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

Eduskunnan hallintovaliokunnan asiantuntijakuuleminen
27.9.2022
Ylijohtaja Aino Jalonen

DIGI- JA VÄESTÖTIETO-VIRASTO

Yleisesti

- Digi- ja väestötietovirasto kannattaa lakiehdotusta ja pitää lain tavoitteita kannatettavina

- Ehdotetun sääntelyn nykyinen sanamuoto mahdollistaa asiakkaan palvelutarpeen mukaisen palvelun
  - DVV:ssa seurataan jatkuvasti asiakkaiden palvelutarpeita ja tarjotaan niiden mukaisesti palvelua



Paikallisen asiakastarpeen mukaan kohdennettu aukiolo tuottaa tehokkuutta

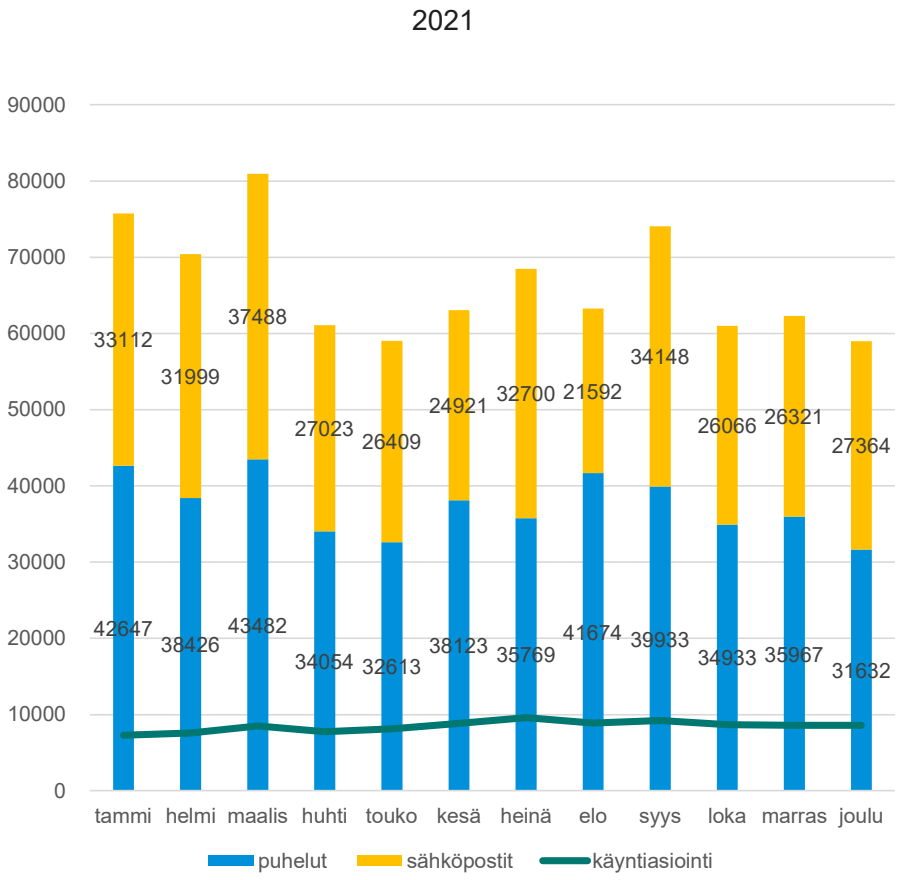
- Ensisijaisena palvelukanavana ovat sähköiset kanavat, joita täydennämme muissa palvelukanavissa ja käyntiasioinnissa.
- Seuraamme ajanvarausten saatavuutta ja reagoimme tarpeeseen joustavasti resurssien mukaan.
- Tarjoamme riittävästi ajanvarauksetonta käyntiasiointia jonottamalla.
- Vältämme paikallista varalla aukioloa, jos ei ole kysyntää.
- Kohdistamme resursseja enemmin valtakunnalliseen monikanavaiseen asiakaspalveluun muissa kanavissa sekä valtakunnallisten työjonojen purkamiseen.

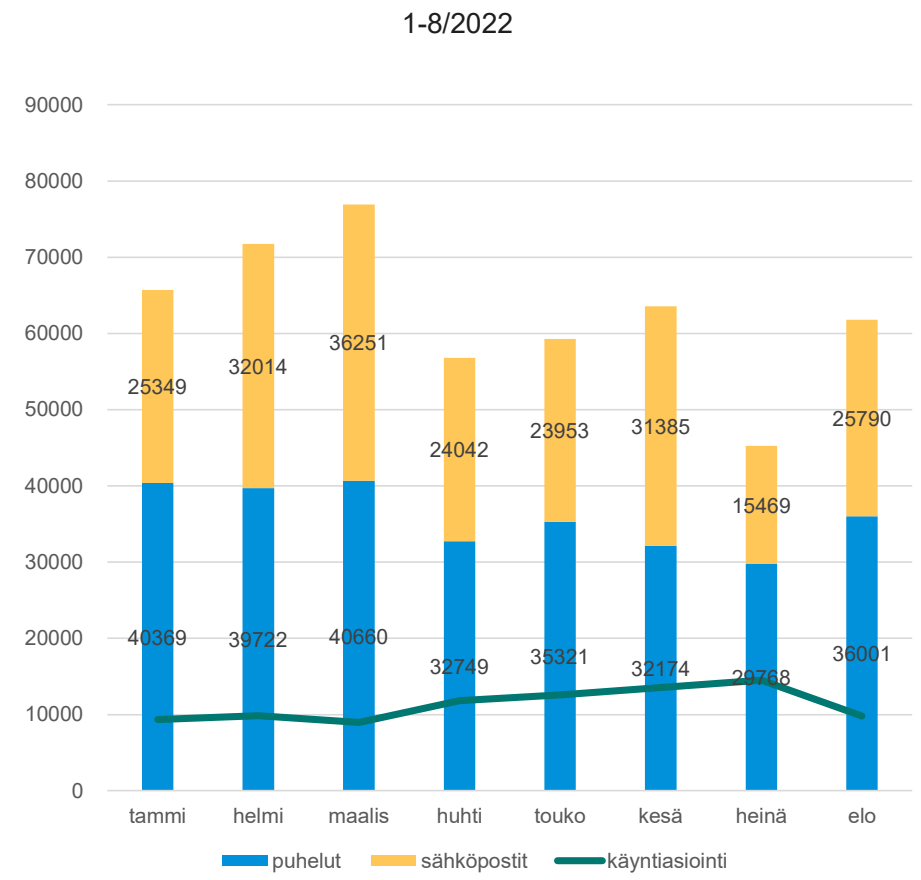


Asiakastarpeiden arviointi ja palveluiden tarjoaminen

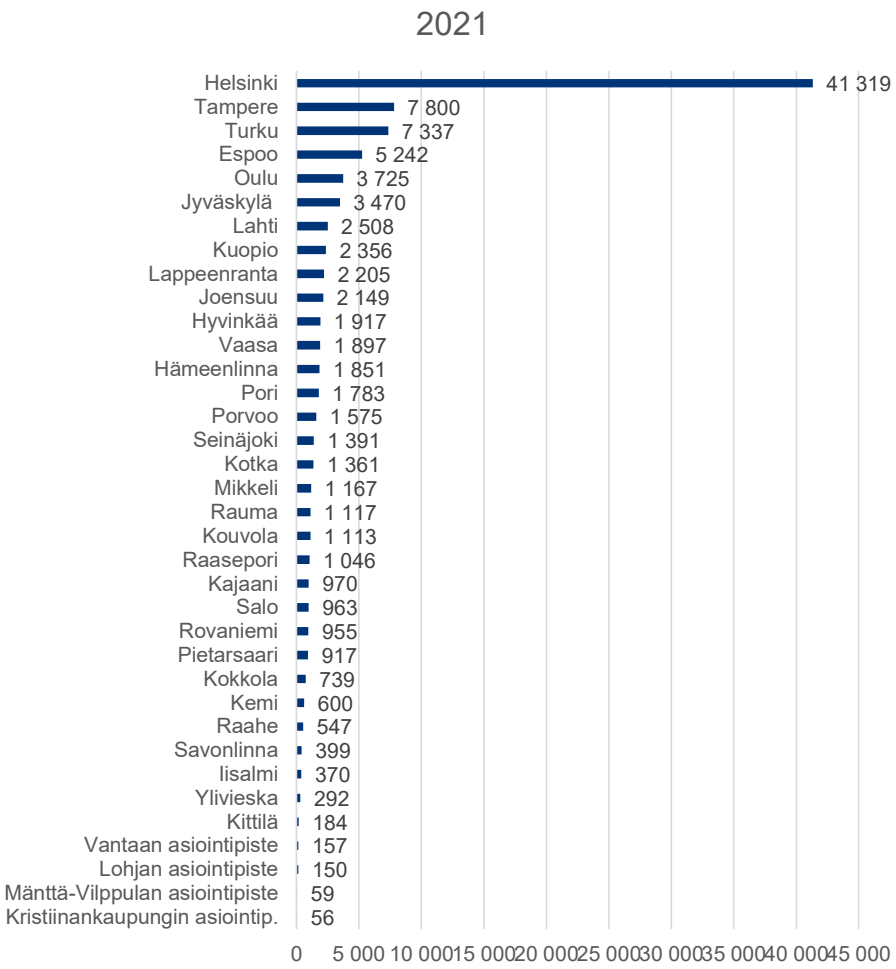
DIGI- JA VÄESTÖTIETO-VIRASTO

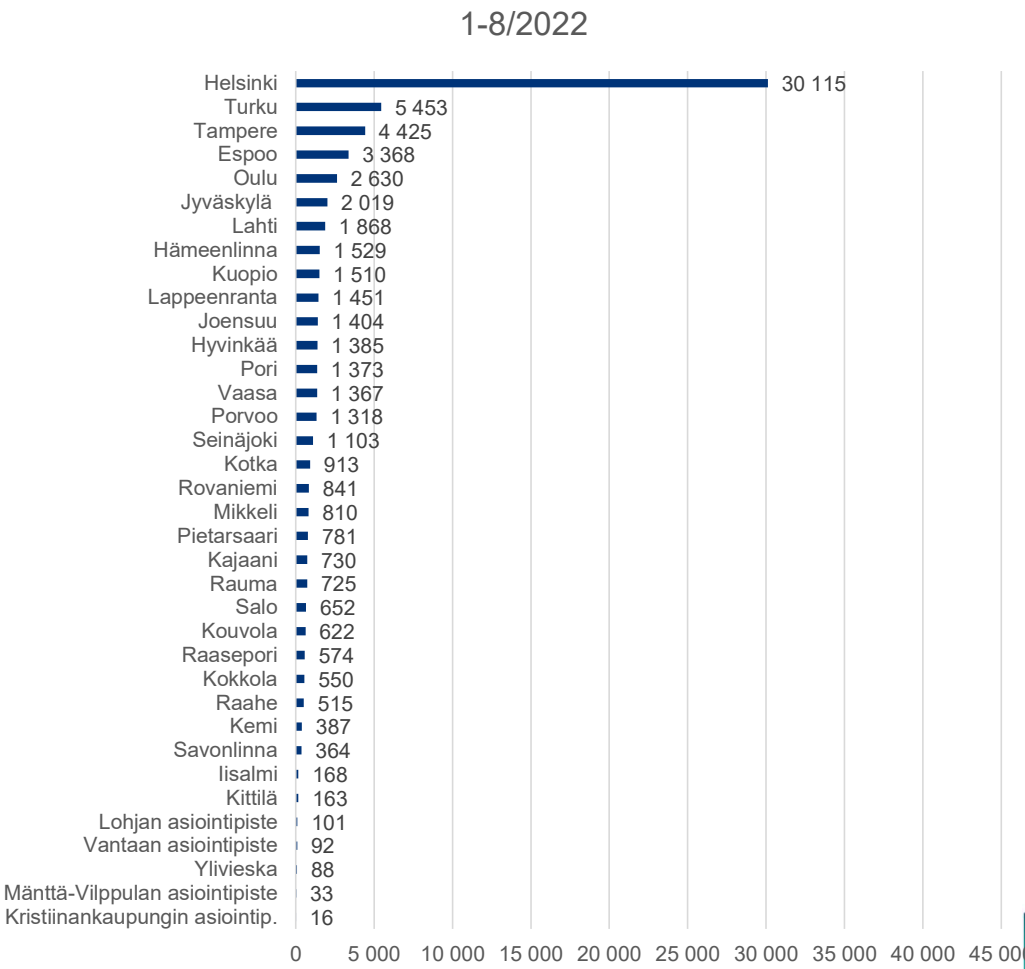
DVV – Kontaktien määrät perinteisissä kanavissa 2021 – 1-8/2022





DVV – käyntiasioinnin kysyntä paikkakunnittain 2021 – 2022





DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

dvv.fi