



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Valtiovarainministeriön asiantuntijalausunto Digi- ja väestötietoviraston palvelujen saatavuuden turvaamisesta

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 väestöä, 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 julkaisuja – 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. holhoustoimi ja rekisteröinti) digitalisoivassa v. 2022 alussa asetetussa Oikeusturvaohjelmassa (OIVA).
- Väestön ikääntymisen vuoksi mm. holhoustoimessa 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.