

Asia: VM/1143/03.01.00/2018

Luonnos hallituksen esitykseksi eduskunnalle Digi- ja väestötietovirastoa koskevaksi lainsäädännöksi sekä laeiksi eräiden rekisterihallintoa koskevien lakien muuttamisesta

Yleiset kommentit

Yleiset kommentit luonnoksesta

Aluehallintovirastojen valtakunnallinen hallinto- ja kehittämispalvelut -vastuualue (HAKE), joka toimii Etelä-Suomen aluehallintoviraston (ESAVI) yhteydessä, on koonnut aluehallintovirastojen ja HAKEn yhteisen lausunnon. Lausuntopyyntö on osoitettu ainoastaan Itä-Suomen aluehallintovirastolle (ISAVI), mutta pyynnössä todetaan, että myös muut kuin jakelulistalla olevat tahot voivat antaa lausunnon. Itä-Suomen aluehallintovirastossa oleva maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikkö ei ole asiaan liittyen lausunut mitään HAKElle eikä osallistunut tämän lausunnon valmisteluun.

Aluehallintovirastojen näkemyksen mukaan Väestörekisterikeskuksen, maistraattien sekä ISAVIn yhteydessä toimivan valtakunnallisen maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikön tehtävien kokoaminen yhteen valtakunnalliseen organisaatioon on kannatettavaa. Erityisen järkevää tämä on rekisteriviranomaistehtävien osalta. Yhden rekisterinpitäjän malli on selkeämpi sekä rekisterinpitäjän, valvontaviranomaisen ja rekisteröidyn kannalta. Valtakunnallinen toimivalta edistää digitalisaatiota ja toimintamallien ja ratkaisukäytäntöjen yhdenmukaistamista. Se myös parantaa resurssien tarkoituksenmukaista käyttöä ja henkilöstön sijaistamismahdollisuuksia sekä asiakaspalvelun häiriötöntä toteuttamista. Asiakkaiden kannalta konkreettisenä etuna on se, että he voivat laittaa asiansa vireille missä tahansa uuden organisaation toimipisteessä. Uuden valtakunnallisen organisaation tulohjaus on yksinkertaisempaa ja selkeämpää. Tehtävien kokoaminen yhteen virastoon karsii nykyisten virastojen moninkertaista sisäistä hallintoa.

Organisaatiouudistus

Kommentit virastojen organisointia koskevista ratkaisuista yleisesti

Esitysluonnoksen perusteella Väestörekisterikeskuksen, maistraattien ja maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikön tehtävät yhdistettäisiin uudeksi kokonaisuudeksi nykyiseen Väestörekisterikeskukseen. Samalla viraston nimi muutettaisiin Digi- ja väestötietovirastoksi. Virastolla olisi valtakunnallinen toimivalta ja se toimisi alueellisissa toimipaikoissa.

Väestörekisterikeskus on keskushallinnon viranomainen, jolla on valtakunnallinen toimivalta ja maistraatit (9 kpl) ovat paikallishallinnon viranomaisia, joiden toimivalta on pääasiassa alueellista. Maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksiköllä on valtakunnallinen toimivalta.

Esitysluonnoksessa todetaan, että pääasiallinen liittymäkohta Väestörekisterikeskuksen ja maistraattien välillä ovat väestötietohallintoon liittyvät tehtävät, jotka muodostavat tällä hetkellä noin kolmasosan maistraattien tehtävistä. Muilta osin virastojen tehtävissä ei ole suuria yhtymäkohtia. Maistraatit ovat asiantuntija- ja asiakaspalveluorganisaatioita ja Väestörekisterikeskus puolestaan suuntautuu kehittämistehtäviin ja rekisteri-infrastruktuurin ylläpitoon.

Väestörekisterikeskuksen henkilötyövuosikehys vuonna 2017 oli 152,5 henkilötyövuotta ja maistraattien toteutunut henkilötyövuosikehys vuonna 2017 oli 641 henkilötyövuotta sisältäen työllisyysmäärärahoihin palkatut henkilöt, harjoittelijat sekä hankerahoituksella palkatun henkilöstön. Maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikön henkilötyövuosikehys oli vuonna 12,5 henkilötyövuotta ja henkilöstömäärä 13 henkilöä.

Vertailun vuoksi valtion aluehallinnon uudistuksen valmistelun lähtökohtana on perustaa kokonaan uusi valtakunnallinen Valtion lupa- ja valvontavirasto (Luova), jonka tehtävät koostuisivat lakkautettavien aluehallintovirastojen (6 kpl) ja lakkautettavan Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) tehtävistä sekä lisäksi tietyistä lakkautettavien elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten (ELY) ja eräiden muiden viranomaisten nykyisistä tehtävistä.

Valvira on yhden hallinnon alan keskushallinnon viranomainen, jolla on valtakunnallinen toimivalta ja aluehallintovirastot ovat monialaisia valtion aluehallinnon viranomaisia. Valviran henkilöstömäärä vastaa suuruusluokaltaan Väestörekisterikeskuksen henkilöstömäärää. Aluehallintovirastojen yhteenlaskettu henkilöstömäärä vuoden 2017 lopussa oli noin 1 200 henkilöä.

Hallituksen linjauksiin perustuen Luova- virastolla olisi valtakunnallinen toimivalta ja se toimisi alueellisissa toimipaikoissa.

Aluehallintovirastojen näkemyksen mukaan sekä Digi- ja väestötietoviraston että Luova- viraston valmistelun lähtökohdat rinnastuvat monessa suhteessa toisiinsa. Aluehallintovirastojen mielestä uutta organisaatiota muodostettaessa olisi selkeintä lakkauttaa kaikki entiset virastot ja muodostaa kokonaan uusi organisaatio, jolle voidaan myös luoda alusta alkaen oma toimintakulttuuri. Tämä toteutusmalli on käytössä Luova- viraston valmistelussa.

Digi- ja väestötietovirastoa koskevassa esitysluonnoksessa kiinnittää huomiota se, että organisaation muodostamistapaa koskeva terminologia jossain määrin vaihtelee eri sivuilla: puhutaan tehtävien yhdistämisestä Väestörekisterikeskukseen, virastojen yhdistämisestä, tehtävien siirtämisestä Digi- ja väestötietovirastoon, maistraattien lakkauttamisesta jne. Itä-Suomen aluehallintovirasto on todennut näkemyksensä, että kyseessä on paitsi tehtävien yhdistäminen myös organisaatioiden yhdistäminen uudeksi virastoksi. Uuden organisaation voidaan katsoa syntyvän, kun useampi toiminnoiltaan tai rakenteeltaan erilainen virasto liitetään yhteen.

Kommentit lakiin Digi- ja väestötietovirastosta

HE-luonnoksen mukainen virastolle ehdotettu nimi on Digi- ja väestötietovirasto. Nimi ei kerro palveluista, joita uusi organisaatio nykyisten maistraattien sijasta tarjoaa kansalaisille henkilö- ja elämäntapahtumapalveluina. Digitalisaatio tulisi ”itsetarkoituksen” sijasta nähdä keinona ja sähköiset palvelut välineenä toteuttaa tavoitteellisesti moderneja kansalaisten ja viranomaisten palveluja, joissa hyödynnetään optimaalisesti digitalisaatiota ja tuetaan kansalaisia sen käytössä. Digitalisaation edistämistavoite koskee valtion hallintoa ja virastokenttää yleisesti eikä digitalisaatio-termiä tule ”valjastaa” ainoastaan yhden viraston nimeen. Koska virasto uudessa muodossaan on korostetusti monialainen asiantuntija- ja asiakaspalveluvirasto, viraston nimen tulisi kuvata konkreettisemmin kansalaisille tuotettavia palveluja, ml. kansalaisneuvonta.

Viraston nimen lyhenne kannattaa ottaa kokonaan uuteen tarkasteluun jatkovalmistelussa.

Muu rekistereitä ja tiedonhallintaa koskeva sääntely

Yleiset kommentit virastojen tietojen käsittelyä koskevista ratkaisuksista

-

Kommentit väestötietolain (661/2009) muuttamisesta

-

Kommentit Digi- ja väestötietoviraston eräistä henkilörekistereistä annettavaan lakiin

-

Kommentit muihin viraston tietojenkäsittelyä koskeviin säännöksiin

-

Tekniset säädösmuutokset

Kommentit säädösten valmistelusta ja muutostarpeiden kartoituksesta

Puuttuuko lausuntopyynnön liitteenä olevasta luettelosta (Liite 2) jokin laki, jota olisi muutettava organisaatiouudistuksen myötä?

Väestörekisterikeskuksella on vaaleihin liittyviä tehtäviä, mm. äänioikeusrekisterin ja ehdokasrekisterin luominen, äänioikeusilmoitusten toimittaminen ja äänestyspaikkapalvelun tuottaminen. Myös Digi- ja väestötietovirastolle on ehdotettu kuuluvan huomattava määrä vaalien järjestämiseen liittyviä tehtäviä ja sillä tullee olemaan merkittävä rooli vaalijärjestelmän kehittämisessä digitaalisiksi.

Aluehallintovirastot hoitavat lainsäädännön toimeenpano-, ohjaus- ja valvontatehtäviä alueilla. Valmistelussa oleva Luova- uudistus huomioiden vaalilain (1998/714) 11 §:ää (271/2013) tulisi muuttaa tässä yhteydessä siten, että Digi- ja väestötietoviraston tehtäväksi tulisi vaalipiirilautakuntien asettaminen vaalipiireihin ennen eduskuntavaaleja. Lisäksi vaalilain 99 §:ää (2009/1404) tulisi muuttaa siten, että vaalipiirilautakuntien tulisi luovuttaa vaalien asiakirjat (äänestysliput jne.) ja vaaleissa käytetyt tarvikkeet Digi- ja väestötietoviraston säilytettäväksi.

Vaalilaissa aluehallintovirastoille säädetyillä tehtävillä ei ole mitään yhteenliittymää aluehallintovirastojen nykyisiin muihin tehtäviin. Vaalilain mukaiset aluehallintovirastojen tehtävät ovat perua lääninhallitusten ajoilta, jolloin lääninhallitukset toimivat valtion yleishallintoviranomaisina alueilla.

Perusteluna vaalilain mukaisten tehtävien sijoittamiselle aluehallintovirastoihin ei voida pitää sitä, että aluehallintovirastot alueellisena valtion virastokokonaisuutena ylläpitävät arkistotilojaan eri puolella Suomea. Jo nykyisellään vaaliasiakirjojen arkistointia aluehallintovirastojen piirissä on keskitetty ja yksi aluehallintovirasto tarjoaa tiloja usean vaalipiirin vaali-asiakirjojen ja tarvikkeiden säilyttämiseen. Arkistomateriaalin ja paperilla säilytettäviin tietoihin kohdistuvien tietopalveluiden määrä tulee tulevaisuudessa vähenemään olennaisesti, koska aluehallintovirastoissa on siirrytty sähköiseen asianhallintaan ja arkistointiin. Uutta paperisena säilytettävää materiaalia syntyy enää hyvin vähän. Tämän vuoksi arkistot tulevat tyhjenemään ja suunnitelmissa on keskittää aineistot entistä harvemmille paikkakunnille mm. arkistointi- ja tietopalveluosaamisen varmistamiseksi sekä toimitilakustannusten minimoimiseksi.

Digi- ja väestötietoviraston tehtäväksi on ehdotettu mm. tietovarantojen kehittämistä ja tietopalveluja. Tässä yhteydessä voidaan nostaa esiin, mikä taho olisi tulevaisuutta silmällä pitäen tarkoituksenmukaisin hallinnoimaan sähköistä vaaliaineistoa ja huolehtimaan sen tietopalvelusta. Kansalaisten ja vaalitietoja tarvitsevien kannalta olisi parasta, että kaikki vaaleihin, oli ne järjestetty nykymallilla tai digitaalisesti, liittyvä tieto, osaaminen ja kehittäminen olisi samoissa käsissä eikä hajautettuna nyt ehdotetun mukaisesti useaan valtion organisaatioon. Ehdotuksen toteuttaminen helpottaisi myös ministeriöiden ohjaustoimintaa.

Aluehallintovirastojen nykyiset vaalilain mukaiset tehtävät on esitetty siirrettäviksi Luovaan (HE 14/2018 vp.). Luovaan on tarkoitus keskittää valtion lupa-, ohjaus- ja valvontatehtäviä ja se hoitaa erikseen säädettyjä lainsäädännön toimeenpano-, ohjaus-, lupa- ja valvontatehtäviä. Digi- ja väestötietoviraston perustamisella haetaan tehokkuutta ja synergiaa valtion hallintoon. Vaalilain mukaiset tehtävät ovat vieraita ja irrallisia Luovaan suunniteltu tehtäväkokonaisuus huomioiden. Digi- ja väestötietovirasto tulisi Luovan tavoin toimimaan valtakunnallisella toimivallalla alueellisissa toimipisteissä, joten myös tämä tukee vaalilain mukaisten tehtävien kokoamista ja keskittämistä yhdelle viranomaiselle, ehdotetulle Digi- ja väestötietovirastolle.

Muutoksilla voitaisiin ennakoida vaalien digitalisoimista pidemmällä aikavälillä. Aluehallintovirastot katsovat, että aluehallintovirastojen vaalilain mukaisten tehtävien siirtäminen Digi- ja väestötietovirastolle on lainsäädäntöteknisesti tehokkainta toteuttaa tämän lainsäädäntömuutoksen yhteydessä, koska vaalilakiin on ehdotettu muitakin muutoksia.

Maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksiköstä säädetään laissa aluehallintovirastoista (896/2009) ja valtioneuvoston aluehallintovirastoista antamassa asetuksessa (906/2009), jotka ehdotetaan kumottavaksi osana hallituksen esitystä maakuntauudistuksen täytäntöönpanoa sekä valtion lupa-, ohjaus- ja valvontatehtävien uudelleenorganisointia koskevaksi lainsäädännöksi (HE 14/2018 vp.). Em. lainsäädännön valmisteluaikataulun lykkääntymisen johdosta ja eri uudistusten erilaisesta aikataulutuksesta riippuen voi tulla tarpeelliseksi erikseen kumota maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikköä koskevat säännökset.

Valtion virkaehtosopimusasetukseen (1203/1987) tulee tehdä uutta virastoa koskevat muutokset.

Esityksen vaikutukset

Kommentit esityksen vaikutuksista

Digi- ja väestötietoviraston perustamista koskevalla organisaatiouudistuksella, jonka on tarkoitus tulla voimaan 1.1.2020, on todettu olevan vähän vaikutuksia muihin viranomaisiin. Esitysluonnoksen mukaan maistraattien kuluttajaneuvontatehtävät ehdotetaan siirrettäviksi Kilpailu- ja kuluttajavirastoon 1.1.2019 alkaen. Lisäksi esitysluonnoksessa todetaan, että Väestörekisterikeskuksen toimintamenomomentille siirtyisi 2 henkilötyövuotta vastaava määräraha KEHA-keskuksen toimintamenoista (s. 27).

Maistraateilla on tällä hetkellä olennainen yhteys aluehallintovirastoihin, koska maistraatit ovat osa ESAV:n kirjanpitoyksikköä ja maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikkö on osa Itä-Suomen

aluehallintovirastoa. Kuten hallituksen esitysluonnoksessa todetaan, Itä-Suomen aluehallintovirasto vastaa myös maistraattien muiden kuin holhousasioiden rekisterin teknisestä toimivuudesta.

Valmisteilla olevan Luova- viraston perustamista koskevan organisaatiouudistuksen toteutumisesta ja aikataulusta on tällä hetkellä epätietoisuutta, koska uudistus liittyy läheisesti sote- ja maakuntauudistukseen. Sote- ja maakuntauudistuksen valmisteluaikaa on jatkettu siten, että uudistuksien on tämän hetkisen tiedon perusteella tarkoitus tulla voimaan 1.1.2021.

Luova- viraston perustamiseen liittyen muun ohella nykyisten aluehallintovirastovirastojen kuluttaja- ja kilpailuhallinnon tehtävät ja niitä hoitava henkilöresurssi on tarkoitus siirtää Kuluttaja- ja kilpailuvirastoon (HE 14/2018 vp.).

Valmisteilla on myös esitys kasvupalveluviraston perustamisesta, jonka on tarkoitus aloittaa toimintansa 1.1.2020. Kasvupalveluviraston tarkoituksena on toimia työ- ja elinkeinoministeriön hallinnon alalla muun muassa valtion ja maakuntien tarvitsemien tukipalvelujen tuottajana. Voimassa olevan ja kumottavaksi esitetyn elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annetun valtioneuvoston asetuksen (1392/2014) 31 §:n mukaan kehittämis- ja hallintokeskus (KEHA- keskus) hoitaa muun ohella aluehallintovirastojen ja maistraattien tietohallintopalveluja. Aluehallintovirastot pitävät ongelmallisena, että kasvupalveluviraston perustamista koskevassa hallituksen esitysluonnoksessa tai sen perusteluissa ei ole tähän mennessä otettu millään lailla kantaa, miten aluehallintovirastojen / Luova- viraston siirtymäajan toimialariip-puvaiset tietohallintopalvelut ja niiden vaatima resurssi aiotaan turvata, mikäli kasvupalveluvirasto perustetaan. Sen sijaan nyt kyseessä olevassa esitysluonnoksessa todetaan selkeästi, että KEHA- keskuksesta siirtyisi kahta henkilötyövuotta vastaava resurssi Väestörekisterikeskuksen toimintamenomomentille (s. 27) ja tätä kautta ilmeisesti ehdotettuun Digi- ja vä-estötietovirastoon.

Aluehallintovirastot korostavat, että Digi- ja väestötietoviraston mahdollinen perustaminen 1.1.2020 vaikuttaa suoraan ISAVIn ja HAKEn toimintaan. Aluehallintovirastojen näkemyksen mukaan valmisteilla olevien eri organisaatiomuutosten keskinäiseen aikataulutukseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota, jotta vältettäisiin mahdolliset tehtävien ja resurssien siirtymiin liittyvät synkronoitumisoongelmat nykyisille virastoille ja niiden muutosprosesseille ja muille toimijoille sekä kansalaisille.

HAKEn näkökulmasta muutos on perusteltu ja tarpeellinen. Se selkeyttää virastojen toimintasuhteita. Nykyinen malli, jossa maistraatit ovat samassa kirjanpitoyksikössä aluehallintoviraston kanssa ilman luonnollista toiminnallista tai organisatorista yhteyttä, on haasteellinen. Selkeä organisointi vähentää hallinnollista taakkaa merkittävästi.

Esitysehdotuksessa todetaan henkilöstövaikutuksista muun ohella, että ”Esityksen mukaan maistraattien ja maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikön henkilöstö siirtyy tehtävien mukaan Digi-

ja väestötietovirastoon.....Maistraatin kuluttajaneuvonnan tehtävissä työskentelevä henkilöstö siirtyy asiaa koskevan erillisen esityksen mukaan jo vuoden 2019 alusta Kilpailu- ja kuluttajavirastoon. Väestörekisterikeskuksen henkilöstö pysyy tällä esityksellä Väestörekisterikeskuksesta Digi- ja väestötietovirastoksi muutettavan viraston palveluksessa ja viraston johtajana jatkaa viraston päällikkö.”

Esitysehdotuksen perusteella henkilöstö siirtyy valtion viranomaisesta toiseen valtion yleisten periaatteiden mukaan (virkamieslaki 5 a -c). Siirtyvä henkilöstö siirtyy myös Väestörekisterikeskuksen palkkausjärjestelmään ja tätä koskevat periaatteet (valtion virka- ja työehtosopimuksen allekirjoittamispöytäkirjan liite, kohta 2) on todettu esityksessä.

Aluehallintovirastojen piiristä on tuotu esiin, että henkilöstösiirtojen toteuttamisen muodollisesta oikeellisuudesta huolimatta nykyisten maistraattien ja maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikön henkilöstö asetetaan tosiasiallisesti erilaiseen asemaan Väestörekisterikeskuksen henkilöstöön nähden. Itä-Suomen aluehallintovirasto toteaa, että lakiluonnoksen perusteella Väestörekisterikeskus henkilöstöineen ikään kuin säilyisi samanlaisena ja maistraattien ja maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikön henkilöstö siirrettäisiin siihen, jolloin henkilöstö on uuden viraston aloittaessa erilaisessa asemassa.

Itä-Suomen aluehallintovirasto korostaa, että suurin osa muodostettavan viraston henkilöstöstä tulee maistraateista ja huomattavasti pienempi osa Väestörekisterikeskuksesta. Koska organisaatiouudistuksessa muodostuu tosiasiallisesti uusi virastokokonaisuus, henkilöstön aseman tulee organisaatiota muodostettaessa olla lähtökohtaisesti yhdenvertainen.

Sivulla 76 todetaan, että ”Esityksessä ehdotetaan valtionhallinnon toiminnallista organisaatiomuutosta, jossa Väestörekisterikeskus, maistraatit ja Itä-Suomen aluehallintovirastossa toimiva maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikkö yhdistettäisiin uudeksi kokonaisuudeksi. Lainsäädäntöteknisesti Väestörekisterikeskuksen nimi muutettaisiin Digi- ja väestötietovirastoksi ja samalla säädettäisiin virastoa koskeva uusi organisaatiolaki. Samalla säädettäisiin nykyisten maistraattien ja Itä-Suomen aluehallintovirastossa toimivan maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikön tehtävien siirtämisestä Digi- ja väestötietovirastoon.”

Edellä mainitun perusteella voitaneen kyseenalaistaa, onko viraston nimen muutoksessa kyse pelkästään ”lainsäädäntöteknisestä” toimesta. Kyse ei ole olemassa olevan saman organisaation nimen muuttamisesta, vaan nimen antamisesta kokonaan uudelle isommalle ja monialaisemmalle organisaatiolle.

Itä-Suomen aluehallintoviraston mielestä uudelle perustettavalle organisaatiolle tulee hakea pääjohtaja, koska Digi- ja väestötietovirasto on uusi organisaatio.

Maistraattien palvelujen digitalisaation arvioidaan kehittyneen toistaiseksi heikosti. Esitysluonnoksessa on arvioitu, että

- noin puolet kaikista maistraattien tehtävistä olisi digitalisoitavissa
- digitalisaation arvioidaan muuttavan merkittävästi asiointia
- käyntiasiointipalvelun määrä vähenee yleisesti, mutta tietyillä asiakasryhmillä sen merkitys voi myös korostua, kun sähköiset palvelut saadaan täysimääräisesti uudistettua.

Maakunta- ja sote-uudistuksen rinnalla Digi- ja väestötietoviraston tarjoamien elämäntapahtumapalvelujen alueellinen saavutettavuus tulee olemaan uudistusten siirtymäkaudella edelleenkin merkittävä kysymys maakuntakeskusten lisäksi myös nykyisten maistraattien sijaintialueilla seutukaupungeissa. Olennaista on se, että sähköisten palvelujen kehityksen rinnalla mm. yhteispalveluverkoston tulee olla niin kattava ja resursoitu, että sillä on kapasiteetti varmistaa myös Digi- ja väestötietoviraston tarjoamien kansalaispalvelujen saavutettavuus.

Aluehallintovirastot toteavat, että maistraattien toimivalta on pääasiassa alueellista ja maistraattien palvelut ovat kohtuullisen hyvin saavutettavissa maistraattien palvelupisteiden ja yhteispalvelupisteiden kautta. Kuitenkin maistraateilla on tehtäviä, kuten osa holhoustoimen tehtävistä ja vihkimiseen ja julkisen notaarin palveluihin liittyvät tehtävät, jotka vaativat henkilökohtaista asiointia tai alueellista läsnäoloa. Tehtävät vaativat myös alueella toimimista yhdessä muiden organisaatioiden, kuten käräjäoikeuksien, kanssa. Osaa tehtävistä voidaan hoitaa keskitetysti.

Aluehallintovirastot tähdentävät, että nykyisten maistraattien henkilöstö työskentelee eri puolilla maata asiakaspalvelun takia. Koska digitaalisessa virastossa töitä voidaan tehdä myös eri paikkakunnilta käsin, virkamiehille tulee mahdollistaa työ sekä virkapaikka nykyisellä työssäkäyntialueella.

Kun valtionhallinnon toimipisteitä muodostetaan jatkossa, tulisi asiakaspalvelua sekä asiakkaan asiointia tukevia palvelukanavia suunnitella yhdessä suunnitellun Luova- viraston kanssa, koska molemmilla on vähintään maakunnallinen palveluverkko. Nykyisellään yhteispalvelu kattaa osan maistraatin asiakkaiden tarvitsemasta palvelusta, mutta silti tarvitaan organisaation omaa palveluverkostoa.

Aluehallintovirastot katsovat, että kansalaisten tasavertaisen palvelun takaamiseksi tulee huolehtia, että koko Suomeen jää kattavasti alueellisia toimipisteitä, koska useat maistraattien tällä hetkellä tuottamat palvelut vaativat tulevaisuudessakin kansalaisten käyntiasiakkuutta. Vaikka digitaalinen

toimintatapa mahdollistaa sen, että osa nykyisten maistraattien työstä voidaan tehdä paikasta riippumattomasti eri puolilla maata olevissa toimipisteissä, maistraattien palveluverkosta tulee hyödyntää jatkossakin.

Muut kommentit

Muut kommentit

Tuula-Kaarina Isosuo

Hallintojohtaja

Anne Bäckman

Yleishallintolakimies

Bäckman Anne

Etelä-Suomen aluehallintovirasto - Aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalvelut -vastuualue