##### **Obs. Avvikande tidtabell och sändning för svenska utlåtanden: senast tisdagen den 22 februari 2022 och direkt till beredaren lagstiftningsråd Elina Isoksela, elina.isoksela@gov.fi**

LAGFÖRSLAG

**1.**

**Lag**

**om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner**

I enlighet med riksdagens beslut

*fogas* till lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (728/2021) nya 5 a, 5 b och 5 c § som följer:

**5 a §**

**Statliga myndigheters betjäningstider**

En statlig myndighets kundservice som tillhandahålls som personlig service samt dess telefonservice och registratorstjänster ska ordnas vardagar med undantag för lördagar, allmänna högtidsdagar och helgdagar. Myndigheten kan betjäna vid olika tider vid olika verksamhetsställen, i fråga om olika former av service och i olika servicekanaler.

Myndighetens service, en del av servicen och en del av servicekanalerna kan av grundad anledning tillfälligt vara ur bruk helt och hållet eller en del av tiden under dagar med betjäning, om inte skötseln av kundservicefunktionerna och myndighetsuppgifterna äventyras under avbrottet och om den tidsfrist som i lag eller förordning föreskrivs för inlämnande av handlingar eller företagande av rättshandlingar kan iakttas även under avbrottet.

Bestämmelser om myndigheternas skyldighet att se till att de digitala tjänster som de ansvarar för och de andra elektroniska dataöverföringsmetoder som de använder också finns tillgängliga vid andra tider än under myndigheternas servicepunkters öppettider finns i 4 § 2 mom. i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019).

**5 b §**

**Krav i fråga om längden på statliga myndigheters betjäningstider**

Utöver vad som i förvaltningslagen (434/2003) föreskrivs om serviceprincipen, adekvat service och rådgivning i anslutning till skötseln av ett förvaltningsärende ska den statliga myndigheten i fråga om tillräckliga betjäningstider iaktta följande:

1. myndighetens betjäningstider ska skäligen motsvara antalet ärenden inom dess verksamhetsområde och kundernas behov av rådgivning,
2. betjäningstiderna ska stå i proportion till betydelsen av de ärenden som myndigheten sköter med avseende på den som uträttar ärenden inom förvaltningen; myndigheten ska säkerställa att betjäningstiderna är tillräckliga särskilt när det gäller service som är av betydelse för tillgodoseendet av de grundläggande fri- och rättigheterna,
3. myndigheten ska trygga den kundservice som tillhandahålls som personlig service i form av fysiska besök hos myndigheten eller genom en kombination av ljud- och bildförbindelse; myndigheten kan organisera den kundservice som tillhandahålls som personlig service enbart genom tidsbokning, om servicen eller kontinuiteten i servicen vid verksamhetsstället kan tryggas genom tidsbokning.

Närmare bestämmelser om minimilängden på statliga myndigheters betjäningstider samt om de myndigheter, myndighetsgrupper, tjänster, servicekanaler och verksamhetsställen på vilka betjäningstiderna tillämpas får utfärdas genom förordning av statsrådet.

**5 c §**

**Information om tillgången till tjänster**

Bestämmelser om en myndighets skyldighet att informera om sin verksamhet och sina tjänster finns i 20 § 2 mom. i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999). En statlig myndighet ska på ett effektivt sätt informera om tillgången till sina tjänster, inklusive betjäningstiderna och kända förändringar i dessa, på sina webbsidor och på andra sätt som är lättillgängliga för sina kunder.

Bestämmelser om att parterna i samservice ska informera allmänheten om samservicen, serviceutbudet och öppettiderna och om andra omständigheter som gäller servicen finns i 10 § i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007).

---

Denna lag träder i kraft den xx yyyy 2022.

Genom denna lag upphävs förordningen om öppethållandet av statens ämbetsverk (332/1994).

**2.**

**Lag**

**om ändring av 2 § i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen**

I enlighet med riksdagens beslut
*ändras* i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007) 2 § 1 mom., sådant det lyder i lag 247/2017, som följer:

2 §

Tillämpningsområde

Denna lag tillämpas när kundservicefunktioner som ankommer på statliga myndigheter, välfärdsområden, kommunala myndigheter och Folkpensionsanstalten ordnas och sköts genom samarbete mellan myndigheter.

------

Denna lag träder i kraft den xx yyyy 2022.

**UTKAST TILL FÖRORDNING**

**Statsrådets förordning**

**om minimilängden på statliga myndigheters betjäningstider**

I enlighet med statsrådets beslut föreskrivs med stöd av 5 b § i lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (728/2021):

1 §

Denna förordning tillämpas inte på försvarsmakten, gränsbevakningsväsendet, Riksarkivet, landsarkiven eller tullverkets lokalförvaltning.

2 §

Om en myndighet har endast ett verksamhetsställe, ska den erbjuda dem som använder myndighetens service personlig rådgivning och telefonservice för skötseln av förvaltningsärenden samt allmän rådgivning och registratorstjänster för inlämnande av handlingar och begäran om myndighetshandlingar som fysiska besök hos myndigheten utan tidsbokning minst 6 timmar per dag med betjäning.

Om myndigheten har flera verksamhetsställen, ska den ha minst ett verksamhetsställe som betjänar minst det antal timmar som föreskrivs i 1 mom.

3 §

Om en myndighet har flera verksamhetsställen, ska minst ett verksamhetsställe tillhandahålla service enligt 2 §. En myndighet kan dessutom ha sådana verksamhetsställen och sådan service som erbjuder personlig rådgivning och telefonservice för skötseln av förvaltningsärenden samt allmän rådgivning och registratorstjänster för begäran om myndighetshandlingar som fysiska besök hos myndigheten utan tidsbokning mindre än 6 timmar, dock minst 3 timmar per dag med betjäning.

4 §

En myndighet kan ordna betjäningstider enbart med tidsbokning på de verksamhetsställen där den har en personal på högst 5 årsverken.

5 §

Alla verksamhetsställen ska ta emot handlingar minst 6 timmar per dag med betjäning.

Denna förordning träder i kraft den 2022.

Helsingfors den 2022