Aluehallintovirasto

Lausunto ISAVI/236/05.01.01.02/2019

Maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikkö 17.1.2019

Eduskunnan hallintovaliokunta

Hallintovaliokunnan lausuntopyyntö 11.1.2019; kuuleminen 18.1.2019

HALLITUKSEN ESITYS LAEIKSI DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTOSTA SEKÄ ALUEHALLINTOVIRASTOISTA ANNETUN LAIN 4§:n 2 KOHDAN KUMOAMISESTA

Eduskunnan hallintovaliokunta on pyytänyt maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikön lausuntoa hallituksen esityksestä 233/2018 vp, joka sisältää ehdotuksen laeiksi Digi- ja väestötietovirastosta sekä aluehallintovirastosta annetun lain 4 §:n 2 -kohdan kumoamisesta. Kyseiset lait luovat puitteet maistraattien, maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikön sekä Väestörekisterikeskuksen tehtävien yhdistämiselle.

Maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikkö pitää edellä mainittujen viranomaisten tehtävien yhdistämistä kannatettavana ja myös ehdottomana edellytyksenä maistraattien palveluiden valtakunnallistamiselle. Yksikkö on osallistunut niin koko hankkeen kuin nyt käsiteltävänä olevan organisaatiolakiehdotuksen valmisteluun tiiviissä yhteistyössä Väestörekisterikeskuksen ja maistraattien kanssa. Seuraavassa tuodaan esiin muutamia seikkoja maistraattien palveluiden sekä maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikön näkökulmasta:

1. Nykytila maistraateissa

Suomessa toimii tällä hetkellä yhdeksän itsenäistä, alueellisesti toimivaltaista maistraattia, joilla on yhteensä 36 toimipistettä. Jokaisella maistraatilla on päällikkö ja omaa hallinnollista henkilöstöä. Väestörekisterikeskus toimii valtakunnallisesti ja sillä on kolme toimipistettä. Maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikkö on Itä-Suomen aluehallintoviraston alainen itsenäinen valtakunnallisesti toimiva yksikkö. Ahvenanmaalla maistraattipalveluita tuottaa Ahvenanmaan valtionvirasto.

Maistraattien palvelut koostuvat mm. elämäntapahtumien rekisteröinnistä Väestötietojärjestelmään, julkisen notaarin palveluista, nimenmuutosasioista, vihkimisistä ja holhousviranomaisen palveluista. Maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikön tehtävänä on maistraattien ohjaus, kehittäminen ja valvonta.

ITÄ-SUOMEN ALUEHALLINTOVIRASTO
Postiosoite: PL 50, 50101 Mikkeli

puh. 0295 016 800
kirjaamo.ita@avi.fi
www.avi.fi

Mikkelin päätoimipaikka
Maaherrankatu 16

Joensuun toimipaikka
Torikatu 36

Kuopion toimipaikka
Hallituskatu 12–14

2. Tulevan viraston valtakunnallisuus ja yhtenäiset palvelut

Digi- ja väestötietoviraston toimialueena tulee olemaan koko maa ja viraston toimivalta tulee olemaan valtakunnallinen. Tällä hetkellä maistraateilla on pääsääntöisesti toimivalta omalla toimialueellaan, tiettyjä tehtäviä lukuun ottamatta. Alueellinen toimivalta on hidastanut ja hankaloittanut maistraattien palveluprosessien yhtenäistämistä. Maistraateille on saattanut syntyä hieman toisistaan poikkeavia toimintatapoja, joita tähän asti on pyritty yhtenäistämään maistraattien välisellä yhteistyöllä sekä maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikön ohjauksella. Tulevassa virastossa palveluprosessien valtakunnallinen johtaminen edistää yhtenäisen, asiakaslähtöisen toimintatavan syntymistä. Tämä näkyy asiakkaalle siinä, että eroavaisuudet tulkinnoissa ja toimintatavoissa poistuvat ja asiakas saa samanlaista palvelua koko maassa. Valtakunnallisuus myös mahdollistaa tehtävien hoidon keskittämisen joko usealle tai yhdelle paikkakunnalle tehtävän volyymistä riippuen ja toiminnan tehostumisen tältä osin. Asiakkaalla on pääsy palveluihin kaikissa asiakkaille auki olevissa toimipisteissä, mutta palvelun tuottaminen voidaan keskittää silloin, kun se on järkevää. Henkilöstöllä tulee olemaan mahdollisuus erikoistua tiettyjen tehtävien hoitamiseen ja saavuttaa syvempi osaaminen näissä asioissa. Asiakkaalle tämä näkyy asiantuntemuksen paranemisena ja käsittelyaikojen lyhenemisenä.

Valtakunnallisuus myös mahdollistaa aidosti monipaikkaisen työskentelyn. Joidenkin suurempien paikkakuntien maistraattien palveluissa on ajoittain ruuhkaisuutta, jota jatkossa voidaan helpottaa siirtämällä tehtäviä hoidettaviksi sinne, missä työpaikkoja tarvitaan ja missä on soveltuvia resursseja. Uudet työn muodot ja teknologiset ratkaisut mahdollistavat paikkariippumattoman työn. Tätä voidaan pitää myönteisenä seikkana sekä työn tasaamisen että henkilöstön kannalta ja samalla vahvistettaisiin alueiden elinvoimaa ja hyvinvointia.

Ahvenanmaan valtionviraston tehtävät maistraattipalveluissa eivät tule siirtymään Digi- ja väestötietovirastolle, vaan ne jäävät edelleen Ahvenanmaan valtionviraston hoidettaviksi.

3. Asiakasnäkökulma

Ehdotuksen mukaan tulevan viraston toimipaikoista säädettäisiin valtioneuvoston asetuksella. Virastojen toimipisteitä ei lakkauteta tehtävien yhdistämisen yhteydessä. Käyntiasiakkaat voivat siis saada palvelua kaikista käyntiasioinnille avoinna olevista toimipisteistä riippumatta siitä, missä palvelu tuotetaan. Henkilökohtaista asiantuntijapalvelua voidaan tarjota ajanvarauksen avulla myös skype-yhteydellä. Asiakkaille pyritään kehittämään kattavat sähköiset asiointipalvelut myös maistraattipalveluissa ja mm. rekisteröintipalveluissa pyritään lisäämään asiakkaan itsepalvelua. Palvelua tarjotaan myös puhelinpalveluna ja sähköpostitse, ja asioita voidaan saattaa vireille myös asiointipisteissä. Asiakaspalvelusta pyritään muodostamaan yhtenäinen kokonaisuus, joka toimii samalla konseptilla koko maassa.

Valtakunnallisena virastona Digi- ja väestötietovirasto tulee olemaan kaksikielinen viranomainen. Valtakunnallinen toimivalta mahdollistaa ruotsinkielisten palveluiden mahdollisen keskittämisen tietyille paikkakunnille, josta mm. neu-

vontapalvelua voidaan tarjota esimerkiksi puhelin- tai videoyhteydellä asiakkaille ympäri maan. Luonnollisesti käyntiasioinnin yhteydessä tarjottavia vihkimis- ja notaaripalveluita tarjotaan kaikissa toimipisteissä myös ruotsiksi ja käytännössä myös englanniksi.

Yhteenvetona voidaan todeta, että Digi- ja väestötietovirastosta muodostuu noin 770 hengen virasto, joka tarjoaa palveluita asiakkailleen koko maassa samalla tavoin ja jolla on kattava toimipisteverkko. Uusi virasto on valtakunnallisesti toimiva digitalisaatiota edistävä viranomainen, joka hyödyntää digitalisaatiota viraston palvelujen suunnittelussa. Palvelurakenteen kehittämisessä sähköisten palvelujen lisäämisellä ja asiakaspalvelun järjestämisellä uudella tavalla on keskeinen rooli palvelujen saavutettavuudessa ja kansalaisten yhdenvertaisuudessa.

Toimintojen yhdistämisen valmistelu on hyvässä vauhdissa ja tapahtuu hyvässä yhteistyössä. Maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikkö puoltaa hallituksen esitystä ja toivoo lakien mahdollisimman joutuisaa hyväksymistä eduskunnan käsittelyssä.

Johtaja Merja Koponen

Lakimies Aila Heusala

Jakelu Eduskunnan hallintovaliokunta
AVI kirjaamo

ITÄ-SUOMEN ALUEHALLINTOVIRASTO
Postiosoite: PL 50, 50101 Mikkeli

puh. 0295 016 800
kirjaamo.ita@avi.fi
www.avi.fi

Mikkelin päätoimipaikka
Maaherrankatu 16

Joensuun toimipaikka
Torikatu 36

Kuopion toimipaikka
Hallituskatu 12–14