

# 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:

### 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 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 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).

#### 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 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.

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).

#### 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 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.

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 uträttas och i vilken grad 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,
- 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 skyldighet för parterna i samarbetet att 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 1 januari 2023.

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.

Helsingfors den 11 november 2022

**Republikens President**

**Sauli Niinistö**

Kommunminister Sirpa Paatero