**Svar på skriftligt spörsmål SSS 436/2021rd**

# Svar på skriftligt spörsmål om att få behandlingstiderna för utredningar och beslut från Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata att motsvara löftena

**Till riksdagens talman**

I det syfte som anges i 27 § i riksdagens arbetsordning har Ni, Ärade talman, till den minister som saken gäller översänt följande skriftliga spörsmål SS 436/2021 rd undertecknat av riksdagsledamot Marko Kilpi /saml:

> Vilka åtgärder ämnar regeringen vidta för att de behandlingstider som Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata har utlovat ska förverkligas?

Som svar på detta spörsmål anför jag följande:

Utgångspunkten för grundandet av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (MDB) i början av 2020 vara att inrätta ett riksomfattande ämbetsverk och en riksomfattande verksamhetsmodell. Den lokala magistratspecifika verksamhetsmodellen ersattes med en riksomfattande verksamhetsmodell, som är oberoende av plats och som baserar sig på arbetsköerna. De riksomfattande arbetsköerna möjliggör en flexibel användning av resurserna och en jämnare fördelning av arbetsmängden mellan handläggarna. Modellen möjliggör dessutom en enhetlig och jämlik kundservice oberoende av kundens hemort, vilket ingår i de grundläggande principerna för den riksomfattande myndigheten.

Den nya riksomfattande verksamhetsmodellen, utvecklingen av e-tjänsterna och digitaliseringen av materialet har i detta läge medfört mer tidskrävande arbetsskeden. På grund av den riks-omfattande verksamhetsmodellen, där processerna ännu delvis är manuella, samt på grund av att man inlett de produktivitetsbesparande åtgärder som tidigare avtalats vid myndigheten, har resurserna minskat så att många tjänster tyvärr har överbelastats och arbetsköerna vuxit.

Enligt en extern utvärdering av myndighetsreformen (Finansministeriets publikation 2021:34) genomfördes projektet med att sammanslå myndigheterna huvudsakligen i enlighet med de uppställda målen. Enligt utvärderingen pågår förändringen till följd av sammanslagningen fort-farande, och i synnerhet att utföra uppgifterna vid de tidigare magistraterna i den nationella strukturen förutsätter att ICT-systemen och verksamhetsmodellerna utvecklas. I utvärderingen konstateras att utvecklingen beträffande främjandet av digitaliseringen har varit snabb. Till detta har även coronapandemin bidragit.

När man granskar åtgärder för att förbättra och rätta till situationen kan metoderna delas in i långsiktiga och kortsiktiga metoder.

På framställning av finansministeriet beviljade riksdagen strax före sin semester i den tredje tilläggsbudgeten för 2021 MDB ett tilläggsanslag för att klara av anhopningen av arbete. Med de medel som anvisades myndigheten i tilläggsbudgeten har över 40 personer rekryterats till MDB för viss tid fram till den 30 juni 2022.

Som en omedelbar åtgärd har MDB redan inom ramen för sina tidigare tillgängliga resurser överfört resurser för att åtgärda anhopningen av arbete. Resursfördelningen inom kundservicen har koncentrerats till förhandsstyrning av kunderna till självbetjäningen och andra elektroniska tjänster, bland annat genom att ringa på förhand och ge digitalt stöd till dem som bokat tid. Resurserna har också styrts till att avveckla arbetsköerna. MDB förnyar också sin webbplats för att förbättra läsbarheten och öka den skriftliga rådgivningen. Målet är att minska antalet tele-fon- och e-postkontakter, som förbrukar resurser.

För intressebevakningens del är den snabbaste och mest effektiva åtgärden för att avveckla arbetsköerna att öka resurserna för de mest belastade tjänsterna. Med de medel som anvisades myndigheten i tilläggsbudgeten har över 40 personer rekryterats till förmyndarverksamheten. Personalresurserna koncentreras särskilt till ärenden som gäller intressebevakarförordnanden och till revision, registrering samt tillståndsärenden. I och med att verksamheten utvecklas och effektiviseras kan tillståndsärenden för både allmänna och privata intressebevakare skötas i ärendehanteringssystemet Elsa före årsskiftet. Tillståndsärendena för allmänna intressebevakare är nu i pilotfasen. Effekterna märks till största delen i registreringsarbetet, som närapå har fallit bort i den elektroniska ärendehanteringen. Därigenom kan mer resurser fokuseras internt på beredningen av ärenden. Genom tilläggsresurser och satsningar på utveckling kan man uppnå en normal situation vad gäller arbetsköer och behandlingstider. I ärenden som gäller för-ordnanden är den målsatta tiden för myndighetens beslut tre månader, för tillståndsärenden en månad och för revisionen av privata intressebevakare 3,8 månader. Utöver ovan nämnda åtgärder har förslag till lagändringar beträffande förmyndarverksamheten beretts. Målet för lagändringarna är bland annat lättnader i de nuvarande processerna.

Handläggningstiden för boupptecknin gar vi MDB är för närvarande fyra veckor om handlingarna inte behöver kompletteras, cirka sju veckor om man måste begära komplettering. Behandlingstiderna kan förkortas genom att man utvecklar processerna i samarbete med kunderna. Den nuvarande situationen förbättras också genom att MDB:s nya ärendehanterings- och be-ställningssystem färdigställs. Digitaliseringen av boupptecknin gsförfarandet med tillhörande fullmaktsförfaranden försnabbar avsevärt utredningen av dödsbon på längre sikt.

Handläggningstiden för släktutredningar vid MDB är för närvarande cirka fyra veckor (vid magistraterna före myndighetsreformen 3,5 veckor). Släktutredningar som behövs vid bouppteckning upprättas av både MDB och församlingarna. Merparten av släktutredningarna upprättas i församlingarna, där behandlingstiderna för närvarande kan vara upp till 9–10 veckor. Släktutredningar upprättas i huvudsak manuellt som tjänstemannaarbete genom att uppgifter ur digitaliserade historieböcker studeras. För närvarande fås uppgifterna inte direkt eller automatiskt från befolkningsdatasystemet. Både MDB och församlingarna upprättar numera ett enhetligt utdrag över sina egna uppgifter, medan uppgifterna tidigare måste samlas in per magistrat och församling. Till denna del har kundservicen förbättrats jämfört med tidigare. Från MDB får kunderna numera också som självbetjäning ett elektroniskt utdrag med sina egna uppgifter ur befolkningsdatasystemet på några minuter. Med anslaget i tilläggsbudgeten har man rekryterat extra personal till gruppen för släktutredningar. MDB håller dessutom på att förnya ärendehanterings- och beställningssystemet och processen för släktutredningar påskyndas när systemet blir klart.

Utöver de ovan nämnda åtgärderna bereder MDB som bäst ett mer omfattande utvecklingsprogram för att stärka medborgarnas rättsskydd med hjälp av digitalisering. I utvecklingsprogrammet ingår ämbetsverkets centrala utvecklingsåtgärder för de kommande åren för att göra kundservicen smidigare och snabbare. Utöver den akuta avvecklingen av anhopningen av ar-bete behövs bland annat en starkare satsning på att utveckla elektroniska ärendehanteringssystem. Genom att utveckla sådana kan man åstadkomma betydande fördelar, vilket man redan har bevis på via den elektroniska ELSA-revisionen. Projektet VAAKA fokuserar under de kommande åren på förmyndarverksamheten och digitaliseringen av de överenskomna delområdena. Detta innebär att man inom dessa funktioner övergår från halvdigital till digital verksam-het steg för steg. För den allmänna intressebevakningens del innebär detta att informationen förmedlas mellan myndigheterna via integration. När det gäller utvecklingen av MDB:s eget arbete innebär detta digitalisering av ärendehanteringen och det därtill relaterade arbetet. Detta görs genom att systemen integreras och digitala helheter skapas, som betjänar såväl kunder som myndigheter. På detta sätt kan man avsevärt förkorta köerna, uppnå de mål för behandlingstiden som ställts upp för myndigheten i resultatmålen, och effektivisera verksamheten. Dessutom satsar myndigheten på att utveckla kompetensen och yrkesskickligheten, med risk-baserat tänkande som utgångspunkt.

Som svar på frågan konstaterar jag sammanfattningsvis att regeringen redan har inlett flera åtgärder för att förbättra de omständigheter som nämns i det skriftliga spörsmålet. Utöver prioriteringen av myndighetens egna uppgifter samt utvecklingsåtgärderna, strävar regeringen efter att trygga myndighetens resurser i en situation där MDB:s ekonomiska situation har lidit avse-värt av att inkomsterna har minskat till följd av coronapandemin. Genom tilläggsresurser och satsningar på utveckling kan man uppnå en normal situation vad gäller arbetsköer och behandlingstider. Regeringen följer upp effekterna av de åtgärder som lagts fram för att rätta till situationen och vidtar vid behov ytterligare åtgärder.

Helsingfors 24.8.2021

Kommunminister Sirpa Paatero