

Asia: VN/3611/2023

Ohje valtion viranomaisten aukiolosta

1. Yleiset kommentit

Ohjeesta, sen tarpeellisuudesta, selkeydestä, lisäarvosta jne.

-

2. Kommentit osioon 2

Aukiolosäätelyssä käytetyt käsitteet

-

3. Kommentit osioon 3

Aukiolosäätelyn soveltamisala

-

4. Kommentit osioon 4

Asiainnin ja aukioloaikojen järjestäminen

-

5. Kommentit osioon 5

Vireillepano ja asiakirjojen jättäminen aukioloaikana

-

6. Kommentit osioon 6

Asiointitarpeiden seuranta ja niiden muutoksiin vastaaminen

-

7. Kommentit osioon 7

Aukioloajoista tiedottaminen

-

8. Kommentit osioon 8

Muut huomioon otettavat seikat

-

9. Voit kirjoittaa lausuntesi myös alla olevaan tekstikenttään

Kirjoita lausunto tekstikenttään

Tulli kiittää mahdollisuudesta lausua valtion viranomaisten aukioloa koskevasta ohjeluonnoksesta, jonka valmistelussa ovat olleet mukana myös jäsenet Tullin asiakaspalveluista.

Tullin näkemyksen mukaan ohje on tarpeellinen, ja ohjeluonnos on perusteellinen ja selkeä.

Tästä huolimatta ohjeessa voisi käsitellä vielä tarkemmin neuvontavelvoitteen laajuutta. Uuden aukiolosäätelyn mukaan viranomaisen on aukioloaikana tarjottava ajanvarauksetta neuvontaa ja otettava vastaan asiakirjoja. Ohjeessa olisi hyvä määritellä neuvonnan vähimmäistaso siitä näkökulmasta, että kaikissa viranomaisen asiointipaikoissa ei välttämättä ole valmiuksia antaa neuvontaa kaikissa mahdollisissa viranomaisen toimivaltaan kuuluvissa asioissa. Esimerkiksi Tullissa tietyt asiat on keskitetty tiettyyn toimipisteeseen, jolloin asiakas ei välttämättä saa vastausta kaikkiin viraston vastuulla oleviin asioihin yhdestä paikasta. Riittäisikö, että asiakas saa toimipaikassa neuvonta-asian vähintäänkin vireille ja jollain sovitulla tavalla neuvon pyytämäänsä asiaan? Voisiko näistä tilanteista olla ohjeessa käytännön esimerkkejä.

Rajala Anna
Tulli.fi