



Sisäministeriö

Viite
VN/6121/2021
VN/6121/2021-SM-25

Asia

Ulkoministeriön lausunto; hallituksen esitys laiksi hätäkeskustoiminnasta annetun lain ja siihen liittyvien lakien muuttamisesta

Sisäministeriö on 15.3.2022 pyytänyt ulkoministeriöltä lausuntoa hallituksen esitysluonnoksesta laiksi hätäkeskustoiminnasta annetun lain ja siihen liittyvien lakien muuttamisesta.

Ulkoministeriö antaa lausuntonsa esityksestä siltä osin kuin esityksessä ehdotetaan, että Hätäkeskuslaitos voisi avustaa ulkoasiainhallintoa konsulipalveluihin liittyvissä avustavissa asiakaspalvelutehtävissä.

Konsulipalvelulaissa (498/1999) säädetään niistä konsulisuhteita koskevan Wienin yleissopimuksen (SopS 50/1980) 5 artiklassa tarkoitetuista konsuli-tehtävistä, joita Suomen ulkomaanedustukseen kuuluvat diplomaattiset edustustot ja konsuliedustustot (edustusto) voivat hoitaa yksityisen henkilön tai yhteisön avustamiseksi tai niiden etujen ja oikeuksien valvomiseksi ja joiden hoitaminen kuuluu ulkoasiainhallinnon tehtäviin tämän lain tai muun lainsäädännön nojalla (konsulipalvelu).

Konsulipalveluiden antamiseen liittyy avustavia asiakaspalvelutehtäviä, jotka käsittävät muun muassa asiakasyhteydenottojen vastaanottamista, ilmoitusten kirjaamista ulkoministeriön hallinnoimaan tietojärjestelmään sekä niiden välittämistä ulkoministeriölle. Lisäksi avustavat asiakaspalvelutehtävät pitävät sisällään konsulipalveluihin liittyvien yleisten tietojen antamista ulkoministeriön antamien ohjeiden mukaisesti. Avustaviin asiakaspalvelutehtäviin ei sisälly harkinta- eikä päätöksentekovaltaa. Hätäkeskuslaitos on ulkoministeriön kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella hoitanut edellä mainittuja avustavia asiakaspalvelutehtäviä jo useamman vuoden ajan. Ulkoministeriö valvoo Hätäkeskuslaitoksen neuvontapalvelujen antamista.

Ulkoministeriön ja Hätäkeskuslaitoksen välinen sopimus on toiminut käytännössä erinomaisesti ja mahdollistanut konsulipäivystystoimintaan liittyvien avustavien neuvontatehtävien keskittämisen Hätäkeskuslaitokselle. Konsulipalvelua tarvitsevien asiakkaiden neuvonta päivystysluonteisissa asiakaspalvelutehtävissä on siten voitu antaa paikkariippumattomasti ulkoministeriön antamien ohjeiden mukaisesti Hätäkeskuslaitoksen toimesta. Avustavien tehtävien siirrolla on ollut mahdollista organisoida päivys-

tysluonteinen asiakaspalvelu kustannustehokkaasti ja asiakaslähtöisesti. Ulkoministeriö valvoo Häätäkeskuslaitoksen neuvontapalvelujen antamista.

Ulkoministeriö pitää tärkeänä, että hätäkeskustoiminnasta annettua lakia koskevan säädöshankkeen yhteydessä myös konsulipalveluihin liittyvien avustavien asiakaspalvelutehtävien siirtäminen Häätäkeskuslaitokselle arvioidaan lainsäädännön kannalta ja tehdään tarvittavat muutokset lainsäädäntöön.

Ulkoministeriö on antanut esityksen konsulipalvelulakia koskevaan säädösehdotukseen liittyvät täydennysehdotukset suoraan sisäministeriölle.

Apulaisosastopäällikkö



Leena Liukkonen

Yksikön päällikkö



Outi Saarikoski

Liitteet

-