

Asia: VN/3611/2023

Ohje valtion viranomaisten aukiolosta

1. Yleiset kommentit

Ohjeesta, sen tarpeellisuudesta, selkeydestä, lisäarvosta jne.

Kuluttajaliitto ry kiittää mahdollisuudesta lausua ohjeesta ja esittää kohteliaimmin seuraavat huomiot:

Ohje näyttäytyy pääosin varsin selkeältä ja monet ohjeen linjauksista ovat erittäin kannatettavia. Kuluttajaliitto olisi kuitenkin kaivannut hieman lisää konkreettisia esimerkkejä lain ja lain esitöiden sisällön luettelemisen rinnalle, jotta ohje toisi selkeästi lisäarvoa em. materiaaleihin nähden.

Kuluttajaliitto kiinnitti huomiota, että ohjeessa on siteerattu ainakin lakia valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista ilman, että näihin kohtiin on sisällytetty lakiviittausta tai muutoinkaan tuotu ilmi ko. kohdan olevan suoraan laista (esim. s. 6 alku). Tämä vaikeuttaa lukijan hahmottamista, mikä tulee laista ja mikä on ohjetta. Kuluttajaliitto ehdottaa, että silloin, kun kyse on lakiviittauksesta tai hallituksen esityksestä lainattua, tämä tuotaisiin selkeästi esille.

2. Kommentit osioon 2

Aukiolosäätelyssä käytetyt käsitteet

-

3. Kommentit osioon 3

Aukiolosäätelyn soveltamisala

-

4. Kommentit osioon 4

Asiainnin ja aukioloaikojen järjestäminen

Asiakkaiden tarpeet: Kuluttajaliitto kiittää ohjetta siitä, että se huomioi myös digittömien ryhmän ja korostaa, että asiakkaalla tulisi olla vapaus valita itselleen mieluisa asiointikeino. Kuluttajaliitto kiinnitti jaksossa kuitenkin huomiota siihen, että myös nuorten digisyrjäytyminen ja digilukutaidon puute ovat olemassa olevia ilmiöitä ja siksi on ohje hieman yksioikoisesti olettaa, että nuoret ovat yleensä esimerkkejä digitaltoisten ryhmästä.

Viranomaisen tavoitettavuus puhelimitse: Kuluttajaliitto saa melko paljon kansalaispalautetta viranomaisen puhelinasioinnista. Yhteydenotot koskevat jonotuksen kestoa sekä asiainnin kustannuksia.

Jonotuksen osalta yhteydenotoissa korostuu turhautuneisuus siihen, että puhelinasioinnissa jonotus kestää kauan. Palvelulain mukaan viranomaisen tulee olla tavoitettavissa puhelimitse. Laki tai ohje ei varsinaisesti ota kantaa, kuinka kauan jonotus voi kestää, jotta voidaan sanoa, että todellisuudessa viranomainen on tavoitettavissa puhelimitse. Ehdotamme, että mikäli selvitystä ei ole jo tehty, olisi syytä selvittää viranomaisten keskimääräisiä jonotusaika ja tarkastella, mitä ylipitkille jonotusajoille voidaan tehdä.

Toiseksi saamme palautetta puhelinasioinnin kuluista viranomaisissa. Puhelinasioinnin tulisi olla maksutonta ja tähän on myös eduskunnan oikeusasiamies kiinnittänyt huomiota. Vaikka viranomaisen puhelinnumeroista ei peritä lisämaksua viranomaiselle, ei puhelinasiointi aina näyttäydy soittajalle maksuttomana. Puhelinasiointi viranomaisissa saattaa olla yllättävän kallista. Tämä johtuu siitä, että viranomaisten käyttämät puhelinnumerot eivät aina kuulu puhelinoperaattorien tarjoamiin peruspuhelupaketteihin, jolloin operaattori perii niistä lisämaksun. Tämä lisämaksu määräytyy markkinaehtoisesti ja on puhelinoperaattorien päätettävissä. Kuluttajaliitolle tullessa palautteissa on myös kerrottu, että operaattorit ovat viime aikoina korottaneet näitä maksuja reilusti. Näin ollen viranomaisasiointi aiheuttaa kasvaneita puhelinkustannuksia ja tähän kehityssuuntaan olisi syytä puuttua.

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 lausuntonsi myös alla olevaan tekstikenttään

Kirjoita lausunto tekstikenttään

-

Meriranta Emmi
Kuluttajaliitto ry, Konsumentförbundet rf