TRAFICOM
Liikenne- ja viestintävirasto

Liikenne- ja viestintäviraston lausunto asiassa K 18/2022 vp

Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus vuodelta 2021

Liikenne- ja viestintävaliokunta
14.10.2022

Liikenne- ja viestintävirasto aloitti toimintansa 1.1.2019

- Laki Liikenne- ja viestintävirastosta 935/2018 annettiin 23.11.2018
- Perustettuun uuteen virastoon siirtyivät kolmen aiemman viraston viranomaistoiminnot
  - Liikennevirasto
  - Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi
  - Viestintävirasto
- Aiempien virastojen toiminnot siirtyivät aluksi sellaisenaan, uuden viraston organisaatiota rakennettiin vaiheittain toiminnan jo käynnistyttyä
- Pandemiasta johtuvat erityisolosuhteet edellyttivät viranomaistehtävien ja valvontatoiminnan merkittävää sopeuttamista vuodesta 2020 alkaen

Palveluiden tunnuslukuja 2021

Luovutetut tietoyksiköt 830 milj.	Neuvonta-tapahtumat 0,76 milj.	Sähköiset asioinnit 8 milj.	Fi-verkkotunnukset 526 000	Elektronisen merikartan käyttäjät 4 920	Painetut merikartat 16 900
Ajoneuvot 5,2 milj.	Ajokortit 3,8 milj.	Kauppalaivat 1 235	Rautatiekalusto 10 800	Hyväksytyt Tiesuunnitelmat 52	Ilma-alukset 1 460
Merenkulun pätevyydet 6 200	Ilmailun lupakirjat 7 060	Rautateiden kelpoisuudet 2 300	Suoritettuja kuljettajantutkintoja 112 600	Merenkulun tuet 98 milj.	Joukkoliikenteen avustukset 143,5 milj.
Rakennetut laajakaistakilometrit 27 000	Radiolupien taajuudenannot 111 000	Ajoneuvojen rekisteröintitapahtumat 5,7 milj.	Automaattisesti käsitellyt tietoturvatapaukset 269 000	Selvitystä ja avunantoa vaatineet tietoturvatapaukset 29 000	Merialueiden pinta-ala 82 tkm^2

Traficomin organisaatio 2022



Traficom lukuina 2021

Menot
192
milj. €

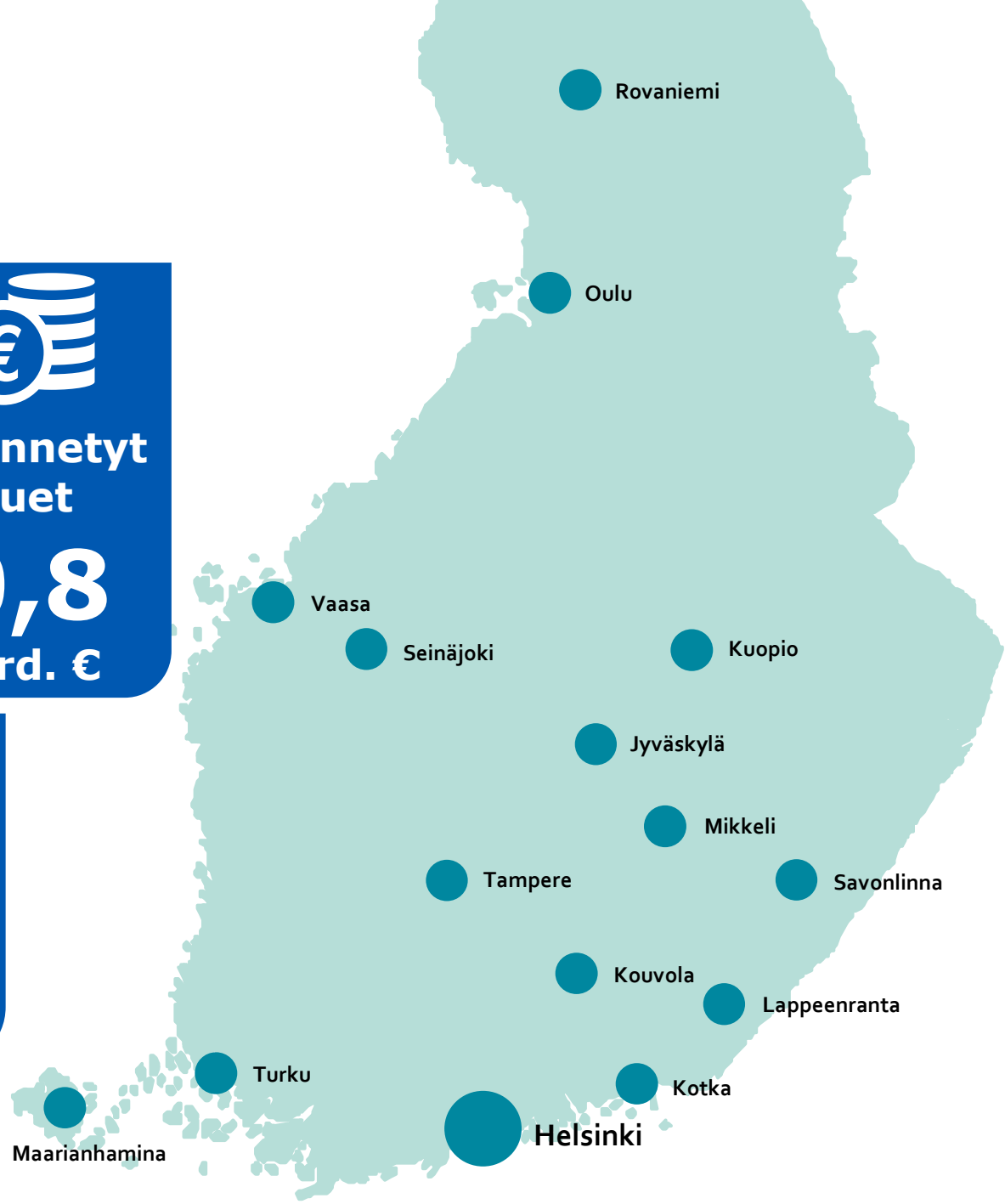
Tulot
213
milj. €

Kerätyt verot
1,2
mrd. €

Myönnetyt tuet
0,8
mrd. €

46 % **54 %**

HTV
~900



TRAFICOM



TRAFICOM
Liikenne- ja viestintävirasto

Liikenne- ja viestintäviraston asiat oikeusasiamiehen vuosikertomuksessa 2021

Traficomin toiminnan laillisuusvalvonta-asiat 2021

Asia	Ratkaisu	Korjaavat toimenpiteet
Ajokortin uudistamiseen liittyvä menettely, viranomaisen ohjeistus ja riskiryhmien suojelu pandemiatilanteessa (Asiat 1417/2021 ja 1527/2021)	AOA otti kantaa palveluprosessiin ajokortin uudistamisasiassa. Asioista ensimmäinen koski valtakirjamenettelystä annettua viraston ohjeistusta palveluntarjoajalle Ajovarma Oy:lle. Toinen asia koski lääkärinlausunnon toimittamistapaa. AOA otti kantaa myös hakijan tunnistamiseen ajokorttiprosessin yhteydessä.	Ajokorttiasioiden valtakirjamalli on 2022 alusta ollut saatavilla Ajovarma Oy:n verkkosivuilla. Virasto on myös tarkentanut valtakirjamenettelyä sekä asiointiturvallisuutta koskevaa ohjeistusta. Ajokortin uusiminen sähköisessä asiointipalvelussa on jo mahdollista, mikäli lääkärinlausunto voidaan välittää järjestelmien välillä. Sähköisen asioinnin käyttömahdollisuuksia pyritään edelleen lisäämään.
Ajoneuvon romutuspalkkiota koskevat kantelut (Asia 4992/2021)	Kyseessä viraston virheellinen tiedottaminen, joka koski useamman romutuspalkkion käyttämistä yhden auton hankintaan, 1.12.2020-25.1.2021 välisenä aikana. AOA päätti käsitellä asian omana aloitteenaan. Ratkaisua ei vuosikertomuksen antamisaikana ollut käytettävissä.	Virasto on uudistanut romutuspalkkioita hakevien asiakkaiden ohjeistuksen. Romutuspalkkion hakuaika päättyi 31.12.2021. Valtiokonttori on suorittanut asiakkaille korvaukset aiheutuneista taloudellisista vahingoista.
Liikenne- ja viestintäviraston menettely mm. yhteistoimintalain noudattamisessa (Asia 1122/2021)	AOA totesi kantanaan, että henkilöstö- ja koulutus- sekä tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmia ei oltu valmisteltu eikä käsitelty asianomaisissa säännöksissä edellytetyllä tavalla. Muilta osin asiassa ei ilmennyt aihetta epäillä lainvastaista tai virheellistä menettelyä taikka velvollisuuden laiminlyöntiä.	Virastolla ei toiminnan alkaessa 2019 ollut henkilöstö– ja koulutussuunnitelmaa eikä tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaa. Molempien suunnitelmien valmistelu käynnistettiin viraston yhteistoimintaelimissä vuonna 2020 ja ne vahvistettiin 8.3.2021. Virasto kiinnittää jatkossa huomiota suunnitelmien päivittämiseen, myös YT-lain määräajat huomioiden.

Muut Traficomiin liittyvät laillisuusvalvonta-asiat

Asia	Ratkaisu	Korjaavat toimenpiteet
Etelä-Suomen AVI:n menettely kunnan toimintaa koskevan kantelun käsittelyssä ja asian siirtämisessä Liikenne- ja viestintävirastolle.	AOA korosti viranomaisten välisen yhteistyön merkitystä hallintoasioiden käsittelyssä sekä asian siirtämisessä viranomaisen velvollisuutta selvittää, minkä viranomaisen tehtäviin asian selvittäminen kuuluu. AOA totesi, että AVI:n menettely ei täyttänyt hyvän hallinnon perusteisiin kuuluvaa viranomaisten yhteistyön vaatimusta. Menettelyn seurauksena kanteluasian käsittely viivästyi aiheettomasti.	Liikenne- ja viestintävirasto selvitti, oliko eduskunnan oikeusasiamies toimivaltainen käsittelemään asiaa. Saatuaan vastauksen tiedusteluunsa virasto siirsi asian eduskunnan oikeusasiamiehen käsiteltäväksi.

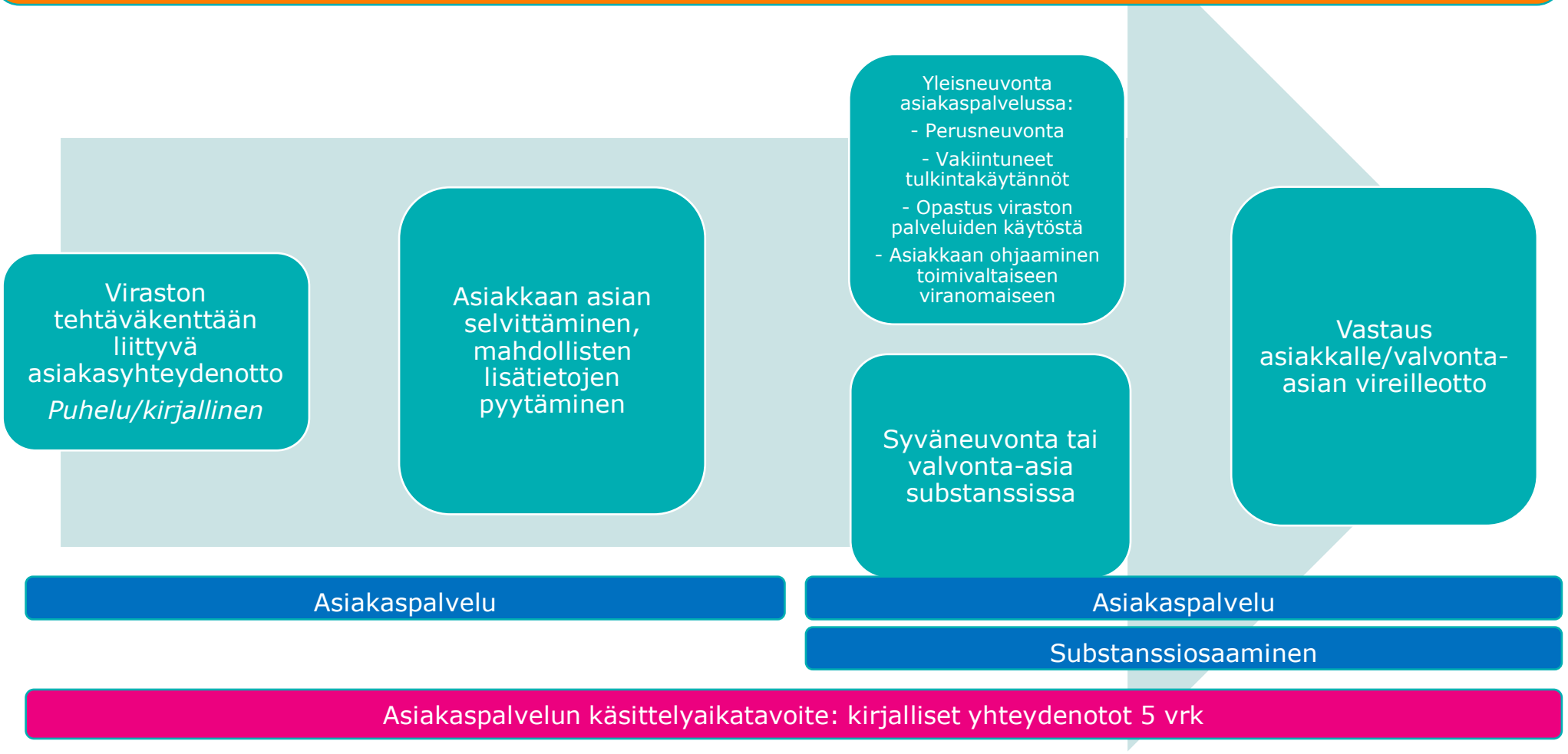


TRAFICOM
Liikenne- ja viestintävirasto

Asiakasyhteydenottojen käsittely ja erimielisyyksien ratkaiseminen

Asiakasyhteydenottojen käsittely

Asiakas voi asioida ja saada yleisneuvontaa puhelimitse, sähköisesti (yhteydenottolomakkeella tai suoraan sähköpostilla), kirjepostilla tai henkilökohtaisesti tulemalla paikan päälle etukäteen sopimalla.
Asiakas voi asioida sähköisesti 24/7 (vastaamme virka-aikana), henkilökohtaisesti virka-aikana, ja puhelimitse klo 9-15 (asiakaspalvelusarjojen aukioloaika). Vaihde palvelee klo 8-16:15.



Asiakaspalautteet ja erimielisyyksien käsittely

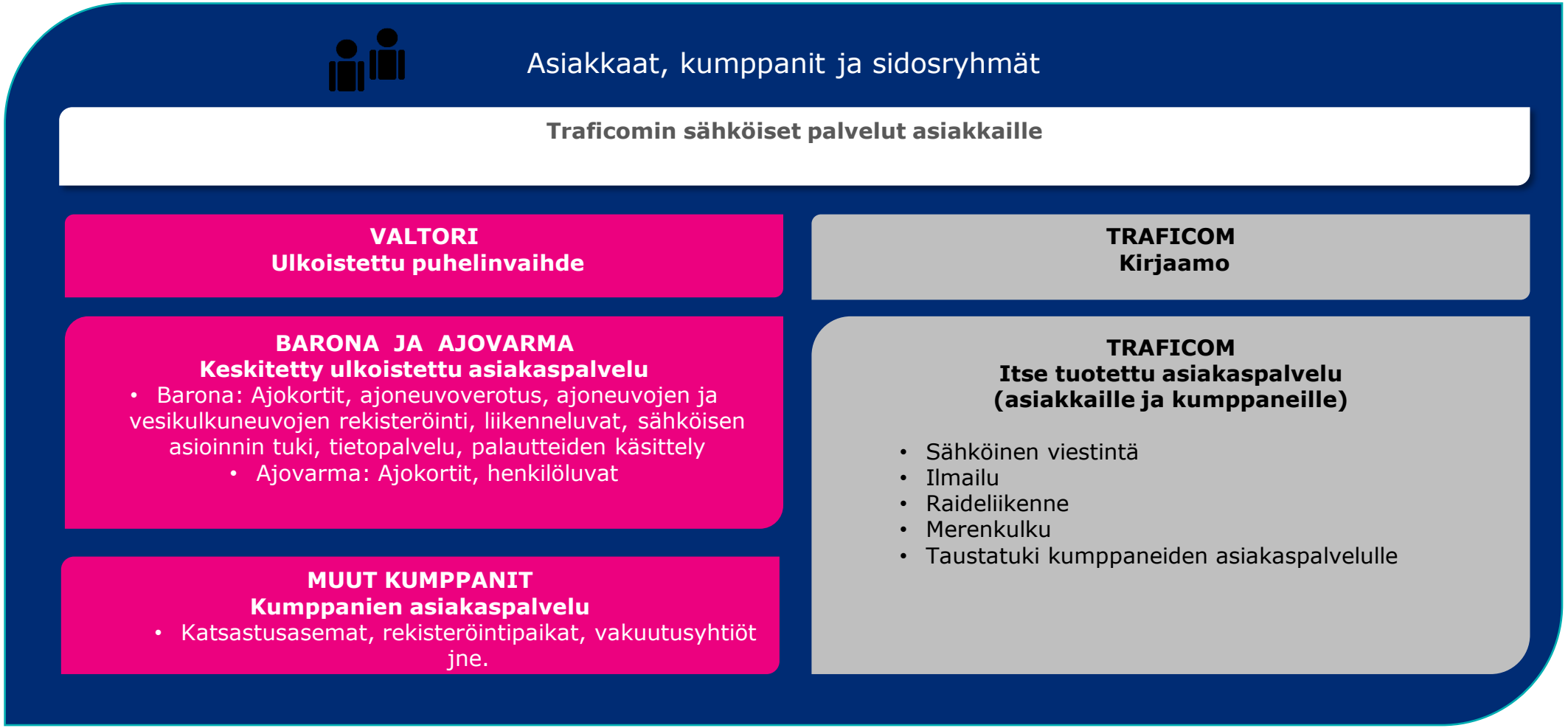
- Virastolle tulleet asiakaspalautteet selvitetään yhdessä asiakkaan ja mahdollisen ulkoisen palveluntuottajan kanssa
  - Molemmille annetaan mahdollisuus kertoa oma näkemys tapahtuneesta
- Virasto vastaa aina asiakkaalle palautteeseen ellei sitä asian luonteen vuoksi tule siirtää palveluntuottajalle vastattavaksi
  - Asian jatkotoimenpiteet voidaan ohjata palveluntuottajalle hoidettavaksi
- Havaitut virheet korjataan asiaan sopivalla tavalla
  - Esimerkiksi tulkinnanvarainen ohjeistus tai tulkintavirhe korjataan
- Useissa viraston toimivaltaan kuuluvissa asioissa päätökseen tyytymätön asiakas voi ennen muutoksenhakua vaatia virastolta päätöksen oikaisua hallintolain 7 a luvun mukaisesti.



TRAFICOM
Liikenne- ja viestintävirasto

Sähköinen asiointi ja vaihtoehtoiset palveluväylät

Traficomin asiakaspalvelun kokonaisuus

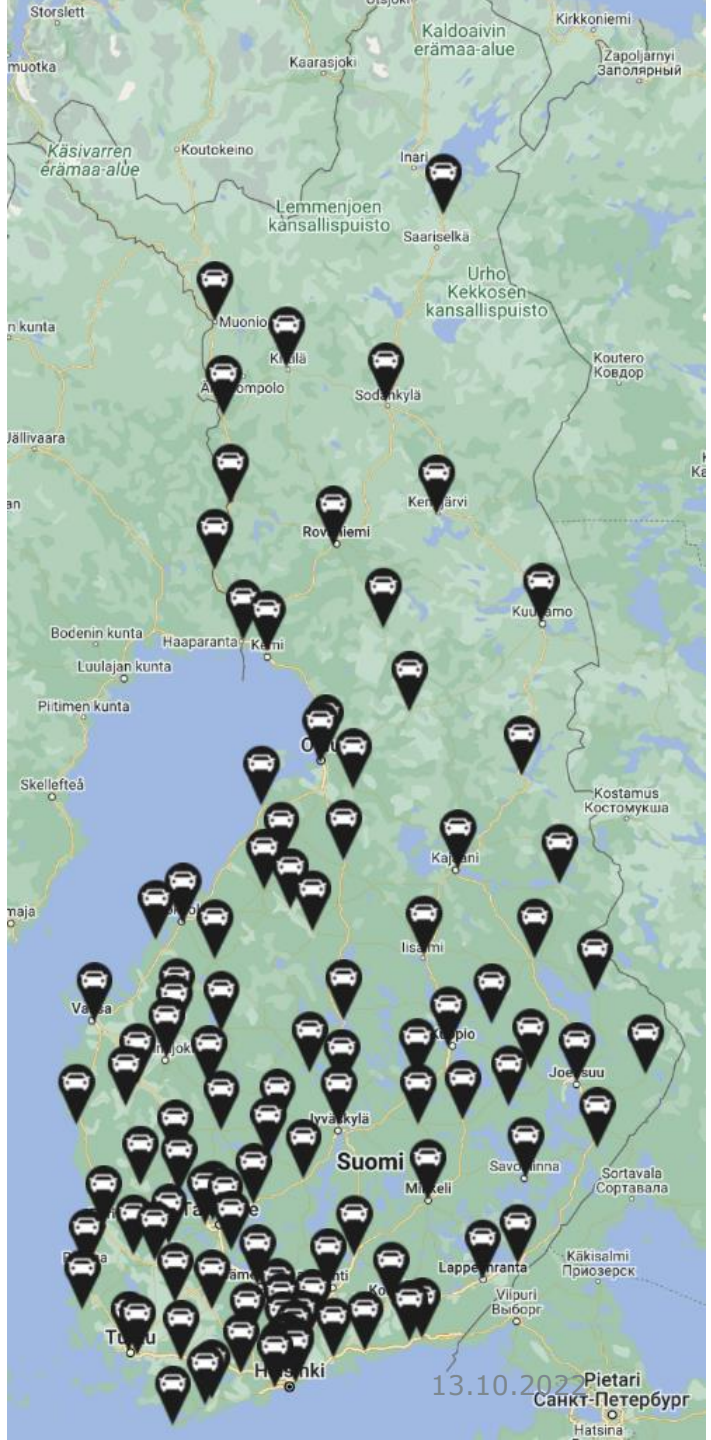


Julkisten hallintotehtävien siirto: Autoilijan palvelut

- Viranomaistehtävien ulkoistaminen perustuu lakiin, mm. liikenteen palveluista annetun lain (320/2017) 209 § sekä kuljettajantutkintotoiminnan järjestämisestä annetun lain (535/1998) 3 §
- Tavoitteena varmistaa kattava valtakunnallinen palveluverkosto
- Uusi sopimuskausi 1.1.2023-31.12.2026 - Ajovarma Oy jatkaa palveluntuottajana koko Suomessa
- Virasto kilpailutti sopimuksen mukaiset tehtävät keväällä 2022
- Sopimuksessa panostettu laadunvalvontaan ja selkeytetty palveluntuottajan ja viraston roolia laadunvarmistuksessa ja -valvonnassa.
  - Traficomille aiempaa laajemmat mahdollisuudet valvoa palveluntuottajan toimintaa
  - Traficom valvoo palveluntuottajan toiminnan laatua ja lainmukaisuutta tarkastuskäynneillä, pistokokeilla, puhelin- ja sähköpostineuvonnan laadunvarmistamisella, tilastollisesti sekä muilla tarvittavilla tavoilla

Lupa- ja palvelupisteverkosto autoilijan palveluille

- Mahdollisuus perinteiseen tiskiasiointiin myös niissä suurivolyymisissä autoilijan palveluissa, jotka asiakkaat pääosin hoitavat sähköisissä palveluissa
- Lisäksi ajoneuvojen rekisteröintiin liittyviä palveluita on saatavilla vakuutusyhtiöissä, autoliikkeissä ja rahoitusyhtiöissä



Liikenne- ja viestintäviraston tehtävät

- Edistää uusien liikenteen ja viestinnän palvelujen kehittymistä ja käyttöä sekä liikenne- ja viestintämarkkinoiden tasapuolisuutta, läpinäkyvyyttä ja toimivuutta
- Varmistaa liikkumisen ja viestinnän palveluiden laatua, turvallisuutta ja toimintavarmuutta
- Edistää liikkumispalvelujen sekä liikenteen ja viestinnän automaation kokeiluja
- Kehittää toiminnassaan syntyvien isojen tietomäärien hallintaa ja analytiikkaa sekä asiakaslähtöisiä sähköisiä asiointikanavia ja digitalisoi prosesseja
- Huolehtii viestintäverkkojen ja -palveluiden toimivuudesta ja turvallisuudesta sekä varmistaa uusien digitaalisten palvelujen tietoturvan ja tietosuojan
- Lisää luottamusta digitaalisiin palveluihin ja edistää yleistä tietoturvatietoisuutta
- Varmistaa liikenne- ja viestintäjärjestelmän sekä verkkojen peittoa, toimivuutta, lisää toimintavarmuutta sekä selvittää ja poistaa verkkojen häiriöitä
- Tukee yhteiskunnan kriittisten toimintojen varautumista ja huoltovarmuutta
- Vähentää liikenteestä aiheutuvia ympäristöhaittoja
- Varmistaa mediamarkkinoiden toimivuutta



TRAFICOM

Kiitos

Ritva Suurnäkki
Lakiasiainjohtaja
Liikenne- ja viestintävirasto Traficom