



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Maistraattien strategia- asiakirja 2012–2015



42/2011

Hallinnon kehittäminen



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Maistraattien strategia-asiakirja 2012-2015

Valtiovarainministeriön julkaisuja

42/2011

Hallinnon kehittäminen



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
PL 28 (Snellmaninkatu 1 A) 00023 VALTIONEUVOSTO
Puhelin 09 16001 (vaihe)
Internet: www.vm.fi
Taitto: Anitta Türkkan/VM-julkaisutiimi

Juvenes Print
Tampereen Yliopistopaino Oy, 2011

Kuvailulehti

| | | |
|--|--|-----------------------|
| Julkaisija ja julkaisuaika | Valtiovarainministeriö, joulukuu 2011 | |
| Tekijät | Rekisterihallinnon yhteistyöryhmä | |
| Julkaisun nimi | Maistraattien strategia-asiakirja 2012–2015 | |
| Asiasanat | Rekisterihallinto, maistraatit, strategiset tavoitteet | |
| Julkaisusarjan nimi ja numero | Valtiovarainministeriön julkaisuja 42/2011 | |
| Julkaisun myynti/jakaja | Julkaisu on saatavissa pdf-tiedostona osoitteesta www.vm.fi/julkaisut . Samassa osoitteessa on ohjeet julkaisun painetun version tilaamiseen. | |
| Painopaikka ja -aika | Juvenes Print, Tampereen Yliopistopaino Oy 2011 | |
| ISBN 978-952-251-277-2 (nid.) ISSN 1459-3394 (nid.) ISBN 978-952-251-278-9 (PDF) ISSN 1797-9714 (PDF) | Sivuja 54 | Kieli Suomi |
| Tiivistelmä <p>Strategia-asiakirja sisältää hallitusohjelmasta ja toimintaympäristön muutostekijöistä johdetut maistraattien strategiset tavoitteet vuosille 2012–2015. Strategia-asiakirja on yhteinen kaikille maistraateille. Strategia-asiakirja laaditaan hallituskaudeksi ja sen sisältö tarkistetaan tarvittaessa vuosittain.</p> <p>Strategia-asiakirja on maistraattien eri hallinnonaloille kuuluvia tehtäviä koskevien tavoitteiden yhteensovittamiseksi ja maistraattien toimintaedellytysten parantamiseksi muodostettu ministeriöiden ja maistraatteja ohjaavien keskushallinnon viranomaisten yhteinen näkemys siitä, miten valtakunnalliset tavoitteet sovelletaan maistraattien toimintaan.</p> | | |

Presentationsblad

| | | |
|--|--|------------------------|
| Utgivare och datum | Finansministeriet, december 2011 | |
| Författare | Registerförvaltningens samarbetsgrupp | |
| Publikationens titel | Maistraattien strategia-asiakirja 2012-2015 | |
| Publikationsserie och nummer | Finansministeriets publikationer 42/2011 | |
| Beställningar/distribution | Publikationen finns på finska 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 978-952-251-277-2 (hft.) ISSN 1459-3394 (hft.) ISBN 978-952-251-278-9 (PDF) ISSN 1797-9714 (PDF) | Sidor 54 | Språk Finska |
| 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> | | |

Description page

| | | |
|---|---|----------------------------|
| Publisher and date | Ministry of Finance, December 2011 | |
| Author(s) | Collaboration group of the register administration | |
| Title of publication | Maistraattien strategia-asiakirja 2012-2015 | |
| Publication series and number | Ministry of Finance publications 42/2011 | |
| Distribution and sale | The publication can be accessed in pdf-format in Finnish at www.vm.fi/julkaisut . There are also instructions for ordering a printed version of the publication. | |
| Printed by | Juvenes Print, Tampereen Yliopistopaino Oy | |
| ISBN 978-952-251-277-2 (print.) ISSN 1459-3394 (print.) ISBN 978-952-251-278-9 (PDF) ISSN 1797-9714 (PDF) | No. of pages 54 | Language Finnish |
| Abstract <p>The Strategy paper comprises the strategic objectives of the local register offices for 2012–2015 based on the Government Programme and on variables in the operating environment. The paper applies to all local register offices and it covers one whole government term. Its content can be revised annually if necessary.</p> <p>The strategy paper serves to bring together the goals for functions of the local register offices in their respective areas of remit and is a common understanding formulated by the ministries and the central government authorities in charge of steering the local register offices. The purpose is to specify how the national objectives should be applied in the local register offices for improving their operating conditions.</p> | | |

Maistraattien strategia-asiakirja

Strategia-asiakirja sisältää hallitusohjelmasta ja toimintaympäristön muutostekijöistä johdetut maistraattien strategiset tavoitteet vuosille 2012–2015. Strategia-asiakirja on yhteinen kaikille maistraateille. Strategia-asiakirja laaditaan hallituskaudeksi ja sen sisältö tarkistetaan tarvittaessa vuosittain.

Strategia-asiakirja on maistraattien eri hallinnonaloille kuuluvia tehtäviä koskevien tavoitteiden yhteensovittamiseksi ja maistraattien toimintaedellytysten parantamiseksi muodostettu ministeriöiden ja maistraatteja ohjaavien keskushallinnon viranomaisten yhteinen näkemys siitä, miten valtakunnalliset tavoitteet sovelletaan maistraattien toimintaan.

Strategia-asiakirjan on valmistellut ryhmä, jossa ovat olleet edustettuina maistraatteja ohjaavat ministeriöt ja keskushallinnon virastot, Itä-Suomen aluehallintoviraston maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö sekä maistraattien edustajia. Osana valmistelua asiakirjan luonnosversiota on käsitelty maistraatteja edustavien henkilöstöjärjestöjen kanssa. Asiakirjan valmistelua ohjasi rekisterihallinnon yhteistyöryhmä, joka on hyväksynyt sen kokouksessaan 30.11.2011.

Asiakirja tulee voimaan 1.1.2012 ja on voimassa hallituskauden.

Valtiovarainministeriössä 15. joulukuuta 2011

Hallinto- ja kuntaministeri



Henna Virkkunen

Ylijohtaja



Päivi Laajala

Sisältö

| | | |
|-----------------|---|----|
| 1 | Yleistä maistraateista | 13 |
| 1.1 | Maistraattien tehtävät, organisaatio ja asiakkaat | 13 |
| 1.2 | Visio ja toiminta-ajatus..... | 14 |
| 1.3 | Maistraattien arvot | 14 |
| 1.4 | Maistraattien ydinprosessit | 15 |
| 2 | Toimintaympäristö | 17 |
| 2.1 | Hallitusohjelma | 17 |
| 2.2 | Toimintaympäristön muutosten vaikutukset maistraattien toimintaan | 18 |
| 2.2.1 | Yleistä | 18 |
| 2.2.2 | Yhteiskunnan tietohuoltopalvelut | 20 |
| 2.2.3 | Oikeusturvapalvelut..... | 22 |
| 2.2.4 | Toiminnan kehittäminen | 27 |
| 3 | Maistraattien toimintaan liittyvät yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet | 31 |
| 4 | Strategiset tavoitteet | 33 |
| 4.1 | Yhteiskunnan tietohuoltopalvelut..... | 34 |
| 4.2 | Oikeusturvapalvelut..... | 36 |
| 5 | Toiminnan kehittäminen | 41 |
| 5.1 | Toiminnan vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden kehittäminen | 41 |
| 5.2 | Tietojohtamisen, ohjausjärjestelmän ja toimintakulttuurin kehittäminen..... | 41 |
| 5.3 | Henkilöstön kehittäminen | 42 |
| 5.4 | Toiminnan asiakaslähtöisyyden, sitä tukevien toimintamallien ja sähköisten palvelumuotojen kehittäminen | 43 |
| 5.5 | Toimialueiden laajentamisen hallittu toteuttaminen | 44 |
| 5.6 | Muiden palvelutoimintojen kehittäminen..... | 44 |
| 6 | Yhteistyö | 47 |
| 7 | Maistraattien toiminnan vaikuttavuus ja tuloksellisuus | 49 |
| LIITE 1. | Maistraattien prosessien toimintamalli | 51 |
| LIITE 2. | Maistraattien palveluprosessit | 52 |

1 Yleistä maistraateista

1.1 Maistraattien tehtävät, organisaatio ja asiakkaat

Maistraatit ovat osa valtion paikallishallintoa. Niiden tehtävänä on varmistaa järjestyneen yhteiskunnan toimivuutta ja yhteiskäyttöisen tiedon saatavuutta eri asiakkaiden tarpeisiin huolehtimalla maistraattien vastuulla olevista rekistereistä ja niiden tietosisällöstä sekä turvata asiakkaiden perusoikeuksien toteutumista suomalaisessa yhteiskunnassa.

Maistraatit vastaavat toimialueensa väestötiedoista, holhousasioista, kauppa- ja yhdistysrekisteristä, vesikulkuneuvorekisteristä sekä valtakunnallisesta kuluttajaneuvonnasta. Maistraateissa suoritetaan myös julkisen notaarin tehtäviä ja hoidetaan siviilivihkimisiä ja parisuhteen rekisteröintejä, kapuanvahvistuksia sekä vaaleihin ja kansanäänestyksiin liittyviä tehtäviä. Muita maistraatin tehtäviä ovat muun muassa nimenmuutosasiat, avioliiton esteiden tutkinta ja perukirjojen osakasluetteloiden vahvistaminen.

Palveluja tuotetaan yksityishenkilöille, yrityksille, yhdistyksille ja muille yhteisöille, uskonnollisille yhdyskunnille, asunto-osakeyhtiöille sekä julkiselle sektorille, kuten kunnille, Kelalle, ulosottoviranomaisille ja verohallinnolle. Palveluiden tuottaminen edellyttää toimenpiteitä myös asiakkailta, joilla on velvollisuuksia ilmoittaa maistraateille tietoja. Asiakkaiden täytyy esimerkiksi ilmoittaa osoitteen ja asuinkunnan muutoksesta sekä asunto-osakeyhtiön tietoihin tulleista muutoksista.

Maistraatit kuuluvat valtiovarainministeriön hallinnonalaan ja toimivat aluehallintovirastojen alaisuudessa. Maistraattien ohjaus, kehittäminen ja valvonta on keskitetty Itä-Suomen aluehallintoviraston maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikölle. Yksikkö hoitaa aluehallintovirastojen toimialaan kuuluvat aluehallintovirastoista annetussa laissa (896/2009) tarkoitetut maistraattien ohjaus-, valvonta- ja kehittämistehtävät. Ahvenanmaalla maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikön toimivaltaan kuuluu kuitenkin vain rekisterihallinnon paikallisviranomaiselle säädettyjen tehtävien ohjaus, kehittäminen ja valvonta. Maistraattien hallinnollisesta ohjauksesta vastaa valtiovarainministeriö.

Maistraattien eri toimialojen ohjauksesta ja niiden kehittämisestä vastaavat myös oikeusministeriö, työ- ja elinkeinoministeriö, liikenne- ja viestintäministeriö, Väestörekisterikeskus, Patentti- ja rekisterihallitus ja Kuluttajavirasto. Rekisterihallinnon laaja-alaisen kehittämishankkeiden ohjausta ja seuranta sekä eri hallinnonaloille kuuluvien toimintojen yhteensovittamista varten valtiovarainministeriö on asettanut rekisterihallinnon yhteistyöryhmän, jossa ovat edustettuina edellä mainitut maistraatteja ohjaavat viranomaiset, maistraatit ja henkilöstöjärjestöt.

1.2 Visio ja toiminta-ajatus

Visio

Asiakas saa laadukkaita oikeusturvapalveluja yhtenäisesti koko maassa.

Maistraatti tuottaa yhteiskunnan tietohuoltopalvelut tehokkaasti ja asiakkaiden tarpeita vastaavasti.

Maistraatti on houkutteleva, arvostettu ja jatkuvaan kehittämiseen kannustava työnantaja.

Toiminta-ajatus

Maistraatit tuottavat laadukkaita oikeusturva- ja yhteiskunnan tietohuoltopalveluja.

1.3 Maistraattien arvot

Maistraattien yhteiset arvot ovat asiakaslähtöisyys, asiantuntemus, oikeudenmukaisuus, avoimuus ja vastuullisuus.

Asiakaslähtöisyys

Maistraatit palvelevat kansalaisia, yrityksiä ja yhteisöjä hoitamalla julkisia tehtäviä. Asiointi tehdään asiakkaalle helpoksi. Maistraatin asiakaspalvelu on asiakasta arvostavaa ja ystävällistä.

Oikeudenmukaisuus

Maistraatit kohtelevat asiakkaitaan, henkilöstöään ja sidosryhmiään oikeudenmukaisesti, tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti. Maistraatin ratkaisut ja toiminta ovat objektiivisesti ja asiallisesti perusteltavissa sekä perustuvat tosiasioihin ja niiden puolueettomaan arviointiin.

Asiantuntemus

Maistraattien antama neuvonta, ohjeistus, tulkinnat ja päätökset ovat yhteinäisen linjan mukaiset. Maistraatin toiminta perustuu monipuoliseen ja laadukkaaseen ammattiosaamiseen. Asiakaspalvelussa toimivana organisaationa maistraatti tuntee asiakkaiden tarpeet.

Avoimuus

Maistraatit tiedottavat ajankohtaisista asioista niin, että tieto on jokaisen sitä tarvitsevan saatavissa. Toiminta on avointa suhteessa kansalaisiin.

Vastuullisuus

Maistraatit toimivat ennakoivasti, luotettavasti, vastuuntuntoisesti ja kestäväen kehityksen periaatteita noudattaen. Maistraatit kantavat vastuuta henkilöstöstään ja sen hyvinvoinnista, samoin kuin toiminnastaan suhteessa asiakkaisiin ja muihin sidosryhmiin.

1.4 Maistraattien ydinprosessit

Maistraattien palvelut jakaantuvat kahteen ydinprosessiin, yhteiskunnan tietohuoltopalveluihin ja oikeusturvapalveluihin. Ydinprosessit käsittävät kaikki maistraattien eri vastuualueiden tarjoamat palvelut ja toiminnot. Maistraattien prosessikartta on esitetty kuviossa 1.

Ydinprosessit perustuvat maistraattien toimintaa säätelevään lainsäädäntöön sekä edellä kuvattuihin maistraattien visioon ja toiminta-ajatukseen. Ennen kaikkea prosesseja määrittävät kuitenkin yhteiskunnan ja asiakkaiden maistraateille asettamat tarpeet. Näiden tarpeiden tyydyttäminen sekä yhteiskunnan tietohuollon varmistaminen ovat maistraattien toiminnan keskeisiä vaikuttavuustavoitteita.

Ydinprosesseista yhteiskunnan tietohuoltopalveluilla varmistetaan järjestyneen yhteiskunnan toimivuutta sekä yhteiskäyttöisen tiedon saatavuutta eri asiakkaiden tarpeisiin. Palvelukokonaisuus jakaantuu tietohuoltoon ja tietopalveluun. Oikeusturvapalveluilla turvataan puolestaan asiakkaiden perusoikeuksien toteutumista suomalaisessa yhteiskunnassa. Palvelukokonaisuuteen kuuluvat maistraattien tuottamista palveluista henkilöoikeudelliset palvelut, yhteisöoikeudelliset palvelut, perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut, vihkiminen ja parisuhteen rekisteröinti, holhoustoimen edunvalvontapalvelut, todistajapalvelut ja kuluttajaneuvontapalvelut. Maistraattien ydinprosessien ja palveluprosessien sisältöä on kuvattu tarkemmin liitteissä 1 ja 2.

Maistraattien strategisesta ja toiminnallisesta ohjauksesta vastaa ohjaava keskushallinto. Valtiovarainministeriö (VM) ja maistraattien ohjaus- ja kehittämissyksikkö vastaavat maistraattien hallinnollisesta ja resurssiohjauksesta.

Kuvio 1. Maistraattien prosessikartta



2 Toimintaympäristö

Suomen kuten muidenkin maiden on lähivuosina kyettävä huolehtimaan samanaikaisesti taloudellisesta kilpailukyvyistä, taloudellisesta ja sosiaalisesta kestävydestä, ympäristövastuista sekä inhimillisestä ja sosiaalisesta pääomasta toimintaympäristön jatkuvasti muuttuessa. Maistraattien toiminnassa on otettava huomioon näiden nopeiden muutosten ja näkökulmien asettamat uudet vaatimukset.

2.1 Hallitusohjelma

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen painopistealueita ovat 1) köyhyyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen vähentäminen, 2) julkisen talouden vakauttaminen sekä 3) kestävä talouskasvu, työllisyyden ja kilpailukyvyn vahvistaminen. Näistä ensiksi mainittu liittyy maistraattien tehtäväkenttään erityisesti holhoustoimen edunvalvontapalveluiden osalta.

Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelma sisältää seuraavia maistraattien toimintaa välittömästi koskevia linjauksia:

Julkisin varoin tuotettuja tietovarantoja avataan kansalaisten ja yritysten käyttöön. Tavoitteena on julkisen sektorin hallinnoimien digitaalisten tietoaisteiden saattaminen helposti uudelleenkäytettävässä muodossa tietoverkkojen kautta kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen, viranomaisten, tutkimuksen ja koulutuksen hyödynnettäväksi. Julkishallinnon tietojen yhteiskäyttöä lisätään ja kriittisten tietosisältöjen tietoturvallisuus varmistetaan kotimaisin ratkaisuin.

Harmaan talouden torjunta on hallituksen kärkihankkeita. Se vaatii onnistuakseen eri tahojen laaja-alaista yhteistyötä. Harmaata taloutta kitketään monipuolisella keinovalikoimalla. Talousrikollisuuden kiinnijäämisriskin nostaminen edellyttää riittäviä viranomaisresursseja (finanssivalvonta, maistraatit, oikeuslaitos, syyttäjät, poliisi, rajavalvonta, tulli, työsuojelu, verottajat ja kilpailuvirasto). Myös viranomaisten väliset tiedonvaihdon esteet puretaan ja tarvittavat viranomaisrekisterit saatetaan joustavasti harmaan talouden torjuntaviranomaisten käyttöön. Rekisteritietojen ajantasaisuutta ja saatavuutta parannetaan ja ulkomaalaisrekisterinpitäjien tiedonsaantioikeuksia laajennetaan.

Vahvistetaan kuluttajapolitiikan ohjausta ja toimintaedellytyksiä sekä laaditaan uusi kuluttajapoliittinen ohjelma. Selkeytetään kuluttajansuoja-alan toimijoiden työnjakoa.

Uudistetaan isyyslaki ja ajanmukaistetaan avoliitossa syntyvien lasten isyyden tunnustamista koskeva sääntely.

Maistraattien toimintaan vaikuttavat myös seuraavat hallitusohjelman linjaukset:

Luodaan koko maassa kuntatasolle kattava yhteispalvelupisteiden verkko. Määritellään jokaisessa yhteispalvelupisteessä vähintään etäpalveluna saatavilla olevat valtion, kuntien ja eri viranomaisten palvelut. Selvitetään kuntien mahdollisuudet toimia yhteispalvelupisteiden vastuuviranomaisena ja ainoana keskeisenä asiakasrajapintana julkisiin palveluihin.

Kansalaisten oikeus hyvään hallintoon turvataan koko maassa. Kansalaisten ja yritysten hallinnollista taakkaa vähennetään. Hallinnon läpinäkyvyttä ja vaikuttavuutta parannetaan.

Suomen- ja ruotsinkielisen väestön mahdollisuudet saada palveluja omalla kielellään turvataan.

Nykyinen valtionhallinnon tuottavuusohjelma korvataan uudella vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelmalla, josta hallitus sopii vaalikauden kehyksestä päätettäessä. Tuloksellisuus syntyy aidosti tuottavuutta lisäävin toimenpitein.

Julkishallinnon sähköistä asiointia ja palveluita kehitetään asiakaslähtöisesti. Sähköisten palveluiden esteettömyys turvataan ja ikääntyvän väestön erityistarpeet huomioidaan.

Sähköisten palveluiden kehittämiseksi selkeytetään ja helpotetaan tietojen luovutuskäytäntöjä tietosuojaa ja yksityisyyden suojaa vaarantamatta. Julkisella sektorilla edistetään verkkolaskutukseen siirtymistä.

Hallitus toteuttaa koko maan laajuisen kuntauudistuksen, jonka tavoitteena on vahvoihin peruskuntiin pohjautuva elinvoimainen kuntarakenne.

2.2 Toimintaympäristön muutosten vaikutukset maistraattien toimintaan

2.2.1 Yleistä

Julkisen talouden tasapaino on heikentynyt. Julkisen talouden tervehdyttäminen edellyttää finanssipolitiikan kiristämisen ohella rakenteellisia uudistuksia. Työurien pidentäminen ja julkisten palveluiden tuottavuuden parantaminen ovat avainasemassa. Valtiovarainministeriö on arvioinut, että julkisen talouden kestävyysongelman mittavuuden vuoksi sen korjaaminen edellyttää koko vuosikymmenen eli kaksi vaalikautta kestävää sopeutusohjelmaa, jossa tarvitaan eri ratkaisukeinojen yhdistämistä.

Sekä julkisen talouden kestävyys että maistraattien toiminnan kannalta merkittävän haasteen tulevana vuosina muodostaa väestön ikärakenteen muutos. Väestö ikääntyy Suomessa nopeammin kuin useimmissa muissa maissa. Väestöennusteen mukaan yli 64-vuotiaiden osuus väestöstä kasvaa vuoteen 2040 mennessä 27 prosenttiin ja vuoteen 2060 mennessä edelleen 29 prosenttiin. Väestöllinen huoltosuhde, eli alle 15-vuotiaiden ja 65 vuotta täyttäneiden määrä 100 työikäistä (15–64 vuotta) kohden, on heikentynyt 1980-luvulta alkaen. Vuoden 2010 lopussa väestöllinen huoltosuhde oli koko maassa 51,6, ja sen on ennustettu heikkenevän aiempaa nopeammin tulevana vuosina.

Ikääntyneiden määrässä ja väestöllisessä huoltosuhteessa on suuria alueellisia eroja. Kaupungeissa ikääntyneiden suhteellinen osuus väestöstä on vain noin 10 prosenttia, mutta heidän lukumääränsä on suuri. Harvaan asutuilla alueilla ikääntyneiden suhteellinen osuus väestöstä on puolestaan korkea. Väestöllinen huoltosuhde oli vuoden 2010 lopussa maakunnittain tarkasteltuna korkein Etelä-Savossa (59,5) ja Etelä-Pohjanmaalla (58,5). Alhaisin huoltosuhde oli Uudellamaalla (44,9) ja Pirkanmaalla (51,1).

Maan sisäinen muuttoliike ja siihen liittyvä Suomen nopea kaupungistuminen kasvattavat väestörakenteen alueellisia eroja entisestään. Kun kaupungistumisaste oli 2000-luvun lopulla vielä 66 prosenttia, sen on arvioitu nousevan vuoteen 2020 mennessä 80 prosenttiin. Tällöin kaupunkiseuduilla asuisi noin miljoona ihmistä enemmän kuin tällä hetkellä.

Kaikkein eniten väestö kasvaa suurimmilla kaupunkiseuduilla. Pääosan väestönkasvusta ennakoidaan suuntautuvan metropolialueelle. Lapissa väestö keskittyy taajamiin, Pohjois-Pohjanmaalla ja Kainuussa kuntien väliset erot ikärakenteessa kasvavat. Itä-Suomessa asukasmäärä vähenee, väestö ikääntyy ja ihmiset asuvat pitkien välimatkojen päässä toisistaan.

Väestö myös kansainvälistyy nopeasti. Ulkomaan kansalaisten määrä on kasvanut Suomessa voimakkaasti 1990-luvun alusta lähtien. Vuonna 1990 ulkomaalaisia oli vain 26 300 (0,5 %), mutta vuoden 2010 lopussa heitä oli jo noin 168 000 eli 3,1 prosenttia väestöstä. Vakinaisesti vuoden 2010 lopussa Suomessa asuneista kansalaisista noin 97 000 oli syntynyt ulkomailla ja kaksoiskansalaisuus oli noin 55 000 henkilöllä.

Ulkomaan kansalaisten osuus väestöstä vaihtelee paljon maakunnittain. Vuoden 2010 lopussa heidän osuutensa oli suurin Ahvenanmaan (8,6 %) ja Uudenmaan (5,7 %) maakunnissa ja pienin Etelä-Pohjanmaan (1,1 %) ja Pohjois-Savon maakunnissa (1,2 %).

Myös vieraskielisten määrä on kaksinkertaistunut Suomessa yhdeksän viime vuoden aikana. Vuoden 2010 lopussa Suomen väestöstä 4,2 prosenttia oli vieraskielisiä eli puhui jotain muuta kieltä kuin suomea, ruotsia tai saamea. Ulkomailla syntyneistä henkilöistä 17 prosenttia puhuu äidinkielenään suomea. Koko väestöstä Suomea puhui äidinkielenään 90,4 prosenttia. Ruotsinkielisiä oli 5,4 prosenttia ja saamenkielisiä 0,03 prosenttia väestöstä.

Ruotsinkielisen väestön suhteellinen osuus on korkein Ahvenanmaalla, vuoden 2010 lopussa noin 90 prosenttia väestöstä. Manner-Suomessa ruotsinkielisten suhteellinen osuus on korkein Pohjanmaan maakunnassa ja jonkin verran muita alueita suurempi myös Keski-Pohjanmaan ja Uudenmaan maakunnissa. Väestön kielisuhteissa ei ole tapahtunut viimeisimpien parinkymmenen vuoden aikana juurikaan muutoksia.

Samaan aikaan maahanmuuton lisääntymisen kanssa on yleistynyt myös Suomen kansalaisten muutto ulkomaille. Maastamuutto noin kaksinkertaistui 1990-luvun alusta 2000-luvun lopulle tultaessa. Vuonna 1990 Suomesta muutti ulkomaille noin 6 500 henkilöä, kun taas vuonna 2008 maastamuuton ollessa korkeimmillaan Suomesta muutti pois lähes 13 700 henkilöä.

Väestön keskittyminen ja sijoittuminen maan eri osiin vaikeuttaa tasa-arvoisten peruspalveluiden turvaamista maan kaikissa osissa. Kun toimintaympäristön kansainvälistyminen samaan aikaan monimutkaistaa palveluiden tuottamista, kehitys edellyttää maistraateilta jatkuvaa oman organisaation ja palveluiden järjestämisen seuranta- ja kehittämistä. Tavoitteena on, että palvelut pystytään tarjoamaan myös jatkossa asiakkaille tasapuolisesti heidän taustastaan ja maantieteellisestä sijainnista riippumatta. Palveluiden saatavuus on kyettävä turvaamaan myös erityisryhmille. Uusia ratkaisuja palveluiden saatavuuden turvaamiseksi on pyrittävä löytämään eri viranomaisten ja muiden tahojen välisellä yhteistyöllä.

Asiakkaiden odotukset ja vaatimukset viranomaisia kohtaan lisääntyvät myös heidän tietotaitonsa kasvaessa. Asiakkaat ovat yhä tottuneempia toimimaan verkostoituneessa ja sähköisessä ympäristössä. Asiakkaiden tarve asioida sähköisesti lisääntyy ja heidän vaatimustasonsa palvelun nopeudun ja laadun suhteen kasvaa. Toisaalta sähköisten palveluiden lisäksi halutaan ja tarvitaan henkilökohtaista ja yksilöllistä palvelua. Kaikki asiakkaat eivät voi tai halua asioida sähköisesti. Asiakkaiden osaamistasojen erot yhdessä asiakkaiden elämäntyylien ja arvojen erilaistumisen kanssa asettavat maistraateille tarpeita ammatillisen osaamisen ja asiakaspalvelutaitojen kehittämiseen.

2.2.2 Yhteiskunnan tietohuoltopalvelut

Tietohuolto

Hallituksen yhtenä kärkihankkeena on yhteiskunnan tietovarantojen mahdollisimman laaja yhteiskäyttö ja hyödyntäminen. Maistraatit ylläpitävät väestötietojärjestelmää, joka on yksi yhteiskunnan perusrekistereistä. Väestötietojärjestelmän tiedot sekä Suomen että enenevässä määrin myös ulkomaiden kansalaisista pidetään ajan tasalla ja huolehditaan tietojen luotettavuudesta ja oikeellisuudesta. Koko julkishallinto ja merkittävä osa suomalaista yhteiskuntaa toimivat näiden rekisteripohjaisten tietojen varassa.

Maistraatit vastaavat lisäksi asunto-osakeyhtiöiden tietojen ylläpidosta kaupparekisterissä. Asunto-osakeyhtiöiden yhtiöjärjestysten lainmukaisuuden tarkistaminen ja yhtiöiden toimielinten ajan tasalla pitäminen ovat keskeisiä maistraattien tehtäviä. Asunto-osakeyhtiöt muodostavat suuren osan Suomen kansallisvarallisuudesta.

Ulkomaalaisten määrän kasvu ja kansainvälistyminen vaativat maistraateilta yhä enemmän asiantuntemusta ja työtä. Työmäärää maistraateissa lisäävät myös asuntokannan kasvu ja osakeyhtiöiden lisääntyminen.

Maistraattien lisääntyvien ja syvempää asiantuntemusta vaativien tehtävien ja niukkenevien resurssien seurauksena tietohuoltopalveluihin kuuluvaa tietojen ylläpitoa automatisoidaan niiltä osin, missä ei tarvita maistraatin harkintaa ja asiakas voi itse toimittaa tietojenkäsittelyn avulla tiedon rekisteriin. Esimerkiksi kunnan sisäisten selvien muuttojen rekisteröintiä ollaan automatisoimassa, jotta maistraattien resurssit voidaan kohdentaa paremmin erityisasiantuntemusta vaativiin tehtäviin. Kunnan sisäisiä muuttoja tehtiin vuoden 2010 aikana yhteensä 568 997 kappaletta. Selvien muuttojen kriteerit tullaan määrittämään erikseen.

Myös sähköpostitse tulevat uskontokunnasta eroamiset ovat työllistäneet viime vuosina maistraatteja enenevässä määrin. Automatisoimalla palvelu siten, että asiakas voi tehdä ilmoituksen tunnistamista edellyttävän sähköisen palvelun kautta, voidaan lisätä toiminnan tuottavuutta. Maistraateissa käsiteltiin vuonna 2010 yhteensä 86 446 uskontokuntamuutosta. Määrä on kasvanut merkittävästi edellisistä vuosista. Vuonna 2008 muutoksia tehtiin yhteensä 54 387 ja vuonna 2009 yhteensä 49 102.

Tietopalvelu

Yritys- ja yhteisölinjan tietojärjestelmiä ollaan uudistamassa Patentti- ja rekisterihallituksessa käynnissä olevan Novus-hankkeen yhteydessä. Hankkeen yhteydessä on otettu loppuvuodesta 2010 käyttöön uusi tietopalvelujärjestelmä, Virre. Sen kautta asiakas pystyy itsepalveluna saamaan kauppa-, säätiö- ja yritys kiinnitysrekisterin tietoja. Tulevaisuudessa asiakas saa järjestelmän kautta nähtäväkseen myös muun muassa yritysten tekemien ilmoitusten lomakkeet ja niiden liitteet. Uusi tietopalvelujärjestelmä edesauttaa rekisteritietojen entistä laajempaa käyttöä, esimerkiksi suoraan sovellus-sovellus yhteisiä käyttämällä. Samalla se vähentää tietopalveluun liittyviä tiedusteluja ja asiakaskäyntejä maistraateissa.

2.2.3 Oikeusturvapalvelut

Henkilöoikeudelliset palvelut

Suomeen tilapäisesti muuttavien ulkomaalaisten ja niiden henkilöiden, jotka tarvitsevat jostain muusta syystä henkilötunnuksen, määrä kasvaa voimakkaasti. Harmaan talouden torjuntaan liittyen on vahvistettu laki veronumerosta ja rakennusalan veronumerorekisteristä (1231/2011). Laissa on säännökset Verohallinnon ylläpitämästä veronumerorekisteristä ja yleisen tietoverkon avulla käytettävästä palvelusta, josta jokainen voi tarkistaa, onko palvelun käyttäjän yksilöimä henkilö ja veronumero merkitty veronumerorekisteriin. Verohallinnolle tulee maistraattien lisäksi rinnakkainen toimivalta tallettaa väestötietojärjestelmään Suomessa tilapäisesti oleskelevaa koskevat tiedot, minkä seurauksena hänelle annetaan väestötietojärjestelmästä automaattisesti henkilötunnus, jota käytetään henkilön yksilöivänä tunnuksena Verohallinnon tietokannassa. Laki tulee voimaan joulukuussa 2011 ja järjestelmän on tarkoitus olla käytössä syksyllä 2012.

Yhteisöoikeudelliset palvelut

Patentti- ja rekisterihallitus on rakentamassa yhdessä verohallinnon kanssa yritys- ja yhteisötietojärjestelmän sähköistä asiointia. Sähköiseen asiointiin siirrytään vaiheittain siten, että ensimmäiseksi, vuoden 2012 loppupuolella, otetaan käyttöön osakeyhtiön ohjattu sähköinen perustaminen. Palvelun avulla on mahdollista tehdä osakeyhtiön perustamisilmoitus ja luoda kaikki tarvittavat dokumentit täysin sähköisesti. Tämän jälkeen toteutetaan sähköinen asiointi yksityisen elinkeinonharjoittajan ilmoittamisessa sekä mahdollistetaan perustamis-, muutos- ja lakkaamisilmoitukset sekä kaupparekisteriin että Verohallinnon rekistereihin. Seuraavissa vaiheissa sähköistetään eri toimielimien henkilömuutosten ilmoittaminen, asiakkaan omiin liiteasiakirjoihin perustuva yhtiön perustaminen sekä asunto-osakeyhtiön perustaminen. Sähköisen asioinnin kehittämisessä on otettu huomioon valtiovarainministeriön Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe-ohjelman) tavoitteet sekä eri ilmoitustyyppien volyymit.

Sähköisen asioinnin käyttöönotto pienentää jonkin verran maistraatteihin jätettävien ilmoitusten määrää ja vähentää manuaalisesti tehtävän työn tarvetta sekä rekisteriin automaattisesti menevien että virkailijatyötä vaativien ilmoitusten osalta. Esimerkiksi tarve ilmoitusten kirjaamiseen ja paperien edelleen lähettämiseen vähenee. Sähköinen asiointi vähentää myös muun muassa asiakkaan tekemien huolimattomuusvirheiden määrää.

Patentti- ja rekisterihallituksessa käynnissä olevassa Novus-hankkeen yhteydessä otetaan käyttöön myös uusi operatiivinen käsittelyjärjestelmä, joka mahdollistaa siirtymisen ilmoitusten paperittomaan käsittelyyn, ilmoitettavan tiedon tarkastamisen pitkälti jo ilmoitusta jätettäessä sekä sähköisesti tehtyjen ilmoitusten automaattisen käsittelyn. Osa sähköisesti tehdyistä ilmoituksista

käsitellään täysin automaattisesti. Järjestelmäkehityksen yhteydessä myös toiminnalliset prosessit on käyty läpi ja tehty niihin tarvittavia muutoksia. Uusi operatiivinen käsittelyjärjestelmä tulee käyttöön vuoden 2013 aikana. Toteutuessaan muutos vähentää työtä maistraateissa.

Vihkiminen ja parisuhteen rekisteröinti

Maistraattien suorittamat avioliittoon vihkimiset ovat lisääntyneet jonkin verran viime vuosina. Myös tulevaisuudessa vihkimisten sekä parisuhteen rekisteröintien määrän on arvioitu nousevan hieman. Vuonna 2010 vihkimisiä ja parisuhteen rekisteröintejä suoritettiin yhteensä 12 018. Vuonna 2011 niiden määrän on ennustettu olevan yhteensä 12 360 ja vuonna 2012 yhteensä 12 475.

Perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut

Oikeusministeriössä selvitetään tarvetta muuttaa isyyslakia, mikä voi merkitä muutosta myös maistraatin rooliin isyyden tunnustamisen hyväksymisessä.

Avioliittojen määrän kehityksen perusteella voidaan olettaa, ettei aviohtosopimusten määrässä tule tapahtumaan kovin isoja muutoksia lähitulevaisuudessa. Aviohtosopimuksia rekisteröidään vuosittain yli 8 000.

Perukirjan osakastietojen vahvistamisten määrään ei ole odotettavissa suuria muutoksia. Osakastietojen vahvistaminen ei ole pakollista, mutta toimenpide helpottaa asiakkaiden perintöoikeudellisten tavoitteiden toteutumista. Vuosittain noin 8 000 perukirjaa tuodaan vahvistettavaksi maistraatteihin.

Osakastietojen vahvistamista koskevien asioiden vaikeutta voi tulevaisuudessa lisätä useat avioliitot, avoliiton yleistyminen, halu määrätä perinnöstä testamentilla, perinnöstä luopumiset sekä kansainvälistyminen. Suomen kansalaisten pitkäaikainen oleskelu ulkomailla ja toisaalta ulkomailta Suomeen muuttaneiden lisääntynyt määrä vaikeuttavat esimerkiksi sukuselvitysten laatimista.

Holhoustoimen edunvalvontapalvelut

Holhoustoimen edunvalvontapalveluiden tarvetta lisääviä tekijöitä ovat väestön ikääntymisen ohella yhteiskunnan monimutkaistuminen sekä palvelujärjestelmän muutokset erityisesti vanhusten asumispalveluiden osalta. Kunnissa laajennetaan muun muassa palveluseleiden käyttöä, jolloin palveluiden hankkiminen muodostuu iäkkäälle henkilölle vaikeaksi ilman apua. Laitos-asumisesta pyritään siirtymään asumispalveluiden piiriin, jolloin asiakas joutuu maksamaan erikseen aiemmin laitospalveluihin sisältyneistä palveluista. Haasteena saattaa lisäksi olla kuntien talousongelmien vaikutus palvelutarjontaan. Palveluiden vaikea saatavuus voi lisätä edunvalvonnan tarvetta entistään.

Ikääntyvillä on myös entistä enemmän varallisuutta ja omaisuuden laatu on muuttunut esimerkiksi sijoitustoiminnan yleistymisen myötä. Tämä on lisännyt väärinkäytösten riskiä ja kasvattanut edunvalvonnan tarvetta. Maistraattien näkökulmasta omaisuuden valvonnan vaativuus on samalla lisääntynyt. Vaikutukset eivät kuitenkaan ole samanlaisia kaikkialla maassa, vaan edunvalvonnan kohteena olevien omaisuuden määrä ja laatu vaihtelevat maan eri osissa.

Myös syrjäytyneiden ja moniongelmaisten nuorten määrän lisääntyminen kasvattaa edunvalvontapalveluiden kysyntää. Holhousasioiden rekisteriin merkittävien alaikäisten määrä pysyy korkeana kasvukeskuksissa. Jatkossa heidän määräänsä vähentää kuitenkin 1.5.2011 voimaan tullut lainmuutos, jolla alaikäisen rekisteriin merkitsemisen alarajaa nostettiin ja samalla annettiin maistraateille mahdollisuus tietyin edellytyksin poistaa alaikäisen edunvalvonta rekisteristä.

Edunvalvontatarpeen lisääntyminen tulee jatkossa mahdollisesti jonkin verran hidastumaan edunvalvontavaltuutuksen yleistyessä, mutta vaikutus näkyy hitaasti. Edunvalvontavaltuutuksen tekeminen tuli mahdolliseksi 1.11.2007. Vahvistettuja valtuutuksia on voimassa nelisen sataa. Edunvalvontavaltuutuksen käyttömahdollisuus vaikuttaa lähinnä väestön ikääntymisestä johtuvaan edunvalvontapalveluiden tarpeeseen. Moniongelmaisten, syrjäytyneiden tai esimerkiksi kehitysvammaisten edunvalvontatarpeeseen edunvalvontavaltuutuksen käyttömahdollisuuksilla ei ole juurikaan vaikutusta.

Maahanmuuttajien määrän kasvu ja kansainvälisten yhteyksien lisääntyminen vaikuttavat osaltaan holhous-toimen edunvalvontapalveluiden järjestämiseen. Omaisuutta on enenevässä määrin myös ulkomailla. Asiakkaiden elämäntyylien ja -arvojen moninaistuminen sekä asiakkaiden vaatimustason nousu on otettava niin ikään huomioon holhous-toimen palveluja, toimintatapoja ja henkilöstön ammatillista osaamista kehitettäessä. Maistraattien toimialueiden laajeneminen, niiden sisällä toteutettava erikoistuminen sekä sähköisen asioinnin lisääminen mahdollistavat kukin osaltaan toiminnan tuottavuuden parantamisen.

Holhousviranomaisen työtä kevennettiin eräiltä osin 1.5.2011 voimaan tullella holhous-toimilain muutoksella. Holhousviranomaisella on uusien säännösten mukaan aikaisempaa useammin mahdollisuus myöntää edunvalvojalle kevennyksiä tilivelvollisuuteen. Lisäksi holhousviranomaiselle annettiin mahdollisuus tietyin edellytyksin tarkastaa tili yleispiirteisesti. Lain muutoksella kevennettiin myös määräaikaisselvityksiin liittyvää menettelyä ja nostettiin alaikäisten rekisteriin merkitsemisen varallisuusrajaa. Tilivelvollisuuden ja tilintarkastuksen keventämismahdollisuudet ovat käyttökelpoisia erityisesti virkavastuulla toimivien yleisten edunvalvojien laatimien tilien tarkastamisessa. Lainmuutos antaa maistraateille mahdollisuuden keskittää voimavaroja eniten valvontaa vaativiin kohteisiin.

Todistajapalvelut

Julkisen notaarin tehtäväkenttää leimaa nykyisin vahvasti kansainvälisyys. Esimerkiksi asiakirjojen laillistamiseen tarkoitettujen Apostille-todistusten määrä on lisääntynyt huomattavasti Haagin sopimuksen voimassaoloaikana¹. Haagin konferenssin aloitteesta on käynnistetty myös kansainvälinen hanke sähköisen Apostillen käyttöön ottamiseksi (e-Apostille). Sen avulla Apostille-todistus annetaan sähköisenä ja/tai tallennetaan sähköiseen rekisteriin, josta kuka tahansa voi varmistaa, että todistus on annettu. Hankkeen tavoitteena on, että suurin osa Apostille-sopimuksen jäsenvaltioista ottaa e-Apostillen käyttöön ja hyväksyy sen.

Kansainvälisten yhteyksien lisääntyminen on lisännyt julkisen notaarin tehtävien vaativuutta. Asiakirjoja, joihin julkisen notaarin todistusta pyydetään, tulee ulkomailta, jolloin asiakirjojen luotettavuuden ja oikeellisuuden harkinta voi olla erittäin vaikeaa. Yhä useammat todistettavista asiakirjoista on tarkoitettu myös ulkomaille, mikä on kasvattanut julkisen notaarin todistusten merkitystä. Monessa maassa julkisen notaarin todistuksella on itse todistuslausuman sanamuotoa laajempi luotettavuus. Myös asiat, joihin julkisen notaarin todistusta edellytetään, ovat käyneet entistä monimutkaisemmiksi ja yksilöllisemmiksi kunkin maan omien vaatimusten mukaan.

Myös julkisen notaarin asiakkaista yhä suurempi osa on ulkomaalaisia. Asiakaskunnassa yritysten ja ulkomaalaisten osuudet ovat kasvaneet selvästi viimeisimpien vuosikymmenten aikana aiempaan verrattuna.

Samaan aikaan julkisen notaarin toimintaympäristö on muuttunut aiempaa dynaamisemmaksi ja sähköisemmäksi, mikä on vaikuttanut palveluiden kysyntään ja toimintatapoihin. Vaikka monia tehtäviä hoidetaan edelleen pääosin manuaalisesti, tietotekniikkaa käytetään yhä enemmän apuvälineenä.

Julkisen kaupanvahvistajan palveluiden kysyntä on myös vähentynyt viime vuosina maistraateissa. Tähän on vaikuttanut toisaalta yleinen taloudellinen tilanne ja toisaalta se, että kaupanvahvistajan palveluja tuottavat yhä enemmän myös muut tahot. Kaupanvahvistajia toimii muissa viranomaisissa ja myös yksityisten kaupanvahvistajien määrä on noussut. Muutoksissa on kuitenkin huomattavia alueellisia eroja. Esimerkiksi pääkaupunkiseudulla kaupanvahvistusten määrä on viime vuodet pysynyt lähes ennallaan, mutta pitkällä aikavälillä määrä on pudonnut jopa neljäsosaan aikaisemmasta. Maistraatit tuottavat kaupanvahvistajan palveluja nykyisin vuosittain noin 7 000 kappaletta.

Tulevaisuudessa palveluiden kysyntään vaikuttaa myös nykyisen menettelyn rinnalle tuleva sähköinen kiinteistön vaihdannan järjestelmä, joka otetaan käyttöön vuoden 2013 alussa. Täysimittaisessa käytössä järjestelmän on arvioitu olevan vuonna 2015. Uudistuksen myötä kiinteistön kauppakirjat voi laatia ja varmentaa sähköisesti. Sähköisessä kaupassa ei enää jatkossa käytettäisi kaupanvahvistajaa.

¹ Yleissopimus ulkomaisten yleisten asiakirjojen laillistamisvaatimuksen poistamisesta (Sop5 46/1985) ratifioitiin vuonna 1985.

Toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset ovat luoneet tarpeen myös julkisesta notaarista annetun lain ajantasaistamiseen. Osa tehtävistä on lisääntynyt ja osa vähentynyt. Samaan aikaan myös julkisten notaarien määrä on vähentynyt kihlakuntajärjestelmän purkautumisen vuoksi.

Kuluttajaneuvontapalvelut

Merkittävimmät kuluttajan asemaan ja siten myös kuluttajaneuvontaan vaikuttavat toimintaympäristön muutostekijät liittyvät kansainvälisen talouden epävakauteen ja sen mukanaan tuomiin taloudellisiin riskeihin, markkinoiden kansainvälistymiseen, yhteiskunnan nopeaan teknologiseen kehitykseen, julkisten palveluiden laatuun ja rakennemuutokseen sekä ilmastomuutos-, ympäristö- ja eettisiin kysymyksiin.

Toimintaympäristön muutostekijät muuttavat tarjonnan rakenteita, mikä ilmenee muun muassa verkkokaupan volyymin kasvuna ja tuotevalikoiman moninkertaisena laajentumisena. Näiden tuomien haasteiden lisäksi kuluttajille aiheuttavat ongelmia yhä monimutkaistuvat tuotteet ja sopimukset. Monissa tuoteryhmissä kuluttaja ei enää osta vain tuotetta, vaan monimutkaisen käytösopimuksen. Myös kuluttajien osaamistason erilaistuminen muun muassa ikääntymisen ja maahanmuuton seurauksena näkyy kuluttajaneuvonnan asiakaskunnassa. Edellä mainitut kuluttajamarkkinoilla tapahtuvat muutokset vaativat kuluttajaneuvonnan henkilöstön ammatillisen osaamisen jatkuvaa vahvistamista sekä palvelun saatavuuden turvaamista myös erityisryhmille.

Merkittävänä toimintaympäristön muutoksena on näkyvässä myös julkisten ja yksityisten palveluiden rajan hämärtyminen, kun julkinen toimija etsii uusia tapoja tuottaa palveluja. Jatkossa näitä palveluja voidaan tuottaa yksityisesti, julkisen toimijan omana palveluna tai kolmannen osapuolen tuottamana, jolloin julkinen toimija on palvelun tilaaja. Tämä julkisen palvelurakenteen muutos nostaa esiin kysymyksen asiakkaan oikeussuojasta ja julkisen palvelutuotannon kuluttajansuojasta sekä sitä kautta tarpeen näihin palveluihin liittyvälle kuluttajaneuvonnalle ja riitojen sovittelulle. Mikäli tämä tehtävä lisättäisiin kuluttajaneuvonnan toimivaltaan, se lisäisi kuluttajaneuvonnan kysyntää huomattavasti ja vaatisi neuvonnan resurssien merkittävää lisäämistä, jotta kysyntään pystyttäisiin vastaamaan.

Kuluttajahallinnon sisäisenä muutoksena kuluttajaneuvontatoimintaan tulee vaikuttamaan Kuluttajaviraston eteenpäin viemä kuluttajahallinnon tietopankki -hanke, jonka ydinajatuksena on mahdollistaa parempi tiedonkulku kuluttajahallinnon eri toimijoiden kesken ja tehostaa näiden toimijoiden välistä yhteistyötä. Hankkeen tavoitteita pyritään toteuttamaan jo hankkeen kuluessa. Hanke valmistuu vuonna 2014.

2.2.4 Toiminnan kehittäminen

Palveluiden tasapuolinen saatavuus ja toiminnan tuottavuus ovat julkisessa hallinnossa voimakkaasti esillä. Julkiselta hallinnolta odotetaan parempia palveluja, mutta toisaalta edellytetään työpanoksen ja muiden voimavarojen käytön vähentämistä. Yhteistyö, toiminnan tehostaminen ja tuottavuuden parantaminen vaativat hallinnon rakenteiden ja toimintatapojen uudistamista koko julkisessa hallinnossa. Johtaminen ja henkilöstöpolitiikan keinot ovat tässä keskeisessä asemassa. Hallinnonalojen raja-aidat madaltuvat ja yhteistyötarpeet kasvavat.

Hallinnolta edellytetään kykyä ja sitoutumista strategiseen näkemykseen, yhteistä tahtotilaa sekä kykyä kohdistaa resursseja joustavasti tarpeen mukaan. Lainsäädännön ja toimintaympäristön muista muutoksista johtuvia toiminnan ja tehtäväkentän muutoksia on varauduttava panemaan toimeen joustavasti, nopeasti ja hallitusti. Tämä hallinnon ketteryyden vaatimus korostaa osaamisen kehittämistarpeiden varhaista tunnistamista ja osaamisen kehittämistä. Joustavuutta tarvitaan myös maistraattien välisessä ja sisäisessä resurssien käytössä.

Päätöksenteossa ja sen valmistelussa on tärkeää siirtyä julkisen tietojohdamisen aikakauteen. Ajantasaisella tiedolla palveluiden tuottamisen kustannuksista, henkilöstöprofiilista ja hallinnon toimivuudesta sekä uusista palvelutarpeista ja -ideoista luodaan pohjaa tietoperustaiselle julkiselle johtamiselle, parannetaan päätöksenteon laatua sekä tehostetaan informaatio-ohjauksen vaikuttavuutta. Maistraateissa suunnittelun ja johtamisen tueksi tarvitaan suunnittelu- ja raportointijärjestelmiä, joiden avulla toimintojen aito koordinointi on mahdollista.

Julkisen talouden rahoitusaseman ja työvoiman niukkuuden oloissa on oleellista, että palvelurakenteita ja -prosesseja kehitetään siten, että jatkossa julkisen sektorin henkilöstötarve olisi nykyistä vähäisempi. Julkisen sektorin tuottavuutta kohennetaan muun muassa kehittämällä tietojärjestelmiä ja niiden yhteentoimivuutta, hyödyntämällä synergiaetuja sekä uudistamalla rakenteita ja palvelukonsepteja. Myös työhyvinvoinnin varmistaminen ja työtehtävien tehokas organisointi parantavat tuottavuutta.

Hallintorakenteen muutos

Hallinto- ja palvelurakenteen muutos merkitsee tehtävien ja toimintojen kokoamista alue- ja paikallistasolla entistä suuremmiksi kokonaisuuksiksi. Tästä ovat esimerkkinä aluehallinnossa 1.1.2010 toteutettu laaja uudistus, jonka tuloksena valtion aluehallintoon perustettiin kaksi monialaista viranomaista, sekä 1.1.2012 voimaan tuleva maistraattien uusi toimialuejako.

Maistraattien toimialueita koskevan uudistuksen jälkeen Suomessa on 11 maistraattia ja niillä toimipisteitä yhteensä 43. Ahvenanmaalla tehtäviä hoitaa Ahvenanmaan valtionvirasto. Pääkaupunkiseutua ja Lappia lukuun ottamatta maistraattien toimialueet muodostuvat useasta maakunnasta. Neljässä maistraatissa toimialue vastaa jopa aluehallintoviraston toimialuetta. Alueiden maantie-

teellisen muodostumisen näkökulmasta raja alue- ja paikallishallinnon välillä on hämärtynyt. Maistraattien toimialueiden uudistus tukee osaltaan aluejako-
jen yhtenäistämistä valtionhallinnossa.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimialueelle muodostetaan viisi maistraattia, Lounais-Suomen aluehallintoviraston toimialueelle yksi maistraatti, Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston toimialueelle kaksi maistraattia, Itä-Suomen aluehallintoviraston toimialueelle yksi maistraatti ja Pohjois-Suomen aluehallintoviraston toimialueelle yksi maistraatti. Lapin aluehallintoviraston toimialueella on edelleen yksi maistraatti.

Perustettavien maistraattien osalta suurempien yksiköiden on arvioitu parantavan myös asiakkaiden ruotsin kielellä saamia palveluja. Aiempien ruotsinkielienemmistöisten maistraattien yksiköt jatkavat edelleen uusien maistraattien yksikköinä nykyisillä paikkakunnilla, ja niiden on arvioitu uudessa tilanteessa pystyvän paremmin keskittymään ruotsinkielisiin asiantuntijapalveluihin. Perustettavista maistraateista viisi on kaksikielisiä (suomenkielienemmistöisiä) ja muut kokonaan suomenkielisiä. Kaksikielisiä maistraatteja ovat Lounais-Suomen, Länsi-Suomen, Länsi-Uudenmaan, Itä-Uudenmaan ja Kaakkois-Suomen maistraatit. Lisäksi myös Helsingin maistraatti on kaksikielinen.

Maistraattien ja niiden toimipisteiden väheneminen ja toimialueiden laajeneminen yhdessä käytettävissä olevien resurssien vähenemisen kanssa lisäävät tarvetta muun muassa paikkariippumattomien palvelukanavien, kuten sähköisten ja puhelinpalveluiden, kehittämiselle ja viranomaisten välisen yhteistyön lisäämiselle.

Sähköinen palvelutuotanto ja yhteispalvelu

Sähköiset palvelut lisääntyvät nopeasti kaikilla yhteiskunnan osa-alueilla ja yhä enemmän arjen asioita ja toimintoja hoidetaan tietoverkoissa. Myös valtion paikallishallinnon viranomaiset ovat viime vuosina kehittäneet voimakkaasti sähköisiä palvelujaan. Maistraattien sähköisessä palvelutuotannossa käytetään jatkossa yhä enenevässä määrin monikanavaista sähköistä toimintamallia. Monikanavainen sähköinen asiointi mahdollistaa asiakkaiden kustannustehokkaamman asioinnin, palvelupisteisiin kohdistuvan käyntiasioinnin samalla vähetessä.

Sähköisten palveluiden lisääntymisen myötä palvelut ovat laajemmin ja tasapuolisemmin asiakkaiden saatavilla. Asiointi on helppoa, eikä se ole sidottu aikaan tai paikkaan. Hyvin toimiva monikanavainen sähköisen asioinnin toimintamalli parantaa myös asiakaspalvelua ja maistraatin asianhallintaa, kun käsittelyajat lyhenevät ja asianhallinnan prosessit nopeutuvat. Sähköiset yhteydet mahdollistavat myös kaksisuuntaisen viestinnän, jolloin palautetta on helppo antaa ja saada. Sähköiseen maailmaan siirtyminen alentaa kansalaisten osallistumiskynnystä vahvistaen näin myös demokratian toteutumista. Viranomaisten näkökulmasta teknologisen kehityksen ja uuden teknologian tehokas hyödyntäminen mahdollistaa tuottavuuden nostamisen ja palvelutason parantumisen.

Sähköisten palveluiden kehittämisessä tulee kuitenkin huomioida, ettei kaikilla ole mahdollisuutta käyttää sähköisiä kanavia. Kaikki maistraatin palvelut eivät myöskään sovi sähköisesti tuotettaviksi. Esimerkiksi vihkeminen ja parisuhteen rekisteröinti ja ulkomaalaisten ensirekisteröinti edellyttävät viranomaisen ja asiakkaan samanaikaista fyysistä läsnäoloa. Moniin tämän tyyppisiin palveluihinkin voi kuitenkin liittyä sähköisesti tuotettavia tukipalveluja, jotka parantavat palvelukokonaisuuden hallittavuutta ja tuottavuutta. Lisääntyvä riippuvuus laajoista ja monimutkaisista tieto- ja muista teknisistä järjestelmistä lisää myös yhteiskunnan haavoittuvuutta. Tietojärjestelmiä koskevat vakavat häiriöt voivat vaarantaa yhteiskunnan toimivuutta ja väestön turvallisuutta. Eri osapuolten oikeusturvan varmistamiseksi sähköisten palveluiden yhteydessä tulee kehittää myös tietoturvallisuuteen liittyviä turva- ja tarkastusmenetelmiä.

Paikkariippumattoman sähköisen asioinnin toimintamallin kehittämisen rinnalla palvelutarjoajat hyödyntävät enenevässä määrin myös yhteispalvelua palvelukanavana. Vuoden 2011 alussa yhteispalvelulain mukaisia yhteispalvelupisteitä oli Suomessa yhteensä 176. Näistä 34 pisteessä tarjottiin maistraatin palveluja. Palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden (ml. erityisosaamisen) turvaamiseksi yhteispalvelupisteiden määrää pyritään jatkuvasti lisäämään sekä laajentamaan ja yhtenäistämään samalla olemassa olevien palvelupisteiden palveluvalikoimaa. Esimerkiksi tapauksissa, joissa viranomaisten palvelupisteitä lakkautetaan, palvelut pyritään säilyttämään paikkakunnalla tarjoamalla ne yhteispalveluna.²

Yhteispalvelua kehitetään jatkuvasti keskeisten toimijoiden yhteistyönä palvelemaan paremmin niin yhteispalvelua palvelukanavana hyödyntävien organisaatioiden kuin palveluiden loppukäyttäjienkin, eli kansalaisten, tarpeita. Osana Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmaa (SADe-ohjelmaa) on käynnistynyt esimerkiksi Etäpalvelut –hanke, jonka tavoitteena on tuoda asiantuntijapalvelut yhteispalvelupisteisiin tietoliikenneteknisiä apuvälineitä, kuten video- ja verkkoneuvottelua, hyödyntäen.

Hallitusohjelman linjausten mukaisesti on tarkoitus asettaa julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke. Hankkeen tavoitteena on saada aikaan toimivat edellytykset julkisen hallinnon asiakaspalveluiden saatavuudelle siten, että asiakaspalvelut järjestetään asiakaslähtöisesti, tuottavasti ja taloudellisesti. Hankkeessa luodaan yhteispalvelulle ja etäpalvelulle sellainen hallinnollinen pohja, että hallitusohjelman yhteispalvelua koskevat tavoitteet voidaan saavuttaa koko maassa. Hankkeessa selvitetään mahdollisuudet tehdä yhteispalvelusta kuntien vastuulla oleva tehtävä ja julkisen hallinnon keskeisin fyysisen asioinnin asiakasrajapinta.

² Valtakunnallinen toimintasuunnitelma yhteispalvelupisteiden määrän lisäämiseksi, 21.2.2011.

3 Maistraattien toimintaan liittyvät yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet

Valtiovarainministeriölle on asetettu seuraavat yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet:

- Julkisen talouden vakauttaminen sekä kestävän talouskasvun, työllisyyden ja kilpailukyvyn vahvistaminen.
- Valtion velkasuhteen kääntäminen laskuun.
- Verotulojen lisääminen ja harmaan talouden torjunta.
- Menojen kasvun rajoittaminen ja menosäästöjen aikaansaaminen.
- Kunta- ja palvelurakenteen uudistaminen.
- Kasvua ja työllisyyttä tukevan verotuksen ja muiden rakenteellisten toimien varmistaminen.
- Julkisten palveluiden vaikuttavuuden ja tuottavuuden parantaminen.
- Valtiokonsernin johtamisen, ohjauksen ja rakenteiden uudistaminen.

Valtiovarainministeriön lisäksi myös muille maistraatteja ohjaaville tahoille on asetettu vaikuttavuustavoitteet, jotka vaikuttavat maistraattien toimintaan ja maistraattien vaikuttavuustavoitteiden määrittelyyn.

Edellä mainittujen tavoitteiden pohjalta valtiovarainministeriö on asettanut maistraateille seuraavat yhteiskunnalliset vaikuttavuustavoitteet:

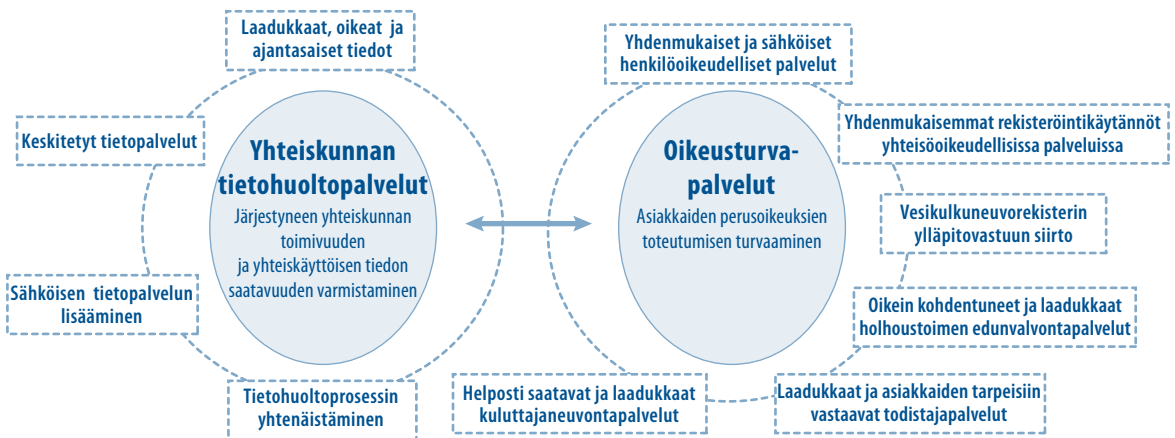
1. Yhteiskunnan perustietovarantojen tiedon luotettavuus ja käytettävyys lisääntyy yhteiskunnan toiminnan tukena.
2. Asiakkaiden oikeudet toteutuvat ja asiakkaat voivat maistraatin palveluiden avulla tehostaa ja tukea toimintaansa.

Asetetut vaikuttavuustavoitteet toimivat lähtökohtina maistraattien toiminnan vaikuttavuuden arvioinnille vuosina 2012–2015. Vaikuttavuustavoitteisiin kytkeytyviä indikaattoreita seurataan hallinnonalakohtaisesti keskuksissa.

4 Strategiset tavoitteet

Maistraattien strategiset tavoitteet on esitetty maistraattien ydinprosessien mukaisesti luokiteltuna kahteen ryhmään, yhteiskunnan tietohuoltopalveluihin ja oikeusturvapalveluihin.

Kuvio 2. Maistraattien strategiset tavoitteet



| | | |
|---|---|--|
| Maistraattien toiminnan kehittämisen | Toiminnan vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden kehittäminen | |
| | Toiminnan asiakaslähtöisyyden, sitä tukevien toimintamallien ja sähköisten palvelumuotojen kehittäminen | |
| | Tietojohtamisen, ohjausjärjestelmän ja toimintakulttuurin kehittäminen | Toimialueiden laajentumisen hallittu toteuttaminen |
| | Henkilöstön kehittäminen | Muiden palvelutoimintojen kehittäminen |

4.1 Yhteiskunnan tietohuoltopalvelut

Varmistetaan järjestyneen yhteiskunnan toimivuutta ja yhteiskäyttöisen tiedon saatavuutta eri asiakkaiden tarpeisiin.

Tietohuolto

Tietohuoltopalveluilla varmistetaan maistraattien ylläpitämien rekistereiden tiedon ajantasaisuus ja oikeellisuus. Rekisteripöimintöjen, virhelistojen ja tietojen tarkastuksen avulla havaitut virheet korjataan ja vanhentuneet tiedot saatetaan ajan tasalle.

Laadukkaat, oikeat ja ajantasaiset tiedot

Tietohuoltoa kehitetään varmistamalla tietojen laatu ja ajantasaisuus.

Maistraatit ylläpitävät väestötietojärjestelmän tietosisältöä omalta osaltaan mahdollisimman korkeatasoisena. Tavoiteltava tietojen oikeellisuuden taso ja keinot siihen pääsemiseksi määritetään yhdessä Väestörekisterikeskuksen kanssa voimassa oleva lainsäädäntö huomioon ottaen. Maistraattien tuottavuustavoitteiden ja asiakkaiden paremman palvelun toteutuminen edellyttävät panostusta järjestelmien kehittämiseen. Väestötietojärjestelmän ylläpitoa automatisoidaan niiltä osin, kun asiakas voi korvata maistraatissa tehtävän tallennustyön. Väestötietojärjestelmän uudistaminen edellyttää tulevaisuudessa myös uusien teknologiaratkaisujen käyttöönottoa, mikä luo paremmat edellytykset väestötietojärjestelmän palveluiden jatkokehittämiselle.

Väestötietojärjestelmässä otetaan vuoden 2012 aikana käyttöön uusi kielikoodisto, jonka avulla henkilön äidinkieleksi voidaan rekisteröidä virallisen kielenä myös inarinsaame, kolttasaame ja pohjoissaame.

Kansalaisen itse ilmoitettavien henkilötietojen ylläpitoa automatisoidaan vaiheittain vuosien 2012–2013 aikana. Tulevaisuudessa tavoitteena on, että esimerkiksi ilmoitus uskontokunnasta eroamisesta ja tietojenluovutuskiellot sekä äidinkieli, asiantikieli ja ammatti voitaisiin viedä järjestelmään automaattisesti.

Nimien rekisteröinti väestötietojärjestelmään oikeassa kirjoitusasussa edellyttää tukeutumista Unicode-merkistöön. Vuosien 2013–2014 aikana toteutetaan sovellusmuutoksia Unicode-merkistön hyödyntämiseksi rinnakkain väestötietojärjestelmän nykyisen merkistön kanssa.

Väestörekisterikeskuksen asettaman väestötietojärjestelmän rakennus- ja kiinteistötietojen käsittelyä uudistavan hankkeen keskeisenä tavoitteena on tuottavuuden parantaminen luomalla väestötietojärjestelmän rakennuksille pysyvä rakennustunnus ja automatisoimalla rakennus- ja kiinteistötietojen käsittelyprosesseja sekä uudistamalla näiden tietojen ylläpito väestötietojärjestelmässä. Hanke luo edellytyksiä sille, että kunnat voivat ylläpitää väestötietojärjestelmän rakennustietoja osana rakennusvalvonnan sähköisiä prosesseja. Tämä parantaa väestötietojärjestelmän tietojen laatua, kattavuutta ja ajantasaisuutta. Väestörekisterikeskuksen osalta toimenpiteet toteutetaan vuoden 2014 loppuun mennessä. Uudistus vaatii lisäksi myös muiden tahojen, kuten erityisesti kuntien, toimenpiteitä. Tämän seurauksena maistraattien resursseja vapautuu asteittain.

Tietohuoltoprosessin yhtenäistäminen

Tietohuoltoprosessi selkeytetään ja yhtenäistetään strategiakauden aikana vaiheittain.

Tietohuoltoprosessin sisältö selkeytetään ja prosessia yhtenäistetään strategiakauden aikana siten, että prosessi on yhdenmukainen vuoden 2012 alussa yhdistyvissä maistraateissa vuoden 2012 loppuun mennessä ja kaikissa maistraateissa vuoden 2015 aikana. Yhtenäistäminen koskee muun muassa maistraattien ylläpitämistä rekistereistä tehtäviin toimintoihin ja näiden tietojen analysointiin, omien tietojen tarkastukseen sekä kiinteistö-, rakennus-, huoneisto- ja toimitilatietojen ylläpitoon liittyviä prosesseja. Yhtenäistäminen edellyttää myös Väestörekisterikeskuksen toimenpiteitä.

Tietopalvelu

Tietopalveluina maistraatit antavat otteita ja todistuksia väestötietojärjestelmästä sekä hallussaan olevista historia-asiakirjoista. Ajantasaisia tietoja voidaan antaa esimerkiksi suoramarkkinointia ja sukututkimusta varten.

Vesikulkuneuvorekisteristä luovutetaan omistaja-, osoite- ja venetietoja. Holhousasioiden rekisteristä annetaan puolestaan muun muassa todistuksia, joista käy ilmi, onko henkilölle määrätty edunvalvoja. Maistraatit antavat otteita, todistuksia ja jäljennöksiä myös kauppa- ja yhdistysrekistereistä sekä niihin liittyvistä asiakirjoista. Tietoja luovutetaan myös avioehto- ja lahjoitusasioiden rekisteristä, vihkimisoikeusrekisteristä ja avoliittoasioiden rekisteristä.

Maistraatti on luotettava toimija reaaliaikaisen tiedon välittäjänä osana julkisen sektorin asiakaspalvelukokonaisuutta

Sähköisen tietopalvelun lisääminen

Sähköistä tietopalvelua lisätään.

Sähköistä tietopalvelua lisätään eri viranomaisten välillä. Esimerkiksi holhousasioiden rekisterin sähköistä tietopalvelua lisätään KELAN lisäksi pankkeille ja muuhun viranomaiskäyttöön. Tämä vähentää kansalaisten tarvetta pyytää otteita holhousasioiden rekisteristä. Samalla tulostamiseen liittyvä työ vähenee maistraateissa.

Sähköistä tietopalvelua lisätään myös digitoimalla perhelehdet ja muut vanhat siviilirekisterikirjat. Uudistus tuottaa maistraateille työaikasäästöjä, kun kaikkien maistraattien manuaaliset siviilirekisterikirjat ovat käytettävissä keskitetysti. Myös asiakkaan näkökulmasta tämä on parannus paitsi palvelun nopeuden myös sukuselvitysasiakirjojen yhdenmukaisemman ulkoasun ja luettavuuden kannalta. Parannusta aiempaan tuo myös se, että asiakkaan on mahdollista saada todistukset yhdestä paikasta. Keskittämismahdollisuus on omiaan lisäämään myös sukuselvitysten tekijöiden ammattitaitoa. Sähköinen tietopalvelu otettaneen käyttöön vuoden 2014 aikana.

Keskitetyt tietopalvelut

Tietopalveluja keskitetään.

Otteiden antaminen holhousasioiden rekisteristä keskitetään yhteen maistraattiin toteutettavaksi valtakunnallisena palveluna. Myös väestötietojärjestelmästä tehtäviä otantoja ja poimintoja keskitetään strategiakauden aikana.

4.2 Oikeusturvapalvelut

Asiakkaiden perusoikeuksien toteutumista turvataan suomalaisessa yhteiskunnassa.

Yhdenmukaiset ja sähköiset henkilöoikeudelliset palvelut

Maistraattien henkilöoikeudellisten palveluiden avulla varmistetaan, että väestötietojärjestelmän tiedot ovat ajan tasalla. Maistraatit käsittelevät henkilötietoihin liittyviä ilmoituksia ja hakemuksia sekä rekisteröivät henkilötietoja väestötietojärjestelmään. Väestötietojärjestelmään rekisteröidään lapsen syntymä ja nimet, ulkomaalaiset, nimenmuutokset, siviilisäädyn muutokset, osoitteen muutokset, kuolintiedot ja muut henkilötietomuutokset.

Muuttoasioiden käsittelyä keskitetään.

Muuttoasioiden käsittelyn yleistä keskittämismahdollisuutta selvitetään ja toteutetaan strategiakauden aikana resurssien sallimissa rajoissa.

Väestötietohallinnon kansainvälisten asioiden käsittelyn keskittämistä selvitetään.

Väestötietohallinnon kansainvälisiä asioiden keskittämistä selvitetään niiden tehtävien osalta, joiden kohdalla keskittäminen yhteen maistraattiin tehostaa väestötietojärjestelmän ylläpitoa ja parantaa tietojen laatua. Tehtävien keskittämisestä säädetään alkuvuoden 2012 aikana.

Ulkomaalaisten rekisteröintiprosessia yhdenmukaistetaan.

Ulkomaalaisten rekisteröintiprosessia sekä käytäntöjä ja menettelytapoja yhdenmukaistetaan ja keskitetään rekisteröintiä maistraattien sisällä.

Asiakkaat saavat nimenmuutosasiat hoidettua nopeasti sähköisen palvelun avulla.

Nimiasioiden sähköistä asiointia kehitetään. Samalla uudistetaan tietojärjestelmiä siten, että ne mahdollistavat laajemman erikoistumisen nimiasioissa.

Yhdenmukaisemmat rekisteröintikäytännöt yhteisöoikeudellisissa palveluissa

Yhteisöoikeudellisiin palveluihin kuuluvat asunto-osakeyhtiöiden perus- ja muutosilmoitusten laillisuuden tutkiminen ja varmistaminen sekä rekisteröinti. Maistraatit rekisteröivät myös asunto-osakeyhtiöiden toimielinmuutokset ja varmistavat niiden lainmukaisuuden. Maistraatit toimivat muutoinkin kauppaja- ja yhdistysrekisterien paikallisviranomaisina ja ottavat vastaan muiden yhtiömuotojen ja yhdistysten ilmoituksia.

Yhteisöoikeudellisia palveluja kehitetään parantamalla erityisesti asunto-osakeyhtiötietojen rekisteröintikäytäntöjen yhdenmukaisuutta.

Asunto-osakeyhtiötietojen rekisteröintikäytäntöjen yhdenmukaisuutta kehitetään kaupparekisteriasioiden kehittämistyöryhmän tulkintasuositusten mukaisesti.

Vesikulkuneuvorekisterin ylläpitovastuun siirto

Osana yhteisöoikeudellisia palveluja maistraatit toimivat myös vesikulkuneuvorekisterin ylläpitäjinä.

Vesikulkuneuvorekisterin ylläpitovastuun siirtoa pois maistraateista selvitetään.

Vesikulkuneuvorekisterin ylläpitovastuun siirtämistä pois maistraateista selvitetään ottaen huomioon muiden liikennealan rekisteritehtävien organisointi. Ajoneuvo- ja alusrekisterit on jo pitkälti keskitetty vuoden 2010 alussa perustetun Liikenteen turvallisuusviraston rekisteröintiyksikköön. Liikenteen turvallisuusvirasto, maistraatit ja Itä-Suomen aluehallintovirasto käynnistävät vesikulkuneuvorekisterin ylläpitovastuun siirtämistä koskevan selvitystyön siitä, voitaisiinko ylläpito siirtää Liikenteen turvallisuusvirastolle vuoden 2014 alusta alkaen.

Oikein kohdentuneet ja laadukkaat holhoustoimen edunvalvontapalvelut

Maistraatit ovat holhoustoimilain mukaisia holhousviranomaisia. Niiden tehtävänä on huolehtia siitä, että henkilö, joka ei itse pysty hoitamaan taloudellisia ja henkilöä koskevia asioitaan, voi saada edunvalvojan. Maistraattien holhoustoimen edunvalvontapalveluihin kuuluu myös edunvalvojen toiminnan valvonta. Maistraatit ylläpitävät myös valtakunnallista holhousasioiden rekisteriä.

Asiakkaat saavat oikein kohdentuvia ja laadukkaita holhoustoimen edunvalvontapalveluja.

Maistraatit huolehtivat omalta osaltaan edunvalvonnan oikeasta kohdentumisesta.

Maistraatit yhdenmukaistavat tilintarkastuskäytäntöjään ja keskittyvät erityisesti riskialttiiden tilien tarkastukseen.

Holhoustoimen tehtävien organisoinnissa laajemmissa maistraattikokonaisuuksissa käytetään hyväksi maistraattien sisäisiä erikoistumismahdollisuuksia.

Yleisen edunvalvonnan ja maistraattien välinen sähköinen asiointi sekä yksityisille edunvalvojille suunnattu mahdollisuus tilien sähköiseen toimittamiseen käynnistetään strategiakauden aikana.

Laadukkaat ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavat todistajapalvelut

Maistraatit antavat todistajapalveluina julkisen notaarin palveluja ja kaupanvahvistajapalveluja. Julkisten notaarien tehtäviin kuuluvat muun muassa allekirjoitusten ja asiakirjajäljennösten oikeaksi todistaminen. Maistraateista saa myös Apostille-todistuksia, joilla laillistetaan ulkomaille meneviä asiakirjoja.

Asiakas saa laadukkaita todistajapalveluja koko maassa.

Palveluverkon supistumisesta huolimatta tavoitteena on, että julkisen notaarin palvelut ovat saatavissa laadukkaina ja luotettavina koko maassa. Todistajapalveluiden prosessia kehitetään vastaamaan paremmin erityisesti kansainvälistä kauppaa käyvien yritysten tarpeita sekä ihmisten kansainvälisen liikkuvuuden vaatimuksia. Lisäksi todistajapalvelukäytäntöjä yhtenäistetään.

Oikeusministeriön suunnitelmissa on uudistaa julkisesta notaarista annettua lakia strategiakauden aikana.

Strategiakauden aikana selvitetään myös mahdollisuudet ottaa käyttöön e-Apostille.

Helposti saatavat ja laadukkaat kuluttajaneuvontapalvelut

Maistraatit tuottavat valtakunnallisia kuluttajaneuvontapalveluja. Kuluttajaneuvonnassa annetaan kuluttajalle ja elinkeinonharjoittajalle tietoja ja neuvontaa kuluttajalle merkittävistä asioista ja kuluttajan oikeudellisesta asemasta sekä sovitellaan kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä ristiriitoja.

Asiakas saa laadukkaita kuluttajaneuvonnan palveluja riittävästi koko maassa.

Kuluttajaneuvonnan tavoitteena on kuluttajansuojan toteutuminen ja kuluttajan aseman turvaaminen. Kuluttajaneuvontatoimintaa kehitetään siten, että kuluttajaneuvontapalvelua on riittävästi ja tasapuolisesti asiakkaiden saatavilla ja että valtakunnallinen palvelumalli toimii yhtenäisesti ja laadukkaasti.

Kuluttajaneuvontapalvelussa hyödynnetään jatkossakin monikanavaisuutta tehokkaasti pyrkien siihen, että asiakas saa kuluttajaneuvonnan verkkosivuilta mahdollisimman kattavasti tietoa ja toimintaohjeita kuluttajaoikeudellisen ongelmansa ratkaisemiseksi ja että asiakkaan on vaivatonta tuoda asiansa kuluttajaoikeusneuvojan käsiteltäväksi joko puhelinneuvonnan tai sähköisen asioinnin kautta silloin, kun hän tarvitsee syvällisempää neuvontaa sekä selvittelyä ja sovittelua.

Kuluttajaneuvonnan tehokas toiminta hyödyttää neuvonnan asiakkaiden lisäksi kaikkia kuluttajahallinnon toimijoita. Neuvontatoiminnan tehokkuutta vahvistetaan erikoistumisen kautta, jolloin samankaltaisia tapauksia voidaan hoitaa nopeammin ja yhtenäisemmin. Erikoistuminen toteutetaan siten, että se tuo lisäarvoa valtakunnalliseen neuvontapalveluun ja tehostaa toimintaa niin neuvonnan asiakkaiden kuin neuvontaprosessin sidosryhmienkin (Kuluttajavirasto ja kuluttajariitalautakunta) näkökulmasta.

5 Toiminnan kehittäminen

5.1 Toiminnan vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden kehittäminen

Maistraatit toimivat tehokkaasti ja taloudellisesti.

Maistraattien toiminnan vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta parannetaan hallitusohjelman nojalla perustettavan vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelman mukaisesti. Tuloksellisuus muodostuu yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta, toiminnallisesta tehokkuudesta ja laadunhallinnasta sekä henkisten voimavarojen hallinnasta. Toiminnallisen tehokkuuden kriteereitä ovat taloudellisuus, tuottavuus ja maksullisen toiminnan kannattavuus. Nämä on huomioitu maistraattien toiminnan kehittämisen painopisteissä.

5.2 Tietojohtamisen, ohjausjärjestelmän ja toimintakulttuurin kehittäminen

1. Kehitetään prosessimaista ja laadukasta toimintatapaa kaikilla vastuualueilla.
2. Maistraattien organisointi tukee strategisten tavoitteiden toteutumista.
3. Toimintatapoja yhdenmukaistetaan ja toiminnan tuottavuutta parannetaan
4. Johtaminen perustuu toiminnan laadun, osaamisen ja tiedon hallintaan.
5. Kehitetään toimintaa jatkuvasti yhteistyössä toimijoiden ja sidosryhmien kanssa substanssiohjauksen myötävaikutuksella.

Maistraateissa kehitetään prosessimaista toimintatapaa siten, että prosessit tuottavat yhdenmukaisia palveluja ja ratkaisuja toimipaikasta riippumatta. Maistraatit siirtyvät prosessimaiseen organisaatioon strategiakauden aikana vaiheittain.

Tuottavuuden parantamiseen tähtävää muutosta johdetaan suunnitelmallisesti. Töiden yleistä organisointia parannetaan ja resurssien kohdentamisen menettelytapoja kehitetään. Maistraattien välistä erikoistumista jatketaan ja työtä tasataan maistraattien välillä suunnitelmien mukaisesti.

Ohjaus- ja johtamisjärjestelmää kehitetään tukemaan tietojohdamista. Maistraateissa panostetaan laatutyöhön ja otetaan käyttöön CAF-itsearviointi. Maistraattien ohjauksessa vahvistetaan strategista otetta.

Maistraateille luodaan palveluiden kehittämisen hallintamalli, jonka avulla ohjaavat tahot ja maistraatit kehittävät yhdessä asiakaslähtöisiä palveluita.

5.3 Henkilöstön kehittäminen

1. Maistraattien arvot tunnetaan ja maistraateissa toimitaan niiden mukaisesti.
2. Työhyvinvoinnille luodaan perusta hyvällä johtamisella hyödyntäen olemassa olevia malleja sekä työyhteisötaitoja kehittämällä.
3. Maistraatti on aikaa seuraava, ennakoiva ja luotettava oman alansa asiantuntija ja moniosaaja.
4. Maistraatit kehittävät osaamistaan toiminnan tarpeiden mukaisesti.

Maistraattien arvojen toteutuminen käytännön työssä varmistetaan.

Työyhteisön muutoksenhallintavalmiuksia kehitetään siten, että kehitystyössä suunnataan tulevaisuuteen. Etusijalla ovat ratkaisukeskeiset ja ennaltaehkäisevät toimintatavat. Muutoksen johtamiseen ja osaamisen kehittämiseen kiinnitetään erityistä huomiota työhyvinvoinnin näkökulmasta. Erityisesti parannetaan töiden yleistä organisointia. Työyhteisötaitoja sekä tulos- ja kehityskeskustelujen toimivuutta parannetaan osaamisen ja toiminnan kehittämisessä.

Maistraateissa tuetaan jatkuvaa oppimista edistävää toimintakulttuuria. Henkilöstön osaamisen hallintaan panostetaan siten, että henkilöstön osaamisen määrä ja laatu vastaavat toiminnan tarpeita sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä. Henkilöstösuunnittelussa kohdennetaan osaaminen oikein.

Eläköityminen on maistraateissa vuosina 2012 – 2015 merkittävää. Eläköityminen on paitsi haaste rekrytoinnin, osaamisen säilymisen ja hiljaisen tiedon siirtymisen näkökulmista, samalla mahdollisuus voimavarojen uudelleenkohdistamiseksi sekä henkilöstörakenteen, toimintatapojen ja -kulttuurin uudistamistyössä. Nämä näkökulmat otetaan huomioon maistraattien henkilöstösuunnittelussa.

Maistraattien henkilöstöstrategia päivitetään strategiakauden alussa ja henkilöstöhallintoa koskevia menettelytapoja yhtenäistetään.

5.4 Toiminnan asiakaslähtöisyyden, sitä tukevien toimintamallien ja sähköisten palvelumuotojen kehittäminen

1. Asiakkaille tarjotaan laadukkaita ja yhdenmukaisia palveluja monikanavaisesti varmistaen samalla tietosuojan. Ajasta ja paikasta riippumattomien palveluiden määrä kasvaa.
2. Asiakkaiden hallinnollista taakkaa vähennetään asiakasrajapinnassa uudistamalla toimintatapoja.
3. Asiakkaiden kielellisten oikeuksien toteutuminen varmistetaan.

Maistraattien toimintaa johdetaan ja kehitetään asiakaslähtöisesti. Asiakkuuksien hallintaan sekä asiakkaiden odotusten ja tyytyväisyyden selvittämiseen laaditaan työkalut ja menettelytavat, joita hyödynnetään. Asiakassegmenttien mukaisesti asiakkaille tarjotaan palveluja eri palvelukanavien välityksellä. Palveluiden tarjoamisessa hyödynnetään enenevässä määrin valtionhallinnon yhteisiä sähköisiä palvelukanavia sekä puhelinpalveluita. Samalla varmistetaan asiakkaiden tietosuojan toteutuminen.

Maistraattien palvelutuotannossa hyödynnetään enenevässä määrin sähköistä tuotantotapaa. Maistraattien palvelutasoa parannetaan automatisoimalla sellaisia palveluprosesseja, jotka eivät edellytä viranomaisen harkintaa.

Maistraattien palveluverkko sopeutetaan strategiakaudella toiminnan tulokellisuutta edellyttävällä tavalla. Lakkautettavien yksiköiden palvelut pyritään korvaamaan yhteispalvelulla. Henkilöstön asemaan kiinnitetään yksiköiden lakkauttamisen ja yhteispalveluun siirtymisen yhteydessä erityistä huomiota. Muuostilanteet hoidetaan henkilöstön näkökulmasta hallitusti.

Maistraattien osallistumista yhteispalveluun lisätään ja laajennetaan maistraattien palveluvalikoimaa yhteispalvelupisteissä ottaen huomioon maakuntien liittojen esittämät paikalliset palvelutarpeet. Samalla lisätään etäpalvelun hyödyntämistä maistraatin asiantuntijapalveluissa.

Määriteltyjen ydinprosessien lisäksi tunnistettujen osaprosessien ja palveluprosessien kehittämistyötä jatketaan. Palveluprosessien kehittämisen tavoitteena on asiakkaiden hallinnollisen taakan minimoiminen. Maistraattien kokonaisarkkitehtuuria kehitetään valtionhallinnon kokonaisarkkitehtuurin mukaisesti.

Maistraatit edistävät toiminnassaan molempien kansalliskielten, suomenkielen ja ruotsinkielen, käyttöä. Esimerkiksi puhelinpalveluissa voidaan erikoistua siten, että asiakkaalla on mahdollisuus saada maistraatin toimialueella palvelua omalla äidinkielellään. Palvelut turvataan myös saamen kielellä. Lisäksi parannetaan asiakkaiden mahdollisuuksia saada palveluja myös muilla kuin kansalliskielillä.

5.5 Toimialueiden laajentamisen hallittu toteuttaminen

1. Tuottavuutta parannetaan.
2. Menettelytapoja yhtenäistetään ja johtamistoimintoja tehostetaan.
3. Henkilöstön jaksaminen ja työmotivaatio turvataan.
4. Ruotsinkielisten palveluiden saatavuus turvataan.

Toimialueiden laajentamishanke toteuttaa osaltaan vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelmaa. Hankkeen päätavoitteena on varmistaa maistraattien palveluiden saatavuus ja ylläpitää niiden laatua pienenevistä resursseista huolimatta. Asiakkaan näkökulmasta tavoitteena on laadukas asiakaspalvelu riippumatta asiakkaan valitsemasta palvelukanavasta.

Toimintojen kokoamisella tavoitellaan johtamistoimintojen tehostamista, volyymietuja ja erikoistumisen tuomaa asiantuntijuuden turvaamista. Suuremmat toimialueet mahdollistavat myös menettelytapojen yhtenäistämisen.

Tavoitteena on turvata henkilöstön jaksaminen ja työmotivaatio. Maistraattien toimialueiden laajentuminen antaa entistä paremmat mahdollisuudet maistraattien sisäiseen erikoistumiseen. Tämä lisää myös mahdollisuuksia kehittää henkilöstön toimenkuvia. Toimialueiden laajentamisen yhteydessä noudatetaan valtionhallinnon yhteisiä hyvän henkilöstöpolitiikan periaatteita.

Perustettavien maistraattien osalta suurempien yksiköiden on arvioitu parantavan myös asiakkaiden ruotsin kielellä saamia palveluja. Aiempien ruotsinkielienemmistöisten maistraattien yksiköt jatkavat edelleen uusien maistraattien yksikköinä nykyisillä paikkakunnilla ja niiden on arvioitu uudessa tilanteessa pystyvän paremmin keskittymään ruotsinkielisiin asiantuntijapalveluihin.

5.6 Muiden palvelutoimintojen kehittäminen

Maistraattien toimintaa tukevia palvelutoimintoja kehitetään toimintaympäristön vaatimusten ja valtionhallinnon yhtenäisten linjausten mukaisesti.

Taloushallinto

Talouspalveluiden toimintaympäristöä kehitetään vastaamaan KIEKU-hankkeen mukaista toimintamallia. KIEKU-hankkeen myötä maistraatit ottavat käyttöön valtiovarainministeriön hallinnonalan aikataulun mukaisesti uuden järjestelmäkokonaisuuden, joka tarjoaa taloushallinnolle nykyaikaisen järjestelmäpohjan kirjanpidon ja laskentatoimen kehittämiseksi. Uuden tietojärjestelmän myötä kehitetään taloushallintoa strategista johtamista paremmin tukevaksi toiminnoksi. Uudistuksilla kehitetään ja tehostetaan raportointia

sekä talous- ja henkilöstöhallinnon tiedonhallintaa. Taloushallinnon prosessien sähköistä toimintamuotoa tehostetaan yhdessä valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksen kanssa. Hankintatoimessa otetaan huomioon hallitusohjelman mukaiset tehostamis- ja säästövaatimukset.

Viestintä

Toimialueiden laajentuessa viestinnän merkitys korostuu. Viestinnässä kiinnitetään erityistä huomiota sekä maistraattien sisäiseen että maistraattien väliseen viestintään. Maistraattien tunnettuutta lisätään sekä sidosryhmien että kansalaisten keskuudessa. Sidosryhmien kanssa tehdään yhteistyötä myös viestintään liittyvissä asioissa. Viestinnässä noudatetaan alueellista ja kielellistä tasapuolisuutta.

Tietohallinto

Tavoitteena on, että tietopalvelut ja tietotekniikan palvelut ovat laadukkaita ja helposti saavutettavissa. Päätöksenteon ja valmistelun toimintaprosessien rinnalla kehitetään niitä tukevia tietoprosesseja mahdollisimman sujuviksi. Tiedon hallintaa ja raportointia kehitetään johtamista tukevaksi.

Valtionhallinnon yhteisiä ICT-palveluja otetaan käyttöön mahdollisimman pian sen jälkeen kun ne ovat käyttövalmiita, ja hyödynnetään niiden tuomat säästömahdollisuudet tekemällä tarvittavia toiminnallisia muutoksia.

Toimitilahallinto

Tavoitteena on työympäristön kokonaisvaltainen parantaminen siten, että tilat tukevat toimintaa kustannustehokkaasti ja samalla otetaan huomioon valtion kokonaisuus. Toimitilojen käyttötehokkuus nostetaan keskimäärin noin 25 m²/htv tasolle.

Toimitilahallinnossa otetaan huomioon hallitusohjelman mukaiset tehostamis- ja säästövaatimukset ja maistraattien palveluverkon muutokset.

6 Yhteistyö

Maistraattien ja eri viranomaisten välistä yhteistyötä lisätään.

Maistraattien toimialueiden laajentuessa verkostomaisen toimintatavan merkitys korostuu. Verkostomaisella toimintatavalla parannetaan tehtävissä tarvittavaa asiantuntemusta, tehostetaan toimintaa ja parannetaan palveluiden laatua sekä taataan ruotsinkielisten palveluiden saatavuus ja kansalaisten yhdenvertainen kohtelu koko maassa. Maistraatti voi hoitaa lainsäädäntö huomioon ottaen tehtäviä myös useamman kuin yhden viraston toimialueella, jos järjestyllä voidaan tehostaa virastojen toimintaa ja valtion henkilöstö- ja muiden voimavarojen käyttöä, parantaa palveluiden saatavuutta tai turvata tehtävissä tarvittavan erityisasiantuntemuksen saatavuus tai jos toimialueen laajentaminen on tarkoituksenmukainen muun vastaavan syyn vuoksi.

Voidakseen vastata asiakaskunnan kasvaviin vaatimuksiin maistraattien on verkostoiduttava viranomaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Valtion paikallishallinnon palveluiden keskittäminen yhteispalvelupisteisiin edellyttää maistraateilta yhteistyötä muiden valtion viranomaisten ja kuntien kanssa. Yhteispalvelua kehitetään yhteistyössä maakuntien liittojen kanssa ottaen huomioon paikalliset palvelutarpeet. Maakuntien liittojen toimintasuunnitelmat huomioidaan maistraattien toiminnassa.

Ulkomaalaisten kasvava määrä lisää eri viranomaisten ja maistraattien välisen yhteistyön tarvetta. Harmaan talouden torjunta edellyttää lisäksi yhteistyötä valtion eri viranomaisten ja maistraattien kesken.

7 Maistraattien toiminnan vaikuttavuus ja tuloksellisuus

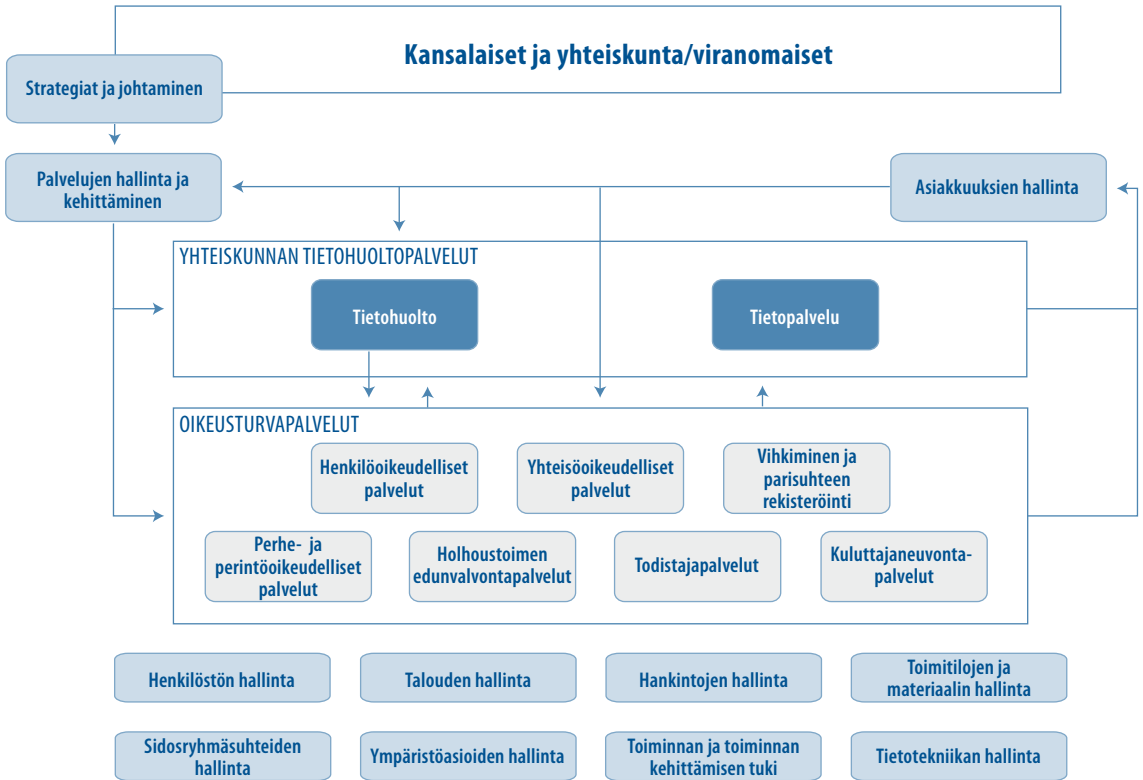
Maistraattien toiminnassa otetaan huomioon hallitusohjelman mukaisesti valtionhallinnon tuottavuusohjelman korvaaminen uudella vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelmalla.

Maistraattien henkilötyövuosimäärän on arvioitu olevan vuoden 2011 lopussa 765. Vuonna 2015 tavoiteltava henkilötyövuosimäärä on 725. Tällöin maistraattien toimintamenomomentilta palkattuun henkilöstöön kohdistuva henkilöstövähennys vuosina 2012–2015 on yhteensä 40 henkilötyövuotta. Henkilöstökehys jakaantuu vuosina 2012–2015 alla olevan taulukon mukaisesti. Taulukossa on huomioitu vuosittaiset henkilötyövuosivähennykset

| Vuosi | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| Maistraattien toimintamenomomentti | 757 htv | 749 htv | 737 htv | 725 htv |

Maistraattikohtaiset vaikuttavuus- ja tuloksellisuustavoitteet sovitaan kunkin maistraatin strategisessa tulossopimuksessa vuosittain. Tavoitteiden määrittelyssä hyödynnetään maistraattien resurssimittaristoa. Tavoitteena on tasapainoinen ja palveluiden todelliseen kysyntään perustuva resurssien jako.

LIITE 1. Maistraattien prosessien toimintamalli



LIITE 2. Maistraattien palveluprosessit

Yhteiskunnan tietohuoltopalvelut

Tietohuolto

- Maistraattien ylläpitämien rekistereiden tiedon ajantasaisuuden ja oikeellisuuden varmistaminen (mm. VTJ, AVLA, HOLLE, VESKU, AVO, VIRE, kaupparekisteri, äänioikeustietojärjestelmä, vaalitietojärjestelmä) tiedon ajantasaisuuden ja oikeellisuuden varmistaminen

Tietopalvelu

- Tietopalvelusopimukset
- Asukastietopalvelu
- Massatietopalvelu
- Järjestelmien suora käyttö
- Järjestelmien/rekistereiden välinen tietopalvelu
- Tulosteet, otteet, todistukset, tilastot ja kopiot maistraattien käytössä olevista rekistereistä ja asiakirjoista
- Itsepalvelu

Oikeusturvapalvelut

VASTUUALUE

Todistajapalvelut

- Ansioluettelon todistaminen
- Allekirjoituksen oikeaksi todistaminen
- Todistus asiakirjajännöksen oikeaksi todistaminen
- Elossaolotodistus
- Tallelokeron avaaminen ja sulkeminen
- Protesti
- Apostille-todistus
- Kompetenssitodistus
- Todistus Suomen lain sisällöstä
- Täysivaraustodistus
- Arvontojen valvominen
- Isyyden tunnistamisen vastaanotto
- Muu julkisen notaarin todistus tai toimenpide
- Kaupanvahvistus

Vihkiminen ja parisuhteen rekisteröinti

- Avioliiton/parisuhteen rekisteröinnin esteiden tutkinta
- Vihkiminen/parisuhteen rekisteröinti
- Vihkimisoikeuden myöntäminen/rekisteröinti/peruminen

VASTUUALUE

Henkilöoikeudelliset palvelut

- Syntymän rekisteröinti
- Kuoleman rekisteröinti
- Kortikunta- ja osoiteasiat
- Lapsen tietojen rekisteröinti
- Ulkomaalaisen rekisteröinti
- Kansalaisuuden rekisteröinti
- Nimiasiat
- Adoption rekisteröinti
- Transseksuaalin sukupuolen vahvistaminen vastakkaiseen sukupuoleen kuuluvaksi
- Uskontokunnasta eroaminen
- Muut henkilöön liittyvien tietojen muutosasiat
- Kuolleeksi julistaminen
- Turvakieltopäätös
- Tietojenluovutusta koskevien kieltojen rekisteröinti

Perhe- ja perintöoikeudelliset palvelut

- Avio-oikeuden poistaminen (avioehtosopimuksen rekisteröinti tai avio-oikeuden poistamista koskevan ilmoituksen rekisteröinti)
- Perukirjan osakasluetelon vahvistaminen
- Lahjallemuutosten rekisteröinti
- Osituskirjan rekisteröinti
- Avioaralisuussuhdetta koskevan sopimuksen rekisteröinti
- Perinnöstä luopumisilmoituksen tallettaminen
- Avopuolisoiden omaisuuden erottelukirjan ja hyvitystä koskevan sopimuksen tai muun asiakirjan rekisteröinti
- Isyyden tunnistamisen vahvistaminen

VASTUUALUE

Kulttajanuovontapalvelut

- Ristiritatilanneiden ennaltaehkäisy
- Kultuttajan ja/tai elinkeinonharjoittajan neuvonta
- Sovittelu ristiritatilanneissa
- Koulutus
- Kultuttajavallistus

VASTUUALUE

Yhteisöoikeudelliset palvelut

- Kaupparekisterin ja yhdistysrekisterin palvelut kuten asunto-osakeyhtiön perustamista tai yhtiöjärjestyksen muuttamista tai muita rekisteröitäviä tietoja koskevan ilmoituksen rekisteröintipalvelut
- Rekisteröintipalvelut, jotka eivät liity henkilörekisteröintiin
- Vesikulkuneuvorekisterin ylläpito

VASTUUALUE

Holhoustoimen edunvalvontapalvelut

- Edunvalvontavaltuutuksen vahvistaminen ja peruuttaminen
- Edunvalvojan määrääminen
- Hakemuksen tekeminen kärjääjoikeudelle edunvalvojan määräämiseksi
- Alaikäisen edunvalvonnan rekisteröinti
- Edunvalvonnan valvonta (luvat oikeustoimiin, omaisuuden hoidon suunnitelman vahvistaminen, omaisuusluetteloiden ja tullen tarkastus)
- Edunvalvonnan tarpeen arviointi
- Edunvalvonnan päättäminen



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
Snellmaninkatu 1 A
PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO
Puhelin 09 160 01
Telefaksi 09 160 33123
www.vm.fi

42/2011
Valtiovarainministeriön julkaisu
Joulukuu 2011

ISSN 1459-3394 (nid.)
ISBN 978-952-251-277-2(nid.)
ISSN 1797-9714 (pdf)
ISBN 978-952-251-278-9 (pdf)

VM:N
JULKAISUSARJAN
TEEMAT:

Budjetti
Hallinnon kehittäminen
ICT-toiminta
Kunnat
Ohjaus ja tilivelvollisuus
Rahoitusmarkkinat
Taloudelliset ja
talouspoliittiset
katsaukset
Valtion työmarkkinalaitos
Verotus