

## Förvaltningsutskottet

**Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lagar om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner och 2 § i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen**

### INLEDNING

#### *Remiss*

Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lagar om ändring av lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner och 2 § i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (RP 73/2022 rd): Ärendet har remitterats till förvaltningsutskottet för betänkande.

#### *Sakkunniga*

Utskottet har hört

- lagstiftningsråd Elina Isoksela, finansministeriet
- biträdande justitieombudsman Pasi Pölönen, riksdagens justitieombudsmans kansli
- lagstiftningsråd Heini Färkkilä, justitieministeriet
- konsultativ tjänsteman Lari Anttonen, arbets- och näringsministeriet
- tillståndsförvaltningschef Hanna Piipponen, Polisstyrelsen
- överdirektör Aino Jalonen, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata
- chef för juridiska ärenden Matti Merisalo, Skatteförvaltningen
- överdirektör Irma Lähetkangas, Lantmäteriverket
- lantmäteriråd Markku Markkula, Lantmäteriverket
- avtalsområdesansvarig, jurist Anna-Liisa Häkkinen, Fackförbundet Pro rf
- expert Hannu Ylänen, Finlands näringsliv rf
- förhandlingschef Markku Kojo, Förhandlingsorganisationen för offentliga sektorns utbildade FOSU rf
- avtalsexpert Harri Turunen, Förbundet för den offentliga sektorn och välfärdsområdena JHL rf
- professor Olli Mäenpää.

Skriftligt yttrande har lämnats av

- inrikesministeriet
- jord- och skogsbruksministeriet
- Migrationsverket
- Tullen
- Finlands Kommunförbund
- Handikappforum rf

## Betänkande FvUB 18/2022 rd

- Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry.

Inget yttrande av

- Företagarna i Finland rf.

### PROPOSITIONEN

Regeringen föreslår att lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner och lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen ändras. Det föreslås att bestämmelserna om statliga myndigheters öppethållning revideras. Den gällande förordningen av republikens president om öppethållandet av statens ämbetsverk har föråldrats i förhållande till förändringarna i verksamhetsmiljön för statliga tjänster och delvis inte blivit tillämplad. Det föreslås att den gällande förordningen upphävs, att olika servicekanaler och förändringar i omvärlden beaktas och att de hinder som den nuvarande regleringen av öppethållningen medför för utvecklingen av statens service och servicenät undanröjs.

Regleringen av ämbetsverkens öppethållning överförs till regleringen av statliga myndigheters öppethållning som en del av regleringen av tillgången till service. Syftet med den nya regleringen är att trygga tillgången till statliga tjänster och möjliggöra en flexibel användning av de statliga myndigheternas öppettider som ett verktyg för ämbetsverkets ledning.

Dessutom föreslås det i propositionen att tillämpningsområdet för lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen ändras så att välfärdsområdena kan vara uppdragsgivare och uppdragstagare enligt ett samserviceavtal.

Lagarna avses träda i kraft så snart som möjligt.

### UTSKOTTETS ÖVERVÄGANDEN

#### *Utgångspunkter för reformen av bestämmelserna om öppettider*

Det centrala innehållet i den aktuella propositionen är revideringen av bestämmelserna om statliga myndigheters öppettider. Förordningen om öppethållandet av statens ämbetsverk (332/1994) är föråldrad. Dess bestämmelser motsvarar inte längre de förändringar som skett i verksamhetsmiljön för statliga myndighetstjänster. Av propositionsmotiven framgår att förordningens bestämmelser om ämbetsverkens öppettider i praktiken inte längre följs till alla delar. Det är nödvändigt att revidera bestämmelserna om öppettider också för att grundlagen inte tillåter att förordningar utfärdas utan ett lagstadgat bemyndigande. Förordningen om öppettider är en så kallad självständigt utfärdad förordning och därmed också konstitutionellt föråldrad.

Utskottet anser det motiverat att förordningen om öppettider upphävs och att behövliga bestämmelser om öppettider fogas till lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (728/2021), som trädde i kraft vid ingången av 2022. Samtidigt utvidgas tillämpningsområdet för lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007) till

## Betänkande FvUB 18/2022 rd

att gälla de välfärdsområden som inleder sin verksamhet den 1 januari 2023. Efter ändringen har välfärdsområdena samma möjlighet att ordna kundservicefunktioner inom samservicen som staten och kommunerna nu har. Förvaltningsutskottet tillstyrker lagförslagen, men med de synpunkter och ändringsförslag som framgår nedan.

Syftet med regleringen är att övergå från en schablonmässig reglering av ämbetsverkens öppettider till reglering av öppettiderna som en del av tillgången till myndighetens tjänster. Regleringen avses trygga tillgången till statliga tjänster och möjliggöra en flexibel användning av de statliga myndigheternas öppettider som ett verktyg för ledningen av ämbetsverket. Riksdagens biträdande justitieombudsman påpekade redan 2010 att man i den gällande regleringen av öppettiderna inte har beaktat strävan efter en smidig utveckling av statsförvaltningen, utvecklingen av nya servicekanaler eller förändringarna i myndigheternas verksamhetsmiljö.

Den gällande förordningen om öppettider utfärdades under en tid då elektroniska tjänster inte användes, och då uttrycket utträttande av ärenden endast avsåg kundbesök och telefonservice. I och med digitaliseringen har antalet kundbesök minskat betydligt, och förvaltningens kunder använder för närvarande i huvudsak de elektroniska tjänsterna. Till exempel anhängiggörs 90 procent av passansökningarna elektroniskt, och endast 1 procent av skatteärendena sköts genom besök på Skatteförvaltningens verksamhetsställe. Kundbesök hos ämbetsverket behövs dock fortfarande exempelvis för tillförlitlig identifiering av en person.

Förvaltningsutskottet har tidigare, exempelvis i fråga om Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (FvUB 3/2019 rd — RP 10/2019 rd), ansett det nödvändigt att tjänsterna tillhandahålls heltäckande över hela landet. Om en myndighet har ett stort tjänsteutbud att ansvara för måste den således i valet av verksamhetsställen och bedömningen av sin serviceförmåga väga in kravet på heltäckande tjänster. En del av befolkningen kan sakna både kunskaper och teknisk utrustning för att använda e-tjänster. Vidare kan hög ålder eller nedsatt funktionsförmåga till följd av sjukdom sätta käppar i hjulen för myndighetskontakter på egen hand.

Utskottet har också poängterat (FvUB 11/2021 rd — RP 62/2021 rd) att adekvata möjligheter att besöka de statliga myndigheternas verksamhetsställen måste bevaras parallellt med de kraftigt ökade e-tjänsterna. Olika kundgrupper har mycket olika servicebehov, och det är viktigt att se till att också de faktiska möjligheterna att besöka myndigheterna garanteras. Det är varken möjligt eller ändamålsenligt att ordna alla myndighetsfunktioner som elektroniska tjänster. Utskottet anser det viktigt att det vid sidan av att uträtta ärenden genom tidsbokning också i fortsättningen är möjligt att uträtta ärenden utan tidsbokning.

Utskottet konstaterar att tillämpningen av de gällande bestämmelserna om öppettider kan ha lett till sämre service i områden där det på grund av invånarantalet inte är ändamålsenligt att ha serviceställen som är öppna alla vardagar. Enligt utskottets uppfattning gör den föreslagna regleringen det möjligt att smidigare än för närvarande beakta regionala servicebehov och anpassa öppettiderna exempelvis till områdets invånarantal. Samtidigt påpekar utskottet att områdena är olika och att myndigheternas omvärld och kundernas servicebehov varierar betydligt mellan olika områden. I synnerhet i glesbygden är det svårt att på ett kostnadseffektivt sätt tillhandahålla samma tjänster som i större städer. Det centrala är att den service som behövs finns tillgänglig oberoende av vilken servicekanal som används (kundbesök, telefonservice, elektroniska tjänster). Utskottet

## Betänkande FvUB 18/2022 rd

anser det viktigt att kundservicefunktionerna utnyttjar också samservicen inom den offentliga förvaltningen när det är möjligt.

### *Tillämpningsområdet för bestämmelserna om öppettider*

I 7 § i förvaltningslagen (434/2003) föreskrivs det att möjligheterna att uträtta ärenden och behandlingen av ärenden hos en myndighet, om möjligt, ska ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service och så att myndigheten kan sköta sin uppgift med gott resultat. Förvaltningslagen och lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999, offentlighetslagen) tillämpas förutom på statliga myndigheter också på välfärdsområden och kommunala myndigheter. Genom den föreslagna regleringen kompletteras förvaltningslagens bestämmelser om grunderna för god förvaltning.

Tillämpningsområdet för de bestämmelser om öppettider som föreslås bli fogade till lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner omfattar, med vissa begränsningar, endast de statliga förvaltningsmyndigheterna. Kommunerna och välfärdsområdena samt aktörer utanför myndighetsmaskineriet som sköter offentliga förvaltningsuppgifter faller således utanför den föreslagna regleringen. Dessa aktörer omfattas inte heller av tillämpningsområdet för den gällande förordningen om öppettider.

Utskottet konstaterar att kommunernas och välfärdsområdenas lagstadgade uppgifter i stor utsträckning omfattar samma administrativa funktioner som de statliga förvaltningsmyndigheternas. Dessa aktörer samarbetar också mycket med varandra. Kommunerna och välfärdsområdena beslutar även i fortsättningen självständigt om sina myndigheters öppettider. Sakkunniga har påpekat att det med tanke på förvaltningskundernas rättigheter och skyldigheter är motiverat med enhetliga öppettider oberoende av myndighetens organisatoriska ställning. Förvaltningslagens och offentlighetslagens enhetliga bestämmelser om skötseln av ärenden inom förvaltningen grundar sig på denna princip. I detta sammanhang är det inte möjligt att förenhetliga regleringen, eftersom det bland annat skulle förutsätta en omsorgsfull bedömning av de aspekter som hänför sig till den kommunala självstyrelsen.

### *Bestämmelserna om inledande av ärenden*

Bestämmelserna om inledande av ärenden och inlämnande av handlingar till myndigheter i 5 b § i lagförslag 1 kan enligt sakkunniga anses vara av allmän förvaltningsrättslig betydelse och innehåll. Det är viktigt att grunderna för den tidsfrist för inledande av ärenden som inverkar på fastställandet av olika rättigheter, förmåner och skyldigheter bestäms på samma sätt och på samma lagstiftningsmässiga grunder oberoende av hos vilken myndighet ärendet behandlas. Utskottet konstaterar med tanke på den fortsatta utvecklingen av regleringen att bestämmelserna om tiden för inledande av ett ärende således på grund av sin natur och betydelse lämpar sig för förvaltningslagen.

Samtidigt konstaterar utskottet att bestämmelserna om inledande av förvaltningsärenden har ett nära samband med bestämmelserna om tidsfrister. Bestämmelser om tidsfristerna inom förvaltningen finns i förvaltningslagen, lagen om rättegång i förvaltningsärenden (808/2019) och i speciallagstiftning. Utskottet konstaterar att en entydig bestämmelse om tidsfrister och öppettider

## Betänkande FvUB 18/2022 rd

som gäller alla myndigheter inom lagens tillämpningsområde är viktig för att bestämmelserna om tidsfrister ska vara klara, rättssäkra och förutsägbara. Utskottet noterar att det i propositionen inte föreslås några ändringar i lagen om beräkning av laga tid (150/1930). Utskottet anser det viktigt att förhållandet mellan bestämmelserna om öppettider och lagen om beräkning av laga tid bedöms efter att den föreslagna regleringen trätt i kraft. Samtidigt bör man bedöma behovet av att se över lagstiftningen om tidsfrister.

### *Uppföljning*

Den föreslagna regleringen bedöms inte leda till att de statliga myndigheternas öppettider ändras i någon betydande grad, även om den medför flexibilitet i dem. Bestämmelserna om öppettider inverkar inte direkt på de statsanställdas arbetstid, som även i fortsättningen bestäms genom statens tjänste- och arbetskollektivavtal. Ur de statsanställdas synvinkel är det viktigt hur förändringar i öppettiderna i praktiken påverkar arbetstidens placering. En eventuell omvärdering av när arbetstiden vid ämbetsverken ska börja och sluta bör göras i gott samarbete med personalen.

Enligt inkommen utredning pågår som bäst flera projekt som är av betydelse med tanke på öppettiderna och genomförandet av serviceprincipen. Här kan nämnas bland annat översynen av statens service- och lokalnät samt av statens lokalstrategi. Utskottet anser det viktigt att konsekvenserna av den föreslagna lagstiftningen följs upp och att behovet av ändringar i lagstiftningen bedöms noggrant i takt med att översynen av service- och lokalnätet framskrider. Utskottet betonar dessutom vikten av information om öppettiderna.

## DETALJMOTIVERING

**1 §. Lagens syfte och tillämpningsområde.** Enligt 1 § 2 mom. i den gällande lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner tillämpas 3 och 5 § i lagen inte på statliga affärsverk. Enligt erhållen utredning är avsikten inte att utvidga tillämpningsområdet för bestämmelserna om öppettider, utan att ersätta de gällande bestämmelserna till denna del. Avsikten är således inte heller att utsträcka tillämpningen av bestämmelserna om öppettider till statliga affärsverk. Utskottet föreslår därför att 2 mom. preciseras så att lagens 3, 5 och 5 a—5 d § inte tillämpas på statliga affärsverk.

**5 a §. Statliga myndigheters öppethållningsdagar, kundtjänstställen och öppettider.** Enligt 1 mom. i den föreslagna paragrafen beslutar en statlig myndighet om sina öppettider i enlighet med denna lag och de bestämmelser som utfärdats med stöd av den, om inte något annat föreskrivs någon annanstans i lag. Enligt motiven ändrar bestämmelsen situationen enligt den gällande förordningen om öppettider, där det föreskrivs om öppettider med exakta klockslag och enligt vilken ett ämbetsverk kan avvika från de öppettider som föreskrivs genom förordning endast under de förutsättningar som anges i förordningen. Avsikten är att de statliga myndigheternas rätt att besluta om sina öppettider ska begränsas endast genom nödvändiga minimibestämmelser.

En statlig myndighets öppethållningsdagar är enligt andra meningen i 1 mom. vardagar med undantag av lördagar, första maj, midsommarafton och julafton, om inte verksamheten vid ämbetsverket förutsätter något annat. Enligt det föreslagna 3 mom. behöver myndigheten dock inte er-

## Betänkande FvUB 18/2022 rd

bjuda 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. Sakkunniga har påpekat att en myndighet utifrån ordalydelsen i 1 mom. ska hålla öppet på det sätt som avses i bestämmelsen, även om myndigheten på grund av uppgifternas natur inte alls sköter förvaltningsärenden som gäller enskilda. Utskottet föreslår därför att ordalydelsen i 1 mom. ändras så att statliga myndigheter i regel ska förlägga sina öppettider till vardagar med undantag för de dagar som nämns ovan. Därigenom strider inte ordalydelsen i 1 respektive 3 mom. mot varandra. Utskottet framhåller att enligt 4 mom. ska myndigheten inom sitt verksamhetsområde alltid ordna mottagandet 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.

Utskottet föreslår att också 2 mom. preciseras. Alla statliga myndigheter har inte ett särskilt angivet huvudsakligt verksamhetsställe. Det gäller exempelvis Tullen och Åklagarmyndighetens åklagardistrikt, som alla har vanliga verksamhetsställen. Utskottet har ovan i den allmänna motiveringen betonat vikten av att trygga möjligheten till kundbesök också när öppettiderna blir mer flexibla. Enligt det föreslagna 2 mom. kan myndigheten av grundad anledning avvika från de öppethållningsdagar och öppettider som den meddelat. Utskottet föreslår att den sistnämnda bestämmelsen kompletteras så att en tillfällig avvikelse är möjlig, om tillgången till myndighetstjänster kan säkerställas på något annat sätt. Då ska service kunna erbjudas per telefon, e-post eller e-tjänst. Kunderna får inte åsamkas rättsförluster på grund av en tillfällig stängning.

**5 b §. Inledande av ärenden och inlämnande av handlingar till myndigheterna.** Enligt den grundläggande bestämmelsen i 1 mom. om inledande av ärenden och inlämnande av handlingar till myndigheterna ska en handling anses ha blivit inlämnad eller ett ärende ha inletts inom tidsfristen, om det har gjorts den utsatta dagen senast klockan 16.15 vid den behöriga myndighetens kundtjänstställe. Bestämmelsens syfte är enligt motiveringen att tillämpningen av lagen om beräkning av laga tid ska fortsätta i enlighet med den öppettid som anges i den nuvarande förordningen om öppettider. Genom bestämmelsen bibehålls den nuvarande tiden för inlämnande av handlingar enligt lagen om beräkning av laga tid, oberoende av att myndigheten i enlighet med de nya bestämmelserna kan bestämma om sin öppettid så att myndigheten är öppen ännu efter klockan 16.15.

Om handlingen lämnas in till myndigheten efter den tidpunkten, har den lämnats in för sent. Utskottet anser inte att den föreslagna bestämmelsen i 2 mom. om inlämnande av handlingar eller inledande av ärenden efter den nämnda tidpunkten behövs. Bestämmelsen kan orsaka onödig oklarhet. Däremot föreslår utskottet att det i 2 mom. tas in en informativ hänvisning till lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet (12/2003). Ett elektroniskt meddelande anses enligt 10 § 1 mom. i den lagen ha kommit in till en myndighet när det finns tillgängligt för myndigheten i en mottagaranordning eller ett datasystem på ett sådant sätt att meddelandet kan behandlas. Utlåtanden, redogörelser, svaromål, bemötanden och andra motsvarande handlingar som en myndighet begärt vid behandlingen av ett ärende anses enligt 11 § 1 mom. i den lagen ha kommit in inom utsatt tid, om handlingen kommer in senast den sista dagen av den utsatta tiden på ett i lagen angivet sätt. Detta tillämpas också i fråga om handlingar som en myndighet be-  
rett någon tillfälle att lämna in.

## Betänkande FvUB 18/2022 rd

**5 d §. Information om öppettiderna.** I paragrafen föreslås det bestämmelser om den information som ska ges om öppettiderna. Utskottet anser det ytterst viktigt att informera om öppettiderna, eftersom tiderna i fortsättningen också kan variera mellan olika verksamhetsställen. Utskottet föreslår för tydlighetens skull att 1 mom. 1 punkten kompletteras med ett omnämnande av huvudsakligt verksamhetsställe och öppethållningsdagar.

**Ikraftträdandebestämmelsen.** I den föreslagna regleringen används inte begreppet tjänstetid, liksom inte heller i den gällande förordningen om öppettider eller i lagen om beräkning av laga tid. Begreppet förekommer dock i många andra författningar. Utskottet föreslår utifrån inkommen utredning att ikraftträdandebestämmelsen i lagförslaget kompletteras med ett nytt 2 mom. I momentet föreskrivs det att när lagen har trätt i kraft ska tjänstetid enligt någon annan lag avse den tid som anges i 5 a § 4 mom. i den föreslagna lagen. Avsikten är att förtydliga regleringen i fråga om begreppet tjänstetid.

### FÖRSLAG TILL BESLUT

Förvaltningsutskottets förslag till beslut:

*Riksdagen godkänner lagförslag 2 i proposition RP 73/2022 rd utan ändringar.*

*Riksdagen godkänner lagförslag 1 i proposition RP 73/2022 rd med ändringar. (Utskottets ändringsförslag)*

### Utskottets ändringsförslag

#### 1.

## Lag

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

I enlighet med riksdagens beslut  
*ändras* i lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (728/2021) 1 § 2 mom., och  
*fogas* till 1 § ett nytt 3 mom., varvid det nuvarande 3 mom. blir 4 mom., och till lagen nya 5 a—5 d § som följer:

## Betänkande FvUB 18/2022 rd

### 1 §

#### *Lagens syfte och tillämpningsområde*

-----

Denna lag 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. Bestämmelserna i 3, 5 och 5 a—5 d § tillämpas inte på statliga affärsverk.

På domstolar och sådana nämnder som har inrättats för att behandla besvärssärenden tillämpas endast 5 a § 4 mom. i denna lag.

-----

### 5 a §

#### *Statliga myndigheters ~~öppethållningsdagar~~, kundtjänstställen och öppettider*

En statlig myndighet beslutar om sina öppettider i enlighet med denna lag och de bestämmelser som utfärdats med stöd av den, om inte något annat föreskrivs någon annanstans i lag. En statlig myndighet ska i regel förlägga sina öppettider till vardagar med undantag av lördagar, första maj, midsommarafton och julafton, ~~om inte verksamheten vid ämbetsverket förutsätter något annat.~~

Om en myndighet har flera verksamhetsställen, ska den 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. Myndighetens kundtjänstställen kan sinsemellan ha olika öppethållningsdagar och öppettider. Myndigheten kan av grundad anledning tillfälligt avvika från de öppethållningsdagar och öppettider som den meddelat för sina kundtjänstställen, förutsatt att tillgången till myndighetens tjänster kan säkerställas på något annat sätt.

Under öppettiden ska myndigheten utan tidsbokning tillhandahålla rådgivning och ta emot handlingar. Myndigheten kan tillhandahålla service och rådgivning och ta emot handlingar även så att kunden bokar tid för att uträtta sina ärenden. 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 ska 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.

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).



## Betänkande FvUB 18/2022 rd

### 5 b §

#### *Inledande av ärenden och inlämnande av handlingar till myndigheterna*

Om det i lag eller förordning föreskrivs en tidsfrist för inlämnande av en handling eller för inledande av ett ärende, ska handlingen anses ha blivit inlämnad eller ärendet ha blivit inlett inom tidsfristen, om det har gjorts **senast på** den utsatta dagen ~~senast~~ klockan 16.15 vid den behöriga myndighetens kundtjänstställe eller, om myndigheten är part i ett samserviceavtal, vid den servicepunkt där den behöriga myndigheten är uppdragsgivare.

~~En i 1 mom. avsedd handling anses ha blivit inlämnad och ett i 1 mom. avsett ärende inlett dagen efter den utsatta dagen, om handlingen lämnas till den behöriga myndigheten eller om ärendet inleds vid myndighetens kundtjänstställe eller, om myndigheten är part i ett samserviceavtal, vid den servicepunkt där den behöriga myndigheten är uppdragsgivare, senare än klockan 16.15 den utsatta dagen.~~

Bestämmelser om när ett elektroniskt meddelande anses ha kommit in och om när handlingar som en myndighet begärt anses ha kommit in inom utsatt tid finns i lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet (13/2003). (Nytt 2 mom.)

### 5 c §

#### *Ordnanande av öppettider och olika sätt att sköta ärenden*

En 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. Öppettiderna ska dessutom stå i proportion till betydelsen av de ärenden som myndigheten sköter med avseende på dem som utträttar 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.

Närmare bestämmelser om statliga myndigheters öppettider i fråga om olika myndigheter, myndighetsgrupper, ärenden, verksamhetsställen och kundtjänstställen får utfärdas genom förordning av statsrådet utifrån det antal ärenden som utträttas och i vilken grad olika kunderna använder olika sätt att sköta ärenden.

Bestämmelser om serviceprincipen, adekvat service och rådgivning i anslutning till skötseln av förvaltningsärenden finns dessutom i förvaltningslagen (434/2003).

### 5 d §

#### *Information om öppettiderna*

En statlig myndighet ska 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,

## Betänkande FvUB 18/2022 rd

3) inledande av ärenden inom föreskriven tid och inlämnande av handlingar inom föreskriven och av myndigheten angiven tid.

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). 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).

Denna lag träder i kraft den 20 .

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

Med det som någon annanstans i lag föreskrivs om tjänstetid avses efter denna lags ikraftträdande den tid som avses i 5 a § 4 mom. i denna lag.

## 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 20 .

## Betänkande FvUB 18/2022 rd

Helsingfors 13.10.2022

I den avgörande behandlingen deltog

ordförande Riikka Purra saf  
medlem Tiina Elo gröna  
medlem Eveliina Heinäluoma sd  
medlem Hanna Holopainen gröna  
medlem Hanna Huttunen cent  
medlem Mika Kari sd  
medlem Mats Löfström sv  
medlem Mauri Peltokangas saf  
medlem Mari Rantanen saf  
medlem Piritta Rantanen sd  
medlem Matti Semi vänst  
medlem Heikki Vestman saml  
medlem Heidi Viljanen sd.

Sekreterare var

utskottsråd Henri Helo.