

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

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry:n mielestä ehdotettu laki verkkopalveluiden saavutettavuudesta ja lain implementointi on erittäin tärkeä tekijä kansalaisten yhdenvertaisuuden toteutumisessa digitalisaatiossa. Saavutettavuus mahdollistaa digitaalisten palvelujen käytön nykyistä laajemmalle käyttäjäjoukolle.

Ikääntyneet ovat hyvin heterogeeninen joukko ihmisiä, joiden edellytykset ja mahdollisuudet käyttää sähköisiä palveluita vaihtelevat. Joukossa on heitä, jotka tulevat varmasti hyötymään saavutettavuuden lisääntymisestä. Lisäksi joukkoon kuuluu heitä, joille on tärkeää puolesta-asiointin mahdollistaminen sähköisen valtuutuksen avulla. Osalle ikääntyneistä taas täytyy varmistaa mahdollisuudet saada palveluita muuten, kuin sähköisten kanavien kautta.

Ikääntyneen palvelun käyttäjän näkökulmasta keskeistä on tarjota tukea ja opastusta niin sähköisten palveluiden käyttöön, mutta myös laitteiden käyttöön ja hankintaan. Palveluiden käytön oppimista tukemaan tulisi myös luoda testiympäristöjä, joissa asiointipalveluiden käyttöä voi harjoitella esimerkiksi tukihenkilön kanssa ilman kirjautumista, tunnistautumista tai muiden henkilökohtaisten tietojen paljastamista.

### 2. Kommentit lakiehdotuksen pykäliin ja yksityiskohtaisiin perusteluihin

#### **1 luku: Yleiset säännökset**

3 § Lain soveltamisalasta.

On hyvä, että lain soveltamisalaa on laajennettu koskemaan myös niitä toimijoita, jotka toimivat läheisessä suhteessa julkiseen hallintoon ja asiointiprosesseja katsotaan kokonaisuutena. Osalle

palvelujen käyttäjistä esimerkiksi tunnistautumisratkaisun saavutettavuus on keskeistä, jotta sähköisiä asiointipalveluita pystytään ylipäättään käyttämään.

## **2 luku: Viranomaisten digitaalisten palvelujen järjestäminen yleisölle**

### **5 § Digitaalisten palvelujen tarjoaminen**

Kuten esityksessäkin todetaan, on tärkeää, että digitaalisten palveluiden ohella tarjotaan myös vaihtoehtoisia asiointitapoja. Lakiehdotuksen 5 §:n 2 momentissa todetaan, että ”Viranomaisen on tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti.” Lakiehdotuksessa voisi olla myös maininta, että digitaalisissa palveluissa on tiedotettava sähköisen asioinnin lisäksi myös vaihtoehtoista tavoista hoitaa asiansa.

Lakiehdotuksen 5 §:n 2 momentissa säädetään myös velvollisuudesta julkaista yhteystieto: ”josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja viranomaisen digitaalisen palvelun käyttämiseksi.” Yksityiskohtaisissa perusteluissa mainitaan esimerkkinä yhteystiedosta sähköpostiosoite, puhelinnumero, verkkolomake tai chat-palvelu. (s. 50) Pidämme tukeen ja neuvontaan liittyvän yhteystiedon antamista erittäin tärkeänä ja on hyvä, että siihen veloitetaan. Jotta jokaisella olisi todellinen mahdollisuus saada neuvoja, on yhteydenoton tavassa huomioitava myös muut kuin sähköiset kanavat tai kirjoitettu viestintä. Tuen ja neuvonnan antamisen välineitä ja keinoja on tärkeä miettiä erityisryhmien kannalta, jotka todennäköisesti ovat tukipalveluiden suurin käyttäjäryhmä. Saavutettavuuden lisääntyminen tuo palveluiden piiriin uusia käyttäjiä, joilla ei ole välttämättä lainkaan aikaisempaa kokemusta sähköisestä asioinnista.

## **3 luku: Digitaalisten palvelujen saavutettavuus**

### **9 § Saavutettavuusseloste**

Asiakkaan näkökulmasta saavutettavuusseloste tulee olemaan keskeinen väline arvioida palvelun saavutettavuutta ja saada tietoa vaihtoehtoisista tavoista saada palvelua. Myös saavutettavuuspalautteen antaminen, sekä mahdollinen kantelu ja valitus perustuvat selosteeseen. Pidämme tärkeänä, että saavutettavuusselosteen kieleen ja ymmärrettävyyteen kiinnitetään erityistä huomiota. Saavutettavuuteen liittyvä terminologia (kuten saavutettavuusveloitteet) ja sen toteutuminen käytännössä verkkopalveluissa on monelle palvelun käyttäjälle vieras ja vaikeasti ymmärrettävä asia.

### **10 § Saavutettavuuspalautte ja 11 § Saavutettavuuskantelu ja -valitus**

Asiakkaan näkökulmasta voi olla vaikea erottaa saavutettavuuspalautteen antamista ja palvelujen käyttöön liittyvää yleistä tukea ja neuvontaa. Tästäkin syystä saavutettavuuspalautetta, -kantelua ja -valitusta koskevan ohjeistuksen kieleen ja ymmärrettävyyteen on tärkeä kiinnittää huomiota. Lakiehdotuksen 10 § mukaan asiakas tekee saavutettavuuspalautteen sähköiseen yhteystietoon kirjallisesti. Asiakkaan oikeuksien kannalta on erittäin tärkeää, että olemassa on myös vaihtoehtoinen tapa saada saavutettavuuspalautte tehtyä.

#### 4 luku: Saavutettavuusvaatimusten valvonta ja oikeussuoja

12 § Valvontaviranomainen, sen tehtävät ja toimivalta

On hyvä, että valvontaviranomaisen tehtäväksi säädetään eri sidosryhmien kuuleminen saavutettavuusvaatimusten toteuttamisesta.

#### 5 luku: Erinäiset säännökset

Ei kommentoitavaa.

### 3. Kommentit vaikutusten arviointiin

Lain soveltamisala tulee koskemaan myös järjestöjä, silloin kun niiden verkkopalveluja rahoittaa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA. Verkkopalvelujen saavutettavuus on tärkeä tavoite ja kannatettavaa järjestöjen näkökulmasta. On kuitenkin huomioitava, että verkkopalvelujen rakentaminen ja muokkaaminen saavutettavuuslainsäädännön mukaisesti tulee vaatimaan järjestöiltä lisäresursseja. Järjestökenttä on laaja ja siihen kuuluu myös paljon pieniä järjestöjä, joille asetettujen veloitteiden täyttäminen tulee tuottamaan taloudellisia haasteita. Tämä taas tulee vaikuttamaan avustusten hakemiseen.

Taloudellisten vaikutusten arvioinnissa haluamme nostaa esiin erityisesti kansalaisille tiedottamisen, viestinnän ja digituen (ohjaus ja neuvonta) tarjoamisen riittävän resursoinnin. Saavutettavuuden lisääntyminen mahdollistaa digitaalisten palvelujen käytön nykyistä laajemmalle käyttäjäjoukolle. Miten tieto palveluiden paremmasta saavutettavuudesta saavuttaa ne ihmiset, jotka hyötyvät saavutettavuudesta, mutta jotka ovat tällä hetkellä joko kokonaan digitaalisten palveluiden käytön ulkopuolella tai jotka eivät ole pystyneet nykyisiä palveluita käyttämään? Miten ja missä viestitään sähköisistä valtuutuspalveluista? Viestinnässä on lisäksi huomioitava ne, joilla ei ole mahdollisuuksia tai edellytyksiä käyttää sähköisiä palveluita ja viestittävä siitä, että heidän oikeutensa asiointiin turvataan muilla kuin sähköisillä keinoilla. Tätä viestintää ei voida toteuttaa vain sähköisillä kanavilla.

Uusien käyttäjäryhmien saaminen palveluiden piiriin on yksi esityksen hyvistä tavoitteista (s. 28), mutta sitä tukemaan ei ole esitetty mm. kansalaisviestintään tai digiopastukseen liittyvää suunnitelmaa. Sen lisäksi, että tarvitaan tietoa palveluiden olemassaolosta, on välitettävä ymmärrettävää ja rohkaisevaa tietoa siitä, miten saavutettavuuden lisääntyminen hyödyttää asiakasta ja mistä saa tukea palveluiden käyttöön. Asiakslähtöisyys vaatii vuorovaikutusta ja palautetta asiakkailta. Palautteen antaminen taas vaatii riittävää tietoa ja ymmärrystä siitä, mitä saavutettavuus tarkoittaa.

Tarve neuvontaan ja tukeen tulee lisääntymään uusien palveluiden ja käyttäjien myötä. Tuen tarjoamista on tärkeä miettiä kokonaisvaltaisesti, jotta sitä on saatavilla palveluprosessien eri vaiheissa (mm. sovellusten tai verkkosivujen käyttö, palvelun sisältöön liittyvät asiat,

tunnistautuminen, asiointiin eri vaiheet). Neuvontaan tulisi tarjota myös muita tapoja, kuin sähköinen tai kirjoitettuun viestintään perustuva tuki. Palvelujen käyttöä opetteleva ikäihminen tarvitsee usein alkuvaiheessa henkilökohtaista neuvontaa sekä tukea laitteen ja ohjelmien käyttöön. Tällöin sähköiset lomakkeet tai puhelinpalvelu ovat riittämättömiä. Jos palvelun tuki ohjataan Kansalaisneuvontaan, olisi tärkeää, että siellä on tietoa myös paikallisista tukipalveluista, joihin ihminen voidaan tarvittaessa ohjata. Tämä vaatii neuvontaa antavilta tahoilta varsin laajaa tietämystä ja toisaalta alueellisia rakenteita ohjaukselle ja neuvonnalle. Tuen antamista toivottavasti selkiyttää AUTA-hankkeen toimintamalli (s. 26).

Digitalisoituminen edellyttää sitä, että kaikilla kansalaisilla on tieto ja ymmärrys sähköisten palveluiden olemassaolosta ja hyödyistä, saavutettavuuden käytännön merkityksestä asiakkaalle, tukipalveluiden olemassaolosta ja erilaisista vaihtoehtoisista tavoista saada tarvitsemansa palvelu. Viestintää on tällöin toteutettava monilla kanavilla ja monien tahojen yhteistyönä, mukaan lukien kansalaisjärjestöt.

#### 4. Muut kommentit

Ei muita kommentteja.

Pakarinen Marja  
Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU