

Asia: VN/3611/2023

Ohje valtion viranomaisten aukiolosta

1. Yleiset kommentit

Ohjeesta, sen tarpeellisuudesta, selkeydestä, lisäarvosta jne.

Yleisesti ottaen on hyvä, että valtion viranomaisten aukioloon ollaan tekemässä yhtenäiset ohjeet. Se helpottaa paitsi viranomaisten työtä myös asiakkaiden viranomaispalveluissa asiointia ja palvelujen käyttöä. Yhtenäiset ohjeet ja niiden tulkinta myös turvaavat kansalaisten yhdenvertaista kohtelua. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry on ollut kuultavana ohjeiden valmisteluvaiheessa, ja VALLI ry kiittää siitä, että aiemmin esiin nostamamme asiat on otettu ohjeistuksessa hyvin huomioon.

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry on vuonna 1953 perustettu valtakunnallinen vanhustyön kehittäjä ja edunvalvoja, jolla on tänä päivänä 61 jäsenyhteisöä ympäri Suomea. VALLI ry työskentelee aktiivisesti yhdessä jäsenyhteisöjensä ja asiantuntijoidensa kanssa paremman vanhuuden puolesta. VALLI ry:n toiminnan avulla tuetaan ikäihmisten osallisuutta, kehitetään iäkkäiden teknologiavalmiuksia, kannustetaan sukupolvien välistä yhteistyötä ja nuorten hakeutumista alalle. Vaikuttamistoiminnan ja kehittämistoiminnan lisäksi VALLI:ssa on toimintoina Ikäteknologiakeskus, Etsivän vanhustyön verkostokeskus sekä Vanhustyön Trainee-ohjelma nuorille.

2. Kommentit osioon 2

Aukiolosääntelyssä käytetyt käsitteet

Käsitteet on määritelty selkeästi, joskin käsitteidenmäärittelyssä voi olla uusille viranhaltioille haastavia termejä.

3. Kommentit osioon 3

Aukiolosääntelyn soveltamisala

Aukioloon liittyvät soveltamiskohdat on hyvin perusteltu. On kuitenkin pidettävä huoli siitä, että mikäli aukiolojen soveltaminen vaikuttaa kansalaisten asiointiin, on poikkeuksista tiedotettava riittävän selkeästi ja monipuolisesti.

4. Kommentit osioon 4

Asiainn ja aukioloaikojen järjestäminen

Ei varsinaisia muutosesityksiä, mutta VALLI ry toteaa teemaan liittyen seuraava:

- Vuorovaikutuksen ja kiireettömän palvelun tarjoaminen niin puhelu- kuin käyntiasioinnissa tukee kansalaisten itsemääräämisoikeutta ja edistää palveluiden etenemistä.

- Se myös vähentää viranomaisten resurssien kuormittamista, kun palveluasioinnissa selvitettävä asia tulee kerralla hoidetuksi ja ymmärretyksi. Tämän palvelun tasoa olisi hyvä seurata esimerkiksi asiakaskyselyillä.

- VALLI ry:n mielestä on tärkeää, että viranomaisen tulee huolehtia puhelinasiainn tarjonnasta erityisesti, jos viranomaisen asiakaskunta on laaja, eikä sähköisesti annettu neuvonta tavoita kaikkia tai käyntiasiointi ei ole mahdollista tai se on hankalaa.

- Puhelinasiainnissakin tulee huomioida, että monella asiakkaalla, erityisesti ikääntyneillä voi olla haasteita puhelinprosessissa eteenpäin pääsemisessä. Ikääntynyt ei välttämättä kuule tai ehdi valita oikeaa linjaa automaattisen nauhoitteen edetessä liian nopeasti. Sen vuoksi automaattisen nauhoituksen lopussa voisi esimerkiksi kuulua, että mikäli asiakas ei pysty valitsemaan painikkeiden avulla oikeaa linjaa, hän voi jäädä odottamaan ja puhelu yhdistyy siinäkin tapauksessa viranomaiselle.

5. Kommentit osioon 5

Vireillepano ja asiakirjojen jättäminen aukioloaikana

VALLI ry pitää hyvänä, että ohjeessa on huomioitu postinjakelun harventuminen ja sen mahdolliset vaikutukset viranomaisille lähetettävien asiakirjojen toimitukseen määräaikojen puitteissa.

6. Kommentit osioon 6

Asiointitarpeiden seuranta ja niiden muutoksiin vastaaminen

Asiointitarpeiden seuranta ja niiden muutoksiin vastaamiseen liittyvät ohjeet ovat hyvin perusteltuja. Aukioloaikojen muuttamiseen on olemassa tarpeellisia perusteluja, kuten ohjeessa esimerkein mainittiin. Aukioloaikojen muuttamisessa on kuitenkin hyvä käyttää riittävää siirtymää, varsinkin jos muutoksessa on kyse aukioloajan lyhentämisestä. Tiedottamiseen varattava aikaa.

7. Kommentit osioon 7

Aukioloajoista tiedottaminen

VALLI ry näkee hyvänä ohjeen kirjaukset monipuolisesta ja monivälineisestä tiedottamista. On hyvä, että ohjeissa painotetaan tasapuolista tiedottamista niin sähköisten kuin puhelin- ja käyntipalveluiden kesken. Yksipuolinen tai pelkästään esimerkiksi sähköisiin palveluihin ohjaava tiedottaminen vähentää käyntiasioinnin määrää, mikä taas vääristää käyntiasiointipalvelun tarvetta ja voi pahimmillaan johtaa käyntiasiointipalvelujen kaventamiseen.

On kuitenkin syytä pohtia, onko ohjeistuksessa mahdollisuutta konkretisoida, mitä mahdollisemman tehokas tiedottaminen käytännössä tarkoittaa. Nyt kyseinen kehoitus saattaa antaa liikaa tulkinnanvaraa ja antaa viranomaisille eri puolilla Suomea mahdollisuuden itse päättää, onko heidän tiedottamisensa ollut riittävää. Postijakeluna jaettavat viranomaistiedotteet olisi jaettava kaikkiin kotitalouksiin, eivät ole mainoksia.

Tiedottamisessa on aina hyvä käyttää selkokieltä, sillä siitä hyötyvät mm. vammaisten ja suomen kieltä vasta opettelevien lisäksi myös kaikki muut kansalaiset, erityisesti vanhat ihmiset ja esimerkiksi henkilöt, joilla on lukihäiriö. On hyvä, että eri kielinen viestintä on ohjeistuksessa myös huomioitu.

8. Kommentit osioon 8

Muut huomioon otettavat seikat

VALLI ry pitää hyvänä, että häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa pääperiaate on, että viranomaisten palvelutoiminta pysyy mahdollisimman muuttumattomana. On hyvä, että viranomaisille on tulossa päivitettyä viestintäohjeistusta em. tilanteiden varalle. Näitä ohjeita on hyvä arvioida ja tarvittaessa päivittää säännöllisesti.

Lisäksi VALLI ry pyytää harkitsemaan ohjeistuksen päivittämisestä siltä osin, että käyntiasioinnin yhteydessä varmistetaan erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden, kuten vanhojen ihmisten, mahdollisuus jonottaa sekä ajanvarauksella että ilman ajanvarausta sellaisissa tiloissa, joissa on tuoleja sekä esteetön wc. Esteettömät puitteet käyntipalvelun hyödyntämiselle varmistaa osaltaan sen, että vanhat ihmiset ja muut erityistä huomiota tarvitsevat uskaltavat asioida paikan päällä. Esteellinen käyntiasiointi vähentää käyntiasioinnin määrää ja antaa siten väärää arviointitietoa käyntiasioinnin tarpeesta kyseisessä toimipisteessä. Vaarana on, että käyntiasiointipisteestä luovutaan, kun katsotaan, ettei se tavoita riittävästi asiakkaita.

Harvaan asutuilla alueilla ei välttämättä pystytä tarjoamaan käyntiasiointipistettä. Yhtenä ratkaisuna VALLI ry ehdottaa kirjastoverkoston hyödyntämistä sähköisen asioinnin tukemisessa. Tällöin tulee varmistaa, että asiointipisteet kirjastoissa ovat asiointiturvallisia. Osalla kirjastoissa työskentelevistä informaatioikoista voisi olla erillinen digiopastuksen ja asiointiavun tehtävä. Myös kotiasioinnin hyödyntämistä tulevaisuudessa olisi hyvä kartoittaa. Ikääntyvä väestö voisi hyötyä kotona avustettuna tehtävästä digiasioinnista silloin, kun se henkilön toimintakyvyn, myös liikkumisen

kannalta on järkevin vaihtoehto. Kotiasiointiin liittyy erityisiä, muun muassa turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä, joita on etukäteen kartoitettava. Teknisenä ratkaisuna voisi toimia ”merkintäjälki” asiakkaan asiointimateriaaliin silloin, kun esimerkiksi hakemuksen täyttämiseen on saanut asiointiapua.

Yksi mahdollisuus voisi myös olla etäyhteyden avaaminen asiakkaalle viranomaisasiointiin kirjastosta käsin. Tulevaisuudessa voisi kehittää asiointipalvelun järjestämistä kotona, kotiäänestyksen tavoin.

9. Voit kirjoittaa lausuntosi myös alla olevaan tekstikenttään

Kirjoita lausunto tekstikenttään

Dufva Virpi
Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry