

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 697/2022 vp

Vastaus kirjalliseen kysymykseen valtion virastojen palvelunumeroiden maksullisuudesta

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimittanut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustaja Vilhelm Junnilan /ps näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KK 697/2022 vp:

Milloin hallitus tekee vaikutusarvion valtion virastojen palvelunumeroiden muuttamisesta ilmaisipalvelunumeroiksi ja ryhtyy asianmukaisiin toimiin?

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Perustuslain (731/1999) 21 §:n mukaan hyvän hallinnon takeet turvataan lailla. Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hyvään hallintoon kuuluu muun muassa maksuton neuvonta, josta on säädetty hallintolain (434/2003) 8 §:ssä. Hyvään hallintoon kuuluvasta palveluperiaatteesta on säädetty hallintolain 7 §:ssä. Palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät sitä, että asioinnin tulisi voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen. Lakia on muun muassa useissa eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisuissa tulkittu siten, että se ei edellytä neuvontaa, josta viranomaisessa asioivalle ei aiheutuisi lainkaan kustannuksia. Neuvonnasta ei viranomaisesta johtuvasta syystä kuitenkaan saa seurata asiakkaan maksettavaksi normaalin puheluhinnan ylittäviä kustannuksia. Normaalilla puheluhinnalla tarkoitetaan hintaa, jonka soittaja maksaa puhelusta oman liittymäsopimuksensa hinnaston mukaan.

Valtion viranomaisten puhelinpalvelut toimivat valtionhallinnon yhteisen kilpailutetun palvelun ja hinnoittelun mukaan. Yksittäinen valtion viranomainen ei voi erikseen hankkia puhelinpalvelujaan. Asiakkaan soittamien puhelujen kustannukset perustuvat paikallisverkkomaksuun ja matkapuhelimista soitettaessa asiakkaan oman operaattorin määrittelemään matkapuhelinmaksuun. Palvelunumerot eivät operaattorien ehtojen mukaan useinkaan kuulu matkapuhelinliittymien kuu-kausimaksullisten palvelupakettien piiriin, jolloin kustannus soittamisesta laskutetaan asiakkaalta erikseen. Kyseessä on asiakkaan ja operaattorin välinen sopimusasia. Viranomaiset eivät itse peri puhelusta palvelumaksuja.

Viranomaisten puhelimitse annettavan neuvonnan täysi maksuttomuus, kun huomioidaan myös muun muassa normaalit puhelumaksut, eroaa hallintolain vakiintuneen tulkinnan mukaisesta maksuttomuuden käsitteestä. Merkittävästi laajempi maksuttomuus tai palvelunumeroiden muuttaminen ilmaisipalvelunumeroiksi tarkoittaisi sitä, että niihin soittamisesta syntyisi kulloisenkin hankintasopimuksen mukainen minuuttipohjainen kustannus virastolle ja sen myötä valtiolle mahdollisesti merkittäväkin kustannuslisäys. Asiaa ei ole tällä hallituskaudella tarkemmin selvitetty eikä selvitystä ole tekeillä.

Hallitus on käynnistänyt useita hankkeita, joilla turvataan valtion palveluiden saatavuutta. Viime vuoden alussa voimaan tulleen valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista annetun lain (728/2021) mukaan valtion palveluiden saatavuus on järjestettävä siten, että palvelun saatavuus vastaa eri asiointin keinoja käyttäen eri asiakasryhmien palvelutarpeeseen perusoikeudet turvaavalla tavalla. Palveluiden saatavuuden järjestämisellä tarkoitetaan esimerkiksi puhelimitse tarjottavien palveluiden aukioloa, vasteaikoja ja odotusaikoja. Tämän vuoden alusta voimaan tulleen 5 c §:n mukaan viranomaisen tulee olla tavoitettavissa puhelimitse. Lain esitöiden mukaan se ei tarkoita, että viranomaisen tulisi aina olla tavoitettavissa. Tavoitettavuutena ei voitaisi pitää sellaisia tilanteita, joissa puhelinaika olisi periaatteessa pitkä, mutta viranomaisen vastauskapasiteetti olisi niin vähäinen, että asiakkaiden käytettävissä olevat puhelinnumerot olisivat pääsääntöisesti varattuja. Tavoitettavuutena ei myöskään voitaisi pitää tilannetta, jossa viranomaisen vastaus puhelimeen harvoin tai hyvin lyhyen aikaa arkipäivisin. Jos puhelimitse asioiminen on viranomaisen asiakkaiden suosima asiointitapa, viranomaisen tulee olla asiakkaiden helposti tavoitettavissa puhelimitse. Viranomaisen on näin ollen huolehdittava – esimerkiksi ohjaamalla resurssiaan tarkoituksenmukaisella tavalla – siitä, että jonotusajat ja takaisinsoittoajat eivät muodosta tosiasiallista estettä neuvontapalveluiden saatavuudelle.

Valtion palveluiden saatavuuteen liittyy kiinteästi kysymys viranomaisten aukiolosta. Valtion viranomaisia koskeva aukiololainsäädäntö on uudistunut tämän vuoden alusta lukien. Valtiovarainministeriö asettaa kuluvaan kuukauden aikana laajapohjaisen työryhmän valmistelemaan uusia säännöksiä koskevaa ohjeistusta. Siinä on tarkoitus käsitellä myös puhelinpalveluiden tavoitettavuutta. Työryhmän on määrä saada työnsä päätökseen viimeistään 1.6.2023.

Ne, jotka eivät halua tai joiden ei ole jostakin syystä mahdollista asioida sähköisesti tai puhelimitse, voivat edelleen hoitaa asiansa asioimalla paikan päällä viranomaisen omassa taikka usean viranomaisen palveluita tarjoavassa yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Käyntiasiointimahdollisuuksia parantavan valtion palvelu- ja toimitilaverkkohankkeen ensimmäiset yhteiset asiakaspalvelupisteet käynnistävät tänä vuonna toimintansa kolmen maakunnan alueella.

Helsingissä 14.2.2023

Kuntaministeri Sirpa Paatero