

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.**

Raportissa esitettyssä mallissa on mielestäni monipuolisesti ja jäsen-nellysti tuotu esiin digitaalisten palveluiden käytön haasteet. Raportissa on kokoavasti todettu, että digitaalisten palveluiden käytön vaikeudet ovat kahtaalla: puuttuvat laiteresurssit ja puuttuvat osaamis-resurssit. Ensiksi mainittuun tämä hanke ei tarjoa ratkaisua. Ennen kuin arvioin hanketta, totean, että kysymys laitteiden saatavuudesta on keskeinen. Mielestäni viivytyksettä pitäisi löytää ratkaisuja vähä-varaisten älylaitteiden käytön mahdollistamiseen lainaus- ja muin vastaavin järjestelyin.

Digitaalisten palveluiden kehittämisessä ovat keskiössä myös teko-älypohjaiset ratkaisut. Paljon on siis myös laitevalmistajien ratkaisujen varassa, mutta ainakin nykyisin pääasiassa käytössä olevat ratkaisut eivät häivytä tiskiasioinnin ja sähköisen asioinnin eroa mitä tulee käytön haasteisiin. Asiantuntijaratkaisuissa on järjestelmää kehitettävä siten, että digitaalisten palveluiden ensisijaisuudesta huolimatta taataan myös muunlaiset suorat palvelun käyttömuodot kuten henkilökohtainen asiointi ja puhelinasointi.

Mallissa alueellisen digituen kehittäjän ja koordinoijan rooli on keskeinen. Mallin viranomaisvastuun jaon osalta todettakoon, että koska alueelliseksi toimijaksi on valittu maakunta, mallin käytännön toteutus viivästyy tosiasiallisesti vuoteen 2022. Mallin toteutus vaatii myös lainsäädännöllisiä muutoksia, kuten raportissa on esitetty. Digituen tarve on tällä hetkellä suuri erityisesti digiosaamisen tuen, ohjauksen ja koulutuksen osalta.

Digituki on ensiarvoisen tärkeä kaikkien osallisuus oikeuksien toteutumisen kannalta. Kysymys ei ole vain digitaalisesta asioinnista, vaan myös verkosta saatavan tiedon sisällöstä, määrästä ja ajantasaisuudesta, joka voi johtaa syrjäytymisen kokemuksiin ja yhdenvertaisuuden toteutumatta jäämiseen. Tämän vuoksi tulisi mielestäni harkita, tulisiko alueelliselle toimijalle säätää digituen

kehitys- ja koordinaointitehtävien lisäksi yleisen digitaalisen järjestämismääräyksen eli digi-osaamisen tuen järjestämismääräys, kuten raportissa tuodaan vaihto-ehdona esille. Viranomaisten omien palveluiden käyttöä koskevan neuvonnan osalta lainsäädäntöä esitetään myös täsmennettäväksi. Tältäkin osin täsmäntäminen on mielestäni aiheellista.

Haasteena raportissa tuodaan perustellusti esille, ettei alueellisten yhteispalveluiden järjestäminen ja kehittäminen ole lainkaan katta-va ja on monelta osin yksityisten ja vapaaehtoistoimijoiden varassa. Osaamisen kehittämisen ja palveluiden saatavuuden kannalta olisi aiheellista harkita toimenpiteitä, joilla esimerkiksi lainsäädännöllisesti taataan kattava yhteispalveluverkosto koko maassa. Tämä olisi myös tärkeä niiden henkilöiden osalta, jotka jatkossakin tarvitsevat henkilökohtaista asiantuntemusta.

Totean vielä Tuen tavat ja välineet –osion osalta, että viranomaisten suunnitelmassa digitaalisia palveluja tulisi kokeilu-ympäristöjen ja kokeilutunnusten luomiseen kiinnittää erityistä huomiota.

Lisäksi valtuutusta käsitellään digitaalisen välillisenä muotona raportissa. Valtuutuksen osalta tulee sääntelyn, ohjeistuksen ja hyvien käytäntöjen tukea sitä, että valtuutukseen liittyvät tietoturva- ja väärinkäyttöriskit havainnoidaan ja minimoidaan. Valtuutuksen väärinkäytösten estämiseen ja tiedon jakamiseen valtuutuksen käytöstä tulisi suunnata voimavaroja.

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

-

**Tässä kohtaa voit kommentoida säädöstarpeita (luku 5).**

Oikeusasiamies tulee jo osana vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen mukaisia tehtäviään sopimuksen valvontaelimenä kiinnittämään huomiota julkisyhteisöjen nettisivujen ja muiden sähköisten palveluiden saavutettavuuteen saavutettavuusdirektiivin toimeenpanemiseksi säädettävän lain mukaisesti. Tässä yhteydessä on luontevaa myös tarkastella viranomaisen neuvonnan ja opastuksen sisältöä näiden palveluiden käyttöön yksilötasolla. Näihin asioihin oikeusasiamies tulee kiinnittämään huomiota muun muassa tarkastuksilla.

Vahvan tunnistautumisen välineenä pankkitunnukset ovat keskeisessä roolissa. Tähän liittyy eräiden ryhmien osalta vielä merkittäviä ratkaisemattomia kysymyksiä, joten yhteistyö pankkien kanssa on lainsäädännön kehittämisen lisäksi tärkeää. Keskeistä on vahvan tunnistautumisen välineiden saatavuuden turvaaminen kaikille. Raportissa on perustellusti todettu, että tunnistusvälineiden tarjoamista koskevassa lainsäädännössä edellytettäisiin sähköisen tunnistuspalvelun mukauttamista myös toimintarajoitteisille. Pidän tärkeänä, että asiassa ryhdytään tarpeellisiin toimenpiteisiin

lainsäädännön tarkistamiseksi tältä osin, jotta vahvan tunnustautumisen välineet voidaan taata kaikille.

Olen edellä myös esittänyt, että tulisi harkita digiosaamisen ohjauksen järjestämisvastuun säätämistä viranomaiselle eli lähinnä alueelliseksi toimijaksi valittavalle taholle.

#### **Muut mahdolliset huomiot**

-

Mäkinen Tiina  
Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia