



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla

Valtion käyntiasiointi ja Suomi-pisteet

Vanhusneuvostopäivä 21.10.2026

Palveluja monikanavaisesti

- Valtion palveluja tarjotaan edelleen monikanavaisesti niin, että sähköinen kanava on ensisijainen palvelukanava.
- Käyntiasiointimahdollisuuden turvaamiseksi ja tehokkaaksi toteuttamiseksi on käynnissä valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistus.

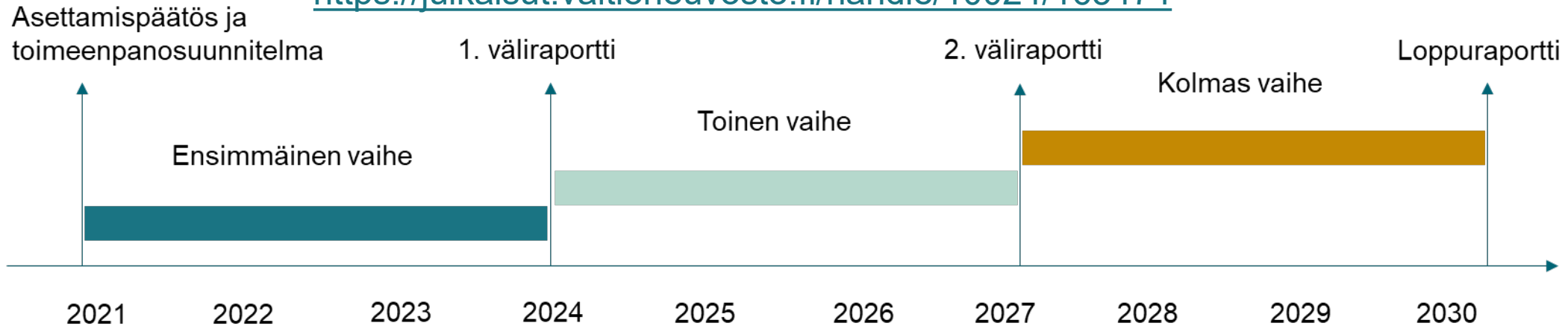
Palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen

Tavoitteet 2030

- **Valtion käyntiasiointi kootaan yhteisiin palvelupisteisiin (Suomi-pisteisiin), joista on saatavilla myös kuntien ja soveltuvin osin hyvinvointialueiden palveluita**
 - Tavoitteena palvelutason parantaminen, palvelujen yhdenvertainen saanti ja digituen varmistaminen
- **Valtion tilankäyttöä tiivistetään valtion toimitilastrategian linjausten mukaisesti (valtioneuvoston periaatepäätös 16.12.21)**
 - Siirrytään yhteisiin työympäristöihin
- **Kustannussäästöt**
 - 50 milj. euroa/vuosi vuodesta 2030 eteenpäin.

Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen eteneminen

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/165474>



I vaihe: toimeenpanosuunnitelma, työympäristöjen konseptikokonaisuus, ensimmäiset alueelliset suunnitelmat ja toimeenpanot, etäpalveluprojektin esiselvitykset, yhteisen asiakaspalvelutoiminnan tehtävät ja vastuutaho

II vaihe: alueellinen suunnittelu viedään loppuun ja yhteisiä työympäristöjä saadaan valmiiksi, konseptikokonaisuutta päivitetään saatujen kokemusten pohjalta, etäpalveluratkaisu valmistuu ja vaiheittainen käyttöönotto alkaa. Lupa- ja valvontavirasto aloittaa toimintansa ja ottaa vastuuta Suomi-pisteiden kehittämisestä ja ylläpidosta. Lainsäädäntö valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta.

III vaihe: suunnitelmien mukaiset yhteiset työympäristöt ja Suomi-pisteet saadaan valmiiksi, etäpalveluratkaisun valtakunnallinen käyttöönotto on viety läpi, hanketta ajetaan hallitusti alas ja Lupa- ja valvontavirasto ottaa vastuuta toimeenpanosta ja ylläpidosta yhdessä Senaatin ja Valtorin kanssa.

Yhteinen asiakaspalveluverkko

1. Valtakunnallisiin palveluverkkokriteereihin* pohjautuvat yhteiset asiakaspalvelupisteet eli Suomi-pisteet

- Palveluvalikoimaltaan laaja ja yhtenäinen
- Tavoitteena koko julkisen hallinnon yhteinen piste
- Valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskeva sääntely

2. Täydentävät yhteiset käyntiasiointipisteet palvelutarpeen näkökulmasta

- Erityisesti nykyiset asiointipisteet, tarvittaessa liikkuvat palveluratkaisut, pop up –pisteet.
- Palveluvalikoimaltaan suppeampia esim. 2-3 viranomaisen muodostamia yhteisiä pisteitä
- Valtion yhteistä asiakaspalvelutoimintaa koskeva sääntely ei koske; toiminta perustuu yhteispalvelusopimuksiin

*Valtioneuvoston päätös
27.3.2024: Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen suunnitelma 2024-2027: Pääsääntöisesti enintään tunnin asiointietäisyys tieverkkoa pitkin. Lisäksi huomioidaan riittävä väestöpohja palveluvolyymin perustaksi.

Lainsäädäntö ohjaa yhteistä asiakaspalvelua

- Yhteisen asiakaspalvelutoiminnan tehtävistä on säädetty [Laissa valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista](#) (728/2021) (*Palvelulaki*) ja [valtioneuvoston asetuksessa valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta](#) (1436/2025)
- Lisäksi yhteisten asiakaspalvelutehtävien eli yleisen palveluneuvonnan sisältö on määritelty [Lain julkisen hallinnon yhteispalvelusta](#) (223/2007) 6 §:n 1 momentin 1.–5. ja 7. kohdissa

Lainsäädännön keskeinen sisältö

- Valtion yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan liittyvien tehtävien antaminen Lupa- ja valvontavirastolle vuosien 2026-2027 aikana
 - LVV hoitaa tehtävää yhteistyössä Senaatti-kiinteistöjen ja Valtorin kanssa, joiden vastuut liittyvät niiden lakisääteisiin tehtäviin
- Valtion viranomaisten velvollisuus osallistua Suomi-pisteisiin fyysisesti tai yhteiskäyttöisen etäpalvelun välityksellä sekä mahdollisuus hakea poikkeusta yksittäiseen Suomi-pisteeseen osallistumisesta
- Suomi-pisteissä on lisäksi tarjottava yhteistä asiakaspalvelua. Osallistumisvelvollisten viranomaisten on hoidettava yhteisenä asiakaspalveluna ainakin yhteispalvelulain 6 §:n mukaisia tehtäviä mm. asiakirjojen vastaanotto ja välittäminen, digituki, asiakkaan ohjaaminen paikanpäällä annettaviin palveluihin tai etäpalveluun, yleisneuvonta, henkilöllisyyden toteaminen ja varmentaminen
- Lupa- ja valvontaviraston velvollisuus kuulla säännöllisesti sidosryhmiä Suomi-pisteiden toiminnasta

Osallistumisvelvolliset viranomaiset (Valtioneuvoston asetus valtion yhteisestä asiakaspalvelutoiminnasta)

- on velvollisuus osallistua valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetussa laissa tarkoitettuun valtion yhteiseen asiakaspalvelutoimintaan.

- Digi- ja väestötietovirasto,
- Elinvoimakeskukset,
- Lupa- ja valvontavirasto
- Maahanmuuttovirasto,
- Maanmittauslaitos,
- Oikeuspalveluvirasto,
- Poliisin lupahallinto aselupia lukuun ottamatta,
- Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimisto,
- Ulosottolaitos ja
- Verohallinto





Suomi-piste



Finlandsdisken

Ensimmäiset Suomi-pisteet

- Ensimmäiset Suomi-pisteet ovat:
 - Lahti, Lappeenranta, Pori, Joensuu (2023)
 - Kouvola (2024)
 - Jyväskylä, Turku (2025)
 - Helsinki (2026)
- Suomi-pisteiden verkon rakentaminen jatkuu koko 2020-luvun
 - Rovaniemi 2026
 - Mikkeli, Kuopio, Tampere 2027
- <https://suomi-piste.fi/etusivu>



Asiakaskyselyiden keskeiset johtopäätökset

- **Suomi-pisteiden asiakaskokemus näyttäytyy tulosten perusteella kokonaisuutena erittäin myönteisenä.** Kaikkien tarkasteltujen osa-alueiden keskiarvot ovat korkealla tasolla, ja asiakkaat arvioivat erityisen positiivisesti palvelukokemukseen liittyviä tekijöitä, kuten palvelun hyödyllisyyttä, tietosuojaan huomioimista sekä kokemusta siitä, että Suomi-pisteestä saa apua myös jatkossa.
- **Asiakaspalvelu ja neuvonta muodostavat tulosten perusteella Suomi-pisteiden keskeisen vahvuuden.** Tämä näkyy sekä väittämäarvioissa että avoimessa palautteessa, jossa henkilöstöä kuvataan toistuvasti ystävälliseksi, avuliaaksi, asiantuntevaksi ja helposti lähestyttäväksi. Myös oikeaan palveluun ohjautuminen ja asioinnin yleinen sujuvuus arvioidaan vahvasti.
- **Kokonaisuutena tulokset viittaavat siihen, että Suomi-pisteiden palvelukokonaisuus toimii asiakkaiden näkökulmasta hyvin.** Jatkokehittämisessä kannattaa keskittyä erityisesti asioinnin alkuvaiheen selkeyttämiseen, opastuksen vahvistamiseen sekä palvelujen saavutettavuuden parantamiseen. Näillä toimilla voidaan tukea jo ennestään vahvaa palvelukokemusta ja helpottaa erityisesti ensikertalaisten sekä paljon ohjausta tarvitsevien asiakkaiden asiointia.





VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Kiitos!

<https://vm.fi/valtion-palvelu-ja-toimitilaverkon-uudistaminen-2020-luvulla>

MARKO PUTTONEN, KEHITTÄMISJOHTAJA
VALTIOVARAINMINISTERIÖ

YHTEYSTIEDOT: ETUNIMI.SUKUNIMI@GOV.FI