

Asia: VN/9952/2024

Hallituksen esitys eduskunnalle sähköisen tiedoksiannon ensisijaisuutta viranomaistoiminnassa koskevaksi lainsäädännöksi

Lausunnonantajan lausunto

Huomiot muutosehdotuksista

Vanhusasiavaltuutetun lakisääteisenä tehtävänä on edistää ikääntyneiden oikeuksien toteutumista. Osa tätä tehtävää on seurata lainsäädännön kehittämistä ja toimeenpanoa sekä yhteiskunnallista päätöksentekoa sekä arvioida niiden vaikutuksia ikääntyneisiin.

Esityksessä ehdotetaan viranomaisten tiedoksiantojen lähettämistä sähköisesti niille hallinnon asiakkaille, joille se on mahdollista. Sähköinen tiedoksianto olisi ehdotuksen mukaan mahdollista ilman tiedoksiannon vastaanottajan suostumusta.

Ehdotuksessa myös todetaan, että samalla, kun sähköisen asioinnin ensisijaisuutta edistetään, varmistutaan siitä, että vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia on tarjolla niille, jotka eivät pysty käyttämään sähköisiä palveluita.

Vanhusasiavaltuutettu pitää välttämättömänä, että samalla tosiasiallisesti huolehditaan tavoitteesta, että vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia on tarjolla heille, jotka ei käytä digipalveluita tai jotka eivät kykene itsenäisesti digitaaliseen asiointiin. Näiden vaihtoehtoisten kanavien käytön tulee olla helppoa, eikä niiden löytäminen tai käyttö saa edellyttää digitaalista asiointia esimerkiksi yhteystietojen tai ohjeiden löytämiseksi.

Viranomaisten toimipisteiden edelleen vähentyessä tulee tarvittaessa saada tukea asiointiin sekä asiointimatkoihin, jotta jokaisella olisi mahdollisuus saada asiansa hoidetuksi viranomaisen luona myös jatkossa. Julkisen liikenteen vähentyminen erityisesti keskustojen ulkopuolella on vaikeuttanut erityisesti näillä alueilla asuvien iäkkäiden asiointia kasvokkaisiin asiointipisteisiin. Heistä monilta puuttuvat digitaidot ja laitteet eikä kaikilla alueilla ja kaikissa kotitalouksissa ole internetyhteyksiä.

Suomessa on 65 vuotta täyttäneitä 1,3 miljoonaa, yli 75-vuotiaita on yli 626.000 ja 90 vuotta täyttäneitä noin 60.000 (Tilastokeskus 2024). Arviolta kokonaan vailla digitaitoja on 300 000-330 000 iästä.

Vuonna 2022 65–74-vuotiaista 10 prosenttia ja 75–89-vuotiaista 35 prosenttia ei ollut koskaan käyttänyt internetiä (Internetin käyttö ikäryhmittäin, Tilastokeskus 2023). Yli 90-vuotiaiden tilanteesta Tilastokeskus ei kokoa ollenkaan tietoa. THL:n mukaan 85–100-vuotiaista noin 70 prosenttia ei ollut itsenäisesti käyttänyt internetiä (Saukkonen ym. 2021;2022). Kaiken kaikkiaan iäkkäistä arviolta 600 000 ei pysty itsenäisesti asioimaan sähköisesti.

On tärkeää huomata se, että digitaitojen puuttuminen tai asiointiin riittämättömät digitaidot eivät ole pääosin yksilön ominaisuuksia. Kyse on yhteiskuntatason ilmiöstä, joka on paljolti aikaansaatu päätöksenteossa. Näin ollen tarvitaan päätöksiä, joilla syntynyttä suurta eriarvoisuutta vähennetään ja näin mahdollistetaan kaikkien mukana pysyminen omien ja yhteisten asioiden hoidossa.

Korkeasti koulutetuista iäkkäistä valtaosa (81%) asioi itsenäisesti sähköisissä palveluissa. Keskiasteen koulutuksen saaneista heitä on puolet (49%). Perusasteen koulutuksen saaneista vain kolmannes (36%) (Saukkonen ym. 2021; 2022). Nämä erot ovat niin suuria, että vaaditaan poliittista tahtoa ja päätöksiä, joilla tätä eriarvoisuutta vähennetään.

Näitä eroja voidaan vähentää kohdentamalla digitukea perustaitoihin ja asiointiin erityisesti perusasteen ja keskiasteen koulutuksen saaneille iäkkäille. Lisäksi tarvitaan muiden asiointitapojen saavutettavuuden parantamista ja erilaisten asiointimaksujen yhdenmukaistamista samalle tasolle asiointitavasta riippumatta. Nyt asiointimaksuja kertyy enemmän ei-digitaalisesti asioiville myös monissa julkisissa palveluissa, kuten henkilökortin tai passin hankinnassa.

Digitaalisten palvelujen ulkopuolella ovat usein myös ikääntyneet, joilla heikko terveydentila tai toimintakyky (Saukkonen ym. 2021; 2022). Osa iäkkäistä ei halua käyttää digitaalisia palveluja tai he eivät luota omaan oppimiskykyyn tai he kokevat, ettei kielitaito riitä digitaaliseen asiointiin. Myöskään laitteita ja internet-yhteyksiä ei ole kaikilla (Rasi & Taipale 2020, Ikätekniologiakeskus 2022).

Ehdotettu muutos tulee todennäköisesti lisäämään myös neuvonnan sekä digituen tarvetta. Kehitys on kuitenkin päinvastainen: tukea on vaikeampi saada. DVV:n Kansalaisneuvontaa ollaan samaan aikaan lakkauttamassa. Järjestöt ovat kantaneet yli 25 vuotta paljon vastuuta iäkkäiden digituesta. Tämä on toteutettu valtaosin iäkkäiden vertaisohjaajien vapaaehtoisena toimintana. On vaikea kuvitella mitään edullisempaa keinoa toteuttaa iäkkäiden digitukea. Nyt kuitenkin on todennäköistä, että myös tämä toiminta vähenee, kun järjestöjen rahoituksia leikataan rajusti. Rahoitusta on vähennetty myös vapaan sivistystyön kuten kansalais- ja työväenopistojen sekä myös kirjastojen toiminnalta. Ne ovat tarjonneet työelämän ulkopuolella oleville tukea digitaitoihin ja -asiointiin.

Vanhusasiavaltuutettu pitää erityisen huolestuttavana sitä, että hallituksen esitysluonnos ei sisällä mitään lisätoimia, joilla turvattaisiin ja lisättäisiin mahdollisuuksia saada digitukea perustaitojen hankintaan ja ylläpitoon sekä digiasiointiin. ”Esityksessä ei kuitenkaan säädetä digituen rahoituksesta tai tuen tarjonnan lisäämisestä, vaan Suomi.fi-viestien käyttöön annettava digituki olisi olemassa olevien tukimahdollisuuksien varassa.” (Yhdenvertaisuusvaikutukset, s. 53).

Hallituksen esitysluonnoksen mukaan viranomaisasioinnin siirtymisestä ensisijaisesti digitaaliseksi syntyy mittavia säästöjä. Tässä tilanteessa tulisi osa näistä säästöistä suunnata digitukeen perustaitojen hankinnassa ja ylläpidossa sekä asiointitukeen. Näin saataisiin digitaaliset palvelut yhä useamman ulottuville ja taidot sille tasolle, että asiointi on turvallista.

Vanhusasiavaltuutettu on esittänyt, että digituen tarpeessa olevien ikääntyneiden aseman parantamiseksi säädettäisiin kuntien velvollisuudesta koordinoida digitukea alueellaan. Näin parannettaisiin digituen saatavuutta koko maassa. Nyt erot kuntien kesken näyttävät olevan suuret.

Viranomaisilla on velvollisuus tarjota tukea omien palveluidensa käytössä, mutta kuten ehdotuksessa todetaan, esimerkiksi laitteiden käytön yleinen neuvonta ei kuulu viranomaisten tehtäviin.

Ehdotettavan sääntelyn myötä Suomi.fi-tunnistusta käyttävälle henkilölle luotaisiin automaattisesti Suomi.fi-viestit-tili, mikäli henkilöllä ei sitä olisi vielä käytössä. Henkilö voisi kuitenkin omasta pyynnöstään lopettaa Suomi.fi-viestien käytön ja siirtyä paperitiedoksiantojen vastaanottamiseen.

Vanhusasiavaltuutettu korostaa, että tätä lopetusta koskevan ilmoituksen tekeminen tulee olla helppoa ja yksinkertaista toteuttaa ja siihen tulee saada selkeää ja asianmukaista ohjeistusta.

Ehdotuksen mukaan todetaan kuitenkin, että jos Suomi.fi-viestit-tilin sulkenut henkilö jatkaisi sähköistä asiointia viranomaisten asiointipalveluissa, palautettaisiin hänen Suomi.fi-viestit-tilinsä käyttöön kuuden kuukauden jälkeen tilin päättämisestä.

Vaikka todetaan, että myös tässä yhteydessä henkilö voisi omasta pyynnöstään lopettaa Suomi.fi-viestien käytön ja siirtyä paperitiedoksiantojen vastaanottajaksi, pitäisi yhden kertailmoituksen Suomi.fi-viestit-tilin lopettamisesta olla riittävä. Jos ilmoitusta lopettamisesta ei voi antaa ilman, että määräajan kuluttua taas tiedoksiannot tulevat sähköisesti, tulee tästä saada riittävästi viestintää ja ohjeistusta, jotta ilmoituksen tekijä pystyy varautumaan asiaan ennakolta.

Jos esimerkiksi henkilö läheistensä tukemana käy katsomassa terveydentilaansa koskevia tietoja OmaKannasta, eikä hän muuten asioi itsenäisesti lainkaan digitaalisesti eikä hänellä ole sähköpostiosoitetta heräteilmoituksia varten, miten hän voisi varautua siihen, että viranomaisten tiedoksiannot voivat muuttua sähköisiksi kuuden kuukauden kuluttua? Miten varmistetaan hänen oikeusturvansa toteutuminen?

Ehdotuksessa on käsitelty myös ns. Tanskan mallia ja todettu, että siellä myönnetty poikkeus digitaalisen postilaatikon käyttöön on voimassa toistaiseksi.

Huomiot tiedoksiantoa koskevista ehdotuksista (18-19 b §:t)

-

Huomiot sähköisen asiakirjan saapumista määräajassa koskevasta ehdotuksesta (11 §)

-

Muut huomiot

-

Huomiot soveltamisalan muuttamista koskevasta ehdotuksesta esitutinnan ja poliisitutinnan osalta

-

Huomiot oikeudenkäymiskaaren (erit. OK 11:3) ja oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain prosessiosoite- ja tiedoksiantosäätelyä koskevista ehdotuksista

-

Muut huomiot koskien oikeudenkäymiskaarta ja oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annettua lakia

-

Huomiot oikeudenkäyntimaksun porrastusta koskevasta ehdotuksesta hallinto- ja erityistuomioistuinten osalta

-

Esityksessä on arvioitu ehdotettavien muutosten perus- ja ihmisoikeusvaikutuksia, yritysvaikutuksia ja viranomaisvaikutuksia. Onko esityksessä otettu huomioon tältä osin keskeisimmät vaikutukset? Arvioitko muutoksilla olevan sellaisia vaikutuksia, joita esitysluonnoksessa ei ole tunnistettu?

-

Muut huomiot

Viestintää muutoksesta tulee toteuttaa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ja saavutettavalla tavalla. Nettipohjainen viestintä ei tavoita kaikkia.

On olennaisen tärkeää, että henkilöt, joille Suomi.fi-viestit-tili luotaisiin ilman, että he itse sitä haluavat, saavat asianmukaista tietoa siitä, mitä seurauksia tilin luomisella on heille ja miten heidän tulee toimia, jos he eivät halua ottaa tiliä käyttöön. Tämä tilanne koskettaa erityisesti niitä, jotka ovat asioineet sähköisesti jonkun toisen henkilön avulla eivätkä pysty itsenäiseen sähköiseen asiointiin. THL:n mukaan heitä on yli 70-vuotiaissa vajaa viidennes.

Ehdotuksen toteutuksessa on välttämätöntä huomioida myös ne ikääntyneet henkilöt, jotka eivät itsenäisesti käytä digipalveluita vaan tarvitsevat siihen esimerkiksi läheisten tukea. Miten varmistetaan se, ettei heille heidän tahtomattaan luoda suomi.fi-viestit-tiliä?

Digitalisaation avulla pystytään merkittävästi edistämään myös ikääntyvien ihmisten yhdenvertaisuutta esimerkiksi tuottamalla asuinpaikasta riippumattomia palveluita. Digitaidot vahvistavat mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa. Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä sitä, että tukea digitaalisten taitojen elinikäiseen oppimiseen ja ylläpitämiseen tulee taata kaikille sitä tarvitseville elämänkulun loppuun asti.

Vaihtoehtoisia asiointi- ja viestintäkanavia tulee järjestää niille henkilöille, jotka eivät käytä digipalveluita. Mahdollisuus vaikuttaa, hoitaa asioitaan tai saada tietoa tulee taata yhdenvertaisesti kaikille.

Vuorela Marjut
Vanhusasiavaltuutettu