



VALTIOVARAINMINISTERIÖ



DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO

**Valtiovarainministeriön ja Digi- ja väestötietoviraston
välinen tulossopimus
vuodelle 2020**
sekä
ennakolliset tavoitteet
vuosille 2021 – 2023

SISÄLTÖ

1 DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTON STRATEGIA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET	3
2 YHTEISKUNNALLINEN VAIKUTTAVUUS	3
3 TOIMINNALLINEN TULOKSELLISUUS	6
3.1 Toiminnallinen tehokkuus	6
3.1.1 Taloudellisuus ja tuottavuus	6
3.1.2 Kustannusvastaavuus	6
3.2 Tuotokset ja laadunhallinta	7
3.2.1 Suoritteet ja julkishyödykkeet	7
3.2.2 Palvelukyky ja laatu	7
4 TAVOITTEIDEN SAAVUTTAMISEEN LIITTYVÄT HANKKEET	8
5 HENKILÖSTÖVOIMAVAROJEN KEHITTÄMINEN JA HALLINTA	9
5.1 Valtion yhteisten HR-teemojen tavoitteet	9
5.2 Muut henkilöstötavoitteet	9
6 RAHOITUS	10
7 SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO JA SEURANTA	10
8 ALLEKIRJOITUKSET	11

1 Digi- ja väestötietoviraston strategia ja toimintaympäristön muutokset

Digi- ja väestötietovirasto aloittaa ensimmäisen toimintavuotensa 1.1.2020 maistraattien, Väestörekisterikeskuksen ja Itä-Suomen aluehallintovirastossa toimivan maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikön yhdistyessä yhdeksi virastoksi (304/2019). Valtakunnallisesti toimivan keskusviraston keskeisenä tehtävänä on yhteiskunnan digitalisaation edistäminen, tietojen saatavuuden turvaaminen ja palvelujen tarjoaminen asiakkaiden elämäntapahtumiin.

Digi- ja väestötietoviraston ensimmäinen strategia on laadittu vuosille 2020-2024. Siinä korostuvat erityisesti luottamuksen vahvistaminen yhteiskunnassa, ihmisen arvostaminen sekä rohkeus uudistamiseen. Digi- ja väestötietovirastolla on tärkeä rooli yhteiskunnan digitalisoinnin edistäjänä. Viraston palvelut huomioivat kestävä kehityksen ja luovat ne keskeiset edellytykset, joiden varaan digitalisaatio voidaan rakentaa. Ne muodostavat luotettavan ja turvallisen kansallisen digitaalisten palveluiden alustan, jonka häiriötön ja sujuva toiminta on elintärkeää. Näihin toimintoihin sijoitettu euro tulee moninkertaisena takaisin yhteiskunnan sujuvana tietohuoltona, asiointin mutkattomuutena ja turvallisuutena sekä sähköisten asiointimahdollisuuksien laajenemisena. Elämän muutostilanteisiin tarjottavat viraston asiointipalvelut vahvistavat yleistä luottamusilmapiiriä sekä kansalaisten oikeusturvaa ja ne tarjotaan koko maassa ottaen huomioon palveluiden saavutettavuus, kielikysymykset, laitteisto, käyntiasiointi ja palveluiden saatavuus. Tulevaisuudessa ne toimivat suunnannäyttäjinä helpolle, luotettavalle ja turvalliselle asiointille.

Valtiovarainministeriö on rakentanut pitkäjänteisesti virastotasoista julkisen hallinnon digitalisaation, toimintatapojen muutoksen ja tietohallinnon ohjauksen toimeenpanon tukea. Valtiovarainministeriö on päättänyt kehittää toiminnan digitalisaation toimeenpanoa hallinnonalalla siten, että valtiovarainministeriö keskittyy selkeämmin strategiaan sekä linjaaviin tehtäviin ja Digi- ja väestötietovirasto toimeenpaneviin ja kehittäviin tehtäviin. Digi- ja väestö-tietovirastoon kootut tehtävät luovat hyvän pohjan julkisen hallinnon digitalisoinnin asiantuntijuuden, osaamisen ja tietopohjan vahvistamiselle.

2 Yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Digi- ja väestötietoviraston vaikuttavuustavoitteet:

Hallitusohjelman tavoite	Hallinnonalan tavoite v. 2020 TAE:ssa	Digi- ja väestötietoviraston tavoitteet
<i>Turvallinen oikeusvaltio Suomi, Elinvoimainen Suomi, Ohjaustavat</i>	<i>Valtionhallinto toimii hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti</i>	
- Yhdenvertaisuus, tasa-arvo ja oikeuksien yhdenvertainen toteutuminen vahvistuvat - Maailman paras julkinen hallinto	Valtionhallinto toimii kansalaislähtöisesti	<ul style="list-style-type: none"> Kansalaisten ja yritysten asiointi julkishallinnon kanssa on entistä sujuvampaa ja asiakaslähtöisempää. Luottamus ja oikeusturva vahvistuvat yhteiskunnassa.
- Suomi tunnetaan teknologisen kehityksen, innovatiivisten hankintojen ja kokeilukulttuurin edelläkävijänä - Maailman paras julkinen hallinto	Julkisen hallinnon digitalisaatiokehitys ja hyvä tiedonhallinta tehostavat ja parantavat julkisia palveluita	<ul style="list-style-type: none"> Digitaaliset palvelut lisäävät tietojen hyödyntämistä ja tehostavat julkishallinnon toimintaa.

Vaikuttavuuden mittarit:

Tavoite: Kansalaisten ja yritysten asiointi julkishallinnon kanssa on entistä sujuvampaa ja asiakaslähtoisempää.

Mittari	Toteuma 2018	Arvio 2019	Tavoite 2020	Tavoite 2021	Tavoite 2022	Tavoite 2023
Asiakkaiden antama numeerinen yleisarvosana palveluista (asteikko 1-4) (2018-2019 asteikko 4-10)	8,3*	8,0*	3,0	3,2	3,3	3,5
Palvelukuvatutkimus, kokonaisarvosana	7,8*	8,0*	8,0	8,0	8,1	8,2

*) VRK:n tiedot 2018-2019

Asiakastyytyväisyydestä raportoidaan tarkemmin eriteltynä (organisaatioasiakkaat, henkilöasiakkaat, palvelut/palvelukokonaisuudet) toimintakertomuksessa.

Palveluiden saatavuuden turvaaminen

Digi- ja väestötietovirasto tekee selvityksen tarvittavista toimenpiteistä, joilla turvataan laadukkaiden palveluiden saatavuus koko maassa ottaen huomioon muun muassa käyntiasioinnin tarpeet, tietoteknisen laitteiston tai käyttäjäosaamisen puutteet osalla väestöä, ikääntymisestä ja sairauksista johtuva viranomaisasioinnin vaatiman toimintakyvyn aleneminen sekä kielellisten palvelujen saatavuuden tarpeet molemmilla kansalliskielillä ja saamen kielellä.

Asiakas- ja sidosryhmäkokemus -johtamisjärjestelmän vakiinnuttaminen

Johdonmukainen asiakas- ja sidosryhmätyö, sen seuranta ja kehittäminen luovat pohjan viraston tavoitteiden saavuttamiselle ja asiakastyytyväisyydelle.

Vuoden 2020 aikana vakiinnutetaan malli, joka kattaa koko DVV:n toiminnan. Mallin tavoitteena on:

- että virasto tuntee asiakkaansa ja heidän tapansa toimia sekä asiakkaan palvelu- ja vuorovaikutuskokemuksen viraston kanssa toimiessaan
- varmistaa, että asiakaskokemus on tavoitteiden mukainen ja kehittyy
- kattaa sekä operatiivisen toiminnan, että pitkän aikajänteen strategisten tavoitteiden seurannan
- luoda mekanismit hallita asiakas- ja sidosryhmäsuhdetta sekä päivittäisessä toiminnassa että asiakkaiden yhteistoiminnassa
- olla kattava ja järjestelmällinen.

Seurattavia ja kehitettäviä alueita ovat:

- Asiakkaiden- ja sidosryhmien sekä yhteiskunnan toiminnan tunteminen
- Jatkuva asiakastoiminnan ja tietoteknisen tuotannon yhteistyö
- Palvelukehitysyhteistyö ja yhteiskehittäminen
- Asiakaspalvelu ja palvelukokemus
- Palvelujen vaikuttavuuden mittaaminen
- Palautteiden ja reklamaatioiden järjestelmällinen käsittely ja palaute

Asiakas- ja sidosryhmäkokemuksen johtamisjärjestelmän kehittämisen etenemistä ja käyttöön ottoa sekä saavutettuja tuloksia tarkastellaan toukokuun ja marraskuun tukosohjauskokouksissa yksityiskohtaisemmalla tasolla.

Tavoite: Luottamus ja oikeusturva vahvistuvat yhteiskunnassa

Mittari	Toteuma 2018	Arvio 2019	Tavoite 2020	Tavoite 2021	Tavoite 2022	Tavoite 2023
Asiakkaiden antama arvosana palveluiden toimintavarmuudesta ja luotettavuudesta (asteikko 1-4)	3,3	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
Kriittisten palveluiden käytettävyyys-%						
- VTJ:n suora käyttö	99,92	99,97	99,95	99,95	99,95	99,95
- Varmennejärjestelmät	99,64	100,00	99,95	99,95	99,95	99,95
- Suomi.fi -tunnistus	99,78	99,99	99,90	99,90	99,90	99,90
- Suomi.fi-valtuudet	99,72	99,98	99,90	99,90	99,90	99,90
- Suomi.fi-viestit	99,45	99,56	99,90	99,90	99,90	99,90

Tavoite: Digitaaliset palvelut lisäävät tietojen hyödyntämistä ja tehostavat julkishallinnon toimintaa.

Mittari	Toteuma 2018	Arvio 2019	Tavoite 2020	Tavoite 2021	Tavoite 2022	Tavoite 2023
Sähköisen asioinnin suostumuksen Suomi.fi -viestit palvelussa antaneiden kansalaisten määrä (kpl)	110 000	300 000	900 000	1 700 000	3 000 000	3 500 000
Suomi.fi -tunnistustapahtumien määrä (milj. kpl)	86,6	100	120	140	160	180
VTJ-tietopalvelu-rajapinnasta luovutetut tietoyksiköt (milj. kpl) *	37	50	60	70	80	90

*Pois lukien suomi.fi -tunnistuspalvelun kyselyt.

3 Toiminnallinen tuloksellisuus

3.1 Toiminnallinen tehokkuus

3.1.1 Taloudellisuus ja tuottavuus

Mittari	Toteuma 2018	Arvio 2019	Tavoite 2020	Tavoite 2021	Tavoite 2022	Tavoite 2023
Maksulliset julkisoikeudelliset holhous-toimen edunvalvontapalvelut suoritetta/htv (2018-2019 maistraatin luvut)	743	730	740	750	750	760
Sähköisten etunimen muutoshakemusten %-osuus koko hakemusten määrästä	ei mitattu	30	45	60	70	80
Sähköisen asiointipalvelun kautta tilattujen väestötietojärjestelmän todistusten %-osuus kaikista tilauksista	ei mitattu	10	20	30	40	50

3.1.2 Kustannusvastaavuus

Mittari	Toteuma 2018	Arvio 2019	Tavoite 2020	Tavoite 2021	Tavoite 2022	Tavoite 2023
Julkisoikeudelliset suoritteet, kustannusvastaavuus-%	108*	100*	87	90	95	95
Liiketaloudelliset suoritteet, kustannusvastaavuus-%	220*	221*	221	220	210	200

*) 2018-2019 VRK:n tiedot

Digi- ja väestötietovirasto tuottaa vuoden 2020 maaliskuun loppuun mennessä uuden yhtenäisen kustannuslaskentamallin, minkä jälkeen kaikkien suoritteiden kustannusvastaavuus tarkistetaan jaotellen myös omakustannusarvoa alemmat suoritteet erikseen. Kesäkuun loppuun mennessä DVV esittää suunnitelman kustannusvastaavuuksien korjaamisesta ja aikataulusta – tarvittaessa useamman vuoden kuluessa – koskien myös liiketaloudellisia suoritteita erityisesti tietopalvelusuoritteiden osalta.

3.2 Tuotokset ja laadunhallinta

3.2.1 Suoritteet ja julkishyödykkeet

Mittari	Toteuma 2018*	Arvio 2019*	Tavoite 2020	Tavoite 2021	Tavoite 2022	Tavoite 2023
Suomi.fi -valtuudet - palvelun käyttönottaneita asiointipalveluita	42	90	120	170	190	210
Rajapintoja palveluväylässä	160	225	250	270	290	300
Suomi.fi -viestit käyttönottaneita palveluita	242	450	500	600	700	800

* 2018-2019 tiedot VRK:n

3.2.2 Palvelukyky ja laatu

Mittari	Toteuma 2018	Arvio 2019	Tavoite 2020	Tavoite 2021	Tavoite 2022	Tavoite 2023
Edunvalvonta-tilintarkastus (Yksityisten vuositilien tarkastusaika tilin saapumisesta/ kk) (2018-2019 maistraatin tiedot)	4,0	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8
Holhustoimen lupa-asioiden keskimääräinen palveluaika/ ratkaisuaika hakemuksen saapumisesta/kk (2018-2019 maistraatin tiedot)	1,2	1,2	1,2	1	1	1
Kansalaisneuvonta on vastannut vähintään 80 prosenttiin puhelusta alle 30 sekunnin, % (2018-2019 tiedot VRK:n)	80	80	80	80	80	80
Muuttoilmoitus internetissä %	80	83	86	88	90	92

Digi- ja väestötietoviraston laadunhallintaa kehitetään vuonna 2019 tehdyn selvityksen ja tiekartan pohjalta.

4 Tavoitteiden saavuttamiseen liittyvät hankkeet

Digi- ja väestötietoviraston keskeiset vaikuttavuus- ja toiminnallisia tavoitteita edistävät hankkeet ja niiden hyödyt/tavoitteet on esitetty alla olevassa taulukossa. Digi- ja väestötietovirasto osallistuu hallitusohjelmasta käynnistyvien hankkeiden toimeenpanoon erikseen hankkeiden asettamisessa ja määrärahopäätöksissä määrättyllä tavalla.

Kehittämishanke	Saavutukset 2019	Tavoitteet 2020	Lopulliset tavoitteet
VAAKA-hanke, eli Väestötietojärjestelmän, asianhallinnan ja arkistoinnin ja kansalaisen asioinnin kehittämishanke 2018-2027	Arkkitehtuuri ja yleiskäyttöiset palvelukomponentit suunniteltu ja toteutus aloitettu. Ensimmäiset sähköiset asiointipalvelut otettu tuotantokäyttöön. Henkilörekisterin päivityspalvelun tekninen uudistaminen aloitettu	Erilaiset VTJ-todistukset saatavana sähköisessä palvelussa. Uudistettu henkilörekisterin päivityspalvelu tuotantoon. Erilaiset nimenmuutokset ja ilmoitukset sekä holhustoimen luvat sähköisenä palveluna. Holhustoimen tilintarkastuksen ratkaisujen toteutus on käynnistetty.	Digi- ja väestötietoviraston kansalaisille tarjottavat palvelut ovat saatavana digitaalisina palveluina. Viraston asianhallinta ja arkistointi on digitalisoitu. Väestötietojärjestelmän henkilötieto-osan ja tietopalveluiden teknologia on uudistettu.
Julkisen hallinnon digitaalisen turvallisuuden kehittämishanke (JUDO) 2018-2021	Hankkeen viiden osaprojektin suunnitellut tuotokset ovat valmistuneet aikataulussa ja alle budjetin. Kohdeorganisaatioille on järjestetty eri puolilla maata koulutuksia ja työpajoja, jotka ovat vahvistaneet digitaalisen turvallisuuden yhteistyöverkostoa.	Hankkeen osaprojektit tuottavat suunniteltuja tuotoksia koulutus- ja yhteistyötilaisuuksia, sähköisen oppimisen materiaalikokonaisuuksia, ohjeita ja välineitä digitaalisen turvallisuuden arviointiin ja kehittämiseen.	Hankkeen tuotokset tukevat ja mahdollistavat digitalisaation toteuttamisen turvallisesti julkishallinnon palveluissa ja muussa toiminnassa. Näin vahvistetaan palveluiden käyttäjien, julkishallinnon oman henkilöstön ja muiden sidosryhmien luottamusta.

Toiminnan muu kehittäminen

Digi- ja väestötietovirasto huomioi nousevat teknologiat ja niihin liittyvän kansallisen ja kansainvälisen tutkimuksen ja rahoituksen sekä yhteistyön soveltamismahdollisuudet julkisen hallinnon kehittämisessä.

Digi- ja väestötietovirasto vastaa Tiedonhallintalain toimeenpanosta oman toiminnan osalta. Lisäksi virasto valmistautuu lain toimeenpanoon liittyvään yhteistyöhön VM:n ja Tiedonhallintalautakunnan kanssa.

Digi- ja väestötietovirasto tuottaa viraston toimialaan liittyvien lainsäädäntötarpeiden kartoituksen ja osallistuu lainsäädännön kehittämisen tiekartan laatimiseen yhdessä VM:n, OM:n ja TEM:n kanssa ja tarvittaessa tukee asiantuntemuksellaan lakiesitysten valmistelua.

Konsernipalveluiden tuottaminen

Digi- ja väestötietovirasto osallistuu valtion konsernipalveluiden strategian toteuttamiseen ja toteuttaa konsernipolitiikkalinjauksia. Omalta osaltaan Digi- ja väestötietoviraston varmistaa Viikossa valtiolle töihin –tavoitteen toteutumisen toimittamalla virkakortin viikossa toimeksiannosta.

5 Henkilöstövoimavarojen kehittäminen ja hallinta

5.1 Valtion yhteisten HR-teemojen tavoitteet

Osaamisen kehittämisessä Digi- ja väestötietovirasto panostaa digitalisaatioon. Kaikilla viraston virkamiehillä tulee olla hyvät perustason digitaidot, jotka hankitaan mm. eOppivan kautta. Tämän lisäksi osaamisessa panostetaan ketterään toimintatapaan ja osaamisiin, joita edellytetään asiakaskokemuksen parantamisessa.

Liikkuvuuden edistämässä Digi- ja väestötietovirasto tulee kehittämään sisäistä urakiertoa mahdollistamalla henkilöstölleen eri tehtävien kokeilemisen sekä osaamisen laajentamisen työn ohessa. Rekrytointien osalta selvitetään mahdollisuuksien mukaan ensin sisäiset mahdollisuudet, jonka jälkeen rekrytoidaan henkilöitä, joiden kehityspotentiaali on mahdollisimman suuri. Henkilökiertoon kannustetaan etenkin tilanteissa, joissa kaikki osapuolet hyötyvät henkilöierrosta.

Valtion työnantajakuvaa kehitetään aktiivisella näkymisellä ja viraston työn esittelyllä mm. sosiaalisessa mediassa. Digi- ja väestötietovirasto panostaa työnantajana aika- ja paikkariippumattomaan työhön, mahdollisimman suureen joustavuuteen sekä rohkeuteen, joka näkyy myös asiakkaille sekä työnantajaviestinnässä.

5.2 Muut henkilöstötavoitteet

Mittari	Toteuma 2018*	Arvio 2019*	Tavoite 2020	Tavoite 2021	Tavoite 2022	Tavoite 2023
Henkilötyövuodet	203	230	850	835	820	800
Työtyytyväisyys (VM Baron kokonaisindeksi, asteikko 1-5)	3,6	3,7 tot.	3,5	3,5	3,6	3,7
Sairauspoissaolot (työpäivää/ htv)	7,6	8,0	8,5	8,5	8,0	8,0
Johtajuusindeksi, (VM Baro)	3,3	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4

*) Vuosien 2018 ja 2019 tiedot VRK:n.

Digi- ja väestötietovirasto on uusi virasto, mikä mahdollistaa monien vakiintuneiden käytänteiden uudelleen arvioinnin. Vuonna 2020 korostuu toiminnan vakiinnuttaminen, henkilöstön hyvinvointi, työnantajalupausten lunastaminen ja joustavuuden ja luottamuksen kehittäminen. Henkilöstön hyvinvointia seurataan jatkossakin tiiviisti, minkä lisäksi työterveyshuollon kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä.

Uuden viraston esimiehet koulutetaan hyvään ja valmentavaan esimiestyöhön. Digi- ja väestötietovirastosta rakennetaan kokoonsa nähden matala hierarkia, jossa asiantuntijaroolit korostuvat ja asiantuntijoihin luotetaan. Digi- ja väestötietovirastossa viihdytään.

6 Rahoitus

28.30.03 t€	Toteuma 2018*	Arvio 2019*	Tavoite 2020	Tavoite 2021	Tavoite 2022	Tavoite 2023
Siirtynyt ed. vuodelta	7 044	13 024	17 008	10 608	6 638	3 398
Talousarvio ja lisätalousarviot /kehyspäätös **	33 721	29 024	53 940	48 127	46 774	45 261
Käytettävissä oleva rahoitus	40 765	42 048	70 948	58 735	53 412	48 659
Menot	53 739	64 600	105 450	97 348	96 524	95 291
Tulot	25 998	31 065	45 110	45 251	46 510	47 760
Nettomenot	27 741	33 535	60 340	52 097	50 014	47 531
Siirtyy seuraavalle vuodelle	13 024	8 513	10 608	6 638	3 398	1 128

* vuosien 2018 ja 2019 tiedot VRK:n

** vuosien n+1, n+2 ja n+3 osalta voimassa oleva kehyspäätös

V. 2020 alkaen luvuissa mukana VRK, MOK, mtit ja Keha-keskukselta siirtyvät määrärahat

Siirtyvä erä sisältää Vaaka-hankkeen omarahoitusosuuden. Siirtyvä erä pienenee hankkeen toteutuksen mukaisesti.

7 Sopimuksen voimassaolo ja seuranta

Sopimus on voimassa vuoden 2020 loppuun. Sopimusta voidaan tarkistaa, jos olosuhteiden muutoksista aiheutuu tarkistustarpeita, joita ei tätä sopimusta tehtäessä ole voitu ottaa huomioon.

Digi- ja väestötietovirasto toimittaa vuosittain toteumaraportin ensimmäiseltä vuosipuoliskolta valtiovarainministeriölle elokuun loppuun mennessä. Koko vuoden raporttina toimiva tilinpäätösasiakirja, joka sisältää toimintakertomuksen, toimitetaan valtiovarainministeriölle välittömästi sen valmistuttua. Tilinpäätösten tulee valmistua viimeistään 28.2.

Tavoitteiden toteutumista tarkastellaan erikseen sovittavissa tulosohjauskokouksissa eli ministeriön ja Digi- ja väestötietoviraston välisissä neuvotteluissa, jotka pidetään kaksi kertaa vuodessa ministeriön koolle kutumina hallinnonalan suunnittelun ja seurannan aikataulujen mukaisesti. Lisäksi VM ja Digi- ja väestötietovirasto kokoontuvat kuukausittain tulosohjauksen seurantakokouksiin, joissa käsitellään viraston toiminnan ja talouden tilannetta. Virasto osallistuu myös tulosohjausprosessissa VM:n organisoimiin Yhteinen ohjaus -kokouksiin OM:n ja TEM:n kanssa.

Digi- ja väestötietovirasto vie tulostavoite- ja toteumatiedot valtion raportointipalvelu Netraan (vuoden 2020 alusta Tutkihallinto.fi-palvelu). Tavoitteiden toteutumista arvioidaan Netran asteikon 1-5 mukaisesti.

8 Allekirjoitukset

Helsingissä päivänä tammikuuta 2020

VALTIOVARAINMINISTERIÖ

DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

Sirpa Paatero
Kuntaministeri

Janne Viskari
Pääjohtaja

Päivi Nerg
Alivaltiosihteeri

Aino Jalonen
Ylijohaja