

Svar på skriftligt spørgsmål om handläggningstiderna 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 58/2024 rd undertecknat av riksdagsledamot Janne Heikkinen /saml:

Vilka åtgärder har vidtagits beträffande de långa handläggningstiderna vid Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata efter riksdagens justitieombudsmans berättelse år 2021,

hur ämnar man ingripa i de nuvarande långa handläggningstiderna, och

hur kommer dubbel byråkrati att minskas i MDB:s verksamhet?

Som svar på detta spørgsmål anför jag följande:

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas (MDB) utdragna handläggningstider har gjorts förenliga med målet redan vid slutet av år 2022 för nästan alla tjänster vid ämbetsverket. 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. Dessa och övriga handläggningstider inom förmyndarverksamheten har klart blivit kortare från åren innan och är förenliga med målen. Den syn som framförts om att det som kortast tar 12,5 månader och som längst 18 månader att behandla ett intressebevakningsärende grundar sig på en felaktig tolkning av frågan. Även om ett ärende från MDB skulle gå vidare till tingsrätten till exempel på grund av tvister i ärendet, förlängs handläggningstiden, men den totala handläggningstiden är även då totalt 7–8 månader.

Att förordna en intressebevakare är alltid en åtgärd i sista hand som också är grov, eftersom den oundvikligen på något sätt begränsar huvudmannens självbestämmanderätt. Därför ska varje intressebevakningsärende utredas grundligt och tillräckliga bevis framföras om behovet av intressebevakning. I handläggningsprocessen ingår flera steg: bland annat att höra parterna och de närstående, utreda behovet av att sköta ärenden och hur lämplig den förslagna intressebevakaren är och att få ett läkarutlåtande. Behandlingen av ärendet kan även dra ut på tiden om man är tvungen att begära ytterligare utredningar eller om de närstående är av olika åsikt om behovet av intressebevakning eller intressebevakarens person. Nuförtiden tar det 6–8 veckor att enbart få ett läkarutlåtande, i många fall till och med flera månader. För att göra det smidigare för läkare att avge utlåtanden har det för dem utarbetats lättanvända formulär, och på hösten 2023 ordnades även ett utbildningstillfälle för läkare om intressebevakningsfrågor. Problemet är dock att man på de nya välfärdsområdena är tvungen att vänta länge på mottagningstider till läkare. Det är praktiskt taget omöjligt för MDB att påverka detta.

Den anhopningssituation i handläggningstiderna som uppstod i början av MDB:s verksamhet har alltså blivit mycket bättre och man har fått den under kontroll under de senaste två åren. När problemen uppdagades år 2021 intensifierade finansministeriet styrningen och stödet för ämbetsverket. Ministeriet följer fortsättningsvis kontinuerligt upp handläggningstiderna vid MDB:s kundtjänst för privatpersoner till exempel i månatliga resultatstyrningssammanträden. I statens budgetprocesser åren 2021 och 2022 anvisade riksdagen även på finansministeriets förslag tillfälliga ytterligare resurser till ämbetsverket för att avhjälpa anhopningarna. Dessutom har främjandet av digitaliseringsprocessen för MDB:s kundtjänst för privatpersoner inletts genom produktivetsfinansiering i projektet OIVA (2022–2028). Digitalisering är viktig inte bara för att den gör det möjligt att erbjuda kunder tillgängliga och enkla sätt att sköta ärenden, utan även för att det är nödvändigt att öka tjänsternas produktivitet, eftersom antalet kunder i bland annat förmyndarverksamheten och tjänsterna som gäller arvsrätt hela tiden ökar på grund av att befolkningen åldras.

Med hjälp av ytterligare resurser var det redan i slutet av år 2022 möjligt att göra läget vid de överbelastade tjänsterna förenligt med målen i nästan alla tjänster. Dessutom har den digitalisering och automatisering som i fråga om flera tjänster genomförts i projektet OIVA förkortat handläggningstiderna trots den ökade efterfrågan på tjänsterna. Utvecklingen fortsätter fortfarande. Dessutom har ämbetsverkets produktivitet förbättrats: till exempel år 2023 ökade produktiviteten redan med 14 årsverken och syftet är att produktiviteten fram till utgången av år 2026 ska öka med totalt 146 årsverken. Kunderna kan se resultaten av OIVA till exempel i att tiden för att fastställande av föräldraskap har förkortats till en dag och tiden för fattandet av automatiska beslut om namnändringar som söks på webben till några minuter. Dessutom har den nya Intressebevakningens e-tjänst öppnats i förmyndarverksamheten (<https://edunvalvonta.dvv.fi>). I tjänsten är det redan nu möjligt att på webben ansöka om tillstånd som gäller förmyndarskap, till exempel för försäljning av en bostad som omfattas av förmyndarskap.

MDB redogör för de månatliga handläggningstiderna för sin kundtjänst för privatpersoner på sin webbplats (<https://dvv.fi/sv/handlaggningstiderna-vid-kundtjansten-for-privatpersoner>). För närvarande är det endast förordnandet av intressebevakare som överskrider det mål för handläggningstid (100 dagar) som fastställts i ämbetsverkets resultatavtal, och den genomsnittliga handläggningstiden är 5–6 månader. Så som det konstaterades i början är detta alltså en för lång tid och ämbetsverket har redan vidtagit åtgärder för att rätta till detta. År 2022 uppgick handläggningstiden för förordnande av intressebevakare i genomsnitt till 117 dagar och år 2023 till 119 dagar, men på hösten 2023 började upphörandet av ämbetsverkets tilläggsresurser or-saka anhopningar uttryckligen i förordnandet av intressebevakare, och digitaliseringen har fortfarande inte hunnit avhjälpa situationen. Att handläggningstiden för förordnande av intressebevakare blivit längre, från läget där den nästan uppnått sitt mål år 2022, påverkas även av ett ökat servicebehov, längre leveranstider för läkarintyg och naturligtvis av den 20 år gamla handläggningsprocessen på papper.

Läget för handläggningstiderna för att förordna intressebevakare kommer dock att bli bättre redan i år. Digitaliseringen framskrider: i slutet av år 2023 infördes webbformulär för inledande av intressebevakningsärenden och avgivandet av utlåtanden och under år 2024 kommer en digital tjänst för förordnande av intressebevakare att tas i bruk. Dessutom har utvecklingsarbete utförts bland annat genom att robotisera faktureringen och göra arbetsprocesserna smidigare – till exempel har behandlingen av ärenden inom förmyndarverksamheten effektiviserats från och med ingången av år 2024 med hjälp av en ny gruppindelning och specialisering av grupperna. När dessutom förmyndarverksamhetens tillstånds- och kontotillsyn huvudsakligen digitaliserats och produktiviteten i dem har förbättrats betydligt, kan resurser nu överföras till ärenden som gäller förordnande av intressebevakare. När den digitala tjänsten för förordnande av intressebevakare införs i år kommer själva processen att effektiviseras ytterligare och handläggningstiderna att förkortas tack vare den. Eftersom alla kunder naturligtvis inte övergår till att använda digitala tjänster, går mycket tid och personarbete fortfarande till att registrera, skanna och behandla ansökningar på papper. I fråga om dessa har man arbetat och kommer vid behov även fortsättningsvis att arbeta på övertid och dessutom finns det planer på att robotisera registreringen, vilket effektiviserar processen.

Det bör dock konstateras att när anhopningen i fråga om förordnande av intressebevakare nu avhjälpas, kan handläggningstiden tillfälligt till och med bli något längre innan den till följd av digitalisering och andra utvecklingsåtgärder minskar permanent enligt målet. I de nya ärenden som inleds för närvarande är dock målhandläggningstiden redan kortare än den genomsnittliga handläggningstiden dvs. 4–5 månader, om inte behandling i tingsrätten behövs.

MDB har även vidtagit åtgärder för att försöka minska behovet av förordnande av intressebevakare genom ökad information och kommunikation om intressebevakningsfullmakter som ges på förhand och som möjliggör fastställande av en intressebevakare genom en lättare och vanligen snabbare process. Inledda ärenden som gäller intressebevakningsfullmakter har ökat med cirka

20 procent varje år. Detta har dock inte helt på önskat sätt påverkat behovet av förordnande av intressebevakare. Bakom ligger troligtvis förutom att befolkningen åldras även att problem med den mentala hälsan och utslagning ökar och det ökade servicebehovet till följd av dem.

Ledamot Heikkinen begär även en redogörelse för hur dubbel byråkrati minskas i MDB:s förmyndarverksamhet. Enligt lagen om förmyndarverksamhet prövas varje ansökan om intressebevakning som ett eget ärende. Om intressebevakare söks för samma person vid olika tidpunkter för olika uppgifter, prövas varje ansökan och behovet av intressebevakare separat och till exempel samtycken och övriga utredningar behövs för uttryckligen den ifrågavarande situationen. Intressebevakarens lämplighet för den förslagna uppgiften ska också alltid utredas separat. I ett sådant fall är det inte fråga om dubbel byråkrati: att en intressebevakare tidigare har sökts för samma person för en annan uppgift innebär inte att den tidigare utredningen direkt skulle vara tillräcklig i den senare situationen. Utredningar som lämnats till MDB redan tidigare (till exempel bouppteckningsinstrument eller släktutredningar) begärs dock inte på nytt.

Regeringen kommer även framöver att följa upp och säkerställa att de mål som fastställts för handläggningstiderna för MDB:s kundtjänst för privatkunder uppnås, handläggningstiderna förkortas ytterligare och medborgarnas rättsskydd tillgodoses. I juni 2024 kommer finansministeriet dessutom att rapportera om hur MDB:s handläggningstider utvecklats både till riksdagens justitieombudsman och biträdande justitieombudsman på deras begäran. För att ämbetsverket trots den ökade efterfrågan på tjänsterna ska klara av sina lagstadgade uppgifter enligt målen för handläggningstiderna, krävs det att automatiseringen av tjänsterna, digitaliseringen och utvecklingen av verksamhetsprocesserna fortsätts enligt planerna och att lagändringar som hänför sig till dem verkställs. Reformen av lagstiftningen om förmyndarverksamheten enligt regeringsprogrammet ("Lagstiftningen om intressebevakning och intressebevakningsfullmakt uppdateras och samtidigt möjliggörs utnyttjandet av elektroniska tjänster i verksamheten." s. 201) som leds av justitieministeriet har inletts och syftet är att arbetsgruppen ska färdigställa sina förslag fram till utgången av året.

Helsingfors 20.3.2024

Kommun- och regionminister Anna-Kaisa Ikonen