

Svar på skriftligt spørgsmål SSS 231/2024 rd

Svar på skriftligt spørgsmål om långsam service vid Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata

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 spørgsmål SS 231/2024 rd undertecknat av riksdagsledamot Vesa Kallio /cent m.fl.:

Anser regeringen att Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata har lyckats med sin uppgift att främja digitaliseringen av samhället, trygga tillgången till information och erbjuda tjänster för kunders livshändelser,

varför är handläggningstiderna för intressebevakningsärenden fortfarande orimligt långa vid MDB och
vad görs för att rätta till saken,

hur ska anhöriga eller vårdande instanser agera när man väntar på beslut,

är det möjligt att skapa en ”expresskö” där längden på behandlingen av brådskande ärenden räknas i veckor,

hur ämnar regeringen säkerställa kvaliteten på MDB:s tjänster och att deras utvecklingsmöjligheter hålls ens på nuvarande nivå efter att regeringen vid ramförhandlingarna i april 2024 ålagt myndigheten inom varje förvaltningsområde en strikt sparskyldighet och

har regeringen för avsikt att utreda och avveckla normer som orsakar onödiga kostnader och

fördröjer handläggningen av ärenden i fråga om MDB och andra myndighetstjänster?

Som svar på detta spørgsmål anför jag följande:

Hur Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata lyckats i sina uppgifter

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (MDB) grundades 2020 och är en nationell central myndighet vars lagstadgade verksamhetsidé är att främja digitaliseringen av samhället, trygga tillgången till information och erbjuda tjänster för kunders livshändelser. Verkets eko-

nomiska ställning har varit stabil och antalet anställda har ökat under de fyra första verksamhetsåren. Handläggningstiderna vid tjänster för personkunder är i huvudsak rimliga, även om det förekommer variationer i efterfrågan på tjänster och handläggningstiderna.

Handläggningstider för intressebevakning och faktorer som påverkar dem

Som det svarades i svaret på skriftligt spørgsmål SSS 58/2024 rd har de utdragna handläggningstiderna vid Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (MDB) gjorts förenliga med målet redan vid slutet av år 2022 för nästan alla tjänster vid myndigheten. Endast förordnandet av intressebevakare tar för närvarande i genomsnitt 5–6 månader, vilket är längre än det gällande målet på 3,5 månader och en absolut för lång tid med tanke på kunderna. MDB har redan även på begäran av finansministeriet vidtagit åtgärder för att förkorta handläggningstiderna, och läget kommer att bli bättre redan i år med hjälp av till exempel digitalisering.

År 2023 genomfördes 80 procent av förordnanden av intressebevakare inom 3 månader i genomsnitt. Dessutom tar det nu 2 månader att fastställa en intressebevakningsfullmakt på eget initiativ, som är ett alternativ till förordnande av intressebevakare, och det tar en månad att bevilja tillstånd som gäller intressebevakning till exempel för salu av en bostad som omfattas av intressebevakning.

Sedan början av 2024 har den genomsnittliga handläggningstiden för alla ärenden som gäller förordnande av intressebevakare, inklusive bland annat förordnande av ställföreträdande intressebevakare, upphörande och ändring av intressebevakning samt utlåtanden till domstolar, varit 137 dagar (mål 100 dagar). Om en ansökan görs till domstolen är handläggningstiden längre beroende på hur länge domstolsprocessen pågår.

I ärenden som gäller förordnande av intressebevakare har servicebehovet kontinuerligt ökat något, 2023 ökade antalet ärenden som gäller förordnande av intressebevakare med 3 procent, sedan början av 2024 har det anhängiggjorts nästan 15 procent fler ärenden av denna typ än under motsvarande period året innan. Man hade inte förberett sig helt på en så stor ökning av servicebehovet.

Förordnandet av en intressebevakare förutsätter enligt 8 § i lagen om förmyndarverksamhet att personen av hälsoskäl saknar förmåga att sköta sina angelägenheter och att de inte blir skötta på annat sätt. Alla ovan nämnda förutsättningar ska uppfyllas samtidigt för att en intressebevakare ska kunna förordnas. Förordnande av en intressebevakare är alltså en sista utväg för att sköta personens ärenden. Om en person motsätter sig förordnandet av en intressebevakare, kan domstolen förordna en intressebevakare endast om det inte kan anses finnas tillräcklig anledning att motsätta sig detta med beaktande av personens situation och behovet av intressebevakning.

En intressebevakare kan förordnas antingen genom MDB:s eller domstolens beslut. MDB kan förordna en intressebevakare för en myndig person endast om personen ansöker hos myndigheten

om förordning av en intressebevakare för sig själv, förstår ärendets betydelse och begär att en viss person förordnas till intressebevakare. MDB kan förordna en intressebevakare att sköta endast ärenden som gäller skötseln av egendom och ekonomiska angelägenheter. I alla andra situationer förordnas en intressebevakare alltid av domstolen.

När MDB får en anmälan om en person som uppenbarligen är i behov av intressebevakning utreder MDB personens behov av intressebevakning och lämnar vid behov en ansökan till tingsrätten om förordnande av en intressebevakare. I ostridiga ärenden kan domstolen förordna en intressebevakare genom skriftligt förfarande. Tvistemål som gäller förordnande av intressebevakare (t.ex. när en person motsätter sig intressebevakning) behandlas vid ett muntligt sammanträde, vilket i allmänhet förlänger handläggningstiden i tingsrätten. Största delen av besluten om förordnande av intressebevakare fattas i domstolar. MDB får betydligt fler anmälningar om personer som uppenbarligen är i behov av intressebevakning än ansökningar om att förordna en intressebevakare för den sökande själv.

Som det framgår av det som anförs ovan ska varje intressebevakningsärende utredas tillräckligt grundligt och man måste få visshet om behovet av intressebevakning och att ärendena inte sköts på annat sätt. Handläggningsprocessen är lång och omfattar flera faser från hörande av den som föreslås bli förordnad en intressebevakare, hörande av närstående, utredning av behovet av skötsel av ärenden och den föreslagna intressebevakarens lämplighet och inhämtande av läkarutlåtande. Ofta är man också tvungen att be om tilläggsutredningar och kompletteringar, och en eventuell långvarig fördröjning av dem påverkar handläggningens längd. Ärendet fördröjs ofta också av att de närstående till den som föreslagits bli förordnad en intressebevakare är oeniga om både behovet av intressebevakning och intressebevakarens person. Om ärendet måste behandlas i domstol förlänger även detta den totala handläggningstiden. Till exempel tar det för närvarande upp till åtta veckor att få ett läkarutlåtande som behövs för att förordna en intressebevakare på MDB:s begäran. I många fall är man tvungen att vänta på ett läkarutlåtande i månader och till slut kan utlåtandet trots att MDB lämnar begäran flera gånger utebli helt och hållet. MDB har i praktiken mycket svårt att påverka detta. Till exempel enligt en bedömning som gjordes i maj 2024 blir nästan 26 procent av ansökningarna om intressebevakning avskrivna, eftersom ett läkarutlåtande inte erhålls. Det största problemet ur MDB:s syn-vinkel verkar i fråga om läkarutlåtanden vara att det inte finns tillgängliga mottagningstider för att ge utlåtanden inom rimlig tid.

MDB kan inte alltid på förhand helt försäkra sig om den föreslagna intressebevakarens förmåga att sköta intressebevakarens uppdrag, även om personens lämplighet för uppdraget som intressebevakare utreds på olika sätt. Om det framgår att den person som förordnats till uppdraget som intressebevakare är olämplig för uppdraget, kan intressebevakaren bytas ut. En intressebevakningsfullmakt fastställs enligt fullmaktsgivarens vilja, om det inte finns någon orsak enligt lagen om intressebevakningsfullmakt att inte fastställa fullmakten. Fullmaktsgivaren beslutar således själv om den person som sköter hans eller hennes ärenden. Om fullmaktstagaren försummar sina

uppgifter ska MDB underrättas om saken. Då är det möjligt att vid behov förordna en intressebevakare för fullmaktsgivaren för att sköta dennes ärenden.

MDB strävar efter att identifiera genuint brådszkande ärenden. Identifieringen och handläggningen av ärenden påskyndas om det av anmälningarna och läkarutlåtandena tydligt framgår redan när de anländer en grund för hur brådszkande ärendet är samt vilka ärenden som inte sköts utan en intressebevakare och varför. Det finns en egen arbetskö för brådszkande ärenden (en s.k. expresskö som nämns i spörsmålet). Även i brådszkande fall behövs dock ett läkarutlåtande och utredningar om behovet av intressebevakning samt om den för vem intressebevakning föreslagits och de närståendes åsikter om förordnandet av en intressebevakare. Om de nödvändiga utredningarna dröjer fördröjs också handläggningen av ett brådszkande ärende.

För vissa rättshandlingar som intressebevakaren företar på huvudmannens vägnar krävs tillstånd av förmyndarmyndigheten med stöd av lagen om förmyndarverksamhet. Bestämmelserna i lagen om förmyndarverksamhet leder också till att det vid jäv behövs en ställföreträdare för intressebevakaren.

MDB har inte behörighet att ge olika aktörer anvisningar att agera medan intressebevakningsärendet är anhängigt. Offentliga aktörer eller producenter som tillhandahåller vårdtjänster är i allmänhet överens om att ge tilläggstid för betalning av fakturor, om man kommer överens om detta med dem. I vissa situationer har bankerna godkänt att vissa bankärenden sköts medan ärendet om förordnande av intressebevakare var anhängigt. I praktiken kan också en närstående betala personens utgifter med sina egna medel och driva in fordringarna efter att intressebevakaren har förordnats.

Utvecklingsåtgärder

Åtgärder för att förkorta behandlingstiderna vidtas kontinuerligt. Tilläggsresurser har inom myndigheten och förmyndarverksamhetens enhet fördelats särskilt till ärenden som gäller förordnande av intressebevakare, webblanketter har tagits i bruk för att påskynda anhängiggörandet av ärenden och i maj infördes ny robotik för att påskynda registreringsuppgifterna.

MDB samarbetar kontinuerligt med intressentgrupper bland annat med välfärdsområdena. Utbildning har redan ordnats och kommer i fortsättningen att ordnas för både läkare och socialarbetare, även utbildningsinspelningarna från evenemangen får användas fritt av olika aktörer. Utbildning ordnas enligt önskemål även för bland annat medborgarorganisationer, banker, skogsvårdsföreningar och andra aktörer. För att korrigera situationen har det för läkare utarbetats lättanvända blanketter för att ge utlåtanden. MDB får fortfarande många läkarutlåtanden per papperspost, men utlåtandet kan också lämnas in bland annat per e-post eller som bilaga till en ansökan som lämnas in elektroniskt. Läkarutlåtandet kan också undertecknas elektroniskt med tjänstekort, det vill säga

MDB förutsätter inte en underskrift som görs för hand. För närvarande utreder MDB möjligheterna att använda Kanta-tjänsten för att lämna in läkarutlåtanden.

MDB har främjat medvetenheten om intressebevakningsfullmakten som är ett enklare sätt att förordna en intressebevakare än förordning av intressebevakare och som i många fall bättre tillgodoser huvudmannens vilja genom kampanjen ”I egna händer” som pågår i flera år. Man har strävat efter att som process i flera faser minska behovet av förordning av intressebevakare genom att öka informationen om intressebevakningsfullmakten och antalet godkännanden av intressebevakningsfullmakter har ökat vid MDB.

I ärenden som gäller förordnande av intressebevakare kommer man att införa ett nytt elektroniskt system som utvecklas inom det pågående Oiva-projektet och som redan tidigare har in-förts för tillståndsärenden gällande förmyndarverksamheten, intressebevakningsfullmaktsärenden samt för revisioner gällande allmänna intressebevakare. Det nya systemet för förordnande av intressebevakare införs under hösten och ersätts med ett 20 år gammalt system som utvecklats för pappersprocessen. Det manuella registreringsarbetet i anslutning till detta har fördröjt handläggningen av ärenden. I slutet av hösten 2023 har man redan tagit i bruk webblanketter för anhängiggörande av intressebevakningsärenden. Blanketterna finns på MDB:s webbplats. I intressebevakningens e-tjänst (<https://edunvalvonta.dvv.fi>) kan man ansöka om tillstånd gällande förmyndarskap på nätet till exempel för att sälja en bostad som ägs av den som står under förmyndarskap. Som en utvecklingsåtgärd inom förmyndarverksamheten genomfördes i början av 2024 en reform av gruppindelningen av den personal som behandlar ärenden. Med hjälp av reformen har verksamheten effektiviserats så att grupperna specialiserar sig på handläggningen av vissa ärenden.

Regeringen kommer även i fortsättningen att följa upp och säkerställa att handläggningstiderna för MDB:s personkundtjänster förblir skäliga och att medborgarnas rättsskydd tillgodoses. Myndigheten har kunnat förbättra effektiviteten i sin verksamhet även i fråga om intressebevakningsärenden. MDB har också utvecklat och utvidgat mätningen och bedömningen av kundnöjdheten. År 2023 var den allmänna kundnöjdheten för myndighetens tjänster 4,4 (på skalan 1–5, över 46 000 respondenter, varav 38 000 personkunder) och den har ökat betydligt jämfört med nivån 2021 (3,3). År 2023 var kundnöjdhetsbedömningen av förmyndarverksamhetens tillsynstjänster 4,4.

Ett tecken på att myndighetens tjänster är ändamålsenliga är att myndigheten får ett litet antal klagomål. Under 2023 lämnade kunderna in sammanlagt 29 responser som betraktas som förvaltningsklagan, av vilka cirka hälften (15 st.) gällde förmyndarverksamhetens tjänster. Antalet anhängiggjorda klagomål var detsamma som året innan. Antalet klagomål, kundrespons som betraktas som klagomål och olika begäranden om utredning och utlåtande kan antas vara på en relativt låg nivå när det ställs i relation till antalet ärenden som handläggs årligen.

För att myndigheten trots den ökade efterfrågan på tjänster ska kunna utföra sina lagstadgade uppgifter i enlighet med målen för handläggningstiden krävs att tjänsternas automatisering, digitalisering och verksamhetsprocesser vidareutvecklas samt att lagstiftningsändringar i anslutning

till dessa genomförs vid behov. Enligt regeringsprogrammet pågår för närvarande en reform av lagstiftningen om intressebevakning och intressebevakningsfullmakt, där lagstiftningen uppdateras och samtidigt möjliggörs utnyttjandet av elektroniska tjänster i verksamheten. Arbetet med att revidera lagstiftningen om förmyndarverksamhet som leds av justitieministeriet pågår och arbetsgruppen ska färdigställa sitt förslag före utgången av året.

Man håller även på att avveckla normer som förhindrar digitalisering enligt regeringsprogrammet. Regeringens mål är att öka andelen e-tjänster och göra den digitala ärendehantering primär för de kunder, för vilka det är möjligt. Detta arbete pågår vid Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, regeringen följer upp hur arbetet framskrider och vidtar vid behov ytterligare åtgärder.

Helsingfors 27.6.2024

Kommun- och regionminister Anna-Kaisa Ikonen