

Reformen av statliga myndigheters öppettider

Målen med reformen

Syftet med propositionen är att uppdatera de föråldrade bestämmelserna om de statliga ämbetsverkens öppettider så att de motsvarar bland annat kraven i grundlagen och de förändringar som skett i fråga om kundbesök. Förordningen från 1994 utfärdades vid en tidpunkt innan myndighetsärenden sköttes via flera kanaler. Nuförtiden tillhandahålls service även digitalt och antalet kundbesök har minskat i och med att e-tjänsterna blivit vanligare.

Tillämpningen av den nuvarande förordningen kan leda till att den nuvarande servicen försämras just i de områden där det på grund av invånarantalet inte är ändamålsenligt att upprätthålla servicepunkter som är öppna alla vardagar. Detta skulle i sin tur leda till en regionalt ojämlik tillgång till service.

Dessutom gör lagen det möjligt för välfärdsområdena att utnyttja samservicekontor på samma sätt som staten och kommunerna.

Vad ändras?

Den nya regleringen skulle i praktiken i det stora hela möjliggöra myndigheternas nuvarande öppettider och en flexibel utveckling av serviceverksamheten. Det uppstår inget omedelbart tryck på att ändra myndigheternas nuvarande öppettider. Ändringen skulle heller inte gälla till exempel placeringen av verksamhetsställen. Däremot skapar man genom regleringen ramar och minimikrav för verksamhetsställets öppettider. Ändringen tryggar tillgången till service, förtydligar läget och gör det möjligt att utveckla verksamheten med hjälp av flexiblere öppettider.

Bestämmelserna om ämbetsverkens öppettider föreslås bli slopade så att myndigheterna kan bestämma självständigt om sina öppettider inom ramen för det minimiantal timmar som föreskrivs i lag och bestäms genom förordning av statsrådet.

Det ska föreskrivas genom förordning av statsrådet att myndighetens huvudsakliga verksamhetsställen ska vara öppna minst sex timmar varje vardag för kundbesök utan tidsbokning. Myndigheten bestämmer själv hur öppettiden på minst sex timmar ordnas.

Beslutsfattandet om öppettiderna för filialer begränsas av bestämmelsen enligt vilken en filial ska ha öppet minst tre timmar varje vardag, om antalet kundbesök i förvaltningsärenden är betydande och utgör minst hälften av antalet kundbesök på det verksamhetsställe som har det största antalet kundbesök, och om den behöriga myndigheten på verksamhetsstället har minst fem kundbetjäningsspersoner som sköter kundbetjäning på heltid.

En myndighet ska själv anvisa de verksamhetsställen eller andra lokaler som utöver det huvudsakliga verksamhetsstället också fungerar som myndighetens kundserviceställen med öppettider.

Öppettiderna kan variera mellan olika myndigheter, verksamhetsställen och dagar. Myndigheten ska dock se till att handlingar kan tas emot på minst ett verksamhetsställe under vardagar kl. 8–16.15.

Förordningen innehåller enbart bestämmelser om miniminivån. Verksamhetsställena kan ha öppet en längre tid också. Tack vare flexibiliteten kan man säkerställa kostnadseffektiv service nära kunden också i områden med färre kundbesök. Om det inte var möjligt att ha mindre verksamhetsställen öppna under begränsade tider, skulle myndigheterna behöva betydande tilläggsresurser eller alternativt borde antalet verksamhetsställen minskas.

Den nuvarande förordningen förutsätter i princip att hela ämbetsverket har öppet varje vardag mellan klockan 8.00 och 16.15. Det är enligt förordningen möjligt att avvika från de angivna tiderna av särskilda skäl, men avvikelsen kan inte vara ett bestående arrangemang. Öppettiderna hos ämbetsverkens verksamhetsställen har varierat i stor utsträckning och öppettidsförordningen har tolkats på olika sätt.

Målet med finansministeriets projekt för att reformera service- och lokalnätet är att skapa ett gemensamt kundservicenätverk för statsförvaltningen i samarbete med Folkpensionsanstalten och kommunerna före 2029. Den offentliga förvaltningens gemensamma kundserviceställen ska vara öppna med enhetliga öppettider överallt i Finland. Den lag som nu stiftas gäller inte statens gemensamma kundserviceställen, utan servicetiderna kommer att preciseras i det fortsatta arbetet med projektet.