

Utlåtande

13.03.2025

Ärende: VN/25665/2024

## **Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lagar om ändring av 3 § i lagen om Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata och 5 och 25 § i lagen om förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster**

### **Lausunnonantajan lausunto**

#### **1. Kommentarer om medborgarrådgivningen:**

Emme kannata esitystä kansalaisneuvonnan lakkauttamisesta.

Monet iäkkäät kertovat, etteivät he ole saaneet viranomaisilta opastusta julkisten sähköisten palvelujen käytössä. On varmistettava se, että jokainen viranomainen tuntee lakisääteisen vastuunsa neuvoa omien digitaalisten palvelujensa käytössä, jotta asiointi on sujuvaa ja turvallista. On tärkeää, että ikääntyneitä kuullaan palvelujen suunnittelussa. Sähköisten palvelujen käyttäjistä monella on erilaisia toimintarajoitteita. Henkilöille, joilla ei ole edellytyksiä tai välineitä digitaaliseen asiointiin, tulee jatkossakin taata analogiset ja tuetut asiointikanavat vähintään kansalliskielillä, mahdollisuuksien mukaan yleisimmillä vähemmistökielillä.

Vanhusasiavaltuutetun raportissa eduskunnalle 2024 todetaan, että Kansalaisneuvonta ei palveluna ole tavoittanut kansalaisia tarpeeksi hyvin. Siihen on kuitenkin enemmän syynä tiedotuksen huono kohtaavuus, ei palvelun tarpeettomuus. Samaisessa raportissa todetaan kokonaan vailla digitaitoja olevia iäkkäitä olevan Suomessa reilusti yli 300 000. Kaksi kolmesta yli 65-vuotiaasta kertoo tarvitsevänsä muiden tukea, kun he asioivat sähköisesti.

Vuonna 2022 internetiä ei ollut koskaan käyttänyt 65–74-vuotiaista joka kymmenes ja 75–89-vuotiaista joka kolmas. 85–100-vuotiaista noin 70 prosenttia ei ollut itsenäisesti käyttänyt internetiä. Digitaalisten palvelujen ulkopuolella ovat paljolti ikääntyneet, joilla on matala koulutus tai tulotaso, heikko terveydentila tai toimintakyky. Kansalaisneuvonnan lakkauttaminen syrjäyttäisi suuren osan

ikääntyneitä ihmisiä heille välttämättömän tiedon ulkopuolelle ja heikentäisi siten ihmisten osallisuutta, yhteiskunnallisia toimintamahdollisuuksia ja yhdenvertaisuutta.

Eri hallinnonaloja kokoavia neuvontapisteitä ja puhelinpalveluita tarvitaan myös jatkossa. Ainakaan niitä ei saa lakkauttaa siirtymävaiheen ajaksi, kunnes eri hallinnonalojen omat neuvontatoiminnot ovat käynnissä.

**2. Kommentarer om sloandet av skyldigheten att använda servicekanalen:**

-

**3. Kommentarer om ändringen av bestämmelserna om avgifter för vissa stödtjänster:**

-

Långvik Katja  
Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry – Pensionärsförbundens  
intresseorganisation PIO rf