

Lausunto

27.05.2025

Asia: VN/1363/2025

Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lag om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner samt till lag om upphävande av 10 a § 3 mom. i lagen om samservice

Utlåtande av remissinstansen

1 Kommentarer samt ändrings- och korrigeringsförslag till de föreslagna 1 och 2 § i lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (lagen om statliga tjänster) och till specialmotiveringen till paragraferna (lagens syfte och tillämpningsområde, gemensam kundservicepunkt)

Österbottens förbund anser att förslaget att ordna statens kundserviceverksamhet gemensamt kan understödjas. Att samordna besöksservicen i gemensamma lokaliteter utifrån enhetliga kriterier förbättrar i regel en jämlik tillgänglighet till servicen. Vid planeringen av kundservicepunkterna behöver det dock beaktas att de verkligen ska vara tillgängliga för alla invånare inom skälig tid också med kollektivtrafik. Då kundservicepunkterna placeras ska också språkliga rättigheter beaktas. En distanslösning kan främja tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna, om kunden mer flexibelt än för närvarande kan välja mellan finsk- respektive svenskspråkig service. Samtidigt måste det också säkerställas att den allmänna servicerådgivningen vid en kundservicepunkt fungerar på bägge nationalspråken.

Då servicenätverket planeras bör de regionala projektgruppernas arbete med statens reform av service- och lokalnätet beaktas.

2 Kommentarer samt ändrings- och korrigeringsförslag till den föreslagna 2 b § i lagen om statliga tjänster och till specialmotiveringen till paragrafen (myndigheters skyldighet att tillhandahålla kundservice vid de gemensamma kundservicepunkterna)

Österbottens förbund stöder förslaget att myndigheterna är skyldiga att erbjuda kundtjänst i de gemensamma kundservicepunkterna antingen genom att placera sin personal vid en gemensam kundservicepunkt eller genom att som distanstjänst erbjuda en lösning med gemensam distans- och tolkningsservice. Detta förbättrar tillgängligheten till besökskundservice och möjliggör också att de språkliga rättigheterna bättre än för närvarande kan tillgodoses via distans- och tolkningsservicelösningar. Vidare anser Österbottens förbund att det är viktigt att beakta att den

kundtjänst som avses i samservicelagen 6 § 1 mom. 1–8 punkter (allmän servicerådgivning) erbjuds flytande på bägge nationalspråken.

Det är viktigt att myndigheterna iakttar denna skyldighet och att undantag är väl motiverade.

3 Kommentarer samt ändrings- och korrigeringsförslag till den föreslagna 2 c § i lagen om statliga tjänster och till specialmotiveringen till paragrafen (undantag från skyldigheten för myndigheter att tillhandahålla kundservice vid de gemensamma kundservicepunkterna)

Österbottens förbund förstår att det i vissa situationer kan vara nödvändigt att frånga skyldigheten att erbjuda kundservice i en gemensam kundservicepunkt. Det bör dock säkerställas att undantagen är motiverade och att de inte försvagar tillgången på service och försämrar jämlikheten. Till exempel ska inte begränsad användning av en form av distansservice hos någon enskild myndighet vara ett skäl till att avsluta ifrågavarande service i kundservicepunkten. Utgångspunkten bör vara att om en distansservicelösning tillhandhålls vid servicepunkten ska alla myndigheter erbjuda service på detta sätt.

4 Kommentarer samt ändrings- och korrigeringsförslag till de föreslagna 2 d och 2 f § i lagen om statliga tjänster och till specialmotiveringen till paragraferna (överlåtande av kundservicefunktioner till privata tjänsteproducenter, mottagande och delgivning av handlingar samt hittegods när en privat tjänsteproducent sköter kundservicefunktioner)

Österbottens förbund anser att det i princip är bra att allmänna kundserviceuppgifter kan ges också av privata serviceproducenter. I så fall är det skäl att kontrollera att servicen är kvalitativ och uppfyller lagstadgade krav, inkl. att språkliga rättigheter tillgodoses.

5 Kommentarer samt ändrings- och korrigeringsförslag till föreslagna 2 e i lagen om statliga tjänster och till specialmotiveringen till paragraferna (*modell för statens gemensamma kundservice*) och specialmotiveringen till den

-

6 Kommentarer samt ändrings- och korrigeringsförslag till de föreslagna 3 och 3 a § i lagen om statliga tjänster och till specialmotiveringen till paragraferna (riksomfattande plan, styrgruppen för statens kundserviceverksamhet)

-

7 Kommentarer samt ändrings- och korrigeringsförslag till de föreslagna 3 b och 3 c § i lagen om statliga tjänster och till specialmotiveringen till paragraferna (Tillstånds- och tillsynsverkets uppgifter, samarbete mellan Tillstånds- och tillsynsverket, Statens center för informations- och kommunikationsteknik Valtori och affärsverket Senatfastigheter)

Paragraf 3 b 7 punkten kan i högsta grad understödhas. Det behövs förhandsplanering, processer och planer på basen av vilka det på förhand kan bedömas om det i kundservicepunkterna kan ges service på nationalspråken. Den här bestämmelsen är ägnad att säkra de språkliga rättigheterna i praktiken. Behovet behöver också beaktas dels i statens pågående regionala planeringsutredningar av statens service- och lokalnät dels i förverkligandet. Det är bättre att planera bra från början än att korrigera brister i efterskott.

I motiveringarna till bestämmelsen vore det skäl att lägga till ett villkor enligt vilket de gemensamma kundservicepunkterna ska placeras på orter och i landskap där det kan säkerställas att de språkliga rättigheterna kan tillgodoses i praktiken, bland annat med hjälp av en tvåspråkig arbetsmarknad.

8 Kommentarer samt ändrings- och korrigeringsförslag till de föreslagna 5 a och 5 d § i lagen om statliga tjänster och till specialmotiveringen till paragraferna (statliga myndigheters kundtjänstställen och öppettider, information om öppettiderna)

-

9 Övriga kommentarer

Landskapsstyrelsens utlåtande 26.5.2025 § 49

Brandt Mats

Österbottens förbund Pohjanmaan liitto Regional Council of Ostrobothnia