

Asia: VN/3611/2023

Ohje valtion viranomaisten aukiolosta

1. Yleiset kommentit

Ohjeesta, sen tarpeellisuudesta, selkeydestä, lisäarvosta jne.

Maahanmuuttovirasto kiittää mahdollisuudesta lausua valtion viranomaisten aukioloa koskevasta ohjeesta. Virastosta on osallistuttu myös työryhmään, jossa ohjetta on valmisteltu.

Maahanmuuttovirasto kannattaa sitä, että aukiolosääntelyn tulkintaa yhdenmukaistetaan ohjeen avulla. On hyvä, että ohjeeseen on koottu aiheeseen liittyviä yleislakien säännöksiä ja tietoa oikeuskäytännöstä ja ylimpien laillisuusvalvojen ratkaisuksista.

On myös tärkeää, että ohje on ymmärrettävä kaikille niille, jotka tulkitsevat sitä valtionhallinnossa palvelutehtävien esihenkilöinä. Ohjeen selkeyttä voitaisiin mahdollisesti pyrkiä vielä lisäämään siten, että teksti ei jäisi sävyltään liian juridiseksi vaan toimisi mahdollisimman käytännönläheisenä ohjeena asiakaspalvelun ja aukioloaikojen suunnittelua varten.

2. Kommentit osioon 2

Aukiolosääntelyssä käytetyt käsitteet

-

3. Kommentit osioon 3

Aukiolosääntelyn soveltamisala

-

4. Kommentit osioon 4

Asioinnin ja aukioloaikojen järjestäminen

Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain (728/2021, palvelulaki) 5 a §:n 3 momentin toisen virkkeen mukaan viranomaisen ei tarvitse tarjota hallinnossa asioivalle mahdollisuutta asioida asiointipaikassa eikä osoittaa asiointipaikkoja, jos asiointia tällä tavoin ei ole tai se on vähäistä viranomaisten tehtävien luonteesta tai muusta perustellusta syystä

johtuen. Maahanmuuttovirasto toteaa, että ohjeessa voitaisiin mahdollisesti avata, mitä perustellut syyt voisivat käytännössä olla.

5. Kommentit osioon 5

Vireillepano ja asiakirjojen jättäminen aukioloaikana

Palvelulain 5 a §:n 4 momentin mukaan viranomaisen on toimialueellaan järjestettävä asiakirjojen vastaanottaminen aina siten, että laissa tai asetuksessa asiakirjojen jättämiselle tai asian vireillepanemiselle säädettyä määräaikaakaan voidaan noudattaa kello 8.00 - 16.15.

Maahanmuuttovirasto esittää, että ohjeessa voitaisiin ottaa kantaa myös todistukseen, joka asiakirjan lähettäjälle on hallintolain 17 §:n 2 momentin mukaan pyynnöstä annettava asiakirjan kirjaamisesta tai muusta rekisteröinnistä. Ohjeessa voitaisiin käsitellä tarkemmin sitä, kuka asiakkaalle voi antaa todistuksen asiakirjan vastaanottamisesta ja voitaisiinko todistus toimittaa asiakkaalle jälkikäteen postitse. Käytännön toiminnan suunnittelun kannalta olisi hyödyllistä, että ohjeesta selviäisi, voisiko esimerkiksi vartija ottaa asiakirjan vastaan ja antaa siitä todistuksen asiakkaalle.

6. Kommentit osioon 6

Asiointitarpeiden seuranta ja niiden muutoksiin vastaaminen

Ohjeessa (s. 13) on todettu, että laissa ja asetuksessa ei ole säännöstä siitä, kuinka usein valtion viranomaisen aukioloaikoja voidaan muuttaa. Aukioloaikojen tulee ohjeen mukaan olla kuitenkin verrattain pysyviä, koska hallinnon toiminnan tulee olla ennakoitavaa ja perusteltua.

Maahanmuuttovirasto toteaa, että ohjeessa voitaisiin käsitellä myös mahdollisuutta vuosittain toistuviin esimerkiksi aattojen lyhennettyihin aukioloaikoihin. Niistä tiedotetaan selkeästi ennen ajankohtaa aukioloaikatiedoissa. Tällaiset lyhennetyt aukioloajat ovat olleet työntekijöiden kokemuksen perusteella tärkeitä. Myös pienempi kysyntä ja vähäisemmät asiakasmäärät ovat usein mahdollistaneet aukioloaikojen lyhentämisen tällaisina päivinä.

Ohjeessa on lisäksi todettu, että viranomaisen on palveluiden saatavuuden turvaamiseksi reagoitava asiointipalvelujen kysyntäpiikkeihin esimerkiksi pidentämällä aukioloaika (s. 13). Tässä yhteydessä voisi mahdollisesti mainita myös resurssien tilapäisen lisäämisen vaihtoehtona palveluajan pidentämiselle.

7. Kommentit osioon 7

Aukioloajoista tiedottaminen

-

8. Kommentit osioon 8

Muut huomioon otettavat seikat

-

9. Voit kirjoittaa lausuntosi myös alla olevaan tekstikenttään

Kirjoita lausunto tekstikenttään

-

Haahtela Ilkka

Pihkanen Hanna
Maahanmuuttovirasto