

Asia: VN/9952/2024

Hallituksen esitys eduskunnalle sähköisen tiedoksiannon ensisijaisuutta viranomaistoiminnassa koskevaksi lainsäädännöksi

Lausunnonantajan lausunto

Huomiot muutosehdotuksista

Takuusäätiö pitää tärkeänä, että digitaalistuvassa ympäristössä kehitetään myös viranomaistoiminnan mahdollisuuksia edistää ja hyödyntää sähköisiä kanavia niin tiedoksiannoissa kuin muussakin asioinnissa kansalaisten kanssa. Monissa palveluissa kehitys on kulkenut sähköisen asioinnin suuntaan jo pitkään. Sähköinen asiointi on ajasta ja paikasta riippumatonta ja tietoturvallista.

Koska ihmisten digitaidot eivät monien eri syitten takia ole yhtäläiset eikä kaikilla ole palvelun käytön edellyttämää vahvaa sähköistä tunnistusvälinettä, on tärkeää säilyttää mahdollisuus muunlaiseenkin kuin yksinomaan sähköiseen asiointiin. Koska jo nykyään moni palvelu edellyttää vahvaa sähköistä tunnistautumista, Takuusäätiön pitää tärkeänä, että sähköinen tunnistusväline olisi jokaisen Suomessa asuvan tai pitkään oleskelevan aikuisen saatavilla.

Esityksestä ilmenee, että Suomi.fi -palvelu on edelleen melko tuntematon väline. Uudistuksesta ja sähköisen asioinnin mahdollisuudesta ja eduista on tarpeen viestiä laajasti, jotta sen käyttö lisääntyy. Vain näin saadaan aikaan tavoiteltuja taloudellisia säästöjä ja hiilijalanjäljen pienentymistä. Jotta välttyttäisiin epävarmuudelta, mitä asioita sähköinen asiointi koskee, olisi ensi arvoisen tärkeää, että myös kunnat ja hyvinvointialueet ottaisivat Suomi.fi -palvelut aktiivisesti käyttöönsä.

Kansalaisten saatavilla on oltava riittävällä ja tarkoituksenmukaisella tavalla järjestettynä maksutonta digitukea, joka auttaa ja tukee asioimaan sähköisessä palveluympäristössä itsenäisesti ja tietoturvallisesti.

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

Takuusäätiö pitää välttämättömänä, että Suomi.fi -palvelun kautta toimitettavista tiedoksiannoista lähetetään heräteviesti. Oman seurannan varaan jättäminen sisältää suuren riskin, että tärkeitä viestejä jää lukematta ja tietoja saamatta. Viranomaisen ei tavallisen sähköisen tiedoksiannon osalta tarvitse erikseen varmistua, että vastaanottaja tosiasiaassa saa asiakirjan tiedokseen. Asiointilain 19

§:n mukaan asiakirja katsotaan saadun tiedoksi kolmantena päivänä viestin lähettämisestä, vaikka henkilö ei olisi avannutkaan viestiä. Tästä on tarpeen viestiä kansalaisille laajasti, koska toimintamalli edellyttää henkilön aktiivisuutta ja määräaika on lyhyt.

Takuusäätiö on omassa asiakaspalvelussaan huomannut sähköpostiherätteisiin liittyvät riskit, ja siksi ehdotamme tekstiviestien hyödyntämistä sähköpostiherätteen rinnalla. Tekstiviestit menevät varmuudella perille ja tulevat helpommin huomioiduksi.

Takuusäätiön omassa sähköisessä asiointipalvelussa seuraamme asiakkaan aktiivisuutta ja lähestymme häntä muulla tavoin, mikäli huomaamme, ettei sähköiseen asiointipalveluun ole kirjaututtu ja viestiä luettu. Palvelu myös muistuttaa ja pakottaa tarkistamaan omat yhteystiedot säännöllisin väliajoin, jotta mahdolliset herätteet ja viestit menevät perille. Jotain tämänkaltaista varmistusmenettelyä esitämme myös viranomaistoiminnan sähköiseen asiointiin. Vaihtoehtona voisi myös toimia, että ellei Suomi.fi -palvelua ole käytetty tietyssä aikaraamissa, hänelle lähtisi automaattisesti kirjeposti, joka esimerkiksi ohjeistaisi, miten käyttäjä voi tarvittaessa muuttaa sähköisen asioinnin paperiseen.

Kaikessa viestinnässä on huomioitava viestinnän tapa ja pidättäytyä linkkien lähettämisestä. Erilaiset huijausyritykset ovat lisääntyneet hälyttävästi ja niitä toteutetaan erittäin taitavasti. On tärkeää varoittaa huijausviesteistä ja tiedottaa selkeästi viranomaisen tietoturvalliset toimintatavat ja -ohjeet palvelun käytölle.

Huomiot sähköisen asiakirjan saapumista määräajassa koskevasta ehdotuksesta (11 §)

-

Muut huomiot

-

Huomiot soveltamisalan muuttamista koskevasta ehdotuksesta esitutkinnan ja poliisitutkinnan osalta

-

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

-

Muut huomiot koskien oikeudenkäymiskaarta ja oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annettua lakia

-

Huomiot oikeudenkäyntimaksun porrastusta koskevasta ehdotuksesta hallinto- ja erityistuomioistuinten osalta

Sähköiset palvelut tuovat kustannussäästöjä. Kansalaisten yhdenvertaisuusnäkökulmasta oikeudenkäyntimaksun porrastaminen sen perusteella käyttääkö henkilö sähköistä asiointia vai ei, on kuitenkin Takuusäätiön mielestä ongelmallinen. Kaikilla ihmisillä ei itestään riippumattomista syistä ole samoja edellytyksiä hyödyntää sähköistä asiointia. Isommat maksut kohdistuvat tällöin jo

erityisesti jo valmiiksi heikoimmassa asemassa ja usein myös taloudellisesti haavoittuvassa tilanteessa oleviin ihmisiin.

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?

Takuusäätiö kannattaa kehityssuuntausta, jolla viranomaisviestintää kehitetään, silloin kun on tarkoituksenmukaista, entistä selkeämmäksi, saavutettavammaksi ja ensisijaisesti digitaaliseksi. Laissa ja sen perusteluissa on kiitettävästi otettu huomioon myös kansalaiset, jotka eivät kykene lainkaan käyttämään digipalveluita.

Ongelmaksi voi muodostua esityksessäkin tunnistetut asiat; tunnistautumismäiseen saaminen edellyttää suomalaista henkilötunnusta, Suomi.fi -tunnusten kertakäyttö riittää viranomaisaloitteeseen käyttää jatkossa Suomi.fi -palvelua viestimiseen ja Suomi.fi -viestien lopettaminen ilmoittamismenettelyllä edellyttää henkilön aktiivisuutta.

Koska osalla ihmisistä on heikommat digitaidot, pitää esimerkiksi palveluun kirjautuessa olla näkyvillä selkeä tieto sähköisten viestien käyttöön otosta sekä ohje niiden perumiseen. Peruuttamisen pitää olla riittävän helppoa ja mahdollista myös ilman digiä.

Jos ihminen joutuu ymmärtämättään sähköisten tiedoksiantojen käyttäjiksi kaikissa viranomaispalveluissa, häneltä voi jäädä itseä koskevia tärkeitä, esimerkiksi oikeudenkäytön tai ulosoton päätöksiä huomaamatta.

Muut huomiot

Siirtyminen enenevässä määrin sähköiseen tiedoksiantotapaan edellyttää laajamittaista ja toistuvaa sekä kieleltään selkeää ja ymmärrettävää viestintää hyvissä ajoin ennen uudistuksen voimaantuloa, mutta myös voimaantulon jälkeen. Samalla on huolehdittava siitä, että sähköiseen asiointiin on tarjolla riittävästi tukea sitä eri syistä tarvitseville.

Backman-Grönqvist Minna
Takuusäätiö sr.