

Hallinto- ja kehittämispalvelut

Valtiovarainministeriö

PL 28
00023 VALTIONEUVOSTO

VM lausuntopyyntö VN/21414/2021-VM-23

Lausunto valtioneuvoston asetuksesta valtion viranomaisten vähimmäisaukiolosta

Valtiovarainministeriö on 15.11.2022 sähköpostiviestillään pyytänyt aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalveluja kokoamaan aluehallintovirastojen yhteisen lausunnon valtioneuvoston asetuksesta valtion viranomaisten vähimmäisaukiolosta. Lausumaa pyydettiin erityisesti lausuntopyynnön liitteenä olevasta asetuseräluonnoksesta sekä sen esittelymuistiosta. Lausuntoja pyydettiin toimittamaan viimeistään tiistaina 29.11.2022.

Asetuseräluonnosta koskien

Aluehallintovirastojen päätoimipaikat on määritelty valtioneuvoston asetuksessa aluehallintovirastoista 20.11.2009/906 1§. Asetuseräluonnoksen 2§ mukaan viranomaisen päätoimipaikkojen (aluehallintovirastojen osalta Hämeenlinna, Turku, Mikkeli, Vaasa, Oulu ja Rovaniemi) asiointipaikan tulee olla auki vähintään 6 tunnin ajan aukiolopäivinä.

Asetuseräluonnoksen 3§ mukaan muun kuin 2§ tarkoitetun asiointipaikan tulee olla auki vähintään 3 tunnin ajan aukiolopäivinä, jos 1) asiointipaikalla on merkittävästi käyntiasiointia ja jos asiointipaikan käyntiasiointimäärä on vähintään puolet 2§:ssä tarkoitetun asiointipaikan käyntiasiointimäärästä; ja jos 2) toimivaltaisella viranomaisella on asiointipaikkaan sijoitettuna vähintään viisi päätoimista käyntiasiointitehtäviä hoitavaa asiakaspalveluhenkilöä. Aluehallintovirastojen osalta voidaan todeta, että muissa kuin päätoimipaikoissa ei nykyisin ole *merkittävää* käyntiasiointia; käyntiasiointi on paljolti asiakirjojen vastaanottoa (esim. ulkoistetun aulapalvelun tai postilaatikon kautta). Päivittäiset käyntiasiakasmäärät ovat hyvin vähäisiä. Asiantuntijoiden asiakaspalvelua voidaan kuitenkin antaa myös käyntiasiointina kasvotusten, mutta vain etukäteen erikseen sopien. Päätoimisesti käyntiasiointitehtäviä virassa hoitavia asiakaspalveluhenkilöitä ei missään aluehallintovirastojen toimipaikassa ole. Lisäksi aluehallintovirastoilla on käytössään esim. virastotaloissa työskentelypisteitä, joita vastuualueiden asiantuntijat käyttävät lähinnä

tukikohtatyypillisesti esim. jatkuvan alueellisen tarkastustoiminnan mahdollistamiseksi ts. jatkuvaa käyntiasiointimahdollisuutta ei juuri ole.

Esittelymuistiota koskien

Aluehallintoviranomaiset ovat jo useampia vuosia palvelleet asiakkaitaan pääosin sähköisin palveluin, puhelinpalveluna ja erikseen sovituin asiakastapaamisin. **Aluehallintovirastot näkevätkin kannatettavana ja myönteisenä kehityksenä sekä toiminnan resursseja vapauttavana muistioon kirjatun, että aukioloajan säätelyä lievennetään** ja asiointipaikat, jotka eivät ole päätoimipaikoissa ja jotka eivät myöskään täytä 3 päivittäisen aukiolotunnin vaatimuksen asettamisen kriteerejä, voisivat olla auki harvemmin tai vähemmän aikaa päivässä taikka käyntiasiointi voitaisiin järjestää niissä yksinomaan ajanvarauksella. Aukioloajan sijoittamisella voitaisiin parantaa myös ns. työssäkäyvien asiakkaiden asiointimahdollisuuksia esim. toimintaa myöhäisiltapäivään painottaen.

Aluehallintovirastot voivat olla yhtä mieltä, että aukioloajan aiempaa joustavampi sijoittelu mahdollistaisi asiakastarpeita vastaavien aukioloaikojen järjestämisen kustannustehokkaalla tavalla. Vähimmäisaukioloa koskevalla asetukseentasoisella säätelyllä arvioidaan olevan yhdenmukaistavaa vaikutusta erityisesti päätoimipaikkojen aukioloaikoihin, kun kuusi aluehallintovirastoa pyrkii yhdenmukaisiin toimintamalleihin. Uuden säätelykokonaisuuden vaikutus on sekä valtion palvelutarjonnan nykytilaa legalisoiva että hallinnon jatkokehittämisen ja myös erityisesti aluehallintovirastojen toiminnan joustoa mahdollistava.

Hallintojohtaja

Henrika Räsänen

Ylitarkastaja

Kari Holsti

Jakelu

Valtiovarainministeriö

Tämä asiakirja ESAVI/43519/2022 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument ESAVI/43519/2022 har godkänts elektroniskt

Esittelijä Holsti Kari 29.11.2022 08:12

Ratkaisija Räsänen Henrika 29.11.2022 08:21