

Lantmäteriverkets nätverk av serviceställen

Utredningsmannens förslag

15.4.2016

Sammanfattning

Från och med början av 2014 tog Lantmäteriverket i bruk en riksomfattande verksamhetsmodell där ärenden behandlas och avgörs utan lokala eller regionala behörighetsbegränsningar. Hela Finland ingår i ett och samma verksamhetsområde. I början av 2015 införlivades Geodetiska institutet och ICT-utvecklingsuppgifterna vid Jord- och skogsbruksministeriets informationstjänstcentral Tike med Lantmäteriverket. Dessa reformer medförde inga ändringar i Lantmäteriverkets nätverk av serviceställen. Omfattningen och lönsamheten av nätverket av serviceställen i framtiden påverkas av minskningen av Lantmäteriverkets andel av budgetfinansiering och den avgiftsbelagda verksamhetens avkastning, den framskridande digitaliseringen och ibruktagningen av lösningar som omfattar elektronisk ärendehantering, ändringar i kundernas behov och en stor naturlig personalavgång.

I denna utredning har man strävat efter att beakta faktorer som påverkar omfattningen av Lantmäteriverkets nätverk av serviceställen. Syftet med utredningen har varit att uppfatta hur olika faktorer påverkar nätverket i framtiden oavsett nuläget. Detta på grund av att en av målsättningarna i Jord- och skogsbruksministeriets tillsättningsbeslut var att man utgående från förslaget kan fatta ett beslut om nätverket av serviceställen som omfattar flera verksamhetsår.

I utredningen har man kommit fram till att föreslå fyra olika alternativ: A) Det nuvarande nätverket av serviceställen, B) En produktionsorienterad modell, C) En evolutionsmodell och D) En landskapscentrummodell. I utredningen har man strävat efter att i korthet beskriva de omständigheter som talar för varje alternativ och negativa synpunkter. Utredningsmannen framställer att alternativ C genomförs.

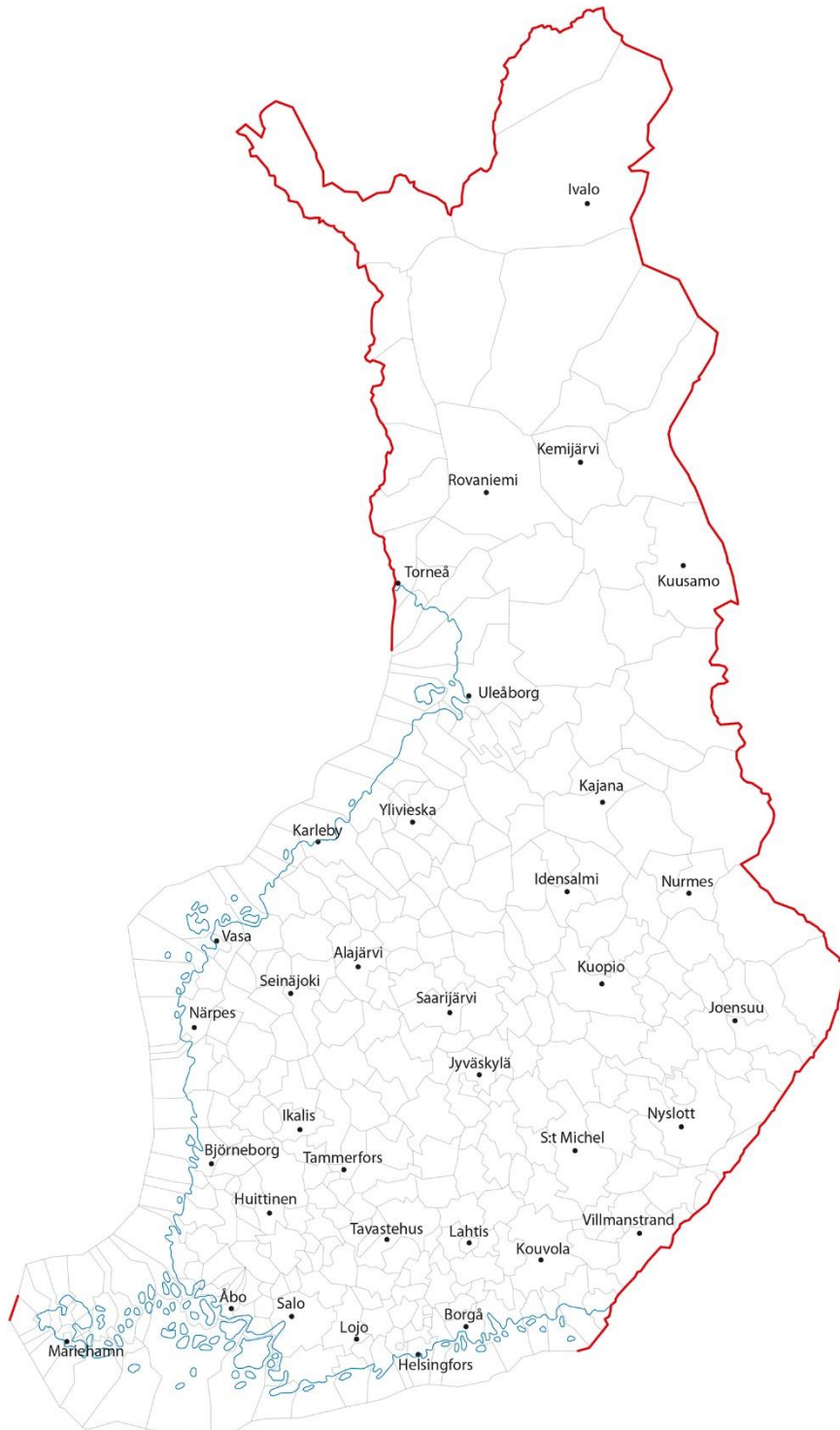
Framställda alternativ

Enligt tillsättningsbrevet ska utredningsmannen lämna ett förslag med motiveringar (inklusive förbättringsförslag) om strukturen av Lantmäteriverkets nätverk av serviceställen fr.o.m. 1.1.2017. Ministeriet har preciserat uppdraget så att utredningsmannen kan lämna flera alternativa förslag om nätverkets struktur.

Utredningsmannen har utrett följande alternativ för Lantmäteriverkets nätverk av serviceställen:

A) Det nuvarande nätverket av serviceställen

I detta alternativ skulle det befintliga nätverket fortsätta i sin nuvarande omfattning.



Omständigheter som talar för detta alternativ:

De nuvarande serviceställena täcker hela landet och nätverket är tillräckligt omfattande med tanke på tillgången till Lantmäteriverkets tjänster. De nuvarande serviceställena har gjort det möjligt att genomföra den riksomfattande verksamhetsmodellen som togs i bruk 2014.

Utvecklingsarbetet som omfattar elektroniska tjänster och andra servicekanaler har ännu inte slutförts. Detta innebär att ett nätverk av serviceställen med den nuvarande omfattningen behövs tills vidare. Kundernas resor till och från servicestället förlängs inte.

Förrätningsproduktionens förrätningsresor och ersättningar för resekostnader ökar inte heller från de nuvarande.

Detta alternativ stöder även lokalt samarbete med kommunernas fastighetsfunktioner. Man kan spara kostnader genom att effektivisera användningen av lokaliteter och utnyttja distansarbete och modellen om arbete på flera platser. Dessutom kan personalkostnaderna minskas genom att utnyttja den naturliga personalavgången och genom att organisera arbetsuppgifterna på nytt och utveckla personalens kompetens.

Omständigheter som talar emot detta alternativ:

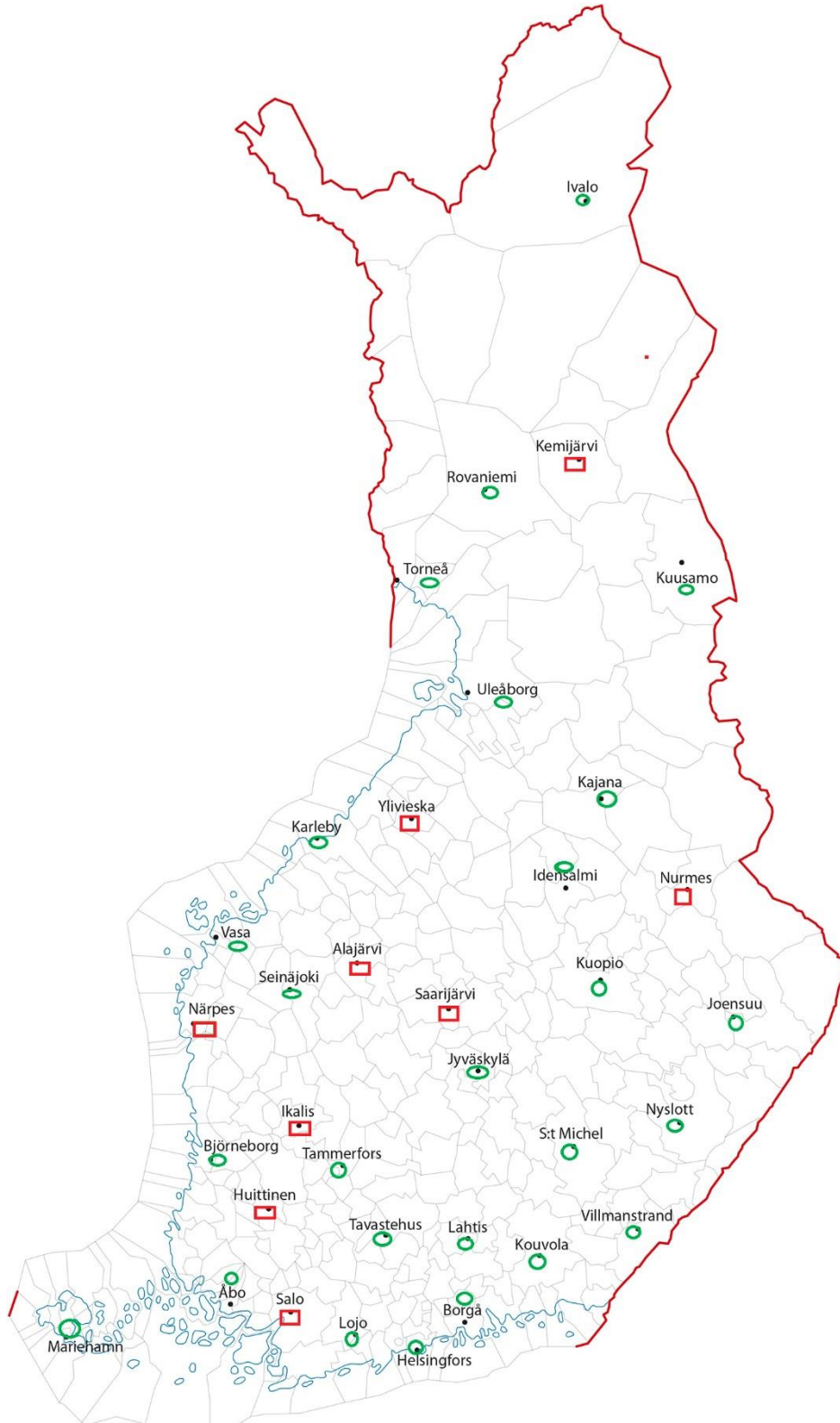
Det nuvarande nätverket av serviceställen varken stöder eller försnabbar utvecklingen av verksamheten eller ibruktagandet av lösningar inom elektronisk ärendehantering. Det nuvarande nätverket har uppstått på 1970-talet när information fortfarande behandlades manuellt. Det finns en risk att den nuvarande verksamhetsmodellen fortsätter att dominera och förnyelsen av processer och verksamhetssätt fortsätter långsamt. Det uppstår inte heller några inbesparingar av indirekta kostnader eller kostnader för allmän förvaltning eller infrastruktur i ett omfattande nätverk.

Det nuvarande nätverket möjliggör inte heller en lika effektiv spridning av kompetens som en tätare modell gör. Ur chefsarbetets synvinkel är det också svårare att organisera personalutveckling, fördelning av arbete och arbetsuppgifter, vikariat och inskolning.

Man kan utan tvivel se att detta skulle vara en tillfällig lösning. Inom en snar framtid skulle man ändå vara tvungen att ta upp nätverkets omfattning på nytt då verksamheten och processerna förbättras och digitaliseringen framskrider.

Det är inte möjligt att räkna kostnadseffekterna av detta alternativ. Kostnadsinbesparingar jämfört med den nuvarande kostnadsnivån skulle uppstå som en följd av att lokaliteterna utvecklas och antalet anställda minskar genom en naturlig personalavgång. Dessa inbesparingar sker oberoende av utvecklingen av nätverket av serviceställen.

B) Produktionsorienterad modell



De serviceställen som har märkts ut på kartan med en grön cirkel är sådana, vilkas öppettider justeras så att de motsvarar nuvarande och förväntade antal kundbesök. De serviceställen som har märkts ut på kartan med en röd kvadrat är sådana, där kundservicefunktionerna läggs ned.

I detta alternativ justeras öppettiderna för alla serviceställen så att de motsvarar nuvarande och förväntade antal kundbesök och samtidigt beaktas effekterna av ibrukttagandet av elektronisk ärendehantering och andra utvecklingsåtgärder som berör processer.

Vid kundserviceställen där antalet kundbesök är lägre än 9 per öppethållningsdag (enligt statistik från år 2015) dras kundservicefunktionen in. Detta gäller följande serviceställen: Alajärvi, Ikalis, Kemijärvi, Nurmes, Närpes, Salo, Vittis och Ylivieska.

Dessutom kontrolleras de andra serviceställenas öppettider och vid behov förkortas de vid sådana serviceställen som får färre än 15 kundbesök per öppethållningsdag.

Inga serviceställen stängs i detta sammanhang, utan öppettiderna justeras med beaktande av processernas och verksamhetens synpunkter. Kundbesöken vid serviceställena har minskat med 8,2 procent 2015 jämfört med 2014. Antalet kundbesök kommer att fortsätta att minska betydligt. Å ena sidan sköts allt fler ärenden via elektroniska kanaler och å andra sidan utvecklar man processerna så att behovet av ärendehantering minskar (exempelvis i inskrivningsärenden blir lagfarter anhängiga automatiskt, elektroniska ansökningsblanketter används och in-teckningar sköts med elektroniska pantbrev).

Inom inskrivningsärenden måste man naturligtvis se till att inskrivningsansökningar som lämnats in en viss dag anhängiggörs den dag de lämnats in, dvs. tidsenligt. Detta kan säkerställas utan att erbjuda möjligheten att personligen sköta ärenden vid disken. Även antalet kundbesök som gäller förrättningsproduktion fortsätter att minska.

Man strävar efter att utveckla förrättningsproduktionens processer så att de blir mer elektroniska och minska sakägarnas deltagande i processen (exempelvis genom att öka antalet sammanträdeslösa förrättningar, meddela kanslibeslut, utnyttja en elektronisk ärendehanteringskanal för att anhängiggöra förrättningar och för att förmedla förfrågningar, höra sakägare och meddela beslut).

Lantmäteriverket erbjuder också riksomfattande service per telefon och e-post. Dessutom är utnyttjandet av möten via videoanslutning och den offentliga förvaltningens samserviceställen under utveckling. Vid behov kan man utnyttja tidsbeställning i kundservicen så att kunder vid alla serviceställen kan erbjudas personlig service vid en på förhand överenskommen tidpunkt.

Om öppethållandet av statens ämbetsverk föreskrivs genom förordning (332/1994). Enligt 1 § i förordningen är statens ämbetsverk öppna vardagar kl. 8.00–16.15. Om kundbetjäningen eller andra särskilda skäl kräver avvikelse från öppettiden i 1 § kan ett ämbetsverk eller en del av detta öppna senast kl. 9.00 och stänga senast kl. 20.00 med stöd av 2 § i förordningen. Dessutom är det med stöd av 3 § i förordningen möjligt att ämbetsverket eller en del av det kan tillfälligt vara stängt även en vardag eller en del av dagen.

En förutsättning för en begränsning av öppettiderna är att ämbetsverkets beslut med motivering skickas för kännedom, i Lantmäteriverkets fall till Jord- och skogsbruksministeriet, innan beslutet träder i kraft. Med stöd av 3 § i förordningen har ministeriet rätt att ändra ämbetsverkets beslut.

Enligt 3 § i lagen om Lantmäteriverket är de verksamhetsenheter som är underställda centralförvaltningen i Helsingfors produktionsenheten, enheten för allmän förvaltning, it-servicecentralen (centralen för ICT-tjänster) och centralen för geografisk information

(geodatacentralen). Enheternas verksamhetsområde är hela landet. Bestämmelser om Lantmäteriverkets serviceställen (i lagen: servicepunkter) utfärdas genom förordning av Jord- och skogsbruksministeriet (1119/2013). På Åland finns ett eget serviceställe. Lantmäteriverkets verksamhetsenheter har inga geografiskt begränsade verksamhetsområden, utan varje enhet är behörig på riksnivå.

Enligt 11 § i lagen om Lantmäteriverket utfärdas närmare bestämmelser om personalen, personalens uppgifter, hederstitlar, behörighetsvillkoren för tjänster och tillsättandet av tjänster genom förordning av statsrådet. Vidare, med stöd av 5 § i lagen meddelas närmare föreskrifter om Lantmäteriverkets organisation och uppgifter och hur de ordnas i Lantmäteriverkets arbetsordning. I arbetsordningen meddelas också närmare föreskrifter om enhetens interna organisation och uppgifter och hur de ordnas.

I förordningen om öppethållandet av statens ämbetsverk ingår begreppet ämbetsverk, som för Lantmäteriverkets del omfattar verkets serviceställen som regleras genom Jord- och skogsbruksministeriets förordning. Enligt en ur förordningen härledd tolkning bör servicetiderna för Lantmäteriverkets serviceställen ordnas på ett sätt som är ändamålsenligt med tanke på servicebehovet och den lokala förmågan att erbjuda service. Öppethållningstiderna kan alltså variera mellan olika serviceställen, vilket har gällt sedan reformen av öppettiderna 2014. Serviceställenas öppettider har inte heller reglerats genom Jord- och skogsbruksministeriets förordning, vilket innebär att principbeslut i ärendet kan fattas och genomföras utan att ändra förordningen.

Omständigheter som talar för detta alternativ:

Justeringen av öppettider förutsätter inte ändringar i lagstiftningen, exempelvis i jord- och skogsbruksministeriets förordning om Lantmäteriverkets servicepunkter. Det ska vara möjligt att justera öppettiderna för att motsvara nuvarande och framtida kundbehov samt för att redan i detta skede beakta utvecklingen av elektronisk ärendehantering. Detta alternativ gör det även möjligt att på ett bra sätt beakta lokala förhållanden. Dessutom gör inskränkningen av öppettider och indragningen av kundservicefunktioner det möjligt att rikta kundservice-resurser till nya kundservice- och rådgivningsuppgifter som elektronisk ärendehantering förutsätter.

Övriga riksomfattande servicekanaler kommer fortfarande att behöva de resurser som detta alternativ gör tillgängliga. Kundservicepersonalen kan utbildas till andra uppgifter vid Lantmäteriverket.

Vid mindre serviceställen har det varit svårt att organisera kundserviceuppgifter och vikariat på grund av att antalet anställda inom kundservicen är så litet. I större helheter är det lättare att sköta vikariat och organisera uppgifter.

Omständigheter som talar emot detta alternativ:

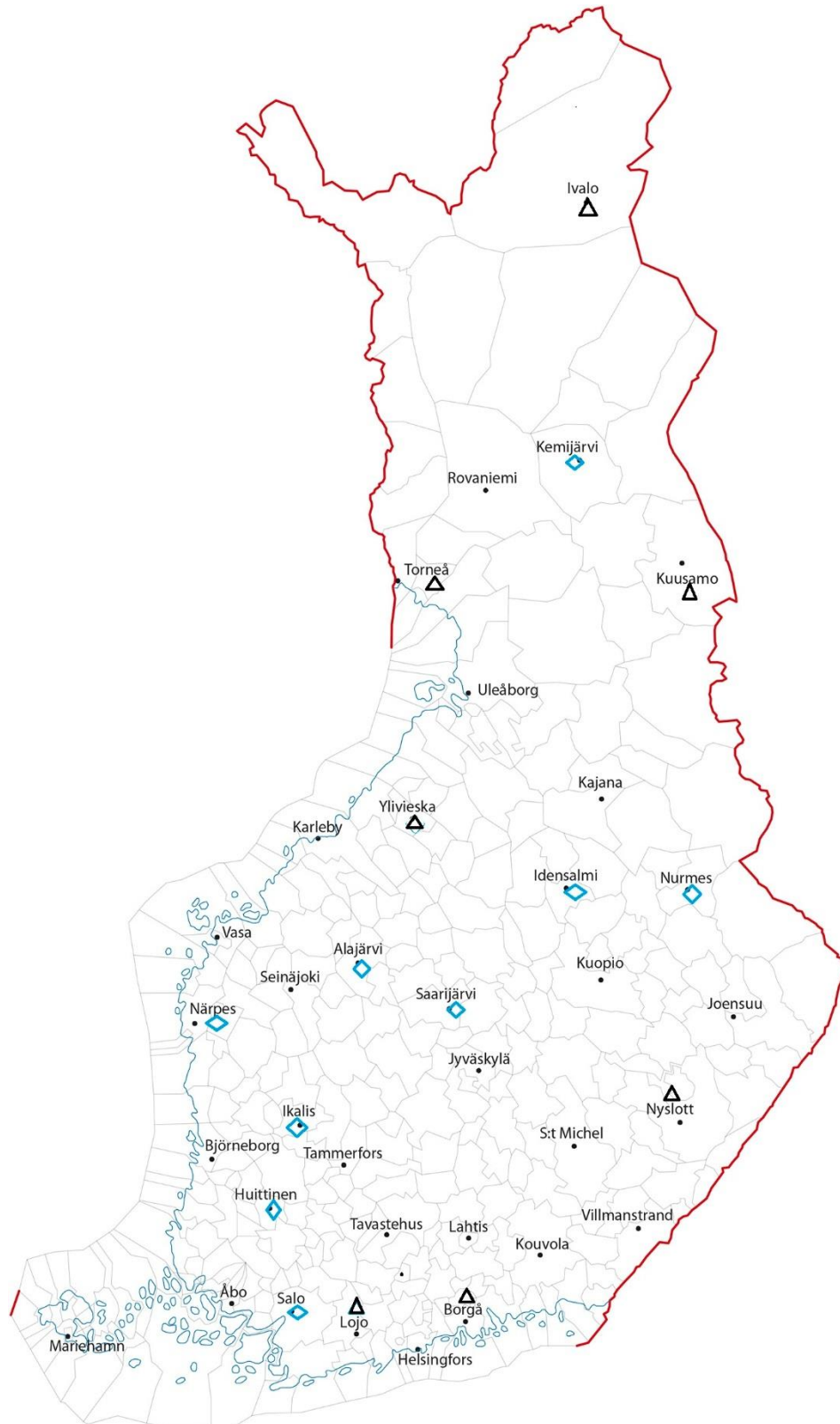
Om en kund är van att personligen sköta ärenden vid disken är det inte ur kundens synvinkel ett bra alternativ att begränsa kundbetjäningen. Tillgången till personlig kundbetjäning kan å ena sidan försvagas något på lokal nivå. Å andra sidan är minskningen av kundbesök en klar trend, och då måste man kunna betjäna kunderna via andra servicekanaler.

I detta alternativ utvecklas nätverket av serviceställen inte och till denna del passar de omständigheter som talar emot alternativ A också här.

Det är inte möjligt att räkna kostnadseffekterna av detta alternativ. Kostnadsinbesparingarna jämfört med nuvarande kostnadsnivå är en följd av minskningen av kundservicelokaler och kundservicepersonal.

C) Evolutionsmodellen

I denna modell grupperas nuvarande serviceställen i tre olika kategorier: 1) serviceställen i landskapscentrum, 2) serviceställen som saknar en kundservicefunktion och 3) serviceställen som läggs ned.



De serviceställen som fortsätter anges med en punkt, de serviceställen vars situation värderas fram till 31.12.2021 anges med en triangel och de som läggs ned anges med en blå fyrkant.

1) Serviceställen som verkar i ett regionalt landskapscentrum.

Verksamhet från mindre serviceställen koncentreras till sådana som verkar i ett landskapscentrum. Vid behov förbättras lokalitetseffektiviteten vid servicestället så att den flyttande personalen ryms i de nuvarande lokaliteterna eller sådana som utvecklas vidare. Servicestället fortsätter att erbjuda kundservice inom ramarna för de fastställda öppettiderna. Lantmäteriverket kommer att investera i lokaliteter som motsvarar lokalitetskonceptet och vid behov rekrytera ny personal. För dessa serviceställens del överväger Lantmäteriverket även möjligheten att de specialiserar sig på vissa riksomfattande tjänster eller processer, exempelvis inom inskrivningsärenden.

Följande serviceställen ingår i denna kategori:

Björneborg, Helsingfors, Joensuu, Jyväskylä, Kajana, Karleby, Kouvola, Kuopio, Lahtis, Mariehamn, Rovaniemi, Seinäjoki, S:t Michel, Tammerfors, Tavastehus, Uleåborg, Vasa, Villmanstrand och Åbo.

2) Verksamhetsställen som saknar kundservicefunktion.

Vid dessa verksamhetsställen utför Lantmäteriverket produktion eller andra funktioner med stöd av arbetsordningen eller ett särskilt beslut av generaldirektören. Detta principbeslut gäller från och med 1.1.2017 fem år framåt. För verksamhetsställets del utvärderas läget med tanke på utvecklingen av verksamheten och processerna på nytt senast 31.12.2021, antingen genom resultatstyrningsförfarande eller med Jord- och skogsbruksministeriets beslut.

Under den femårsperiod som föreslagits gör man inga investeringar i lokaliteterna annat än de som underhåll och grundliga renoveringar kräver, verksamheten utvidgas inte och rekryteringar avvägs noggrant. Lokalitetseffektiviteten förbättras och flera anställda ska rymmas i samma lokaliteter inom ramen för existerande avtal.

Följande serviceställen ingår i denna kategori:

Borgå, Ivalo, Kuusamo, Lojo, Nyslott, Torneå och Ylivieska.

3) Serviceställen som läggs ned

Verksamheten vid de serviceställen som läggs ned avslutas helt och verksamheten, servicen och personalen flyttas till andra service- eller verksamhetsställen. Tillgången till service på regional nivå säkerställs med hjälp av större serviceställen och andra tillgängliga servicekanaler.

Fortsättningen av de serviceställen som läggs ned har ingen betydelse med tanke på utvecklingen av Lantmäteriverkets verksamhet, processer, kundservice och elektronisk ärendehantering. Dessa serviceställen är de minsta till sin storlek, i huvudsak är antalet anställda mindre än 15 och antalet kundbesök mindre än 9 st. per öppethållningsdag.

Följande serviceställen ingår i denna kategori:

Alajärvi, Idensalmi, Ikalis, Kemijärvi, Nurmes, Närpes, Saarijärvi, Salo och Vittis.

Omständigheter som talar för detta alternativ:

Detta alternativ gör det möjligt att gruppera serviceställen på ett noggrannare sätt med beaktande av processer, funktioner, tjänster och kundbehov. I detta alternativ skulle man definiera tydligt hur nätverket av serviceställen utvecklas i framtiden. Detta gör det möjligt att investera i lokaliteter och förbättra processer.

Övergångsperioder gör det möjligt att planera på längre sikt med tanke på uppgifterna och personalen samt att beakta ibruktagandet av elektroniska tjänster. Detta alternativ gör det också möjligt för serviceställen att specialisera sig på vissa uppgifter inom ramen för den riksomfattande verksamhetsmodellen.

Beträffande de serviceställen som läggs ned kommer utvecklingen av den elektroniska ärendehantering och processerna att påverka deras verksamhet i en så väsentlig grad att det i framtiden inte skulle finnas ekonomisk-operativa förutsättningar för att fortsätta deras verksamhet i framtiden. Det uppstår inbesparingar i kostnader för allmän förvaltning och lokaliteter samt indirekta kostnader.

Anställda vid serviceställen som läggs ned kan placeras vid andra serviceställen utan att kostnaderna för lokaliteter stiger. Placeringen av anställda kan genomföras genom att tillämpa det nya lokalitetskonceptet och genom att förbättra lokalitetseffektiviteten.

Omständigheter som talar emot detta alternativ:

Nedläggningen av serviceställen på mindre orter försvagar tillgången till personlig service vid disken på den lokala nivån. Lokala kund- och intressentgrupper kan uppleva nedläggningen av servicestället som en försämring av servicenivån om man inte betonar det att servicen bevaras på riksnivå och regionalt eller det att det finns andra servicekanaler.

Antalet resor kan öka inom förrättningsproduktionen, vilket kan leda till högre ersättningar för resekostnader. Detta alternativ kan öka kundernas ärendehanteringsresor om man inte kan utnyttja ersättande alternativ, exempelvis ett samserviceställe eller andra ärendehanteringskanaler.

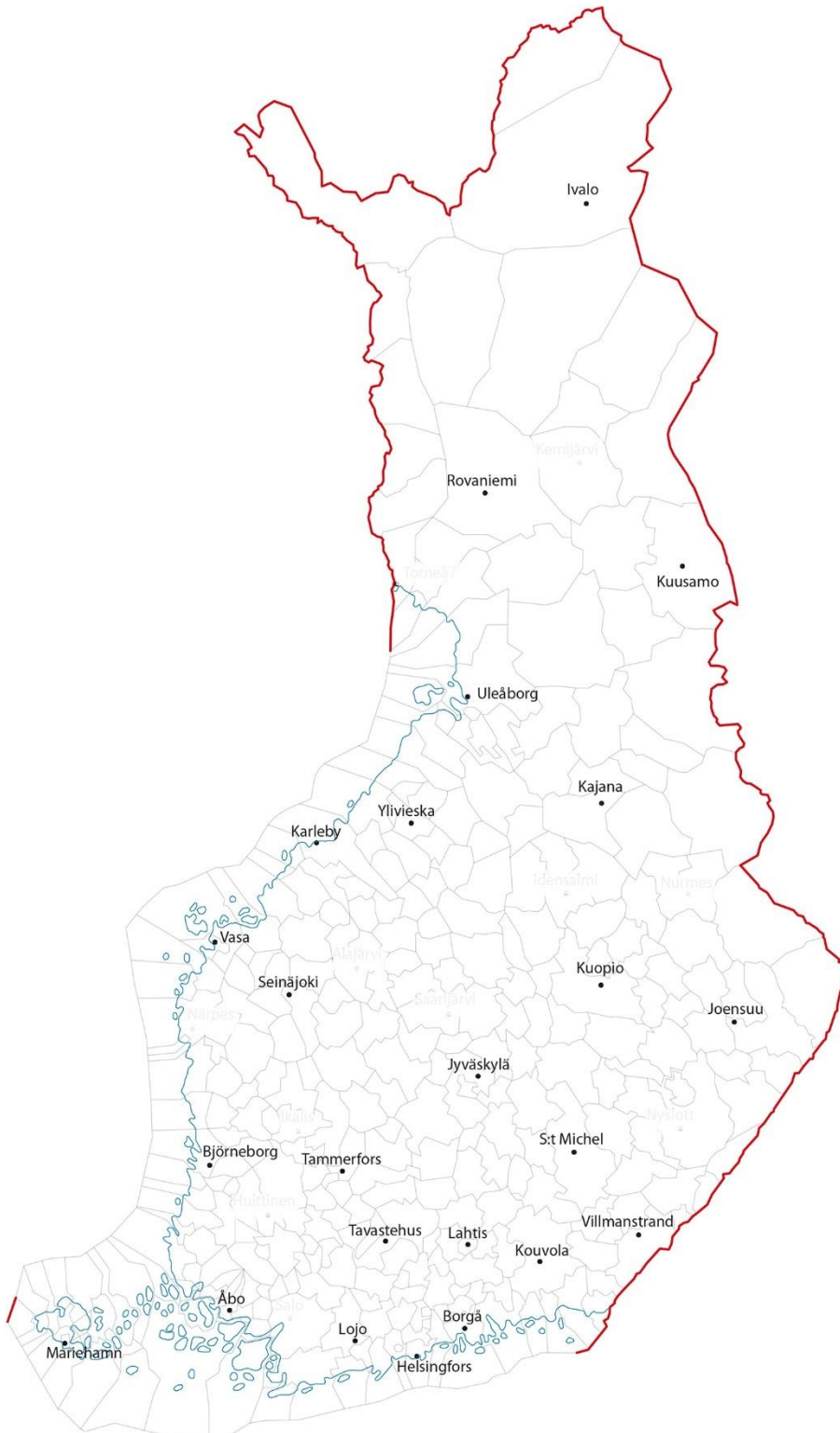
Det kan bli problematiskt att placera ut personalen om ingen vill flytta frivilligt. Av detta skäl bör man även fastställa en tillräckligt lång övergångsperiod för att de anställda ska kunna överväga en flytt och förbereda sig inför den.

Detta alternativ beräknas ge en inbesparing på cirka 1,1 miljon euro per år. Beräkningen baserar sig på de realiserade kostnaderna för serviceställena 2015 och den interna redovisningens driftplan för 2016.

D) Landskapscentrummodellen

I denna modell ingår serviceställen som finns i landskapscentrumen och serviceställen som är motiverade med tanke på tillgång till regional service.

Björneborg, Borgå, Helsingfors, Ivalo, Joensuu, Jyväskylä, Kajana, Karleby, Kouvola, Kuopio, Kuusamo, Lahtis, Lojo, Mariehamn, Rovaniemi, Seinäjoki, S:t Michel, Tammerfors, Tavastehus, Uleåborg, Vasa, Villmanstrand, Ylivieska och Åbo.



Omständigheter som talar för detta alternativ:

Lantmäteriverket har serviceställen i landskapens centrumstäder och därmed fortsätter verket att vara en regional aktör i hela Finland. Landskapscentrumen är naturliga centralorter för ärendehantering med tjänster som erbjuds av både den offentliga förvaltningen och den privata sektorn. Kundernas tillgång till service försämras inte när man granskar den på regional nivå och den riksomfattande verksamhetsmodellen gör det möjligt att producera tjänster på ett större område.

Följande ärendehanteringskanaler förstärks: elektrisk ärendehantering, telefonservice, e-post och service som tillhandahålls via videoanslutning (från kundens hemdator eller samserviceställen). Man kan även utnyttja tidsbeställningar så att Lantmäteriverkets specialist skulle vara på plats på beställning eller vid jourtider som man kommer överens om och meddelar på förhand.

Dessutom har Lantmäteriverket redan ett serviceställe i alla landskapscentrum, det finns alltså redan ett sådant nätverk som motsvarar detta alternativ.

Personalen vid de serviceställen som läggs ned kan i huvudsak under övergångsperioden placeras ut till serviceställen som finns i landskapscentrumen eller annanstans. Dessutom kan man utnyttja möjligheter till distansarbete, modellen för arbete på flera platser (rörligt arbete) samt planering av arbetsuppgifter på förhand för att se till att denna lösning inte ökar kostnaderna för resor eller att dessa kostnader endast ökar måttligt.

Detta alternativ möjliggör besparingar i lokalitetskostnaderna eftersom man inte behöver hyra större lokaler för serviceställena i landskapscentrumen. Kostnadsinbesparingar kommer även från lägre allmänna kostnader, infrakostnader och från att ledningen/chefsarbetet förenklas.

Med tanke på Lantmäteriverkets processer (förrättningsproduktion, uppdatering av terrängdata och register och informationstjänst) kan verksamheten organiseras mer effektivt och smidigt i regionala landskapscentrum. Antalet serviceställen och deras placering saknar betydelse för uppgifter inom allmän förvaltning, informationsförvaltning, ICT-serviceproduktion och forskning.

I detta alternativ ingår även serviceställen som kompletterar nätverket av serviceställen med betoning på landskapscentrumen på grund av tillgång till service, långa ärendehanterings- eller förrättningsresor eller avstånd, regionala specialuppdrag, centraliseringen av processer, antalet kundbesök eller språkliga rättigheter.

Omständigheter som talar emot detta alternativ:

Samma som i alternativ B.

Detta alternativ beräknas ge en inbesparing på cirka 1,3 miljoner euro per år. Beräkningen baserar sig på de realiserade kostnaderna för serviceställena 2015 och den interna redovisningens driftplan för 2016.

Utredningsmannens framställan om det alternativ som ska väljas

Utredningsmannen framställer att alternativ C (evolutionsmodellen) genomförs. I detta alternativ har man på bästa sätt beaktat behovet av kundservice i framtiden och tillgången till service ur en regional synvinkel. Dessutom gör detta alternativ det mest möjligt att beakta lokala skillnader.

En granskningsperiod enligt detta alternativ är också motiverad med tanke på utvecklingen av elektronisk ärendehantering, processer och verksamheten. Detta alternativ gör det möjligt att uppnå de eftersträvade kostnadsinbesparingarna och förbättringen av produktiviteten genom att effektivera nätverket av serviceställen.

I alla alternativ ingår för huvudstadsregionens del sammanslagningen av Vallgårds verksamhetsställe i Helsingfors med servicestället i Böle under perioden 2016–2017. Lantmäteriverket kommer att avstå från lokaliteterna i Masaby i Kyrkslätt under samma tidsperiod som man avstår från lokaliteterna i Vallgård. Den nya placeringsorten avgörs med tanke på Lantmäteriverkets strategi och verksamhet.

Motiveringar för framställan

1. Lönsamhet och kostnadsinbesparingar

Med tanke på ekonomin måste Lantmäteriverkets nätverk av serviceställen vara lönsam och kostnadseffektiv. Statsekonomins situation är allvarlig och Lantmäteriverkets omkostnadsanslag kommer att minska kraftigt under de kommande åren. Dessutom kommer intäkterna från den avgiftsbelagda verksamheten att sjunka i framtiden. Antalet serviceställen måste anpassas till de allt knappare resurserna.

Ett tätare nätverk av serviceställen gör det möjligt att spara lokalitetskostnader och andra kostnader för infrastruktur (t.ex. datanät, servrar, förnyelsen av datasystem), administrativa och allmänna kostnader. Dessutom kan man minska på kostnaderna för förvaltning och utveckling av personalresurser och chefsarbete. Genom att centralisera personalen och verksamheten i större helheter kan man minska på kostnaderna per anställd samt upprätthålla verkets positiva produktivitetsutveckling under de senaste åren.

Lantmäteriverket anpassar sin verksamhet även i fortsättningen genom att effektivera användningen av lokaliteter. Enbart detta räcker dock inte, utan verket bör minska på det totala antalet lokaliteter. Eventuellt tryck på mängden av ersättningar för personalens resekostnader kan i detta skede kontrolleras genom att utnyttja modellen för arbete på flera platser och distansarbete, som använts vid Lantmäteriverket i flera år. Dessutom kan antalet resor minskas genom grundlig planering av arbetsuppgifterna. Lantmäteriverket kommer fortsättningsvis att ha ett geografiskt täckande nätverk av serviceställen, varför personalens resor inte heller kommer att öka markant.

Vissa av de serviceställen som framställan om nedläggning gäller har haft låga lokalitetskostnader eftersom hyrorna ofta är lägre på mindre orter än exempelvis i landskapscentrumen. De större orterna har emellertid beredskap för flyttning av personal då nuvarande lokaliteter och individuella arbetsplatser kan utnyttjas vid eventuella omplaceringar av personal på färre orter. Då behöver Lantmäteriverket inte hyra nya

lokalteter och lokalitetskostnaderna ökar inte. Arbetsplatser blir även lediga vid centralorterna genom naturlig personalavgång. Sannolikt kan lokaliteterna koncentreras vidare i och med att antalet anställda minskar.

Med tanke på Lantmäteriverkets och kommunernas roller inom den offentliga förvaltningen och med tanke på genomskinligheten i förvaltningen är det väsentligt att Lantmäteriverket i egenskap av ett statligt ämbetsverk betalar sina lokalitetshyror själv, utan partiell subventionering från andra parter, exempelvis kommuner.

Det är inte möjligt att på ett enhetligt sätt beakta eller jämföra intäkterna mellan olika serviceställen eftersom serviceställenas struktur och uppgifter varierar. En del serviceställen har många anställda som arbetar med avgiftsbelagda arbetsuppgifter (förrättningsproduktion) och endast en liten del av arbetsuppgifterna är budgetfinansierade. Det finns också serviceställen med en större förvaltningspersonal och mera budgetfinansierad än avgiftsbelagd verksamhet. Med tanke på denna utredning har det väsentliga varit att granska den framtida utvecklingen av finansiering, kostnader och intäkter på riksnivå.

2. Kunder och tillgång till service

Kunderna har varit mycket nöjda med Lantmäteriverkets service. Den senaste kundnöjdhetsundersökningen som berör Lantmäteriverkets kärnprocesser gjordes 2015 som en webbenkät. Kundnöjdheten som helhet var fortfarande på en hög nivå. Av kunderna gav 89,5 procent vitsordet "Mycket nöjd" eller "Ganska nöjd". År 2014 var motsvarande siffra 86,6 procent. Enligt enkäten är Lantmäteriverkets styrkor de följande: tjänster och produkter motsvarar kundernas behov, flexibla tjänster och personalens sakkunnighet, tjänstvillighet och opartiskhet. Lantmäteriverket kan fortsätta att upprätthålla dessa styrkor i ett nätverk av serviceställen som är koncentrerat på färre orter men fortfarande regionalt täckande.

Av de utredda förslagen baserar sig B, C och D på en regional synvinkel. Lantmäteriverket kommer fortfarande att ha ett täckande nätverk av serviceställen som erbjuder service i alla delar av landet. Redan nu ligger de flesta serviceställen i ett landskapscentrum och denna linje fortsätter i förslaget. Förslagets konsekvenser för kunder och tillgången till service är alltså ringa då granskningen görs regionalt.

Lantmäteriverkets kundservicekanaler i framtiden:

- Elektronisk ärendehanteringsportal.
- Telefonservice (riksomfattande telefonnummer).
- E-post (Lantmäteriverkets e-postadresser för kundservice).
- Eventuellt kommer samserviceställen att utnyttjas så att kunder därifrån kan kontakta Lantmäteriverkets sakkunniga med videoanslutning. Videoanslutningen gör det även möjligt att förmedla uppgifter på skärmen till kundens påseende.
- Kundservice via videoanslutning antingen från kundens egen dator eller mobilt.
- Förhandstidbeställning. Kunden ringer det riksomfattande servicenumret och bokar ett personligt möte med Lantmäteriverkets expert.
- Gemensamma lokaliteter i samarbete med andra organisationer inom den offentliga förvaltningen.

Genom dessa åtgärder strävar Lantmäteriverket efter å ena sidan att minimera ökningen av kundernas ärendehanteringsresor. Å andra sidan kan man genom att utnyttja samserviceställen erbjuda ännu mera platser där kunderna kan kontakta

Lantmäteriverket. Dessutom kommer kunderna i fortsättningen att ha allt fler alternativa kanaler för att kontakta Lantmäteriverket (elektronisk ärendehantering, telefon, e-post, videoanslutning, besök). De flesta servicekanalerna är inte bundna till ett visst klockslag, exempelvis ämbetsverkets öppettider.

Kommunerna är viktiga samarbetsparter för Lantmäteriverket bland annat beträffande upprätthållandet av fastighetsregistret, terrängdataproduktionen och verkställandet av lantmäteriförrättningar. Förslaget kommer inte att ändra denna samarbetsmodell på något sätt. Kommunerna får samma tjänster som hittills och genom att centralisera kompetensen kan Lantmäteriverket förbättra de tjänster som erbjuds kommunerna och effektivisera samarbetet.

Nedläggningen av serviceställen eller ändringen av öppettiderna har ingen effekt på servicekvaliteten inom förrättningsproduktion eller inskrivningsärenden, dvs. förrättningarnas eller inskrivningsansökningarnas genomföringstider eller felfrihet. Den riksomfattande verksamhetsmodellen är inte beroende av antalet serviceställen eller deras öppettider.

3. Elektronisk ärendehantering och förbättring av serviceprocesser

Lantmäteriverkets elektroniska tjänster håller på att tas i bruk till fullo. Under åren 2016–2017 kommer flera tjänster att tas fram och tas i bruk (2SASI, Webbtjänsten för fastighetshandel, gränssnittstjänsterna till köpeskillingsregistret och arkivet samt tjänsterna som ingår i den nationella servicearkitekturen). Dessa tjänster möjliggör elektronisk ärendehantering för allmänheten och företag.

Övergången till en i huvudsak elektronisk servicekanal förutsätter dock en övergångsperiod. Under denna period måste möjligheten till personlig service bevaras vid de serviceställen som föreslås här. Med denna möjlighet beaktas även sådana kunder som saknar kunskap eller förmåga att använda elektroniska tjänster. Det stegvisa ibruktageandet av elektroniska tjänster förutsätter stöd och rådgivning för kunderna och ordnandet av dessa måste beaktas också i framtiden.

I och med utvecklandet av elektronisk ärendehantering förnyas även tillvägagångssätten och serviceprocesserna inom förrättningsproduktion, upprätthållandet av register, informationstjänst och inskrivningsärenden. Genom att förenkla och kombinera processer kan kundernas behov av personlig service vid servicestället minskas ytterligare. Man kan ändra ärendena så att de blir anhängiga automatiskt, öka sam användningen av information mellan olika myndigheter, öka användningen av automatiskt beslutsfattande, utveckla informationstjänstprodukter och förenkla kontakterna mot kunden. Dessa åtgärder minskar behovet av ett omfattande nätverk av serviceställen.

1. Personalens ställning

I denna ändring följer Lantmäteriverket en god och ansvarstagande personalpolitik. De serviceställen som förslagen om nedläggning gäller är små till antalet personal, endast cirka 5–15 personer. Beträffande personalen kan Lantmäteriverket utnyttja den naturliga personalavgången, möjligheter till distansarbete, flexibel arbetstid och modellen om arbete på flera platser. Rekryteringen av nya anställda skulle i huvudsak riktas till serviceställen i landskapscentrumen i enlighet med Lantmäteriverkets personalplan.

Kundservicens riksomfattande verksamhetsmodell möjliggör telefonservice och utförande av arbetsuppgifter från arbetsköerna även om det inte skulle finnas en

möjlighet till personlig service vid disken. När kundserviceverksamheten vid ett serviceställe upphör förutsätter detta att uppgifterna organiseras på nytt. Nedläggningen av kundservicefunktionen frigör personalen till andra uppgifter och erbjuder de anställda en möjlighet att utbilda sig till andra uppgifter än enbart kundservice. I enskilda fall kan nedläggningen av kundservicefunktionen medföra ett byte av arbetsort om den anställdas arbetsuppgifter inte kan skötas vid den nuvarande orten.

Om någon anställd blir tvungen att flytta när arbetsuppgifterna ändras kan denna person få stöd under en bestämd övergångsperiod, exempelvis med hjälp av en partiell ersättning för kostnaderna för resor mellan hem- och arbetsorten. Så här har Lantmäteriverket gjort tidigare också, i samband med utlokaliseringen av Nylands lantmäteribyrå.

Den lokala arbetslösheten kommer inte att växa när ett serviceställe läggs ned, eftersom Lantmäteriverket i samband med förnyelsen av nätverket av serviceställen inte kommer att säga upp personal. Om Lantmäteriverket och en anställd inte lyckas komma överens om byte av arbetsuppgifter eller byte av den egentliga arbetsorten är det dock i sista hand möjligt att avsluta tjänste- eller arbetsavtalsförhållandet. Vid Lantmäteriverket är det totala antalet anställda och efterfrågan på våra tjänster i balans i dag. Med anställda som berörs av nedläggning av servicestället eller byte av arbetsuppgifter görs individuella planer som utgår från arbetsuppgifterna och ändringar i arbetsförhållandena som nedläggningen medför.