

Ohjeluonnos lähetettiin lausunnolle 6.6. 2023 – 15.8.2023 väliseksi ajaksi yhteensä 192 taholle.

Pyyntöön saatiin 55 vastausta.

Vastauksista kahdeksassa ilmoitettiin, ettei lausuttavaa ollut, lausuntoa ei annettaisi tai lausunnon antamiseksi ei ollut tarvetta, koska virasto oli osallistunut aukiolo-ohjeen laatineeseen työryhmään. Tällä tavoin ilmoittivat eduskunnan oikeusasiamies, maa- ja metsätalousministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö, Tuomioistuinvirasto, työ- ja elinkeinoministeriö, valtioneuvoston kanslia, valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus.

Lausunnon antoivat:

1. Digi- ja väestötietovirasto
2. Elinkeinoelämän keskusliitto EK
3. Etelä-Karjalan käräjäoikeus
4. Etelä-Pohjanmaan käräjäoikeus
5. Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
6. Etelä-Suomen oikeusapu ja edunvalvonta
7. Geologian tutkimuskeskus
8. Hämeen työ- ja elinkeinotoimisto
9. Ilmatieteen laitos
10. Innovaatiorahoituskeskus Business Finland
11. Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL ry
12. Kanta-Hämeen käräjäoikeus
13. Kilpailu- ja kuluttajavirasto
14. Kuluttajaliitto ry, Konsumentförbundet rf
15. Länsi- ja Sisä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri
16. Maahanmuuttovirasto
17. Maanmittauslaitos
18. Oikeusministeriö
19. Oulun käräjäoikeus
20. Pirkanmaan käräjäoikeus
21. Pohjanmaan käräjäoikeus
22. Pohjois-Karjalan käräjäoikeus
23. Poliisihallitus
24. Puolustusministeriö
25. Puolustusministeriö
26. Päijät-Hämeen käräjäoikeus
27. Rahoitusvakuusvirasto
28. Rajavartiolaitos
29. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira
30. Suomen nuorisoalan kattojärjestö Allianssi ry
31. Syyttäjälaitos
32. Terveystieteiden tutkimuskeskus THL
33. tiedusteluvalvontavaltuutettu
34. Tietosuojavaltuutetun toimisto
35. Tulli
36. Ulosottolaitos
37. Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus
38. Vakuutuslaitos
39. Valtiokonttori

40. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus
41. Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus Palkeet
42. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry
43. Vanhusasiavaltuutettu
44. Varsinais-Suomen käräjäoikeus
45. Varsinais-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto
46. Verohallinto
47. Ympäristöministeriö

1 Yleiset kommentit ohjeesta, sen tarpeellisuudesta, selkeydestä ja lisäarvosta

Osiota kommentoi 29 vastaajaa. Kaikki lausunnonantajat pitivät ohjetta tarpeellisena ja sääntelyä selkeyttävänä.

Lausunnonantajista Etelä-Suomen oikeus- ja edunvalvontapiiri ja oikeusministeriö pitivät ohjeessa referoituja case-esimerkkejä (laillisuusvalvojat, KKO, KHO) hyvinä.

Vanhusasiavaltuutettu ja Kuluttajaliitto ry toivoisivat lisää konkreettisia esimerkkejä ohjeeseen. Maahanmuuttovirasto piti ohjetta juridisena ja katsoi, että käytännönläheisempi kirjoittamistapa selkeyttäisi ohjetta. Kuluttajaliitto toivoi sen selkeyttämistä, miltä osin ohjeluonnoksessa viitataan lakiin tai hallituksen esitykseen ja miltä osin teksti on käsillä olevaa ohjetta.

2 Ohjeessa käytetyt käsitteet

Osiota kommentoi 9 lausunnonantajaa. Lähes kaikki lausunnonantajat pitivät ohjeessa käytettyjen käsitteiden määrittelyä selkeänä.

Digi- ja väestötietovirasto katsoo, että ohjeessa voisi tarkastella myös sitä, mihin tilanteisiin mahdollisuus asian vireillepanoon erityisesti liittyy.

Suomen nuorisoalan kattojärjestö Allianssi ry:n kuvaa nuorten kokemuksia hallinnossa asioimisessa ja esittää, että ohjeessa määriteltäisiin, että asiakas olisi aukioloaikana tultava vastaanotetuksi ja huomioiduksi. Allianssi ry avaa launnossaan tilanteita, jossa nuori tarvitsee tukihenkilöä ja toteaa, että koska tukihenkilöllä ei useinkaan ole mahdollisuuksia käyttää aikaa jonottamiseen, ajanvaraus-asioinnin järjestämisen tulisi olla välttämätön asiakaspalvelu, ei viranomaiselle vapaaehtoinen. Allianssi kuvaa kattavasti niitä esteitä, joita joillakin nuorilla on viranomaisissa asioimisessa ja korostaa, että Käyntiasioinnissa kaikkein keskeisintä nuorten näkökulmasta ovat helppous ja selkeys. Aukioloaikojen lisäksi keskeisiä keinoja tukea nuorten mahdollisuutta käyttää viranomaispalveluita ovat opastusten selkeys, vastaanotto sekä ensimmäinen tapaaminen. Allianssi ry kiinnittää huomiota siihen, että puhelinasiointi on monelle nuorelle haastavaa ja että nuortenkin valmiudet digitaalisten palvelujen käyttämisessä vaihtelevat, eikä sähköinen asiointimahdollisuus välttämättä vähennä henkilökohtaisen neuvonnan tarvetta.

Etelä-Suomen oikeusapu ja edunvalvonta kiinnittää huomiota seuraavien käsitteiden tarkentamiseen:

- Selvyyden vuoksi tulisi mainita, että ”neuvonta” ei ole palvelulain tai hallintolain tarkoittama ”hallintoasia”

- Aukiolosääntelyn ja hallintoasioiden määräaikoja koskevan sääntelyn erillisuus tulisi tuoda korostetummin esille.
- Olisi hyvä tarkastella myös sitä, mihin tilanteisiin mahdollisuus asian vireillepanoon erityisesti liittyy.
- Viranomaisen käsitettä ei ole täsmällisesti määritelty. Sillä, katsotaanko aukiolosääntelyssä tarkoitetuksi viranomaiseksi kukin yksittäinen virasto eli oikeusapu- ja edunvalvontapiiri – vai onko saman viraston sisällä katsottava olevan useita eri viranomaisia – on keskeinen merkitys muun muassa sääntelyn edellyttämien ”päätoimipaikkojen” määrittämisen sekä aukioloja koskevan päätöksenteon näkökulmasta.
- Palvelulain 5 a § 4 mom ja 5 c viitataan viranomaisen ”toimialueeseen”. Asuinpaikasta riippuen viranomaispalvelun käyttäjän omaan piiriin kuuluva lähin oikeusaputoimisto voi olla maantieteellisesti lähempänä tai kauempana kuin naapuripiirin lähin oikeusaputoimisto.

3 Aukiolosääntelyn soveltamisala

Osiota kommentoi 9 lausunnonantajaa.

Kolme lausunnonantajaa esitti tarkennuksia ja korjauksia soveltamisalaa koskevaan osioon. Pohjois-Karjalan käräjäoikeus totesi, että tuomioistuimia koskevan palvelulain soveltamisalan rajauksen sanamuodon mukainen tulkinta johtaisi siihen, että tuomioistuihin ei sovelleta esim. palvelulain 5 a §:n 3 momenttia, jonka mukaan viranomaisen on tarjottava aukioloaikana ajanvarauksetta neuvontaa, sen lisäksi että ne ottavat vastaan asiakirjoja. Pohjois-Karjalan käräjäoikeus katsoo, että ohjeen valossa jää epäselväksi, mitä palvelua asiakkaalle on tuomioistuimessa tarjottava aikavälillä 8.00 – 16.15.

Oikeusministeriö kiinnitti huomiota keskenään ristiriitaisiin virkkeisiin tiivistelmissä ohjeen sivuilla 5 ja 6.

Kaksi lausunnonantajaa, Vakuutusosasto ja Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus kiinnittivät huomiota palvelulain soveltamisalaan, (lausuntopyyntö ei koske lain soveltamisalaa) johon eivät kuulu kunnat eivätkä julkista hallintotehtävää tai julkista valtaa käyttävät yksityiset toimijat. Vakuutusosaston toimialaan kuuluvissa useissa substanssilaeissa on säädetty, että valituskirjelmä tulee toimittaa ensimmäisen asteen päätöksentekijälle (esim. työttömyyskassa, eläkelaitos, vakuutusyhtiö, Kela) ja ensimmäisen asteen päätöksentekijä toimittaa valituskirjelmän ja asiaan liittyvät asiakirjat vakuutusosastolle, mikäli se ei voi itse oikaista päätöstä kokonaan. Palvelulaki ei koske lain esitöiden mukaan kuntia, Kelaa, muita julkisoikeudellisia laitoksia, säätiöitä ja rahastoja, vaikka ne hoitaisivatkin julkista tehtävää tai julkista hallintotehtävää. Substanssilaeissa oleva muutoksenhakusäädös on kuitenkin vastaava kuin palvelulain 5 b §:ssä tarkoitettu eli valituskirjelmän toimittamiselle on laissa säädetty määräaika. Näin ollen vakuutusosasto katsoo, että jatkotyössä tulisi selvittää mahdollisuutta saattaa myös julkista valtaa/tehtävää hoitavat tahot aukiolosääntelyn alle, jotta turvataisiin muutoksenhakijoiden oikeus toimittaa valituskirjelmä vastaavalla tavalla ensimmäisen asteen päätöksentekijälle, joka hoitaa julkista valtaa/tehtävää, kuin se on palvelulaissa turvattu tuomioistuihin ja muutoksenhakulautakuntiin.

Etelä-Savon ELY-keskus katsoi, että käyntiasioinnin turvaamiseksi myös kuntien tulisi olla saman, tai vastaavan sääntelyn piirissä ainakin siltä osin, kun ne hoitavat ja tulevat jatkossa hoitamaan työvoimapalvelutehtäviä (TE-palveluiden siirto kokonaisuudessa kuntiin v. 2025).

4 Asioinnin ja aukioloaikojen järjestäminen

Osiota kommentoi 12 lausunnonantajaa.

Kommenttien mukaan tarkennustarpeet koskevat

- asiakkaan valinnanvapautta palvelukanavan valinnassa
- erityislainsäädännön säännöksiin, joilla sähköinen asiointi on säädetty ensisijaiseksi
- riittävien puhelinpalvelujen määrittämiseen
- puhelinmaksuja puhelinpalvelujen saatavuuteen vaikuttavana seikkana

Kaksi lausunnonantajaa (Etelä-Suomen oikeusapu ja edunvalvonta, Maahanmuuttovirasto) toivoi laajempaa käsittelyä sille, milloin viranomaisen ei tarvitse tarjota hallinnossa asioivalle mahdollisuutta asioida asiointipaikassa eikä osoittaa asiointipaikkoja.

Kuluttajaliitolle ja Vanhusasiavaltuutetulle tulleissa yhteydenotoissa korostuvat puhelinpalvelujen aukiolojen suppeus, pitkät jonotusajat ja puheluiden kalleus etenkin pitkien jonotusaikojen johdosta. Kuluttajaliitto toteaa, että laki ja ohje eivät varsinaisesti ota kantaa, kuinka kauan jonotus voi kestää, jotta voidaan sanoa, että todellisuudessa viranomainen on tavoitettavissa puhelimitse. Ehdoitamme, että mikäli selvitystä ei ole jo tehty, olisi syytä selvittää viranomaisten keskimääräisiä jonotusaika ja tarkastella, mitä ylipitkille jonotusajoille voidaan tehdä.

Vanhusasiavaltuutettu toivoo konkreettisia esimerkkejä siitä, millaisilla kriteereillä viranomaisen puhelinpalvelut ovat riittävät. Oikeusministeriö toteaa lausunnossaan, että eduskunnan oikeusasiamiehen antamat ratkaisut puhelinpalveluja koskien tuovat tällä kohdin selkeyttä siihen, kuinka puhelinpalvelu tulisi järjestää.

Etelä-Savon ELY, TE-asiakaspalvelukeskuksen mukaan viranomaisten tarjoamiin puhelinpalveluihin liittyy usein haasteita, joita palvelujen käyttäjät tuovat esiin. Yksi näistä tekijöistä on puhelinpalvelujen maksullisuus. TE-asiakaspalvelukeskus ja Kuluttajaliitto kiinnittävät huomiota siihen, että viranomaisten palvelunumerot eivät sisälly teleoperaattoreiden palvelupaketteihin, mistä johtuen puhelinasiointi viranomaisessa voi muodostua yllättävän hintavaksi. Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain muuttamisesta annetun lain (1207/2020) 31.12.2023 jälkeen valtakunnallisiin tilaaja-numeroihin (yritysnumerot) soittaminen saa maksaa vain matkapuhelin- tai paikallispuhelinmaksun verran.

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

Etelä-Suomen oikeusavun ja edunvalvonnan mukaan ohjeessa tulisi selkeyttää sitä, ettei aukiolosääntely edellytä viranomaisen kaikkien asiointipaikkojen olevan auki jokaisena arkipäivänä vaan asiointipaikoilla voi olla myös eri aukiolopäiviä ja -aikoja, mikä mahdollistaa palvelujen saatavuuden edistämisen lähellä palvelujen käyttäjiä silloinkin, kun asiointimäärät ovat vähäisiä.

Viranomaistoimintaan vaikuttavaa säännöspohjaa kehitettäessä tulisi selvittää myös sellaisia palvelun järjestämisen malleja, jotka pohjautuvat pääasiassa sähköisiin asiointikeinoihin. (Etelä-Suomen oikeusapu ja edunvalvonta)

Uudenmaan ELY, Oikeudelliset palvelut/ Palkkaturva katsoo valtakunnallisen toimivallan osalta, että ohjeessa olisi hyvä ottaa selvemmin kantaa siihen onko keskitettyjen tehtävien osalta esim. yhdenvertaista asiakkaiden kannalta tarjota käyntiasiointia vain yhdellä alueellisella toimipaikalla vai onko tämä perusteltu syy jättää tarjoamatta käyntiasiointi tai tarjota sitä vain erityisjärjestelyin esim. ajanvaraus. Osiossa rajataan neuvonta menettelyneuvontaan, mutta ohjeen alussa on käsitelty myös aineellista neuvontaa esim. lainsäädännön tulkinnanvaraisuus asioita. Tämä aiheuttaa hieman epäselvyyttä siitä, minkä tasoista neuvontaa ohjeen mukaan edellytetään annettavan paikan päällä asioidessa.

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry kiinnittää lausunnossaan huomiota siihen, että 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 kiinnittää huomiota myös ikääntyneiden haasteisiin oikean linjan valinnassa automaattisen nauhoitteen edessä liian nopeasti.

Verohallinto kiinnittää huomiota siihen, että ohjetekstin mukaan asiakkaalla on valinnanvapaus palvelukanavan valinnassa. Verohallinto toteaa, että erityislainsäädännössä sähköinen asiointi on saatettu eräiltä osin säätää lähtökohtaisesti pakolliseksi tai ainakin ensisijaiseksi tavaksi hoitaa tietyt hallintoasiat. Esim. verotusmenettelystä annetun lain 7 a §:n mukaan yhteisön ja yhteisyyden on annettava veroilmoitus sähköisesti (sähköinen veroilmoitus).

Kuluttajaliitto kiinnittää 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 digitaitoisten ryhmästä.

5 Vireillepano ja asiakirjojen jättäminen aukioloaikana

Osiota kommentoi 6 lausunnonantajaa. Kommenteista kaksi oli ohjeluonnoksen tekstiä kannattavaa.

Neljä lausunnonantajaa ehdotti tarkennuksia. Tarkennustarpeet ja luonnostekstin laajentamistarpeet koskevat lausunnonantajien mukaan sitä, miten asiakirjojen jättämispalvelu eroaa aukioloaikana annettavasta palvelusta, miten asiakirjojen vastaanottoajankohdan todentaminen ja vastaanottotodistuksen antaminen on järjestettävä sekä säädetyn ja viranomaisen antaman määräajan laskemista.

Etelä-Suomen oikeusapu ja edunvalvonta toteaa, että ohjeluonnoksessa ei ole otettu suoraan kantaa siihen, minkälaisia järjestelyitä asiointipaikassa voidaan pitää riittävinä sääntelyn edellyttämän asiakirjojen vastaanottamisen (8.00 – 16.15) järjestämisvelvollisuuden täyttämiseksi. Tarvitaan selkeä ohjeistus siitä, tärkeä saada selkeä ohjeistus (viime kädessä hallinnon alojen ja virastojen sisäisissä ohjeissa), voidaanko ja millä tavoin asiointipaikkojen palveluita toimialueella keskittää. Etelä-Suomen oikeusapu ja edunvalvonta pohtii lausunnossaan asiakirjojen vastaanottamisen järjestämistä oikeusaputoimistojen keskinäisin yhteispalvelusopimuksin ja kiinnittää huomiota Asianajaliiton tapaohjeiden mukaisiin salassapito- ja esteellisyysäännöksiin. Palvelulain 5 a §:n 4 momentin tarkoituksena ei ole laajentaa ajallisesti viranomaisen neuvontavelvoitetta aikavälille klo 8.00–16.15, vaan ainoastaan mahdollistaa hallintoasioihin liittyvien asiakirjojen jättäminen ja hallintoasioiden vireillepano säädettyjen määräaikaisten puitteissa. Etelä-Suomen oikeusapu ja edunvalvonta tuo esille

tekniikan hyödyntämismahdollisuudet asiakirjojen jättämisajankohdan varmentamiseksi ja vastaanottokuittauksen antamiseksi hallinnossa asioivalle. Ohjeistuksessa voisi pyrkiä kaikkiaan selvittämään aukiolosääntelyssä tarkoitetun aukioloajan ja toisaalta määrääjän päättymisestä johtuvan asiointimahdollisuuksien tarjoamisen välistä eroa.

Uudenmaan ELY, Oikeudelliset palvelut/ Palkkaturva kiinnittää huomiota siihen, että vähintään yksi asiakirjoja klo 8.00 – 16.15 vastaanottava toimipaikka ei ole asiakkaiden yhdenvertaisuutta lisäävä.

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.

Verohallinnon mukaan ohjeessa olisi perusteltua kertoa säädettyjen määräaikojen laskemisen lisäksi lyhyesti myös siitä, miten viranomaisen itsensä asettama määräaika lasketaan ja päättyy, esimerkiksi hallituksen esityksessä 73/2022 vp s. 9 kuvatus pohjalta.

6 Asiointitarpeiden seuranta ja niiden muutoksiin vastaaminen

Osiota kommentoi 6 lausunnonantajaa. Yksi annetuista kommenteista tukee ohjeluonnoksen tekstiä sellaisenaan, viisi ehdottaa tarkennusta.

Maahanmuuttovirasto ja Etelä-Suomen oikeusapu ja edunvalvonta katsovat, että ohjeessa voitaisiin käsitellä myös mahdollisuutta vuosittain toistuviin esimerkiksi aattojen lyhennettyihin aukioloaikoihin. Vastaava mahdollisuus esimerkiksi hiljaisimpien loma-aikojen tavanomaista rajoitetumpaan aukioloon voitaisiin huomioida myös ohjeistuksessa.

Maahanmuuttovirasto ja Verohallinto katsovat, että ohjeessa tulisi mainita resurssien tilapäisen lisäämisen vaihtoehtona palveluajan pidentämiselle kohdassa, jossa edellytetään viranomaiselta palveluiden saatavuuden turvaamista aukioloaikaa pidentämällä asiointipalvelujen kysyntäpiikeissä.

Etelä-Savon ELY, TE-asiakaspalvelukeskus ei kommentoi ohjetekstiä mutta kiinnittää huomiota siihen, että ”eri toimijoiden palveluekosysteemissä helposti käy niin, että toimija, jonka palvelukyky on heikko, siirtää palveluongelmansa toiselle toimijalle.”

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry esittää, että ”aukioloaikojen muuttamisessa on kuitenkin hyvä käyttää riittävää siirtymää, varsinkin jos muutoksessa on kyse aukioloajan lyhentämisestä. Tiedottamiseen varattava aikaa.”

7 Aukioloajoista tiedottaminen

Osiota kommentoi 7 lausunnonantajaa, joista valtaosa kannattaa ohjeluonnoksen tekstiä. Kaksi lausunnonantajaa ehdotti seuraavia tarkennuksia.

Allianssi ry avaa lausunnossaan sitä, millainen tiedottaminen tavoittaa nuoret ja viittaa sosiaaliseen mediaan ja myös printtimediaan. Esimerkiksi julisteet koulujen ja oppilaitosten sekä terveystakeskus-

ten ilmoitustauluilla saattavat toimia sekä ilmaisjakelulehtien jutut ja mainokset voivat tavoittaa nuoria. Allianssi ry toteaa myös, että julkisten palveluiden verkkosivut ovat harvoin selkeitä, helposti ymmärrettäviä tai sellaisia, että oikean tiedon löytäisi helposti. Esimerkiksi sivustojen hakutoiminnot eivät useinkaan toimi tai oikean tiedon löytääkseen tulisi tuntea palvelujärjestelmä erinomaisesti. Sivujen käytettävyyteen sekä hakukoneoptimointiin esimerkiksi juuri aukioloaikojen osalta on syytä kiinnittää huomiota, jotta aukioloajat löytyvät helposti hakukoneista etsimällä

Uudenmaan ELY, Oikeudelliset palvelut/ Palkkaturva Ohjeessa esittää tarkennettavaksi, onko riittävää esim. ohjata asiointimahdollisuuksia tarjoavan toisen viranomaisen aukioloaikatiedot sisältävään sivustoon asiointipaikkojen aukioloista tiedottamisen osalta.

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry kiinnittää huomiota siihen, onko ohjeistuksessa mahdollisuutta konkretisoida, mitä mahdollisemman tehokas tiedottaminen käytännössä tarkoittaa. Nyt kyseinen kehotus saattaa antaa liikaa tulkinnanvaraa ja antaa viranomaisille eri puolilla Suomea mahdollisuuden itse päättää, onko heidän tiedottamisensa ollut riittävää.

8 Muut huomioon otettavat seikat

Osiassa kommentoi 2 lausunnonantajaa. Etelä-Savon ELY, TE-asiakaspalvelukeskuksen kommentti on ohjelunonnoksen tekstiä tukeva. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry esittää harkittavaksi, että ohjeeseen otettaisiin ikääntyneitä asiakkaita ajatellen asiointipaikan toimitiloihin liittyviä ohjeita kuten tuolien saatavuutta, esteetöntä pääsyä wc-tiloihin jne. Lisäksi Valli ry ehdottaa kirjastoverkon hyödyntämistä sähköisen asioinnin tukemisessa ja asiointipalvelujen järjestämisestä kotona etäasioinnin turvin.

9 Muistimuotoiset lausunnot ilman edellä kysymysten 1 – 8 mukaista jaottelua

Lausunnonantajista x + 1 (Allianssi ry, Geologian tutkimuskeskus) antoi lausuntonsa kohdassa 9 jakamatta lausuntoaan kysymysten 1 – 8 mukaisesti. Lausunnot olivat yleisesti myönteisiä. Ohjetta pidettiin tarpeellisena ja selkeänä. Ohjeen todettiin myös mahdollistavan erilaisten viranomaisten erilaiset aukioloajat riittävällä tavalla. (Geologian tutkimuskeskus) Lausunnonantajat antoivat asiakohdassa lisätietoa omasta aukiolostaan ja kertoivat esimerkiksi käyntiasioinnin harvinaisuudesta tai tarpeettomuudesta sekä sähköisen ja puhelinasioinnin pääsäännöstä ja asioinnin paperittomuudesta (Innovaatorahoituskeskus Business Finland, Rahoitusvakausturva). Eräät lausunnonantajat kommentoivat myönteisesti sitä, että niiden toiminta rajautuu luonteensa vuoksi vähimmäisaukioloasetuksen ulkopuolelle (GTK, Rajavartiolaitos, Syyttäjälaitos).

Lisäksi 10 kommentteja jättänyttä (Valvira, Terveystieteiden tutkimuskeskus, valtion pääsopijajärjestöt JUKO, THL ja Pro yhteisessä launnossaan, Kanta-Hämeen käräjäoikeus, puolustusministeriö, Hämeen TE-toimisto, Varsinais-Suomen TE-toimisto, tiedusteluvalvontavaltuutettu) ilmoittaa, ettei niillä ole lausuttavaa.

Kohdassa annetut tarkennus- ja muutosehdotukset ovat seuraavat:

Tullin mukaan ohjeessa voisi käsitellä vielä tarkemmin neuvontavelvoitteen laajuutta. 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. Ohjeessa olisi hyvä olla käytännön esimerkkejä neuvontavelvollisuuden laajuudesta.

Oulun käräjäoikeus tulkitsee, että sääntely ja ohje mahdollistavat sen, että käyntiasiointi on käräjäoikeuden toimialueella mahdollista arkisin kello 8.00 – 16.15, jolloin ns. sivukanslian aukioloa voidaan rajoittaa.

Syyttäjälaitos katsoo ohjeluonnoksen selventävän ja täydentävän sanottua lakia hyvin, vaikka pitää luonnosta voidaan pitää ymmärrettävyyden kannalta pitkähkönä. Syyttäjälaitos pitää erityisen hyvänä käsitteiden selkeää selostamista sekä sitä, että yleishallinnollisten hakemusasioiden käsittelyä koskevaan aukiolosääntelyyn on kiinnitetty huomiota ja että sille on määritelty tarkoituksenmukainen joustavuus. Johdantokappaleessa olisi hyvä olla maininta vähimmäisaukioloa koskevasta asetuksesta ja sen soveltamisalan rajoituksista.