



12.5.2022

Valtion viranomaisten aukiolon uudistaminen

Uudistuksen tavoitteet

Esityksen tavoitteena on saattaa vanhentunut valtion virastojen aukioloja koskeva sääntely ajan tasalle siten, että se vastaa muun muassa perustuslain vaatimuksia ja ottaa huomioon käyntiasioinnissa tapahtuneet muutokset. Vuoden 1994 asetus on annettu aikana ennen monikanavaista asiointia. Nykyään palvelua saa myös digitaalisesti ja käyntiasiointimäärät ovat laskeneet digitaalisten palvelujen yleistymisestä johtuen.

Nykyisen asetuksen soveltaminen saattaisi johtaa nykyisten palveluiden heikentymiseen juuri alueilla, joilla ei ole asiakasmäärien vuoksi tarkoituksenmukaista ylläpitää kaikki arkipäivät avoinna olevia palvelupisteitä. Tämä puolestaan johtaisi alueellisesti epätasa-arvoiseen palvelujen saatavuuteen.

Lisäksi laissa mahdollistetaan hyvinvointialueille yhteispalvelupisteiden käyttö niin kuin valtiolla ja kunnilla.

Mikä muuttuu?

Käytännössä uusi sääntely mahdollistaisi pitkälti viranomaisten nykyiset aukiolokäytännöt ja mahdollistaisi palvelutoiminnan joustavan kehittämisen. Viranomaisten nykyisiin aukiolokäytäntöihin ei tulisi välittömiä muutospaineita. Muutos ei koskisi myöskään esimerkiksi toimipisteiden sijoittelua. Sen sijaan sääntelyllä luotaisiin puitteet ja vähimmäisvaatimukset toimipaikkojen aukiololle. Muutos turvaisi palvelujen saatavuuden, selkeyttäisi tilannetta ja mahdollistaisi toiminnan kehittämisen joustavammilla aukioloajoilla.

Virastojen aukiolon kellonajoista ei säädettäisi vaan viranomaiset päättäisivät itse aukioloajoistaan laissa säädettävien ja valtioneuvoston asetuksella säädettävän aukiolon vähimmäismäärän puitteissa.

Valtioneuvoston asetuksella säädettäisiin, että viranomaisen päätoimipaikat olisivat auki ajanvarauksetonta käyntiasiointia varten vähintään kuusi tuntia arkipäivisin. Viranomainen päättäisi itse sen, mihin kellonaikaan vähintään kuusituntinen aukiolo toteutettaisiin.

Sivutoimipaikkojen asiointipaikkojen aukioloaikoja koskevaa päätöksentekoa rajoittaisi säännös, jonka mukaan sivutoimipaikan asiointipaikan tulee olla auki vähintään kolme tuntia arkipäivisin, jos asiointipaikalla on merkittävästi hallintoasioissa tapahtuvaa asiointia ja vähintään puolet asiointimäärältään suurimman asiointipaikan asiointimäärästä, ja jos toimivaltaisella viranomaisella on asiointipaikkaan sijoitettuna vähintään viisi päätoimista käyntiasiointitehtäviä hoitavaa asiakaspalveluhenkilöä.

Viranomainen osoittaisi itse ne toimipaikat tai muut toimitilat, jotka päätoimipaikan lisäksi toimisivat viranomaisen auki olevina asiointipaikkoina.

Aukioloajat voisivat vaihdella viranomaisittain, toimipaikoittain ja päivittäin. Viranomaisen tulisi kuitenkin järjestää asiakirjojen vastaanotto vähintään yhdessä asiointipaikassaan aina arkipäivisin kello 8–16.15.

Asetuksella säädettäisiin vähimmäistasosta, eli toimipaikat voisivat olla auki pidempään. Joustavuudella varmistettaisiin palvelujen kustannustehokas järjestäminen lähellä asiakasta myös vähäisen käyntiasioinnin alueilla. Jos pieniä toimipaikkoja ei olisi mahdollista pitää rajoitetusti auki, viranomaisille aiheutuisi merkittäviä lisäresurssitarpeita tai vaihtoehtoisesti asiointipaikkoja tulisi vähentää.

Nykyinen asetus edellyttää koko virastolta lähtökohtaisesti aukioloa arkisin kello 8.00–16.15. Aukioloaikaa voidaan pidentää erityisistä syistä, mutta sitä ei voida lyhentää muutoin kuin tilapäisesti. Virastojen toimipisteet ovat olleet auki hyvin kirjavasti ja aukioloasetusta on tulkittu eri tavoin.

Valtiovarainministeriön palvelu- ja toimitilaverkkouudistamisen hankkeessa tavoitteena on luoda yksi yhteinen valtionhallinnon asiakaspalveluverkko yhteistyössä Kansaneläkelaitoksen ja kuntien kanssa vuoteen 2029 mennessä. Julkisen hallinnon yhteiset asiakaspalvelupisteet olisivat auki yhdenmukaisin aukioloajoin kaikkialla Suomessa. Nyt säädettävä laki ei koske valtion yhteisiä asiakaspalvelupisteitä, vaan niiden osalta palveluajat tullaan täsmentämään hankkeen jatkotyössä.