ANVISNING OM ÖPPETHÅLLNING VID STATLIGA MYNDIGHETER

UTKAST 29.5.2023

2023

Innehåll

[1 INLEDNING 3](#_Toc138245516)

[2 BEGREPP SOM ANVÄNDS I ÖPPETHÅLLNINGSBESTÄMMELSERNA 3](#_Toc138245517)

[3 ÖPPETHÅLLNINGSBESTÄMMELSERNAS TILLÄMPNINGSOMRÅDE 6](#_Toc138245518)

[4 ORDNANDE AV ÄRENDETJÄNSTER OCH ÖPPETTIDER 7](#_Toc138245519)

[5 INLEDANDE AV ÄRENDEN OCH INLÄMNANDE AV HANDLINGAR UNDER ÖPPETTIDERNA 12](#_Toc138245520)

[6 UPPFÖLJNING AV BEHOVEN AV ÄRENDETJÄNSTER OCH SVARANDE MOT FÖRÄNDRINGAR 14](#_Toc138245521)

[7 INFORMATION OM ÖPPETTIDER 15](#_Toc138245522)

[8 ÖVRIGA OMSTÄNDIGHETER SOM SKA BEAKTAS 17](#_Toc138245523)

[8.1 Öppethållning och beredskap 17](#_Toc138245524)

[8.2 Projektet för service- och lokalnätet 18](#_Toc138245525)

[8.3 Övriga anvisningar 19](#_Toc138245526)

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*). Bestämmelserna syftar till att göra det möjligt för statliga myndigheter att anpassa sina öppettider enligt kundernas behov och utveckla myndighetsverksamheten på ett smidigt sätt.

Anvisningen har beretts i en tväradministrativ arbetsgrupp som tillsatts av finansministeriet för mandatperioden 14.3–1.6.2023. Arbetsgruppens ordförande har varit från finansministeriet och medlemmarna från justitieministeriet, finansministeriet, arbets- och näringsministeriet, inrikesministeriet, myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Skatteförvaltningen, Utsökningsverket, Lantmäteriverket och Migrationsverket. Arbetsgruppen ordnade i maj 2023 ett diskussionsmöte om utkastet till anvisning där den hörde Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry och service- och påverkansorganisationen för ungdomssektorn Allianssi ry.

Anvisningen gäller ordnandet av öppettider vid statliga myndigheter för skötseln av förvaltningsärenden. Under öppettiderna förutsätts de som uträttar ärenden hos förvaltningen utan tidsbokning få rådgivning för att sköta förvaltningsärenden inom ramen för myndighetens behörighet. Under öppettiderna ska de som uträttar ärenden hos förvaltningen 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.

Denna anvisning syftar till att främja en enhetlig tillämpning av lagen om statliga tjänster och statsrådets förordning om statliga myndigheters minimiöppethållning som utfärdats med stöd av 5 c § 2 mom. i lagen.

1. BEGREPP SOM ANVÄNDS I ÖPPETHÅLLNINGSBESTÄMMELSERNA

*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 företes 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.

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 uträttande av ärenden som hör till myndighetens verksamhetsområde. Med uträttande av ärenden avses inte endast vidtagande av de åtgärder som behövs för att ett förvaltningsärende ska kunna skötas, utan också sådant uträttande av ärenden hos en myndighet som ansluter sig till faktisk förvaltningsverksamhet. (RP 72/2002 rd, s. 63)

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 302/1/96, 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 de ovan nämnda avgörandena förutsatt att de som uträttar ärenden hos förvaltningen ska ges information om ärendets olika tolkningar och om att resultatet eventuellt kan vara ofördelaktigt för parten i fråga. Den som uträttar ärenden hos förvaltningen ska samtidigt ges information om bedömningens preliminära karaktär som inte är bindande för den som avgjort ärendet. Se exempel i HFD 2003:21.

Materiella råd är inte bindande för den som fattar ett förvaltningsbeslut, men på grund av principen om tillitsskydd i förvaltningen måste den som uträttar ett ärende hos förvaltningen kunna lita på myndighetens råd. Felaktig rådgivning kan leda exempelvis till förlust av en förmån, varvid det kan bli nödvändigt att bedöma rådgivningen som myndighetsutövning och som ett skadeståndsärende, till exempel i HFD 1989:50. Materiell rådgivning kräver särskild försiktighet och prövning av den som ger rådgivningen.

En arbetskraftskonsulent i statens tjänst hade lämnat en kanadensisk medborgare som planerade att flytta tillbaka till Finland felaktiga upplysningar om innehållet i de för denne viktiga och vid återflyttning tvingande stadgandena och bestämmelserna. Lämnandet av upplysningar hade utgjort en väsentlig del av arbetskraftskonsulentens tjänsteåligganden. Med hänsyn till upplysningarnas art och ändamål ansågs det att arbetskraftskonsulenten hade lämnat upplysningarna vid myndighetsutövning. Staten ålades att ersätta den skada som hade orsakats av de felaktiga upplysningarna. (HFD:1989:50) Rådgivning ska skiljas från att man till exempel fungerar som ombud för den som uträttar ärenden hos förvaltningen. Rådgivningen i anslutning till skötseln av förvaltningsärenden omfattar inte till exempel att fylla i blanketter på kundens vägnar i en elektronisk tjänst eller i pappersform.

Den som uträttar ärenden hos förvaltningen ska få rådgivning om de olika sätt att sköta ärenden som myndigheten erbjuder och om användningen av myndighetens elektroniska tjänst, ärendehantering i pappersform, 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 tjänsteutnämningsärenden 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 besvärsförbud är i allmänhet också det ett förvaltningsärende.

*Den som uträttar ärenden hos förvaltningen*

Enligt motiveringen till förvaltningslagen avses med den som uträttar 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. 62)

*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.

*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.

1. ÖPPETHÅLLNINGSBESTÄMMELSERNAS TILLÄMPNINGSOMRÅDE

|  |
| --- |
| * Öppethållningsbestämmelserna tillämpas på kundbesök utan tidsbokning i förvaltningsärenden hos statliga myndigheter. * **Öppethållningsbestämmelserna tillämpas begränsat** på domstolar och sådana nämnder som har inrättats för att behandla besvärsärenden. Enligt 1 § 3 mom. i lagen om statliga tjänster ska på domstolar och sådana nämnder som har inrättats för att behandla besvärsärenden tillämpas 5 a § 4 mom. i lagen, 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. Således förblir dessa myndigheters öppettider desamma som enligt de tidigare öppethållningsbestämmelserna. * **Öppethållningsbestämmelserna tillämpas inte** på riksdagen och de ämbetsverk som lyder under riksdagen eller på republikens presidents kansli, domstolar och sådana nämnder som har inrättats för att behandla besvärsärenden, Finlands beskickningar i utlandet, offentligrättsliga inrättningar, stiftelser eller andra offentligrättsliga fonder, statligt ägda aktiebolag eller fonder utanför statsbudgeten. * Myndigheten behöver dock inte erbjuda dem som uträttar 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. Myndigheten behöver inte ordna regelbundna öppettider för ärenden som gäller allmän förvaltning, såsom begäran om handlingar och tjänsteansökning. * Tillämpningsområdet för statsrådets förordning om statliga myndigheters minimiöppethållning är snävare än öppethållningsbestämmelserna i lagen om statliga tjänster, och bestämmelserna om minimiöppethållning tillämpas inte på forskningsinstitut, läroanstalter, myndigheter som sköter statens interna förvaltningstjänster, Försvarsmakten, Åklagarmyndigheten, Gränsbevakningsväsendet, Tullens tullkontor vid landgränsen eller Riksarkivet. |

Öppethållningsbestämmelserna tillämpas på kundbesök utan tidsbokning i förvaltningsärenden hos statliga myndigheter. 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.

Enligt 1 § 3 mom. ska på domstolar och sådana nämnder som har inrättats för att behandla besvärsärenden tillämpas 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.

Bestämmelserna om öppettider tillämpas inte på alla statliga myndigheter. Enligt 1 § 2 mom. i lagen om statliga tjänster tillämpas lagen och dess öppethållningsbestämmelser inte på riksdagen och de ämbetsverk som lyder under riksdagen eller på republikens presidents kansli, domstolar och sådana nämnder som har inrättats för att behandla besvärsärenden, Finlands beskickningar i utlandet, offentligrättsliga inrättningar, stiftelser eller andra offentligrättsliga fonder, statligt ägda aktiebolag eller fonder utanför statsbudgeten.

Enligt 5 a § 3 mom. behöver myndigheten (som omfattas av tillämpningsområdet) dock inte erbjuda dem som uträttar 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. Bland de statliga organisationerna finns även myndigheter som inte har som lagstadgad uppgift att sköta enskilda personers förvaltningsärenden. I motiveringen till paragrafen nämns som exempel på sådana myndigheter servicecentret Valtori och barnombudsmannen. Andra myndigheter som i praktiken inte sköter enskilda personers förvaltningsärenden är till exempel riksförlikningsmannen och Geologiska forskningscentralen.

Alla myndigheter sköter oberoende av sin uppgift ärenden inom allmän förvaltning, såsom ärenden som gäller tjänsteansökning och begäran om handlingar. Myndigheten behöver inte ordna öppettider för ansökningsärenden inom allmän förvaltning. Myndigheten kan på begäran på ett flexibelt sätt ordna möjlighet för kundbesök för dem som uträttar ärenden hos förvaltningen och som till exempel vill framföra en begäran om handlingar muntligen eller lämna in en tjänsteansökan i pappersform. Även om möjligheten till kundbesök begärs separat ska besöket ordnas smidigt i enlighet med serviceprincipen och kravet på adekvat service i 7 § 1 mom. i förvaltningslagen.

Enligt 5 c § 2 mom. får närmare bestämmelser om statliga myndigheters öppettider i fråga om olika myndigheter, myndighetsgrupper, ärenden, verksamhetsställen och kundtjänstställen utfärdas genom förordning av statsrådet utifrån det antal ärenden som uträttas och i vilken grad kunderna använder olika sätt att sköta ärenden. Statsrådet har utfärdat en förordning om statliga myndigheters minimiöppethållning (SRA 1203/2022). Förordningens tillämpningsområde är snävare än lagens tillämpningsområde. Enligt 1 § 2 mom. tillämpas förordningen inte på forskningsinstitut, läroanstalter, myndigheter som sköter statens interna förvaltningstjänster, Försvarsmakten, Åklagarmyndigheten, Gränsbevakningsväsendet, Tullens tullkontor vid landgränsen eller Riksarkivet. Även dessa myndigheter sköter åtminstone ärenden inom allmän förvaltning, såsom tjänsteansökningar och begäran om handlingar. Även hos dessa myndigheter ska kundbesök ordnas på begäran i enlighet med serviceprincipen och kravet på adekvat service i förvaltningslagen.

1. ORDNANDE AV ÄRENDETJÄNSTER OCH ÖPPETTIDER

|  |
| --- |
| * Serviceprincipen och kravet på adekvat service i förvaltningslagen gäller alla myndigheter. * Öppethållningsbestämmelserna tryggar den personliga servicen – kundbesök och telefonkontakt. * Myndigheten ska främja kundens valfrihet. Kunden ska ha möjlighet att välja på vilket sätt han eller hon uträttar sina ärenden – genom kundbesök, per telefon, via e-tjänster osv. * Myndigheten ska i växelverkan med den som uträttar ärenden hos förvaltningen främja tillgodoseendet av var och ens självbestämmanderätt. Verksamhetsbetingelserna för den som uträttar ärenden hos förvaltningen ska stödas. * Myndigheten ska främja alla kunders lika möjligheter att uträtta sina ärenden (likabehandling). * Under öppettiderna ska det vara möjligt att utan tidsbokning få rådgivning (sådan rådgivning i procedurfrågor som avses i förvaltningslagen) för att sköta ett förvaltningsärende, att inleda ett ärende och att lämna in handlingar. * Bestämmelsen i 5 c § i lagen om statliga tjänster anger konkret vad som enligt serviceprincipen och kravet på adekvat service krävs av statliga myndigheters öppethållning och nåbarhet 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 öppettid ska tryggas särskilt när det gäller ärenden som är av betydelse med avseende på tillgodoseendet av de grundläggande fri- och rättigheterna. * Myndigheten ska kunna nås per telefon inom rimliga gränser. * 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 kundtjänstställen än de som har öppet 6 h och 3 h kan också ha verksamhet enbart med tidsbokning om inte antalet kundbesök blir så stort att minimiöppethållningstiden på 3 h enligt 3 § i förordningen måste 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. |

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 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, telefontjänster 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*

Bedömningen av kundernas behov ska utgå från behoven hos de personer och sammanslutningar som använder servicen. Enligt motiveringen till förvaltningslagen ska alla som behöver service i mån av möjlighet garanteras likadana möjligheter att uträtta sina ärenden, oberoende av servicens art. Möjligheterna att uträtta ärenden ska också så väl som möjligt motsvara behoven hos särskilda grupper i samhället, t.ex. åldringar, sjuka och handikappade. När möjligheter att uträtta 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 uträttar ärenden hos förvaltningen finns att tillgå överallt i landet och att nödvändiga uppgifter blir effektivt skötta. T.ex. sådan verksamhet som ansluter sig till den offentliga hälsovården eller till upprätthållandet av säkerhet bör i mån av möjlighet 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 man ordnar öppettider och telefontider ska man observera att digitala och elektroniska tjänster inte stöder alla kunders egna verksamhetsbetingelser och självbestämmanderätt. I takt med att den övriga funktionsförmågan försämras kan även de digitala färdigheterna bli sämre, även om de tidigare varit bra. Till gruppen av personer med digitala färdigheter, liksom bland unga i allmänhet, kan även höra personer som knappt alls har tidigare erfarenhet av att uträtta myndighetsärenden. Myndigheten får inte skapa en tröskel för den personliga rådgivningen i samband med kundbesök och telefonservice så att den är tillgänglig endast för specialgrupper och kunder som nödvändigt behöver den. Enligt serviceprincipen och kravet på adekvat service ska kunden ha frihet att välja det sätt att uträtta ärenden som passar honom eller henne bäst.

*Betydelsen av ärenden med avseende på dem som uträttar 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 uträttar ärenden kan till exempel myndighetens beslut och service som påverkar kundens vardag och dagliga liv anses vara viktiga. I 5 c § 1 mom. förutsätts tillgång till kundbesök hos de myndigheter som har enskilda kunder och vars service inverkar på kundernas rörelsefrihet, privatliv, egendomsskydd, försörjning, sociala trygghet eller rättsskydd eller på andra grundläggande fri- och rättigheter. Öppettiderna ska tryggas både direkt och indirekt (i sådana ärenden som när de påverkar andra ärenden äventyrar exempelvis utkomsten) i betydande förvaltningsärenden som är känsliga med avseende på de grundläggande fri- och rättigheterna.

*Myndighetens nåbarhet per telefon*

För att den personliga servicen ska vara tillräcklig ska myndigheten kunna nås per telefon. Riksdagens justitieombudsman ansåg att myndighetens telefontjänster är otillräckliga i en situation där en grupp som hör till myndighetens kundkrets inte har faktiska möjligheter att ringa per telefon inom ramen för snäva telefontider; det har tagit flera tiotals minuter och närmare en timme att stå i kö till telefontjänsten och en del av samtalen har inte besvarats alls. Laglighetsövervakaren fäste även uppmärksamhet vid vilket förvaltningsområde det var fråga om med avseende på kundkretsen, tillgången till personlig rådgivning som erbjuds på kundbesöksställena och hur ofta bestämmelserna och anvisningarna i förvaltningsområdet ändras.

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 uträttar 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)

Laglighetsövervakaren har inte ansett att myndighetens telefontjänst är tillräcklig när kötiden blir ett faktiskt hinder för att få rådgivning per telefon och en del av samtalen inte har besvarats alls under dagen. Laglighetsövervakaren har ansett att myndigheten bör säkerställa utbudet av telefonkontakt i synnerhet om myndigheten har en bred kundkrets och den elektroniska rådgivningen inte når ut till alla eller om kunderna exempelvis på grund av att de har placerats på anstalt har begränsade möjligheter att ta kontakt per telefon inom ramen för myndighetens snäva telefontider, antalet kundbesöksställen har minskats eller de bestämmelser och anvisningar som gäller myndighetens verksamhetsområde ändras ofta.

*Myndighetens minimiöppethållning*

Enligt 2 § i förordningen 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 meningen i 5 a § 3 mom. i lagen om statliga tjänster, enligt vilken myndigheten dock inte behöver erbjuda dem som uträttar 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.

Enligt 3 § i förordningen ska andra än i 2 § avsedda kundtjänstställen 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 kundtjänstställen 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. Det totala antalet kundbesök liksom även att de första lediga besökstiderna kan bokas först om flera veckor är ett tecken på att det finns ett allmänt behov av kundbesök.

1. INLEDANDE AV ÄRENDEN OCH INLÄMNANDE AV HANDLINGAR UNDER ÖPPETTIDERNA

|  |
| --- |
| * Myndigheten ska inom sitt verksamhetsområde ordna minst ett kundtjänstställe där man kan lämna in handlingar och inleda ärenden 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. * Ärenden ska inledas och handlingar lämnas in till myndigheten inom den tidsfrist som fastställs i lagen om beräknande av laga tid oberoende av teknik (elektroniskt eller i pappersform) senast den utsatta dagen klockan 16.15, även om öppettiden vid kundtjänststället fortsätter efter detta. Att öppettiden fortsätter efter klockan 16.15 förlänger inte klockslaget för när en tidsfrist beräknad enligt lagen om beräknande av laga tid löper ut. |

Öppethållningsbestämmelserna enligt lagen om statliga tjänster möjliggör jämfört med de tidigare bestämmelserna annorlunda och mångsidigare öppettider även vid samma myndighets olika kundtjänstställen. Mottagandet av de handlingar som lämnas in i samband med kundbesök under öppettiderna ska beaktas särskilt.

Möjligheten att lämna in handlingar i pappersform på myndighetens kundtjänstställe är allt viktigare i och med att posten delas ut mer sällan. Enligt lagen om ändring av postlagen (415/2011) som träder i kraft den 1 oktober 2023 (178/2023) ska brevförsändelser som ingår i de samhällsomfattande tjänsterna samlas in och delas ut tre vardagar i veckan, med undantag av söckenhelger.

Enligt motiveringen till förvaltningslagen är tidsfrister för anhängiggörande relativt sällsynta i förvaltningsärenden. I regel kan ett ärende anhängiggöras när som helst. För olika slag av anmälningar och t.ex. för ansökningar som gäller tillsättande av en tjänst kan dock en tidsfrist ha satts ut. För tjänsteansökningar och ansökningar som gäller olika stöd finns det ofta tidsfrister. I synnerhet EU-stöd är ofta förbundna med tidsfrister. 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)[[1]](#footnote-2) 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. Det gäller till exempel tidsfristen på sex månader för sökande av lagfart enligt 11 kap. 1 § i jordabalken.

Bestämmelser om de tidsfrister som ska iakttas i förvaltningsärenden finns i förvaltningslagen (434/2003), lagen om rättegång i förvaltningsärenden (808/2019) och i speciallagstiftning. 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 beräknandet av dessa tidsfrister tillämpas lagen om beräknande av laga tid (150/1930).

Enligt 6 § 1 mom. i lagen om beräknande 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 sammanträdets 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. Beräknandet av en föreskriven tidsfrist och klockslaget för när tidsfristen löper ut beror på om ärendet omfattas av den nationella lagen om beräknande 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).

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 beräknande 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. Formuleringen gör det möjligt att styra mottagandet av handlingar även till en sådan servicepunkt som avses i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007, samservicelagen), varvid den behöriga myndigheten i förvaltningsärendet inte nödvändigtvis behöver motta handlingarna själv. Att kundtjänststället fortsätter vara öppet efter klockan 16.15 förlänger inte den föreskrivna tidsfristen.

Med tanke på begäran om omprövning och besvär i förvaltningsbeslut ska beslutet eller dess bilagor innehålla en anvisning om ändringssökande eller en besvärsanvisning som ska iakttas. I anvisningen om ändringssökande och besvärsanvisningen 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. Övriga handlingar kan lämnas in till de kundtjänstställen som myndigheten anvisar. Om myndigheten är part i ett samserviceavtal kan övriga handlingar lämnas in till en sådan servicepunkt som avses i samservicelagen där den behöriga myndigheten är uppdragsgivare.

1. 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. * Sämre tillgång till ärendetjänster kan inte motiveras med myndighetens bristfälliga resurser. Myndigheten ska prioritera sin verksamhet och fördela sina resurser så att tillgången till ärendetjänster kan säkerställas. * 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. Om öppettiderna ändras ofta leder det även till utmaningar med kommunikationen. Att ändra öppettiderna kan vara motiverat om behoven av ärendetjänster förändras. För att säkerställa tillgången till tjänster ska myndigheten reagera på toppar i efterfrågan på ärendetjänster till exempel genom att förlänga öppettiderna. Myndigheten ska även sörja för verksamhetens resultat om efterfrågan på ärendetjänster minskar avsevärt till exempel som en följd av att bestämmelsernas tillämpningsområde krymper eller de som uträttar ärenden hos förvaltningen övergår till elektroniska 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.

Lagens 5 c § som gäller ordnande av öppettider och olika sätt att sköta ärenden förpliktar indirekt myndigheten att följa upp antalet kunder inom de olika sätten att sköta ärenden och förhållandet mellan de olika sätten att sköta ärenden. Enligt 3 § 1 mom. förordningen om statliga myndigheters minimiöppethållning ska andra än i 2 § avsedda kundtjänstställen 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 kunder och förändringarna i behoven av ärendetjänster ska i förhållande till antalet personer som uträttar ärenden hos myndigheten och de ärenden som myndigheten sköter följas upp på lämpligt sätt i olika servicekanaler. Om antalet ärenden ökar ska man vid behov göra förändringar i uppföljningsfrekvensen.

Tillgången till ärendetjänster bör inte äventyras i det fall att en ökning av efterfrågan kan förutses. Myndigheten ska förutse att det finns ett behov av personlig rådgivning eller att det ökar om

* myndigheten har en bred kundkrets (t.ex. Skatteförvaltningen, domstolarna),
* myndighetens kunder består eller kan bestå av personer i en utsatt ställning (äldre, personer med funktionsnedsättning, personer som talar ett främmande språk),
* behovet av telefonservice ökar i och med att möjligheterna till kundbesök minskar,
* myndighetens kundgrupper består av människor som har specialbehov, till exempel personer som har placerats på anstalt (domstolarna),
* nya bestämmelser eller anvisningar träder i kraft inom myndighetens verksamhetsområde eller
* det är typiskt med frekventa ändringar av bestämmelserna och anvisningarna i verksamhetsområdet (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)

1. 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 och personer som talar ett främmande språk, ska beaktas när man väljer informationskanaler. För att nå ut till de personer som talar ett främmande språk kan myndigheten behöva utöka språkversionerna av sina meddelanden. * Myndigheten ska informera om möjligheterna att lämna in olika handlingar, även handlingar i pappersform, och påminna om att handlingar med tidsfrist ska lämnas in till myndigheten inom den tid som angetts för den som uträttar ärenden hos förvaltningen liksom även att man beräknar när föreskrivna tidsfrister löper ut på annat sätt än tidsfrister som angivits av myndigheten. * 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 öppettider eller informera begränsat om dem för att styra kunderna till exempel till elektroniska tjänster eller kundservice med tidsbokning. Information om möjligheterna till kundbesök utan tidsbokning och skötsel av ärenden i pappersform måste ges på samma sätt som om elektroniska tjänster och kundservice med tidsbokning. Serviceprincipen förpliktar till att främja kundens valfrihet när det gäller sättet att uträtta ärenden. |

I 5 d § i lagen om statliga tjänster finns bestämmelser om effektiviserad 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, telefontjänster 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, registratorskontorets 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, telefontider 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 informationen om inlämnandet av handlingar bör myndigheten göra skillnad på de handlingar som ska lämnas in inom föreskriven tid och de handlingar som ska lämnas in inom 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.

Bestämmelser om att parterna i samarbetet 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).

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.

1. ÖVRIGA OMSTÄNDIGHETER SOM SKA BEAKTAS
   1. Öppethållning och beredskap

|  |
| --- |
| * Syftet med beredskapsverksamheten är att myndigheten med hjälp av föregripande åtgärder förbereder sig för att i störningssituationer och vid undantagsförhållanden enligt riskbedömningar kunna upprätthålla sina normala tjänster så länge som möjligt. * Om en störning förhindrar normal verksamhet ska myndigheten prioritera sin verksamhet och trygga samhällets vitala funktioner. * För att trygga befolkningens handlingsförmåga ska myndigheten sörja för tillgången till basservice. |

Enligt 12 § i beredskapslagen 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 kristålighet. Med beredskap avses verksamhet för att säkerställa att uppgifterna kan skötas med minsta möjliga störningar och eventuellt behövliga åtgärder som avviker från det normala i störningssituationer under normala förhållanden samt under undantagsförhållanden. Beredskapsåtgärder är bland annat beredskapsplanering, kontinuitetshantering, förberedelser, utbildning och beredskapsövningar. Beredskapen baserar sig på beredskapsskyldighet enligt beredskapslagen (1552/2011), räddningslagen (379/2011) och annan speciallagstiftning.

Huvudprincipen i störningssituationer och under undantagsförhållanden är att organisationerna fungerar oförändrade så länge som möjligt. Störningssituationer och undantagsförhållanden innebär inte i princip att myndighetens serviceverksamhet kan avbrytas. Det kan bli nödvändigt att stänga tjänster i störningssituationer men det är inte ett första alternativ. Myndigheten ska prioritera sin verksamhet om en störning förhindrar normal verksamhet. 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 många störningssituationer kan man åtminstone ge rådgivning och motta handlingar. Störningssituationer förknippas med ett ökat informationsbehov, vilket myndigheten måste förbereda sig på i sin planering med hjälp av anvisningar om kriskommunikation och reagera på i praktiska störningssituationer. Det finns en separat anvisning om statsförvaltningens kommunikation i störningssituationer: *Anvisning om intensifierad kommunikation inom statsförvaltningen, Kommunikationen under normala förhållanden och i störningssituationer*, Statsrådets kanslis publikationer 2019:23. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161975/VNK_2019_24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Enligt statsrådets kansli kommer anvisningen om kommunikation i störningssituationer att uppdateras. Statsrådets kansli ska även utfärda en separat anvisning om kommunikationen under undantagsförhållanden. Rent allmänt betonas i kommunikationen i störningssituationer och under undantagsförhållanden initiativkraft och rättidighet (snabba åtgärder) och bland annat tillförlitlighet 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 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 varje aktör och bransch egna riskbedömningar som de utnyttjar i sin beredskap och bedömer riskerna mer detaljerat i förhållande till sina uppgifter och sin verksamhet enligt lagstiftningen om förvaltningsområdet och branschen i fråga.

Myndigheten ska förbereda sig på att upprätthålla sina tjänster inklusive sina ärendetjänster, såsom kundbesök och telefonservice, så normalt som möjligt i störningssituationer och vid undantagsförhållanden som överensstämmer med den nationella och regionala riskbedömningen samt riskbedömningen för förvaltningsområdet och verksamhetsområdet samt den egna uppgiften.

* 1. 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. De första gemensamma serviceställena i projektet genomförs inom ramen för lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007) genom avtal mellan ämbetsverken. Serviceställenas öppettider hör till de ärenden i 8 § samservicelagen som ska överenskommas i ett samserviceavtal.

De framtida författningsbehoven inom projektet för service- och lokalnätet kartläggs för närvarande vid finansministeriet. Bestämmelser om de gemensamma serviceställenas öppettider utfärdas vid behov separat.

* 1. 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 öppettiderna ändras och det påverkar arbetsskiftsarrangemang eller leder till andra personalkonsekvenser ska de innan de ändras behandlas i det samarbetsförfarande som avses i 15 § 1 mom. 1 punkten i lagen om samarbete inom statens ämbetsverk och inrättningar.

1. Tidsfristen för inledande av ärenden kan på grund av ett särskilt skäl återställas bland annat i ett ärende som gäller begäran om omprövning eller vidtagande av någon annan åtgärd (lagen om rättegång i förvaltningsärenden 114 §). [↑](#footnote-ref-2)