



Finansministeriet

Hänv: VN/21414/2021

Inledning

Försatt i tillfälle att inkomma med utlåtande över utkastet till en regeringsproposition med förslag till lagar om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner och 2 § i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen avger Statens ämbetsverk på Åland (nedan ämbetsverket) detta utlåtande. Ämbetsverket konstaterar inledningsvis att texten i utkastet, förutom själva författningstexterna, endast förelegat på finska, vilket försvårat ämbetsverkets möjligheter att riktigt uppfatta texten. Ämbetsverket avger detta utlåtande i egenskap av en allmän statlig förvaltningsmyndighet, som utgör ett i lagen om regionförvaltningsverken avsett regionförvaltningsverk. Ämbetsverket utför många sådana uppgifter som i det övriga landet ankommer på andra myndigheter än regionförvaltningsverken, och vilka dagligen föranleder många kundbesök och annan kundbetjäning. På Åland finns ingen statlig samservice eller något välfärdsområde. Förslaget till ändring av lagen om samservice kommenteras därför inte.

Allmänna konstateranden

Ämbetsverket anser att utkastet främst utgår från myndigheternas benägenhet att ombesörja kundservicen på det sätt som är smidigast och lämpligast för dem. Detta är en felaktig utgångspunkt, eftersom myndigheternas främsta uppgift är att betjäna allmänheten utgående från kundernas behov. Vidare anser ämbetsverket att utkastet präglas av en alltför stor tilltro till de digitala medierna. Detta trots det som anförs i avsnitt 4 om att man genom de nu förutsatta miniminivåerna även önskar trygga servicen för dem som inte kan eller är villiga att använda digitala kanaler.

Ämbetsverket konstaterar att det finns olika slags myndigheter. För det första finns det myndigheter som ständigt bör vara nåbara. Sådana myndigheter är nödcentralerna, enheter inom hälso- och sjukvården, socialvården samt polis, räddningsväsendet och gränsbevakningen vid akuta händelser. För det andra finns det myndigheter som främst betjänar medborgarna i konkreta ärenden såsom skatteverken, lokalkontoren för folkpensionsanstalten och myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (f.d. magistraterna), närings-, trafik- och miljöcentralerna, arbets- och näringsbyråerna, lantmäteribyråerna och utskökningsverkets lokalkontor. Det är viktigt att dessa myndigheter, till vilka ämbetsverket hör, är lätt tillgängliga både fysiskt och digitalt för alla medborgare under alla vardagar största delen av dagen. För det tredje finns det myndigheter, såsom statsrådet och dess ministerier, som främst betjänar förvaltningen och andra syften. Vid behov kan betjäningstiderna för dessa skilda grupper vara olika. Ämbetsverket anser att de myndigheter som nämns i den andra gruppen, och alltså

främst betjäna medborgarna, bör vara tillgängliga för kundbesök och telefonsamtal vardagar mellan klockan 09.00 – 16.15. Ämbetsverket anser det viktigt med enhetliga betjäningstider för dessa myndigheter. Det är inte skäligt att förutsätta att medborgarna ska ta reda på när myndigheterna är nåbara, utan de bör kunna utgå från att myndigheterna har likartade betjäningstider och att de kan besöka alla dessa myndigheter då de rör sig på centralorten.

Kommentarer gällande lagtexten

Ämbetsverket anser att betjäningstiderna bör regleras på lagnivå. Såsom det i utkastet konstateras har ett flertal myndigheterna redan nu andra betjäningstider än de som författningarna förutsätter. Det finns t.o.m. myndigheter som varken tar emot kunder eller telefonsamtal alla vardagar. Om det inte tillräckligt konkret regleras i författningarna kommer olika myndigheter att tolka bestämmelserna på olika sätt och ha avvikande betjäningstider. Särskilt betänkligt är om ämbetsverken själva skulle få reglera sina betjäningstider, eftersom det finns en tendens att kundservicen inte alltid prioriteras tillräckligt. Myndigheterna bör förutsättas reservera tillräckliga personalresurser för kundbetjäningen.

Ämbetsverket anser att bestämmelserna i den föreslagna lagtexten är alltför vaga och ger för stor frihet för myndigheterna, detta gäller speciellt lagens 5 b § om kraven i fråga om längden på statliga myndigheters betjäningstider. Såsom ovan anges bör service i huvudsak ges mellan kl. 09.00 – 16.15. Om man inte önskar ange klockslag bör tiden 7,15 timmar anges. Ifall tidsangivelserna inte anges i lagtexten är det nödvändigt att de anges i en förordning.

Digitala servicekanaler kan endast ses som ett av fler alternativ för kundbetjäning. Det bör säkerställas att kunderna även fysiskt kan besöka myndigheterna under dess betjäningstider. De högsta laglighetsövervakarna har i sin beslutspraxis betonat detta. Det kan inte förutsättas att alla kunder använder sig av digitala kanaler, och alla bör behandlas likvärdigt i enlighet med grundlagens krav på jämlikhet och god service.

I detta avseende är den föreslagna bestämmelsen i 5 b § 1 mom. 3 punkten betänklig. Av dess ordalydelse kan man få uppfattningen att en kombination av ljud- och bildförbindelse skulle utgöra en sådan personlig service som skulle jämföras med fysiska besök hos myndigheten. Ämbetsverket ifrågasätter detta, och anser att erbjudandet av ljud- och bildförbindelser endast kan ersätta kravet på mottagandet av fysiska besök om myndigheten på ett serviceställe tillhandahåller både nödvändig utrustning och assistans för användning av förbindelsen. Detta bör tydligt anges i propositionen. Nämda punkt möjliggör i undantagsfall även personlig service enbart genom tidsbokning. Detta är mycket betänkligt, och kan komma i fråga endast om tidsbokningen även kan ske genom ett telefonsamtal till myndigheten. Det kan inte förutsättas att kunderna har den utrustning eller kunskap som en digital tidsbokning skulle förutsätta. Detta bör tydligt anges i propositionen, eftersom det redan nu förekommer försummelser i detta avseende. Däremot anser ämbetsverket att det utgör god förvaltning om myndigheten erbjuder sig att ringa upp kunden i de fall då myndigheten inte direkt kan besvara ett telefonsamtal.

Kommentarer gällande utkastet till förordning

Såsom ovan konstaterats bör som betjäningstid anges 7,15 timmar, om det inte redan framgår av lagtexten.

Ämbetsverket förordar inte avvikande betjäningstider för myndigheter som har flera serviceställen. Servicenätet för de statliga myndigheterna har glesnat, och det är ofta långa avstånd mellan de olika servicepunkterna. För Ålands del har de allra flesta statliga myndigheterna endast ett serviceställe på Åland, varvid de serviceställen som finns på det finska fastlandet inte utgör något alternativ för kundbesök. Kundkontakterna med fastlandet försvåras dessutom av att myndigheterna där ofta har bristfällig förmåga att betjäna på svenska.

Med hänvisning till det som anförs ovan förordar ämbetsverket inte heller att myndigheter med en personal på högst 5 årsverken skulle berättigas att ordna betjäningstider enbart med tidsbokning. På Åland finns flera myndigheter med färre än 5 anställda, vilka kunnat ordna kundservicen på ett smidigt sätt. Det är dock förståeligt att ämbetsverk med 1-3 anställda inte kontinuerligt kan erbjuda personlig service. Även de mindre ämbetsverken bör dock kunna ta emot samtal och besök då de är på plats. Bestämelsen kunde därför lyda att ämbetsverk med högst 3 årsverken tidvis vid behov kan ordna betjäningstider enbart med tidsbokning. Ämbetsverket noterar i sammanhanget att det föreslagna kravet i förordningens 5 § på att alla verksamhetsställen ska ta emot handlingar minst 6 timmar per dag med betjäning förutsätter en viss bemanning hos alla myndigheter.

Ämbetsverkets slutsats

Betjäningstiderna för åtminstone de statliga myndigheter som i huvudsak betjänar medborgarna bör vara enhetliga mellan kl. 09.00 – 16.15 i hela landet. Härvid bör säkerställas att medborgarna under dessa tider även fysiskt kan besöka myndigheten. Detta bör tydligt anges i lag eller förordning. Det ska vara möjligt att endast göra temporära undantag. I undantagsfall kan tidsbokning förutsättas om bokningen även kan ske genom telefonsamtal. På Åland kan de statliga myndigheternas betjäningstider inte vara sämre för kunderna än de som gäller för myndigheter inom den åländska självstyrelseförvaltningen.

L a n d s h ö v d l i n g


 Peter Lindbäck

Förvaltningschef


 Rainer Åkerblom