

Asia: VM003:00/2017 VM/155/03.01.00/2018

Lausuntopyyntö luonnoksesta hallituksen esitykseksi eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sekä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 5 §, 6 § ja 7 §:n 1 momentin kumoamisesta

1. Yleiset kommentit lakiehdotuksesta

Valli ry näkee tärkeänä, että lainsäädännöllä luodaan julkiselle sektorille riittävät velvollisuudet tarjota jokaiselle kansalaiselle mahdollisuus asioida viranomaispalveluissa ajasta ja paikasta riippumatta. Digitaalisten viranomaispalvelujen tulee mahdollistaa kaikkien kansalaisten tasa-arvoinen palvelujen saanti ja käyttö. Valli ry kannattaa erillisen yleislain asettamista, jolloin digitaalisten palvelujen tarjoaminen ja niiden saavutettavuus on viranomaisia velvoittava.

Digitaalisten palvelujen ohella tulee säilyttää mahdollisuus saavutettavaan kasvokkaiseen asiointiin. Vaikka laissa ei yksinomaan velvoiteta kansalaisia käyttämään digitaalisia palveluja, sen henki viittaa kuitenkin siihen, että digitaaliset palvelut ovat ensisijainen julkisten palvelujen muoto. Moni kuitenkin kokee, että viranomaispalvelut tulisi saada haluamallaan tavalla eivätkä ne ole asia, jota pitäisi erikseen opetella.

Valli ry kannattaa ajatusta siitä, että digitaalisten palvelujen laatuun, käytettävyyteen ja käyttäjälähtöisyyteen tulee kiinnittää huomiota jo palvelujen suunnitteluvaiheessa. Kehittämisen lähtökohtana tulee olla kaikille käyttäjille soveltuvat palvelut. Kansalaiset ja eri käyttäjäryhmät tulee ottaa mukaan kehittämään palveluja ja ennen palvelujen käyttöönottoa tehtävä riittävät testaukset mahdollisimman monipuolisella käyttäjäjoukolla.

Yksityiset palvelut, joiden käyttö on välttämätöntä kansalaiselle, tulee velvoittaa tarjoamaan saavutettavia palveluja. Näitä palveluja ovat muun muassa pankkipalvelut. Näiden palvelujen määrittelyn tulisi tapahtua yhdessä kansalaisten ja heitä edustavien järjestöjen kanssa.

Tällä hetkellä kaikilla kansalaisilla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköisen tunnistautumisen välineitä niissä olevien käytettävyyssvajeiden takia. Tunnistautumisvälineiden käytettävyyteen tulee kansalaisten yhdenvertaisen kohtelun mahdollistamiseksi kiinnittää enemmän huomioita. Tämän lisäksi tulee kehittää kaupallisista toimijoista irrallaan oleva käytettävä tunnistautumismenetelmä.

Kaikki kansalaiset eivät tulevaisuudessakaan tule automaattisesti olemaan digipalvelujen piirissä ja siksi onkin tärkeää, että digitaalisista julkisista palveluista ja niiden käytön tueksi tarkoitetusta neuvonnasta viestitään myös muutoin kuin sähköisesti. Tämän lisäksi tulee kasvokkainen asiointimahdollisuus säilyttää kansalaisten yhdenvertaisen kohtelemisen turvaamiseksi.

2. Kommentit lakiehdotuksen pykäliin ja yksityiskohtaisiin perusteluihin

1 luku: Yleiset säännökset

Järjestöjen kannalta on olennaista, että mikäli niiden toiminta määritellään rinnasteiseksi julkisoikeudellisen laitoksen kanssa, tulee järjestöille suunnata tukea ja resursseja digitaalisten palvelujensa kehittämiseksi saavutettaviksi. Koska järjestöjen rahoituspohja on yleensä pieni, ei ole kohtuullista olettaa, että järjestöissä on resursseja ja osaamista saavutettavien palvelujen kehittämiseksi.

Pankki- ja vakuutuspalvelujen käyttö yhteiskuntaan osallistumisen ehto, jolle ei ole vaihtoehtoa. Tämän takia onkin ensiarvoisen tärkeää, että saavutettavuussäädökset tulee koskemaan myös näitä palveluja tarjoavia yksityisiä toimijoita.

2 luku: Viranomaisten digitaalisten palvelujen järjestäminen yleisölle

Digitaalisten palvelujen tietoturva, löydettävyys ja helppokäyttöisyys sekä kansalaisten tietosuoja on varmistettava kaikissa tilanteissa. Tietoturvaan liittyviin riskeihin tulee kiinnittää erityistä huomiota ja näihin liittyvistä kysymyksistä on tiedotettava avoimesti ja aktiivisesti.

Digitaalisia palveluja kehitettäessä tulee ottaa erilaiset käyttäjät mukaan palvelujen ja tukimuotojen kehittämiseen, jolloin ne saadaan tukemaan erilaisia käyttäjäryhmiä. Palvelujen taustalla tulee vaikuttaa design for all -ajattelu, joka ohjaa palvelujen kehittymistä kaikille käyttäjille soveltuvaan suuntaan. Käyttäjälähtöisyyden varmistamisessa tulee hyödyntää järjestöjen toimintaa, sillä niillä on tähän liittyvää osaamista sekä verkostoja.

Valli ry näkee tärkeänä, että laki ei määrää käyttöveloitetta digitaalisista palveluista. Samalla on kuitenkin tärkeää, että viranomaisten tulee tehdä tämä asiointikanava mahdolliseksi niille kansalaisille, jotka sitä haluavat käyttää. Viranomaisten on myös varmistettava, että järjestelmät mahdollistavat tiedon siirron järjestelmästä toiseen sekä sen että eri palvelut toimivat

samantapaisen logiikan avulla. On kohtuutonta, että kansalainen joutuu opettelemaan erilaisten mahdollisesti harvoin käyttämiensä järjestelmien toimintalogiikat.

On hyvä, että kansalainen saa itse valita mitä kanavaa pitkin hän vastaanottaa eri viranomaisten tiedoksiannot. Tulisi kuitenkin myös mahdollistaa kokonaisratkaisu eikä niin, että jokainen palvelu valitaan erikseen. Halutun tiedoksisaantitavan muutos tulee myös tehdä helpoksi.

Digitaalisten palvelujen käyttö edellyttää riittävän tuen ja neuvonnan järjestämistä. Julkisen sektorin tulee vastata neuvonnan ja tuen järjestämisestä. Myös järjestöille ja yhdistyksille, joilla on pitkä historia digituen antamisessa, tulee suunnata riittävästi resursseja vertaisopastuksen toteuttamiseksi.

Ehdotettavassa laissa edellytetään digitaalisten julkisten palvelujen käytön tuen järjestämistä siten, että palveluissa olisi yhteystieto, josta palvelun käyttäjä saa tarvittaessa lisätietoa. Usein lisätietoa tarjotaan verkkosivuilla eikä kaikilla ole mahdollisuutta lisätietoa sitä kautta hankkia. Lisäksi palvelujen käyttäjälle on kohtuuton vaatimus hankkia lisätietoa tai opastusta jokaisesta palvelusta erikseen. Valli ry kannattaa julkishallinnon yhteisen neuvontapalvelun Kansalaisneuvonnan roolia digitaalisten palvelujen käytön tuessa. Myös kirjastoilla ja yhteispalvelupisteillä tulisi olla merkittävä rooli sähköisten palvelujen käytön tukena. Kirjastojen osalta tulee varmistaa riittävä henkilöstön opastusosaaminen ja resurssointi sekä tarvittava ja toimiva laitekanta.

Sähköisesti annettava valtuutus tarjoaa uudenlaisen mahdollisuuden ottaa käyttöön digitaalisia palveluja. Haasteeksi muodostuu kuitenkin se, että jokaiseen palveluun on tehtävä erillinen valtuutus. Toinen perustavanlaatuinen haaste on, että valtuuttaminen ei tue ikäihmisen osallisuutta, itsenäisyyttä eikä itsemääräämisoikeutta. Edellä mainittujen tekijöiden (itsenäinen asiointi) on todettu voimaannuttavan ihmistä toimimaan aktiivisena kansalaisena. Mikäli valtuutusta kuitenkin käytetään, tulisi löytää keino, jolla valtuuttajalle saatetaan aina tiedoksi, kun hänen valtuuttamaa palvelua on käytetty. Valtuutuksen irtisanominen tai siirtäminen toiselle henkilölle tulee tehdä myös mahdolliseksi käyttäjäystävällisellä tavalla.

3 luku: Digitaalisten palvelujen saavutettavuus

Digitaalisten palvelujen käytön esteeksi muodostuu usein sekä ohjelmien ja internet-sivujen ja digitaalisten laitteiden huono käytettävyys. Ohjelmat ja laitteet ovat usein monimutkaisia ja hankalia käyttää, eikä syy käyttämättömyydelle välttämättä ole ihmisen asenteissa tai kognitiivisessa toimintakyvyssä. Laitekanta uusiutuu erittäin nopealla syklillä, mikä aiheuttaa haastetta uusien laitteiden ja ohjelmien käyttöönotossa.

Digitaalisia palveluja kehitettäessä tulisi huomioida ymmärrettävyys ja kognitiivinen saavutettavuus. Mm. ikäihmisten ja joidenkin erityisryhmien osalta kognitiivinen toimintakyky voi olla alentunut ja saavutettavuus onkin ensiarvoisen tärkeä digitaalisten palvelujen käyttöä lisäävä tekijä.

Digitaalisten palvelujen muuttaminen saavutettaviksi voi osoittautua kohtuuttomaksi haasteeksi pienille toimijoille, kuten järjestöille ja yrityksille, erityisesti siksi, että niiden julkinen rahoitus on sidottu avustuspäätösten avustuksen käyttöä määritteleviin ehtoihin.

Valli ry näkee hyvänä, että digitaalisten palvelujen kehittämiseksi luodaan palautekanavat. Palautetta pitää pystyä antamaan sähköisesti, kirjallisesti ja suullisesti.

4 luku: Saavutettavuusvaatimusten valvonta ja oikeussuoja

-

5 luku: Erinäiset säännökset

-

3. Kommentit vaikutusten arviointiin

Digitaalisten palvelujen saavutettavuus lisää palvelujen käyttöä ja tekee siitä ajasta ja paikasta riippumatonta. Suomessa on kuitenkin arviolta yli puoli miljoonaa aikuista, jotka eivät käytä syystä tai toisesta sähköisiä palveluja. Vaikutusten arvioinnissa tulee kiinnittää huomiota kansalaisten yhdenvertaisuuteen sekä itsemääräämisoikeuden toteutumiseen.

Kokemuksemme mukaan sähköisen asioinnin tueksi järjestettävät tuki- ja neuvontapalvelut säästävät sekä yhteiskunnan että kansalaisen varoja. Tuki- ja neuvontapalveluihin tulisi suunnata riittävästi resursseja julkisella puolella. Valtiovarainministeriön AUTA-hankkeessa luodussa digituen toimintamallissa on esitetty vaihtoehtoja digituen järjestämiseksi. Toimintamalli nojaa kuitenkin liikaa yhdistysten ja vapaaehtoisten vastuulle, jolloin myös kustannukset tuen järjestämiseksi jäävät niiden hartioille. Maakuntien rooli jää lähinnä koordinoivaksi, vaikka sinne varataan taloudellisia resursseja. Digitaalisten palvelujen ja niiden käyttämiseksi järjestettävän tuki- ja neuvontapalvelun kustannusvaikutuksia ja -hyötyjä tulee arvioida monipuolisesti.

Kansalaisten taloudelliseen esteellisyyteen tulee kiinnittää huomiota. Suomessa on suuri joukko kansalaisia, joilla ei ole taloudellisia mahdollisuuksia digitaalisten palvelujen käyttöön, joko laitteen tai internet-yhteyden puuttumisen takia. Näille kansalaisille tulisi kehittää palvelumuotoja, joilla turvataan heidän osallisuutensa käyttää digitaalisia palveluja ja osallistua yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Digitaalisten palvelujen laaja-alaisen käytön mahdollistamiseksi tulisi varmistaa maksuttomien digitaalisten välineiden lainaaminen. Digitaalisten laitteiden ja yhteyksien liittämistä toimeentulotukiperustaisiksi tulisi selvittää.

Yhteiskunnallisten vaikutusten ohella tulisi arvioida vaikutuksia sellaisten kansalaisten asemaan, jotka eivät koe asiointiaan sujuvaksi ja joille asiointi aiheuttaa stressiä ja toiseuden ja ulkopuolisuuden kokemusta.

4. Muut kommentit

-

Kaijanen Sanna
Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry