

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

On hyvä, että viranomaiset velotetaan suunnittelemaan sähköiset palvelut myös helppokäyttöisiksi. Kun ei ole ennen hoitanut asioitaan sähköisesti, on erityisen tärkeää että palvelu on selkeä ja helppokäyttöinen. Sisältöjen tulee olla myös mahdollisimman ymmärrettäviä, tähän ei lakiehdotuksessa ole otettu kantaa.

Luonnos ja tulossa oleva laki on hyvänä lähtökohtana sille, että kaikki lakiin perustuvat palvelut ovat saatavissa myös digitaalisesti. Sähköinen asiointi pienentää kulkemisen vaivaa ja helpottaa täsmällisesti sidottua ajankäyttöä myös vanhuksilla. Sähköisesti saatavat palvelut ovat myös kansalaisten tasa-arvoa parantavia koko Suomea ajatellen. Kansalaisella tulee silti aina olla oikeus toimittaa asiansa myös ilman digitaalisia välineitä esimerkiksi paperin ja kirjepostin välityksellä, puhelimitse tai henkilökohtaisesti. Myös sähköisiin palveluihin tulee olla saatavilla tarvittaessa henkilökohtaista avustusta.

2. Kommentit lakiehdotuksen pykäliin ja yksityiskohtaisiin perusteluihin

1 luku: Yleiset säännökset

ei kommentteja

2 luku: Viranomaisten digitaalisten palvelujen järjestäminen yleisölle

Sähköisen palvelun toteuttamisessa tulee aina ensisijaisesti käyttää selkeää ulkomuotoa ja mahdollisuuksien mukaan selkokieltä. Palveluiden käyttöliittymän tulee olla selkeitä.

3 luku: Digitaalisten palvelujen saavutettavuus

Pidämme tärkeänä, että jokainen sähköisten palveluiden tarjoaja vastaa myös palveluidensa opastamisesta. Tällaisessa opastustoiminnassa tarvitaan ohjeita, opastusvideoita, paperilla olevia ohjeita alkuun pääsemiseksi ja ryhmä- sekä yksilökohtaista opastamista Auta-hankkeen mukaisesti.

4 luku: Saavutettavuusvaatimusten valvonta ja oikeussuoja

ei kommentteja

5 luku: Erinäiset säännökset

ei kommentteja

3. Kommentit vaikutusten arviointiin

Digitaalisten palveluiden muuttuessa helppokäyttöisemmiksi toivomme kansalaisten pystyvän tulevaisuudessa hoitamaan aiempaa itsenäisemmin sähköistä asiointiaan. Palvelut pitää pystyä turvaamaan turvallisesti mutta mahdollisimman helposti myös tietotekniikkaan tottumattomille ihmisille, kuten monille iäkkäimmistä ihmisistä.

Sähköisen asioinnin toteuttaminen olemassa olevan paperillisen asioinnin sijaan aiheuttaa käynnistyskuluja, mutta ne kompensoituvat hyvin lyhyessä ajassa fyysisen palveluluukulla tapahtuvan henkilötyön vähentymisen kautta sekä paperisten dokumenttien vastaanoton, käsittelyn, arkistoinnin, paperille tulostamisen, kirjeiden lähettämisen, jne henkilötyön vähentymisen kautta.

4. Muut kommentit

-

Etelämäki Tiina
ENTER ry