Asiantuntijalausunto
Marjukka Ala-Harja
tietohallintoneuvos
valtiovarainministeriö

VN/941/2023 VM

26.9.2023

Eduskunnan hallintovaliokunnalle

Valtiovarainministeriön lausunto hallintovaliokunnan mietintöjen pohjalta hyväksyttyjen eduskunnan lausumien tilannepäivitykseen hallituksen vuosikertomukseen 2022 liittyvän Digi-ja väestötietoviraston palvelujen saatavuutta koskevan lausuman osalta (Digi- ja väestötietoviraston toimialaa koskevien lakien muuttaminen HE 10/2019 vp – EV 20/2019 vp)

Eduskunnan hallintovaliokunta on pyytänyt valtiovarainministeriön kirjallista asiantuntijalausuntoa hallintovaliokunnan mietintöjen pohjalta hyväksyttyjen eduskunnan lausumien tilannepäivitystä varten, aiheena vuoden 2022 hallituksen vuosikertomukseen liittyvä eduskunnan lausuma Digi- ja väestötietoviraston (DVV) palvelujen saatavuudesta.

Alun perin Digi- ja väestötietoviraston toimialaa koskevien lakien muuttamisen (HE 10/2019 vp) yhteydessä eduskunta edellytti lausumassaan hallituksen huolehtivan viraston 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.

Valtiovarainministeriö on hallituksen vuosikertomuksissa ja asiantuntijalausunnoissaan hallintovaliokunnalle raportoinut Digi- ja väestötietoviraston palvelujen saatavuuden tilanteesta ja kehityksestä. Syksyllä 2022 valiokunta katsoi, että lausuma tulee edelleen säilyttää.

1. Toimenpiteet käyntiasioinnin kehittämiseksi

Valtiovarainministeriö on edistänyt Digi- ja väestötietoviraston kaikkien palvelukanavien - digitaalisten palvelujen ohella myös puhelin- ja käyntiasioinnin - kehittämistä. Valtiovarainministeriö ja Digi- ja väestötietovirasto ovat sopineet, että viraston toimipaikka- ja käyntiasiointiverkkoa kehitetään ministeriön valmistelemien, uutta julkisen hallinnon strategiaa toteuttavien kehittämislinjausten mukaan. Kehittäminen pohjautuu tutkittuun asiointidataan, turvaa palveluiden saatavuuden koko maassa ja ottaa huomioon sekä

työssäkäyntietäisyydet että valtion kiristyneen taloustilanteen. On huomattava, että käyntiasiointi on välttämätöntä vain muutamissa viraston palveluissa (avioliittoon vihkiminen, ulkomaalaisten rekisteröinti ja tietyt notaaripalvelut).

1.1. Palveluiden tarjoaminen julkisen hallinnon yhteisissä asiakaspalvelupisteissä

Eduskunnan lausuman toteuttamiseksi valtiovarainministeriö pyysi jo vuonna 2020 Digi- ja väestötietovirastolta selvityksen toimenpiteistä, joilla virastossa turvataan laadukkaiden palveluiden saatavuus koko maassa. Digi- ja väestötietoviraston valtiovarainministeriölle vuonna 2021 esittelemä selvitys sisälsikin laajan kehittämissuunnitelman. Sen ehdotuksia virasto toteuttaa mm. valtiovarainministeriön vuonna 2021 asettamassa Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla –hankkeessa, jossa Digi- ja väestötietovirasto on ollut keskeisenä virastona mukana. Hankkeen tavoitteena on koota vuoteen 2030 mennessä valtion virastojen käyntiasiointi vaiheittain julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, joista saa laajasti myös kuntien, Kelan sekä soveltuvin osin hyvinvointialueiden palveluita. Lisäksi samalla valtion toimistotilojen määrää vähennetään monipaikkaisen työn ja tilojen yhteiskäyttöisyyden lisääntyessä. Uudistuksen myötä on mahdollisuus parantaa julkisen hallinnon palvelutasoa ja palvelujen yhdenvertaista saantia.

Kaikista yhteisistä asiakaspalvelupisteistä saa vähintään hankkeessa mukana olevien viranomaisten palvelua joko paikan päällä tai etäpalveluna. Lisäksi tarjolla on yhteisten palveluneuvojien antamaa yleistä palveluneuvontaa ja tukea sähköiseen asiointiin. Rakennettavan etäpalveluratkaisun avulla myös tulkki voi olla mukana asioinnissa. Palveluntuottajat siirtyvät yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin porrastetusti alueellisen suunnittelun pohjalta. Yhteisen asiakaspalvelun toteuttaminen on jo alkanut hankkeen pilottikohteissa Joensuussa, Lahdessa ja Lappeenrannassa, joissa kaikissa Digi- ja väestötietovirasto on mukana. Lisäksi virasto kokeilee pidennettyjä aukioloaikoja Lahdessa ja Lappeenrannassa, jolloin palvelua on tarjolla ilman ajanvarausta myös ilta-aikaan. Myös viranomaisten yhteinen asiakasneuvonta ja digituki on jo otettu pilottikohteissa käyttöön.

1.2. Uusi palvelujen saatavuutta ja käyntiasioinnin aukioloja koskeva lainsäädäntö

Laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista (728/2021) tuli voimaan 1.1.2022. Tavoitteena on, että valtion tehtävät hoidetaan tuloksellisesti ja palvelun saatavuus vastaa eri asiakasryhmien palvelutarpeeseen perusoikeudet turvaavalla tavalla. Tähän liittyen myös valtion virastojen aukioloa koskevia säädöksiä uudistettiin v. 2023 alussa edellä mainitun lain muutoksella (892/2022), jonka mukaan asiointipisteillä ei enää kiinteitä aukioloaikoja, vaan kukin viranomainen päättää itse aukiolostaan ja osoittaa asiointipaikat laissa

säädetyissä puitteissa. Tähän liittyen annettiin v. 2023 alussa voimaan tullut valtioneuvoston asetus valtion viranomaisten vähimmäisaukiolosta (1203/2022), joka velvoittaa pitämään päätoimipaikalla olevan käyntiasiointipaikan auki vähintään kuuden tunnin ajan arkipäivisin. Lisäksi jos asiointipaikassa on asiakkaita vähintään puolet päätoimipaikkaan verrattuna, sen tulisi olla auki vähintään kolmen tunnin ajan arkipäivisin.

Digi- ja väestötietovirastossa toimipaikka- ja käyntiasiointiverkkoa ja niiden aukioloa kehitetään näiden säännösten mukaan. Tulevaisuudessakin virasto tarjoaa palveluja asiakkailleen monikanavaisesti (puhelin, verkko, käyntiasiointipisteet), vaikka ensisijaisena palvelukanavana ovatkin sähköiset asiointipalvelut. Lisäksi koronapandemian aikana DVV siirtyi ruuhkien välttämiseksi käyntiasioinnissa pääasiassa ajanvarauksella tapahtuvaan palveluun ja kokemukset ovat olleet hyviä, vaikka edelleen myös ajanvarauksetonta palvelua tarjotaan.

2. Toimenpiteet sähköisen asioinnin kehittämiseksi

2.1. OIVA-hanke

Sähköisiä asiointipalveluja kehitetään Digi- ja väestötietovirastossa voimakkaasti lähivuosien aikana. Entisiä maistraattipalveluja (mm. holhoustoimen määräämis- ja valvontapalvelut sekä erilaiset rekisteröintipalvelut) digitalisoidaan Kansalaisen oikeusturvan vahvistaminen digitalisaation avulla -hankkeessa (OIVA v. 2022-2028). Palvelujen digitalisointi on tärkeää paitsi siksi, että sen avulla voidaan tarjota asiakkaille saavutettava ja helppo tapa asioida, myös siksi, että palvelujen tuottavuutta on välttämättä kohotettava, koska väestön ikääntymisen vuoksi mm. holhoustoimessa ja perintöoikeudellisissa palveluissa asiakasmäärät lisääntyvät voimakkaasti.

2.2. Asiakaspalvelun käsittelyaikojen saaminen hallintaan lisäresurssien ja digitalisaation avulla

Aiempi paperipohjainen asiointi johti vuosina 2021-2022 siihen, että palvelujen kysynnän lisääntyessä DVV:n asiakaspalvelu ruuhkautui ja käsittelyajat pitenivät kansalaisten oikeusturvaa uhanneella tavalla. Tilannetta korjattiin eduskunnan v. 2021 ja v. 2022 myöntämien kertaluontoisten lisämäärärahojen turvin ja käsittelyajat kääntyivätkin laskuun. Nyt ne ovat lähes kaikissa palveluissa tavoitteen mukaisia (kuva 1). Esim. ulkomaalaisen työntekijän rekisteröinti kestää 1-2 viikkoa ja erityisosaajan rekisteröinti 1-7 päivää (DVV:n henkilöasiakaspalvelujen käsittelyajat verkossa).

Kuva 1. DVV:n joidenkin aiemmin ruuhkautuneiden palvelujen käsittelyaikojen kehitys vuosina 2021-6/2023

DVV:n toiminnallinen tuloksellisuus holhoustoimen/edunvalvonnan ja perintöoikeudellisten palvelujen osalta: käsittelyajat, tavoite, ennuste.

Ennuste-solun täyttöväri:
Punainen: tavoitteesta jäädään
Keltainen: tavoite saavutetaan osittain
Vihreä: tavoite saavutetaan

Tuotokset ja laadunhallinta: palvelukyky ja laatu edunvalvonnan/holhoustoimen ja perintöoikeudellisten palvelujen osalta	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Tavoite 2023	Toteuma 1-6/2023	Ennuste 2023
DVV:n päätöksellä tehtävien edunvalvonnan määräämispäätösten keskimääräinen käsittelyaika, pv	173,2	117,1	100	108,5	120
Edunvalvontavaltuutusten vahvistamisen keskimääräinen käsittelyaika, pv	91,1	73,6	70	68,2	75
Holhoustoimen lupa-asioiden keskimääräinen palveluaika/ ratkaisuaika hakemuksen saapumisesta, pv (TAE)	79	49,6	30	28	35
Edunvalvontatilintarkastus, samana vuonna saapuneista vuositileistä käsitelty vuoden loppuun mennessä, %			90	43	95
Sukuselvitykset, pv	30	37	21	20	20
Työperusteinen ulkomaalaisten rekisteröinti (henk.koht. käyntiä edellyttävät asiat), käsittelyaika ajanvarauksen tekemisestä rekisterinmerkinnän tiedoksiantoon, pv		30	30	19	25

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

7

Palvelujen digitalisointi pitää tulevaisuudessakin käsittelyajat kohtuullisella tasolla, koska vaikka palvelujen kysyntä edelleen kasvaa, palvelutuotannon tuottavuus nousee digitalisoinnin myötä. Valtiovarainministeriö onkin edellyttänyt vuoden 2023 tulossopimuksessa, että Digi- ja väestötietovirasto pystyy tuottamaan vastuullaan olevat palvelut tavoitetason mukaisilla käsittelyajoilla ilman lisäresursointia. Valtiovarainministeriö myös seuraa viraston v. 2023 tulosopimuksessa asetettujen käsittelyaikatavoitteiden saavuttamista kuukausittain.

3. Toimenpiteet digituen kehittämiseksi

Digi- ja väestötietovirasto on kehittänyt osaltaan myös kansalaisille, yrityksille ja muille organisaatioille tarjottavan digituen laatua. Virasto on tukenut rakentamansa valtakunnallisen toimintamallin avulla digitukea antavia tahoja tarjoamalla niille mm. yhteistä koulutusta ja ohjausta, kehittämällä yhteisiä digituen työkaluja, selvittämällä digituen tarpeita sekä organisoimalla erilaisia verkostotapahtumia digituen kehittämiseen. Mukana yhteistyössä on ollut viime vuosina vuosittain n. 500 organisaatiota. Laadukkaampi digituki edistää koko julkishallinnon digitaalisten palvelujen käyttöä, nostaa hallinnon tuottavuutta, varmistaa asiakkaiden yhdenvertaisuuden ja estää syrjäytymistä. Toiminnalle ei kuitenkaan hankerahoituksen jälkeen vuoden 2024 alusta ole tarjolla pysyvää rahoitusta, mutta digituen toimijoiden tukea pyritään pienimuotoisempana antamaan myös jatkossa.

4. Toimenpiteet kielellisen palveluiden kehittämiseksi

Eduskunnan lausuman sisältämän kielellisten palvelujen saatavuuden turvaamisen osalta valtiovarainministeriö toteaa, että DVV:n ruotsinkielisten virkamiesten määrä lisääntyi viraston toiminnan alkaessa vuonna 2020 ja täyttää organisaatioasetuksen velvoitteet. Lisäksi saamen kielellä asiointia edistävät uusi saamenkielinen palvelunumero sekä turvapostiratkaisu. Myös englanninkielisen asioinnin tarjoaminen on lisääntynyt.

5. Lopuksi

Petteri Orpon hallituksen ohjelmassa on mukana digitaalisen asioinnin ja siihen liittyvän sähköisen viestinnän ensisijaisuuden edistäminen. Digipalvelujen rinnalla viranomaiset tarjoavat kuitenkin myös aina puhelin- tai käyntiasiointia. Tulevaisuudessa digitaalisten palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja helppokäyttöisyys korostuvat viranomaisten siirtyessä yhä enenevässä määrin sähköiseen asiointiin.

Eduskunnan lausumaan liittyvä Digi- ja väestötietoviraston palvelujen saatavuuden turvaaminen ei valtiovarainministeriön näkemyksen mukaan enää anna aihetta erityistoimenpiteisiin, vaan sitä seurataan ja ohjataan osana viraston normaalia tulosohjausta.

Tietohallintoneuvos Marjukka Ala-Harja