



9.6.2020

## Digi- ja väestötietovirasto

### Valtiovarainministeriön kannanotto maistraattien vuoden 2019 tilinpäätöksestä

Valtiovarainministeriö antaa valtion talousarviosta annetun asetuksen (1243/1992) 66 i §:n mukaisen perustellun kannanottonsa maistraattien vuoden 2019 tilinpäätöksestä.

Vuosi 2019 oli maistraattiorganisaation viimeinen toimintavuosi ennen kuin maistraatit, Väestörekisterikeskus ja Itä-Suomen aluehallintovirastossa toiminut maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö yhdistyivät vuoden 2020 alussa Digi- ja väestötietovirastoksi. Tämän vuoksi maistraattien kannanotto annetaan Digi- ja väestötietovirastolle.

Tilinpäätöskannanoton perustana ovat viraston tilinpäätös, joka sisältää toimintakertomuksen, sekä siitä annettu valtiontalouden tarkastusviraston tilintarkastuskertomus.

Ministeriön yleisarvio maistraattien tuloksellisuudesta ja tavoitteiden saavuttamisesta on pääosin **hyvä**<sup>1</sup>. Arviossa painottuu se, että yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tavoitteista ja toiminnallisista tavoitteista suoriuduttiin organisaation muutostilanteesta huolimatta hyvin ja myös asiakkaiden palvelukyky ja henkilöstön tyytyväisyys säilyivät erittäin hyvinä.

Valtiontalouden tarkastusvirastolla ei ollut tilinpäätöksen tarkastuksesta huomautettavaa Etelä-Suomen aluehallintoviraston kirjanpitoyksikölle, johon maistraatit kuuluvat.

## 1 Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

### 1.1 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Virasto saavutti tavoitteensa täysin.

Tavoitteet: Asiakkaan oikeusturvan toteutuminen ja asiakas saa tilanteeseensa sopivat palvelut sujuvasti

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset osoittavat, että asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä maistraattien palveluihin. Asiakkaan oikeusturvaan liittyvässä tavoitteessa eli palveluprosessien yhtenäistämässä on onnistuttu hyvin. Yhteisiä tulkintoja ja käytäntöjä on linjattu useilla maistraattien tehtävälueilla.

Palveluiden sujuvan saamisen tavoitteita olivat palveluiden ja palvelukanavien asiakaslähtöinen kehittäminen, asiakkaan hallinnollisen taakan vähentäminen sekä tilastojen ja avoimen tiedon avaaminen.

<sup>1</sup> Asteikko: erinomainen / hyvä / tyydyttävä / välttävä / heikko

Maistraateissa otettiin käyttöön uudistettu sähköinen ajanvarausjärjestelmä ja digitalisoituja asiointi- ja asiakäsittelypalveluja kehitettiin Väestörekisterikeskuksen kanssa yhteisessä VAAKA-hankkeessa.

Toimintamallia muutettiin uuden valtakunnallisen palvelumallin mukaiseksi. Maistraatit organisoivat ensimmäistä kertaa yhteisen valtakunnallisen vaalipalvelinpalvelun eduskuntavaalien 2019 yhteydessä. Valtakunnallinen sukuselvityspalvelu käynnistyi pääosin hyvin ja toimitusajat lyhenivät selvästi.

Maistraatit ovat siirtäneet käyntiasiointia yhteispalvelupisteisiin. Etäpalvelut on vakiinnutettu osaksi normaalia toimintaa erityisesti holhustoimen vastuualueella. Sähköisen asiointin tavoitteena oli, että verkkomaistraatin kautta sähköisesti vireille tulevien holhustoimen asioiden osuus kasvaa 15 prosenttiin. Osuutta pystyttiin kasvattamaan merkittävästi (toteuma 2019 oli 16 prosenttia, 2018 7,3 prosenttia) ja asetettu tavoite ylitettiin.

Asiakkaan hallinnollisen taakan vähentämiseksi maistraatti on mukana viranomaisten yhteisessä International House Helsinki –palvelussa, jossa eri toimijoiden tarjoamat maahanmuuton alkuvaiheen palvelut on koottu yhteen paikkaan. Toiminta on onnistunut hyvin ja se on saatu vakiinnutettua.

Maistraattien Avoindata ja tilastot -palvelu on korvannut lähes kokonaan tutkijoiden, median ja muiden tahojen tilastokyselyt ja aineistopyynnöt. Vuonna 2019 palvelussa oli noin 20 000 kävijää.

## 1.2 Toiminnallinen tuloksellisuus

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin.

Arviossa painottuu se, että maistraatit suoriutuivat hyvin toiminnallisen tuloksellisuuden tavoitteista, jotka koskivat toiminnan organisoitua asiakaslähtöisesti sekä toiminnan laadun parantamista. Maistraatit tekivät hyvää työtä myös toiminnallisen tehokkuuden ja tuotosten ja laadunhallinnan parantamisessa sekä henkilöstövoimavarojen hallinnassa ja kehittämisessä, vaikka numeerisista tavoitteista osin jäätiin.

Maistraatit, Väestörekisterikeskus ja Itä-Suomen aluehallintovirastossa toiminut maistraattien ohjaus- ja kehittämysyksikkö yhdistyivät vuoden 2020 alussa Digi- ja väestötietovirastoksi. Maistraatit osallistuivat kiitettävästi ja merkittäväällä panoksella hankkeeseen. Hankkeen valmistelutyön vuoksi maistraattien tuloksissa tapahtui hienoista laskua, mutta siitä huolimatta maistraattien toiminta jatkui häiriöttä ja toimintaa kehitettiin systemaattisesti.

Työn tuottavuuden parantamiseksi ja voimavarojen käytön tehostamiseksi tehtävä prosessien automatisointi on alussa, se on toteutunut toistaiseksi vasta muutamassa palvelussa, kuten VTJ-otteen tilaamisessa ja nimiasioissa. VAAKA-hanke käynnistyi hitaasti, mutta vauhti parani vuoden mittaan. Vuoden 2019 aikana julkaistiin lasten huoltoon liittyvä verkkopalvelu ja muutostietopalvelun pilottikäyttö, lisättiin nimenmuutospalveluihin saamelaisnimien tuki ja sukunimen muutos sekä laajennettiin sähköisten todistusten tilaamista ja holhouksen lupapalvelun pilottia. Holhouspalveluiden ohella on rakennettu asiakäsittelyä. Maistraattien työntekijät osallistuivat aktiivisesti hankkeeseen ja kehittämistyön etenemistä voidaan pitää hyvänä. Sähköistämällä on saavutettu jonkin verran henkilötyövuosisäästöjä ja vaikutukset tuloksellisuuteen täsmenlyvät hankkeen edetessä pidemmälle.

Toiminnan laadun parantamisessa edettiin pääosin tavoitteiden mukaisesti. Keväällä 2019 otettiin käyttöön johdon tietojärjestelmä ja hankkeessa kertynyttä osaamista hyödynnetään jatkossa Digi- ja väestötietoviraston tiedolla johtamisen suunnittelussa.

Maistraattien riskienhallinta on sisäisen valvonnan itsearviointikyselyn perusteella erittäin hyvällä tasolla (toteuma 4,4, tavoite 4,2).

### 1.2.1 Toiminnallinen tehokkuus

Virasto saavutti tavoitteensa osittain.

Maistraatit eivät saavuttaneet maksulliselle julkisoikeudelliselle toiminnalle asetettua kustannusvastaavuustavoitetta. Kustannusvastaavuus laski 73 prosenttiin, kun tavoite ja edellisen vuoden kustannusvastaavuus olivat 82 prosenttia. Maksullisten liiketaloudellisten suoritteiden kustannusvastaavuus parani ja asetettu tavoite ylitettiin. Maistraattien toiminnan tuotot laskivat edellisvuoteen nähden 2 prosentilla ja kulut nousivat 2 prosentilla. Organisaatiouudistuksen ja kehittämishankkeiden valmistelun vuoksi resursseja ei voitu kohdentaa riittävästi maksulliseen toimintaan, kustannukset kohosivat ja tuotot jäivät ennakoitua pienemmiksi.

Maistraatit jäivät suoritteille asetetuista tuottavuustavoitteista. Työn tuottavuus ja taloudellisuus heikkenivät lähes kaikissa palveluissa, koska noin 24 henkilötyövuotta käytettiin organisaatiouudistuksen valmisteluun ja kehittämishankkeisiin.

Työn tuottavuudelle vuoden 2019 talousarviossa asetettua tavoitetta ei saavutettu julkisoikeudellisessa tietopalvelussa. Tavoitteet saavutettiin osittain maksuttomassa henkilö-, perhe- ja perintöoikeudellisessa palvelussa, maksullisissa julkisoikeudellisissa todistajapalveluissa sekä maksullisissa julkisoikeudellisissa holhoustoimen edunvalvontapalveluissa.

Maistraattien toiminnallinen tehokkuus heikkeni kokonaisuutena arvioiden jonkin verran, mutta muutos ei ollut suurta ja selkeänä selittävänä tekijänä on tunnistettavissa erityisesti organisaatiomuutoksen valmistelun vaatimat resurssikohdennukset.

### 1.2.2 Tuotokset ja laadunhallinta

Virasto saavutti tavoitteensa osittain.

Maistraattien palvelukykyä sekä suoritteiden ja julkishyödykkeiden laatua seurattiin palveluaikatavoitteiden avulla.

Maistraatit paransivat toiminnan laatua hyödyntämällä edellisvuosina toteutettua CAF-itsearviointimallin mukaista laadunarviointia toiminnan kehittämisessä, ottamalla käyttöön johdon tietojärjestelmän ja vakiinnuttamalla riskienhallinnan osaksi päivittäistä toimintaa.

Maistraatit saavuttivat vuonna 2019 vain osittain palvelukykytavoitteet. Tavoitteista jäätiin edunvalvojan määräämisasioissa (toteuma 3,1 kuukautta, tavoite 3) ja yksityisten edunvalvojen vuositilien tarkastusajassa (toteuma 4,0 kuukautta, tavoite 3,8). Toimintatapoja yhtenäistämällä prosessia on saatu tehostettua. Tilintarkastuksessa on osittain priorisoitu riskitilien tarkastusta, mikä on pidentänyt palveluaikoja.

Lupa-asioissa keskimääräinen palveluaika lyheni ja oli tavoitearvoa lyhyempi (toteuma 1,1 kuukautta, tavoite 1,2). Toteuman paranemiseen on vaikuttanut lupa-asioden prosessin tehostaminen lean-menetelmällä ja asiakkaalle arvoa tuottamattomien työvaiheiden karsiminen.

Palvelukykyä mitattiin myös asiakastytyväisyyskyselyllä, joka kohdennettiin asiakkaiden lisäksi maistraattien sidosryhmille ja omalle henkilöstölle. Yleisesti ottaen asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä maistraattien palveluihin ja tuloksissa saavutettiin tai oltiin hyvin lähellä tavoitteita. Asiakkaat kokivat, että maistraatin palvelu on laadukasta ja asiakasta arvostavaa sekä helposti saatavissa. Asiakkaat olivat tyytyväisiä maistraattien asiakaslähtöisyyteen (toteuma 4,1 ja tavoite 4,2), oikeudenmukaisuuteen (toteuma tavoitteen mukainen 4,3), asian- tuntevuuteen (ka 4,3, toteuma tavoitteen mukainen 4,3) ja uudistuvuuteen (toteuma 4,1 ja tavoite 4,2) mitattuna. Tulokset laskivat hieman kaikilla osa-alueilla, mutta edelleen ollaan kuitenkin erinomaisella tasolla.

Maistraattien tuotosten määrässä tapahtui kokonaisuutena arvioiden hienoista laskua. Kysynnän laskua selittää muun muassa rekisterien sähköisen suora- käytön lisääntyminen. Palveluaikatavoitteista jäätin osittain. Prosesseja on onnistuneesti tehostettu, mutta palveluaikoja on pidentänyt resurssien kohdentaminen organisaatiomuutoksen valmisteluun.

### 1.2.3 Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Virasto saavutti tavoitteensa osittain.

Henkilötyövuosiarvio ylittyi hieman, koska maistraatteihin palkattiin holhoustoimen asiakirjojen digitointia ja organisaatiouudistuksen valmistelua varten määräraikaista henkilöstöä. Kuluttajaneuvontatehtävät siirtyivät vuoden 2019 alusta Kilpailu- ja kuluttajavirastolle ja maistraattien henkilöstö väheni 58 henkilötyövuodella.

Sairauspoissaolot vähenivät ja olivat 10,0 päivää henkilötyövuotta kohti (10,5 vuonna 2018), mutta 9 päivän tavoitetta ei saavutettu. Sairauspoissaolot vaihtelivat suuresti maistraattien välillä (5,6 - 13,3 päivää / htv).

Maistraattien työtytyväisyysindeksi oli 3,46 ja se nousi edellisvuoteen verrattuna. Vaikka tavoitteesta jäätin hieman, tulosta voidaan pitää erittäin hyvänä maistraattien uudelleenorganisointitilanteessa.

Valtiovarainministeriö toteaa, että maistraatit ovat kehittäneet henkilöstövoimavarojen hallintaa asianmukaisesti.

## 2 Käytettyjen tuloksellisuuden raportoinnin perusteiden asianmukaisuus ohjauksen ja tulosvastuun kannalta sekä ministeriön kanta kehittämistarpeista

Maistraattien tilinpäätös ja toimintakertomus antavat riittävän kattavan ja luotettavan kuvan vuoden 2019 toiminnasta.

## 3 Toimenpiteet, joihin viraston on tarpeen ryhtyä tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi

Digi- ja väestötietovirasto on uusi virasto, mikä mahdollistaa monien vakiintuneiden käytänteiden uudelleen arvioinnin. Vuonna 2020 korostuvat toiminnan vakiinnuttaminen, henkilöstön hyvinvointi, työnantajalupausten lunastaminen ja joustavuuden ja luottamuksen kehittäminen.

Digi- ja väestötietoviraston tulee toteuttaa vuoden 2020 tulossopimuksessa sovitun mukaisesti selvitys tarvittavista toimenpiteistä, joilla turvataan laadukaiden palvelujen saatavuus koko maassa.

Viraston tulee säilyttää maistraattipalvelujen asiakastytyväisyys hyvällä tasolla. Asiakkaiden tarpeet on kyettävä ottamaan huomioon aiempaa varhaisemmassa vaiheessa palvelujen kehittämisessä. Asiakas- ja sidosryhmätyön kehittämisen ja seurannan malli tulee vakiinnuttaa ja raportoida asiakastytyväisyyden tuloksia mallin mukaisesti.

Valtiovarainministeriö korostaa, että maistraattien hyvää työtä henkilöstön hyvinvoinnin eteen tulee jatkaa, jotta työtyytyväisyydelle asetettava tavoitetaso saavutetaan. Lisäksi Digi- ja väestötietoviraston tulee edelleen pyrkiä sairauspoissaolojen vähentämiseen ja tehdä tiivistä yhteistyötä työterveyshuollon kanssa. Viraston tulee panostaa esimiesten kouluttamiseen hyvään ja valmentavaan esimiestyöhön.

Valtiontalouden tarkastusvirasto on todennut vuosiyhteenvedossaan maistraattien toiminnallisen tehokkuuden heikentymisen vuoteen 2018 verrattuna. Syyksi tähän VTV on tunnistanut Digi- ja väestötietoviraston perustamiseen valmistautumisen sekä eräät kehittämishankkeet.

Digi- ja väestötietoviraston tulee panostaa tuottavuuden ja taloudellisuuden parantamiseen kehittämällä prosesseja ja asiakaslähtöistä toimintaa. Valtiovarainministeriö korostaa sähköisen asiainnin, asianhallinnan ja arkistoinnin kehittämisen resurssien ja aikataulun varmistamista, jotta tuottavuus- ja palveluaikatavoitteet saavutetaan. Käyntiasioinnissa tulee lisätä edelleen osallistumista yhteispalveluun.

Maistraattien valtakunnallisen toimintamallin kokeilujen tuloksia tulisi pyrkiä hyödyntämään Digi- ja väestötietoviraston käytäntöjen arvioinnissa ja tehtävien organisoinnissa. Myös johdon tietojärjestelmän käyttöönoton ja hyödyntämisen osalta tulisi pyrkiä mahdollisimman tehokkaaseen tulosten käytettävyyteen.

#### **4 Valtiovarainministeriön toimenpiteet tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi**

Valtiovarainministeriö vastaa Digi- ja väestötietoviraston tulosohjauksesta. Oikeusministeriön toimialan tehtävissä ministeriöt tekevät yhteistyötä viraston ohjauksessa. Valtiovarainministeriö kehittää ohjausmallia ja ohjauksen yhteistyön muotoja yhdessä oikeusministeriön kanssa.

Valtiovarainministeriölle tuloksellisuus ja uuden Digi- ja väestötietoviraston kehittyminen ovat edelleen erityisen tärkeitä tilanteessa, jossa uudesta virastosta kehitetään julkishallinnon digitaalisaatiota kehittävää ja toimeenpanevaa virastoa. Ministeriö tukee virastoa sen perustehtävien ja käynnissä olevien ja käynnistyvien hallitusohjelma- ja muiden kehittämishankkeiden toteuttamisessa.

Maistraattien julkisoikeudellisen maksullisen toiminnan kustannusvastaavuus on kehittynyt aiempina vuosina suotuisasti, mutta organisaatiouudistuksen vuoksi siinä tapahtui vuonna 2019 selvää laskua. Valtiovarainministeriö keskustelee Digi- ja väestötietoviraston kanssa viraston kustannusvastaavuuden kehityksestä vuoden 2020 aikana tulosohjausprosessissa ja ryhtyy omalta osaltaan tarvittaviin toimiin, kun viraston maksuasetusta tehdään vuodesta 2020 eteenpäin.

Ministeriössä on meneillään kehittämishanke, jonka tavoitteena on parantaa hallinnonalan tulosohjauksen ja taloussuunnittelun vaikuttavuutta sekä tehostaa, parantaa ja selkeyttää suunnittelu-, ohjaus- ja seurantaprosesseja.

Kuntaministeri



Sirpa Paatero

Alivaltiosihteeri



Päivi Nerg

Tiedoksi

Valtiovarainministeriö, Valtionhallinnon kehittämisosasto  
Valtiovarainministeriö, JulkICT-osasto  
Etelä-Suomen aluehallintovirasto  
Valtiokonttori, tutkiahallintoa.fi  
Valtiontalouden tarkastusvirasto