



27.11.2023

VKO

Lagstiftningsråd Isoksela

Sisältöalue/Innehåll Öppettider, statsförvaltningen
Säännökset joihin määräysten/ohjeiden antaminen perustuu Stadganden på vilka behörigheten att meddela föreskrifter/anvisningar grundar sig Reglemente för statsrådet 17 §, 9 punkten, 262/2003
Kohderyhmät / Målgrupper Ministerier, statliga ämbetsverk och inrättningar
Voimassaoloaika / Giltighetstid från och med den 1 december 2023 tills vidare
Kumoa määräyksen (pvm nro) / Upphäver föreskrift (datum, nr) ---

Anvisning om statliga myndigheters öppettider

Innehåll

Anvisning om statliga myndigheters öppettider	1
1 INLEDNING.....	2
2 ÖPPETHÅLLNINGSBESTÄMMELSERNAS TILLÄMPNINGSSOMRÅDE.....	3
3 ORDNANDE AV ÄRENDETJÄNSTER OCH ÖPPETTIDER	4
4 INLEDANDE AV ÄRENDEN OCH INLÄMNANDE AV HANDLINGAR UNDER ÖPPETTIDERNAS	8
5 UPPFÖLJNING AV BEHOVEN AV ÄRENDETJÄNSTER OCH SVARANDE MOT FÖRÄNDRINGAR.....	9
6 INFORMATION OM ÖPPETTIDER	10
7 ÖVRIGA OMSTÄNDIGHETER SOM SKA BEAKTAS	12
7.1 Öppethållning och beredskap.....	12
7.2 Projektet för service- och lokalnätet	13
7.3 Övriga anvisningar.....	14
Bilaga till anvisningen om öppettider	15
BEGREPP SOM ANVÄNDS I ÖPPETHÅLLNINGSBESTÄMMELSERNA.....	15

1 INLEDNING

Reformen av statliga myndigheters öppettider trädde i kraft vid ingången av 2023. I samband med reformen upphävdes förordningen

om öppethållandet av statens ämbetsverk från 1994 och nya öppethållningsbestämmelser fogades till lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (728/2021, nedan *lagen om statliga tjänster*). Med stöd av lagen om statliga tjänster utfärdades statsrådets förordning om statliga myndigheters minimiöppethållning (SRf 1203/2022). Förordningens tillämpningsområde är snävare än tillämpningsområdet för lagen om statliga tjänster. Syftet med lagstiftningshelheten är att möjliggöra en kundorienterad inriktning av de statliga myndigheternas öppettider och en flexibel utveckling av myndighetsverksamheten.

Anvisningen har beretts i en tväradministrativ arbetsgrupp som tillsattes av finansministeriet för perioden från den 14 mars till den 1 juni 2023. Arbetsgruppens ordförande kom från finansministeriet och medlemmarna från justitieministeriet, finansministeriet, arbets- och näringsministeriet, inrikesministeriet, Polisstyrelsen, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Skatteförvaltningen, Utsökningsverket, Lantmäteriverket och Migrationsverket. I maj 2023 ordnade arbetsgruppen ett möte för att höra Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry och Ungdomssektorns takorganisation i Finland Allians rf med anledning av utkastet till anvisning.

Anvisningen gäller ordnandet av öppettider vid statliga myndigheter för skötseln av förvaltningsärenden. Den som uträttar ärenden hos förvaltningen under öppettiderna förutsätts utan tidsbokning och inom ramen för myndighetens behörighet få rådgivning för skötseln av förvaltningsärenden. Den som uträttar ärenden hos förvaltningen ska under öppettiderna kunna inleda ärenden och lämna in handlingar till myndigheten.

De nya öppethållningsbestämmelserna och denna anvisning gäller inte den övriga verksamheten hos statliga myndigheter och begränsar inte deras arbetstid, klockslagen för den faktiska verksamheten eller ärendetjänsterna med tidsbokning i förvaltningsärenden. De begrepp som används i bestämmelserna om öppettider förklaras i bilagan till anvisningen.

Syftet med denna anvisning är att främja en enhetlig tillämpning av lagen om statliga tjänster och statsrådets förordning om statliga myndigheters minimiöppethållning.

2 ÖPPETHÅLLNINGSBESTÄMMELSERNAS TILLÄMPNINGSSOMRÅDE

- **Öppethållningsbestämmelserna tillämpas på besök utan tidsbokning hos statliga myndigheter i förvaltningsärenden samt på telefontjänster.**
- Om myndighetens uppgifter inte omfattar andra förvaltningsärenden än allmänna förvaltningsärenden behöver den inte ordna regelbunden öppethållning.
- Bestämmelserna om öppethållning i lagen om statliga tjänster tillämpas inte på riksdagen och de ämbetsverk som lyder under riksdagen eller på republikens presidents kansli, Finlands beskickningar i utlandet, offentligrättsliga inrättningar, stiftelser eller andra offentligrättsliga fonder, statligt ägda aktiebolag eller fonder utanför statsbudgeten.
- I fråga om domstolar och nämnder som inrättats för att behandla besvärssärenden iakttas öppettiderna 8.00–16.15.
- **Tillämpningsområdet för statsrådets förordning om statliga myndigheters minimiöppethållning är snävare än för lagen om statliga tjänster.** Bestämmelserna om minimiöppethållning tillämpas inte på forskningsinstitut, läroanstalter, myndigheter som sköter statens interna förvaltningstjänster, Försvarsmakten, Åklagarmyndigheten, Gränsbevakningsväsendet, Tullens tullkontor vid landgränsen eller Riksarkivet.

På kundtjänstställen som erbjuder kundbesök utan tidsbokning förutsätts att det ges rådgivning för skötseln av förvaltningsärenden inom alla sätt att sköta ärenden och möjlighet att inleda ett förvaltningsärende och lämna in handlingar till myndigheterna. Därtill anger 5 c § i lagen om statliga tjänster att myndigheten ska kunna nås enkelt per telefon. Det finns inga bestämmelser om minimiantalet telefontjänster. Telefontjänster behöver inte erbjudas på samma tider eller verksamhetsställe som när det gäller besöksärenden. En myndighet kan till exempel ha en centraliserad telefontjänst som sköter all rådgivning som ges per telefon eller betjänar tillräckligt med beaktande av efterfrågan på telefonrådgivning, ärendenas betydelse för den som utträttar ärenden inom förvaltningen och ärendenas känslighet beträffande de grundläggande fri- och rättigheterna. Myndigheten kan också erbjuda andra sätt att uträtta ärenden, såsom e-post och chatt. Bestämmelserna om öppettider gäller inte andra sätt att uträtta ärenden.

Bland de statliga organisationerna finns även myndigheter som inte har som lagstadgad uppgift att sköta enskilda personers förvaltningsärenden. Enligt 5 a § 3 mom. i lagen behöver en myndighet (som hör till tillämpningsområdet) inte erbjuda dem som utträttar ärenden hos förvaltningen möjlighet till kundbesök på kundtjänststället eller anvisa kundtjänstställen, om kundbesök inte förekommer på detta sätt eller om antalet kundbesök är litet på grund av arten av myndigheternas uppgifter eller av någon annan grundad anledning. Sådana är till exempel myndigheter vars lagstadgade uppgift är att betjäna andra myndigheter eller allmänt främja uppnåendet av vissa samhälleliga mål. I motiveringen till paragrafen har Statens center för informations- och kommunikationsteknik Valtori och barnombudsmannen använts som exempel på sådana myndigheter. Andra myndigheter som i praktiken inte sköter enskilda personers förvaltningsärenden är till exempel riksförlikningsmannen och Geologiska forskningscentralen.

Myndigheten kan på begäran på ett flexibelt sätt ordna möjlighet för kundbesök för dem som utträttar ärenden hos förvaltningen och som till exempel vill framföra en begäran om handlingar muntligen eller lämna in en tjänsteansökan i pappersform. När möjligheten till besök begärs separat ska besöken enkelt ordnas på det sätt som bestämmelsen om serviceprincipen och adekvat service i 7 § 1 mom. i förvaltningslagen förutsätter.

Bestämmelserna om öppettider tillämpas inte på alla statliga myndigheter. Lagen om statliga tjänster och bestämmelserna i den tillämpas enligt 1 § 2 mom. inte på riksdagen och de ämbetsverk som lyder under riksdagen eller på republikens presidents kansli, Finlands beskickningar i utlandet, offentligrättsliga inrättningar, stiftelser eller andra offentligrättsliga fonder, statligt ägda aktiebolag eller fonder utanför statsbudgeten.

På domstolar och sådana nämnder som har inrättats för att behandla besvärssärenden tillämpas enligt 1.3 § endast 5 a § 4 mom., enligt vilket myndigheten inom sitt verksamhetsområde alltid ska ordna mottagande av handlingar så att den tidsfrist för inlämnande av handlingar eller inledande av ett ärende som anges i lag eller förordning kan iakttas klockan 8.00–16.15. Till övriga delar gäller lagen om statliga tjänster inte domstolar och nämnder som inrättats för att behandla besvärssärenden.

Tillämpningsområdet för statsrådets förordning om statliga myndigheters minimiöppethållning är snävare än för lagen om statliga tjänster. Enligt 1.2 § i förordningen tillämpas den inte på forskningsinstitut, läroanstalter, myndigheter som sköter statens interna förvaltningstjänster, Försvarsmakten, Åklagarmyndigheten, Gränsbevakningsväsendet, Tullens tullkontor vid landgränsen eller Riksarkivet. Även hos dessa myndigheter ska dock besök ordnas med iakttagande av serviceprincipen och adekvat service enligt förvaltningslagen.

3 ORDNANDE AV ÄRENDETJÄNSTER OCH ÖPPETTIDER

- Myndigheten ska främja alla kunders lika möjligheter att uträtta ärenden.
- Under öppettiderna ska myndigheten utan tidsbokning erbjuda rådgivning för att sköta ett förvaltningsärende, den som uträttar ärenden hos förvaltningen ska kunna inleda ärendet och lämna in handlingar.
- Bestämmelsen i 5 c § i lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner konkretiserar vad serviceprincipen och adekvat service förutsätter av de statliga myndigheternas öppettider och möjligheterna att nå dem per telefon.
- En statlig myndighets öppettider
 - ska svara mot kundernas behov inom dess verksamhetsområde och stå i proportion till kundernas behov i fråga om elektroniska och digitala tjänster, telefontjänster och andra sätt att sköta ärenden.
 - ska stå i proportion till betydelsen av de ärenden som myndigheten sköter med avseende på dem som uträttar ärenden hos förvaltningen.
- Tillräcklig öppethållning ska tryggas särskilt i ärenden som är av betydelse för tillgodoseendet av de grundläggande fri- och rättigheterna.
- Myndigheten ska kunna nås per telefon inom rimliga gränser.
- Statsrådets förordning innehåller bestämmelser om minimiöppethållning, inte om öppettider.
- Olika kundtjänstställen som tillhör samma myndighet kan ha olika öppettider. Öppettiderna för samma kundtjänstställe kan variera under olika dagar. Ett kundtjänstställe kan vara öppet vissa veckodagar om det inte finns behov av mer omfattande öppettider.

- Minimikravet för det huvudsakliga verksamhetsstället är att det ska vara öppet 6 h per öppethållningsdag.
- Om antalet kundbesök vid ett annat kundtjänstställe är minst hälften av antalet kundbesök vid det huvudsakliga verksamhetsstället och antalet besök är betydande – minst 3 h per öppethållningsdag.
- Andra än kundtjänstställen som ska vara öppna 6 timmar och 3 timmar kan skötas med enbart tidsbokning, om besöken inte blir så många att den minimiöppettid på 3 timmar som avses i 3 § i förordningen ska tillämpas på kundtjänststället.
- Öppettiderna ska alltid (även i de fall som inte omfattas av förordningen om minimiöppethållningstider) ordnas så att de uppfyller serviceprincipen och kravet på adekvat service enligt förvaltningslagen – med beaktande av ett gott resultat och tillgången till service.

Ordnande av möjligheterna att uträtta ärenden enligt serviceprincipen och bestämmelserna om öppettider

Enligt 7 § 1 mom. i förvaltningslagen bör möjligheterna att uträtta ärenden och behandlingen av ärenden hos en myndighet ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service och att myndigheten kan sköta sin uppgift med gott resultat. Serviceprincipen och kravet på adekvat service hör till de grunder för god förvaltning som fastställs i 2 kap. i förvaltningslagen.

Enligt motiveringen till förvaltningslagen bör det när offentlig service ordnas fästas särskild uppmärksamhet vid att servicen är tillräcklig och tillgänglig, samt att den som uträttar ärenden hos förvaltningen ska ha valfrihet. Tillgången till service bör inte begränsas utan sakligt godtagbara grunder. Också självbestämmanderätten och verksamhetsbetingelserna för den som uträttar ärenden hos förvaltningen ska i mån av möjlighet främjas. (RP 72/2002 rd, s. 62) I speciallagstiftningen kan man dock avvika från prioriteringen av metoder för uträttande av ärenden. Till exempel enligt 7 a § i lagen om beskattningsförfarande (1558/1995) ska samfund och samfälliga förmåner lämna in sin skattedeklaration elektroniskt.

Statsrådets förordning innehåller bestämmelser om minimiöppethållning, inte om egentliga öppettider. Syftet med de flexibla bestämmelserna om öppethållning är att myndigheter ska ordna sina öppettider på ett kundorienterat sätt. Således kan olika kundtjänstställen som tillhör samma myndighet ha olika öppettider och öppettiderna för samma kundtjänstställe kan också variera under olika dagar. Med olika öppettider tryggas olika kundgruppers möjlighet att uträtta ärenden. Om kundernas behov av besök är små, det vill säga hamnar under den tröskel som avses i 3 § i förordningen om statliga myndigheters minimiöppethållning (minst hälften av antalet kundbesök vid det huvudsakliga verksamhetsstället eller det kundtjänstställe som har det största antalet kundbesök), behöver kundtjänststället inte vara öppet alla vardagar. Med varierande öppettider kan man nå olika kundgrupper och på ett kostnadseffektivt sätt trygga möjligheten att uträtta ärenden nära kunden.

I 5 c § i lagen om statliga tjänster finns bestämmelser om ordnandet av öppettider och olika sätt att sköta ärenden. Enligt 1 mom. ska en myndighets öppettider svara mot kundernas behov inom dess verksamhetsområde och stå i proportion till kundernas behov i fråga om elektroniska och digitala tjänster, telefonservice och andra sätt att sköta ärenden. Öppettiderna ska dessutom stå i proportion till betydelsen av de ärenden som myndigheten sköter med avseende på dem som uträttar ärenden hos förvaltningen. Tillräcklig öppettid ska tryggas särskilt när det gäller ärenden som är av betydelse med avseende på tillgodoseendet av de grundläggande fri- och rättigheterna. Dessutom ska myndigheten kunna nås per telefon.

Kundernas behov

Behoven hos dem som uträttar ärenden inom förvaltningen bedöms utifrån behoven hos de personer och sammanslutningar som använder tjänsterna. Enligt motiveringen till förvaltningslagen ska alla som behöver service i mån av möjlighet garanteras likadana möjligheter att utträta sina ärenden, oberoende av servicens art. Möjligheterna att utträta ärenden ska också så väl som möjligt motsvara behoven hos särskilda grupper i samhället. Sådana särskilda grupper är till exempel äldre, sjuka och personer med funktionsnedsättning. När möjligheter att utträta ärenden ordnas ska man också fästa uppmärksamhet vid särdragen i den service det är fråga om. Den offentliga sektorn måste se till att de tjänster som är viktiga för dem som utträttar ärenden hos förvaltningen finns att tillgå överallt i landet och att nödvändiga uppgifter blir effektivt skötta. Till exempel sådan verksamhet som ansluter sig till den offentliga hälsovården eller till upprätthållandet av säkerhet bör i den mån det är möjligt ordnas så att tillgången på service kan tryggas också under undantagsförhållanden och så att människornas regionala jämlikhet tillgodoses. (RP 72/2002 rd, s. 62)

Genom god förvaltning främjas var och ens möjligheter att sköta sina myndighetsärenden själv. När öppettider och telefontjänsttider ordnas ska man beakta att elektroniska och digitala tjänster inte stöder allas möjligheter att själva utträta ärenden och tillgodoseendet av självbestämmanderätten. När funktionsförmågan försämras kan också färdigheterna att sköta ärenden elektroniskt och digitalt försämrats, även om de tidigare har varit goda. Dessutom kan det i gruppen med personer som har digitala färdigheter, dit i allmänhet unga hör, ingå personer som knappt har någon tidigare erfarenhet av myndighetsärenden. Personlig rådgivning i samband med besök och telefonservice är inte endast till för särskilda grupper och för de kunder för vilka den är nödvändig. Serviceprincipen och adekvat service förutsätter att kunden har frihet att välja det sätt att utträta ärenden på som personen gillar bäst.

Betydelsen av ärenden med avseende på dem som utträttar ärenden och tillgodoseendet av de grundläggande fri- och rättigheterna

Tillgången till service bedöms i förhållande till myndighetens tillgängliga resurser och möjligheterna att omorganisera dem. Samtidigt förutsätts dock att en myndighet i hela landet och under alla förhållanden, inklusive vid störningar och undantagsförhållanden, ska prioritera skötseln av sådan service som är viktig för dem som vänder sig till förvaltningen. För dem som utträttar ärenden inom förvaltningen är myndighetens beslut och tjänster som påverkar kundens vardag och vardagliga liv särskilt betydande. Enligt 5 c § 1 mom. i lagen om statliga tjänster ska det finnas tillgång till besök hos de myndigheter som har enskilda kunder och vars tjänster påverkar kundernas rörelsefrihet, privatliv, egendomsskydd, försörjning, sociala trygghet eller rättsskydd eller andra grundläggande fri- och rättigheter. Öppettiderna ska planeras så att förvaltningsärenden som både är direkt och indirekt (i ärenden som leder till att t.ex. utkomsten äventyras) betydelsefulla och av betydelse med avseende på tillgodoseendet av de grundläggande fri- och rättigheterna kan skötas i tid.

Myndighetens nåbarhet per telefon

För att den personliga servicen ska vara tillräcklig ska myndigheten kunna nås per telefon. Riksdagens justitieombudsman har ansett att en myndighets telefontjänster är otillräckliga i situationer där en grupp som hör till myndighetens kundkrets inte har faktiska möjligheter att ringa inom ramen för den begränsade telefontjänsttiden, det har gått flera tiotals minuter eller nästan en timme till att köa i telefon och en del av samtalen har inte besvarats alls. Dessutom har laglighetsövervakarna fäst uppmärksamhet vid hurdant förvaltningsområde det är fråga om med tanke på kundkretsen, tillgången till personlig rådgivning som kundtjänstställena erbjuder samt frekvensen av ändringar i förvaltningsområdets bestämmelser och anvisningar.

Telefontiden skulle inte ha fått begränsats i förhållande till öppettiderna 8–16.15 vid förvaltningsdomstolens registratorskontor. Justitieombudsmannen motiverade sitt avgörande med ärendenas stora betydelse för dem som utträttar ärenden hos förvaltningen (rättsskyddet) och med förvaltningsdomstolens mångsidiga kundkrets. Justitieombudsmannen påpekade att kundkretsen även omfattar personer som placerats på anstalter och andra personer för vilka telefonservice under

hela öppettiden kan vara särskilt viktigt och konstaterade att förvaltningsdomstolen har sådana resurser att den kan tillhandahålla en sådan telefontjänst (8–16.15). (EOAK/3108/2017 9.3.2018)

Skatteförvaltningens telefontjänst var inte adekvat då endast 25 samtal av 91 besvarades och 66 kunder förmodligen blev utan adekvat telefonservice och rådgivning. Klaganden tvingades ringa telefontjänsten tre gånger och under det sista samtalet vänta 58 minuter för att få service. Kötiden var orimligt lång och blev ett faktiskt hinder för tillgången till adekvat rådgivning. (EOAK/1875/2020 23.4.2021)

I Skatteförvaltningens verksamhet och förfaranden sker årligen flera ändringar som gäller lagstiftningen och beskattningsförfarandet och som påverkar Skatteförvaltningens kunder och orsakar ett ökat behov av rådgivning. Ökad rådgivning behövs i synnerhet av de skattskyldiga som inte nås av den rådgivning som tillhandahålls elektroniskt, såsom äldre. Med beaktande av skattskyldighetens natur och det faktum att skattskyldigheten förändras så att den alltmer grundar sig på den skattskyldigas egen aktivitet har jag inte blivit övertygad om att Skatteförvaltningens rådgivningstjänster uppfyller kraven på god förvaltning när det gäller att på behörigt sätt och utan ogrundat dröjsmål få sin sak behandlad som garanteras som en grundläggande rättighet i 21 § i grundlagen.

Enligt biträdande justitieombudsmannen är en telefontjänst som uppfyller kraven på god förvaltning och fungerar adekvat en central och viktig servicekanal som tillhandahålls av myndigheten i synnerhet vid Skatteförvaltningen, där man avsevärt har minskat antalet verksamhetsställen och därmed kundernas möjligheter att få personlig service. Enligt min uppfattning uppfyllde Skatteförvaltningens telefontjänst den 12 december 2018 inte kraven på adekvat service och myndighetens rådgivningsskyldighet som ingår i grunderna för god förvaltning. (EOAK/6525/2018 4.11.2019)

Myndighetens minimiöppethållning

Enligt 2 § i förordningen om statliga myndigheters minimiöppethållning ska ett kundtjänstställe som utgör föreskrivet, i arbetsordningen fastställt eller på annat sätt bestämt huvudsakligt verksamhetsställe för en myndighet vara öppet i minst 6 timmar under de öppethållningsdagar som avses i 5 a § 1 mom. i lagen om statliga tjänster. Om myndigheten inte har något föreskrivet, fastställt eller bestämt huvudsakligt verksamhetsställe, ska minst ett av kundtjänstställena på motsvarande sätt vara öppet i minst 6 timmar under öppethållningsdagarna. Vid tillämpning av denna bestämmelse ska uppmärksamhet fästas vid andra meningarna i 5 a § 3 mom. i lagen om statliga tjänster, enligt vilken myndigheten dock inte behöver erbjuda dem som utträtt är ärenden hos förvaltningen möjlighet till kundbesök på kundtjänststället eller anvisa kundtjänstställena, om kundbesök inte förekommer på detta sätt eller om antalet kundbesök är litet på grund av arten av myndigheternas uppgifter eller av någon annan grundad anledning.

Enligt 3 § i förordningen ska andra än i 2 § avsedda kundtjänstställena vara öppna i minst 3 timmar under de öppethållningsdagar som avses i 5 a § 1 mom. i lagen om statliga tjänster, om det på kundtjänststället i betydande utsträckning görs kundbesök i förvaltningsärenden och antalet kundbesök vid kundtjänststället är minst hälften av antalet kundbesök vid det kundtjänstställe som avses i 2 § eller, i det fall det finns flera huvudsakliga verksamhetsställen, hälften av antalet kundbesök vid det kundtjänstställe som har det största antalet kundbesök. Enligt 2 mom. i paragrafen beslutar myndigheten om öppettiderna för andra kundtjänstställena vid verksamhetsställena än de som avses i 2 § och 3 § 1 mom. så att deras öppettider uppfyller kraven i 5 c § i lagen om statliga tjänster och i annan lagstiftning. Denna bestämmelse innebär exempelvis att kundbesök inte obegränsat kan ordnas uteslutande med tidsbokning. Om kundbesöken med tidsbokning är tillräckligt många ska det även finnas möjlighet till kundbesök utan tidsbokning vid kundtjänststället. Ett stort totalt antal besök och att de första lediga tiderna som går att boka är flera veckor framåt är ett tecken på att ett allmänt behov av besök finns och då ska myndigheten överväga att utvidga öppethållningen.

4 INLEDANDE AV ÄRENDEN OCH INLÄMNANDE AV HANDLINGAR UNDER ÖPPETTIDERNÄ

- **Myndigheten ska inom sitt verksamhetsområde ordna mottagande av handlingar vid minst ett kundtjänstställe så att den tidsfrist för inlämnande av handlingar eller inledande av ett ärende som anges i lag eller förordning kan iakttas klockan 8.00–16.15.** På myndighetens övriga kundtjänstställen behöver man inte erbjuda mottagande av handlingar och möjlighet att inleda ärenden under övriga tider än kundtjänstställets öppettider.
- En förlängning av öppettiden efter kl. 16.15 förlänger inte det enligt lagen om beräkning av laga tid beräknade klockslaget för utgången av den bestämda tiden. Inledande av ärenden inom den bestämda tid som avses i lagen om beräkning av laga tid ska göras och handlingar lämnas in till myndigheten oberoende av teknik och teknologi (i elektronisk form eller pappersform) senast den bestämda dagen kl. 16.15, även om kundtjänststället skulle vara öppet längre än så.
- **Organisering av möjligheten att lämna in handlingar** förutsätter ingen annan service av myndigheten än att den tar emot handlingar och ser till att de handlingar som lämnats in senast kl. 16.15 och som lämnas in i enlighet med lagen om beräkning av laga tid registreras som inlämnade på inlämningsdagen.

Möjligheten att lämna in handlingar i pappersform på myndighetens kundtjänstställe är allt viktigare i och med att posten delas ut mer sällan. I och med ändringen av postlagen (415/2011) som trädde i kraft den 1 oktober 2023 (178/2023) ska brevörsändelser som ingår i de samhällsomfattande tjänsterna samlas in och delas ut tre vardagar i veckan, med undantag av söckenhelger. Samtidigt möjliggör bestämmelserna om öppettider enligt lagen om statliga tjänster olika och mer varierande öppettider än tidigare även vid samma myndighets olika kundtjänstställen. Mottagandet av de handlingar som lämnas in i samband med kundbesök under öppettiderna ska beaktas särskilt. Enligt 5 a § 4 mom. i lagen om statliga tjänster ska myndigheten inom sitt verksamhetsområde alltid ordna mottagande av handlingar så att den tidsfrist för inlämnande av handlingar eller inledande av ett ärende som anges i lag eller förordning kan iakttas klockan 8.00–16.15. Tidigare praxis enligt lagen om beräkning av laga tid har bibehållits i de nya öppethållningsbestämmelserna så att myndigheten inom sitt verksamhetsområde ska ha minst en plats där det är möjligt att lämna in handlingar klockan 8.00–16.15.

Tidsfrister för anhängiggörande är relativt sällsynta i förvaltningsärenden. Ett förvaltningsärende kan enligt huvudregeln inledas när som helst. Bestämmelser om tidsfristerna i förvaltningsärenden finns i förvaltningslagen (434/2003) och i speciallagstiftningen. Enligt 49 c § i förvaltningslagen ska en begäran om omprövning göras inom 30 dagar från delfåendet av beslutet. Enligt 13 § 2 mom. i lagen om rättegång i förvaltningsärenden ska besvär anföras skriftligen inom 30 dagar från delfåendet av beslutet. På beräkningen av dessa tidsfrister tillämpas lagen om beräkning av laga tid (150/1930).

En bestämd tid kan dock ha fastställts för olika anmälningar och till exempel ansökningar som gäller tillsättning av tjänster. Tidsfrister som gäller anhängiggörande är i allmänhet ovillkorliga och bindande. Myndigheterna ska övervaka att de iakttas, och ansökningar som kommit in efter fristen kan inte behandlas. (RP 72/2002 rd, s.75) Det finns även ärenden där en överskridning av den lagstadgade tidsfristen inte leder till att en ansökning lämnas obehandlad utan i stället orsakar ofördelaktiga påföljder för sökanden, till exempel skatteförhöjningar. En sådan tidsfrist är bland annat den tidsfrist på 6 månader för sökande av lagfart som föreskrivs i 11 kap. 1 § i jordabalken (540/1995).

Enligt 6 § 1 mom. i lagen om beräkning av laga tid ska missnöjesanmälan, inlämnande av ändringsansökan, bemötande därav, tjänsteansökan och andra åtgärder som ska vidtas inom en bestämd tid vid domstol eller någon annan myndighet eller vid en officiell förrättning ske senast den sista dagen av den bestämda tiden. Ska åtgärden vidtas i ett ämbetsverk, ska det ske före utgången av verkets öppettid, och ska åtgärden vidtas vid en domstols sammanträde eller någon annan förrättning, ska det ske före sammanträdet eller förrättningens slut.

Hur en tidsfrist beräknas och när den löper ut varierar beroende på om det är fråga om en föreskriven tidsfrist eller en av myndigheten angiven tidsfrist. Beräkning av en föreskriven tidsfrist och klockslaget för när tidsfristen löper ut beror på om ärendet omfattas av den nationella lagen om beräkning av laga tid eller om det är fråga om en EU-rättslig tidsfrist som omfattas av rådets förordning om regler för bestämning av perioder, datum och frister (1182/71/EEG).

Med tanke på begäran om omprövning och besvär i förvaltningsbeslut ska beslutet eller dess bilagor innehålla en anvisning om ändringssökande eller en besvärсанvisning som ska iakttas. I anvisningen om ändringssökande och besvärсанvisningen ska separat anges inom vilket klockslag och på vilken adress besväret ska lämnas in inom tidsfristen elektroniskt och via e-tjänsten (bägge alternativen används vid förvaltningsdomstolarna) och i pappersform. Andra handlingar kan också lämnas in och tas emot vid en sådan servicepunkt som avses i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007, nedan *samservicelagen*) där den behöriga myndigheten är uppdragsgivare. Om den servicepunkt som avses i samservicelagen fortsätter att vara öppen efter kl. 16.15 förlängs ändå inte den fastställda tidsfristen.

5 UPPFÖLJNING AV BEHOVEN AV ÄRENDETJÄNSTER OCH SVARANDE MOT FÖRÄNDRINGAR

- Öppettiderna bör vara relativt permanenta på grund av kravet på förutsägbarhet i förvaltningens verksamhet.
- Myndigheten ska på lämpligt sätt regelbundet följa upp antalen ärenden som uträttas i de olika servicekanalerna och reagera på förändringar.
- En förutsägbar ökning av efterfrågan får inte leda till sämre tillgång till tjänster.
- Man måste även reagera på oförutsägbara förändringar.
- Försämrade tillgång till rådgivning, inklusive besök, kan inte motiveras med knappa myndighetsresurser. Myndigheten ska prioritera sin verksamhet och fördela sina resurser så att tillgången till ärendetjänster kan säkerställas. En kund som fått ändamålsenliga råd får också sitt ärende framgångsrikt uträttat på en gång.
- Strävan ska vara att säkerställa tillgången till ärendetjänster även i störningssituationer.

I lagen och förordningen anges inte hur ofta statliga myndigheters öppettider kan ändras. Öppettiderna ska trots det vara relativt permanenta eftersom förvaltningens verksamhet ska vara förutsägbar och motiverad. En återkommande ändring av öppettiderna medför också kommunikationsutmaningar, eftersom medborgare och företag ska ha möjlighet att i tillräckligt god tid på förhand veta när det är möjligt att uträtta ärenden. Att ändra öppettiderna kan vara motiverat om behoven av ärendetjänster förändras. Besöken kan vara fler under vissa tider på kalenderåret, och då måste öppettiderna utökas även om ökningen inte är permanent. För att

säkerställa tillgången till tjänster ska myndigheten reagera på toppar i efterfrågan på ärendetjänster till exempel genom att förlänga öppettiderna. Myndigheten ska också se till att verksamheten ger resultat när efterfrågan på besök minskar betydligt till exempel när regleringens tillämpningsområde krymper eller de som utträttar ärenden hos förvaltningen övergår till elektroniska eller digitala tjänster. I dessa situationer kan det vara möjligt att öka verksamhetens resultat genom att förkorta öppettiderna utan att det blir svårare att uträtta ärenden hos förvaltningen.

Enligt 5 c § om ordnande av öppettider och olika sätt att sköta ärenden i lagen om statliga tjänster är myndigheten indirekt förpliktad att följa upp hur mycket olika sätt att sköta ärenden används och proportionerna mellan sätten. Enligt 3.1 § i förordningen om statliga myndigheters minimiöppethållning ska andra än i 2 § avsedda kundtjänstställen (huvudsakliga verksamhetsstället eller, om ett sådant saknas, kundtjänststället med störst antal kundbesök) vara öppna i minst 3 timmar under de öppethållningsdagar som avses i 5 a § 1 mom. i lagen om statliga tjänster, om det på kundtjänststället i betydande utsträckning görs kundbesök i förvaltningsärenden och antalet kundbesök vid kundtjänststället är minst hälften av antalet kundbesök vid det kundtjänstställe som avses i 2 § eller, i det fall det finns flera huvudsakliga verksamhetsställen, hälften av antalet kundbesök vid det kundtjänstställe som har det största antalet kundbesök.

Antalet besök och förändringarna i behoven av att uträtta ärenden, såsom behovet av rådgivning, ska följas upp hos myndigheten på ett lämpligt sätt i olika servicekanaler. Om antalet ärenden ökar ska man vid behov göra förändringar i uppföljningsfrekvensen. Även kundtjänsternas kvalitet ska följas upp till exempel genom kundenkäter. Om myndigheten ständigt måste begära tilläggsutredningar i ärenden som har inletts ska man bedöma om informationen och den personliga rådgivningen i ärendet är tillräcklig.

Tillgången till kundtjänster får inte äventyras när ökad efterfrågan går att förutse. Myndigheten ska förutse att det finns ett behov av personlig rådgivning eller att det ökar om

- myndigheten har en omfattande kundkrets (t.ex. Skatteförvaltningen, domstolarna)
- myndigheterna har kunder som är eller kan vara i utsatt ställning (äldre, personer med funktionsnedsättning, personer med ett främmande språk som modersmål, personer som lever i digitalt utanförskap)
- behovet av telefontjänster kan öka när möjligheterna att besöka ett kundtjänstställe för att uträtta ärenden minskar
- det till myndighetens kundgrupper hör människor som har särskilda behov, exempelvis personer som är intagna på anstalt (domstolar)
- nya bestämmelser eller anvisningar träder i kraft inom myndighetens verksamhetsområde eller
- återkommande ändringar är typiska för bestämmelserna och anvisningarna inom sektorn (Skatteförvaltningen)

Man måste dock reagera på alla slags betydande förändringar i behoven av ärendetjänster, även de som inte kan förutses, och myndigheten ska oberoende av sina resurser ordna sin verksamhet så att den enskildas grundläggande fri- och rättigheter inte äventyras. (EOAK/5276/2021 31.5.2022)

6 INFORMATION OM ÖPPETTIDER

- Information om öppettider, telefontider och inlämnandet av handlingar ska ges via flera kanaler.
- Information om ändringar ska i princip ges i god tid innan ändringarna genomförs.
- Informationen ska ges via de kanaler som följs av myndighetens kundgrupper.
- Myndigheter med breda kundgrupper ska använda många olika informationsmedel.

- Personer i utsatt ställning, såsom äldre personer och personer med ett främmande språk som modersmål, ska beaktas vid valet av informationskanaler. För att nå ut till de personer som talar ett främmande språk kan myndigheten behöva utöka språkversionerna av sina meddelanden.
- I myndighetsärenden kan det finnas två slags tidsfrister, lagstadgade tidsfrister och tidsfrister som myndigheten själv bestämmer för den som uträttar ärenden hos förvaltningen. Myndigheten ska informera om hur ett ärende ska inledas eller andra handlingar lämnas in för att de ska inkomma till myndigheten inom utsatt tid.
- I samband med de mottagningslådor för handlingar som finns i myndigheternas lokaler och de postlådor som finns utanför lokalerna ska det finnas information om när lådorna töms, dvs. när de handlingar som lämnats i lådan anses ha kommit in till myndigheten.
- Man får inte låta bli att informera om öppettiderna eller begränsa informationen för att hänvisa kunderna till exempelvis elektroniska och digitala tjänster eller tidsbokningsärenden. Information om möjligheterna att utträta ärenden utan tidsbokning och i pappersform ska ges på samma sätt som om elektroniska och digitala tjänster och tidsbokningsärenden. Serviceprincipen förpliktar till att främja kundens valfrihet när det gäller sättet att utträta ärenden.

5 d § i lagen om statliga tjänster innehåller bestämmelser om betonad informationsskyldighet. Enligt 1 mom. ska en statlig myndighet på sin webbplats och på andra sätt som är lättillgängliga för kunderna effektivt informera om 1) sitt huvudsakliga verksamhetsställe, öppethållningsdagarna och öppettiderna för sina kundtjänstställen och kända förändringar i öppethållningen, 2) de tider då myndigheten kan nås per telefon, 3) inledande av ärenden inom föreskriven tid och inlämnande av handlingar inom föreskriven och av myndigheten angiven tid.

Med tanke på kommunikationen är det viktigt att ha en uppfattning om myndighetens främsta kundgrupper och vilka medier som kunderna allmänt följer. Myndigheter med breda kundgrupper ska informera om öppettider, telefonfjänsjer och inlämnandet av handlingar med hjälp av fler metoder än de myndigheter som har snävare kundgrupper.

Effektivitet förutsätter utöver kommunikation på webbplatser icke-digitala medel såsom tryckta tidningar och meddelanden vid ingången till kundtjänststället och i vissa fall även informationsblad som skickas till alla hushåll. Informationen ska gälla specifikt för varje form av kundbetjäning (telefon, fysiska besök med eller utan tidsbokning, registratörskontorets betjäningstid). Informationen ska vara rätt detaljerad, eftersom öppettiderna för olika kundtjänstställen och för olika former för kundbetjäning inom samma myndighet kan variera sinsemellan så att tiderna för myndighetens telefonservice avviker t.ex. från samma myndighets öppettider. För att de nya bestämmelserna inte ska leda till allmän osäkerhet om de statliga myndigheternas betjäningstider, bör myndigheterna fästa särskild vikt vid kommunikationen om öppettider och i större utsträckning om tillgången till service.

Myndigheten ska informera om sina öppettider, telefonfjänsjer och inlämnandet av handlingar på finska och svenska. De myndigheter som omfattas av samiska språklagen (1086/2003) ska enligt 8 § i samiska språklagen ge den information som myndigheter riktar till allmänheten också på samiska. Om det i myndighetens främsta kundgrupper även finns personer som talar främmande språk är det ändamålsenligt att myndigheten med tanke på verksamhetens resultat och effektivitet enligt övervägande även ger information på andra språk.

Myndigheten ska ge korrekt information om möjligheterna att uträtta ärenden med och utan tidsbokning samt via olika kanaler. Myndigheten kan inte låta bli att informera eller informera bristfälligt om sina öppettider eller om de telefonnummer som kan användas av dem som uträttar ärenden hos förvaltningen. Det är förenligt med god förvaltningssed att ge endast korrekt och uppdaterad information om alla möjligheter att uträtta ärenden, både med och utan tidsbokning, samt om möjligheterna att uträtta ärenden i alla myndighetens kanaler.

I sin kommunikation om inlämnande av handlingar ska myndigheten särskilja uppgifter om handlingar som ska lämnas inom angiven tid och uppgifter om handlingar som ska lämnas inom en av myndigheten angiven tid. Myndigheten ska på sitt kundtjänstställe informera om när dess postlådor töms, dvs. när de handlingar som lämnats i lådorna anses ha kommit in till myndigheten.

Enligt 10 § i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen ska parterna i samarbetet informera allmänheten om samservicen, serviceutbudet och öppettiderna och om andra omständigheter som gäller servicen.

Myndigheten ska effektivt informera om möjligheterna till kundbesök och telefonbetjäning så att alla rent konkret har tillgång till interaktiv personlig service. Knapp information och begränsade sätt att sköta ärenden kan i praktiken leda till mindre valfrihet när det gäller sätten att sköta ärenden.

7 ÖVRIGA OMSTÄNDIGHETER SOM SKA BEAKTAS

7.1 Öppethållning och beredskap

- Målet med beredskapsverksamheten är att myndigheten genom förhandsåtgärder förbereder sig på att i störningssituationer och undantagsförhållanden enligt riskbedömningarna upprätthålla sina sedvanliga tjänster på normalt sätt så länge som möjligt.
- Om en störning förhindrar normal verksamhet ska myndigheten prioritera sin verksamhet och trygga samhällets vitala funktioner.
- Myndigheten ska sörja för tillgången till basservice för att trygga befolkningens funktionsförmåga.

Enligt 12 § i beredskapslagen (1552/2011) ska statsrådet, statliga förvaltningsmyndigheter, statens självständiga offentligrättsliga inrättningar, övriga statsmyndigheter och statliga affärsverk samt välfärdsområdena och välfärdssammanslutningarna, kommunerna, samkommunerna och kommunernas övriga sammanslutningar genom beredskapsplaner och förberedelser för verksamhet under undantagsförhållanden samt genom andra åtgärder säkerställa att deras uppgifter kan skötas så väl som möjligt också under undantagsförhållanden.

Enligt statsrådets principbeslut om säkerhetsstrategin för samhället ska samhällets vitala funktioner tryggas under normala förhållanden och i samband med kriser. Samhällets vitala funktioner i säkerhetsstrategin för samhället är ledning, internationell och EU-verksamhet, försvarsförmåga, den inre säkerheten, ekonomi, infrastruktur och försörjningsberedskap, befolkningens handlingsförmåga och service och mental kristållighet. Med beredskap avses verksamhet genom vilken man säkerställer att uppgifter sköts så störningsfritt som möjligt och säkerställer eventuella åtgärder som avviker från det normala vid störningar under normala förhållanden och under undantagsförhållanden. Beredskapsåtgärderna består bland annat av beredskapsplanering, kontinuitetshantering, förberedelser, utbildning och beredskapsövningar. Beredskapen grundar sig på beredskapsskyldigheten i beredskapslagen, räddningslagen (379/2011) och annan speciallagstiftning.

Huvudprincipen i störningssituationer och undantagsförhållanden är att organisationerna ska agera så normalt som möjligt så länge som möjligt. Störningssituationer och undantagsförhållanden innebär inte i princip att myndighetens serviceverksamhet kan avbrytas. Det kan tillfälligt vara nödvändigt att stänga tjänster i en störningssituation, men det är inte det primära alternativet. Myndighetens uppgift är att omorganisera sin verksamhet om störningen förhindrar normal service. I störningssituationer och vid undantagsförhållanden bör åtminstone de statliga tjänster tryggas som direkt eller indirekt påverkar tillgången till basservice (service som är känslig med avseende på de grundläggande fri- och rättigheterna). Om servicen måste skäras ned ska det ske i proportion till och så länge som det är nödvändigt på grund av störningen eller prioriteringen av uppgifter. Myndigheten ska återgå till sin normala verksamhet så fort som möjligt efter störningen.

I störningssituationer ska man åtminstone ge råd och ta emot handlingar. Störningar är ofta förknippade med ett ökat behov av information, vilket myndigheterna ska förbereda sig på i sin planering med hjälp av anvisningar för kriskommunikation och reagera på i praktiken i störningssituationer. En separat anvisning om statsförvaltningens kommunikation vid störningar har utfärdats: *Anvisning om intensifierad kommunikation inom statsförvaltningen – Kommunikationen under normala förhållanden och i störningssituationer*, Statsrådets kanslis publikationer 2019:24.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161975/VNK_2019_24.pdf?sequence=1&isAllowed=y Statsrådets kansli håller på att uppdatera kommunikationsanvisningen för störningssituationer. Dessutom kommer statsrådets kansli att utfärda en separat anvisning om kommunikationen under undantagsförhållanden. I kommunikationen i störningssituationer och under undantagsförhållanden betonas allmänt myndighetens initiativförmåga och förmåga att ge information i rätt tid (snabbhet) samt tillförlitligheten hos den information som ges.

Europaparlamentets och rådets beslut om en civilskyddsmekanism för unionen (nr 1313/2013/EU) förpliktar till att utarbeta en nationell riskbedömning och informera kommissionen om den regelbundet samt alltid när det föreligger viktiga förändringar. Den nationella riskbedömningen bildar en grund som anger vilken typ av risker de olika förvaltningsområdena och de övriga aktörerna ska förbereda sig på. Den senaste uppdateringen av den nationella riskbedömningen har getts ut den 14 februari 2023. (Inrikesministeriets publikationer 2023:4) Den nationella riskbedömningen kompletteras av regionala riskbedömningar. Dessutom utarbetar och utnyttjar varje aktör och bransch sina egna riskbedömningar i sin beredskap och bedömer riskerna mer detaljerat i förhållande till sina uppgifter och sin verksamhet i enlighet med lagstiftningen angående förvaltningsområdet och verksamhetsområdet.

Myndigheten ska vara beredd att upprätthålla sina tjänster i alla situationer, inklusive kundtjänster såsom kundbesök och telefonservice, så normalt som möjligt i störningssituationer och undantagsförhållanden i enlighet med den nationella, regionala, förvaltningsområdesspecifika och sektorsvisa samt egna riskbedömningen.

7.2 Projektet för service- och lokalnätet

Målet med det pågående projektet för att reformera service- och lokalnätet är att på bred front koncentrera kundbesöken hos statsförvaltningens olika myndigheter till den offentliga förvaltningens gemensamma kundserviceställen och att i ämbetsverk och inrättningar övergå till gemensamma kontorslokaler under det innevarande årtiondet.

Enligt riktlinjerna i projektet för service- och lokalnätet ska de första lokalerna med gemensamma serviceställen byggas 2023–2024. Vad som fastställs i lagen om statliga tjänster och statsrådets förordning om statliga myndigheters minimiöppethållning gäller inte de serviceställen som avses i projektet för service- och lokalnätet. Projektets gemensamma serviceställen ordnas tills vidare inom ramen för samservicelagen genom avtal mellan ämbetsverken. Serviceställenas öppettider hör till de frågor som avses i 8 § i samservicelagen och som avtalas i samserviceavtalet.

Bestämmelser om de gemensamma serviceställenas öppettider utfärdas vid behov separat.

7.3 Övriga anvisningar

Öppettiderna är avsedda att vara relativt oförändrade på grund av kravet på förutsägbarhet i förvaltningens verksamhet och de informationssvårigheter som skulle uppstå om öppettiderna ändrades ofta.

Ämbetsverket ska se till att beakta skyldigheterna enligt lagen om samarbete inom statens ämbetsverk och inrättningar (1233/2013) inom ramen för sin serviceverksamhet och i planeringsprocessen för sina öppettider. Om ändringen av öppettiderna har konsekvenser för arbetsskiftsarrangemangen eller andra konsekvenser för personalen, ska de innan öppettiderna ändras behandlas i ett samarbetsförfarande enligt 15 § 1 mom. 1 punkten i samarbetslagen.

Statssekreteraren som kanslichef

Juha Majanen

Överdirektör, avdelningschef

Juha Sarkio

Bilagor / Begrepp som används i förordningen om öppettider

Jakelu / Sändlista Ministerier, statliga ämbetsverk och inrättningar

Tiedoksi / För kännedom Justitiekanslern i statsrådet, riksdagens justitieombudsman, Statens revisionsverk

Bilaga till anvisningen om öppettider

BEGREPP SOM ANVÄNDS I ÖPPETHÅLLNINGSBESTÄMMELSERNA

Myndighet

I öppethållningsbestämmelserna fastställs inte vad som avses med statliga myndigheter. Myndigheternas och ämbetsverkens begrepp skiljer sig från varandra. Det kan råda oklarhet om det är fråga om en statlig myndighet som fördelats för att sköta sina uppgifter regionalt eller flera myndigheter.

Begreppet myndighet regleras i allmänhet inte exakt inom statens olika verksamhetsområden. Det är till exempel inte helt klart om statliga regionförvaltningsmyndigheter, såsom regionförvaltningsverken, ska betraktas som en myndighet med ett regionalt nätverk eller om varje regionförvaltningsverk ska ses som en egen myndighet. Enligt 1.2 § i polisförvaltningslagen (110/1992) är polisinrättningarna lokala förvaltningsmyndigheter under Polisstyrelsen. På basis av förarbetena till lagen verkar det som om varje polisinrättning är en myndighet, inte en del av en myndighet.

Om en myndighets regional- och lokalförvaltning regleras genom lag eller förordning, ska bestämmelserna om öppethållning tillämpas på regional- och lokalförvaltningen såsom på en självständig myndighet. Med andra ord ska lagen om statliga tjänster och förordningen följas i det föreskrivna området, även om detta inte uttryckligen föreskrivs i lagen om statliga tjänster eller i förordningen om statliga myndigheters minimiöppethållning som utfärdats med stöd av den. Det är tydligt att till exempel öppettiderna för polisens tillståndsärenden inte är tillräckliga på riksnivå och inte följer förvaltningslagens bestämmelse om serviceprincipen och adekvat service, om kunden endast har möjlighet att besöka polisinrättningen i Helsingfors utan tidsbokning och denna möjlighet inte finns på andra håll i landet. Det är meningen att bestämmelserna om öppettider ska iaktas inom varje verksamhetsområde oberoende av om bestämmelserna ger kunderna möjlighet att välja i vilket verksamhetsområde inom samma myndighet de sköter ärenden.

Öppethållning

Begreppet öppethållning definieras i 5 a § 3 mom. i lagen om statliga tjänster. Enligt **den första meningen** i momentet ska myndigheten under öppettiden utan tidsbokning tillhandahålla rådgivning och ta emot handlingar. Enligt förarbetena till lagen ska som öppethållning inte betraktas till exempel en sådan situation där rådgivning ges endast till dem som bokat tid eller handlingar tas emot endast av dem som bokat tid. Öppethållande innebär inte att den som uträttar ärenden hos förvaltningen utan tidsbokning kommer in i lokalerna, men blir utan betjäning. Öppethållandet är alltid förenat med att en kund kan inleda ett ärende, lämna in handlingar och få rådgivning utan tidsbokning. Myndigheten kan dock under öppettiden och även utanför den erbjuda rådgivning och service också med tidsbokning. (RP 73/2022 rd, s. 36)

Rådgivning

Med rådgivning avses i lagen om statliga tjänster samma som i 8 § i förvaltningslagen. Enligt 8 § i förvaltningslagen ska myndigheterna inom ramen för sin behörighet och enligt behov ge sina kunder råd i anslutning till skötseln av ett förvaltningsärende samt svara på frågor och förfrågningar som gäller uträttandet av ärenden. Rådgivningen är avgiftsfri. I motiveringen till förvaltningslagen delas rådgivningen upp i rådgivning i procedurfrågor och allmän rådgivning. Rådgivning i procedurfrågor gäller exempelvis hur ett ärende inleds och vilka handlingar som ska företas i det sammanhanget. Till rådgivningen hör också att man ger information om myndighetens praxis. Myndigheten ska se till att kunden har en klar uppfattning om sina procedurmässiga rättigheter och hur de kan användas.

Rådgivningsskyldigheten gäller alla skeden i behandlingen av ärendet. Rådgivning ska således vid behov ges när ett ärende inleds, behandlas och även när ärendet redan har inletts. (Mäenpää, Olli, Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet, 6:e reviderade upplagan, s. 214)

En kunds eventuella missförstånd angående procedurmässiga frågor ska i mån av möjlighet rättas till. Till rådgivningen gällande skötseln av ett förvaltningsärende kan det utöver rådgivning i rättsliga frågor också höra annan informativ rådgivning. Det kan t.ex. vara fråga om upplysningar om vem som sköter ärendet och när den personen är på plats eller hur lång tid behandlingen av ärendet kommer att ta. Utöver den rådgivning i procedurfrågor som hänför sig till skötseln av ett förvaltningsärende är myndigheten skyldig att tillhandahålla allmän rådgivning om sådan service och sådant utträttande av ärenden som hör till myndighetens verksamhetsområde. Med utträttande av ärenden avses inte endast vidtagande av de åtgärder som behövs för att ett förvaltningsärende ska kunna skötas, utan också sådant utträttande av ärenden hos en myndighet som ansluter sig till faktisk förvaltningsverksamhet. (RP 72/2002 rd, s. 63)

Det är inte entydigt hur omfattande den rådgivning som avses i 8 § i förvaltningslagen ska vara i samband med besök utan tidsbokning. Minimikravet kan dock anses vara att myndigheten ska ge den som uträttar ärenden hos förvaltningen tillräcklig rådgivning för att kunden ska kunna inleda ärendet. Om det är fråga om ett rutinmässigt förvaltningsärende ska myndigheten kunna ge den som uträttar ärenden utan tidsbokning mer omfattande rådgivning än vid utträttande av ett förvaltningsärende i anslutning till en komplicerad eller omfattande ärendehelhet. I ett rutinmässigt förvaltningsärende torde myndigheten även utan tidsbokning kunna kontrollera att handlingen genom vilken ärendet har anhängiggjorts är korrekt, nödvändiga bilagor samt svara på frågor om handläggningstiden.

Rådgivning ges enligt behov. Vid bedömningen av behovet av råd är den primära måttstocken individens faktiska färdigheter att själv klara av att sköta ärendet samt ärendets natur. I ett svårt och komplicerat ärende är behovet av rådgivning i allmänhet större än i ett enkelt förfarande. Behovet av rådgivning påverkar också dess omfattning. Myndigheten är dock inte skyldig att på kundens begäran utarbeta allmänna utredningar eller motsvarande mer omfattande översikter för rådgivningen. (Mäenpää, s. 231)

Enligt Mäenpää kan rådgivningen i praktiken också omfatta innehållet i det ärende som ska behandlas till den del det är fråga om myndighetens beslutspraxis eller vedertagen rättspraxis. Om det till exempel utifrån den tillämpade beslutspraxisen är mycket sannolikt att ansökan godkänns eller avslås, kan en preliminär bedömning av den tillämpade praxisen meddelas i samband med rådgivningen. Ett sådant riktgivande besked hjälper kunden att bedöma sin egen ställning i förfarandet och är därmed också förenlig med förvaltningens serviceprincip. Beskedet binder dock inte myndigheten när beslutet fattas, eftersom varje ärende avgörs separat och det inom ramen för lagen också är möjligt att ändra beslutspraxisen (Mäenpää, s. 219). I praxis inom laglighetskontrollen har rådgivningsskyldigheten tolkats i samklang med principen om god förvaltning så att den förutsätter rådgivning också i andra frågor än sådana som omedelbart hänför sig till behandlingen av ett ärende (t.ex. JKA 21.2.1997 D 302/96, 5.8.1997 D 522/1/96 och 10.9.1997 D 1103/1/96 samt JK 7.5.2001 D 818/1/99). (RP 72/2002 rd, s. 62)

I praktiken har laglighetsövervakarna i sina avgöranden av myndigheterna förutsatt även rådgivning i materiella frågor, såsom tolkning av lagstiftningen. Laglighetsövervakarna har i avgörandena JKA 302/1/96, 522/1/96 och 1103/1/96 samt JK 818/1/99 förutsatt att den som uträttar ärenden inom förvaltningen informeras om tolkningsutrymmet i ärendet och om det ogynnsamma slutresultat som parten eventuellt får. Den som uträttar ärenden inom förvaltningen ska samtidigt få en preliminär bedömning av ärendets karaktär och om det är av en karaktär som inte är bindande för den som avgör ärendet. (HFD 2003:21)

Den som uträttar ärenden inom förvaltningen ska ges råd om urvalet av sätt att uträtta ärenden som myndigheten erbjuder och om användningen av myndighetens digitala tjänst, utträttande av ärenden i pappersform, via telefontjänst osv. Myndigheten ska erbjuda rådgivning oberoende av vilket sätt att sköta ärenden den som uträttar ärenden hos förvaltningen vill använda.

Förvaltningsärende

Med förvaltningsärende avses enligt motiveringen till förvaltningslagen av hävd alla sådana ärenden som faller inom en myndighets behörighet och som anknyter till ett administrativt avgörande. Myndighetens avgörande kan vara ett uttryckligt förvaltningsbeslut, men också t.ex. innebära att myndigheten lägger fram ett förslag, ger ett utlåtande eller godkänner en plan. I ett förvaltningsärende kan det vara fråga antingen om ett yrkande som har framställts för myndigheten eller om ett ärende där myndigheten fattar ett avgörande på eget initiativ. Ett yrkande som framställs för en myndighet kallas i allmänhet ansökan. Ansökningsärenden är sådana ärenden där någon t.ex. ansöker om en ekonomisk förmån eller ett administrativt tillstånd. Också tjänsteutnänningsärenden är ansökningsärenden. Bland sådana förvaltningsärenden som blir anhängiga på en myndighets initiativ må nämnas olika skyldigheter som gäller miljöskyddet, och planläggningsärenden som hör till bygglagstiftningens område. Också ett ärende som gäller återkrav av en förmån som har beviljats efter ansökan blir anhängigt på en myndighets initiativ. (RP 72/2002 rd, s. 49–50)

Faktiska förvaltningsåtgärder, t.ex. undersöknings- och planeringsåtgärder, som inte syftar till att ett beslut ska tas och inte är beredning av ett beslut är inte förvaltningsärenden. Gränserna för vad som betraktas som ett förvaltningsärende kan allmänt illustreras så, att om ett ärende omfattas av det förvaltningsrättsliga fullföljdssystemet är det ett förvaltningsärende. Mot den bakgrunden är sådana ärenden som inte kan komma upp till behandling vid en förvaltningsdomstol primärt inte förvaltningsärenden. (RP 72/2002 rd, s. 50) Ett ärende i vilket man har frångått huvudregeln och utfärdat besvärshälsning är i allmänhet också ett förvaltningsärende.

Rådgivning utgör inte ett förvaltningsärende, men förvaltningslagen förutsätter att myndigheten ger råd för att sköta ett förvaltningsärende, vilket konstateras ovan.

Den som utträttar ärenden hos förvaltningen

Enligt motiveringen till förvaltningslagen avses med den som utträttar ärenden hos förvaltningen allmänt alla som anlitar myndigheternas tjänster. Med möjligheter att uträtta ärenden avses alla former av service

som sammanhänger med skötseln av en offentlig uppgift. Betecknande för myndigheternas service är att det är enskilda som använder dem. (RP 72/2002 rd, s. 61)

Kundtjänstställe

En myndighets alla verksamhetsställen och alla lokaler är i princip inte tillgängliga för myndighetsbesök och dem som sköter ärenden hos förvaltningen, och handlingar kan till exempel inte lämnas in till vilka lokaler som helst hos myndigheten.

Enligt 5 a § 2 mom. i lagen om statliga tjänster ska en myndighet om den har flera verksamhetsställen, anvisa de verksamhetsställen och andra lokaler som utöver det föreskrivna, i arbetsordningen fastställda eller på annat sätt bestämda huvudsakliga verksamhetsstället fungerar som myndighetens kundtjänstställen och som är öppna för skötsel av förvaltningsärenden. Bestämmelsen förutsätter att myndigheten anvisar var det är möjligt att uträtta ärenden genom personligt besök utan tidsbokning. De kundtjänstställen som är öppna är ofta desamma där myndigheten även tar emot kunder med tidsbokning, men de kan också vara andra lokaler eller delvis andra lokaler.

Myndigheters kundtjänstställen kallas ofta registratorskontor eller kansli. Myndigheter som inte sköter andra privata ärenden än allmänna förvaltningsärenden (klagomål, begäran om handlingar, ärenden som gäller tjänsteansökan osv.) har i allmänhet inga andra serviceställen än ett registratorskontor/kansli.

Sätt att sköta ärenden

Bestämmelser om olika sätt att sköta ärenden finns i 2 § och i 5 c § 1 mom. i lagen om statliga tjänster. Enligt motiveringen till lagen syftar olika sätt att sköta ärenden på service via flera kanaler, såsom elektroniska och digitala tjänster, kundbesök och telefonservice. Service via flera kanaler är en princip som ständigt utvecklas och som kan leda till nya sätt att sköta ärenden.

