



Viite:

Valtiovarainministeriön lausuntopyyntö 23.12.2021, VN/21414/2021

Asia:

Hallituksen esitys valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain ja julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 2 §:n muuttamisesta

Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittumisen perusteista annettuun lakiin tehtävillä muutoksilla uudistettaisiin valtion virastojen aukiolosäätely ja kumottaisiin voimassa oleva asetus valtion virastojen aukiolosta. Uudella laintasoisella säätelyllä turvattaisiin hallinnossa asioivan henkilökohtaisen palvelun saatavuutta erotuksena sähköisistä ja digitaalisista palveluista, jotka ovat lähtökohtaisesti jatkuvasti käytössä. Aukiolon sijaan laissa säädettäisiin riittävän palveluajan määrällisistä vaatimuksista, ja valtion viranomaiset vapautettaisiin kellonaikakohtaisesta säätelystä. Valtioneuvostolle annettaisiin asetuksenantovaltuus koskien vähimmäispalveluajan määrää.

Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain 5 b §:ään ehdotetaan uutta säännöstä valtion viranomaisen palveluajan määrällisistä vaatimuksista. Ehdotetulla säännöksellä ei poikettaisi siitä, mitä hallintolain 7 ja 8 §:ssä säädetään palveluperiaatteesta, palvelun asianmukaisuudesta ja neuvonnasta. Pykälässä asetettaisiin valtion henkilökohtaisen palvelun ajallisen ulottuvuuden riittävän tason yleiset kriteerit ottaen huomioon linjaukset, joita laillisuusvalvoja on tehnyt hallintolaissa tarkoitetusta palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Ehdotetun 5 b §:n 1 momentin 2 kohdan mukaan riittävältä palveluajoilta edellytetään, että ne ovat suhteessa viranomaisen hoitamien

asioiden merkitykseen hallinnossa asioivan kannalta. Viranomaisen on turvattava palveluaikojen riittävyys pykälän perustelujen mukaan erityisesti perusoikeuksien toteutumisen kannalta merkityksellisissä palveluissa. Momentin 2 kohta korostaisi palvelujen ajallista saatavuutta niissä viranomaisissa, joilla on henkilöasiakkaita ja joiden palveluilla on vaikutuksia asiakkaiden liikkumisvapauteen, yksityiselämään, omaisuuden suojaan, toimeentuloon, sosiaaliturvaan tai oikeusturvaan taikka muihin perusoikeuksiin.

Hallintolain palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuuden vaatimus edellyttävät asiakaskeskeisyyden ohella asioinnin ja asian käsittelyn järjestämistä siten, että viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Palveluja järjestettäessä tulee kiinnittää huomiota palvelujen riittävyyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivan valinnanvapauteen. Aukioloaikoihin liittyvien järjestelyjen tulisi turvata alueellisesti yhdenvertaiset palvelut sekä palvelut niille henkilöille, joille sähköinen asiointi ei ole mahdollista. Valtion virastojen aukiolosta annetussa asetuksessa ei ole otettu huomioon pyrkimystä valtionhallinnon joustavaan kehittämiseen, viranomaisten uusien palvelukanavien kehittymistä eikä viranomaisten toimintaympäristön muuttumista. Pidän tämän vuoksi kannatettavana esityksen tavoitetta, jonka mukaan aukiosäntelyn uudistaminen edistäisi käytännössä palveluiden saatavuutta ja perustuslain 21 §:n mukaista jokaiselle kuuluvaa oikeutta saada asiansa asianmukaisesti käsiteltyksi ilman aiheetonta viivytystä.

Asiakkaan oikeusturvan toteutumisen kannalta merkityksellisiä ovat kaikkien niiden viranomaisten palvelut, jotka ottavat vastaan hallintopäätöksistä tehtyjä oikaisupyyntöjä ja muutoksenhakuja. Esityksessä todetaan määräaikojen laskemisen osalta (s. 6), että voimassa olevan lainsäädännön mukaan määräajan päättymisen tapahtuu sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä käyttäen määräpäivänä vuorokauden päättyessä ja fyysisen asiakirjan jättämisen osalta viraston aukioloajan päättyessä klo 16.15.

Aukiolosäntely ja hallintolain sekä eräiden määräaikain laskemisesta annetun lain säännökset on kiinnitetty aukioloasetuksen säännökseen, jonka mukaan asiakirjat ovat aina jätettävissä ja kirjattavissa samana päivänä saapuneiksi aukioloasetuksen lähtökohdan mukaisesti arkisin klo 8.00 – 16.15. Esityksen mukaan nykytilassa on epäselvää, toteutuuko tämä täysin kaikissa valtion viranomaisissa ja kaikissa toimipaikoissa. Kun aukiolosta tai laajemmin palveluajoista säädetään joustavalla tavalla, tulee esityksen mukaan samalla oikeusvarmuuden vuoksi säätää täsmällisesti siitä, miten asiakirja voidaan määräajassa jättää viranomaiselle.

Edellä mainitusta asiasta ei kuitenkaan ole tässä esityksessä säännöstä eikä tarkempia arvioita siitä, miten asiakirjan jättäminen määräajassa toteutettaisiin jatkossa. Esityksen perusteella jää epäselväksi, mikä ehdotettua säätelyä sovellettaessa on viraston aukioloaika säädettyjen määräaikain laskemisesta annetun lain 6 §:n 1 momentissa tarkoitettua merkityksessä. Olisi perusteltua, että tätä kysymystä arvioitaisiin esityksessä tarkemmin hallinnon asiakkaan

oikeusturvan kannalta. Määräajan päättymisen kellonajan selvittäminen niissä tapauksissa, joissa asiakirja ollaan toimittamassa fyysisesti, vaikuttaa esityksen perusteella asiakkaan näkökulmasta hankaloituvan. Pidän esityksen mukaista viranomaisen tiedottamisvelvollisuutta palvelujensa saatavuudesta ja palveluajoistaan tämän vuoksi myös erittäin tärkeänä.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Oikeuskansleri

Tuomas Pöysti

Esittelijäneuvos

Outi Kostama

OKV/3489/21/2021-OKV-2

Seuraavat henkilöt ovat allekirjoittaneet tämän asiakirjan sähköisesti /

Följande personer har undertecknat denna handling elektroniskt /

This document has been signed electronically by the following persons: