

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 656/2022 vp

Vastaus kirjalliseen kysymykseen Digi- ja väestötietoviraston käsittelyajoista ja ongelmista

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimittanut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustaja Marko Kilpi / kok näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KK 656/2022 vp:

Miksi luvatuista ja tehdyistä toimenpiteistä huolimatta Digi- ja väestötietoviraston ongelmia ei ole saatu ratkaistua ja miksi näyttää siltä, että ongelmat ovat päinvastoin pahentuneet,

onko Digi- ja väestötietovirasto saanut väliaikaisen resurssilisäyksen jälkeen käsittelyajat palautettua tavoitetasolle, ja

millä tavalla aiotaan varmistaa, että Digi- ja väestötietoviraston pitkään jatkuneet ongelmat ratkaistaan pysyvästi ja ihmiset saavat palvelua, jota kuuluu kansalaisille tarjota lakisääteisesti hyvän hallintomenettelyn mukaisesti?

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Digi- ja väestötietoviraston (DVV) perustamisen lähtökohtana vuoden 2020 alussa oli valtakunnallinen virasto ja toimintamalli. Nykyinen hallitus on toteuttanut jo edellisellä hallituskaudella valmistellun virasto-uudistuksen, jossa paikallinen maistraattikohtainen toimintamalli korvattiin valtakunnallisella toimintamallilla. Tavoitteena uudistukselle oli mm. valtakunnallisten työjonojen mahdollistama resurssien joustava ja tehokas käyttö sekä asiakkaiden yhdenmukainen ja yhdenvertainen palvelu riippumatta asiakkaan kotipaikasta.

Kuten kysymyksessänne toteatte, viraston aloittaessa valtakunnallinen toimintamalli, paperiasiointiin liittyvän materiaalin digitointi ja sähköisen asioinnin kehittäminen ovat tuoneet palveluprosesseihin väliaikaisesti uusia aikaa vieviä työvaiheita, joihin varautuminen ei ole alun perin ollut riittävää. Valtakunnallisen ja puolیسähköisen toimintamallin sekä lisääntyneen kysynnän vuoksi palvelut alkoivat valitettavasti ruuhkautua erityisesti vuoden 2021 aikana.

Tilanteen korjaamiseksi ryhdyttiin toimenpiteisiin ongelmien tultua näkyviksi. Hallitus on esittänyt ja eduskunta myöntänyt virastolle väliaikaisia lisäresursseja valtion talousarvioprosesseissa vuosina 2021 ja 2022. Lisäksi hallitus on edistänyt DVV:n palvelujen kehittämistä virastossa

vuonna 2022 käynnistetyn laajan OIVA-digitalisointiohjelman (v. 2022-2028) avulla sekä muiden kehittämistoimien avulla.

Lisähenkilöresurssien ja tehtyjen kehittämistoimien avulla DVV:n palvelujen käsittelyajat alkoivatkin lyhentyä ja vuoden 2022 lopussa liki kaikkien palvelujen osalta käsittelyajat olivat tavoitteiden mukaisia. Lisäksi OIVA-ohjelmassa toteutettava digitalisoinnin kehittäminen tulee lyhentämään käsittelyaikoja edelleen lähivuosien aikana.

Holhoustoimessa asioiden käsittelyajat kääntyivät laskuun jo loppuvuodesta 2021, kun lisätalousarviossa myönnetyllä määrärahalla palkattiin lisää henkilöstöä. Vuoden 2022 aikana hyvä kehitys on jatkunut. Holhoustoimen osalta keskimääräiset käsittelyajat olivat joulukuussa 2022 seuraavat: edunvalvojan määrääminen omalla päätöksellä 109 päivää (v. 2021 176 päivää), edunvalvontavaltuutuksen vahvistaminen 57 päivää (v. 2021 91 päivää) ja holhoustoimen luvat 30 päivää (v. 2021 77 päivää). Myös viraston tulostavoitteena oleva holhoustoimen tuottavuus on parantanut.

Lisämäärärahalla on niin ikään lisätty kysymyksessänne mainitun sukuselvityksiä tekevän ryhmän henkilöstöä ja myös sukuselvitysten toimitusajat ovat lyhentyneet. Manuaalisesti laadittavien sukuselvitysten käsittelyaika virastossa on tällä hetkellä keskimäärin 3–4 viikkoa (ennen virastouudistusta maistraateissa 3,5 viikkoa). Pisimmällään käsittelyajat olivat 7–8 viikkoa. Väestötietojärjestelmästä suoraan tehtävien yksinkertaisimpien väestötietojärjestelmän otteiden (esim. elossa-olotodistus/virkatodistus) toimitusaika on yksi viikko ja itsepalveluna tällaisen otteen saa muutamassa minuutissa sähköisesti verkossa. Myös perukirjojen osakasluetteloiden vahvistamisen käsittelyajat ovat lyhentyneet. Perukirjojen käsittelyaika on tällä hetkellä 2–4 viikkoa, jos asiakirjoissa ei ole täydennettävää, ja muuten noin 7–8 viikkoa. OIVA-ohjelmassa tehtävän palvelujen digitalisaation myötä em. palvelujen käsittelyajat lyhenevät edelleen.

Viitaaatte kysymyksessänne eduskunnan oikeusasiamiehen selvitykseen siitä, miten ministeriö katsoo viraston suoriutuneen ja suoriutuvan lakisääteisistä tehtävistään edunvalvonta-asioissa. Eduskunnan oikeusasiamiehen päätöksessä (EOAK/4661/2021) 12.12.2022 todetaan, että käytettävissä olevan aineiston perusteella valtiovarainministeriö on tulosohjauksessaan tunnistanut tarpeen edunvalvonnan käsittelyaikojen jatkuvalle seurannalle ja asettanut tähän liittyen Digi- ja väestötietovirastolle tavoitteita. Edelleen ministeriö on ongelmien ilmettyä ollut monin tavoin aloitteellinen ja tukenut Digi- ja väestötietovirastoa holhoustoimen kehittämistoimissa, ja virastolle on pystytty osoittamaan väliaikaisia lisäresursseja. Edelleen oikeusasiamies toteaa, että Digi- ja väestötietoviraston ja valtiovarainministeriön menettelyssä ei ole osoitettavissa sellaisia yleisiä laiminlyöntejä, joihin oikeusasiamiehellä laillisuusvalvojana olisi perusteita puuttua. Asian merkityksellisyys vuoksi toimenpiteiden vaikuttavuutta tullaan kuitenkin edelleen seuraamaan ja edunvalvonta-asioden käsittelyajoista raportoimaan eduskunnan oikeusasiamiehelle kesäkuussa 2023.

Digi- ja väestötietoviraston useiden asiaryhmien käsittelyaikoihin liittyen on parhaillaan vireillä myös apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinin aloitteesta tehtävä selvitys (EOAK/5001/2022), johon liittyen valtiovarainministeriö on antanut lausuntonsa 3.11.2022 (VN/22983/2022). Selvitys liittyy Digi- ja väestötietoviraston suoriutumiseen sukuselvitysten, muuttoilmoitusten, nimenmuutosten ja ulkomailla tapahtuneiden elämäntapahtumien rekisteröinnissä. Lausunnossaan valtiovarainministeriö arvioi, että DVV suoriutuu (vuoden 2022 lopulla) tehtävästään sukuselvitysten ja niiden käsittelyaikojen suhteen jopa asetettua tavoitetta paremmin ja uskoo, että tilanne pysyy jatkossakin hyvänä. Muuttoilmoitusten, nimenmuutosten ja ulkomailla tapahtuneiden elämäntapahtumien rekisteröinnin osalta viraston käsittelyaikojen tilanne on kohtuullinen ja käynnistyneiden kehittämistoimien myötä käsittelyajat lyhenevät edelleen. Kansainvälisten osajien (Talent Boost-ohjelma) osalta rekisteröintiaika perheenjäsenineen on 0-2 vuorokautta. Kansainvälisissä rekisteröinneissä on suunnattu resursseja työ- ja opiskeluperäiseen maahanmuuttoon kolmansista maista ja pystytty rekisteröimään nämä kuukauden sisällä mukana muuttavia perheenjäseniä myöten. Lausunnossa todetaan lisäksi, että Digi- ja väestötietoviraston taloudellinen tilanne on hyvä ja sillä on riittävät taloudelliset resurssit ilman uusia lisämäärärahoja selviytyä lakisääteisistä tehtävistään asianmukaisella tavalla.

Digi- ja väestötietoviraston toiminnan käynnistymisestä on kulunut kolme vuotta. Hallitus katsoo, että lukuisista jo toteutetuista kehittämistoimista huolimatta uuden organisaation muutosvaihe on osin edelleen kesken ja erityisesti henkilöasiakkaiden palvelujen kehittämistyötä on jatkettava, jotta kaikki sille asetetut tavoitteet saavutetaan. Kuten valtiovarainministeriön virastojen yhdistymishankkeesta vuonna 2021 teettämä ulkopuolinen arviointikin toteaa, osa virastouudistuksen tavoitteista realisoituu vasta tulevaisuudessa.

Hallitus tulee jatkossakin seuraamaan ja varmistamaan, että ruuhkautuneiden palvelujen käsittelyajoille asetetut tavoitteet saavutetaan, käsittelyajat edelleen lyhenevät ja kansalaisten oikeusturva paranee. Kaikki tehtävissä oleva on tehtävä, jotta kansalaiset saavat tarvitsevansa palvelut luotettavasti ja ripeästi. Jotta virasto pystyy jatkossa suoriutumaan lakisääteisistä tehtävistään käsittelyaikatavoitteiden mukaisesti, edellytetään tehostetusti virastouudistuksella tavoiteltujen muutosten edistämistä: toimintaprosessien kehittämistä ja sähköistämistä sekä tarvittavien lainsäädäntömuutosten valmistelua. Työsarkaa tässä riittää myös tuleville vuosille ja uudelle hallitukselle.

Helsingissä 16.1.2023

Kuntaministeri Sirpa Paatero