



9.6.2020

Digi- ja väestötietovirasto

Valtiovarainministeriön kannanotto Väestökisterikeskuksen vuoden 2019 tilinpäätöksestä

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

Väestökisterikeskus ja maistraatit ovat yhdistyneet 1.1.2020 Digi- ja väestötietovirastoksi, minkä vuoksi Väestökisterikeskuksen kannanotto annetaan Digi- ja väestötietovirastolle.

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

Ministeriön yleisarvio Väestökisterikeskuksen tuloksellisuudesta ja tavoitteiden saavuttamisesta on **hyvä**¹.

Väestökisterikeskus saavutti vuonna 2019 pääosin tuotosten tavoitteet. Laadunhallinta ja tietoturvallisuus olivat myös tavoitteiden mukaisella, jopa sen ylittävällä tasolla. Hankkeissa on pääosin onnistuttu toteuttamaan sovitut tuokset.

Valtiontalouden tarkastusviraston tilintarkastuskertomuksessa ei ole virastolle huomautettavaa.

1 Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

Väestökisterikeskuksen tuloksellisuus on kehittynyt pidemmällä aikavälillä myönteisesti. Tuotosten ja laadunhallinnan kehityssuunta on hyvä. Henkilöstövoimavarojen hallinnan tavoitteiden saavuttamisessa kehitys on ollut erinomaista.

1.1 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin, osin ne ylitettiin.

Seuraavassa tuodaan esiin tavoitteet ja arvioidaan niiden saavuttamista:

Vaikuttavuustavoite 1: Kansalaisten ja yritysten asiointi julkishallinnon kanssa on helpompaa

Asiakkaiden ja sidosryhmien tyytyväisyys Väestökisterikeskuksen toimintaan ja palveluihin on hyvällä tasolla. Virasto ja sen palvelut koetaan luotettavina ja omaa toimintaa hyödyntävänä. Asiakastyytyväisyyden arvosana (asteikolla 4-10) oli 8,2 ja ylitti tavoitteena olleen tason (8,0). Asiakastyytyväisyyden arvosana oli kuitenkin vielä alle vuoden 2017 toteuman (8,4).

¹ Asteikko: erinomainen / hyvä / tyydyttävä / välttävä / heikko

Vaikuttavuustavoite 2: Tietojen uudelleenkäyttäminen ja tukipalveluiden hyödyntäminen on helpompaa ja tehostaa julkisten palveluiden tuottamista

VTJ tietopalvelurajapinnasta luovutettiin vuonna 2019 yhteensä 44 miljoonaa tietoyksikköä (poislukien Suomi.fi-tunnistuspalvelun kyselyt). Tavoitteena ollut 50 miljoonan kappaleen tietoyksikköluovutusten määrää ei saavutettu. Toteuma oli kuitenkin vuoden 2018 tasoa (37 miljoonaa) huomattavasti parempi.

Suomi.fi-palveluväylään liitettyjen palvelujen määrä kasvoi merkittävästi vuonna 2019. Palveluväylään liitettiin yhteensä 325 palvelua ja tavoitteena ollut 180 palvelun taso ylitettiin reippaasti. Liitettyjen palvelujen määrä kasvoi huomattavasti myös vuoteen 2018 verrattuna (259 palvelua). Toisaalta palveluväylään liitettyjen palvelujen määrän mittari ei kerro palvelujen koosta eli siitä, miten paljon tietoa palvelussa liikkuu.

Vuonna 2019 yhteensä 323 060 kansalaista antoi suostumuksen sähköiseen asiointiin Suomi.fi-viestit palvelussa ja asetettu tavoite (300 000 kansalaista) ylitettiin. Kasvu on ollut merkittävää myös vuoden 2018 tasosta (137 956 suostumusta) arvioituna. Kehityssuunta on hyvä ja vuoden 2020 tulostavoitteeksi on asetettu 900 000 suostumusta.

Suomi.fi-tunnistuksen ja Suomi.fi-valtuuksien palvelujen käyttöönotot etenivät hyvin asiakasorganisaatioissa. Käyttöönottojen määrän kasvu näkyy muun muassa tunnistus- ja valtuutustapahtumien määrien merkittävänä kasvuna. Jatkossa on kiinnitettävä edelleen huomiota palveluiden toimintavarmuuden ja luotettavuuden kehittämiseen.

Suomi.fi-valtuutustapahtumien määrä kasvoi merkittävästi 20,5 miljoonaan tapahtumaan ja tavoitteeksi asetettu 3 miljoonan valtuutuksen määrä ylitettiin. Kehityssuunta on erittäin hyvä.

Vaikuttavuustavoite 3: Digitaalinen turvallisuus vahvistuu yhteiskunnassa

Asiakasorganisaatioiden antaman numeerinen arvosana palveluiden toimintavarmuudesta ja luotettavuudesta oli 3,3 (asteikko 1-4). Tavoitetta 3,5 ei saavutettu mutta vuoden 2018 taso säilytettiin.

Suomi.fi-tunnistuksissa, valtuuksissa ja varmennejärjestelmissä ja VTJ-suorakäytössä palvelujen käytettävyydestä tavoitteet ylitettiin. Suomi.fi-viestit palvelun käytettävyys oli 99,82 prosenttia eikä tavoitetta (99,90) saavutettu. Edellisen vuoden tilanteeseen verrattuna käytettävyys kuitenkin parani (vuonna 2018 käytettävyys oli 99,45 prosenttia). Tähän on jatkossa kiinnitettävä erityistä huomiota ja varmistettava viestit-palvelun toimivuus ja asiakkaiden luotettavuuden säilyminen.

1.2 Toiminnallinen tuloksellisuus

1.2.1 Toiminnallinen tehokkuus

Virasto saavutti tavoitteensa osittain.

VTJ-palvelujen ja varmennepalvelujen tuottavuuden yhden prosentin kasvutavoitteita ei saavutettu. VTJ-palvelujen kokonaistuottavuuden tuotos/panos-indeksi muuttui -7,3 prosenttia edellisestä vuodesta ja varmennepalvelujen -0,5.

VTJ-palvelujen kokonaistuottavuuden laskun syitä ei ole kuvattu tarkemmin tilinpäätöksessä. VTJ-palvelujen tuottavuuden edellisen vuoden voimakkaan kasvun (+24,6 prosenttia) arvioitiin tosin tasoittuneen kohonneiden kustannusten myötä. Kohonneiden kustannusten syitä ei ole eritelty. Toisaalta VTJ tietopalvelurajapinnasta luovutettujen tietoyksiköiden määrää koskevaa tavoitetta (50 miljoonaa kappaletta) ei myöskään saavutettu, mikä osaltaan voi selittää tulosta.

Kansalaisneuvonnassa hoidettiin vuonna 2019 yhteensä 6788 yhteydenottoa henkilötyövuotta kohti. Tuottavuustavoite (5500 yhteydenottoa/htv) ylitettiin reippaasti.

Maksullisissa julkisoikeudellisissa tietopalvelu- ja varmennetuotteissa toiminnan kustannusvastaavuus oli tavoitteen luokkaa (toteuma yhteensä 108 prosenttia, tavoite 100). Myös maksullisten liiketaloudellisten varmennetuotteiden kustannusvastaavuus on liki tavoitteen luokkaa (toteuma 97 prosenttia, tavoite 106). Maksullisissa liiketaloudellisissa tietopalvelutuotteissa kustannusvastaavuus oli tavoitetta selvästi parempi (toteuma 296 prosenttia, tavoite 407).

Maksullisissa julkisoikeudellisissa palveluissa toiminnan kustannusvastaavuus oli tavoitteen luokkaa (toteuma yhteensä 106 prosenttia, tavoite 100).

Maksullisten liiketaloudellisten tietopalvelutuotteiden kustannusvastaavuus oli ylikatteellinen (toteuma 296 prosenttia). Tilanne on parantunut edellisestä vuodesta (toteuma 396). Maksullisten liiketaloudellisten palvelujen kustannusvastaavuus oli edelleen ylikatteellinen (toteuma 202 prosenttia). Kehityssuunta on kuitenkin hyvä edellisvuoden 220 prosenttiin verrattuna.

1.2.2 Tuotokset ja laadunhallinta

Virasto saavutti tavoitteensa pääosin.

Väestörekisterikeskus saavutti vuonna 2019 pääosin tuotoksia koskevat tavoitteensa, esimerkiksi:

- 89 asiointipalvelua otti käyttöön Suomi.fi-valtuudet palvelun (tavoite 60)
- Suomi.fi-palveluväylään rakennettiin 190 rajapintaa (tavoite 170)
- Suomi.fi-viestit käyttöönottaneita asiointipalveluja oli 442 (tavoite 400)

Sähköisesti tehtyjen muuttoilmoitusten määrässä (81 prosenttia) jäätin hieman alle tavoitteen (83 prosenttia). Toteuma on kuitenkin noussut edellisestä vuodesta (79 prosenttia) ja kehityssuunta on hyvä.

Tietoturvallisuuden varmistamisessa virasto on tehnyt tarpeellisia kehittämistoimia ja myös testannut niitä Taisto19-harjoituksessa.

Toiminnan laadunhallinnassa muun muassa käytettävyydessä on onnistuttu edellisvuotta paremmin. Tavoitteet ylitettiin Suomi.fi-palveluväylän, -verkkopalvelun ja -palvelutietovarannon sekä Kansalaisneuvonnan osalta, vaikka tavoitteet oli jo lähtökohtaisesti asetettu korkealle. Kriittiset palvelut kuten Suomi.fi-tunnistus, -palveluväylä ja varmennejärjestelmät olivat käytössä ilman katkoksia (100 prosentin käytettävyys) ja VTJ:n suorakäytön rajapintakin ylitti tavoitteensa ja oli käytettävyydeltään 99,98 prosenttia.

1.2.3 Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

Virasto saavutti tavoitteensa täysin.

Työtyytyväisyysindeksin (VMBaro asteikko 1-5) tulos 3,71 on hyvää tasoa, ja ylitti tavoitteen (3,5) ja parani myös edelliseen vuoteen verrattuna (3,6). Johtajuusindeksin toteuma (3,39) parani kymmenyksen edellisvuodesta (3,29) ja ylitti myös hieman tavoitteen (3,35). Innoivointikyvykkyyksindeksin toteuma (3,86) parani myös edellisvuodesta (3,74) ja ylitti tavoitteen (3,70). Myös muut inhimillisen pääoman mittarit ovat myös hyvää, osin erinomaista tasoa.

Sairauspoissaolot vähenivät, toteuma 5,8 päivää henkilötyövuotta kohti oli selvästi parempi kuin tavoite (8,0).

Sairauspoissaolojen alentuminen ja työtyytyväisyys- ja innovointikyvykkyyksindeksien kohentuminen edellisvuodesta ovat erinomaisia tuloksia, kun otetaan huomioon, että organisaatiossa oli muutostilanne.

Koulutukseen ja kehittämiseen panostettiin vuonna 2019 yli 500 euroa henkilötyövuotta kohti, mikä oli 44,4 prosenttia enemmän kuin vuonna 2018. Koulutus ja kehittäminen yhdistymishankkeen muutosvalmennuksiin on ollut erittäin kiitettävää.

Viraston henkilötyövuosimäärä nousi edelleen selvästi edellisvuodesta (toteuma 227,1 henkilötyövuotta, edellisenä vuonna 219).

1.3 Muut asiat

Väestörekisterikeskus on pääosin onnistunut toteuttamaan hankkeissa sovitut tuotokset.

Maistraattien ja VRK:n tehtävien yhdistämishanke

Maistraattien ja VRK:n tehtävien yhdistämishanke toteutettiin suunnitellusti. Uuden organisaation rakentaminen sujui nopeasti kesän ja syksyn aikana. Valtakunnalliset toiminta- ja palveluprosessit ja yhteisen asianhallinnan järjestelmä saatiin valmiiksi vasta loppuvuodesta 2019 ja yhteisten palveluprosessien soveltaminen käytännössä onkin ollut toisinaan haasteellista. Alkuvuonna 2020 asiakaspalvelussa on ollut ruuhkia. Asiakaspalvelussa ilmenneitä haasteita lukuun ottamatta yhdistymishanketta on laajalti pidetty onnistuneena esimerkkinä usean organisaation fuusiosta, jossa on samalla synnytetty kokonaan uudenlaista organisaatiokulttuuria. Henkilöstön osallistaminen oli hankkeessa esimerkillisen laajaa ja myös viestintä on ollut onnistunutta.

VAAKA-hanke

VAAKA-hankkeessa, jossa kehitetään holhoustoimen ja väestötietojärjestelmän digitaalisia asiointi- ja tietopalveluja, tavoitteet eivät toteutuneet ja aika-

taulua on myöhennetty. Pääsyy tavoitteista jäämiseen olivat ongelmat tarvittavan osaamisen hankinnassa ICT-alan markkinatilanteen kiristyttyä. VAAKA on yhteiskunnallisesti merkittävä digitalisoinnin kehittämishanke Valtiovarainministeriö pitää tärkeänä, että hankkeeseen sovitusta myöhennetystä toteutusai-kataulusta kyetään pitämään kiinni.

SuoJa-hanke

Suomi.fi-palvelujen jatkokehityshanke (SuoJa) saavutti pääosin tavoitteensa. Hankkeessa kehitettiin hallinnon yhteisiä sähköisen asiainnin tukipalveluja edelleen ja vauhditettiin palvelujen käyttöönottoa. Haasteita on ollut saada yritykset ottamaan Suomi.fi-palveluja käyttöön. Tähän tulee panostaa kuluvalle tulossopimuskaudella, sillä yrityspalvelujen digitalisaation edistäminen on hallitusohjelman painopisteitä. Katso-palvelun korvaamisen varmistaminen Suomi.fi-valtuuspalvelun käyttöönotoilla on keskeisesti DVV:n vastuulla. Verohallinto ajaa Katso-palvelun sovitusti alas vuoden 2020 lopussa.

SuoPa-hanke

Suomi.fi-palvelut palveluntarjoajille (SuoPa) -hankkeen lopputulokset jäivät jonkin verran tavoitteita vaatimattomammiksi. Hanke päättyi vuoden 2019 lopussa ja uudistettu Suomidigi-palvelu tarjoaa tietoa ja tukea digitalisaation edistämisestä erityisesti julkishallinnon palvelujen kehittäjille. Palvelun hyötyjen saamiseksi olisi erityisen tärkeää saada nyt palveluun tutustuneet julkishallinnon tahot mukaan jatkokehittämiseen ja hyödyntämään aktiivisesti sisältöjä. Tämä vaatii lisäponnistuksia Digi- ja väestötietovirastolta.

JUDO-hanke

Virasto saavutti pääosin JUDO-hankkeelle asetetut tavoitteet. Tuotosten kuvauksia on tarpeen jatkossa täsmentää ja tuoda esiin konkreettisemmin viiden osahankkeen etenemistä. Erityistä huomiota tulisi kiinnittää myös osoitetun määrärahan käytön raportointiin. Yhteistyössä valtiovarainministeriön kanssa on täsmennetty hankkeen vuoden 2020 tavoitteita ja tehtäviä ja varauduttu hallitusohjelman digitaalisen turvallisuuden linjausten toimeenpanosuunnitelman tehtäviin. Ketteryyden hankkeen suuntaamisessa on ollut kiitettävää.

2 Käytettyjen tuloksellisuuden raportoinnin perusteiden asianmukaisuus ohjauksen ja tulosvas-tuun kannalta sekä ministeriön kanta kehittämistarpeista

Väestörekisterikeskuksen tilinpäätös ja toimintakertomus antavat pääpiirteis-sään kattavan ja luotettavan kuvan viraston toiminnasta.

Virasto on sovitulla tavalla ryhtynyt kehittämään tuloksellisuuden raportointi-aan mutta toimintamenojen merkittävään kasvuun vuosina 2017-2019 vaikut-taneiden tekijöiden kuvaus ei kuitenkaan ole viraston tilinpäätöksessä riittä-vällä tasolla. Virasto toi tilinpäätöksessä esiin sen, että viraston toimintameno-jen käyttö kasvoi noin 4,7 miljoonaa euroa edellisestä vuodesta ja perusteli tätä palvelujen ostojen lähes 7 miljoonan euron kasvulla.

Toiminnan tuottavuus vaihtelee melko voimakkaasti VTJ- ja varmennepalve-luissa. Jatkossa on hyvä tuoda esille niitä syitä, jotka ovat johtaneet tuottavuu-den laskuun.

Tilinpäätöksessä ei ole kuvattu tarkemmin sitä, mikä oli asiakastytyväisyyden rakenne esim. palveluittain tai asiakasryhmittäin. Reklamaatioiden määrää ja niiden käsittelyä ei ole myöskään kuvattu.

Jatkossa viraston on kiinnitettävä edelleen huomiota asiakastytyväisyyden ja sen raportoinnin edelleen kehittämiseen.

Väestörekisterikeskuksen toiminta on laajentunut valtiovarainministeriön asettamien tavoitteiden mukaisesti (muun muassa Suomi.fi-palvelut ja VAAKA-hanke) mutta asiantila olisi ollut kuitenkin hyvä kuvata tilinpäätöksessä.

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

Digi- ja väestötietoviraston tulee

- kiinnittää huomiota siirtyvien erien toistuvuuteen ja määrään, siirtyvien erien määrä on pienentynyt, mutta määrä on edelleen varsin suuri;
- varmistaa jatkossakin viraston perustehtäviin kuuluvien väestötietojärjestelmän, varmenteiden ja Suomi.fi-palvelujen käytettävyys;
- kiinnittää edelleen huomiota siihen, että positiivinen tuottavuuden kehitys jatkuu;
- kiinnittää nykyistä enemmän huomiota palvelujen kysynnän määrän ja henkilöstövoimavarojen kohdentumisen seurantaan ja sen kehittämiseen;
- toteuttaa Digi- ja väestötietoviraston vuoden 2020 tulossopimuksessa sovitun ja kirjatun mukaisesti selvitys tarvittavista toimenpiteistä, joilla turvataan laadukkaiden palvelujen saatavuus koko maassa;
- pystyä kohentamaan asiakastytyväisyyttä, asiakkaiden tarpeet on kyettävä ottamaan huomioon aiempaa varhaisemmassa vaiheessa palvelujen kehittämisessä;
- vakiinnuttaa asiakas- ja sidosryhmätyön kehittämisen ja seurannan malli ja raportoida asiakastytyväisyyden tuloksia kehitetyn mallin mukaisesti; raportointiin tulee sisällyttää myös toteutettujen sidosryhmien syvähaastattelujen tulosten ja ehdotettujen kehittämistoimenpiteiden tarkastelua.

Valtiovarainministeriö totesi vuoden 2018 tilinpäätöskannanotossaan, että tuottavuuden ja taloudellisuuden arviointia voitaisiin jatkossa tarkentaa VTJ- ja varmennetuotteiden lisäksi myös muiden palvelujen tai palveluryhmien tasolle. Virasto on raportoinut vuoden 2019 tilinpäätöksessä Kansalaisneuvonnan tuottavuudesta. Jatkossa virasto voisi edelleen tarkentaa Suomi.fi-palvelujen tuottavuuden ja taloudellisuuden arviointia.

Valtiontalouden tarkastusviraston vuosiyhteenvedossa on arvioitu tunnistautumispalvelujen valtuusmenettelyä. Digi- ja väestötietoviraston tulee yhdessä valtiovarainministeriön kanssa kehittää valtuusmenettelyä huomioiden valtiontalouden tarkastusviraston havainnot.

Vuoden 2019 tilintarkastuksen vuosiyhteenvedossa on todettu liiketaloudellisen tietopalvelun suoritteiden kustannusvastaavuustavoite ja toteutuma liian korkeiksi. Asiaan on kiinnitetty huomiota myös aiemmissa tilintarkastuksissa. Valtiovarainministeriö on edellyttänyt Digi- ja väestötietoviraston liiketaloudellisten tietopalvelusuoritteiden kustannusvastaavuuden saattamista asianmukaiselle tasolle. Viraston tulee esittää tämän asian korjaamisesta suunnitelma ministeriölle aiemmin annetun toimeksiannon mukaisesti kesäkuun 2020 loppuun mennessä.

4 Valtiovarainministeriön toimenpiteet tilinpäätöksen johdosta ja tuloksellisuuden parantamiseksi

Valtiovarainministeriölle tuloksellisuus ja uuden Digi- ja väestötietoviraston kehittyminen ovat edelleen erityisen tärkeitä tilanteessa, jossa uudesta virastosta kehitetään julkishallinnon digitalisaatiota kehittävää ja toimeenpanevaa virastoa.

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. Ministeriö tukee virastoa sen perustehtävien ja käynnissä olevien ja käynnistyvien hallitusohjelma- ja muiden kehittämishankkeiden toteuttamisessa.

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, JulkICT-osasto
Valtiokonttori, tutkiahallintoa.fi
Valtiontalouden tarkastusvirasto