26.9.2022

Eduskunnan hallintovaliokunta
hav@eduskunta.fi

HE 73/2022 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 2 §:n muuttamisesta

Digi- ja väestötietoviraston lausunto

Digi- ja väestötietovirasto (DVV) kiittää mahdollisuudesta lausua asiasta. DVV kannattaa ehdotettua sääntelyä ja nykyisen aukioloaikasääntelyn kumoamista.

Lakiehdotuksen mukaisesti viranomaisen tulisi jatkossa selvittää asiointitarve ja sovittaa asiointipäivät sen mukaan, noudattaen kuitenkin asetuksessa määriteltyjä tarkempia aukioloaikoja. DVV pitää tätä lähtökohtaa erittäin hyvänä. Tarjotakseen kattavat, asiakastarpeeseen vastaavat palvelut, on DVV jo nykyisellään arvioinut nykyistä ja tulevaa palvelutarvetta.

DVV:n asiointi- ja asiakaspalvelun tavoitteena on kattava monikanavainen, tarpeeseen vastaava asiakaspalvelu. Monikanavainen asiakaspalvelu tarjoaa asiakkaalle sujuvaan asiointiin suunnitellut tavat ja kanavat asioida. Valtakunnallisen asiakaspalvelun saavutettavuus ja aukioloajat sovitetaan niin tällä hetkellä kuin myös tulevaisuudessa palvelukanavakohtaisesti asiakastarpeen mukaan.

DVV:n tavoite on tarjota ensisijaisesti mahdollisuus sähköiseen asiointiin, jota tukee sekä muut palvelukanavat että paikan päällä asiointi. DVV:n palveluista vain osa nimenomaisesti vaatii henkilökohtaisesti asiointia, ja näissä asioissa kuten myös muissakin, asiointi on mahdollista ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta aukioloaikojen mukaisesti.

Lakiehdotus tukee näiden tavoitteiden saavuttamista ja viranomaispalveluiden järjestämistä jatkossa entistäkin asiakaslähtöisemmäksi ottaen kuitenkin huomioon toiminnan taloudellisuuden ja tehokkuuden. DVV esittää tässä yhteydessä harkittavaksi, miten voimassa olevat toimipaikkoja koskevat säädökset tulisi suhteuttaa nyt lausunnolla olevaan palvelujen saatavuutta koskevaan sääntelyyn ja toisaalta valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistushankkeeseen. DVV:n osalta sen toimipaikoista säännellään valtioneuvoston antamalla asetuksella digi- ja väestötietovirastosta (53/2020), jonka 7 §:ssa on lueteltu DVV:n kaikki toimipaikat (yhteensä 36). Kun sekä lakiehdotus että valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistushanke tähtäävät samaan tavoitteeseen, eli selvitettyyn tarpeeseen vastaavaan viranomaisen palveluiden tarjoamiseen, voi tulevaisuudessa olla tarkoituksenmukaista

tarkastella uudestaan sääntelyä, jossa viranomaisten toimipaikoista säännellään paikkakuntakohtaisesti.

Digi- ja väestötietovirasto

Jalonen Aino 912056303
Digitaalinen allekirjoittaja: Jalonen Aino 912056303
Päiväys: 2022.09.26 10:24:48 +03'00'

Aino Jalonen
Ylijohtaja

Kallio Noora 911551379
Digitaalinen allekirjoittaja: Kallio Noora 911551379
Päiväys: 2022.09.26 10:17:05 +03'00'

Noora Kallio
Lakiasiainjohtaja