

Asia: VM056:00/2016

Digituen toimintamalliehdotus, AUTA-hankkeen loppuraportti

Lausunnonantajan lausunto

Tässä kohtaa voitte kommentoida digituen toimintamallia, kuten esitettyjä digituen toimijoita ja roolitusta (luvut 1-3).

Lisäksi toivomme erityisesti kommentteja digituen määritelmään.

Digituen toimintamallissa on tärkeää luoda yhteiset periaatteet, joilla digituen saatavuus taataan kaikille sitä tarvitseville koko Suomessa.

Digituen vaativimmilla tasoilla 3 ja myös 4 tulee huolehtia tarvittavasta tuesta ja mahdollisuudesta osallistua digipalvelujen käyttöön avustettuna. Ryhmän 4 osalta on tärkeää kehittää palveluja ja tukea, joiden avulla ryhmään 4 kuuluva henkilö voi valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan hänen asiansa digitaalisesti ja myös itse osallistua kykyjensä mukaan digipalvelun käyttöön.

Tässä kohtaa voitte kommentoida toimintamallin ohjauksen periaatteita, rahoitusta ja täytäntöönpanoa (luvut 4, 6, 7).

Suomi.fi –palvelun digituen –osiota tulee suunnitella yhteistyössä eri palveluntuottajien kanssa. Suunnittelussa tulisi olla mukana eri palveluntuottajat siten, että Suomi.fi:n digituen osio on haluttaessa helposti hyödynnettävissä asiakkaan eri palveluntuottajilla, myös työeläkealalla. Asiakkaan ohjaukseen on kiinnitettävä erityistä huomiota siten, että asiakas ohjautuu vaivattomasti oikean digipalvelun piiriin.

Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).

Kansallisessa oikeuskäytännössä julkisoikeudelliseksi laitoksiksi on työeläkejärjestelmässä katsottu mm. Keva ja Maatalousyrittäjien eläkelaitos Mela. Muilta osin työeläkelaitokset ovat yksityisoikeudellisia oikeushenkilöitä, joiden tehtäväksi on laissa säädetty julkisia hallintotehtäviä, mutta näitä työeläkelaitoksia ei ole kansallisessa oikeuskäytännössä katsottu julkisoikeudellisiksi laitoksiksi.

Työeläkealalla tulevat yksityisoikeudelliseksi katsottujen toimijoiden osalta sovellettavaksi viranomaisia koskevat yleislait (esimerkiksi julkisuuslaki ja hallintolaki) silloin, kun työeläkelaitos tai Eläketurvakeskus hoitaa sellaisia julkista valtaa sisältäviä tehtäviä, jotka on lailla säädetty Eläketurvakeskuksen tai työeläkelaitoksen tehtäväksi. Jos näihin säädöksiin tehdään muutoksia digituen vuoksi, muutokset tulisi valmistella kokonaisuutena siten, että lainsäädäntö olisi selkeää ja johdonmukaista etenkin neuvonnan ja asiakkaan ohjaamisen osalta.

Esimerkiksi hallintolain neuvontavelvollisuuden ja erityislainsäädännön neuvontavelvoitteiden mahdollisia muutoksia tulisi valmistella siten, että sekä hallintolaissa että työeläkelainsäädännössä ja näiden toimeenpanossa varmistetaan toiselle viranomaiselle ohjaaminen siten, että myös digitalisaation mahdollisuudet on otettu huomioon. Sekä hallintolaki että työeläkelainsäädäntö velvoittavat sekä neuvomaan että ohjaamaan asiakasta oikean tahon puoleen niissä asioissa, joissa jokin asia kuuluu toisen tahon toimivaltaan. Tulisi huolehtia siitä, että ohjaus eri toimijoiden välillä on yhtenäistä ja ohjauksessa voitaisiin hyödyntää valtakunnallisia sivustoja esimerkiksi Suomi.fi – palvelua.

On kannatettavaa antaa lainsäädännössä maakunnille velvoitteita huolehtia digituen saatavuudesta siten, että digituen saatavuus voidaan taata koko Suomessa.

Muut mahdolliset huomiot

Työeläkealalla asiakkaan neuvontaa hoitaa pääasiassa se työeläkelaitos, jossa henkilö on työeläkevakuutettu. Asiasta on säädetty työeläkelainsäädännössä. Digitukea työeläkelaitoksen tarjoaman palvelun käyttöön antaa asiakkaan oma työeläkelaitos. Eläketurvakeskus antaa digitukea Eläketurvakeskuksen tarjoaminen digipalveluiden osalta.

On tärkeää huolehtia siitä, että digituen saatavuus ja toimintamallit ovat sellaisia, että ne ovat hyödynnettävissä myös työeläkealla isommissa ja pienemmissä työeläkelaitoksissa.

Digituen toimintamallissa esitettyjen yleisten asiointipisteiden osalta tulee ottaa huomioon se, että näistä palvelupisteistä ohjataan henkilöitä työeläkeasioiden osalta ottamaan yhteyttä asiakkaan omaan työeläkelaitokseen tai Eläketurvakeskukseen ja asioimaan työeläkealan tarjoamissa digipalveluissa.

Eläketurvakeskus on antanut lausunnon myös Digitaalisten palvelujen tarjoamista koskevasta hallituksen esityksen luonnoksesta (diaarinumero: VM003:00/2017 VM/155/03.01.00/2018). Tuossa lausunnossa kuvataan tarkemmin työeläkeläen digitaalisten palvelujen näkökulmasta.

Pulkinen Janne
Eläketurvakeskus