

Asia: VN/3611/2023

Ohje valtion viranomaisten aukiolosta

1. Yleiset kommentit

Ohjeesta, sen tarpeellisuudesta, selkeydestä, lisäarvosta jne.

Verohallinnon näkemyksen mukaan annettava ohje on tarpeen viranomaisten aukioloaikaa koskevan uuden lainsäädännön sisällön kuvaamiseksi ja sen yhdenmukaisen soveltamisen edistämiseksi. Verohallinnolla ei ole yleistä huomautettavaa ohjeen selkeyden ja kattavuuden osalta.

2. Kommentit osioon 2

Aukiolosäätelyssä käytetyt käsitteet

Säätelyssä käytetyt käsitteet, kuten aukioloaika, on hyvin kuvattu ohjeluonnoksessa.

3. Kommentit osioon 3

Aukiolosäätelyn soveltamisala

Verohallinnon näkökulmasta aukioloa koskevan säätelyn soveltamisala eri viranomaisissa on hyvin avattu ohjeluonnoksessa.

4. Kommentit osioon 4

Asiainnin ja aukioloaikojen järjestäminen

Ohjeluonnoksen sivulla 9 todetaan, että "henkilökohtainen neuvonta käyntiasiainnin ja puhelinpalvelun yhteydessä ei saa olla viranomaisen asettaman kynnyksen takana vain erityisryhmiä ja niitä asiakkaita varten, joille se on välttämätöntä. Palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus edellyttävät, että asiakkaalla on vapaus valita itselleen mieluisin asiointikeino."

Ohjeluonnoksen tässä kohdassa puhutaan nimenomaan neuvonnasta, eikä kaikesta asiainnista, ja tarkoituksena lienee korostaa, että asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada viranomaiselta neuvontaa asiassaan myös puhelimitse tai käyntiasiainnilla digitaalisten ja sähköisten kanavien lisäksi. Verohallinto toteaa kuitenkin, että erityislainsäädännössä sähköinen asiointi on saatettu

eräiltä osin säättää lähtökohtaisesti pakolliseksi tai ainakin ensisijaiseksi tavaksi hoitaa tietyt hallintoasiat. Esi-merkiksi verotusmenettelystä annetun lain 7 a §:n mukaan yhteisön ja yhteisetuuden on annettava veroilmoitus sähköisesti (sähköinen veroilmoitus). Verohallinto voi erityisestä syystä hyväksyä ilmoituksen antamisen paperisena. Vastaava säännös on oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä annetun lain 18 §:ssä. Selvyyden vuoksi ohjeessa voisi olla paikallaan todeta, että laissa voi kuitenkin olla erikseen säädetty, että tietyt hallintoasioihin liittyvät toimet on hoidettava ensisijaisesti sähköisesti (esimerkiksi yhteisön veroilmoituksen antaminen, laki verotusmenettelystä 7 a §).

5. Kommentit osioon 5

Vireillepano ja asiakirjojen jättäminen aukioloaikana

Ohjeluonnoksessa on aiheellisesti tuotu esiin, että valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain 5 a §:n 4 momentissa säädetty vaatimus siitä, että viranomaisen on toimialueellaan järjestettävä asiakirjojen vastaanottaminen kuitenkin aina siten, että laissa tai asetuksessa asiakirjojen jättämiselle tai asian vireille panemiselle säädettyä määräaika voidaan noudattaa kello 8.00–16.15, voidaan täyttää myös siten, että asiakirja voidaan jättää yhteispalvelulaissa (223/2007) tarkoitettuun asiointipisteeseen, jolla on ko. viranomaisen toimeksianto ottaa asiakirjoja vastaan.

Ohjeluonnoksen sivulla 12 todetaan, että "määräajan laskeminen ja päättyminen määräytyvät eri tavalla sen mukaan, onko kysymyksessä säädetty määräaika vai viranomaisen itse asettama määräaika." Ohjeluonnoksen osiossa 7 (sivu 14) todetaan puolestaan, että "viranomaisen on tiedotettava erilaisten asiakirjojen jättämistä koskevista mahdollisuuksista, myös paperimuotoisten asiakirjojen jättämisestä ja muistutettava, että määräajassa toimitettavien asiakirjojen tulee [hallinnossa asioivan; tässä ylimääräisiä sanoja?] määräajan kuluessa olla viranomaisella samoin kuin siitä, että säädetyn määräajan päättyminen lasketaan eri tavalla kuin viranomaisen antaman määräajan päättyminen." Edelleen osiossa 7 (sivu 15) todetaan, että "asiakirjojen toimittamisesta viestittämiseksi viranomaisen tulisi viestinnässään erottaa säädettyssä määräajassa toimitettavia asiakirjoja koskevat tiedot ja viranomaisen itse asettamassa määräajassa toimitettavia asiakirjoja koskevat tiedot."

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 kuvatun pohjalta.

6. Kommentit osioon 6

Asiointitarpeiden seuranta ja niiden muutoksiin vastaaminen

Ohjeluonnoksen s. 13 mukaan "viranomaisen on palveluiden saatavuuden turvaamiseksi reagoitava asiointipalvelujen kysyntäpiikkeihin esimerkiksi pidentämällä aukioloaikaa." Verohallinto ehdottaa, että tässä kohdin tuotaisiin käytännössä merkityksellisenä vaihtoehtoisena keinona esiin resursoinnin lisääminen esimerkiksi seuraavasti: "viranomaisen on palveluiden saatavuuden turvaamiseksi reagoitava asiointipalvelujen kysyntäpiikkeihin esimerkiksi pidentämällä aukioloaikaa tai lisäämällä asiointipalvelun resursointia aukioloaikaa muuttamatta."

7. Kommentit osioon 7

Aukioloajoista tiedottaminen

Ei lausuttavaa.

8. Kommentit osioon 8

Muut huomioon otettavat seikat

Ei lausuttavaa.

9. Voit kirjoittaa lausuntonsi myös alla olevaan tekstikenttään

Kirjoita lausunto tekstikenttään

-

Merisalo Matti
Verohallinto