

Allianssin asiantuntijalausunto valtiovarainministeriölle valtion viranomaisten aukioloa käsittelevästä ohjeesta

Asia: VN/3611/2023 Ohje valtion viranomaisten aukiolosta

Teema: Nuorten näkökulma valtion viranomaisten aukioloa käsittelevään ohjeeseen

Suomen nuorisoalan kattojärjestö Allianssi ry edistää nuorten osallisuutta yhteiskunnassa sekä kouluttaa, palvelee ja tuo yhteen järjestöissä, kunnissa ja seurakunnissa työtä tai vapaaehtoistyötä tekevät nuorisoalan toimijat. Allianssin jäsenenä on yli 150 nuorisojärjestöä ja muuta nuorisoalalla toimivaa yhteisöä - käytännössä kaikki Suomessa toimivat nuorisoalan järjestöt.

Valtiovarainministeriölle

Kiitämme ministeriötä mahdollisuudesta lausua valtion viranomaisten aukioloon liittyvästä ohjeesta. Yleisesti ottaen kiitämme hyvästä valmistelusta. Esittämämme huomiot ovat lisäyksiä ja täsmennyksiä, jotka ovat oleellisia eri nuorten ryhmien näkökulmista. Samalla toteamme, että monet nuorten asiointia helpottavat tai sen mahdollistavat toimet hyödyttävät myös muita asiakasryhmiä, kuten ikääntyneitä tai muita kuin kotimaisia kieliä puhuvia.

Aukiolosäätelyssä käytetyt käsitteet

Ohjeessa todetaan, että "Aukiolo ei tarkoita sitä, että ilman ajanvarausta hallinnossa asioiva pääsee sisälle toimitiloihin, mutta jää ilman palvelua." Kirjaus on tarpeellinen ja sen toimeenpanoon on syytä kiinnittää huomiota. Nuorten kokemus palveluista on usein se, ettei heitä oteta palveluissa vastaan edes tervehtimällä. Nuoret kokevat usein, että vaikka palveluun saapuisi, haettua apua ei ole saatavilla tai että heidät käännytetään pois palvelun piiristä. Ohjeistuksessa olisi mahdollisuuksien hyvä määritellä tavoite, että palvelun saamiseen kuuluu, että asiakas tulee vastaanotetuksi ja huomioiduksi.

Ohjeessa esitetään, että "[V]iranomainen voi aukioloaikana ja sen ulkopuolellakin tarjota neuvontaa ja palvelujaan myös ajanvarauksella." Muotoilu "voi tarjota" on kuitenkin ongelmallinen erityisesti niiden asiakasryhmien näkökulmasta, jotka tarvitsevat tukihenkilön mukaan asiointiin. Tukihenkilön läsnäolo on osalle nuorista välttämätön osa palvelun käyttöä. Tukihenkilön aikaa ei ole kuitenkaan usein mahdollista käyttää palveluissa

jonottamiseen, minkä vuoksi ajanvarauksen ei pitäisi olla vapaaehtoinen vaan välttämätön osa palveluiden saatavuutta. Nuorilla tukihenkilö voi olla esimerkiksi etsivä nuorisotyöntekijä, mutta tukihenkilöitä voi olla mukana myös esimerkiksi ikääntyneillä, vammaisilla sekä tulkkausta tarvitsevilla henkilöillä.

Asioinnin ja aukioloaikojen järjestäminen

Ohjeluonnoksessa todetaan, kuinka "Hallintolain perustelujen mukaan asioinnin keinojen avulla viranomaisen tulee turvata kaikille palveluja tarvitseville yhtäläinen mahdollisuus asiansa hoitamiseen. (HE 72/2002 vp, s. 62)" Jotta jokaisella nuorella on tosiasiallinen mahdollisuus asioidensa hoitamiseen, moninaiset tavat asioida ovat välttämättömiä. Siksi nuorten näkökulmasta kasvokkaiset palvelukohtaamiset, toimivat digitaaliset palvelut ja esimerkiksi erilaiset tavat viestiä puhelinsovelluksilla tai tekstipohjaisestitäydentävät toisiaan ja ovat keskeisiä eri kohderyhmille ja eri käyttötarkoituksissa. Tämä on myös yhdenvertaisuuslain mukaista (5 § Viranomaisen velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta ja 9 § Positiivinen erityiskohtelu).

Ohjeen mukaan --"Viranomaisen aukioloajan on vastattava sen toimialueen asiakkaiden tarvetta ja oltava asiakkaiden tarpeen mukaisessa suhteessa sähköisiin ja digitaalisiin palveluihin ja puhelinpalveluihin ja muihin asioinnin keinoihin." Esitämme, että nuoret olisi hyvä määritellä omana asiakasryhmänään, jotta nuorten ja erityisesti eri taustaisten, eri tarpeisten sekä eri elämäntilanteissa olevien nuorten tarpeet tulevat huomioiduksi.

Samalla on kiinnitettävä huomiota haavoittuvimmassa asemassa olevien nuorten tilanteisiin ja erityistarpeisiin. Muun muassa Nuorisobarometri 2022 tuo esiin, että hyväosaisimmat nuoret luottavat vahvemmin yhteiskunnallisiin instituutioihin. Jotta sosioekonomisesti tai esimerkiksi vähemmistötaustan vuoksi haavoittuvammassa asemassa olevat nuoret kokevat viranomaispalvelut saavutettaviksi ja myös heille asioinnin mahdollistaviksi, tulee viranomaisten palveluita tarjota siten, että ne vastaavat tosiasiallisesti heikommassa asemassa olevien nuorten palveluiden käyttötarpeisiin.

Nuorten tarpeita määritellessä tulee huomioida nuorisoalan asiantuntemus sekä nuorten oma osallisuus, jotta ei tulla sortuneeksi oletuksiin tai eri nuorten ryhmien tarpeiden sivuuttamiseen. Esimerkiksi jos nuorten puolesta määritellään, että nuoret haluavat asioida iltai-aikoina, voidaan tulla sivuuttaneeksi se, että usein nuoret toivovat asiointiin ennen kaikkea koulun, opintojen tai työn jälkeisiä iltapäiväaikoja. Siksi on keskeistä, että nuorilta itseltään kysytään, millaisia toiveita ja tarpeita heillä itsellään on. Aukioloaikoja määriteltäessä tulee lisäksi huomioida esimerkiksi julkisten kulkuvälineiden aikataulut, jotta nuorilla tosiasiaassa on mahdollisuus käyntiasiointiin.

Käyntiasiointinnissa kaikkein keskeisintä nuorten näkökulmasta ovat helppous ja selkeys. Aukioloaikojen lisäksi keskeisiä keinoja tukea nuorten mahdollisuutta käyttää

viranomaispalveluita ovat opastusten selkeys (esimerkiksi olenko oikeassa kerroksessa, missä odotan), vastaanotto (esimerkiksi tiedänkö kuka on työntekijä ja kuka asiakas, tervehditäänkö palvelussa) sekä ensimmäinen tapaaminen (esimerkiksi kohdatuksi tuleminen, kiireettömyyden tunne). Esteettömyystiedot pitäisi olla saatavilla selkeästi sekä verkossa että opasteissa. Lisäksi verkkosivuilla olevat kuvat tiloista ja sisäänkäynnistä sekä henkilöstöstä madaltavat asiointikynnystä. Suosituksia matalan kynnyksen palveluista löytyy esimerkiksi tuoreesta THL:n julkaisusta [Koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten ja nuorten aikuisten mielenterveys- ja päihdehoito: Suosituksia perusterveydenhuollon toimijoille](#).

Puhelinasiointi on monelle nuorelle haastavaa. Puhelinasioinnin kellonajat voivat olla haastavia (esimerkiksi klo 8–9 aamulla), mikä voi olla toimivaa viranomaisen kannalta, mutta nuorille ajankohta voi olla todella haastava. Takaisinsoittopalvelu voi olla haastava sekin, koska vieraista numeroista tuleviin puheluihin välttämättä haluta vastata. Siksi asioinnin yhteydessä olisi hyvä sopia soittoaika ja kertoa, että soitto tulee tuntemattomasta numerosta. Takaisinsoittopalveluiden haaste on lisäksi se, etteivät esimerkiksi opiskelevat tai suorittavassa tai palvelutyössä olevat nuoret voi päivystää puhelinta jatkuvasti.

Soittaminen voi olla esimerkiksi sosiaalisten tilanteiden pelosta kärsiville tai heikosti tai ei lainkaan suomea puhuville nuorille ylivoimaista ja monille muillekin ahdistavaa tai jännittävää. Jos puhelinpalveluun on pitkät jonot, se aiheuttaa haasteita tukihenkilön kanssa soittaville nuorille. Jotta puhelinasiointi olisi nykyistä saavutettavampaa myös nuorille, erilaiset puhelimella toimivat viestikanavat (esimerkiksi WhatsApp tai tekstiviesti, joskin jälkimmäisessä on huomioitava maksullisuus) ovat tärkeitä. Viranomaisen puhelinpalveluun yhteyden ottaminen ei saisi aiheuttaa nuorelle kustannuksia.

Nuoria pidetään usein digitaitoisena ryhmänä, ja monella nuorella tekniset valmiudet käyttää digitaalisia palveluita ovat teknisesti olemassa. Kuitenkin myös nuorten digitaidot vaihtelevat. Sähköinen asiointi ei myöskään välttämättä vähennä henkilökohtaisen neuvonnan tarvetta.

Sähköinen asiointi mahdollistaa yhteydenoton myös ilta-aikaan. On suuri etu nuorten asioiden kannalta, että nuori voi ottaa yhteyttä silloin, kun hetki on hänelle sopiva. Seuraavaan arkipäivään odottaminen voi aiheuttaa sen, ettei nuori koskaan ota yhteyttä. Viranomaisen viiveellinen vastaaminen ei haittaa, mikäli nuori voi jättää asiansa vireille hänelle sopivana aikana.

Monilla nuorilla on vaikeuksia täyttää esimerkiksi viranomaisten lomakkeita esimerkiksi siksi, ettei ymmärretä, mitä lomakkeiden kentillä haetaan tai tarkoitetaan. Jotta sähköinen asiointi aidosti toimii asioiden hoitamisessa, tulee lomakkeiden kieleen ja muotoiluun kiinnittää huomiota. Mahdollisuuksien mukaan tulisi käyttää selkokieltä tai vähintään selkeää yleiskieltä. Palveluita, esimerkiksi ohjeita, lomakkeita sekä viestintää palveluista ja niiden

aukioloajoista ja muusta saavutettavuudesta tulisi aina olla saatavilla myös ruotsiksi ja saameksi sekä mahdollisuuksien mukaan muilla kielillä.

Aukioloajoista tiedottaminen

Ohjeessa todetaan, että “[T]iedottamisessa on käytettävä niitä kanavia, joita viranomaisen asiakasryhmät seuraavat”. Myös tiedottamisessa on tunnistettava nuoret ja eri lähtökohdista tulevat nuoret omina ryhminään. Kohderyhmien segmentointi on tärkeää: keitä halutaan tavoittaa, miksi ja mitkä kanavat ja keinot olisivat tavoittamiseen parhaita.

Myös aukioloajoista tiedottamista keskeistä on nuorten osallisuus ja nuorten itsensä kuuleminen. Nuoret kannattaa ottaa mukaan kehittämään ja arvioimaan palveluja sekä palveluviestintää.

Nuorten tavoittamisessa verkostotyö on avainasemassa, sillä nuoret hakeutuvat palveluihin usein joko toisen ammattilaiset tai lähipiirin suosituksesta. On tärkeää, että esimerkiksi nuorisotyön ja oppilaitosten ammattilaisilla on oikeat ja riittävät tiedot viranomaispalveluiden aukioloajoista ja käyttötavoista. Suuria määriä nuoria tavoitetaan myös esimerkiksi seurakunnissa ja puolustusvoimissa.

Julkisten palveluiden verkkosivuissa on kehitettävää nuorten näkökulmasta. 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 tuntee palvelujärjestelmä erinomaisesti. Sivujen käytettävyyteen sekä hakukoneoptimointiin esimerkiksi juuri aukioloaikojen osalta on syytä kiinnittää huomiota, jotta aukioloajat löytyvät helposti hakukoneista etsimällä.

Sosiaalinen media on usein hyvä tapa tavoittaa nuoria. Kanavien valitsemiseen kannattaa kuitenkin kiinnittää huomiota, sillä eri kanavat vaativat erilaista osaamista sekä sitoutumista ja jatkuvuutta.

Myös printtimedia on keino tavoittaa nuoria. Esimerkiksi julisteet koulujen ja oppilaitosten sekä terveyskeskusten ilmoitustauluilla saattavat toimia sekä ilmaisjakelulehtien jutut ja mainokset voivat tavoittaa nuoria.

Helsingissä 9.8.2023



Anna Laurila
Puheenjohtaja



Anna Munsterhjelm
Toiminnanjohtaja

Suomen nuorisoalan kattojärjestö Allianssi ry

Lisätiedot:

Tuija Kautto
palvelujohtaja
tuija.kautto@nuorisoala.fi
044 416 5212

Silja Uusikangas
nuorten osallisuuden asiantuntija
silja.uusikangas@nuorisoala.fi
+358 44 787 0880