22.9.2020

Julkisen hallinnon tieto- ja viestintätekninen osasto
neuvotteleva virkamies Sari Hosionaho ja neuvotteleva virkamies Isamaria Mäkiaho

Eduskunnan hallintovaliokunnalle

K 1/2020 vp Hallituksen vuosikertomus 2019, Digi- ja väestötietoviraston toimialaa koskevien lakien muuttaminen

Taustaa

Hallituksen esityksen käsittelyn yhteydessä eduskunta edellytti lausumassaan (HE 10/2019 vp – EV 20/2019 vp) hallituksen huolehtivan Digi- ja väestötietoviraston laadukkaiden palvelujen saatavuuden turvaamisesta koko maassa ottaen huomioon muun muassa käyntiasioinnin tarpeet, tietoteknisen laitteiston tai käyttäjäosaamisen puutteet osalla väestöä, ikääntymisestä tai sairauksista johtuva viranomaisasioinnin vaatiman toimintakyvyn aleneminen sekä kielellisten palvelujen saatavuuden tarpeet molemmilla kansalliskielillä ja saamen kielellä.

Digi- ja väestötietoviraston palveluiden saatavuuden tilanne ja kehittämistoimenpiteet

Valtiovarainministeriön ja Digi- ja väestötietoviraston välisessä vuoden 2020 tulossopimuksessa on sovittu, että Digi- ja väestötietovirasto tekee vuonna 2020 selvityksen tarvittavista toimenpiteistä, joilla turvataan laadukkaiden palveluiden saatavuus ja saavutettavuus koko maassa. Selvityksen tulokset eivät ole vielä valmistuneet eivätkä valtiovarainministeriön käytettävissä. Lähtökohtana selvityksessä on se, että asiointi virastossa on mahdollisimman helppoa ja asiakkaan kannalta tosiasiallisesti saavutettavissa. Selvityksessä virasto ottaa huomioon eduskunnan lausumassaan esille nostamat näkökulmat.

Digi- ja väestötietoviraston perustaminen on mukana valtiovarainministeriön käynnistämässä laajemmassa Virastoarviointi 2020-2021 –hankkeessa, jonka tulokset valmistuvat 31.5.2021 mennessä. Arviointi tuottaa tietoa virasto-uudistusten kriittisistä menestystekijöistä ja haasteista sekä toimivista virastojen rakenne- ja toiminnallisista ratkaisuista lainsäädännön, johtamisen ja

toiminnan näkökulmista. Arviointitietoa hyödynnetään virastojen toiminnan tuloksellisuuden edelleen kehittämiseksi.

Vuoden 2020 alussa annettiin valtioneuvoston asetus Digi- ja väestötietovirastosta. Asetuksessa säädetään, että virastolla on 36 toimipaikkaa. Tällä ratkaisulla turvattiin se, että Digi- ja väestötietoviraston toiminnan aloitettua käyntiasiointimahdollisuudet eri palvelujen osalta säilyivät vastaavina kuin ennen organisaatiouudistusta. Yleistilanteena Digi- ja väestötietoviraston palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta voidaan myös todeta, että uusi virasto toimii valtakunnallisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että myös kaikki aiemmat maistraattien alueelliset palvelut tarjotaan asiakkaille virastossa valtakunnallisesti. Asiakkaat voivat siten asioida missä tahansa viraston toimipaikassa ja viraston asiankäsittely tapahtuu valtakunnallisissa työjonoissa, jolloin virasto voi tasata ruuhkahuippuja aiempaa paremmin.

Digi- ja väestötietovirasto on käynnistänyt selvitystyön, jonka tavoitteena on laatia viraston toimipiste- ja käyntiasiointiverkostosta kokonaissuunnitelma. Suunnitelma pohjautuu tutkittuun asiointidataan ja ottaa huomioon sekä käyntiasioinnin tarpeet, että kiristyvän taloustilanteen. Lisäksi huomioidaan se, että virasto toimii monipaikkaisesti, älyteknologian mahdollistamaa paikkariippumattomuutta hyödyntäen. Viraston palveluiden kehittäminen perustuu monikanavaisen asioinnin malliin, missä asiointi on mahdollista sähköisenä itsepalveluna, puhelinpalveluna ja käyntiasiointina.

Lisäksi Digi- ja väestötietovirasto on käynnistänyt hankkeen, jossa kaikkien aiempien maistraattipalveluiden asianhallinta järjestetään sähköisesti. Hanke valmistuu vuonna 2026 ja sen tuloksena viraston palveluiden asiankäsittely helpottuu ja nopeutuu, mikä näkyy asiakkaille lyhyempinä käsittelyaikoina ja virastolle toiminnan tehostumisena.

Käyntiasioinnin järjestäminen koronavirusepidemian aikana

Koronavirusepidemian aikana maaliskuusta 2020 alkaen virasto on tarjonnut käyntiasiointia pääasiassa ajanvarauksella, jolloin voidaan paremmin varmistaa, että käyntiasiointi on turvallista sekä asiakkaiden että henkilöstön kannalta. Viraston palveluista henkilökohtaista asiakaskäyntiä edellyttäviä palveluja ovat maahanmuuton rekisteröinti, vihkiminen ja tietyt julkisen notaarin palvelut. Maahanmuuton rekisteröinnissä käyntiasiointia edellyttävät erityisesti ulkomaalaisten rekisteröinnit, koska niissä on tarpeen varmistua asiakkaan henkilöllisyydestä ja esitettävien asiakirjojen alkuperäisyydestä. Tarjoamalla käyntiasiointipalveluita pääsääntöisesti ajanvarauksen kautta virasto rajoittaa viraston tiloissa yhtäaikaisesti fyysisesti paikan päällä asioivien määrää ja näin osaltaan vähentää vaaraa koronaviruksen leviämisestä. Digi- ja väestötietoviraston asiakkaista huomattava määrä on vastikään ulkomailta saapuneita. Ajanvarauksella tapahtuvan käyntiasioinnin lisäksi Digi- ja väestötietoviraston asiakkailla on mahdollisuus jättää asiakirjoja toimipisteisiin

sekä asioida virastossa sähköisten palveluiden, postin tai puhelimen välityksellä myös ilman ajanvarausta.

Hallintolain (434/2003) 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Valtion virastojen aukiolosta annetun asetuksen (332/1994) 3 §:n mukaan, jolleivat viraston tehtävät edellytä viraston aukioloa kaikkina arkipäivinä, virasto tai osa siitä voidaan tilapäisesti pitää suljettuna myös arkisin kokonaan tai osan aikaa. Päätös edellä tarkoitetusta aukiolojärjestelystä on perusteluineen ennen sen voimaantuloa lähetettävä tiedoksi asianomaiselle ministeriölle. Ministeriö voi tarvittaessa asettaa ehtoja aukiolon rajoitukselle tai kieltää rajoituksen käyttöönoton.

Valtiovarainministeriö on edellyttänyt 25.8.2020 lausunnossaan (VN/64941/2020), joka koskee Digi- ja väestötietoviraston päätösluonnosta viraston toimipaikkojen aukiolosta ja koronavirusepidemian jatkumisen vuoksi pääosin ajanvarauksella tapahtuvan käyntiasioinnin jatkamisesta 1.9.2020 alkaen ja jatkuen toistaiseksi, kuitenkin enintään 31.12.2020 saakka seuraavaa:

Vaikka käyntiasiointi virastossa on päätösluonnoksen voimassaoloaikana mahdollista pääsääntöisesti vain ajanvarauksella, tulee viraston viestiä asiakkailleen aktiivisesti myös siitä, että poikkeustapauksissa voidaan palvelun saamisesta sopia myös muulla tavoin. Digi- ja väestötietoviraston tulee huolehtia perustuslain (731/1999) 6 §:n yhdenvertaisuusvaatimuksen mukaisesti siitä, että virasto turvaa alueellisesti yhdenvertaiset palvelut sekä palvelut niille henkilöille, joille sähköinen verkossa asiointi ei ole mahdollista.

Valtiovarainministeriö edellyttää lisäksi, että Digi- ja väestötietovirasto seuraa aukioloajan rajoituksen vaikutuksia viraston asiakaspalvelu- ja viranomaistehtävien hoitamiseen ja ottaa tarvittaessa aukiolojärjestelyn edellytysten olemassaolon uudelleen arvioitavaksi.

Valtiovarainministeriö keskustelee viraston käyntiasiakaspalvelun tilanteesta Digi- ja väestötietoviraston kanssa säännöllisesti. Viraston asiakaspalvelussa oli viraston toiminnan käynnistyessä vuoden 2020 alussa ruuhkaa. Koronaepidemian aikana ei ole ilmennyt merkittäviä ongelmia käyntiasiointipalvelun toimivuudessa. Esille nousseet toiminnan haasteet ovat koskeneet enemmän muun muassa holhoustoimen palveluissa edunvalvonnan määräämispäätösten käsittelyaikoja, joiden nopeuttamiseksi virasto tekee jo erityisponnisteluja. Digi- ja väestötietovirasto seuraa käyntiasiakaspalvelun toimivuutta ja ajanvarausjärjestelmän vaikutuksia säännöllisesti ja ryhtyy asiakastarpeen mukaisesti tarvittaessa toimenpiteisiin, esimerkiksi säätämällä eri palveluiden ajanvarausaikojen määrää.

Digitaalisten palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden edistäminen

Palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden edistämiseksi Digi- ja väestötietovirasto tuottaa osana valtiovarainministeriön Digitalisaation edistämisen –ohjelmaa digituen koordinointia, jonka tavoitteena on kansalaisten digitaitojen kehittäminen erityisesti sähköisen asioinnin osalta. Digi- ja väestötietovirasto toimii digituen tuottajien valtakunnallisena tukiorganisaationa.

Suomi.fi-palveluissa virasto on panostanut erityisesti Viestit- ja Valtuudet-palveluihin, joista Valtuudet-palvelu tarjoaa kansalaisille mahdollisuuden antaa valtakirjoja sähköiseen puolesta asiointiin. Esimerkkinä suositusta Valtuudet-palvelun käyttökohteista on valtakirjalla tapahtuva apteekkiasiointi missä tahansa apteekissa Suomessa. Teknisesti on jo mahdollista myös se, että viraston virkailija luo valtakirjan asiakkaalle paikan päällä viraston asiointipalvelupisteessä mutta parhaillaan selvitetään vielä palvelun käynnistämisen rahoitusta. Palvelu laajentaisi edelleen sähköisiä valtakirjoja myös niille kansalaisille, joilla ei ole sähköisiä tunnistusvälineitä käytössään.

Kielellisten oikeuksien toteutuminen viraston palveluissa

Digi- ja väestötietovirasto on valtakunnallinen, kaksikielinen keskushallinnon viranomainen. Erityistä kielitaitoa edellyttävien virkojen määrä säilyi uudistuksessa ennallaan, minkä lisäksi aiemmat maistraattien alueelliset toimivaltarajat poistuvat. Valtakunnallisten työjonojen avulla virasto pystyy ohjaamaan palvelutoimintaa entistä tehokkaammin myös kielellisten oikeuksien toteuttamiseksi, kuten ruotsin- ja esimerkiksi saamenkielisen palvelun parantamiseksi. Myös asiakaspalvelutilanteissa on mahdollista esimerkiksi videoneuvottelulaitteiden välityksellä hyödyntää eri puolilla maata olevaan viraston kielellistä osaamista.

Digi- ja väestötietovirasto täyttää lain velvoitteet ruotsinkielisistä virkamiehistä. Edistääkseen palvelujen saatavuutta molemmilla kansalliskielillä virasto on lisäksi lisännyt viraston sisäisillä järjestelyillä ruotsinkielisten palveluneuvojien määrää.

Digi- ja väestötietoviraston Kittilän toimipisteessä tarjotaan käyntiasiointi- ja puhelinpalvelua myös saamen kielellä.

Lopuksi

Haluamme saattaa hallintovaliokunnan tietoon, että myös valtiovarainministeriössä tullaan valmistelemaan keväällä annetun alueellistamisen uudistamisen strategian pohjalta alueellistamislainsäädännön uudistus. Työ perustuu hallitusohjelman kirjaukselle siitä, että valtion työtehtäviä organisoidaan monipaikkaisesti ja älyteknologian mahdollistamaa paikkariippumattomuutta hyödyntäen. Valmisteltavan lainsäädännön lähtökohtana on tarpeet valtion läsnäololle sekä sen hyödyt edistäen koko

maan tasapainoista kehittymistä. Osana alueellistamislainsäädännön uudistusta on tarkoitus tarkastella myös valtion virastojen aukioloaikasääntelyä ja pyrkiä rakentamaan valtakunnallisesti yhtenäinen tapa ohjata valtion virastojen alueellista läsnäoloa. Valmisteltava lainsäädäntö tulee vaikuttamaan myös Digi- ja väestötietoviraston toimipaikkoja koskevaan sääntelymalliin.