

Asia: VN/3611/2023

Ohje valtion viranomaisten aukiolosta

1. Yleiset kommentit

Ohjeesta, sen tarpeellisuudesta, selkeydestä, lisäarvosta jne.

Vanhusasiavaltuutettu on itsenäinen ja riippumaton viranomainen, jonka lakisääteisenä tehtävänä on edistää ikääntyneiden asemaa ja heidän oikeuksiensa toteutumista. Osana tätä tehtävää on seurata lainsäädännön kehittämistä ja toimeenpanoa sekä yhteiskunnallista päätöksentekoa sekä arvioida niiden vaikutuksia ikääntyneisiin.

Tarkastelemme valtion viranomaisten aukioloa koskevan ohjeen luonnosta ikääntyneiden ihmisten näkökulmasta.

Vanhusasiavaltuutetun näkemyksen mukaan ohje on tarpeellinen uuden aukiololainsäädännön yhdenmukaiseksi soveltamiseksi.

Ohjeessa on kiinnitetty ansiokkaasti huomiota erilaisten asiakasryhmien tarpeisiin ja erilaisten asiointitapojen monipuolisuuteen. Ohjeessa on painotettu sitä, että viranomaisasiointi on järjestettävä myös kasvokkain ja puhelimitse. Lisäksi monikanavaisen tiedottamisen tärkeyttä on painotettu ohjeessa, joka onkin tarpeen, koska moni ikääntyneistä on täysin vailla digitaitoja.

Vanhusasiavaltuutettu yhtyy Kuluttajaliitto ry:n näkemyksen siitä, että konkreettiset esimerkit olisivat tuoneet lisäarvoa ohjeeseen.

2. Kommentit osioon 2

Aukiolosäätelyssä käytetyt käsitteet

-

3. Kommentit osioon 3

Aukiolosääntelyn soveltamisala

-

4. Kommentit osioon 4

Asiainn ja aukioloaikojen järjestäminen

Ohje huomioi hyvin eri asiakasryhmien tarpeet. Ohjeessa tuodaan hyvin esille, että henkilökohtainen neuvonta käyntiasioinnin ja puhelinpalvelun yhteydessä ei saa olla ainoastaan erityisryhmiä ja niitä asiakkaita varten, joille se on välttämätöntä, vaan jokaisen tulisi voida valita itselleen mieluisin asiointikeino. Asiointitapaa on myös voitava vaihtaa elämäntilanteen tai toimintakyvyn muuttuessa.

Viranomaisen on ohjeen mukaan oltava kohtuudella tavoitettavissa puhelimitse. Ohjeessa on myös nostettu esiin, millaisissa tilanteissa eduskunnan oikeusasiamies ei ole pitänyt puhelinpalveluja riittävinä. Ohje kaipaisi kuitenkin konkreettisia esimerkkejä siitä, millaisilla kriteereillä viranomaisen puhelinpalvelut ovat riittävät.

Vanhusasiavaltuutetulle tulleissa yhteydenotoissa korostuvat puhelinpalvelujen aukiolojen suppeus, pitkät jonotusajat ja puheluiden kalleus etenkin pitkien jonotusaikojen johdosta.

Vanhusasiavaltuutettu on saanut myös yhteydenottoja ajanvarauksella toimivien käyntiasiointipaikkojen pitkistä jonotusajoista; ensimmäiset ajanvarausajat saattavat mennä viikkojen päähän, jos aikaa saa edes varattua. Ohje selkeyttäne tilannetta, koska tällainen tilanne on ohjeen mukaan merkki käyntiasioinnin yleisestä tarpeesta.

5. Kommentit osioon 5

Vireillepano ja asiakirjojen jättäminen aukioloaikana

-

6. Kommentit osioon 6

Asiointitarpeiden seuranta ja niiden muutokseen 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

-

Backman Saidi
Vanhusasiavaltuutettu