



STATENS ÄMBETSVERK
PÅ ÅLAND

27.8.2013

Nr 132 A 10
13 05 44

Finansministeriet
Kommun- och region-
förvaltningsavdelningen

Ärende: Kundenservice2014-
projektet.

Med anledning av Er anhållan om utlåtande över de förslag projektet för att utveckla den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice anförd får Statens ämbetsverk på Åland anföra följande.

Inledningsvis konstateras att förvaltningen i landskapet Åland dels består av den förvaltning som landskapets myndigheter upprätthåller, dels av statsförvaltningen samt av kommunernas förvaltning. Fördelningen mellan landskapets och rikets lagstiftnings- och förvaltningsbehörighet anges i självstyrelselagen för Åland. Behörigheten är i allmänhet exklusiv, vilket innebär att det inte går att ingripa i den behörighet som tillkommer landskapet respektive riket. Enligt 18 § 4 punkten i självstyrelselagen hör bl.a. kommunernas förvaltning och kommunernas tjänsteinnehavare till landskapets behörighet. Denna omständighet hindrar i och för sig inte att kommunerna på Åland påförs sådana uppgifter som utgör riksbehörighet och som enligt rikets lagstiftning ankommer på kommunerna. Det är dock enligt ämbetsverkets bedömning oklart om det är möjligt att ålägga kommunerna på Åland att handha sådana i den föreslagna lagen avsedda kundservicefunktioner som statliga myndigheter ska tillhandahålla. Det föreligger ej heller något uttalat behov av en sådan centralisering av kundservicen på Åland. Den statliga förvaltningen på Åland är, liksom landskapets förvaltning, centraliserad till Mariehamn. Avstånden på Åland är skäliga. Landskommunerna på Åland är små. Av självstyrelsen följer att ett stort antal av de kundrådgivningsuppgifter som nu föreslås handhas av kommunerna ombesörjs på Åland av landskapets myndigheter. Dessutom har den statliga förvaltningen på Åland delvis en annorlunda uppbyggnad än i det övriga landet. Statens ämbetsverk på Åland handhar även sådana uppgifter som i riket ombesörjs av andra myndigheter, vilket även möjliggjort en centralisering av kundbetjäningen. Exempelvis handhas magistratsuppgifterna och vissa lantbruksuppgifter av Statens ämbetsverk. Statens ämbetsverk tar även emot skatter och vissa andra betalningar. De statliga myndigheterna verkar i Statens ämbetshus i Mariehamn eller i dess närhet. Med anledning härav torde det inte finnas något behov av att centralisera kundbetjäningen på Åland. *På grund av det ovan sagda är det enligt ämbetsverkets uppfattning riktigt att inte påföra kommunerna på Åland några i lagförslaget avsedda uppgifter.*

Det ovan sagda hindrar dock inte att det även på Åland inrättas system för att underlätta kundkontakter. Statens ämbetsverk har t.ex. arbetat för att en gemensam telefonväxel skulle återinrättas i ämbetshuset, som även skulle kunna vägleda

Postadress
PB 58
22101 MARIEHAMN

Besöksadress
Torggatan 16 B
22100 MARIEHAMN

Telefon
växel
+358-18-635 270

Telefax
+358-18-635 268

e-post
info@ambetsverket.fi
registratur@ambetsverket.fi
www.ambetsverket.ax

kunderna. Dessa planer har dock strandat på grund av att de flesta överordnade myndigheter inte visat tillräckligt intresse och då finansieringen inte kunnat lösas.

Statens ämbetsverk ålades i samband med regionförvaltningsreformen ett samordnings- och koordineringsansvar gällande statsförvaltningen på Åland, vilket dock inte kunnat förverkligas fullt ut på grund av att särfinansiering inte beviljats från de centrala myndigheterna. Detta ansvar kan dock inte anses innefatta gemensam kundbetjäning. Ämbetsverket har dock genomfört vissa gemensamma projekt såsom gemensamt informationsmaterial och utbildningstillfällen. Ämbetsverkets växel får även dagligen vägleda kunder till rätt myndighet.

Trots att något gemensamt kundbetjäningsställe inte i detta skede ska inrättas på Åland, kan den gemensamma kundservicen i riket komma att betjäna kunder även på Åland. Detta gäller i fråga om åländska ärenden som handhas av myndigheter i riket. Detta förutsätter att myndigheterna även med beaktande av språkbestämmelserna i självstyrelselagen för Åland tillhandahåller service på svenska.

På grund av det som anförts ovan besvarar ämbetsverket inte det frågeformulär som bifogats utlåtandebegäran, men önskar framföra några påpekanden.

Lagförslaget innebär att statliga uppgifter påförs kommunerna som obligatoriska uppgifter. Ämbetsverket ifrågasätter om detta är förenligt med självstyrelsens grunder och allmänna förvaltningsrättsliga principer.

Förslaget går ut på att genomföra rationaliseringar och besparingar. Härvid bör dock även beaktas att kundbetjäningen är myndigheternas viktigaste uppgift och att myndigheterna finns till för medborgarna. Medborgarnas behov bör vara utgångspunkten för reformerna inom förvaltningen.

Den statliga servicen har på grund av centraliseringar och förvaltningsreformer försämrats. Servicekontor har indragits, och avstånden till serviceställena har ökat. Gemensamma kundserviceställen kan utgöra ett alternativ till den del staten inte längre kan erbjuda heltäckande service i hela landet. Ämbetsverket ifrågasätter dock att skyldigheten att anordna gemensamma kundbetjäningsställen även ska gälla större städer, där myndigheterna i allmänhet har egna kontor. *Utgångspunkten borde vara att skyldigheten endast skulle gälla orter, där myndigheterna inte har egna verksamhetsställen.* Myndigheterna kan i allmänhet själva ge den bästa och mest fullständiga informationen till kunderna, och kundbetjäningen borde ses som en naturlig del av myndigheternas uppgifter. Åtminstone bör kunderna ha rätt att även direkt vända sig till respektive myndighet för fullständig service. Ämbetsverket ifrågasätter även om det i praktiken är möjligt att organisera att ett stort antal ärenden av olika slag betjänas på ett och samma ställe i större städer.

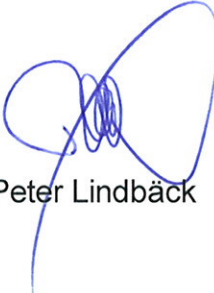
I den mån gemensamma servicepunkter inrättas bör såväl reell personlig service samt telefonservice erbjudas. Detta bör tydligt anges i förslagets 7 § 2 mom. och 8 § 1 mom.

I projektet betonas utnyttjandet av digital teknik. Ämbetsverket önskar dock betona att trots att man enligt beskrivningen försöker styra servicen till digitala serviceformer, är det fortfarande viktigt med personlig service och telefonkontakter. *Digitala tjänster är*

endast ett alternativ som inte får påtvingas medborgarna. Medborgarna bör behandlas jämställt. Tidsbokningar ska införas endast i de fall det är nödvändigt, och bör även då kunna göras genom telefonsamtal. I de fall personlig service föredras framom digitala tjänster vore det inkonsekvent att förutsätta att obligatorisk tidsbokning sker digitalt. Det är även mycket viktigt att kundbetjäningsställena tillhandahåller kunderna blanketter och handlingar av olika slag, som även kan sändas per post, och som kunden sedan kan returnera. Det bör vara en självklarhet att intyg och andra handlingar kan sändas per post till kunden.

I övrigt föranleder den föreslagna lagstiftningen inga ytterligare kommentarer från ämbetsverkets sida.

L a n d s h ö v d i n g



Peter Lindbäck

Förvaltningschef



Rainer Åkerblom