

Svar på skriftligt spörsmål SSS 697/2022 rd

Svar på skriftligt spörsmål om att servicenumren till statliga ämbetsverk är avgiftsbelagda

Till riksdagens talman

I det syfte som anges i 27 § i riksdagens arbetsordning har Ni, Ärade talman, till den minister som saken gäller översänt följande skriftliga spörsmål SS 697/2022 rd undertecknat av riksdagsledamot Vilhelm Junnila /saf:

När gör regeringen en konsekvensbedömning av omvandlingen av de statliga ämbetsverkens servicenummer till gratisnummer och vidtar lämpliga åtgärder?

Som svar på detta spörsmål anför jag följande:

Enligt 21 § i grundlagen (731/1999) ska garantier för god förvaltning tryggas genom lag. Möjligheterna att uträtta ärenden och behandlingen av ärenden hos en myndighet ska om möjligt ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service och att myndigheten kan sköta sin uppgift med gott resultat. God förvaltning omfattar bland annat avgiftsfri rådgivning, vilket regleras i 8 § i förvaltningslagen (434/2003). Serviceprincipen som hör till god förvaltning regleras i 7 § i förvaltningslagen. Serviceprincipen och det att myndigheter kan sköta sina uppgifter med gott resultat innebär att ärendena ska kunna uträttas så snabbt, smidigt och enkelt som möjligt för både kunden och myndigheten, med så små kostnader som möjligt. Bland annat i flera av riksdagens justitieombudsmans avgöranden har lagen tolkats så att den inte förutsätter rådgivning som inte medför några kostnader alls för den som uträttar ärenden hos myndigheten. Rådgivningen får dock av skäl som beror på myndigheten inte leda till kostnader för kunden som överstiger det normala samtalspriset. Med normalt samtalspris avses det pris som uppringaren betalar för samtalet enligt prislistan för sitt abonnemang.

De statliga myndigheternas telefontjänster fungerar enligt statsförvaltningens gemensamma konkurrensutsatta service och prissättning. En enskild statlig myndighet kan inte på egen hand upphandla sina telefontjänster. Kostnaderna för samtal som kunden ringer grundar sig på lokalnätsavgiften och vid samtal från mobiltelefoner på en mobilsamtalsavgift som bestäms av kundens egen operatör. Enligt operatörernas villkor ingår ofta inte servicenumren i månadsavgiften för mobilabonnemangens tjänstepaket varvid kunden faktureras separat för samtalskostnaderna. Det är fråga om ett avtalsärende mellan kunden och operatören. Myndigheterna tar inte själva ut serviceavgifter för samtalen.

Att myndigheternas rådgivning per telefon skulle vara helt avgiftsfri, när man också beaktar bland annat normala samtalsavgifter, skiljer sig från den etablerade tolkningen av begreppet avgiftsfrihet enligt förvaltningslagen. En betydligt mer omfattande avgiftsfrihet eller en ändring av servicenumren till gratisnummer skulle innebära att samtal till dem skulle medföra en minutbaserad kostnad för ämbetsverket enligt respektive upphandlingsavtal och därmed en eventuell betydande kostnadsökning för staten. Frågan har inte utretts närmare under denna regeringsperiod och ingen utredning pågår.

Regeringen har inlett flera projekt för att trygga tillgången till statliga tjänster. Enligt lagen om grunderna för tillgången till statliga tjänster och placeringen av funktioner (728/2021) som trädde i kraft i början av förra året ska tillgången till statliga tjänster ordnas så tillgången till tjänster genom användning av olika former av ärendehantering svarar mot olika kundgruppers servicebehov på ett sätt som tillgodoser de grundläggande fri- och rättigheterna. Med ordnande av tillgången till tjänster avses till exempel öppettider, svarstider och väntetider för tjänster som tillhandahålls per telefon. Enligt 5 c § som trädde i kraft vid ingången av detta år ska myndigheten kunna nås per telefon. Enligt förarbetena till lagen innebär det inte att myndigheten alltid ska kunna nås. Sådana situationer kan inte betraktas som tillgänglighet där telefontiden i princip är lång, men myndighetens kapacitet att svara på samtal är så liten att de telefonnummer som står till kundernas förfogande i regel är upptagna. Som tillgänglighet kan inte heller betraktas en sådan situation där myndigheten sällan svarar i telefon eller under en mycket kort tid under vardagar. Om myndighetens kunder helst sköter sina ärenden per telefon, ska kunderna lätt kunna nå myndigheten per telefon. Myndigheten ska således, till exempel genom att styra sina resurser på ett ändamålsenligt sätt, se till att kötiderna och återuppringningstiderna inte utgör ett faktiskt hinder för tillgången till rådgivningstjänster.

Tillgången till statliga tjänster är nära förknippad med frågan om myndigheternas öppettider. Lagstiftningen om statliga myndigheters öppettider har reviderats från och med början av detta år. Finansministeriet tillsätter under innevarande månad en bredbasig arbetsgrupp för att bereda anvisningar om de nya bestämmelserna. Avsikten är också att behandla telefontjänsternas tillgänglighet. Arbetsgruppen ska slutföra sitt arbete senast den 1 juni 2023.

De som inte vill eller av någon anledning inte kan uträtta sina ärenden elektroniskt eller per telefon kan fortfarande sköta sina ärenden genom att besöka myndighetens egna eller flera myndigheters gemensamma kundserviceställen. I år inleder de första gemensamma kundserviceställena inom statens service- och lokalnätprojekt, som förbättrar möjligheterna att uträtta ärenden, sin verksamhet i tre landskap.

Helsingfors 14.2.2023

Kommunminister Sirpa Paatero