

Lähettäjä: Ala-Harja Marjukka (VM) <Marjukka.Ala-Harja@gov.fi>

Lähetetty: keskiviikko 14. syyskuuta 2022 17.33

Vastaanottaja: Hallintovaliokunta

Kopio: Rinne Minna-Liisa

Aihe: Vastaus eduskunnan hallintovaliokunnan lisäselvityspyyntöön DVV:n palvelujen käsittelyaikojen osalta

Liitteet: VMn lausunto HaVille DVVn palvelujen saatavuudesta sekä lisäselvitys palvelujen käsittelyajoista_HaV 13.09.2022.pptx

Hei!

Ohessa vastaukseni hallintovaliokunnan kokouksessaan 13.09.2022 esittämiin lisäselvityspyyntöihin DVV:n palvelujen saatavuuden

ja käsittelyaikojen osalta. Dioilla 2-5 ovat hallintovaliokunnan kokouksessa 13.09.2022 aiemmin esittämäni kalvot, dioilla 6-7

lisäselvitykset holhous- ja perintöoikeudellisten palvelujen käsittelyaikojen osalta ja dioilla 8-12 myös linkin lisäksi purettuna

kaikkien DVV:n palvelujen keskimääräiset henkilöasiakaspalvelujen käsittelyajat kuten ne DVV:n verkkosivuilla ovat 5.9.2022

tilanteen mukaan.

T. Marjukka A-H

Marjukka Ala-Harja

Tietohallintoneuvos/Informationsförvaltningsråd/Senior Ministerial Advisor

Valtiovarainministeriö/Finansministeriet/Ministry of Finance

JulkICT-osasto/Den offentliga förvaltningens ICT/Public Sector ICT

PL 28/PB 28/P.O.Box 28

00023 Valtioneuvosto/00023 Statsrådet/00023 Government

Käyntiosoite/Gatuadress/Street address: Mariankatu 9/Mariegatan 9, Helsinki/Helsingfors

marjukka.ala-harja@gov.fi

Puh./Tfn/Tel. +358 2955 30489, +358 40 072 7755



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Valtiovarainministeriön asiantuntijalausunto Digi- ja väestötietoviraston palvelujen saatavuuden turvaamisesta ja lisäselvitys hallintovaliokunnan kokouksessa 13.9.2022 esitettyihin kysymyksiin DVV:n käsittelyajoista

MARJUKKA ALA-HARJA, TIETOHALLINTONEUVOS
EDUSKUNNAN HALLINTOVALIOKUNNAN KOKOUS
13.9.2022

Eduskunnan lausuma DVV:n 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 väestöstä, ikääntymisestä tai sairauksista johtuva viranomaisasiointiin vaatiman toimintakyvyn aleneminen sekä kielellisten palvelujen saatavuuden tarpeet molemmilla kansalliskielillä ja saamen kielellä.
- Lausuman toteuttamiseksi valtiovarainministeriö (VM) pyysi v. 2020 Digi- ja väestötietovirastolta (DVV) selvityksen toimenpiteistä, joilla virastossa turvataan laadukkaiden palveluiden saatavuus koko maassa. Lähtökohtana oli, että DVV:n asiakkaiden käyntiasiointimahdollisuudet säilyivät 36 toimipaikalla samoina kuin ennen organisaatiouudistusta.

Eduskunnan lausuma DVV:n palvelujen saatavuuden turvaamisesta ja siihen liittyvät VM:n ja DVV:n toimenpiteet

- DVV:n VM:lle kesäkuussa 2021 esittelemä selvitys sisälsi kehittämissuunnitelman, jonka ehdotuksia toteutetaan mm. osana valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistushanketta. Siinä tarkoitus on v. 2030 mennessä koota valtion viranomaisten käyntiasiointi yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin yhteistyössä Kelan ja kuntien kanssa. Työ on alkanut hankkeen pilottikohteissa Joensuussa, Lahdessa ja Lappeenrannassa, jossa DVV on mukana yhteisten tilojen ja asiakaspalvelun rakentamisessa. Esimerkiksi yhteinen asiakasneuvonta otetaan pilottikohteissa käyttöön toukokuussa v. 2023. Yhteisiin palvelupisteisiin luodaan myös etäpalvelumahdollisuus.
- Tulevaisuudessakin DVV tarjoaa palveluja asiakkailleen monikanavaisesti (puhelin, verkko, asiointipisteet), vaikka ensisijaisena palvelukanavana ovat sähköiset asiointipalvelut, joita myös kehitetään voimakkaasti lähivuosien aikana. Käyntiasiointi on välttämätöntä vain muutamissa palveluissa (lähinnä avioliittoon vihkiminen ja ulkomaalaisten rekisteröinti).

Eduskunnan lausuma DVV:n palvelujen saatavuuden turvaamisesta ja siihen liittyvät VM:n ja DVV:n toimenpiteet

- VM myös teetti DVV:stä arvioinnin selvittääkseen virastojen yhdistämisen onnistumista (VM julkaisu – 2021:34). Arvioinnin mukaan yhdistymishanke toteutui pääosin tavoitteiden mukaisesti, mutta muutosvaihe on edelleen meneillään. Mm. sähköisissä järjestelmissä on kehitettävää ja niitä kehitetäänkin entisiä maistraattipalveluja (mm. holhustoimi ja rekisteröinti) digitalisoivassa v. 2022 alussa asetetussa Oikeusturvaohjelmassa (OIVA).
- Väestön ikääntymisen vuoksi mm. holhustoimessa ja perintöoikeudellisissa palveluissa lisääntyneet asiakasmäärät ja uuden viraston puolisähköinen asiakaspalvelumalli (paperihakemukset skannataan valtakunnalliseen työjonoon) johtivat siihen, että DVV:n asiakaspalvelu ruuhkautui v. 2021 aikana. Tilanne on korjaantumassa eduskunnan v. 2021 ja v. 2022 myöntämien lisäresurssien turvin ja käsittelyajat ovat kääntyneet laskuun ja ovat useissa palveluissa tavoitteen mukaisia. Esim. ulkomaalaisen työntekijän rekisteröinti kestää 2 vk ja erityisosaajan rekisteröinti 2 pv. [DVV:n henkilöasiakkaiden palvelujen käsittelyajat](#)
- VM seuraa DVV:n v. 2022 tulosopimuksessa asetettujen käsittelyaikatavoitteiden saavuttamista kuukausittain. Kestävin ratkaisu DVV:n käsittelyaikoihin on kuitenkin palvelujen digitalisointi, jota edistetään OIVA-ohjelmassa.

Eduskunnan lausuma DVV:n palvelujen saatavuuden turvaamisesta ja siihen liittyvät VM:n ja DVV:n toimenpiteet

- DVV kehittää myös kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen digitukea osana VM:n asettamaa Digitalisaation edistämisen hallitusohjelmahanketta. Siinä digituen valtakunnallista toimintamallia pilotoidaan DVV:n koordinoimana v. 2022 ja malli vakiinnutetaan v. 2023. Digituki edistää koko julkishallinnon digitaalisten palvelujen käyttöä, nostaa hallinnon tuottavuutta, varmistaa asiakkaiden yhdenvertaisuuden ja estää syrjäytymistä.
- Eduskunnan lausuman sisältämän kielellisten palvelujen saatavuuden turvaamisen osalta VM toteaa, että DVV:n ruotsinkielisten virkamiesten määrä lisääntyi viraston toiminnan alkaessa ja täyttää organisaatioasetuksen velvoitteet. Lisäksi saamen kielellä asiointia edistävät uusi saamenkielinen palvelunumero sekä turvapostiratkaisu.
- VM tulee asettamaan DVV:lle v. 2023 tulossopimukseen tavoitteen, että viraston asiakaspalvelujen käsittelyajat pystytään pitämään tavoitteen mukaisina ilman uusia väliaikaisia lisäresursseja. Valtiovarainministeriö seuraa tilannetta tiiviisti osana viraston normaalia tulosohjausta.

Lisäselvitys eduskunnan hallintovaliokunnan kokouksessa 13.09. 2022 esitettyihin kysymyksiin DVV:n holhustoimen ja perintöoikeudellisten palvelujen käsittelyajoista ja niille asetetuista tavoitteista

- DVV:n henkilöasiakkaiden palvelujen käsittelyajat löytyvät DVV:n verkkosivuilta [DVV:n henkilöasiakkaiden palvelujen keskimääräiset käsittelyajat](#). Käsittelyajat päivitetään sivuille kaksi kertaa kuukaudessa. Käsittelyajat on kirjattu myös jäljempänä dioille 8-12 5.9.2022 tilanteen mukaan.
- Eduskunnan osoittamien lisäresurssien avulla mm. holhustoimen ja rekisteröinnin käsittelyajat ovat lyhentyneet ja jonoissa on vähemmän asioita. DVV:n henkilöasiakkaiden palvelujen sähköistäminen on kuitenkin vasta alussa - OIVA-ohjelma aloitti v. 2022 - ja digitalisoinnin vaikutukset käsittelyajoissa näkyvät vasta myöhemmin. Lisäksi väestön ikääntyminen (ja mm. sukuselvitysten osalta se, että yhä suurempi osa väestöstä ei kuulu kirkkoon) kasvattaa DVV:n palvelutarvetta juuri holhustoimen ja perintöoikeudellisten palvelujen osalta. Palvelutarpeen kasvu on ollut v. 2022 edunvalvojan määräämisasioissa noin 6% ja edunvalvontavaltuutusasioissa yli 17% viime vuoteen verrattuna.
- Lisäksi lisääntyvä maahantulo on nostanut palvelutarvetta ulkomaalaisten rekisteröinnille. Tosin eduskunnan myöntämien lisäresurssien avulla ulkomaalaisten rekisteröinnin käsittelyajoissa on päästy asetettuihin tavoitteisiin: mm. hallituksen Talent Boost-linjaukseen liittyvät erityisosajat (rekisteröinti 2 pv) ja muut ulkomaalaiset työntekijät (rekisteröinti 2 vk).
- Tilanteen parannuttua nyt jo lähes 80% ratkaisuista tehdään kaikissa DVV:n henkilöasiakkaiden palveluissa tavoiteajassa. Keskimääräistä pidempi käsittelyaika johtuu usein siitä, että hakemuksesta on puuttunut tietoja tai liitteitä, ja niitä on pyydetty hakijalta.

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

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

Tuotokset ja laadunhallinta: palvelukyky ja laatu edunvalvonnan/holhoustoimen ja perintöoikeudellisten palvelujen osalta	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Tavoite 2022	Toteuma 1- 8/2022	Ennuste 2022
DVV:n päätöksellä tehtävien edunvalvonnan määräämispäätösten keskimääräinen käsittelyaika, pv		173,2	90	121,1	● 100
Edunvalvontavaltuutusten vahvistamisen keskimääräinen käsittelyaika, pv		91,1	60	77,6	● 70
Holhoustoimen lupa-asioiden keskimääräinen palveluaika/ ratkaisuaika hakemuksen saapumisesta, kk (TAE)	1,8	2,6	1,0	1,8	● 1,6
Edunvalvontatilintarkastus, yksityisten vuositilien tarkastusaika tilin saapumisesta, kk (TAE)	5,5	4,9	3,8	6,7	● 4,9
Perukirjat, pv (käsittelyajat vaihtelevat tarkastustehtävän vaativuuden mukaan. Keskimääräinen aika on nyt 2 kuukautta. Selkeät tapaukset käsitellään kahdessa viikossa, vaativammat 2-2,5 kuukaudessa. Tavoiteaikakeskiarvo on 5 viikkoa, jota kohti ollaan menossa.)			35	60,1	●
Sukuselvitykset, pv			30	26	●

Kaikki DVV:n henkilöasiakkaiden palvelujen keskimääräiset käsittelyajat 5.9.2022

Avioliitto ja parisuhde

- Avioliiton esteiden tutkinta
 - Avioliiton esteiden tutkinta kestää 1–2 viikkoa. Jos toinen puolisoista on ulkomaalainen, tutkinta kestää 2–5 viikkoa.
 - Todistus ulkomailla tapahtuvaa vihkimistä varten, 1 viikko.
- Avioehtosopimus tai muu perhevarallisuusosoikeudellinen sopimus, 2–3 kuukautta.

Lapsen saaminen ja adoptio

- Lapsen nimen ja tietojen ilmoittaminen, 5 viikkoa
- Lasten huoltojen muutosten vahvistaminen, 1 viikko
- Vanhemmuuden vahvistaminen, 1,5–2 viikkoa.

Kaikki DVV:n henkilöasiakkaiden palvelujen keskimääräiset käsittelyajat 5.9.2022

Nimenmuutokset

- Etunimen muuttaminen
 - Sähköisessä nimenmuutospalvelussa 6–10 viikkoa. Muutoin käsittelyaika 2–4 kuukautta riippuen siitä kuinka nopeasti maksat käsittelymaksun. Jos hakemukseesi tarvitaan lisäselvityksiä sinulta tai nimilautakunnan lausunto, käsittelyaika voi olla pidempi.
- Sukunimen muuttaminen
 - Kun haet sukunimeä, joka sinulla on ollut aiemmin käytössä
 - Sähköisessä nimenmuutospalvelussa 6–10 viikkoa. Muutoin käsittelyaika 2–4 kuukautta riippuen siitä kuinka nopeasti maksat käsittelymaksun. Jos hakemukseesi tarvitaan lisäselvityksiä sinulta, käsittelyaika voi olla pidempi.
 - Kun haet sukunimeä, joka sinulla ei ole ollut aiemmin käytössä
 - 2–4 kuukautta. Hakemuksen käsittelyaika riippuu siitä, kuinka nopeasti maksat käsittelymaksun ja toimitat mahdolliset liitteet. Jos hakemukseesi tarvitaan nimilautakunnan lausunto, käsittelyaika voi olla pidempi.

Kaikki DVV:n henkilöasiakkaiden palvelujen keskimääräiset käsittelyajat 5.9.2022

Muutto

- Muuttoilmoitus, 1 kuukausi. Käsittelyaika alkaa muuttopäivästä.
- Ylimääräisen asukkaan poistaminen asunnon rekisteristä, 1 kuukausi.

Holhous ja edunvalvonta

- Holhoustoimen lupa-asiat, 2–3 kuukautta.
- Edunvalvojan määräämiset, 4 kuukautta. Jos asiassa tehdään hakemus käräjäoikeuteen, on käsittelyaika pidempi.
- Holhoustoimen vuositilit, 5–7 kuukautta.
- Edunvalvontavaltuutuksen vahvistaminen, 2–3 kuukautta.

Kaikki DVV:n henkilöasiakkaiden palvelujen keskimääräiset käsittelyajat 5.9.2022

Ulkomaalaisen henkilötietojen rekisteröinti väestötietojärjestelmään

- Ulkomaalaisten työntekijöiden rekisteröinti, 2 viikkoa.
- Ulkomaalaisten erityisosaaajien rekisteröinti, 2 päivää.
- Ulkomaalaisten opiskelijoiden rekisteröinti, 4 viikkoa.
- Ulkomaalaisten rekisteröinti, 4 kk 1 viikko.

Ulkomailla tapahtuneiden elämäntapahtumien rekisteröinti, 5,5 kuukautta.

Todistukset väestötietojärjestelmästä, 1 viikko.

- Sähköisen [Todistukset väestötietojärjestelmästä -palvelun](#) kautta voit tilata monia todistuksia (esim. elossaolotodistus = ”virkatodistus”) ja saada ne heti käyttöösi.

Kaikki DVV:n henkilöasiakkaiden palvelujen keskimääräiset käsittelyajat 5.9.2022

Kuolema ja perunkirjoitus

- Sukuselvitys, 4 viikkoa.
- Perunkirjan osakastietojen vahvistus, 3 kuukautta.
- Eurooppalaiset perintötodistukset, 3 viikkoa.
- Kuoleman rekisteröinti, 2 päivää.

Turvakielto, 2 viikkoa.