Verohallinto tarjoaa tällä hetkellä Uudellamaalla käyntiasiointipalvelua Helsingissä ja Porvoossa. Järvenpään ja Lohjan palvelut päättyivät 31.12.2024 ja Porvoo siirtyi etäpalveluun 1.1.2025,

joten fyysistä asiointia pääkaupunkiseudulla on vain Helsingissä, jonne myös Suomi-piste sijoittuisi.

Verohallinnon kokemuksen mukaan etäpalveluun siirtymisen jälkeen asiointi vähenee asiointipisteessä voimakkaasti. Asiakkaat siirtyvät asioimaan puhelimitse tai itsenäisesti Omaverossa. Veroasiointi hoituu tälläkin hetkellä pääosin Omaverossa ja sitä täydentää kattava puhelinpalvelu. Käyntiasioinnin osuus on Verohallinnon asioinnista enää noin 1%.

LIITE 4. Espoon kaupungin lausunto sekä Mäntsälän ja Tuusulan kuntien kannanotot



25.2.2025

Espoon kaupunki
PL 1
02070 Espoon kaupunki

Lähetetään sähköpostilla:

Projektipäällikkö Ari Lainevuori, tutkimuspäällikkö, ari.lainevuori@uudenmaanliitto.fi

Projektiryhmän jäsen, Tero Suursalmi, lakimies, tero.suursalmi@uudenmaanliitto.fi

Espoon kaupungin lausunto valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistukseen

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen projektiryhmä päätti 17.2.2025, että Uudenmaan alueellisen suunnitelman raporttiluonnos on perusteltua jakaa kuntajohtajaryhmän jäsenille siten, että mahdolliset kommentit, täydennys- ja muutosesitykset pyydetään 26.2.2025 mennessä projektiryhmän sihteerille, projektipäällikkö Ari Lainevuorelle ja tiedoksi kuntajohtajakokouksen sihteerille Tero Suursalmelle.

Espoon kaupungin lausunto raporttiluonnokseen

Luonnoksen mukaisesti nykyiset Espoon kaupungin alueella toimivat palvelupisteet sijaitsevat seuraavissa osoitteissa:

- Maanmittauslaitos, Vuorimiehentie 5, monitilatoimisto, ei asiakaspalvelua
- Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri, Piispansilta 9-11, monitilatoimisto ma-pe 8-16.15
- Ulosottolaitos, Maarintie 4, avo- ja huonetoimisto ma-pe 9-12
- Länsi-Uudenmaan poliisilaitos, Nihtisillankuja 4, monitilatoimisto 08.00-16.15
- Kela Leppävaaran palvelupiste, Leppävaarankatu 10, monitilatoimisto ma-pe klo 9-12, ajanvaraukset ma-pe klo 9-16
- Kela, Matinkylä-Olari Piispansilta 9, jokin muu ratkaisu ma-pe klo 12-15, muulloin ajanvarauksella
- Kela, Tapiola Tapiointori, monitilatoimisto, ei asiakaspalvelua

Lisäksi DVV:n notaaripalveluilla on ajanvarauksella toimiva palvelupiste tiistaista perjantaihin Leppävaarassa Espoon kaupungin asiointipisteen yhteydessä (tila DVV:lle alivuokrattuna). Espoon kaupungin palvelutorikoordinoinnin saadun tiedon mukaan Kelan Matinkylä-Olarin piste suljetaan kesällä 2026.

Valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen raportin luonnoksen mukaan Espooseen on perusteltua sijoittaa toimintoja Kelan Matinkylän ja Leppävaaran toimipisteeseen, Rikosseuraamuslaitoksen ja Länsi-Uudenmaan poliisin lisäksi. Verohallinnolla ja ELYllä ei ole toistaiseksi palvelua Espoossa. Kelan palveluita tulee Espoossa jatkossakin olemaan riippumatta Suomi-pisteestä, ehkä kuitenkin keskittäen Kelan palvelut yhteen paikkaan. Espoon sijoitusta puoltaa myös tunnin asioinnin toteutuminen väestöpohjaan suhteutettuna.

Espoossa on nykyisin kaupungin ylläpitämät asiointi- ja yhteispalvelupisteet Leppävaarassa Sellon kauppakeskuksessa, Matinkylässä Ison Omenan kauppakeskuksen palvelutorilla ja toistaiseksi myös Kalajärvellä, jossa on myös Kelan etäpalvelumahdollisuus. Espoon kaupunki järjestää Kauniaisten kanssa 2025 alkaen yhdessä työllisyyspalvelut, jolla on palvelupisteet Espoon Leppävaarassa, Matinkylässä Piispanportissa ja lisäksi neuvontapiste Ison Omenan palvelutorilla. Espooseen sijoittuvien palveluiden liikenneyhteyksistä erityisen tärkeitä ovat sekä Espoon keskuksen kautta kulkeva junarata että Kivenlahteen yltävä metrorata. Helsingissä Pasilan palvelupiste ei tule riittämään kaikille palveluntarjoajille, ja joukkoliikenteen kannalta hyvin saavutettavat paikat ovat ensisijaisen tärkeitä muiden palvelupisteiden sijaintia määriteltäessä. Ulosotolla on Espoon oikeustalossa Otaniemessä toimitilat ja Espoo on myös säilymässä Ulosoton toimitilahankkeessa.

Kaupungin lausunto

Espoo on kasvava kaupunki, jossa asuu yli 320 000 asukasta. Espoo kasvaa noin 6 000 – 7 000 asukkaan vuosivauhtia ja noin **24%** espoolaisista on vieraskielisiä. Espoon vieraskielisen väestön määrä ennakoidaan kaksinkertaistuvan vuoteen 2040 mennessä. Tutkimuksessa on osoitettu, että maahan muuttaneet asioivat mieluiten toimipisteissä esimerkiksi digiasioinnin sijaan. Lisäksi espoolaisilla maahan muuttaneilla on valtava ero kyvykkyydessä; osa tarvitsee vahvaa tukea asiointiin myös valtion palveluissa.

Espoon työllisyyspalveluilla on yli 30 000 asiakasta helmikuussa 2025, joista noin puolet vieraskielisiä. Toteuttaakseen tuloksellista palvelua, Espoon työllisyyspalvelut tekee laajaa yhteistyötä muiden palveluiden kanssa. Kela on erityisen keskeinen kumppani sujuvan asiakaspalvelun näkökulmasta. Katsomme, että Kelan asiakaspalvelupisteet Matinkylässä ja Leppävaarassa nopeuttavat asiakaspalvelua ja ennalta ehkäisevät erityisen haavoittuvassa asemassa olevan väestön syrjäytymistä.

Espoo kasvaa maahanmuuton kautta. Maahan muuttaneet asukkaat ovat usein perheellistymisvaiheessa ja elämäntilanteensa vuoksi heillä on tarvetta asioida Kelan palveluissa. Vaikka enemmistö maahan muuttaneista asukkaista asioi sujuvasti verkossa, vastasaapuneet asukkaat sekä erityisesti syrjäytymisvaarassa olevat aikuiset ja heidän lapsensa hyötyvät asiointista lähitoimipisteessä. Espoossa on yli 700 aikuista asukasta, jotka eivät ole suorittaneet peruskoulua. Heille asiointi verkossa ja pitkät matkat palvelupisteisiin ovat erityisen haastavia.

Espoossa nuorten osuus väestöstä on Suomen suurimpia. Nuorison työttömyyden taittaminen on ollut Espoon työllisyyspalveluiden prioriteettina jo neljä vuotta. Nuoret eivät lähtökohtaisesti tunne yhteiskunnan turvaverkon palveluja ja tarvitsevat erityistä tukea, mikäli ovat Kelan ja työllisyyspalveluiden asiakkaina. Katsomme, että palvelupisteiden riittävä resursointi turvaa nuorten arkea ja kasvua.

Espoon julkisen liikenteen kulkumahdollisuudet raide- ja bussiliikenteen kehittymisen myötä ovat hyvät ja niitä kehitetään edelleen. Jokaisessa Espoon kasvukeskuksessa on mahdollisuus palvelujen sijoittamiseen palvelutorin tai muun helposti saavutettavan tilan yhteyteen. Erityisen hyvä sijainti palveluille on metro- ja raideliikenteen varressa, esimerkiksi Matinkylän Ison Omenan palvelutorilla tai kaupunkiradan myötä Espoon keskuksessa. Espoon keskukseseen suunnitellaan uutta kaupungin ja kuntalaisten yhteistä Espoolaistentaloa, jonka on tarkoitus olla myös kuntalaisten kohtaamisten tila. Keskuksessa on hyvät mahdollisuudet osoittaa tila valtion palvelujen yhteiselle palvelupisteelle Espoon omien kaupunkipalvelujen lisäksi.

Hyvä yhteistyö eri viranomaisten kesken edesauttaa yhteisten asiakkaiden palvelua ja myös digitukea viranomaisasiointinnissa. On kaikille tehokkaampaa pyrkiä hyödyntämään tiloja tehokkaasti ja palvelutorimaiset palvelupisteet helpottavat myös asiakkaita. Sähköisen asiointin painopisteestä huolimatta Espoon kaupunki tulee tarjoamaan asiointipalveluja ja digitukea myös kasvotusten sekä metro- että junaradan varrella, pitkällä aikavälillä todennäköisimmin Matinkylässä ja Espoon keskuksessa. Palvelupisteet on mahdollista suunnitella niin, että tiloja voidaan tehokkaasti hyödyntää yhdessä muiden viranomaisten kanssa, jopa jakamalla samoja tiloja eri viikonpäiville.

Espoon kaupunki esittää, että kaupunkiin pitäisi saada vähintään yksi valtion (esim. ns. Suomi-palvelupiste) palvelupiste johonkin Espoon suurimmista kasvukeskuksista sen lisäksi että kaupungin keskuksissa sijaitsee jatkossa myös raportissa luetellut muut palvelupisteet.

Espoo kannattaa ehdotusta, että huomioidaan mahdollisuudet rakentaa tilayhteistyötä myös yrityssektorin kanssa (s. 39). Espoon kasvavan yrityssektorin ja kasvuyritysten tilatarpeisiin vastaaminen on Suomen kestävä kasvun kannalta keskeistä. Yksityisen ja julkisen sektorin tilatarpeiden yhdistäminen voi parhaimmassa tapauksessa vahvistaa sekä alueellista että kansallista elinvoimaa.

Espoossa 26.2.2025

Olli Isotalo

Kaupunkiympäristön toimialajohtaja

Espoon kaupunki

Mäntsälän ja Tuusulan kuntien kannanotot

Mäntsälän kunta näkee, että vähintäänkin valtion nykyiset palvelut tulisi säilyttää kunnassa. Mäntsälässä on tällä hetkellä Kelan ja Poliisin asiointipisteet. Palveluita tarjotaan ajanvaruksella. Paikallisesti tarjottavat palvelut ovat kuntalaisten näkökulmasta ja niiden saavutettavuuden kannalta erittäin tarpeelliset. Tämä muun muassa siitä syystä, että joukkoliikenneyhteydet Mäntsälästä esim. Järvenpäähän tai Hyvinkäälle ovat heikot. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että Valtioneuvoston asettama tavoite valtion palvelujen saatavuudesta ei toteudu eli tunnin asiointietäisyys tieverkkoa pitkin tulee selvästi ylittymään.

Tuusulan kunta toteaa, että kunnassa ei ole valtion palvelupisteitä, mutta erilaiset kevyt- ja etäpalvelut sopisivat hyvin kunnan konseptiin. Kunnassa on toiminut pitkään keskitetty asiakaspalvelupiste, joka on nk. yhden luukun periaatteella palvellut koko kunnan asiakkaita. Vuodenvaihteessa käynnistyneiden työllisyyspalveluiden lisäksi tulevaisuudessa tavoitteena on, että valtion palveluiden lisäksi myös hyvinvointialueen palveluita voitaisiin tarjota keskitetystä asiakaspalvelupisteestä. Tuusula on voimakkaasti kasvava kunta, mikä on hyvä huomioida palveluja kehitettäessä. Se on myös Suomen nopeimmin vanhenevia kuntia huolimatta lasten ja nuorten määrän kasvusta.

Uudenmaan liitto // Nylands förbund
Helsinki-Uusimaa Regional Council

Esterinportti 2 B • 00240 Helsinki
+358 9 4767 411 • toimisto@uudenmaanliitto.fi • uudenmaanliitto.fi