Eduskunta
Hallintovaliokunta
hav@eduskunta.fi

Hallintovaliokunnan lausuntopyyntö 3.6.2021

Digi- ja väestötietoviraston lausunto hallituksen vuosikertomuksesta 2020

Eduskunnan hallintovaliokunta on 3.6.2021 pyytänyt Digi- ja väestötietoviraston asiantuntijalausuntoa hallituksen vuosikertomuksesta 2021. DVV kiittää mahdollisuudesta lausua asiassa ja esittää jäljempänä olevat huomionsa.

Vuosikertomuksen liitteenä 3. olevan asiakirjan ”Toimenpiteet eduskunnan lausumien ja kannanottojen johdosta” sivulla 88 (Valtioneuvoston julkaisuja 2021:34) kohdassa Digi- ja väestötietoviraston toimialaa koskevien lakien muuttamisen (HE10/2019 vp.-EV 20/2019) todetaan eduskunnan hyväksyneen käsittelyn yhteydessä seuraavan lausuman:

”Eduskunta edellyttää 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.”

Valtiovarainministeriön lausuman johdosta antaman selvityksen lisäksi DVV toteaa lisäksi seuraavaa:

Digi- ja väestötietoviraston toiminnan käynnistyminen

DVV:n toiminta käynnistyi vuoden 2020 alusta. Samalla luotiin valtakunnallinen palvelumalli ja puhelinpalvelussa otettiin käyttöön valtakunnalliset palvelunumerot. Menettelytavat muuttuivat aikaisemmista erityisesti maistraateissa käytössä olleista paikallisista toiminnoista valtakunnallisiksi. Suurimpaan osaan palveluista (pl. muutot, ulkomaan kansalaisten rekisteröinti, vihkimis- ja notaaripalvelut) muodostettiin valtakunnalliset työjonot. Osalle asiakkaista tämä merkitsi palveluaikojen pitenemistä, mutta osalla palveluajat saattoivat lyhentyä entisistä. Sähköisten palveluiden kehittäminen DVV:ssä on edelleen osin kesken. Monissa

palveluissa joudutaan edelleen tukeutumaan osittain paperiprosesseihin, vaikka toimintaa onkin saatu osittain sähköistettyä. Palveluiden sähköistäminen kuitenkin etenee.

Koronapandemian aikana DVV siirtyi pääasiassa ajanvarauksella tapahtuvaan käyntiasiointipalveluun. Kokemukset ajanvarauksen käytöstä käyntiasioinnin järjestämisessä ovat olleet pääasiassa hyviä ja mahdollisesti hyödynnettävissä osaltaan myös jatkossa.

Uudet sähköiset asiointikanavat

VAAKA-hankkeen myötä DVV:ssä on otettu käyttöön uusia sähköisiä asiointikanavia mm. tiettyjen väestötietojärjestelmästä annettavien otteiden ja nimenmuutoshakemusten osalta. Lisäksi on mahdollistettu yleisten edunvalvojien vuositilien palauttaminen sähköistä kanavaa käyttäen. Sähköisten asiointikanavien kehittäminen jatkuu.

Palveluiden saatavuuden turvaaminen

Valtiovarainministeriö ja Digi- ja väestötietovirasto sopivat vuoden 2020 tulossopimuksessa, että virasto tekee selvityksen toimenpiteistä, joilla turvataan laadukkaiden palveluiden saatavuus ja saavutettavuus koko maassa. DVV käynnistikin helmikuussa 2020 toimipiste- ja käyntiasiointiverkoston selvityshankkeen, jonka tavoitteena on laatia ehdotus viraston toimipaikka- ja käyntiasiointiverkon kehittämiseksi. Lähtökohtana on laatia suunnitelma, joka pohjautuu tutkittuun asiointidataan, turvaa palveluiden saatavuuden koko maassa ja ottaa huomioon sekä työssäkäyntietäisyydet että kiristyvän taloustilanteen. Lisäksi huomioidaan, että virasto toimii monipaikkaisesti ja älyteknologian mahdollistamaa paikkariippumattomuutta hyödyntäen.

Kehittämisen tavoitteena on taata palveluiden monikanavainen saatavuus koko maassa. Selvityksessä arvioidaan, minkälainen toimipaikka- ja käyntiasioinnin verkosto sopisi tulevaisuuden asiointitarpeisiin, asiointitapoihin ja työskentelytapoihin. Tavoitteena on tuottaa parempaa palvelua koko maassa mahdollisimman sujuvalla, kustannustehokkaalla ja tulevaisuuden asiointitarpeita vastaavalla tavalla. Asiointi turvataan myös niille henkilöille, joille sähköinen asiointi ei ole mahdollista.

Selvityshanke on edennyt suunnitelman mukaisesti, luonnos loppuraportista valmistui vuoden 2020 lopulla. Hanketta jatkettiin kesäkuun 2021 loppuun, jotta voidaan huomioida Julkisen hallinnon strategia sekä muut asiaan liittyvät kehittämishankkeet, jotka valmistuivat kevään 2021 aikana (Alueellistamisesta alueelliseen läsnäoloon, Valtion palveluja toimitilaverkkouudistus, Toimitilastrategia, Monipaikkaisen työn edistäminen).

Digi- ja väestötietovirasto on aktiivisesti mukana koko julkishallintoa koskevissa kehittämishankkeissa ja toteuttaa niiden linjauksia jatkossa toimipaikkojen ja palveluiden järjestämisessä. DVV pitää hyvänä julkisen hallinnon uudistamisen poliittisen johtoryhmän valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen yhteydessä antamaa linjausta siitä, että palveluita annetaan kansalaisille monikanavaisesti ja ensisijaisena palvelukanavana ovat kattavat ja helppokäyttöiset sähköiset asiointipalvelut. Myös linjaus siitä, että valtionhallinnon viranomaiset siirtyvät julkisen hallinnon strategian linjausten mukaisesti 2020-luvun aikana yhteisiin

asiakaspalvelupisteisiin ja korvaavat omat palvelutuottajakohtaiset palvelupisteensä yhteisillä asiakaspalvelupisteillä, on oikeansuuntainen.

Tavoitteena sujuva asiointi – Digituen toimintamallin vakiinnuttaminen on käynnissä

Vuoden 2020 aikana Digituen tehtävä kehittyi merkittäväksi osaksi Digi- ja väestötietoviraston palvelutarjontaa. Digitaitojen rooli kansalaistaitoina korostui koronapandemian johdosta, jolloin myös tarve saavutettavalle ja monimuotoiselle digituelle kasvoi.

Digituen tavoitteena on lisätä sekä kansalaisten että yritysten ja yhteisöjen digiosaamista ja tukea käyttäjiä siirtymisessä digitaaliseen kanavaan.

Vuonna 2020 käynnistyi elinkeinotoimintaa harjoittavien digitukiprojekti, jossa tutkitaan laajan kohderyhmän digituen tarvetta ja digiosaamista. Vuoden 2021 loppuun mennessä muodostetaan suositukset elinkeinotoimintaa harjoittavien digituen järjestämiseksi. Digituen kansallinen toimintamalli kehitettiin vuonna 2016 AUTA-hankkeessa. Vuodesta 2018 valtiovarainministeriö on myöntänyt valtionavustuksia maakuntaliitoille digituen alueelliseen kehittämiseen. Digituen vakiinnuttamisella varmistetaan ihmisten tarpeisiin vastaava, saavutettava digituen tarjonta ja kehittäminen koko Suomessa hankekausien päätyttyä.

Digi- ja väestötietoviraston digituen tehtävä laajenee kattamaan alueellisen kehittämistehtävän vuoden 2022 alusta. Alueellinen näkökulma ja alueelliset verkostot ovat jatkossakin olennainen osa digituen kehittämistä. Uusi toimintamalli edistää osaltaan yhteiskunnan digitalisaatiota ja sitä, että kaikilla kansalaisilla sekä yrityksillä ja yhteisöillä on yhä paremmat mahdollisuudet digitaitojen saavuttamiseksi. Uusi toimintamalli myös mahdollistaa digituen pitkäjänteisemmän kehittämisen ja suunnittelun hallituskausien yli. Malli mahdollistaa myös reagoinnin toimintaympäristön muutoksiin nopeasti ja tehokkaasti.

Ruotsin- ja saamenkieliset palvelut DVV:ssä

DVV:n ruotsinkielisten virkamiesten määrä lisääntyi viraston toiminnan alkaessa ja täyttää Digi- ja väestötietovirastosta annetussa valtioneuvoston asetuksessa määritellyt velvoitteet. DVV:n johto on vieraillut saamelaiskäräjillä ja siellä esiin tulleet kehittämisehdotukset otetaan huomioon toiminnassa mahdollisuuksien mukaan. Osana viraston valtakunnallista asiakaspalvelua on otettu käyttöön myös saamenkielinen palvelunumero sekä turvapostiratkaisu.

DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

Viskari Janne 91100412Y
Digitaalinen allekirjoittaja: Viskari Janne 91100412Y

pääjohtaja Janne Viskari

Jalonen Aino 912056303
Digitaalinen allekirjoittaja: Jalonen Aino 912056303

ylijohtaja Aino Jalonen