



FINANSMINISTERIET

Magistraternas strategi- dokument 2012-2015



42b/2011

Utvecklande av förvaltningen



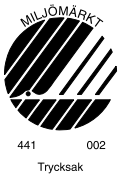
FINANSMINISTERIET

Magistraternas strategidokument 2012 - 2015

Finansministeriets publikationer

42b/2011

Utvecklande av förvaltningen



FINANSMINISTERIET
PB 28 (Snellmansgatan 1 A) 00023 STATSRÅDET
Telefon 09 16001 (växeln)
Internet: www.finansministeriet.fi
Layout: Pirkko Ala-Marttila./FM, informationen

Juvenes Print
Tampereen Yliopistopaino Oy, 2012

Presentationsblad

Utgivare och datum	Finansministeriet, mars 2012	
Författare	Registerförvaltningens samarbetsgrupp	
Publikationens titel	Magistraternas strategidokument 2012-2015	
Publikationsserie och nummer	Finansministeriets publikationer 42b/2011	
Beställningar/distribution	Publikationen finns i PDF-format på www.vm.fi/julkaisut . Anvisningar för beställning av en tryckt version finns på samma adress.	
Tryckeri/tryckningsort och -år	Juvenes Print, Tampereen Yliopistopaino Oy	
ISBN 978- 952-251-328-1 (hft.) ISSN 1459-3394 (hft.) ISBN 978-952-251-329-8 (PDF) ISSN 1797-9714 (PDF)	Sidor 49	Språk Svenska
Sammandrag <p>Strategidokumentet innehåller de strategiska målsättningar för magistraterna för åren 2012-2015 som härletts från regeringsprogrammet och ändringsfaktorer som påverkar verksamhetsomgivningen. Strategidokumentet är gemensamt för alla magistrater. Strategidokumentet utarbetas för regeringsperioden och innehållet i det uppdateras vid behov årligen.</p> <p>Strategidokumentet utgör ministeriernas och de styrande centralförvaltningsmyndigheternas gemensamma åsikt om hur de rikstäckande målsättningarna ska tillämpas på magistraternas verksamhet så att målsättningarna för sådana magistraternas uppgifter som berör olika förvaltningsområden ska kunna samordnas och magistraternas verksamhetsförutsättningar förbättras.</p>		

Magistraternas strategidokument

Strategidokumentet innehåller magistraternas strategiska mål för åren 2012–2015. Målen har härletts ur regeringsprogrammet och förändringsfaktorerna i omvärlden. Strategidokumentet är gemensamt för samtliga magistrater. Strategidokumentet utarbetas för regeringsperioden och vid behov ses innehållet över varje år.

Strategidokumentet syftar till att samordna målen för de uppgifter inom olika förvaltningsområden som magistraterna sköter och förbättra magistraternas verksamhetsförutsättningar. Ministerierna och de centralförvaltningsmyndigheter som styr magistraterna formulerar här en gemensam syn på hur de riksomfattande målen ska tillämpas i magistraternas verksamhet.

Strategidokumentet har utarbetats i en grupp bestående av företrädare för de ministerier och centralförvaltningsmyndigheter som styr magistraterna, enheten för styrning och utveckling av magistraterna vid Regionförvaltningsverket i Östra Finland samt företrädare för magistraterna. Som ett led i arbetet har ett utkast till dokumentet behandlats tillsammans med de personalorganisationer som företräder magistraterna. Utarbetandet av dokumentet leddes av registerförvaltningens samarbetsgrupp, som har godkänt det på sitt möte den 30 november 2011.

Dokumentet träder i kraft den 1 januari 2012 och gäller hela regeringsperioden.

Finansministeriet den 15 december 2011

Förvaltnings- och kommunminister



Henna Virkkunen

Överdirektör



Päivi Laajala

Innehåll

1	Allmänt om magistraterna	11
1.1	Magistraternas uppgifter, organisation och kunder.....	11
1.2	Vision och verksamhetsidé.....	12
1.3	Magistraternas värderingar.....	12
1.4	Magistraternas kärnprocesser.....	13
2	Omvärld	15
2.1	Regeringsprogrammet.....	15
2.2	Hur påverkar förändringarna i omvärlden magistraternas verksamhet.....	16
2.2.1	Allmänt.....	16
2.2.2	Samhällets informationsförsörjningstjänster.....	18
2.2.3	Rättsskyddstjänster.....	19
2.2.4	Utveckling av verksamheten.....	24
3	Samhälleliga effektmål i anslutning till magistraternas verksamhet	27
4	Strategiska mål	29
4.1	Samhällets informationsförsörjningstjänster.....	30
4.2	Rättsskyddstjänster.....	32
5	Utvecklande av verksamheten	37
5.1	Utvecklande av verksamhetens effektivitet och resultat.....	37
5.2	Utvecklande av informationsledningen, styrsystemet och verksamhetskulturen.....	37
5.3	Personalutveckling.....	38
5.4	Utvecklande av en kundorienterad verksamhet samt verksamhetsmodeller och e-tjänster som stödjer den.....	39
5.5	Kontrollerad utvidgning av verksamhetsområdena.....	40
5.6	Utvecklande av annan serviceverksamhet.....	40

6	Samarbete	43
7	Verksamhetens effektivitet och resultat vid magistraterna	45
BILAGA 1.	Verksamhetsmodell för magistraternas processer	47
BILAGA 2.	Magistraternas serviceprocesser	48

1 Allmänt om magistraterna

1.1 Magistraternas uppgifter, organisation och kunder

Magistraterna är en del av statens lokalförvaltning. Deras uppgift är att säkerställa att det organiserade samhället fungerar och att det finns tillgång till interoperabel information för olika kunders behov genom att sköta de register som magistraterna ansvarar för och deras datainnehåll. De ska också säkerställa att kundernas grundläggande fri- och rättigheter tillgodoses i det finländska samhället.

Magistraterna svarar för befolkningsdata, förmyndarärenden, handels- och föreningsregistret, farkostregistret samt den riksomfattande konsumentrådgivningen. Magistraterna sköter också uppgifter som ankommer på notarius publicus samt civilvigselar och registreringar av partnerskap, bestyrkande av köp samt uppgifter i anslutning till val och folkomröstningar. Andra uppgifter som ankommer på magistraterna är bland annat namnändringar, hindersprövning och fastställelse av delägarförteckningen i bouppteckningar.

Tjänster produceras för enskilda, företag, föreningar och andra sammanslutningar, religiösa samfund, bostadsbolag samt för den offentliga sektorn, såsom kommunerna, FPA, utökningsmyndigheterna och skatteförvaltningen. Produktionen av tjänster förutsätter även åtgärder från kundernas sida, vilka är skyldiga att meddela magistraterna uppgifter. Kunderna ska till exempel anmäla adressändringar och ändring av boningskommun samt ändringar i uppgifterna om bostadsaktiebolag.

Magistraterna hör till finansministeriets förvaltningsområde och lyder under regionförvaltningsverken. Styrningen, utvecklingen och övervakningen av magistraterna är koncentrerad till enheten för styrning och utveckling av magistraterna vid Regionförvaltningsverket i Östra Finland. Enheten sköter den styrning, övervakning och utveckling av magistraterna som avses i lagen om regionförvaltningsverken (896/2009) och som hör till regionförvaltningsverkens verksamhetsområde. På Åland har enheten för styrning och utveckling av magistraterna dock behörighet att styra, utveckla och övervaka endast de uppgifter som föreskrivits för den lokala registerförvaltningsmyndigheten. Finansministeriet svarar för den administrativa styrningen av magistraterna.

För styrningen av magistraternas olika verksamhetsområden och för utvecklingen av dem svarar även justitieministeriet, arbets- och näringsministeriet, kommunikationsministeriet, Befolkningsregistercentralen, Patent- och registerstyrelsen och Konsumentverket. För styrningen och uppföljningen av vittgående utvecklingsprojekt inom registerförvaltningen samt för samordningen av verksamheten inom de olika förvaltningsområdena har

finansministeriet tillsatt registerförvaltningens arbetsgrupp med företrädare för ovan nämnda myndigheter som styr magistraterna, magistraterna och personalorganisationerna.

1.2 Vision och verksamhetsidé

Vision

Kunden får högklassiga och enhetliga rättsskyddstjänster i hela landet.

Magistraterna producerar samhällets informationsförsörjningstjänster effektivt och på ett sätt som motsvarar kundernas behov.

Magistraten är en attraktiv och uppskattad arbetsgivare som uppmuntrar till kontinuerlig utveckling.

Verksamhetsidé

Magistraterna producerar rättsskyddstjänster och samhällets informationsförsörjningstjänster av hög kvalitet..

1.3 Magistraternas värderingar

Magistraternas gemensamma värderingar är kundorientering, sakkunskap, rättvisa, öppenhet och ansvar.

Kundorientering

Magistraterna betjänar medborgare, företag och sammanslutningar genom att sköta offentliga uppgifter. Det ska vara lätt för kunderna att uträtta sina ärenden. Magistraternas kundservice värdesätter kunden och är vänlig.

Rättvisa

Magistraterna behandlar sina kunder, anställda och intressentgrupper rättvist, opartiskt och jämlikt. Magistraternas avgöranden och verksamhet kan motiveras objekt och i sak samt baserar sig på fakta och objektiv bedömning av dem.

Sakkunskap

Magistraternas rådgivning, anvisningar, tolkningar och beslut följer en enhetlig linje. Magistraternas verksamhet baserar sig på mångsidig och högklassig yrkeskompetens. Som en organisation inom kundservicen känner magistraten kundernas behov.

Öppenhet

Magistraterna informerar om aktuella frågor så att alla som behöver informationen har tillgång till den. Verksamheten är öppen i förhållande till medborgarna.

Ansvar

Magistraterna arbetar föregripande, pålitligt, med ansvarskänsla och enligt principerna för hållbar utveckling. Magistraterna tar ansvar för sina anställda och deras välmående, liksom för sin verksamhet i förhållande till kunderna och andra intressentgrupper.

1.4 Magistraternas kärnprocesser

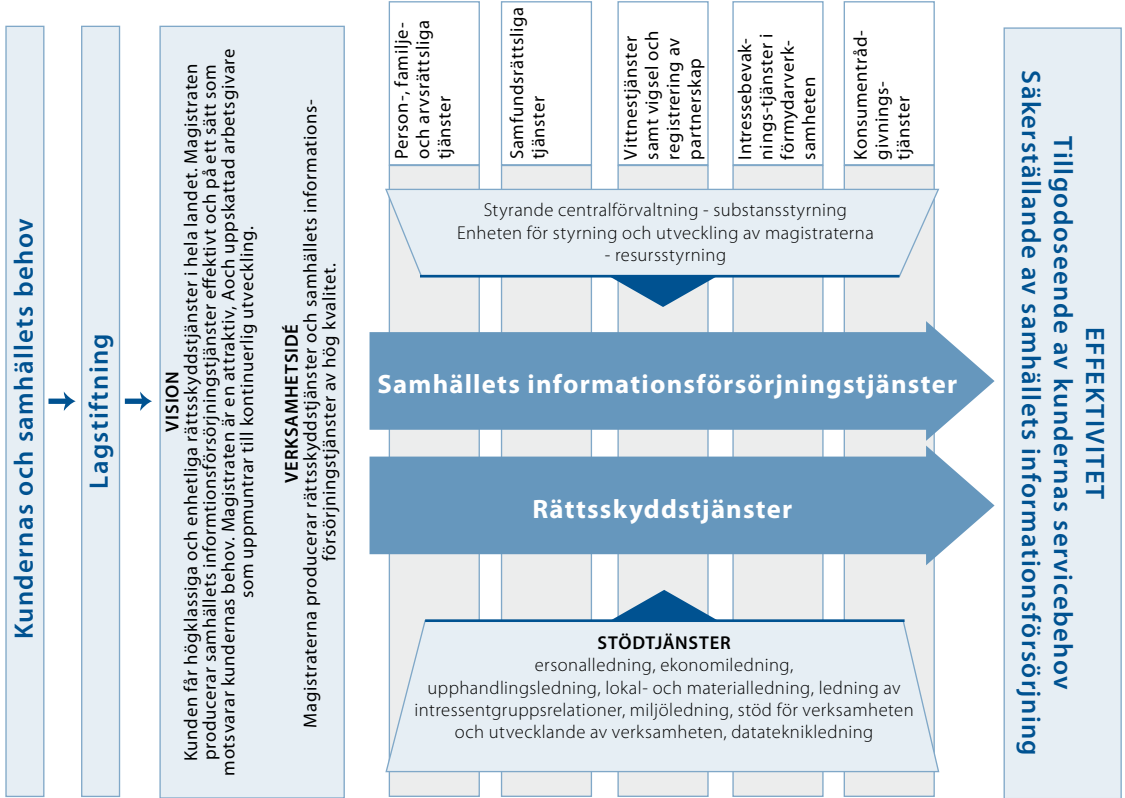
Magistraternas tjänster är indelade i två kärnprocesser, samhällets informationsförsörjningstjänster och rättsskyddstjänster. Kärnprocesserna omfattar alla tjänster och all verksamhet som magistraternas olika ansvarsområden tillhandahåller. Magistraternas processkarta presenteras i figur 1.

Kärnprocesserna baserar sig på den lagstiftning som reglerar magistraternas verksamhet samt magistraternas ovan beskrivna vision och verksamhetsidé. Processerna bestäms framför allt av de krav som samhället och kunderna ställer på magistraterna. Att tillfredsställa dessa behov samt att säkerställa samhällets informationsförsörjning hör till de centrala effektmålen för magistraternas verksamhet.

Av kärnprocesserna säkerställer samhällets informationsförsörjningstjänster att det organiserade samhället fungerar och att det finns tillgång till interoperabel information för olika kunders behov. Servicehelheten är indelad i informationsförsörjning och informationstjänst. Rättsskyddstjänsterna åter säkerställer att kundernas grundläggande fri- och rättigheter tillgodoses i det finländska samhället. Av de tjänster som magistraterna producerar ingår i servicehelheten personrättsliga tjänster, samfundsrettsliga tjänster, familje- och arvsrättsliga tjänster, vigsel och registrering av partnerskap, intressebevakningstjänster i förmyndarverksamheten, vittnestjänster och konsumentrådgivningstjänster. Innehållet i magistraternas kärnprocesser och serviceprocesser beskrivs mer ingående i bilagorna 1 och 2.

Den styrande centralförvaltningen svarar för den strategiska och operativa styrningen av magistraterna. Finansministeriet (FM) och enheten för styrning och utveckling av magistraterna svarar för den administrativa styrningen och resursstyrningen av magistraterna.

Figur 1. Magistraternas processkarta



2 Omvärld

Under de närmaste åren måste Finland på samma sätt som andra länder samtidigt kunna sköta den ekonomiska konkurrenskraften, ekonomisk och social hållbarhet, miljöansvar samt det mänskliga och sociala kapitalet i en ständigt föränderlig omvärld. I magistraternas verksamhet måste man beakta de nya krav som dessa snabba förändringar och perspektiv ställer.

2.1 Regeringsprogrammet

Insatsområdena för statsminister Jyrki Katainens regering är 1) bekämpning av fattigdom, ojämlikhet och utslagning, 2) stabilisering av den offentliga ekonomin samt 3) stärkande av en hållbar ekonomisk tillväxt, sysselsättning och konkurrenskraft. Av dessa hänför sig det första till magistraternas uppgiftsfält särskilt vad gäller intressebevakningstjänsterna i förmyndarverksamheten.

Statsminister Jyrki Katainens regeringsprogram innehåller följande linjer som direkt berör magistraternas verksamhet:

Datalager som producerats med offentliga medel ska göras tillgängliga för medborgarna och företagen. Målet är att det digitala informationsmaterial som den offentliga sektorn administrerar ska göras tillgängligt för medborgarna, företag, organisationer och myndigheter samt för forskning och utbildning via informationsnät och i en form som gör det lätt att återanvända. Samanvändningen av informationen inom den offentliga förvaltningen ska ökas och datasäkerheten för kritiskt informationsinnehåll ska tryggas med hjälp av inhemska lösningar.

Bekämpningen av den grå ekonomin hör till regeringens spetsprojekt. För att det ska lyckas krävs ett övergripande samarbete. Den grå ekonomin ska åtgärdas med många olika medel. För att risken att åka fast för ekonomisk brottslighet ska öka måste myndigheterna ha tillräckliga resurser (Finansinspektionen, magistraterna, rättsväsendet, åklagaren, polisen, gränsbevakningen, tullen, arbetarskyddet, skattemyndigheterna och konkurrensverket). Hinder för informationsutbyte mellan myndigheter ska avlägsnas, och de myndigheter som bekämpar grå ekonomi ska på ett smidigt sätt få tillgång till behövliga myndighetsregister. Registeruppgifterna ska uppdateras regelbundet och göras tillgängligare. Rätten för den som är registeransvarig för utlänningsregistret att få uppgifter ska utvidgas.

Styrningen av konsumentpolitiken stärks, liksom dess verksamhetsförutsättningar, och ett nytt konsumentpolitiskt program kommer att utarbetas. Arbetsfördelningen mellan aktörerna inom konsumentskyddet görs tydligare.

Lagen om faderskap reformeras och den reglering som gäller erkännande av faderskap i fråga om barn som föds i samboförhållanden moderniseras.

Magistraternas verksamhet påverkas även av följande linjer i regeringsprogrammet:

Ett heltäckande nätverk av samservicekontor ska skapas på kommunnivå i hela landet. Vid varje samservicekontor fastställs de statliga tjänster, kommunala tjänster och olika myndighetstjänster som ska vara tillgängliga åtminstone som distansservice. Kommunernas möjlighet att vara verksamma som ansvarig myndighet för samservicekontoren och som det enda centrala kundgränssnittet till offentliga tjänster ska utredas.

Medborgarnas rätt till en god förvaltning ska tryggas i hela landet. Medborgarnas och företagens administrativa börda ska lindras och öppenheten och effektiviteten i förvaltningen förbättras.

Den finsk- och svenskspråkiga befolkningens rätt till service på sitt modersmål ska tryggas i hela landet.

Det nuvarande produktivetsprogrammet inom statsförvaltningen kommer att ersättas med ett nytt effektivitets- och resultatprogram som regeringen kommer överens om i samband med att beslut om ramarna för regeringsperioden fattas. Resultat ska uppnås genom åtgärder som är genuint inriktade på att öka produktiviteten.

E-servicen och tjänsterna inom den offentliga förvaltningen ska utvecklas utifrån kundernas behov. Tillgängligheten av e-service ska tryggas och äldre personers specialbehov beaktas.

I syfte att utveckla e-tjänster ska rutinerna för överlämnande av information underlättas, dock utan att datasekretess och integritetsskydd äventyras. Inom den offentliga sektorn främjas en övergång till e-fakturor.

Regeringen kommer att genomföra en riksomfattande kommunreform som syftar till en livskraftig kommunstruktur i starka primärkommuner.

2.2 Hur påverkar förändringarna i omvärlden magistraternas verksamhet

2.2.1 Allmänt

Balansen i den offentliga ekonomin har försämrats. För att sanera den offentliga ekonomin krävs strukturella reformer utöver att finanspolitiken skärps. Längre arbetskarriärer och bättre produktivitet hos den offentliga servicen spelar en nyckelroll. Finansministeriet har bedömt att hållbarhetsproblemet inom de offentliga finanserna är så omfattande att det krävs ett anpassningsprogram som spänner över hela decenniet, dvs. två valperioder, för att rätta till det. I programmet behövs en kombination av olika lösningsmetoder.

En betydande utmaning för såväl hållbarheten inom den offentliga ekonomin som magistraternas verksamhet under de kommande åren utgör befolkningens förändrade åldersstruktur. Befolkningen i Finland åldras snabbare än i de flesta andra länder. Enligt befolkningsprognosen stiger den andelen av befolkningen som fyllt 64 år till 27 procent före 2040 och ytterligare till 29 procent före 2060. Den demografiska försörjningskvoten, dvs. antalet personer som är under 15 år och över 65 år per 100 personer i arbetsför ålder (15–64 år), började försämrats på 1980-talet. I slutet av 2010 var den demografiska försörjningskvoten i hela landet 51,6, och försämringen beräknas tillta under de kommande åren.

Det finns stora regionala skillnader i antalet äldre och den demografiska försörjningskvoten. I städerna är den relativa andelen äldre av befolkningen endast cirka 10 procent, men till antalet är de många. I glesbebyggda områden är den relativa andelen äldre av befolkningen åter hög. Ser man till de olika landskapen var den demografiska försörjningskvoten i slutet av 2010 högst i Södra Savolax (59,5) och Södra Österbotten (58,5). Lägst var försörjningskvoten i Nyland (44,9) och Birkaland (51,1).

Flyttningsrörelsen inom landet och den snabba urbaniseringen i Finland i anslutning därtill tillspetsar de regionala skillnaderna i befolkningsstrukturen ytterligare. I slutet av 00-talet var urbaniseringen fortfarande 66 procent, men den beräknas stiga till 80 procent före 2020. Då skulle ungefär en miljon fler människor än i dagsläget bo i stadsregionerna.

Befolkningen ökar allra mest i de största stadsregionerna. Merparten av befolkningsökningen förutspås rikta sig mot metropolområdet. I Lappland koncentreras befolkningen till tätorterna, i Norra Österbotten och Kajanaland ökar skillnaderna i åldersstruktur mellan kommunerna. I östra Finland minskar invånarantalet, befolkningen blir äldre och människorna bor på långt avstånd från varandra.

Befolkningen internationaliseras också snabbt. Antalet utländska medborgare har ökat kraftigt i Finland sedan början av 1990-talet. År 1990 var antalet utlänningar endast 26 300 (0,5 %), men i slutet av 2010 var de redan så många som 168 000, dvs. 3,1 procent av befolkningen. Av de utlänningar som var fast bosatta i Finland i slutet av 2010 var cirka 97 000 födda utomlands medan cirka 55 000 personer hade dubbelt medborgarskap.

Andelen utländska medborgare av befolkningen varierar stort i de olika landskapen. I slutet av 2010 var deras andel störst i landskapen Åland (8,6 %) och Nyland (5,7 %) och minst i landskapen Södra Österbotten (1,1 %) och Norra Savolax (1,2 %).

Även antalet personer som talar ett främmande språk har fördubblats i Finland under de senaste nio åren. I slutet av 2010 talade 4,2 procent av befolkningen i Finland något annat språk än finska, svenska eller samiska som modersmål. Av dem som var födda utomlands talade 17 procent finska som modersmål. Av hela befolkningen talade 90,4 procent finska som modersmål. De svenskspråkiga utgjorde 5,4 procent och de samiskspråkiga 0,03 procent av befolkningen.

Den svenskspråkiga befolkningens relativa andel är högst på Åland, i slutet av 2010 ungefär 90 procent av befolkningen. I Fasta Finland är den relativa andelen svenskspråkiga högst i landskapet Österbotten och även i landskapen Mellersta Österbotten och Nyland är den något större än i övriga områden. Under de senaste 20 åren har det inte inträffat just några förändringar i befolkningens språkförhållanden.

Samtidigt som invandringen ökat har det också blivit vanligare att finska medborgare flyttar utomlands. Utvandringen ungefär fördubblades från början av 1990-talet till slutet av 00-talet. År 1990 flyttade ungefär 6 500 personer från Finland utomlands, medan nästan 13 700 personer flyttade från Finland 2008, när utvandringen var som störst.

Det blir svårt att trygga likvärdig basservice i landets alla delar beroende på att befolkningen koncentreras och hur den placerar sig i landets olika delar. När omvärldens internationalisering samtidigt komplicerar produktionen av tjänster, förutsätter utvecklingen att magistraterna fortlöpande följer med och utvecklar den egna organisationen och ordandet av servicen. Målet är att servicen även i fortsättningen ska kunna tillhandahållas kunderna på ett jämlikt sätt oberoende av deras bakgrund och var de finns geografiskt. Tillgången till service måste kunna tryggas även för grupper med särskilda behov. Man måste försöka hitta nya lösningar för att trygga tillgången till service även genom samarbete mellan olika myndigheter och andra aktörer.

Kundernas förväntningar och krav på myndigheterna ökar också när deras know-how växer. Kunderna blir allt vanare att agera i en nätverksbaserad och elektronisk omvärld. Kundernas behov av att kommunicera elektroniskt växer och deras krav på snabb och högklassig service ökar. Å andra sidan vill och behöver man få personlig och individuell service utöver e-tjänsterna. Alla kunder kan eller vill inte kommunicera elektroniskt. Skillnaderna i kundernas kunnande tillsammans med kundernas differentierade livsstilar och värderingar ställer krav på magistraterna att utveckla yrkeskompetensen och kundservicefärdigheterna.

2.2.2 Samhällets informationsförsörjningstjänster

Informationsförsörjning

Ett av regeringens spetsprojekt är att samhällets datalager ska användas gemensamt och utnyttjas i så stor utsträckning som möjligt. Magistraterna upprätthåller befolkningsdatasystemet, som är ett av samhällets basregister. Befolkningsdatasystemets uppgifter om både finska och i allt högre grad även utländska medborgare hålls ajour och det ses till att uppgifterna är tillförlitliga och korrekta. Hela den offentliga förvaltningen och en betydande del av det finländska samhället är beroende av dessa registerbaserade uppgifter.

Magistrarna svarar dessutom för upprätthållandet av uppgifterna om bostadsaktiebolag i handelsregistret. Att granska lagenligheten hos bostadsaktiebolagens bolagsordningar och hålla bolagsorganen ajour hör till magistraternas centrala uppgifter. Bostadsaktiebolagen står för en stor del av Finlands nationalförmögenhet.

Det växande antalet utlänningar och internationaliseringen kräver allt mera sakkunskap och arbete av magistraterna. Magistraternas arbetsmängd ökar också när bostadsbeståndet växer och antalet aktiebolag ökar.

Till följd av magistraternas ökande uppgifter som kräver större sakkunskap och de allt knappare resurserna automatiseras upprätthållandet av de uppgifter som hör till dataförsörjningstjänsterna till de delar som inte kräver magistratens prövning och kunden kan själv lämna uppgifter till registret med hjälp av automatisk databehandling. Man håller exempelvis på att automatisera registreringen av klara flyttningar inom kommunen, så att

magistraternas resurser bättre kan styras till uppgifter som kräver specialkompetens. Under 2010 företogs sammanlagt 568 997 flyttningar inom kommunen. Kriterierna för klara flyttningar kommer att fastslås skilt.

Också de anmälningar om utträde ur religionssamfund som kommer per e-post har sysselsatt magistraterna i allt högre grad de senaste åren. Genom att automatisera tjänsten så att kunden kan göra anmälan via en e-tjänst som förutsätter identifiering kan verksamheten göras mer produktiv. År 2010 behandlades vid magistraterna sammanlagt 86 446 ändringar av religionssamfund. Antalet har ökat avsevärt jämfört med tidigare år. År 2008 gjordes sammanlagt 54 387 ändringar och 2009 sammanlagt 49 102.

Informationstjänst

Företags- och organisationslinjens informationssystem håller på att moderniseras i samband med Novus-projektet, som pågår vid Patent- och registerstyrelsen. I samband med projektet har man i slutet av 2010 tagit i bruk ett nytt informationstjänstsystem, Virre. Via det kan kunden i form av självbetjäning få uppgifter ur handels-, stiftelse- och företagsintektningsregistret. I framtiden kan kunden via systemet också titta på bland annat blanketter där företagen gjort anmälningar och bilagor till dem. Det nya informationstjänstsystemet främjar en bredare användning av registeruppgifterna, till exempel genom användning av direkt program till program –kommunikation. Samtidigt minskar det antalet förfrågningar och kundbesök i anslutning till informationstjänsten vid magistraterna.

2.2.3 Rättsskyddstjänster

Personrättsliga tjänster

Antalet utlännningar som tillfälligt flyttar till Finland och sådana personer som av någon annan anledning behöver personbeteckning växer kraftigt. I anslutning till bekämpningen av den grå ekonomi har det stadfästas en lag om skattenummer och skattenummerregistret för byggbranschen (1231/2011). Lagen innehåller bestämmelser om det skattenummerregister som Skatteförvaltningen för och om den informationstjänst som används med hjälp av ett allmänt datanät där var och en kan kontrollera om den person och det skattenummer som den som anlitar tjänsten specificerar är införd i skattenummerregistret. Vid sidan av magistraterna får skatteförvaltningen parallell behörighet att föra in uppgifter om den som vistas tillfälligt i Finland, och till följd av detta tilldelar befolkningsdataregistret honom eller henne automatiskt en personbeteckning, som används som beteckning som specificerar personen i Skatteförvaltningens databas. Lagen träder i kraft i december 2011 och avsikten är att systemet ska vara i användning hösten 2012.

Samfundsrättsliga tjänster

Patent- och registerstyrelsen håller tillsammans med skatteförvaltningen på att bygga upp elektronisk ärendehantering inom företags- och organisationsdatasystemet. Man övergår stegvis till elektronisk ärendehantering genom att först, i slutet av 2012, ta i bruk handlett bildande av aktiebolag på elektronisk väg. Med hjälp av tjänsten är det möjligt att göra etableringsanmälan om aktiebolag och upprätta alla nödvändiga dokument helt elektroniskt. Därefter genomförs elektronisk ärendehantering i fråga om enskild näringsidkares anmälan samt möjliggörs etablerings-, ändrings- och nedläggningsanmälningar till såväl handelsregistret som Skatteförvaltningens register. I följande fas införs elektronisk anmälan av personförändringar i olika organ, bildande av bolag på basis av kundens egna bifogade handlingar samt bildande av bostadsaktiebolag. När den elektroniska ärendehantering utvecklas har man beaktat målen för finansministeriets program för att påskynda elektronisk ärendehantering och demokrati (SADe-programmet) samt volymerna av de olika typerna av anmälningar.

Införandet av elektronisk ärendehantering minskar i någon mån antalet anmälningar som lämnas till magistraterna och minskar behovet av manuellt arbete i fråga om både sådana anmälningar som går till registret automatiskt och sådana som kräver tjänstemannaarbete. Behovet av att registrera anmälningar och skicka papperen vidare minskar. Den elektroniska ärendehantering minskar också bland annat antalet fel som kunderna gör av vårdslöshet.

I samband med det pågående Novus-projektet vid Patent- och registerstyrelsen tar man också i bruk ett nytt operativt behandlingssystem, som gör det möjligt att övergå till papperslös behandling av anmälningar, att i stor utsträckning kontrollera den uppgift som anmäls redan när anmälan lämnas in samt att anmälningar som lämnats på elektronisk väg behandlas automatiskt. En del av de anmälningar som gjorts elektroniskt behandlas helt automatiskt. I samband med systemutvecklingen har man också gått igenom de operativa processerna och företagit nödvändiga ändringar i dem. Det nya operativa behandlingssystemet tas i bruk under 2013. När ändringen genomförs minskar arbetet vid magistraterna.

Vigsel och registrering av partnerskap

Antalet vigslar som sköts av magistraterna har ökat något de senaste åren. Antalet vigslar och registreringar av partnerskap har beräknats öka något även i framtiden. År 2010 utfördes sammanlagt 12 018 vigslar och registreringar av partnerskap. År 2011 har antalet beräknats uppgå till sammanlagt 12 360 och 2012 till sammanlagt 12 475.

Familje- och arvsrättsliga tjänster

Vid justitieministeriet utreds behovet av att ändra faderskapslagen, vilket också kan innebära att magistratens roll ändras när erkännande av faderskap ska godkännas.

På grundval av utvecklingen av antalet äktenskap kan man anta att det inte kommer att inträffa några särskilt stora ändringar i antalet äktenskapsförord under den närmaste framtiden. Varje år registreras över 8 000 äktenskapsförord.

Inga stora förändringar väntas i antalet fastställelser av delägaruppgifter i en bouppteckning. Det är inte obligatoriskt att fastställa delägaruppgifterna, men åtgärden underlättar uppnåendet av kundernas arvsrättsliga mål. Varje år förs ungefär 8 000 bouppteckningar till magistraterna för fastställelse.

I framtiden kan ärendena som gäller fastställelse av delägaruppgifter bli svårare på grund av att man gifter sig flera gånger, det blir vanligare med samboförhållanden, man vill bestämma om arvet genom testamente, man avsäger sig arv samt internationaliseringen. Finska medborgare som vistas länge utomlands och å andra sidan det ökade antalet personer som flyttar till Finland gör att det till exempel blir svårare att göra släktutredningar.

Intressebevakningstjänster i förmyndarverksamheten

Behovet av intressebevakningstjänster i förmyndarverksamheten ökar förutom på grund av den åldrande befolkningen av att samhället blir mer komplicerat samt att servicesystemet ändras speciellt när det gäller boendeservice för äldre. I kommunerna utvidgas bland annat användningen av servicesedlar, varvid det blir svårt för äldre att skaffa service utan hjälp. Strävan är att överföra anstaltsboendet till boendeservicen, varvid kunden blir tvungen att betala skilt för tjänster som tidigare ingått i anstaltsavgifterna. En ytterligare utmaning kan vara att kommunernas ekonomiska problem inverkar på serviceutbudet. Behovet av intressebevakning kan öka ytterligare om tillgången på service försvåras.

De äldre har också mera egendom än förr och egendomens art har också förändrats till exempel genom att investeringsverksamheten blivit vanligare. Detta har ökat risken för oegentligheter och behovet av intressebevakning. Ur magistraternas synvinkel har kravet på egendomsbevakning samtidigt ökat. Effekterna är emellertid inte likadana i hela landet, utan omfattningen och arten av den egendom som är föremål för intressebevakning varierar i landets olika delar.

Även det ökade antalet marginaliserade ungdomar med multiproblem ökar efterfrågan på intressebevakningstjänster. Antalet minderåriga som antecknas i registret över förmyndarskapsärenden förblir högt i tillväxtcentra. I fortsättningen minskar dock antalet genom den lagändring som trädde i kraft den 1 maj 2011, genom vilken den undre gränsen för införande av minderåriga i registret höjdes och samtidigt gavs magistraterna möjlighet att under vissa förutsättningar avföra intressebevakningen för en minderårig ur registret.

Det växande intressebevakningsbehovet kommer eventuellt att dämpas något i fortsättningen när intressebevakningsfullmakter blir vanligare, men effekten verkar långsamt. Intressebevakningsfullmakter blev möjliga den 1 november 2007. Det finns ungefär 400 fastställda giltiga fullmakter. Möjligheten att använda intressebevakningsfullmakter påverkar i första hand behovet av intressebevakningstjänster till följd av att befolkningen blir äldre. Intressebevakningsbehovet för personer med multiproblem, som är marginaliserade eller till exempel utvecklingshämjade påverkas knappast av möjligheten att använda intressebevakningsfullmakter.

Det växande antalet invandrare och de ökade internationella kontakterna inverkar också på ordnandet av intressebevakningstjänster i förmyndarverksamheten. Allt mera egendom finns också utomlands. Att kundernas livsstilar och livsvärderingar blir mer mångfacette-

rade och att kundernas krav ökar måste likaså beaktas när förmyndarverksamhetens tjänster, funktionssätt och personalens yrkeskompetens utvecklas. Utvidgningen av magistraternas verksamhetsområden, specialiseringen inom dem samt den växande elektroniska ärendehanteringens bidrar alla till att möjliggöra produktivitetsförbättringar.

Förmyndarmyndighetens arbete underlättades till vissa delar genom den ändring av lagen om förmyndarverksamheten som trädde i kraft den 1 maj 2011. Enligt de nya bestämmelserna har förmyndarmyndigheten oftare än förr möjlighet att bevilja intressebevakaren lättnader med redovisningsskyldigheten. Dessutom gavs förmyndarmyndigheten under vissa förutsättningar möjligheter att granska redovisningen allmänt. Genom lagändringen förenklades också förfarandet i anslutning till de regelbundna utredningarna och höjdes förmögenhetsgränsen för införande av minderåriga i registret. Möjligheterna att förenkla redovisningsskyldigheten och granskningen av redovisningen är användbara särskilt vid granskningen av allmänna intressebevakares redovisning, eftersom de handlar under tjänsteansvar. Lagändringen gör det möjligt för magistraterna att koncentrera resurserna på de objekt som kräver mest övervakning.

Vittnestjänster

Notarius publicus uppgiftsfält är numera starkt präglad av internationaliseringen. Exempelvis antalet Apostille-intyg, som är avsedda att legalisera dokument, har ökat avsevärt under Haagkonventionens giltighetstid¹. På initiativ av Haagkonferensen har det också inletts ett internationellt projekt i syfte att införa ett elektroniskt Apostille (e-Apostille). Med dess hjälp ges Apostille-intyget elektroniskt och/eller förs in i ett elektroniskt register där vem som helst kan kontrollera att intyget har utfärdats. Syftet med projektet är att största delen av medlemsstaterna i Apostille-konventionen tar i bruk och godkänner e-Apostille.

De växande internationella kontakterna har gjort de uppgifter som ankommer på notarius publicus mera krävande. Handlingar som man begär att notarius publicus ska bevittna kommer från utlandet, varvid det kan vara mycket svårt att pröva om handlingarna är tillförlitliga och korrekta. Allt flera av de handlingar som ska bevittnas är också avsedda för utlandet, vilket har ökat vikten av notarius publicus intyg. I många länder har notarius publicus intyg större tillförlitlighet än själva vittnesintygets formulering. Också de ärenden där notarius publicus intyg förutsätts har blivit mera komplicerade och specificerade beroende på respektive lands egna krav.

Även av notarius publicus kunder är en allt större andel utlänningar. Andelarna företag och utlänningar av kundkretsen har ökat klart under de senaste årtiondena jämfört med tidigare.

Samtidigt har notarius publicus omvärld förändrats så att den blivit mer dynamisk och elektronisk än tidigare, vilket har påverkat efterfrågan på tjänster och rutinerna. Även om många uppgifter fortfarande sköts i huvudsak manuellt, utnyttjas informationstekniken allt mera som hjälpmedel.

¹ Konventionen om slopande av kravet på legalisation av utländska allmänna handlingar (FördrS 46/1985) ratificerades 1985.

Efterfrågan på offentliga köpvittnets tjänster har också minskat i magistraterna de senaste åren. Till detta har bidragit å ena sidan den allmänna ekonomiska situationen och å andra sidan det att även andra aktörer producerar allt mera köpvittnestjänster. Köpvittnen finns även vid andra myndigheter och antalet privata köpvittnen har också stigit. Det finns emellertid avsevärda regionala skillnader när det gäller förändringarna. Exempelvis i huvudstadsregionen har antalet bestyrkta köp förblivit nästan oförändrat de senaste åren, men på lång sikt har antalet sjunkit till fjärdedel jämfört med tidigare. Numera producerar magistraterna köpvittnestjänster till ett antal av cirka 7 000 per år.

I framtiden påverkas efterfrågan på tjänster också av det elektroniska systemet för fastighetsöverlåtelse som tas i bruk i början av 2012 vid sidan av det nuvarande förfarandet. Systemet har beräknats vara i full användning 2015. I och med reformen kan köpebrev som gäller fastigheter upprättas och bestyrkas elektroniskt. Köpvittne ska inte längre anlitas vid elektronisk handel.

Förändringarna i omvärlden har också skapat ett behov av att uppdatera lagen om notarius publicus. En del av uppgifterna har ökat och en del minskat. Samtidigt har också antalet notarius publicus minskat till följd av nedmonteringen av häradsystemet.

Konsumentrådgivningstjänster

De viktigaste förändringsfaktorerna i omvärlden som påverkar konsumentens ställning och således även konsumentrådgivningen hänför sig till instabiliteten hos den internationella ekonomin och de ekonomiska risker som detta medför, internationaliseringen av marknaden, den snabba tekniska utvecklingen i samhället, kvaliteten på och strukturförändringen inom den offentliga servicen samt klimatförändrings-, miljö- och etikfrågor.

Förändringsfaktorerna i omvärlden förändrar utbudsstrukturerna, vilket illustreras bland annat av ökad volym inom näthandeln och ett mångfaldigt utvidgat produkturval. Förutom dessa utmaningar orsakar även de allt komplexare produkterna och avtalen problem för kunderna. I fråga om många produktkategorier köper konsumenten inte längre bara en produkt utan ett komplicerat bruksavtal. Differentieringen av konsumenternas kunskapsnivå till följd av bland annat åldrandet och invandringen syns också hos konsumentrådgivningens kundkrets. Ovan nämnda förändringar på konsumentmarknaden kräver fortlöpande stärkning av konsumentrådgivningspersonalens yrkeskompetens samt att tillgången till service tryggas även för grupper med särskilda behov.

En betydande förändring som kan ses i omvärlden är också att gränsen mellan offentlig och privat service suddas ut, när den offentliga aktören försöker hitta nya sätt att producera tjänster. I fortsättningen kan dessa tjänster produceras privat, som den offentliga aktörens egen service eller av en tredje part så att den offentliga aktören beställer servicen. Denna förändring i den offentliga servicestrukturen lyfter fram frågan om kundens rättsskydd och konsumentskyddet inom den offentliga serviceproduktionen samt därigenom behovet av konsumentrådgivning och förlikning i tvister i anslutning till dessa tjänster. Om konsumentrådgivningens behörighet utsträckts till denna uppgift, skulle det öka efterfrågan på konsumentrådgivning avsevärt och kräva avsevärt mera resurser för rådgivningen, så att man förmår svara på efterfrågan.

En intern förändring inom konsumentförvaltningen som kommer att påverka konsumentrådgivningen är det databanksprojekt inom konsumentförvaltningen som Konsumentverket drivit på och vars kärntanke är att möjliggöra bättre informationsutbyte mellan de olika aktörerna inom konsumentförvaltningen och effektivisera samarbete mellan dessa aktörer. Strävan är att målen med projektet ska uppnås redan medan projektet pågår. Projektet blir klart 2014.

2.2.4 Utveckling av verksamheten

Jämlik tillgång till tjänster och verksamhetens produktivitet poängteras kraftigt inom den offentliga förvaltningen. Av den offentliga förvaltningen förväntas bättre service, men å andra sidan förutsätts att arbetsinsatsen och användningen av andra resurser ska minska. Samarbete, effektivare verksamhet och bättre produktivitet kräver att förvaltningsstrukturerna och funktionssätten moderniseras inom hela den offentliga förvaltningen. Ledning och personalpolitiska metoder intar här en central ställning. Skrankorna mellan förvaltningsområdena rivs och samarbetsbehoven ökar.

Av förvaltningen förutsätts förmåga till och engagemang i en strategisk syn, en gemensam vision samt förmåga att allokera resurserna smidigt i enlighet med behovet. Man måste förbereda sig på att genomföra de ändringar i verksamheten och uppgiftsfältet som följer av att lagstiftningen och omvärlden i övrigt ändras smidigt, snabbt och kontrollerat. Detta krav på en smidig förvaltning framhäver vikten av tidig identifiering av kompetensutvecklingsbehov och av kompetensutveckling. Flexibilitet krävs också i användningen av resurser mellan och inom magistraterna.

Inom beslutsfattandet och beredningen av det är det viktigt att övergå till en era av offentlig informationsledning. Aktuell information om serviceproduktionskostnaderna, personalprofilen och förvaltningens funktionsduglighet samt om nya servicebehov och serviceidéer lägger grunden för en informationsbaserad offentlig ledning, förbättrar kvaliteten på beslutsfattandet samt effektiviserar informationsstyrningens slagkraft. Som stöd för planeringen och ledningen vid magistraterna behövs planerings- och rapporteringssystem med vilkas hjälp det är möjligt att genuint koordinera verksamheten.

När den offentliga ekonomins finansiella ställning och arbetskraften stramas åt är det väsentligt att servicestrukturerna och serviceprocesserna utvecklas så att den offentliga sektorns behov av arbetskraft skulle vara mindre i fortsättningen än nu. Produktiviteten inom den offentliga sektorn förbättras bland annat genom att informationssystemen och deras interoperabilitet utvecklas, genom att synergifördelar utnyttjas samt genom att strukturer och servicekoncept moderniseras. Produktiviteten förbättras även av säkerställd arbetshälsa och effektivt organiserade arbetsuppgifter.

Förvaltningsstrukturens förändring

Förändringen i förvaltnings- och servicestrukturen innebär att uppgifter och verksamhet sammanförs till större enheter på regional och lokal nivå. Exempel på detta är den omfattande reform som genomfördes inom regionförvaltningen den 1 januari 2010 och

som resulterade i att två multiprofessionella myndigheter inrättades för statens regionförvaltning, samt magistraternas nya verksamhetsområdesindelning som träder i kraft den 1 januari 2012.

Efter reformen av magistraternas verksamhetsområden finns det 11 magistrater i Finland med sammanlagt 43 verksamhetsställen. På Åland sköts uppgifterna av Statens ämbetsverk på Åland. Med undantag av huvudstadsregionen och Lappland omfattar magistraternas verksamhetsområden flera landskap. Vid fyra magistrater motsvarar magistratens verksamhetsområde regionförvaltningsverkets verksamhetsområde. Med avseende på de geografiska områdena har gränsen mellan region- och lokalförvaltning suddats ut. Reformen av magistraternas verksamhetsområden stödjer för sin del ett förenhetligande av områdesindelningarna inom statsförvaltningen.

Inom verksamhetsområdet för Regionförvaltningsverket i Södra Finland bildas fem magistrater, inom verksamhetsområdet för Regionförvaltningsverket i Sydvästra Finland en magistrat, inom verksamhetsområdet för Regionförvaltningsverket i Västra och Inre Finland två magistrater, inom verksamhetsområdet för Regionförvaltningsverket i Östra Finland en magistrat och inom verksamhetsområdet för Regionförvaltningsverket i Norra Finland en magistrat. Inom verksamhetsområdet för Regionförvaltningsverket i Lappland finns fortfarande en magistrat.

I fråga om de magistrater som bildas har de större enheterna bedömts förbättra även den service som kunderna får på svenska. De tidigare magistratsenheterna med svenska som majoritetsspråk fortsätter som enheter vid de nya magistraterna på nuvarande orter, och i den nya situationen har det bedömts att de bättre kan koncentrera sig på svenskspråkig sakkunnigservice. Av de magistrater som bildas är fem tvåspråkiga (med finskspråkig majoritet) medan de övriga är helt finskspråkiga. Magistraterna i Sydvästra Finland, Västra Finland, Västra Nyland, Östra Nyland och Sydöstra Finland är tvåspråkiga. Dessutom är Magistraten i Helsingfors tvåspråkig.

Det minskade antalet magistrater och verksamhetsställen och de större verksamhetsområdena tillsammans med att de tillbudsstående resurserna krymper gör att behovet av bland annat servicekanaler som är oberoende av platsen ökar, såsom utveckling av elektroniska tjänster och telefontjänster och ökat samarbete mellan myndigheterna.

Elektronisk serviceproduktion och samservice

E-tjänsterna ökar snabbt inom alla delområden av samhället och allt mera av vardagens ärenden och verksamhet sköts över datanät. Även statens lokalförvaltningsmyndigheter har utvecklat sina e-tjänster kraftigt de senaste åren. Inom magistraternas elektroniska serviceproduktion tillämpas i fortsättningen i allt högre grad en elektronisk verksamhetsmodell med många kanaler. Elektronisk ärendehantering via många kanaler gör det möjligt för kunderna att uträtta sina ärenden kostnadseffektivt så att besöken på serviceställena samtidigt minskar.

När e-tjänsterna ökar får kunderna tillgång till bredare och jämlikare service. Det är lätt att uträtta ärenden och ärendehantering är inte bunden till tid eller plats. En välfungerande verksamhetsmodell för elektronisk ärendehantering via många kanaler förbättrar

också kundservicen och magistratens ärendehantering när behandlingstiderna förkortas och ärendehanteringsprocesserna försnabbas. Elektroniska förbindelser möjliggör också dubbelriktad kommunikation, varvid det är lätt att ge och få respons. Övergången till e-världen sänker tröskeln för medborgarnas deltagande och stärker således även demokratin. Ur myndigheternas synvinkel möjliggör den tekniska utvecklingen och effektivt utnyttjande av den nya tekniken bättre produktivitet och högre servicenivå.

När e-tjänsterna utvecklas måste man emellertid beakta att alla inte har möjlighet att använda elektroniska kanaler. Alla av magistratens tjänster lämpar sig inte heller för att produceras elektroniskt. Exempelvis vigsel och registrering av partnerskap samt första registrering av en utlänning förutsätter att myndigheten och kunden är fysiskt närvarande samtidigt. Många sådana här tjänster kan dock kopplas till elektroniskt producerade stöd-tjänster, vilket förbättrar möjligheterna att kontrollera servicehelheten samt produktiviteten. Det ökade beroendet av omfattande och komplicerade informations- och andra tekniska system gör också samhället mera sårbart. Allvarliga störningar i informationssystemet kan äventyra samhällets funktionsduglighet och befolkningens säkerhet. För att säkerställa de olika parternas rättsskydd i samband med e-tjänster bör det också utvecklas säkerhets- och kontrollmetoder i anslutning till informations säkerheten.

Vid sidan av utvecklandet av en verksamhetsmodell för elektronisk ärendehantering som är oberoende av platsen utnyttjar de som tillhandahåller service allt mera även samservice som en servicekanal. I början av 2011 fanns det sammanlagt 176 samservicekontor enligt samservicelagen i Finland. Vid 34 av dessa tillhandahålls magistratens tjänster. För att trygga en jämlik tillgång till servicen (inkl. specialkunskaper) strävar man hela tiden efter att utöka antalet samservicekontor och att samtidigt utvidga och förenhetliga serviceutbudet vid de befintliga servicekontoren. Exempelvis i fall där myndigheternas servicekontor indras försöker man bevara servicen på orten genom att tillhandahålla den i form av samservice.²

Samservicen utvecklas fortlöpande i samarbete mellan de centrala aktörerna för att bättre motsvara behoven hos såväl de organisationer som utnyttjar samservicen som servicekanal som slutanvändarna av samservicen, dvs. medborgarna. Som en del av Programmet för att påskynda elektronisk ärendehantering och demokrati (SADe-programmet) har man till exempel startat projektet Distansservice i syfte att få sakkunnigservice till samservicekontoren genom att utnyttja kommunikationstekniska hjälpmedel, såsom video- och webbkonferens.

I enlighet med linjerna i regeringsprogrammet är avsikten att tillsätta ett utvecklingsprojekt för kundservicen inom den offentliga förvaltningen. Syftet med projektet är att åstadkomma fungerande förutsättningar för tillgången till kundservice inom den offentliga förvaltningen så att kundservicen ordas kundorienterat, produktivt och ekonomiskt. Inom projektet skapas en sådan administrativ grund för samservice och distansservice att regeringsprogrammets mål beträffande samservice kan uppnås i hela landet. Inom projektet utreds kommunernas möjlighet att vara verksamma som ansvarig myndighet för samservicekontoren och som det enda centrala kundgränssnittet till offentliga tjänster.

² Riksomfattande verksamhetsplan för att utöka antalet samservicekontor, 21.2.2011.

3 Samhälleliga effektmål i anslutning till magistraternas verksamhet

För finansministeriet har uppställts följande samhälleliga effektmål:

- Stabilisering av den offentliga ekonomin samt stärkande av en hållbar ekonomisk tillväxt, sysselsättning och konkurrenskraft.
- Minskning av statens skuldförhållande.
- Ökning av skatteinkomsterna och bekämpning av den grå ekonomin.
- Begränsning av utgiftsökningen och åstadkommande av utgiftsbesparingar.
- Reform av kommun- och servicestrukturen.
- Säkerställande av en beskattning och andra strukturella åtgärder som stödjer tillväxt och sysselsättning.
- Förbättrande av den offentliga servicens effektivitet och produktivitet.
- Reform av statskoncernens ledning, styrning och strukturer.

Förutom för finansministeriet har det också satts effektmål för de andra aktörerna som styr magistraterna, vilka påverkar magistraternas verksamhet och fastställandet av magistraternas effektmål.

Utgående från de ovannämnda målen har finansministeriet uppställt följande samhälleliga effektmål för magistraterna:

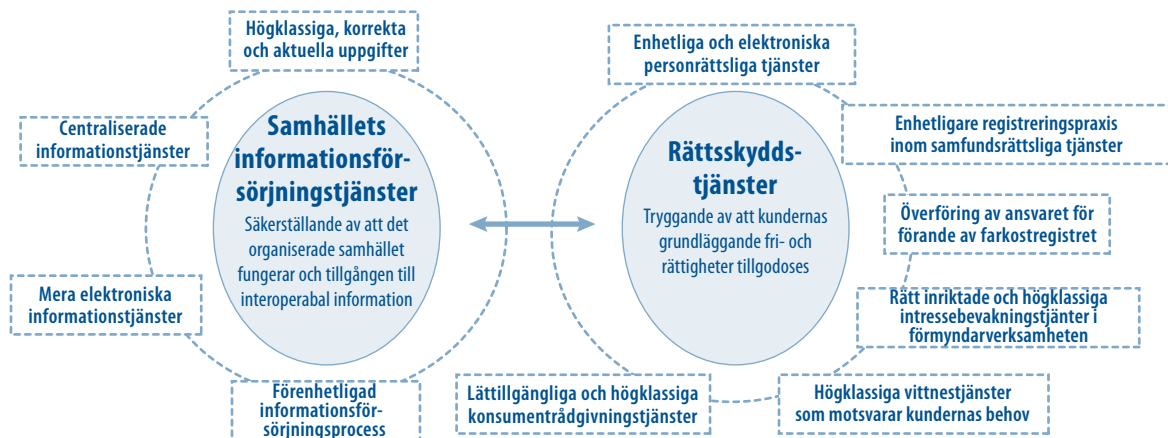
1. Tillförlitligheten och användbarheten hos samhällets grundläggande datalager ökar som ett stöd för samhällsverksamheten.
2. Kundernas rättigheter tillgodoses och kunderna kan effektivisera och stödja sin verksamhet med hjälp av magistraternas tjänster.

Dessa effektmål utgör utgångspunkter för bedömningen av effektiviteten hos magistraternas verksamhet 2012–2015. De indikatorer som är kopplade till effektmålen följs separat för de olika förvaltningsområdena inom centralförvaltningen.

4 Strategiska mål

Magistraternas strategiska mål presenteras i enlighet med magistraternas kärnprocesser indelade i två grupper, samhällets informationsförsörjningstjänster och rättsskyddstjänster.

Figur 2. Magistraternas strategiska mål



Utvecklande av magistraternas verksamhet	Utvecklande av verksamhetens effektivitet och resultat	
	Utvecklande av verksamhetens kundorientering samt verksamhetsmodeller och e-tjänster som stödjer detta	
	Utvecklande av informationsledningen, styrsystemet och verksamhetskulturen	Kontrollerad utvidgning av verksamhetsområdena
	Personalutveckling	Utvecklande av övrig serviceverksamhet

4.1 Samhällets informationsförsörjningstjänster

Det organiserade samhällets funktionsduglighet och tillgången till interoperabel information för olika kunders behov säkerställs.

Informationsförsörjning

Informationsförsörjningstjänsterna säkerställer att informationen i de register som magistraterna för är aktuell och korrekt. Upptäckta fel rättas och föråldrade uppgifter uppdateras med hjälp av plock ur registren, fellistor och kontroll av uppgifterna.

Högklassiga, korrekta och aktuella uppgifter

Informationsförsörjningen utvecklas genom att det säkerställs att uppgifterna är högklassiga och aktuella.

Magistraterna upprätthåller för egen del en så hög klass som möjligt på datainnehållet i befolkningsdatasystemet. Den eftersträlvade korrekthetsnivån och metoderna för att nå den fastställs tillsammans med Befolkningsdatasystemet med beaktande av den gällande lagstiftningen. För att nå magistraternas produktivitetsmål och betjäna kunderna bättre förutsätts satsningar på systemutveckling. Upprätthållandet av befolkningsdatasystemet automatiseras till de delar som kunden kan stå för det lagringsarbete som utförs vid magistraten. En reform av befolkningsdatasystemet förutsätter också att nya tekniklösningar tas i bruk i framtiden, vilket skapar bättre förutsättningar för fortsatt utveckling av befolkningsdatasystemets tjänster.

I befolkningsdatasystemet tas under 2012 i bruk nya språkkoder, med vilkas hjälp även enaresamiska, skoltsamiska och nordsamiska officiellt kan registreras som en persons modersmål.

Upprätthållandet av de personuppgifter som medborgarna själva anmäler automatiseras stegvis under 2012–2013. I framtiden är målet att till exempel anmälan om utträde ur religionssamfund och förbud mot utlämnande av uppgifter samt modersmål, kontaktspråk och yrke ska kunna föras in i systemet automatiskt.

För att namn ska kunna registreras med rätt ortografi i befolkningsdatasystemet förutsätts att systemet stödjer sig på teckenuppsättningen Unicode. Under 2013–2014 görs programändringar så att teckenuppsättningen Unicode kan utnyttjas parallellt med befolkningsdatasystemets nuvarande teckenuppsättning.

Det centrala målet för det projekt som Befolkningsregistercentralen tillsatt för att revidera behandlingen av byggnads- och fastighetsdata i befolkningsdatasystemet är att för-

bättra produktiviteten genom att skapa en permanent byggnadsbeteckning för byggnaderna i befolkningsdatasystemet och automatisera behandlingsprocesserna för byggnads- och fastighetsdata samt revidera upprätthållandet av dessa uppgifter i befolkningsdatasystemet. Projektet skapar förutsättningarna för kommunerna att kunna upprätthålla byggnadsdata i befolkningsdatasystemet som en del av byggnadstillsynens elektroniska processer. Detta förbättrar kvaliteten, täckningen och aktualiteten hos uppgifterna i befolkningsdatasystemet. För Befolkningsregistercentralens del vidtas åtgärderna före utgången av 2014. Reformen kräver dessutom åtgärder från även andra aktörer, särskilt kommunerna. Till följd av detta frigörs resurser vid magistraterna stegvis.

Förenhetligande av informationsförsörjningsprocessen

Informationsförsörjningsprocessen förtydligas och förenhetligas stegvis under strategiperioden.

Innehållet i informationsförsörjningsprocessen förtydligas och processen förenhetligas under strategiperioden så att processen blir enhetlig före slutet av 2012 i de magistrater som slås samman i början av 2012 och blir enhetlig i alla magistrater under 2015. Förenhetligandet gäller bland annat plock ur de register som magistraterna för och analys av dessa uppgifter, kontroll av egna uppgifter samt processer i anslutning till underhållet av uppgifter om fastigheter, byggnader, lägenheter och lokaler. Förenhetligandet förutsätter åtgärder även från Befolkningsregistercentralens sida.

Informationstjänst

Informationstjänster som magistraterna tillhandahåller är utdrag och intyg ur befolkningsdatasystemet samt ur de historiska dokument som magistraterna förfogar över. Aktuella uppgifter kan tillhandahållas för till exempel direktmarknadsföring och släktforskning.

Ur farkostregistret utlämnas ägar-, adress- och båtuppgifter. Ur registret över förmynderskapsärenden utges bland annat intyg av vilka det framgår om en intressebevakare har förordnats för en person. Magistraterna ger också ur utdrag, intyg och kopior ur handels- och föreningsregistren samt ur handlingar med anknytning till dem. Uppgifter utlämnas även ur registret över äktenskapsförordsärenden och registret över gåvoärenden, vigselrättsregistret och registret över ärenden som gäller samboförhållanden.

Magistraten är en pålitlig aktör som förmedlar uppgifter i realtid som en del av kundservicehelheten inom den offentliga sektorn.

Mera elektronisk informationstjänst

Den elektroniska informationstjänsten utökas.

Den elektroniska informationstjänsten utökas mellan olika myndigheter. Exempelvis när det gäller registret över förmynderskapsärenden utökas den elektroniska informationstjänsten för inte bara FPA utan även för banker och annat myndighetsbruk. Detta minskar medborgarnas behov av att begära utdrag ur registret över förmynderskapsärenden. Samtidigt minskar utskriftsarbetet vid magistraterna.

Den elektroniska informationstjänsten utökas också genom att familjeblad och andra gamla civilregisterböcker digitaliseras. Reformen gör att magistraterna sparar tid när samtliga magistraters manuella civilregisterböcker finns tillgängliga centralt. Även ur kundens synvinkel är detta en förbättring inte bara för att servicen blir snabbare utan också för att släktutredningsdokumenten får ett enhetligare utseende och blir lättare att läsa. En förbättring jämfört med tidigare är också att kunden har möjlighet att få intygen från ett ställe. Centraliseringsmöjligheten är också ägnad att förbättra yrkesskickligheten hos dem som gör släktutredningar. Den elektroniska informationstjänsten torde tas i bruk under 2014.

Centraliserade informationstjänster

Informationstjänsterna centraliseras..

Utlämnandet av utdrag ur registret över förmynderskapsärenden koncentreras till en magistrat som sköter detta som en riksomfattande tjänst. Även stickprov och plock ur befolkningsdatasystemet centraliseras under denna strategiperiod.

4.2 Rättsskyddstjänster

Tillgodoseendet av kundernas grundläggande fri- och rättigheter säkerställs i det finländska samhället.

Enhetliga och elektroniska personrättsliga tjänster

Med hjälp av magistraternas personrättsliga tjänster säkerställs att uppgifterna i befolkningsdatasystemet är aktuella. Magistraterna behandlar anmälningar och ansökningar i anslutning till personuppgifter samt registrerar personuppgifter i befolkningsdatasystemet. I befolkningsdatasystemet registreras barns födelse och namn, utlänningar, namnändringar,

ändringar av civilstånd, adressändringar, uppgifter om dödsfall och andra ändringar av personuppgifter.

Behandlingen av flyttningsärenden centraliseras.

Möjligheten att allmänt centralisera behandlingen av flyttningsärenden utreds och förverkligas under strategiperioden inom de ramar som resurserna tillåter.

En centralisering av behandlingen av internationella ärenden inom befolkningsdataförvaltningen utreds.

Möjligheten att centralisera internationella ärenden inom befolkningsdataförvaltningen utreds i fråga om sådana uppgifter där en koncentration till en magistrat effektiviserar upprätthållandet av befolkningsdatasystemet och förbättrar uppgifternas kvalitet. Centraliseringen av uppgifterna utreds i början av 2012.

Registreringsprocessen för utlänningar förenhetligas.

Registreringsprocessen för utlänningar samt praxis och rutiner förenhetligas och registreringen centraliseras inom magistraterna.

Kunderna kan sköta namnändringsärenden snabbt med hjälp av en elektronisk tjänst.

Den elektroniska hanteringen av namnärenden utvecklas. Samtidigt moderniseras informationssystemen så att de möjliggör mer ingående specialisering i fråga om namnärenden.

Enhetligare registreringspraxis i fråga om samfundsriktliga tjänster

Till de samfundsriktliga tjänsterna hör att undersöka och säkerställa lagligheten hos bostadsaktiebolags etablerings- och ändringsanmälningar samt att registrera dem. Magistraterna registrerar också ändringar i bostadsaktiebolagens organ och säkerställer att de är lagenliga. Magistraterna fungerar även i övrigt som lokala myndigheter för handels- och föreningsregistren och tar emot anmälningar från andra bolagsformer och föreningar.

De samfundsriktliga tjänsterna utvecklas genom att enhetligheten hos registreringspraxis beträffande i synnerhet uppgifter om bostadsaktiebolag förbättras.

Enhetligheten hos registreringspraxis beträffande uppgifter om bostadsaktiebolag utvecklas i enlighet med tolkningsrekommendationerna från utvecklingsarbetsgruppen för handelsregisterärenden.

Överföring av ansvaret för förande av farkostregistret

Som en del av de samfundsrättsliga tjänsterna för magistraterna även farkostregistret.

Möjligheten att överföra ansvaret för förande av farkostregistret från magistraterna utreds.

Möjligheten att överföra ansvaret för förande av farkostregistret från magistraterna utreds med beaktande av hur de övriga registreringsuppgifterna inom trafikbranschen är organiserade. Fordons- och fartygsregistren har redan i stor utsträckning koncentrerats till registreringsenheten vid Trafiksäkerhetsverket, som inrättades i början av 2010. Trafiksäkerhetsverket, magistraterna och Regionförvaltningsverket i Östra Finland börjar utreda om ansvaret för förande av farkostregistret kunde överföras på Trafiksäkerhetsverket från ingången av 2014.

Korrekt inriktade och högklassiga intressebevakningstjänster i förmyndarverksamheten

Magistraterna är förmyndarmyndigheter enligt lagen om förmyndarverksamhet. Deras uppgift är att se till att en person som inte själv förmår sköta sina ekonomiska och personliga angelägenheter kan få en intressebevakare. Till magistraternas intressebevakningstjänster i förmyndarverksamheten hör också att övervaka intressebevakarnas verksamhet. Magistraterna upprätthåller också det riksomfattande registret över förmynderskapsärenden.

Kunderna får korrekt inriktade och högklassiga intressebevakningstjänster i förmyndarverksamheten.

Magistraterna ser för egen del till att intressebevakningen är korrekt inriktad.

Magistraterna förenhetligas sin granskning av redovisningen och koncentrerar sig särskilt på att granska redovisningar som är förenade med risker.

När uppgifterna i förmyndarverksamheten organiseras inom större magistratshelheter utnyttjas de interna specialiseringsmöjligheterna inom magistraterna.

Elektronisk kommunikation mellan den allmänna intressebevakningen och magistraterna samt möjlighet för privata intressebevakare att lämna in redovisningen på elektronisk väg införs under strategiperioden.

Högklassiga vittnestjänster som motsvarar kundernas behov

Vittnestjänster som magistraterna tillhandahåller är notarius publicus -tjänster och köpvittnestjänster. Till uppgifterna som notarius publicus hör bland annat att bestyrka underskrifter och kopior av handlingar. Från magistraterna fås även Apostille-intyg för legalisation av handlingar som ska till utlandet.

Kunden får högklassiga vittnestjänster i hela landet.

Trots utglesningen av servicenätet är målet att högklassiga och tillförlitliga notarius publicus -tjänster ska finnas tillgängliga i hela landet. Processen för vittnestjänster utvecklas så att den bättre motsvarar behoven särskilt hos företag som bedriver internationell handel samt kraven på grund av människors internationella rörlighet. Dessutom förenhetligas vittnestjänstpraxisen.

I justitieministeriets planer ingår att revidera lagen om notarius publicus under strategiperioden.

Under strategiperioden utreds också möjligheterna att införa e-Apostille.

Lättillgängliga och högklassiga konsumentrådgivningstjänster

Magistraterna producerar konsumentrådgivningstjänster i hela landet. Inom konsumentrådgivningen ges konsumenter och näringsidkare information och rådgivning om frågor av betydelse för konsumenterna och om konsumentens rättsliga ställning samt avgörs tvister mellan konsument och näringsidkare genom förlikning.

Kunden får tillräckligt med högklassig konsumentrådgivning i hela landet.

Konsumentrådgivningens mål är att tillgodose konsumentskyddet och trygga konsumentens ställning. Konsumentrådgivningsverksamheten utvecklas så att kunderna har jämlik tillgång till tillräckliga konsumentrådgivningstjänster och att den riksomfattande servicemodellen fungerar enhetligt och högklassigt.

Inom konsumentrådgivningen utnyttjar man även i fortsättningen effektivt många olika kanaler och strävar efter att kunden får så heltäckande information och anvisningar som möjligt på konsumentrådgivningens webbplats för att lösa sitt konsumenträttsliga problem. Det ska också vara enkelt för kunden att få sin sak behandlad av en konsumenträttsrådgivare antingen per telefon eller genom elektronisk kommunikation när kunden behöver mer ingående rådgivning samt utredning och förlikning.

En effektiv konsumentrådgivning gagnar inte bara rådgivningens kunder utan alla aktörer inom konsumentförvaltningen. Rådgivningsverksamhetens effektivitet stärks genom specialisering, varvid liknande fall kan skötas snabbare och enhetligare. Specialiseringen sker så att den tillför den riksomfattande rådgivningstjänsten ett mervärde och effektiviserar verksamheten för såväl rådgivningens kunder som rådgivningens intressentgrupper (Konsumentverket och konsumenttvistenämnden).

5 Utvecklande av verksamheten

5.1 Utvecklande av verksamhetens effektivitet och resultat

Magistraterna fungerar effektivt och ekonomiskt.

Verksamhetens effektivitet och resultat förbättras vid magistraterna i enlighet med det effektivitets- och resultatprogram som utarbetas med stöd av regeringsprogrammet. En resultatrik verksamhet består i samhällelig effektivitet, effektiv verksamhet och kvalitetsledning samt ledning av de mänskliga resurserna. Kriterierna för effektiv verksamhet är ekonomi, produktivitet och lönsam avgiftsbelagd verksamhet. Dessa har beaktats i tyngdpunkterna för utvecklande av magistraternas verksamhet.

5.2 Utvecklande av informationsledningen, styrsystemet och verksamhetskulturen

1. Ett processmässigt och högklassigt verksamhetskoncept utvecklas inom samtliga ansvarsområden.
2. Organiseringen av magistraterna stödjer uppnåendet av de strategiska målen.
3. Verksamhetsformerna förenhetligas och verksamhetens produktivitet förbättras.
4. Ledningen baserar sig på kvalitets-, kompetens- och informationsledning.
5. Verksamheten utvecklas fortlöpande i samarbete med aktörer och intressentgrupper och genom substansstyrningens medverkan

Vid magistraterna utvecklas ett processmässigt verksamhetskoncept så att processerna producerar överensstämmande tjänster och avgöranden oberoende av verksamhetsställe. Magistraterna övergår stegvis till en processmässig organisation under strategiperioden.

Den förändring som syftar till att förbättra produktiviteten leds planmässigt. Den allmänna organiseringen av arbetet förbättras och tillvägagångssätten för att allokera resurserna utvecklas. Specialiseringen mellan magistraterna fortsätter och arbetet utjämnas mellan magistraterna i enlighet med planerna.

Styr- och ledningssystemet utvecklas så att det stödjer informationsledning. Magistraterna satsar på kvalitetsarbete och inför CAF-självutvärdering. Det strategiska greppet stärks inom styrningen av magistraterna.

För magistraterna skapas en ledningsmodell för utvecklande av tjänsterna, med vars hjälp de styrande aktörerna och magistraterna tillsammans utvecklas kundorienterade tjänster.

5.3 Personalutveckling

1. Magistraternas värderingar är kända och man arbetar i enlighet med dem vid magistraterna.
2. Det skapas en grund för arbetshälsan genom god ledning så att man utnyttjar befintliga modeller samt utvecklar arbetsgemenskapsfärdigheterna.
3. Magistraten följer med sin tid, är förutseende och pålitlig samt sakkunnig och mångkunnig inom sitt område.
4. Magistraterna utvecklar sitt kunnande i enlighet med verksamhetens behov.

Det säkerställs att magistraternas värderingar omsätts i det praktiska arbetet.

Arbetsgemenskapens beredskap till förändringsledning utvecklas så att utvecklingsarbetet är inriktat på framtiden. I främsta rummet kommer lösningscentrerade och förebyggande verksamhetsformer. Särskild uppmärksamhet fästs vid förändringsledningen och kompetensutvecklingen ur arbetshälsoperspektiv. Särskilt den allmänna organiseringen av arbetet förbättras. Arbetsgemenskapsfärdigheterna samt resultat- och utvecklingssamtalens funktionsduglighet förbättras när kompetensen och verksamheten utvecklas.

Vid magistraterna stöds en verksamhetskultur som främjar fortlöpande lärande. Man satsar på att hantera personalens kompetens så att den vad kvantiteten och kvaliteten beträffar motsvarar verksamhetens behov på såväl kort som lång sikt. I personalplaneringen inriktas kompetensen på rätt sätt.

Pensionsavgången vid magistraterna är betydande 2012 – 2015. Pensionsavgången är inte bara en utmaning med avseende på rekryteringen, bibehållen kompetens och överföringen av tyst kunskap, utan samtidigt en möjlighet till omfördelning av resurserna i arbetet genom reformering av personalstrukturen, verksamhetsformerna och verksamhetskulturen. Dessa aspekter beaktas i magistraternas personalplanering.

Magistraternas personalstrategi uppdateras i början av strategiperioden och tillvägagångssätten som gäller personaladministrationen förenhetligas.

5.4 Utvecklande av en kundorienterad verksamhet samt verksamhetsmodeller och e-tjänster som stödjer den

1. Kunderna erbjuds högklassiga och enhetliga tjänster via många kanaler så att integritetsskyddet samtidigt säkerställs. Antalet tjänster som är oberoende av tid och plats ökar.
2. Kundernas administrativa börda minskas vid kundgränssnittet genom att verksamhetsformerna moderniseras.
3. Det säkerställs att kundernas språkliga rättigheter tillgodoses.

Magistraternas verksamhet leds och utvecklas utgående från kunderna. För hanteringen av kundrelationerna samt utredning av kundernas förväntningar och tillfredsställelse tas det fram redskap och tillvägagångssätt som utnyttjas. I enlighet med kundsegmenten erbjuds kunderna tjänster via olika servicekanaler. När servicen tillhandahålls utnyttjas i allt högre grad gemensamma elektroniska servicekanaler inom statsförvaltningen samt telefonservice. Samtidigt säkerställs att kundernas integritetsskydd tillgodoses.

Inom magistraternas serviceproduktion utnyttjas elektroniska produktionssätt i allt högre grad. Servicenivån vid magistraterna förbättras genom automatisering av sådana serviceprocesser som inte förutsätter myndighetsprövning.

Magistraternas servicenät anpassas under strategiperioden på det sätt som en resultatrik verksamhet förutsätter. Målet är att ersätta servicen vid de enheter som dras in med samservice. Särskild uppmärksamhet fästs vid personalens ställning i samband med indragningen av enheter och övergången till samservice. Förändringssituationer sköts på ett kontrollerat sätt ur personalens synvinkel.

Magistraternas deltagande i samservicen utökas och magistraternas serviceurval vid samservicekontoren utvidgas med beaktande av de lokala servicebehov som landskapsförbunden framför. Samtidigt utnyttjas distansservice mera när det gäller magistratens sakkunnigservice.

Förutom de fastställda kärnprocesserna fortsätter arbetet med att utveckla de identifierade delprocesserna och serviceprocesserna. Målet när serviceprocesserna utvecklas är att minimera kundernas administrativa börda. Magistraternas helhetsarkitektur utvecklas i överensstämmelse med statsförvaltningens helhetsarkitektur.

I sin verksamhet främjar magistraterna användningen av bägge nationalspråken, finska och svenska. Exempelvis inom telefonservicen kan man specialisera sig så att kunden har möjlighet att få service på sitt eget modersmål inom magistratens verksamhetsområde. Även service på samiska tryggas. Dessutom förbättras kundernas möjligheter att få service även på andra språk än nationalspråken.

5.5 Kontrollerad utvidgning av verksamhetsområdena

1. Produktiviteten förbättras.
2. Tillvägagångssätten förenhetligas och ledningsverksamheten effektiviseras.
3. Personalens ork i arbetet och arbetsmotivation tryggas.
4. Tillgången på service på svenska tryggas.

Projektet för utvidgning av verksamhetsområdena bidrar till att genomföra effektivitets- och resultatprogrammet. Projektets huvudsakliga mål är att säkerställa tillgången på magistraternas tjänster och upprätthålla kvaliteten på dem trots krympande resurser. Ur kundens synvinkel är målet en högklassig kundservice oberoende av vilken servicekanal kunden väljer.

Genom att sammanföra verksamheten eftersträvas effektivare ledningsverksamhet, volymfördelar och trygghet av den sakkunskap som specialiseringen innebär. Större verksamhetsområden gör det också möjligt att förenhetliga tillvägagångssätten.

Målet är att trygga personalens ork i arbetet och arbetsmotivation. Utvidgningen av magistraternas verksamhetsområden erbjuder bättre möjligheter än tidigare till intern specialisering vid magistraterna. Detta ökar också möjligheterna att utveckla personalens befattningsbeskrivningar. I samband med att verksamhetsområdena utvidgas iakttas de gemensamma principerna för god personalpolitik inom statsförvaltningen.

I fråga om de magistrater som inrättas har de större enheterna också antagits förbättra servicen på svenska för kunderna. De tidigare magistratsenheterna med svenska som majoritetsspråk fortsätter som enheter vid de nya magistraterna på nuvarande orter och det har bedömts att de i den nya situationen bättre kan koncentrera sig på svenskspråkig sakkunnigservice.

5.6 Utvecklande av annan serviceverksamhet

Den serviceverksamhet som stödjer magistraternas verksamhet utvecklas i enlighet med omvärldens krav och de enhetliga linjerna för statsförvaltningen.

Ekonomiförvaltning

Ekonomitjänsternas omvärld utvecklas i överensstämmelse med verksamhetsmodellen enligt KIEKU-projektet. I och med KIEKU-projektet tar magistraterna i enlighet med tidtabellen för finansministeriets förvaltningsområde i bruk en ny systemhelhet som erbjuder ekonomiförvaltningen ett modernt systemunderlag för utvecklande av bokföringen och redovisningen. I och med det nya informationssystemet utvecklas ekonomiförvalt-

ningen till en funktion som bättre stödjer den strategiska ledningen. Genom reformerna utvecklas och effektiviseras rapporteringen samt informationsledningen inom ekonomi- och personalförvaltningen. Den elektroniska verksamhetsformen för ekonomiförvaltningens processer effektiviseras tillsammans med servicecentralen för statens ekonomi- och personalförvaltning. Inom upphandlingen beaktas effektiviserings- och sparkraven enligt regeringsprogrammet.

Kommunikation

När verksamhetsområdena utvidgas framhävs kommunikationens betydelse. Särskild uppmärksamhet fästs vid såväl kommunikationen inom magistraterna som kommunikationen mellan magistraterna. Kännedomen om magistraterna utökas bland såväl intressentgrupperna som medborgarna. Man samarbetar med intressentgrupperna även i kommunikationsfrågor. Inom kommunikationen iaktas regional och språklig jämlikhet.

Informationsförvaltning

Målet är att informationstjänsterna och datatekniktjänsterna är högklassiga och lättillgängliga. Vid sidan av besluts- och beredningsprocesserna utvecklas de informationsprocesser som stödjer dem så att de blir så smidiga som möjligt. Informationshanteringen och rapporteringen utvecklas så att de stödjer ledningen.

De gemensamma ICT-tjänsterna för statsförvaltningen tas i bruk så snabbt som möjligt efter att de är färdiga att användas, och de besparingsmöjligheter som de medför utnyttjas genom att verksamheten ändras i nödvändig utsträckning.

Lokalförvaltning

Målet är att på ett övergripande sätt förbättra arbetsmiljön så att lokalerna stödjer verksamheten på ett kostnadseffektivt sätt och samtidigt beaktas statens helhetsintresse. Lokalernas utnyttjandeeffektivitet höjs i genomsnitt till en nivå kring 25 m²/årsverke.

Inom lokalförvaltningen beaktas effektivitets- och sparkraven enligt regeringsprogrammet och förändringarna i magistraternas servicenät.

6 Samarbete

Samarbetet mellan magistraterna och olika myndigheter utökas.

När magistraternas verksamhetsområden utvidgas framhävs betydelsen av ett nätverksbaserat verksamhetskoncept. Genom ett nätverksbaserat verksamhetskoncept förbättras den sakkunskap som behövs i uppgifterna, effektiviseras verksamheten och förbättras servicens kvalitet samt garanteras tillgången på service på svenska och likabehandling av medborgarna i hela landet. Magistraterna kan med beaktande av lagstiftningen sköta uppgifter även inom flera än ett ämbetsverks verksamhetsområde, om arrangemanget kan effektivisera ämbetsverkens verksamhet och användningen av statens personal- och andra resurser, förbättra tillgången på service eller trygga tillgången på den specialsakkunskap som behövs i uppgifterna eller om utvidgningen av verksamhetsområdet är ändamålsenlig av någon annan motsvarande orsak.

För att kunna svara på kundkretsens växande krav måste magistraterna bilda nätverk tillsammans med myndigheter och andra samarbetsaktörer. En koncentration av servicen inom statens lokalförvaltning till samservicekontor förutsätter att magistraterna samarbetar med andra statliga myndigheter och kommunerna. Samservicen utvecklas i samarbete med landskapsförbunden med beaktande av de lokala servicebehoven. Landskapsförbundens verksamhetsplaner beaktas i magistraternas verksamhet.

Det växande antalet utlänningar ökar behovet av samarbete mellan olika myndigheter och magistraterna. Kampen mot den grå ekonomin förutsätter dessutom att olika statliga myndigheter och magistraterna samarbetar.

7 Verksamhetens effektivitet och resultat vid magistraterna

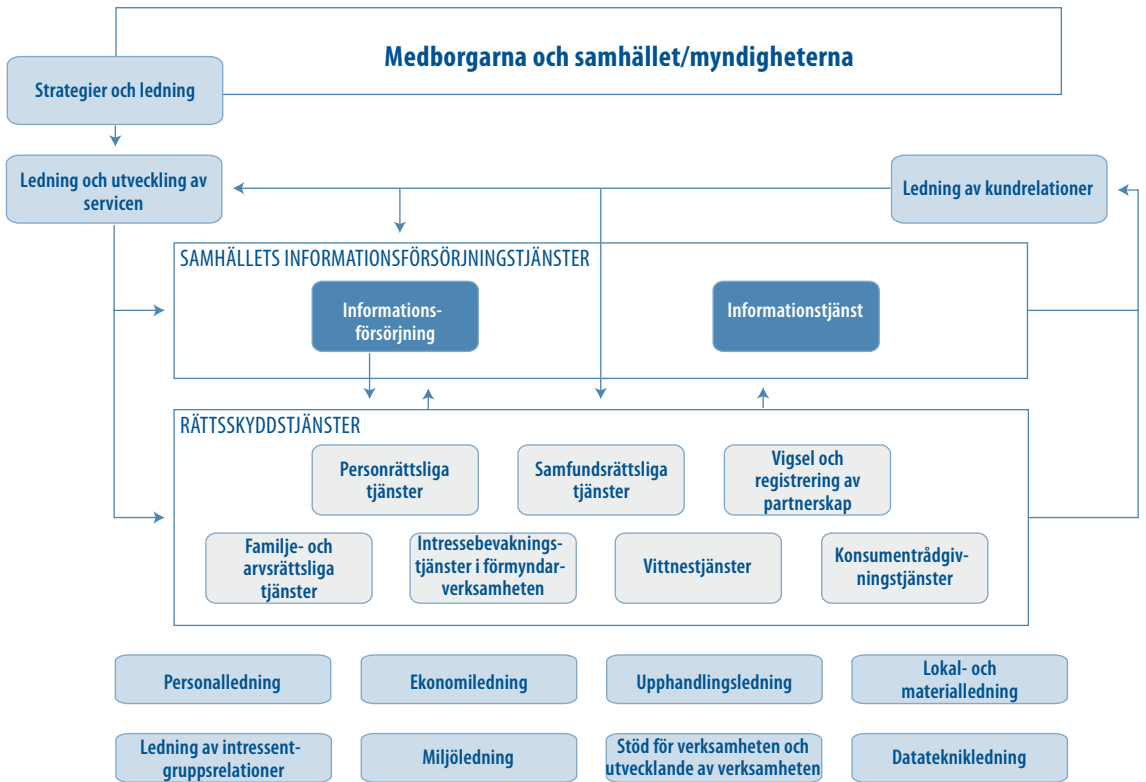
I magistraternas verksamhet beaktas i enlighet med regeringsprogrammet att statsförvaltningens produktivetsprogram ersätts med ett nytt effektivitets- och resultatprogram.

Antalet årsverken vid magistraterna har i slutet av 2011 uppskattats till 765. Det eftersträvade antalet årsverken 2015 är 725. Då är den personalminskning som riktar sig mot den personal som avlönas under magistraternas omkostnadsmoment sammanlagt 40 årsverken 2012–2015. Åren 2012–2015 fördelar sig personalramen i enlighet med tabellen nedan. I tabellen har beaktats de årliga årsverkesminskningarna

År	2012	2013	2014	2015
Magistraternas omkostnadsmoment	757 årsv.	749 årsv.	737 årsv.	725 årsv.

De enskilda magistraternas effekt- och resultatmål överenskom årligen i respektive magistrats strategiska resultatavtal. När målen fastställs utnyttjas magistraternas resursmätare. Målet är en balanserad resursfördelning som baserar sig på den faktiska efterfrågan på service.

BILAGA 1. Verksamhetsmodell för magistraternas processer



BILAGA 2. Magistraternas serviceprocesser

Samhällets informationsförsörjningstjänster

Informationsförsörjning

- Säkerställande av att informationen i de register (bl.a. BDS, AVLA, HOLLE, VESKU, AVO, VIRE, handelsregistret, rösträttsdatasystemet, valdatasystemet) som magistraterna för är aktuell och korrekt

Informationstjänst

- Informations tjänst avtal
- Bomediatjänst
- Massdata tjänst
- Direktanvändning av system
- Informationstjänst mellan system/register
- Utskrifter, utdrag, intryg, statistik och kopior ur register och handlingar som magistraterna använder
- Självbetjäning

Rättsskyddstjänster

ANSVARSRÅDE

Vittnestjänster

- Styrkande av meritförteckning
- Styrkande av riktigheten hos en underskrift
- Styrkande av riktigheten hos en kopia av en handling
- Intryg över innehåll i handlingar
- Intryg över att någon lever
- Öppning och stängning av tresorack
- Protest
- Apostille-intyg
- Kompetensintyg
- Intryg över innehåll i finsk lag
- Väderhäfthetsintyg
- Övervakning av lotterier
- Mottagande av erkännande av faderskap
- Andra intyg och åtgärder av notrius publicus
- Bestyrkande av köp

Vigsel och registrering av partnerskap

- Hindersprövning/prövning av hinder för registrering av faderskap
- Vigsel/registrering av partnerskap
- Beviljande/registrering/återkallande av vigselrätt

ANSVARSRÅDE

Personrättsliga tjänster

- Registrering av födelse
- Registrering av dödsfall
- Hemkommuns- och adressändran
- Registrering av uppgifter om barn
- Registrering av utlåning
- Registrering av medborgarskap
- Namnändran
- Registrering av adoption
- Fastställande av att en transsexuell ska tillhöra det motsatta könet
- Utråde ur religionsamfund
- Andra ändringar av uppgifter som gäller en person
- Dödförklaring
- Spärmarkeringsbeslut
- Registrering av förbud mot utlämmande av uppgifter

Familje- och arvsrättsliga tjänster

- Uteslutande av gifträtt (registrering av äktenskapsförord eller registrering av anmälan om uteslutande av gifträtt)
- Fastställelse av delägarförteckningen i en bouppteckning
- Registrering av anmälan om gåva
- Registrering av avvitringsinstrument
- Registrering av avtal om makars förmogenhetsförhållanden
- Deponering av meddelande om arvsavsägelse
- Registrering av åtskiljandehandling som gäller sambors egendom eller avtal eller någon annan handling om gottgörelse
- Fastställelse av erkännande av faderskap

ANSVARSRÅDE

Konsumtredgivningstjänster

- Föerbyggande av tvister
- Rådgivning för konsumenten och/eller näringsidkaren
- Förlikning i tvister
- Utbildning
- Konsumentupplysning

ANSVARSRÅDE

Samfundsrettsliga tjänster

- Handelsregister- och föreningsregistertjänster, t.ex. registreringstjänster för anmälan som gäller grundande av bostadsaktiebolag eller ändring av bolagsordningen eller andra uppgifter som ska registreras
- Registreringstjänster som inte hänför sig till personregistrering
- Förande av farkostregistret

ANSVARSRÅDE

Intressebevakningstjänster i förmyndarverksamheten

- Fastställelse och återkallande av intressebevakningsfullmakt
- Förordnande av intressebevakare
- Ansökan till tingsrätten om förordnande av intressebevakare
- Registrering av minderårigs intressebevakning
- Övervakning av intressebevakning (tillstånd till rättshandlingar, fastställande av plan för egendomsförvaltning, egendomsförteckningar och revision)
- Bedömning av behovet av intressebevakning
- Upphörande av intressebevakning



FINANSMINISTERIET
Snellmangatan 1 A
PB 28, 00023 Statsrådet
Telefon 09 160 01
Telefax 09 160 33123
www.finansministeriet.fi

42b/2011
Finansministeriets publikationer
Mars 2012

ISSN 1459-3394 (htf.)
ISBN 978-952-251-328-1 (htf.)
ISSN 1797-9714 (pdf)
ISBN 978-952-251-329-8 (pdf)

TEMATA FÖR FM:S PUBLIKATIONSSERIE:

Budgeten
Utvecklande av förvaltningen
ICT-verksamhet
Kommunerna
Styrning och
redovisningsskyldighet
Finansmarknaderna
Ekonomiska och
finanspolitiska
översikter
Statens arbetsmarknadsverk
Beskattning