VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Valtiovarainministeriön asiantuntijalausunto eduskunnan hallintovaliokunnalle Digi- ja väestötietoviraston palvelujen saatavuuden turvaamisesta

MARJUKKA ALA-HARJA, TIETOHALLINTONEUVOS

EDUSKUNNAN HALLINTOVALIOKUNNAN KOKOUS
27.9.2023
VN/941/2023 VM

Eduskunnan lausuma Digi- ja väestötietoviraston (DVV) palvelujen saatavuuden turvaamisesta ja siihen liittyvät VM:n ja DVV:n toimenpiteet

- DVV:n toimialaa koskevien lakien muuttamisen (HE 10/2019 vp) yhteydessä eduskunta edellytti lausumassaan hallituksen huolehtivan **DVV:n 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 DVV:n palvelujen saatavuuden tilanteesta ja kehityksestä. Syksyllä 2022 valiokunta katsoi, että lausuma tulee vielä säilyttää.

Toimenpiteet DVV:n käyntiasioinnin kehittämiseksi – julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet

- VM on edistänyt DVV:n digitaalisten palvelujen kehittämisen rinnalla myös muiden asiointitapojen, kuten puhelin- ja käyntiasioinnin kehittämistä. VM ja DVV 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.**
- Eduskunnan lausuman toteuttamiseksi VM pyysi jo v. 2020 DVV:ltä selvityksen toimenpiteistä, joilla virastossa turvataan laadukkaiden palveluiden saatavuus koko maassa. DVV:n v. 2021 esittelemä selvitys sisälsikin laajan kehittämissuunnitelman. Sen ehdotuksia virasto toteuttaa mm. VM:n v. 2021 asettamassa Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla –hankkeessa. Hankkeen tavoitteena on koota v. 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.
- 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. Palveluntuottajat siirtyvät yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin porrastetusti alueellisen suunnittelun pohjalta. Yhteisen asiakaspalvelun toteuttaminen on jo alkanut keväällä 2023 hankkeen pilottikohteissa **Joensuussa, Lahdessa ja Lappeenrannassa**, joissa kaikissa DVV on mukana. Lisäksi DVV kokeilee pidennettyjä ilta-aukioloaikoja Lahdessa ja Lappeenrannassa. Myös viranomaisten yhteinen asiakasneuvonta ja digituki on jo otettu pilottikohteissa käyttöön.

Toimenpiteet DVV:n käyntiasioinnin kehittämiseksi – uusi palvelujen saatavuutta ja 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.
- **DVV:ssä 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. **On huomattava, että käyntiasiointi on välttämätöntä vain muutamissa viraston palveluissa (avioliittoon vihkiminen, ulkomaalaisten rekisteröinti ja tietyt notaaripalvelut).**

Toimenpiteet sähköisen asioinnin kehittämiseksi – OIVA-hanke ja DVV:n käsittelyaikojen lyhentäminen

- Sähköisiä asiointipalveluja kehitetään DVV:ssä voimakkaasti lähivuosien aikana. **Entisiä maistraattipalveluja** (mm. holhoustoimen määräämis- ja valvontapalvelut sekä erilaiset rekisteröintipalvelut) **digitalisoidaan Kansalaisen oikeusturvaohjelmassa (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.
- Aiempi paperipohjainen asiointi johti v. 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 dialla 6). Esim. ulkomaalaisen työntekijän rekisteröinti kestää 1-2 vk ja erityisosaajan rekisteröinti 1-7 pv (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

Toimenpiteet DVV:n käsittelyaikojen hallitsemiseksi ja digituen kehittämiseksi

- Palvelujen digitalisointi pitää tulevaisuudessakin käsittelyajat kohtuullisella tasolla, koska vaikka palvelujen kysyntä edelleen kasvaa, palvelutuotannon tuottavuus nousee digitalisoinnin myötä. **VM onkin edellyttänyt v. 2023 tulossopimuksessa, että DVV pystyy tuottamaan vastuullaan olevat palvelut tavoitetason mukaisilla käsittelyajoilla ilman lisäresursointia.** VM myös seuraa viraston v. 2023 tulosopimuksessa asetettujen käsittelyaikatavoitteiden saavuttamista kuukausittain.
- DVV 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 v. 2024 alusta ole tarjolla pysyvää rahoitusta, mutta digituen toimijoiden tukea pyritään pienimuotoisempana antamaan myös jatkossa.

Toimenpiteet kielellisen palveluiden kehittämiseksi ja näkemys palvelujen saatavuuden seuraamisesta jatkossa

- Eduskunnan lausuman sisältämän kielellisten palvelujen saatavuuden turvaamisen osalta VM toteaa, että **DVV:n ruotsinkielisten virkamiesten määrä lisääntyi viraston toiminnan alkaessa v. 2020** ja täyttää organisaatioasetuksen velvoitteet. Lisäksi **saamen kielellä asiointia edistävät uusi saamenkielinen palvelunumero** sekä turvapostiratkaisu. Myös englanninkielisen asioinnin tarjoaminen on lisääntynyt.
- 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 **DVV:n palvelujen saatavuuden turvaaminen ei VM:n näkemyksen mukaan enää anna aihetta erityistoimenpiteisiin, vaan sitä seurataan ja ohjataan osana viraston normaalia tulosohjausta.**