



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

HE laiksi Digi- ja väestötietovirastosta annetun lain 2 §:n muuttamisesta

VIVECA STILL, LAINSÄÄDÄNTÖNEUVOS
MARJUKKA ALA-HARJA, TIETOHALLINTONEUVOS
HALLINTOVALIOKUNNAN KUULEMINEN 17.10.2024

Esitys

- Lailla muutetaan DVV-lain 2 § siten, että vastaisuudessa DVV:n toimipaikoista määrättäisiin DVV:n työjärjestyksessä
 - Tällä hetkellä toimipaikoista säädetty asetuksella (DVV:llä 36 toimipaikkaa tietyillä nimetyillä paikkakunnilla)
 - Muutos merkitsee, että DVV:n toimipaikkojen määräytyminen jatkossa perustuu suoraan soveltuvaan erityislainsäädäntöön
 - laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista (728/2021)
- Lain on tarkoitus tulla voimaan 1.1.2025

Voimassa oleva laki

- 2 § *Toimialue* Digi- ja väestötietoviraston toimialueena on koko maa, jollei erikseen toisin säädetä. Viraston toimipaikoista säädetään valtioneuvoston asetuksella.

Ehdotus

- 2 § *Toimialue* Digi- ja väestötietoviraston toimialueena on koko maa, jollei erikseen toisin säädetä. Viraston toimipaikoista *määrätään Digi- ja väestötietoviraston työjärjestyksessä noudattaen, mitä laissa valtion palveluiden saatavuudesta ja toimintojen sijoittamisesta (728/2021) säädetään.*

-
- Tämä laki tulee voimaan päivänä kuuta 20 . —
-

Miksi HE on laadittu?

- Valtioneuvosto asetti 27.3.2024 suunnitelmassaan palvelujen saatavuudesta ja toimitilojen sijoittamisesta strategiseksi tavoitteeksi, että virastojen toimipaikkoja koskevaa sääntelyä vähennetään.
- Talouspoliittisen ministerivaliokunnan 6.2.2024 tekemän päätöksen mukaan hallitus sitoutuu siihen, että virastojen alueellisiin toimipaikkaverkostoihin voidaan valmistella muutoksia tuottavuusohjelman säästötavoitteeseen ja kustannustason nousuun vastaamiseksi
- Kysymys on myös resurssien järkevästä kohdentamisesta.
- DVV on mukana koottavissa valtion yhteisissä asiointipisteissä, tulevissa Suomi-pisteissä (taustalla valtion toimitilastrategia, palvelu- ja toimipisteverkkohanke).
- Sähköisten palvelujen ja puhelinpalvelun kysyntä kasvaa, käyntiasiointi vähenee.

Palveluiden sijoittamisen sääntely ja suunnittelu

- Palveluiden saatavuudesta ja toimintojen sijoittamisesta sekä aukiolosta on voimassa yleislainsäädäntöä: Laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista (728/2021) ja Valtioneuvoston asetus valtion viranomaisten vähimmäisaukiolosta (1203/2022)
- Yleislaki edellyttää, että valtioneuvosto laatii toimikautensa ajaksi suunnitelman palveluiden saatavuuden turvaamisesta ja yksiköiden ja toimintojen sijoittamisesta. Valtioneuvosto teki 27.3.2024 [päätöksen valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen valtakunnalliseksi suunnitelmaksi 2024-2027.](#)

Päätöksenteko DVV:n toimipaikoista jatkossa

- DVV:n päätöksentekoa ohjaisi ennen kaikkea valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annettu laki:
 - 2 §: ”Valtion palveluiden saatavuus tulee järjestää sekä yksiköt ja toiminnot sijoittaa siten, että koko maan kattavasti valtion tehtävät hoidetaan tuloksellisesti ja palvelun saatavuus vastaa eri asiainnin keinoja käyttäen eri asiakasryhmien palvelutarpeeseen perusoikeudet turvaavalla tavalla. Valtion palveluiden saatavuutta ja yksiköiden ja toimintojen sijoittamista koskevien päätösten ja suunnitelmien tulee lisäksi vahvistaa elinvoimaisuutta, turvallisuutta ja valtion kilpailukykyä työnantajana maan eri osissa.”
- Jos VM katsoo päätöksen **merkittävästi vaikuttavan lain tavoitteiden toteutumiseen**, se voi yleislain nojalla pidättää päätösvallan itsellään

Lausuntopalautteen huomioiminen esityksessä

- Lausuntoja annettiin 42 kpl, joista yksi määrääjän jälkeen.
- Lausuntopalaute pääosin myönteistä tai neutraalia. Esitystä kuitenkin vastusti JHL katsoen sen johtavan toimipaikkojen sulkemiseen asiakkaiden ja henkilöstön haitaksi.
- Tiettyjä huolia esitettiin suhteessa kielellisten perusoikeuksien toteutumiseen, tiettyihin asiakasryhmiin tai palveluiden alueelliseen saatavuuteen, mikäli toimipaikkoja suljetaan. Myös päätöksentekoprosessi ja yleislainsäädännön normatiivinen sisältö toivottiin avattavan HE:ssä.
- Svenska Finlands folkting katsoi, että toimipaikkaverkoston koskevaa päätöstä tulee edeltää vaikutusarviointi ruotsinkielisen väestön palveluihin, ja että tämä vaatimus tulisi kirjata lakiin.
- *Lausuntopalautteen johdosta ehdotetussa pykälässä on täsmennetty, että päätöksenteossa on noudatettava, mitä laissa valtion palveluiden saatavuudesta ja toimintojen sijoittamisesta (728/2021) säädetään. Lisäksi perusteluita ja vaikutusarviointia, ml perusoikeuksien osalta, on täsmennetty.*

Kielellisten oikeuksien huomioiminen

- Yleislain mukaan: *"Valtion palveluiden saatavuus tulee järjestää sekä yksiköt ja toiminnot sijoittaa siten, että - - palvelun saatavuus vastaa eri asiainnin keinoja käyttäen **eri asiakasryhmien palvelutarpeeseen perusoikeudet turvaavalla tavalla.**"*
 - Sisältää kielelliset perusoikeudet
 - Edellyttää kielellisen vaikutusarvioinnin tekemistä

Kielellisten oikeuksien turvaaminen DVV:ssä

- DVV:ssä kaksikielisyys turvataan tarjoamalla palveluita molemmilla kielillä toimipisteistä riippumatta.
- DVV:n lainsäädännön edellyttämät kielitaitovaatimukset ja määritellyt kielivirat turvaavat myös kielellisten perusoikeuksien toteutumista. Näistä ei ole tarkoitus luopua.
- Sähköinen asiointi on kansalaisille mieluisin asiointitapa, ja muille puhelinasiointi on yleensä kätevin tapa hoitaa asioita. Puhelinpalveluaikoja on DVV:ssä laajennettu ja mm. ruotsinkielisen puhelinpalvelun vastausajat ovat erittäin hyvällä tasolla. Kielitaitoisia asiakaspalvelijoita on verkostossa ympäri Suomen.
 - Resurssien ohjaaminen käyntiasiointipisteisiin epätarkoituksenmukaisella tavalla voisi osaltaan myös heikentää ruotsinkielisten palvelujen saatavuutta valtakunnallisesti

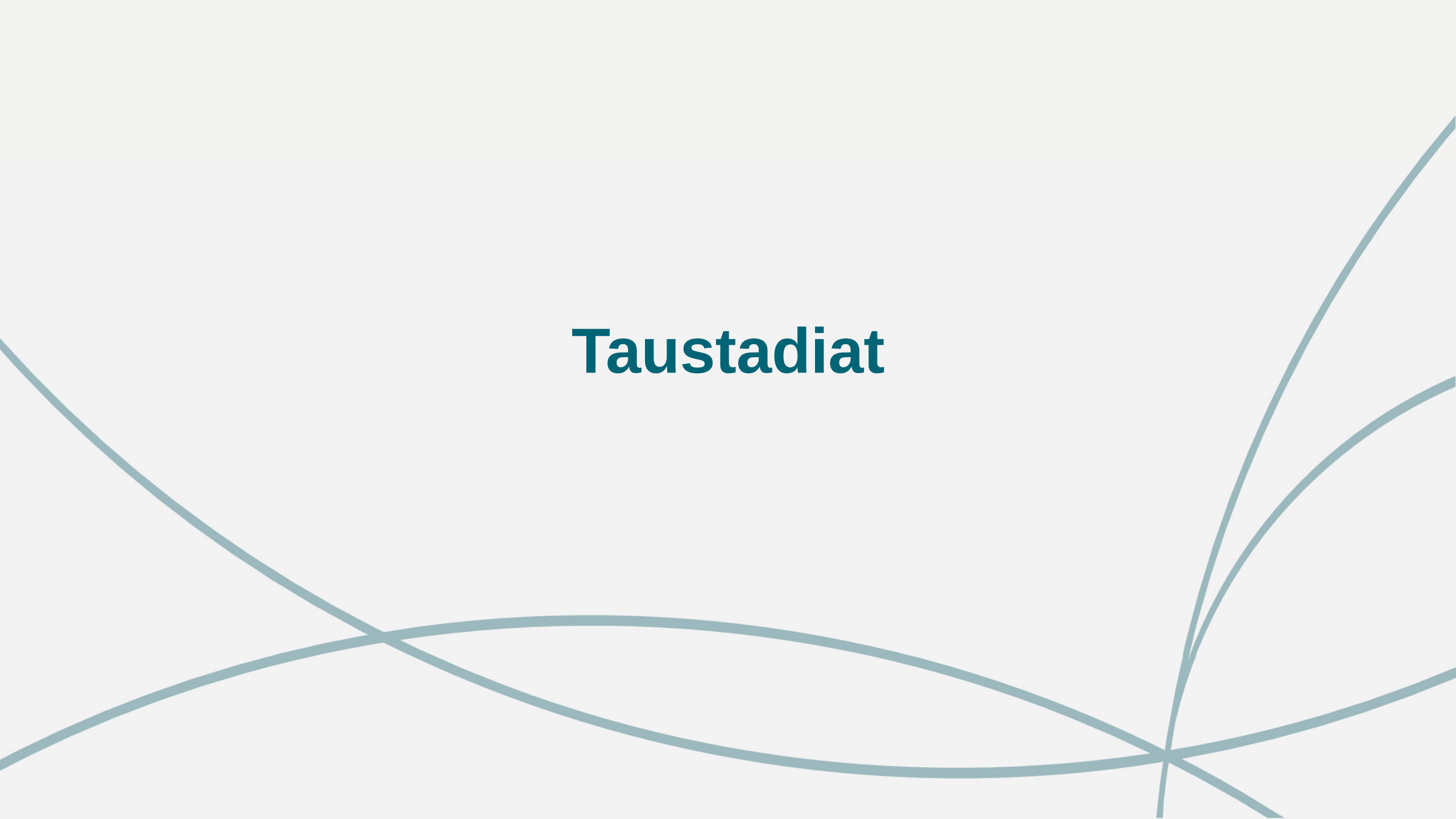
Toimipaikkaverkoston suhde asioinnin kehitykseen

- Toimipaikkoja on liikaa (36) nykyisiin käyntiasiakasmääriin ja asiointitarpeeseen nähden.
 - Käyntiasiointi on koronan jälkeen jonkin verran elpynyt, mutta osuuden arvioidaan jatkavan aiempaa vähenemistään.
 - Käyntiasiointia DVV:ssä vaativat vain vihkiminen, ulkomaalaisten rekisteröinti ja tietyt notaaripalvelut.
 - Näissäkin on paikkakuntariippumattomia asiointitapoja, joita käytetään yhä enemmän. Esim. vihkimisiä toimitetaan myös asiakkaiden toivomissa paikoissa iltaisin ja viikonloppuisin (maksusta). Lisäksi pääosa ulkomaalaisten rekisteröinneistä keskittyy Helsinkiin. Joustavampi sääntely tukisi myös uusien palvelutapojen (mm. pop-up-asiointipisteet) kehittämistä.
 - Etä- ja tulkkauspalvelun pilotointi etenee valtion yhteisiä asiointipisteitä rakentavassa valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa. DVV on jo tuonut palvelunsa pisteisiin.
 - Vuonna 2025 valtion yhteisissä asiointipisteissä pilotointina aloittava etäpalvelu mahdollistaa myös muun kuin suomen- ja ruotsinkieliset palvelut asiointipisteissä, kun tulkki saadaan videopuheluun mukaan.

Käytännön suunnitelmat ja vaikutukset DVV:ssä

- Esityksellä on yhteys viraston säästötavoitteiden toteuttamiseen. Toimitilojen arvioidut vuokrasäästöt ovat n. 450.000/vuosi, jos lähellä olevia toimitiloja voidaan yhdistää tai joistain toimitiloista voidaan asiointitarpeen vähentyessä luopua.
- Konkreettisia suunnitelmia on kuitenkin vasta seuraavista toimista:
 - Espoon toimipisteen sulkeminen: asiakkaita ohjataan jo Helsingin Lintulahden toimipisteeseen.
 - DVV on mukana valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa ja siirtää palvelujaan valtion yhteisiin asiointipisteisiin
 - DVV on jo mukana yhteisissä pisteissä Joensuussa, Kouvolassa, Lahdessa, Lappeenrannassa, Kuopiossa ja Porissa.
 - Menossa uusiin pisteisiin (Helsinki, Jyväskylä, Mikkeli, Oulu, Seinäjoki, Tampere, Turku). Pisteitä avataan myöhemmin useita lisää.

Taustadiat

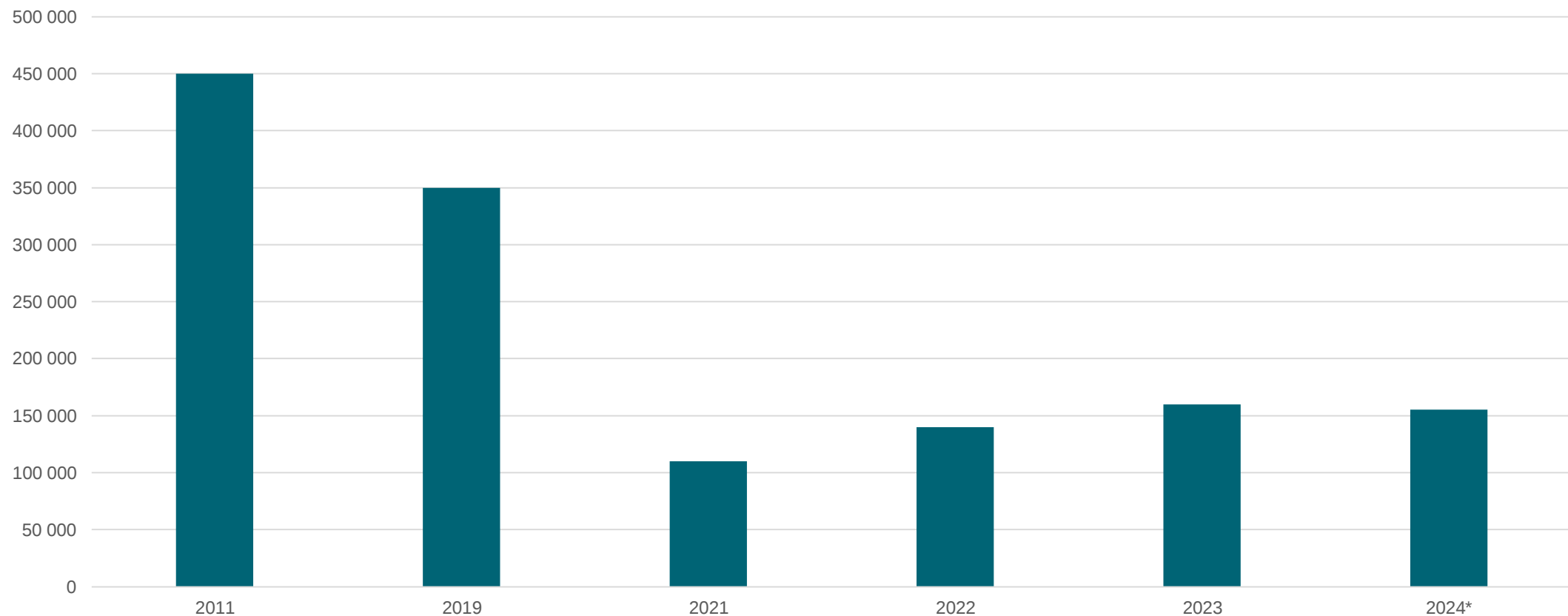
The image features a light gray background with several abstract, flowing teal-colored lines. These lines are smooth and curved, creating a sense of movement and depth. One line starts from the left edge and curves downwards towards the bottom right. Another line starts from the bottom left and curves upwards towards the right. A third line starts from the bottom right and curves upwards towards the top right. These lines intersect and overlap, creating a complex, organic pattern that frames the central text.

Yleistä DVV:n asioinnista

- DVV:n asiakaskontaktien määrän kehitystä eri asiointikanavissa, toimipisteissä ja asiaryhmien suhteen on kuvattu seuraavilla dioilla.
- Vuodet 2020-2023 ovat olleet poikkeuksellisia korona-pandemian ja sitä seuranneen asioinnin vapautumisen myötä. Lisäksi esimerkiksi vuonna 2023 käyntiasiointi on lisääntynyt myös siksi, että silloin tehtiin poikkeuksellisen suuri määrä ulkomaalaisten (mm. Ukrainan pakolaisten) rekisteröintejä. Niistä valtaosa hoidetaan kuitenkin Helsingissä.
- Yleisesti DVV:n käyntiasioinnin trendi on laskeva suhteessa kaikkiin asiointikanaviin. Eniten on noussut verkkoasioinnin suosio.

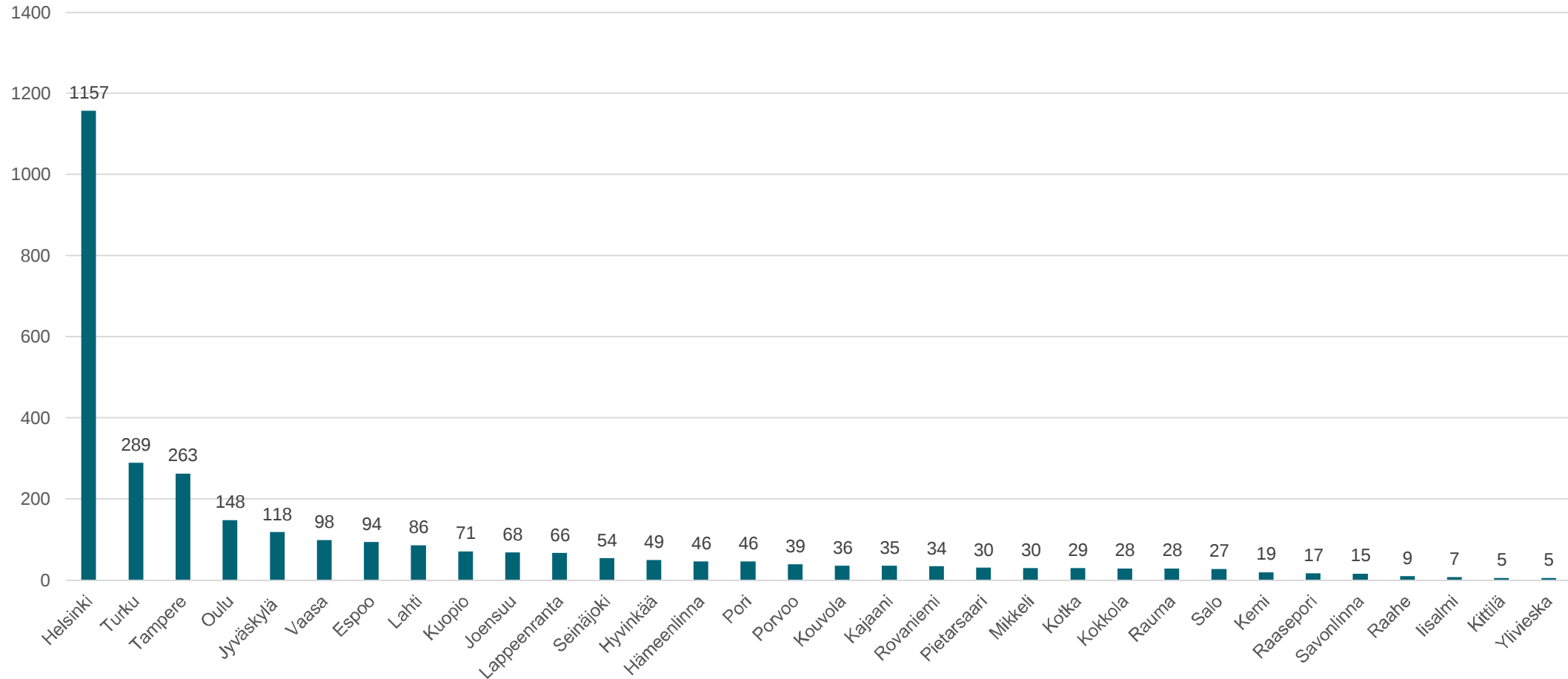
Käyntiasiointi 2011-2024

Käyntiasiointi DVV:ssa (maistraatit) 2011-2024, 2024 ennuste



Käyntiasiointi keskimäärin viikkotasolla 2023

Käyntiasiointi keskimäärin viikkotasolla 2023

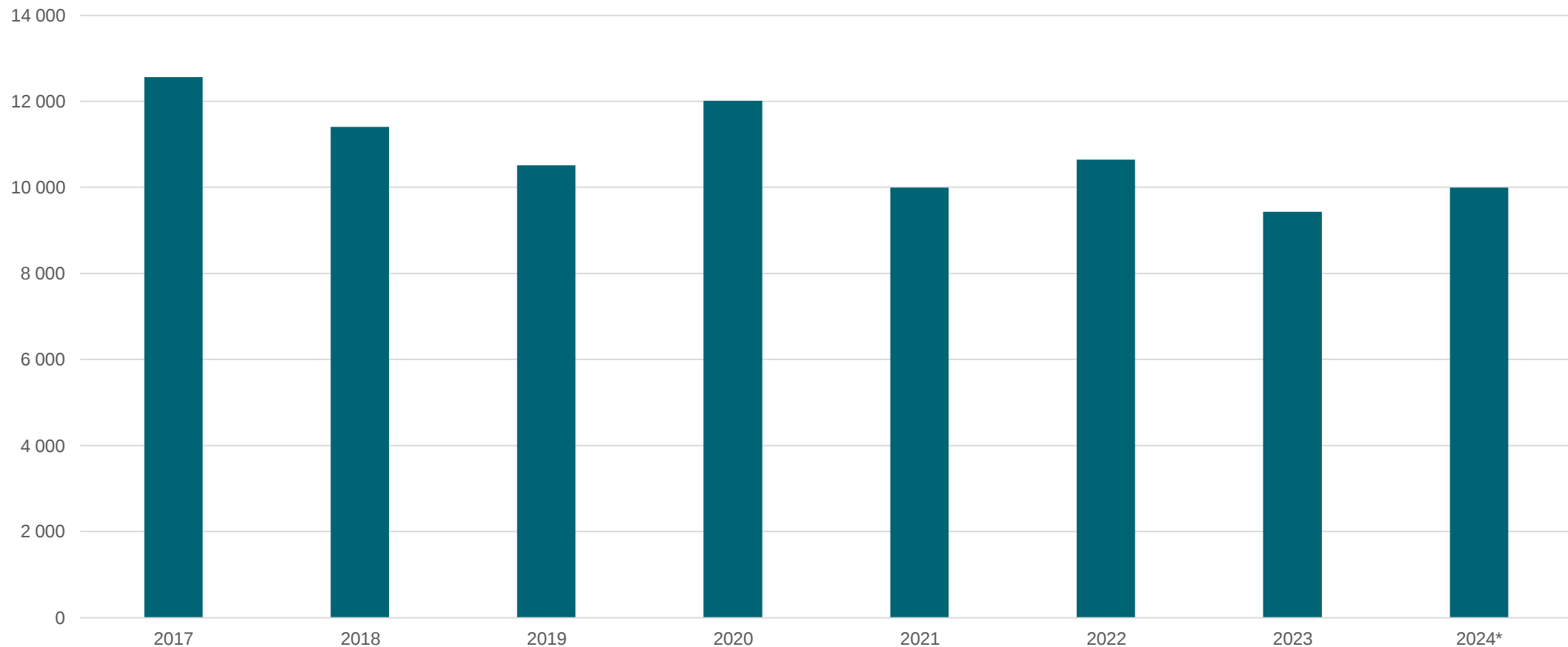


Nykytilanne ja muutostarve

- Käyntiasiointia DVV:ssä vaativat vain vihkiminen, ulkomaalaisten rekisteröinti ja tietyt notaaripalvelut. Näissäkin on paikkakuntariippumattomia asiointitapoja, joita käytetään yhä enemmän:
 - Ulkomaalaisten rekisteröintejä on tehty vuosittain useita tuhansia niin, että on jalkauduttu mm. korkeakouluihin tai yrityksiin.
 - Vihkimisiä toimitetaan myös asiakkaiden toivomissa paikoissa iltaisin ja viikonloppuisin. Nämä perustuvat vihkijöiden vapaaehtoisuuteen ja ovat asiakkaalle maksullisia (n. 200e+matkakulut). Lisäksi asiakkaiden elämäntilanteet vaativat joskus vihkimisen esim. sairaalassa ja näitä toimitetaan noin kymmenen vuodessa.
- Etä- ja tulkkauspalvelun pilotointi etenee valtion yhteisiä asiointipisteitä rakentavassa valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa, jonka pisteisiin DVV:kin tuo palvelunsa. Etäpalvelu mahdollistaa näissä pisteissä palvelut muillakin kuin kansalliskielillä (käyntiasiakkaan ja etänä toimivan viranomaisen videopuheluun mukaan saatavan tulkkauksen avulla). Etäpalvelun on tarkoitus tulla käyttöön v. 2025 alkaen.
- Voimakkaasti lisääntyneen hybridityön vuoksi henkilöstön kannalta toimipisteiden määrän merkitys on vähentynyt - nyt jo virasto rekrytoi uusia työntekijöitä vain 18 paikkakunnalle.
- **DVV:n toimipisteitä koskevan lainsäädännön nykytilanne 1) ei vastaa VM:n suositusta valtionhallinnon toimintojen järjestämisessä noudatettavista periaatteista, 2) poikkeaa muiden valtion virastojen maantieteellistä sijaintia koskevista määräyksistä ja 3) voi olla esteenä valtion ja koko julkishallinnon yhteisten asiointipisteiden tarkoituksenmukaiselle organisoinnille.**

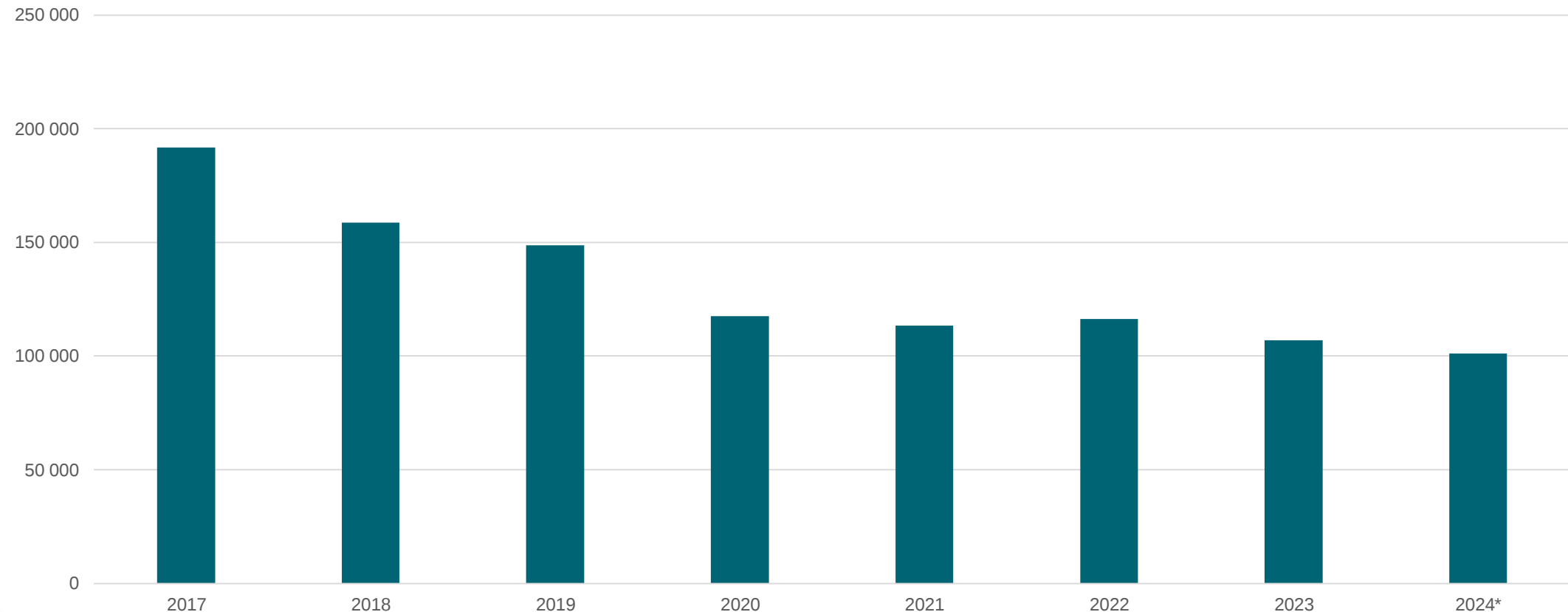
Läsnäasiointia vaativien siviilivihkimisten kehitys 2017-2023

Vihkimiset 2017-2023



Osin käyntiasiointia vaativien julkisen notaarin palveluiden kehitys 2017-2023

Julkisen notaarin suoritteet 2017-2024



DVV:n asiointi ja sen kehitys 2023

Vuosi 2023 yhteensä 1755 K (2022 1550K)



Puhelut
395 K

Muutos v. 2022

- 3 K

Puhelut vähentyneet 1%

- Luvussa mukana myös organisaatioasiakaspalvelu



Sähköposti
178 K

- 95 K

Sähköpostit vähentyneet 35%

- OC Deskin käyttöönoton laajentuminen vähentänyt sähköpostien kokonaismäärää
- Kansalaisneuvonnan sähköpostikanava poisto
- Oivan sähköiset palvelut, e-lomakkeille siirto (lapsen tietojen ilmoittaminen, kv-lomakkeet, holhouksen tiliasiat)



Käyntiasiointi,
ajanvarauksella
88 K

- 13 K

Käyntiasiointi lisääntynyt kokonaisuudessaan 13%

- Kv-palveluissa ja muutoissa syksyn 2023 sesonki (elo-syyskuu) jyrkempi kuin vuonna 2022; tämän johdosta myös pop-up –käyntien määrä lisääntyi



Käyntiasiointi,
ilman ajanvarausta
73 K

+ 33 K



Itsepalvelu
1150 K

+ 450 K

Itsepalvelu 2023

- Muuttoilmoitukset 634K
- Toivon e-lomakkeet 124K
- Omien tietojen rekisteröinti 282K
- VTJ-todistus 72K
- Kuolintiedot 27K
- Etunimen muutokset 10K
- Holhouksen lupa-asiat 3K



Muut kanavat
11 K

- 28 K

Kane ja
holle chat



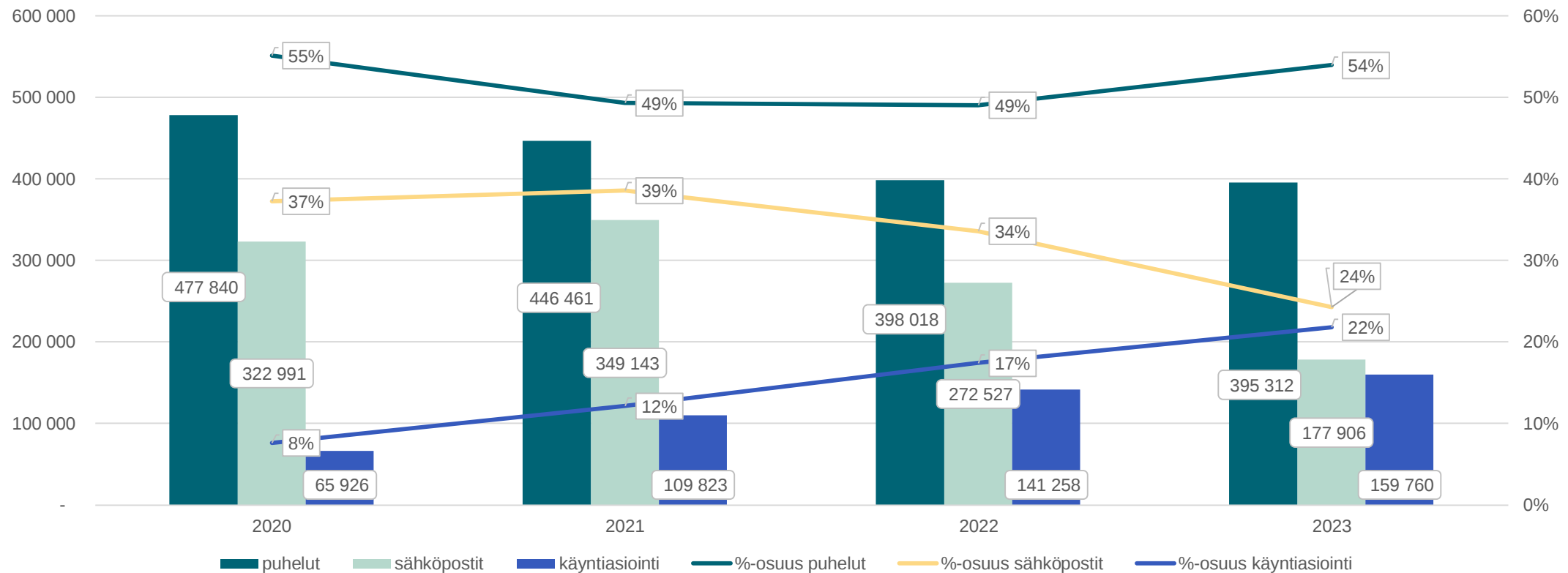
VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

DVV:n asiakaskontaktien määrät *perinteisissä palvelukanavissa* sekä perinteisten kanavien %-osuudet suhteessa toisiinsa v. 2023

- Puhelin on suosituin kanava perinteisistä palvelukanavista eli 54 % kokonaisasioinnista.
- Käyntiasioinnin osuus perinteisistä asiointikanavista oli 22 %. Käyntiasiointi lisääntyi vuodesta 2022 pääsääntöisesti ulkomaalaisten rekisteröintien vuoksi. Luvussa on mukana myös ulkomaalaisten rekisteröinnit, joita on käyty ottamassa vastaan korkeakouluissa (pop-up-käynnit).
- Ulkomaalaisten rekisteröinneistä 43,5% suoritetaan Helsingin toimipisteessä.
- Huom. Perinteisistä palvelukanavista huolimatta verkkoasiointi on ylivoimaisesti suosituin asiointikanava. Verkkoasiointi on lisääntynyt vuodesta 2022 450 000 asiointitapahtumalla (64%) ja oli v. 2023 yhteensä 1,150 miljoonaa asiointitapahtumaa. Määrä kasvaa jatkuvasti.

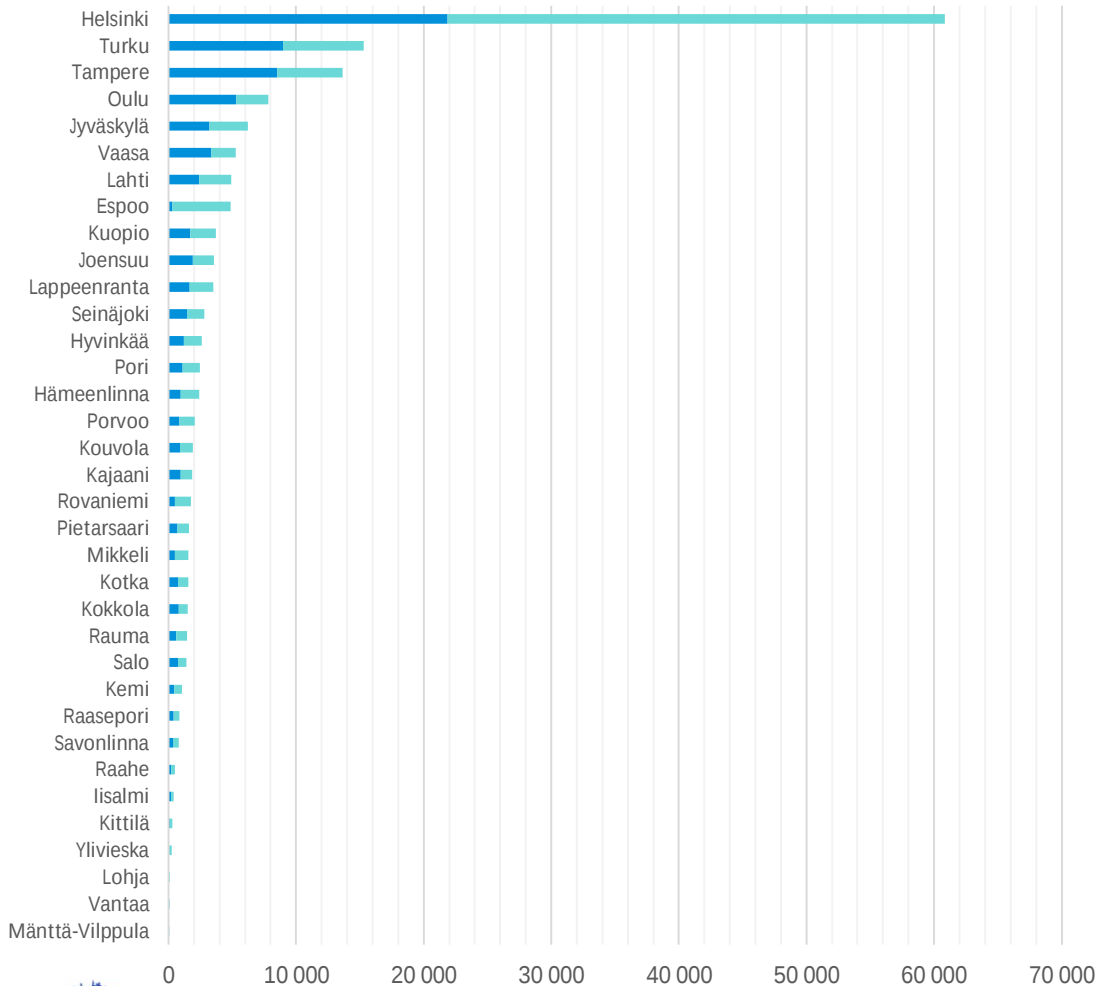
DVV:n asiakaskontaktien määrät *perinteisissä* palvelukanavissa sekä kanavasuhteiden kehitys v. 2020 – 2023 (huom. korona-aika ja siitä toipumisen alkaminen)

DVV:n asiakaskontaktien määrät perinteisissä palvelukanavissa sekä kanavasuhteiden kehitys v. 2020 - 2023

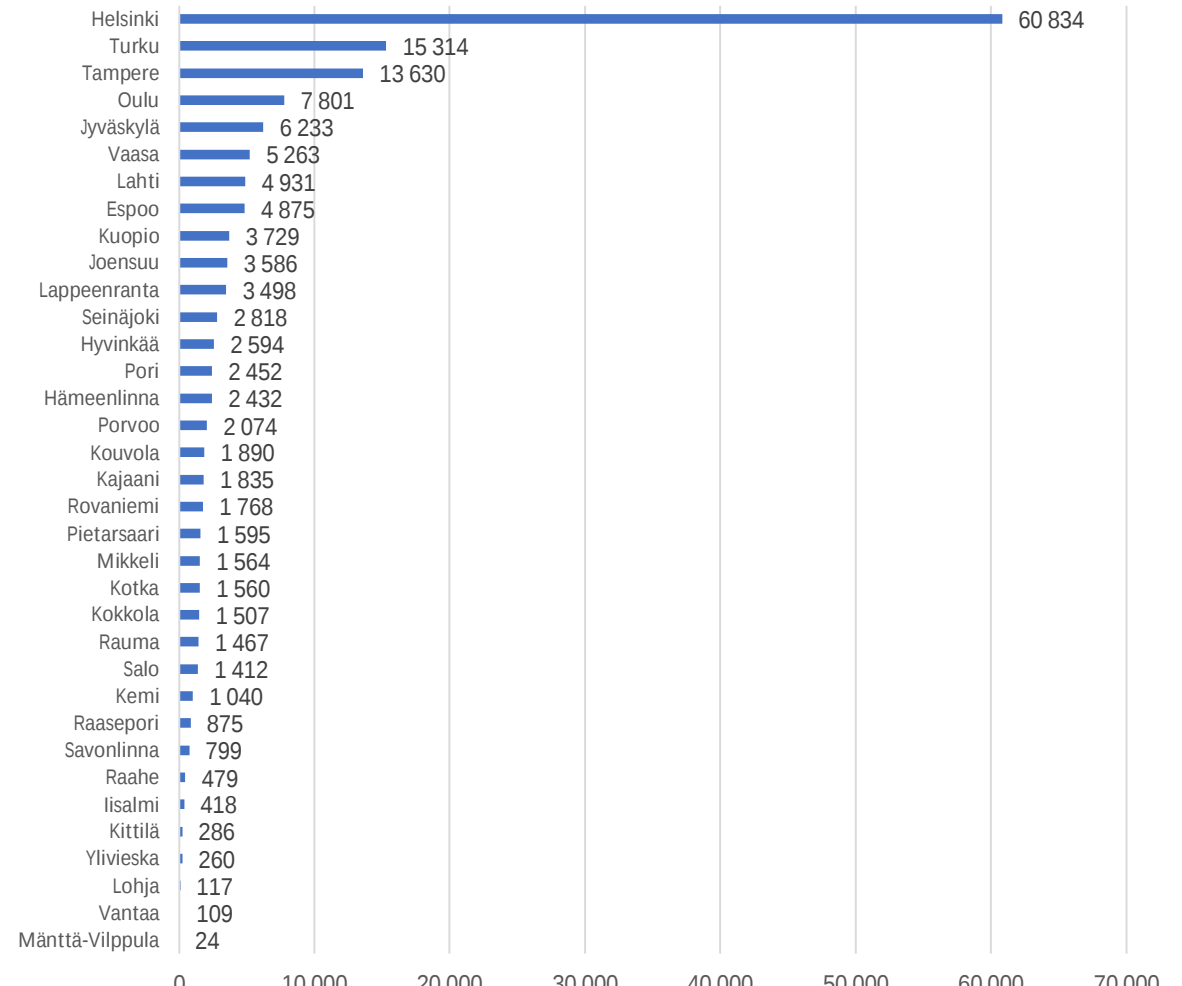


Kaikki asiakaskäynnit paikkakunnittain vuonna 2023

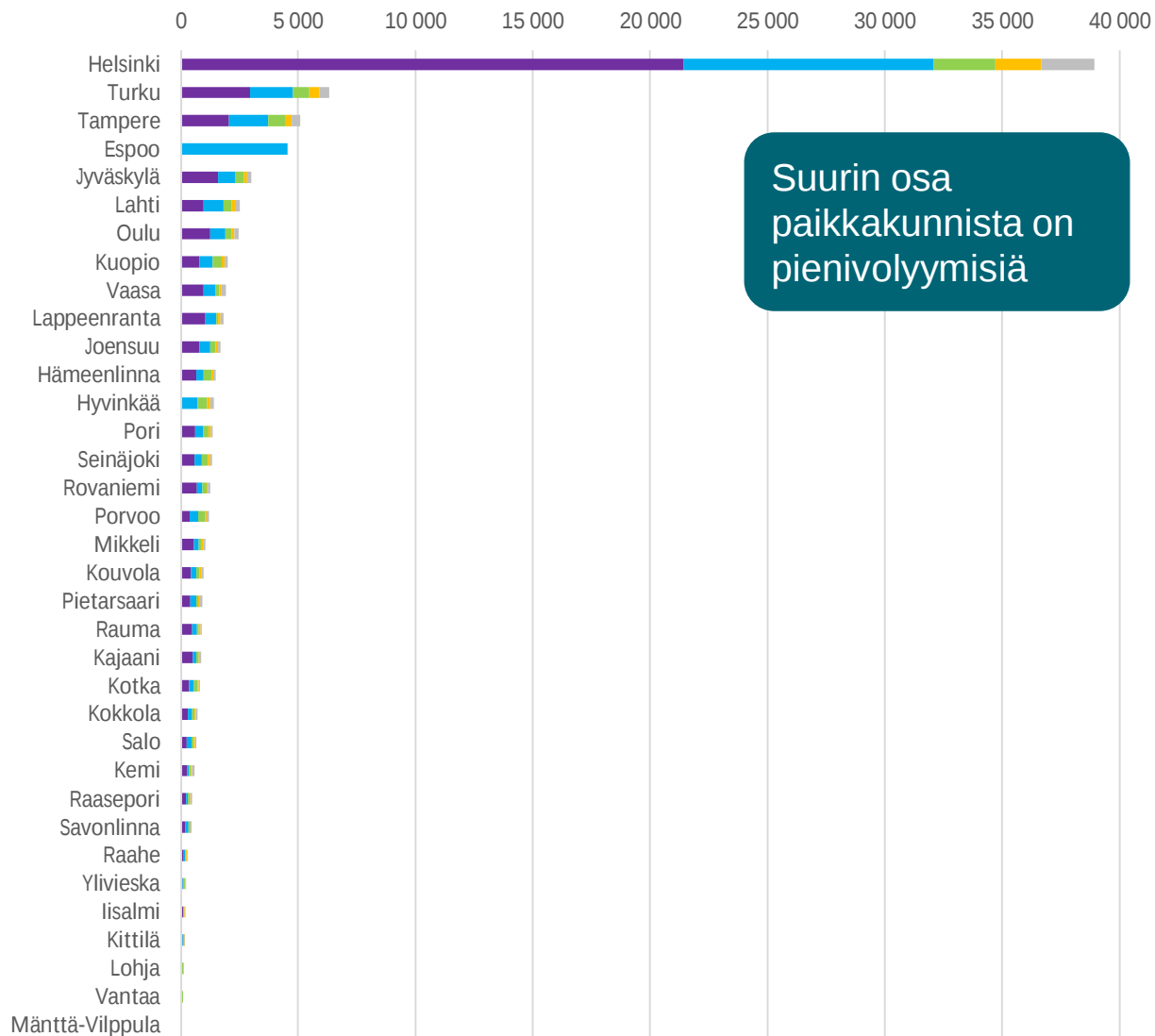
Käyntiasiointi paikkakunnittain



Käyntiasiointi yhteensä

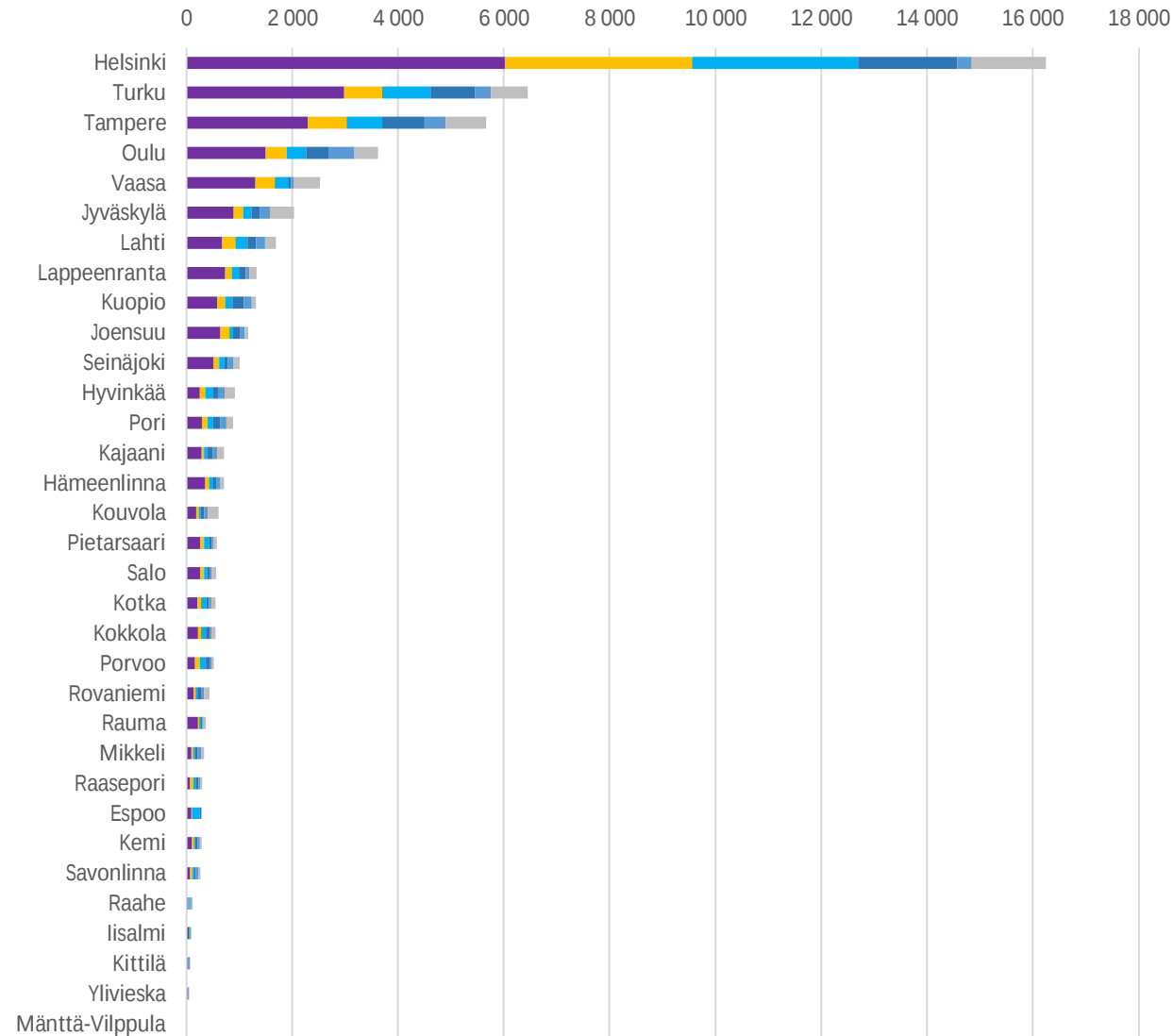


Käynnit ajanvarauksella 2023



KV-asiat
 Julkinen notaari
 Vihkiminen
 Kotimaiset rekisteröinnit ja otteet
 muut (sis. PM-muutot, AET, Suomi.fi, muut)

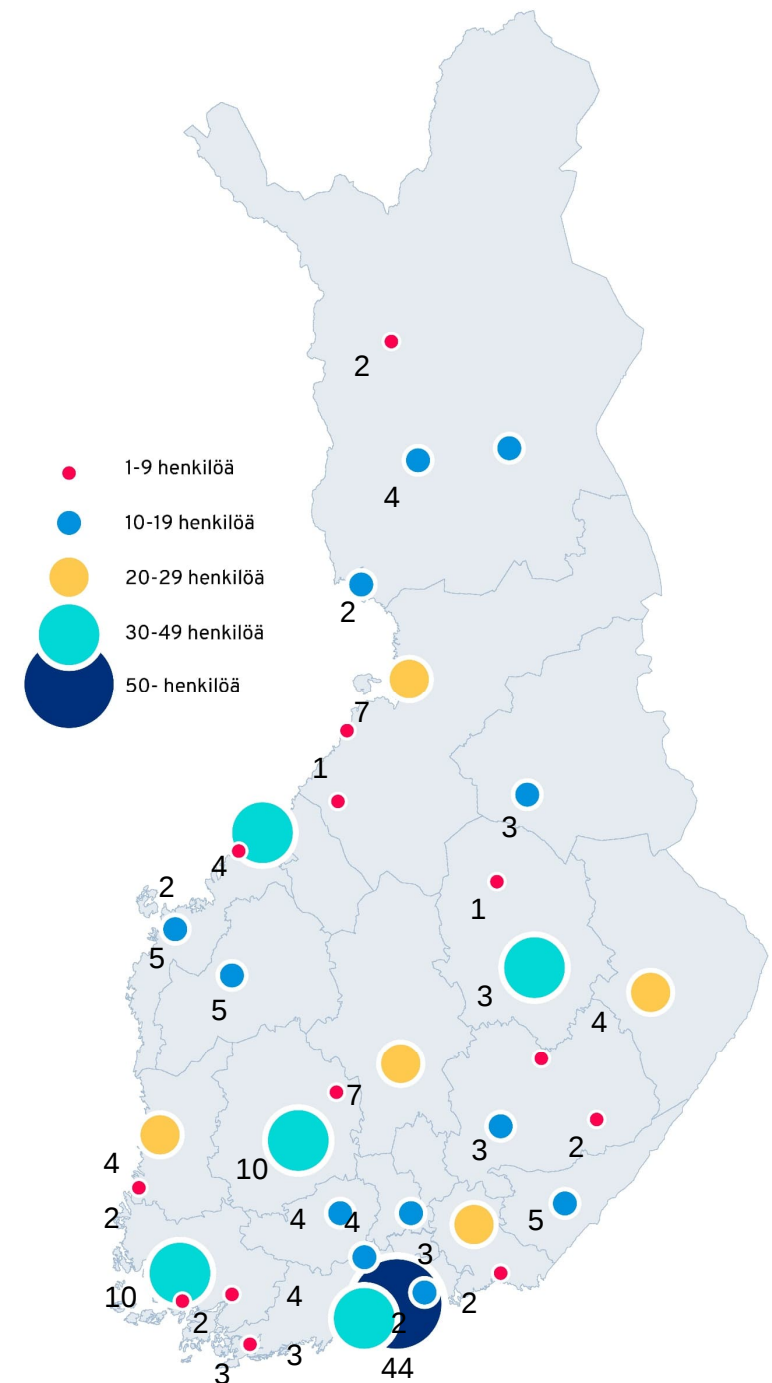
Käynnit ilman ajanvarausta 2023



KV-asiat
 Kotimaiset rek. ja otteet
 Julkinen notaari
 Muutot
 Holhoustoimi
 Muut asiat (sis. AET, Suomi.fi, vihkiminen, muu syy)

DVV valtakunnallisena virastona 2023

- Digi- ja väestötietovirasto toimii valtakunnallisesti. Kartalla näkyvät toimipisteet ja niiden henkilöstön suuntaa antava kokonaismäärä pallukkana. Lisäksi numerolla on ilmaistu asiakaspalvelua antavan henkilöstön likimääräinen määrä.
 - Asiakkaat eri puolilla Suomea saavat tasalaatuista palvelua
 - Modernit, digitaaliset toimintaprosessit
 - Monipaikkainen, maantieteellisesti hajautettu toimintamalli
 - Yhteiset toimintatavat sujuvoittavat toimintaa
 - Viraston osaaminen (mm. kielitaito) laajemmin käyttöön
- Toimipaikkoja yhteensä 36 kpl.
- Henkilöstöä yhteensä noin 900. DVV:n uusien työntekijöiden virkapaikka sijaitsee aina maakuntakeskuksessa.
- Käyntiasiakaspalvelua tuottamassa noin 150 asiakaspalvelijaa ja lisäksi julkisia notaareita.





VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Kiitos!