

Asia: VN/25665/2024

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi Digi- ja väestötietovirastosta annetun lain 3 §:n ja hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain 5 ja 25 §:n muuttamisesta

Lausunnonantajan lausunto

1. Huomiot koskien kansalaisneuvontaa:

Kansalaisneuvonnan perustamisen aikoihin julkisten palveluiden sähköistyminen oli vauhdikkaassa kasvusuunnassa ja Kansalaisneuvonnan kaltaiselle palvelulle oli kysyntää. Tilanne on kuitenkin tänä päivänä osin erilainen: viranomaiset ovat kukin omassa toiminnassaan panostaneet jo pitkään palveluiden sähköistämiseen, palveluiden löydettävyyteen, helppoon käytettävyyteen sekä omaan asiakaspalveluun. Vuosikymmenen kehitys on heijastunut myös Kansalaisneuvonnan kysynnän laskuna. Asiakkaiden ohjautuminen suoraan kunkin viranomaisen palvelun äärelle on myös toivottavaa niin asiakkaiden sujuvan asioinnin kuin viranomaistoiminnan kokonaistehokkuudenkin näkökulmasta.

Kansalaisneuvonnan nykymuotoisen tehtävän lakkauttamisella (yleisneuvontapalvelu, muiden julkishallinnon palveluiden piiriin ohjaus), ei KEHA-keskuksen arvion mukaan ole merkittäviä vaikutuksia KEHA-keskukselle ja sen asiakaspalveluille. KEHA-keskuksessa hoidetaan valtakunnallisia neuvontapalveluita henkilö-, työnantaja-, yritys- ja viranomaisasiakkaille eikä näiden osalta arvioida kontaktimäärien tai asiakastarpeiden muuttuvan ehdotetun muutoksen myötä.

Esitys siitä, että resurssia kohdennettaisiin jatkossa kansalaisille suunnatun yleisneuvonnan sijaan erityisesti DVV:n omien sähköisten palveluiden käytön tuen tehtäviin on kannatettava: kansalaisille suunnattujen suomi.fi-palveluiden käyttäjätukea tarvitaan jatkossa ehkä jopa nykyistä enemmän, kun digitaalisen viranomaisviestinnän edistämishjelma ja mm. Suomi.fi-viestien laaja käyttöönotto etenee.

Useissa yhteyksissä on todettu tarve kansalaisten yleiselle digitaitojen kehittämiseksi, joissa lähes kaikissa ikäryhmissä on yhä puutteita. Siksi esityksessä mainittu tavoite turvata tällä muutoksella DVV:n resursseja myös yleiseen digikyvykkyyden edistämiseen, on kannatettava.

Esityksessä todetaan, että muutosehdotuksilla ei ole vaikutusta yritysten neuvontapalveluihin eikä yritysten asemaan. Tämä on perusteltua, ja tämä on tärkeä huomioida myös muutoksen jälkeisessä viestinnässä. Yrityksille ja muille yhteisöille suunnattua suomi.fi -sähköisten palveluiden neuvontaa tarjoaa mm. DVV:n Organisaatioiden asiakaspalvelu (O-aspa) sekä myös KEHA-keskuksen Yritys-Suomi-neuvonta, joka toimii keskitetyn asiointipisteen, suomi.fi/yrityksille, neuvontapalveluna yrityksille EU:n palveludirektiivin ja SDG-asetuksen mukaisesti.

2. Huomiot koskien palveluväylän käyttövelvollisuuden poistamista:

Palveluväylän käyttövelvoitteen poistamista tulee tarkastella huolellisesti. KEHA-keskus ei sinänsä vastusta esitystä palveluväylän lakisääteisen käyttöpakon poistamisesta. Käyttövelvoitteen lakisäteinen poisto voi parhaimmillaan mahdollistaa ratkaisut, jotka sopivat kuhunkin tilanteeseen parhaalla mahdollisella tavalla. KEHA-keskus nostaa kuitenkin esille, että X-Road-teknologiaan pohjautuva palveluväylä on tähän mennessä perustunut siihen, että yhteisistä ratkaisuksista on hyödytty vain riittävän monen toimijan ollessa mukana. Onko nyt ristiriitainen tahtotila purkaa käyttövelvoite, kun kuitenkin nähdään kaikille toimijoille yhteisen ratkaisun tuoma hyöty? Huomioitava on myös, että käyttövelvollisuuden poisto voi vaikuttaa siihen, että jatkossa eri toimijat voivat käyttää eri teknologioita, joka voi vaikeuttaa tietojen sujuvaa siirtymistä ja vaikeuttaa palveluja käyttävien asiakkaiden toimimista.

KEHA-keskus on alijärjestelmien lukumäärällä mitattuna palveluväylän suurin käyttäjä. Palveluväylän käytöllä on siis merkittävää vaikuttavuutta ja siksi KEHA-keskus pyytää huomioimaan, että vaikka velvoite poistetaan, on huolehdittava palveluväylän tietoturvallisuudesta ja vaatimuksenmukaisuudesta tuotteen koko elinkaaren ajan. Käytännössä tämä tarkoittaa sen riittävää resursointia.

Kun EU:ssa panostetaan tällä hetkellä merkittävästi tiedonvaihdon infrastruktuuriin ja yhteentoimivuuteen, on tärkeää varmistaa, etteivät Suomen tiedonvaihdon kyvykkyudet ja yhteiset käytänteet sekä yhteentoimivuus heikkene kansallisesti tai rajat ylittävästi. On syytä selvittää tarkemmin, miten velvoitteen poisto vaikuttaa Suomen rajat ylittävän tiedonvaihdon velvoitteisiin ja kykyyn vastata muun muassa digitalisaatiota ja yhteentoimivuutta sääntelevään EU-lainsäädäntöön, kuten esimerkiksi säädös (EU) 2024/903 toimenpiteistä julkisen sektorin yhteentoimivuuden korkean tason saavuttamiseksi unionissa (Yhteentoimiva Eurooppa -säädös).

Lisäksi tulisi selvittää, mikä on palveluväylän käyttövelvoitteesta luopumisen vaikutus virastojen pitkän aikavälin investointitarpeisiin. Hallituksen esityksestä ei tällaisenaan käy ilmi, onko palveluväylään resursoiminen jatkossa riittävällä tasolla viranomaisten käyttötarpeisiin tai vaikuttaako päätös jatkossa välillisesti palveluväylän luotettavuuteen ja sitä kautta julkishallinnon investointipäätöksiin.

Kaiken kaikkiaan palveluväylän käyttövelvoitteen poiston vaikutukset tulee arvioida tarkasti, ja erityisesti rajat ylittävän tiedonvaihdon osalta laajemmin kuin mitä tällä hetkellä hallituksen esityksessä on esitetty.

3. Huomiot eräiden tukipalveluiden maksullisuutta koskevan sääntelyn muuttamisen suhteen:

Hallituksen esityksestä ei tällaisenaan käy ilmi, millaisia vaikutuksia tunnistautumisen ja valtuuspalvelun mahdollisella maksullisuudella olisi rajat ylittävään asiointiin ja eIDAS-tunnistautumiseen. Suomessa eIDAS-tunnistautuminen on mahdollista vain Suomi.fi-tunnistautumisen kautta.

Rajat ylittävän tunnistautumisen velvoite tulee esimerkiksi Single Digital Gateway -asetuksesta, joka on Euroopan parlamentin ja komission asetus (EU) 2018/1724 tietoja, menettelyjä sekä neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluja saataville tarjoavan yhteisen digitaalisen palveluväylän perustamisesta ja asetuksen (EU) N:o 1024/2012 muuttamisesta. Asetus pyrkii tarjoamaan kansalaisille ja yrityksille helpon pääsyn korkealaatuiseen tietoon, tehokkaisiin menettelyihin sekä neuvonta- ja ongelmanratkaisupalveluihin EU:n sisämarkkinoilla. Single Digital Gateway -asetuksen lisäksi toimijoita velvoittavat esimerkiksi direktiivit 2005/36/EY ja 2006/123/EY sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivit 2014/24/EU (8) ja 2014/25/EU Single Digital Gateway -asetuksessa säädettyjen menettelyjen osalta. Huomioitavaa on myös, että Single Digital Gatewayn soveltamisalaa laajennetaan koko ajan, joten myös toimijakenttä laajenee, ja kaikkien näiden toimijoiden täytyy mahdollistaa asiakkaidensa sähköinen asiointi eIDAS-tunnistautumisen, ja tunnistautumisen yhteydessä mahdollisesti tulevaisuudessa myös valtuuspalvelun avulla.

Tällä hetkellä Single Digital Gateway -asetuksen piirissä on esimerkiksi eläkevakuutusyhtiöiden ja muiden ammattipätevyyksistä vastaavien yritysten laissa määriteltyjä julkisia tehtäviä. Hallituksen esityksestä ei kuitenkaan käy ilmi, miten esitys jatkossa vaikuttaa EU-lainsäädännön alaisiin palveluihin, erityisesti rajat ylittävän asiointin osalta. KEHA-keskus näkee myös jatkossa tärkeänä, että toimijoille, joille on määritelty julkinen tehtävä niin kansallisessa kuin EU-lainsäädännössä, tarjotaan lakisääteisten velvollisuuksien täyttämiseen ilmaiset tunnistamis- ja asiointivaltuusratkaisupalvelut.

Heikkilä Heikki
KEHA-keskus

Öhmann Marjo
KEHA-keskus