

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:

Kotimaisten kielten keskuksella ei ole huomautettavaa itse hallituksen esitykseen. Kansalaisneuvonnan lakkauttaminen on valitettavaa, mutta esitystä voi pitää perusteltuna yhteydenottojen vähentymisen sekä resurssien tarkoituksenmukaisemman suuntaamisen vuoksi.

Kotimaisten kielten keskus haluaa kuitenkin korostaa, että tehokkain tapa vähentää neuvonnan tarvetta sekä neuvontaan tarvittavia resursseja on panostaa viranomaisten asialliseen, selkeään ja ymmärrettävään kielenkäyttöön molemmilla kotimaisilla kielillä. Tähän velvoittaa myös hallintolain yhdeksäs pykälä. Tietoa ja palveluja tulee tarvittaessa tarjota myös selkokielellä. Monet tutkimukset ja selvitykset ovat osoittaneet, että esimerkiksi tekstien ja verkkosivujen kehittämishankkeet sekä kielen asiantuntijoiden rekrytoinnit ovat nopeasti maksaneet itsensä takaisin ja tuoneet organisaatiolle säästöjä, koska prosessit ovat tehostuneet ja neuvontatarve vähentynyt (ks. esim. <https://kodus.fi/virkakieli/hyvan-virkakielen-hyodyt/>).

Neuvontatarvetta ja säästöjä saadaan myös kehittämällä viranomaisten sähköisiä asiointipalveluja moniammatillisessa yhteistyössä, jossa kielen ammattilaiset ovat mukana. Kun tekniset ratkaisut ja palvelun kieli kokonaisuudessaan (tekstit, ohjeet, linkkitekstit, kysymykset, kuvakkeiden selitykset ja muut kielelliset elementit) tukevat asiointipalvelun helppokäyttöisyyttä ja houkuttelevuutta, palvelu on saavutettava monenlaisille käyttäjäryhmille.

Olisikin tärkeää, että Digi- ja väestötietoviraston (jatkossa DVV) tehtäväksi nähtäisiin nykyistä selvemmin digitaalisten palvelujen kehittämisen kansallinen tuki ja koordinointi, ei vain palvelujen käytön tuki ja kansalaisten digikyvykkyyden lisääminen. Kun halutaan lisätä sähköisten asiointipalvelujen käyttöä ja saada sen myötä säästöjä, tehokkainta on panostaa helppokäyttöisiin,

ymmärrettäviin ja kielellisesti saavutettaviin palveluihin. Esimerkiksi DVV:n eri elämäntilanteisissa auttavat Suomi.fi-oppaat ja niiden tuotantotapa ovat saaneet Vuoden selväsanainen 2022 - tunnustuksen. Kielellinen saavutettavuus täytyy huomioida niiden kehittämisessä myös jatkossa.

Tämän lisäksi Kotimaisten kielten keskus haluaa nostaa esiin Kansalaisneuvonnan merkityksen erityisesti niille ihmisille, joilla ei ole mahdollisuutta tai kykyä etsiä tietoa ja palveluja verkosta. Tähän ryhmään kuuluu esimerkiksi selkokieltä tarvitsevia ja ikääntyneitä ihmisiä. Kansalaisneuvonta on tarjonnut paitsi yleistä tietoa eri viranomaisten palveluista myös henkilökohtaista neuvontaa puhelimitse maanantaista perjantaihin. Jos DVV:n yleisneuvonta lakkautetaan ja resursseja keskitetään viraston omien sähköisen asiain palvelujen käyttäjätukeen, on kuitenkin erittäin tärkeää, että DVV tarjoaa sähköisten palveluidensa käyttöneuvontaa edelleen myös puhelimitse.

Hallituksen esityksessä todetaan, että viranomaiset tarjoavat neuvontaa jo nyt monipuolisesti, esimerkkeinä mainitaan internetsivut, chat-palvelut sekä puhelinneuvonta. Kotimaisten kielten keskus haluaa korostaa vaihtoehtoisten palvelukanavien merkitystä viranomaisten asiakaspalvelussa. Tietoa ja neuvontaa on saatava myös jatkossa helposti paitsi verkossa myös puhelimitse ja palvelupisteissä. Vain näin voidaan varmistaa ihmisten yhdenvertainen kohtelu.

2. Huomiot koskien palveluväylän käyttövelvollisuuden poistamista:

Kotimaisten kielten keskuksella ei ole lausuttavaa asiasta.

3. Huomiot eräiden tukipalveluiden maksullisuutta koskevan sääntelyn muuttamisen suhteen:

Kotimaisten kielten keskuksella ei ole lausuttavaa asiasta.

Kankaanpää Salli
Kotimaisten kielten keskus

Kara Henna
Kotimaisten kielten keskus - Kotimaisten kielten keskuksen kielenhuolto-
osasto