

## KIRJAAMISASIAT LUONTEVA OSA MAANMITTAUSHALLINTOA

**K**irjaamisasioiden siirrosta käräjäoikeuksista Maanmittauslaitokseen päätettiin hallitusohjelmassa. Ratkaisu tupsahti vuosikausien selvittämisen jälkeen jotensakin yllätyksellisesti. Maanmittauslaitoksen esittämät perustelut ja sen vaikutuskanavat vakuuttivat päättäjät ja valtiovarainministeriökin asettui hankkeen taakse. Niin myös hallitusohjelman rakentajat. Loppuvaiheessa keskusteltiin vielä siitä, onko hanke ylipäättänsä tarpeen ottaa hallitusohjelmaan. Hyvä, että otettiin, jotta asia varmasti etenee. Hallitusohjelman toteutuminen näiltä osin on luultavaa ja siirtoon liittyvät valmistelut ovat käynnistyneet.

Samansuuntaisia muutoksia on tapahtunut tai vireillä useissa maissa. Esimerkiksi Ruotsissa kirjaamisasiat siirretään maanmittauslaitokseen 1.6.2008. Norjassa suurkäräjät päättivät siirrosta v. 2002 ja muutos tulee suoritettua vuoden 2007 aikana, jolloin kirjaamisasiat siirretään Valtion karttalaitokseen (Statens Kartverk). Tanskassa sen sijaan kirjaamisasiat keskitettiin tänä vuonna yhteen erityistuomioistuimeen.

Muutos on monin tavoin hyödyllinen.

Ratkaisu tehostaa julkishallintoa. Käräjäoikeudet suuntautuvat entistä selkeämmin riita- ja rikosasioiden ratkaisuun. Kiinteistönmuodostamista, rekisteröintiä ja kirjaamista koskevat asiat keskitetään saman viranomaisen, Maanmittauslaitoksen, hoidettaviksi.

Kun sama viranomaisinen tutkii saannot lainhuutoa varten, voi-

### **Kirjaamisasioiden siirtäminen Maanmittauslaitokseen selkeyttää ja tehostaa hallintoa sekä yksin- kertaistaa asiakaspalvelua mutta luo asiakaspalvelulle uusia haasteita.**

daan työ hyödyntää sitten lohkomisessa.

On hyvä myös muistaa – kuten **Vesa Walamies** nettikolumnissaan toteaa – että vuoteen 1997 saakka lohkomisissa saannot tutkittiin ja tätä osaamista on vielä jäljellä.

Uudistus parantaa myös asiakkaiden palvelua luukkujen vähentyessä. Maanmittauslaitoksen palveluverkko on selkeästi tulevaisuuden käräjäoikeuksia tiheämpi ja sillä lienee myös oikeuslaitosta harjaantuneempi asiakaspalvelun perinne.

Ratkaisu merkitsee runsaan 200 henkilön siirtoa oikeuslaitoksesta Maanmittauslaitokseen. Ymmärrettävästi muutos

hämmentää käräjäoikeuksien henkilökuntaa. Vaikutuksia selvittämään onkin asetettu työryhmä ja yhteishenkistä vastaanottoa on korostettu.

Vaikka kysymyksessä on pieni liikahdus byrokratian ytimessä, sen taakse kätkeytyy paljon työtä, kuten **Arvo Kokosen** kirjoituksesta ilmenee.

On kysymys suuresta määrästä päätöksiä, noin 500 000 vuodessa. Hankkeeseen liittyy myös monenlaista kehittämistä mm. lainsäädännössä, menettelytavoissa, henkilöstöhallinnossa, taloushallinnossa, tietohallinnossa, arkistoissa ja asiakaspalvelussa.

Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelu joutuu jo tänään hallitsemaan hyvin monenlaisia tehtäviä ja kirjaamisasiakkaiden tulo lisää haasteita. Käräjäoikeuksista siirtyvät maanmittaustoimistoihin ”he,” jotka ennestään osaavat kirjaamisasioiden käsittelyn ja toimistoissa ovat ”me”, jotka tuntevat laitoksen tämänhetkiset työt. Tulevaisuudessa on kuitenkin vain ”me”, jotka hoitavat laajentuneen tehtäväkentän ja yhä vaativammaksi käyvän asiakaspalvelun. Asiakaspalveluhenkilön on osattava käyttää useita tietojärjestelmiä, tunnettava palveluiden ja tuotteiden sisältöä, hallintoa ja juridiikkaakin mutta sen lisäksi hallittava vaativia vuorovaikutustaitoja. Asiakaspalveluhenkilöstön rooli on keskeinen palveluketjun onnistumisessa ja asiakastyytyväisyyden muodostumisessa.

Kirjaamisasioiden siirto antaa aiheita lisätä asiakaspalveluhenkilöstön arvostusta – ei vain puheissa vaan myös teoissa.



**PEKKA LEHTONEN**

Päätoimittaja

pekka.lehtonen@a1netti.com