

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:

Digi- ja väestötietovirasto pitää luonnoksessa esitettyjä lainmuutoksia kaikilta osin kannatettavina.

Esityksen mukaan Digi- ja väestötietoviraston tehtäviin kuuluva yleinen neuvontapalvelu (Kansalaisneuvonta) lakkautettaisiin sen nykyisessä merkityksessä. Yleisen kansalaisneuvonnan lakkauttamisella ei arvioida olevan merkittävää vaikutusta kotitalouksien asemaan. Kansalaisneuvontaa perustettaessa arvioidut asiointimäärät eivät ole toteutuneet. Neuvontapalvelun kysyntä on ollut viime vuodet laskussa, ja neuvonta kansalaispalvelussa on siirtynyt kohdistumaan suurelta osin Digi- ja väestötietoviraston omiin digitaalisiin palveluihin. Digi- ja väestötietovirasto antaa jatkossakin omien palvelujensa digitaaliseen asioinnin käyttäjätukea, jota tullaan myös vahvistamaan aiemmasta.

Kukin viranomainen antaisi toimivaltaansa kuuluvissa asioissa jatkossakin neuvontaa hallintolain perusteella. Kansalaisneuvonnan osalta on ollut jonkin verran väärää käsitystä neuvonnan laajuudesta. Kansalaisneuvonnalla ei ole ollut toimivaltaa antaa substanssineuvontaa muiden viranomaisten asioissa. Kansalaisneuvonta ei ole siten ollut yhden luukun palvelu, vaan asiointi on jatkunut toimivaltaisessa viranomaisessa.

Kansalaisneuvonta toimii nykyään pääosin puhelinneuvontana. Puhelimitse tavoittaa hyvin kaikki asiakaspalvelua antavat viranomaiset muutenkin. Kun asiakkaat ovat jatkossa suoraan yhteydessä toimivaltaiseen viranomaiseen, voidaan arvioida kansalaisten neuvonnan kokonaisuudessaan toimivan nykyistä nopeammin. Luonnollisesti osa asiakkaista on jatkossa yhteydessä vääräänkin viranomaiseen, mutta kansalaisneuvonnasta huolimatta tätä on tapahtunut nykyäänkin. Väärät yhteydenotot ovat jatkossakin marginaalinen määrä kokonaisasiointista.

Kansalaisneuvonnan yhteydessä on yleisneuvonnan lisäksi nykyisellään toiminut myös Suomi.fi-palvelujen käyttäjätuki. Suomi.fi-palvelujen käytön tuki jatkuu ennallaan ja sitä tullaan myös vahvistamaan, kun viranomaisasioinnissa siirrytään digitaalisten palvelujen ensisijaisuuteen. Tämä myös osaltaan tukee laajempaa viranomaisasiointia.

2. Huomiot koskien palveluväylän käyttövelvollisuuden poistamista:

Digi- ja väestötietovirasto pitää esitettyä lainmuutosta perusteltuna.

Palveluväylän käyttövelvollisuuden poistamisella ei ole merkittäviä vaikutuksia aivan lähitulevaisuudessa. Palveluväylä jää kuitenkin laajasti käyttöön ja uusiakin palveluväylän käyttöönottoprojekteja on edelleen mahdollisuus käynnistää. Palveluväylän käyttövelvollisuus poistaminen tarjoaa kuitenkin käyttäjäorganisaatioille palveluväylän vaihtoehtona arkkitehtuuriltaan kevyemmän, modernimman sekä nopeammin toteutettavan tavan hyödyntää Digi- ja väestötietoviraston palvelujen rajapintoja. Tästä pidemmällä aikavälillä tulee merkittäviä kustannushyötyjä sekä Digi- ja väestövirastolle että käyttäjäorganisaatioille. Siltä osin, kun palveluväylä on toimivin ratkaisu jatkossakin, niin palveluväylä tulee säilymään, mutta nopeasti muuttuvassa digitaalikehityksessä ei pelkästään voida sitoutua vain yhteen ratkaisuun.

3. Huomiot eräiden tukipalveluiden maksullisuutta koskevan sääntelyn muuttamisen suhteen:

Digi- ja väestötietovirasto pitää esitettyä lainmuutosta kannatettava.

Tukipalveluiden jatkokehityksen rahoituksen turvaaminen vaatii keräämään luonnollisen henkilön tunnistuspalvelun sekä asiointivaltuuspalvelun käytöstä maksuja muilta kuin viranomaiskäyttäjiltä. Eesityksen mukaan maksuja ei kohdistuisi arviolta 85 prosentille kaikista asiointipalveluista ja 94 prosenttia tarkastuskyselyistä olisi edelleen maksuttomia. Suurelta osin ei siten ole odotettavissa muutoksia palveluiden käyttöön.

Asiointivaltuuspalvelun käytöstä luopumista ei voida pitää kovin todennäköisenä niidenkään organisaatioiden osalta, joille on tulossa maksuja, koska sähköinen asiointi on myös organisaatioille kustannustehokkain tapa hoitaa asiakaspalvelua. Hinnoittelumallista ei ole olemassa vielä tarkempia suunnitelmia, mutta se on tarkoitus rakentaa mahdollisimman oikeudenmukaiseksi sekä käyttömäärältään pienemmille että suuremmille käyttäjäorganisaatioille.

Salovaara Timo
Digi- ja väestötietovirasto

Torkkel Ari
Digi- ja väestötietovirasto