

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:

Vanhusasiavaltuutettu on itsenäinen ja riippumaton viranomainen, jonka lakisääteisenä tehtävänä on edistää ikääntyneiden ihmisten asemaa ja heidän oikeuksiensa toteutumista. Osa tehtävää on seurata lainsäädännön kehittämistä ja toimeenpanoa sekä yhteiskunnallista päätöksentekoa ja arvioida niiden vaikutuksia ikääntyneisiin ihmisiin.

Vanhusasiavaltuutettu pitää välttämättömänä sitä, että on yksi valtakunnallinen helppokäyttöinen ja saavutettava kanava, jonka avulla kansalainen voi saada tietoa, tukea viranomaisten digipalvelujen käyttöön sekä saada selvitettyä asiansa hoitoa varten oikean viranomaisen yhteystiedot. Erityisen tärkeää tämä on niille henkilöille, jotka tarvitsevat tukea digitaalisten palveluiden käyttämiseen sekä varsinkin heille, jotka eivät pysty lainkaan käyttämään digitaalisia palveluita. Vanhusasiavaltuutetulle tulleiden yhteydenottojen mukaan digittömien kansalaisten on vaikea löytää puhelinnumeroita, muita yhteystietoja tai aukioloaikoja koskevia tietoja ilman internetiä ja sen käyttötaitoja.

Digitalisaatioon ja digipalvelujen käyttöön liittyvät ongelmat ovat olleet pääsyy ottaa yhteyttä vanhusasiavaltuutettuun, joka kertoo osaltaan koettujen ongelmien laajuudesta.

Esityksessä tuodaan esiin se, että ”Hallitusohjelman mukaan Suomi siirtyy asteittain digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaisasiointikanavana ja valtiovarainministeriössä valmistellaan parhaillaan lainsäädäntömuutoksia, joiden tarkoituksena on tehdä sähköisestä tiedoksiannosta ensisijainen tiedoksiannon tapa heille, joille se on mahdollista”. Vanhusasiavaltuutettu toteaa, että digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen siirtyminen tulee todennäköisesti lisäämään huomattavasti Kansalaisneuvonnan kaltaisen palvelun tarvetta niille henkilöille, jotka tarvitsevat tukea tiedonhankintaan viranomaisasiointissa.

Tuettu sähköinen asiointi sekä toisen puolesta tehtävä asiointi on yleistä ja liittyy usein puuttuviin digitaitoihin. Näissä tilanteissa saatetaan tarvita tietoa siitä, mihin pitää olla yhteydessä, jotta tällaiset tilanteet saadaan hoidettua turvallisesti.

Vanhusasiavaltuutettu pitää tärkeänä sitä, että tieto viranomaisasiointia varten olisi aina helposti saatavilla ja saavutettavissa ja siten, että se tavoittaa myös digittömät. Sähköinen viestintä ei tavoita kaikkia.

Voidaan arvioida, että Suomessa on kokonaan vailla digitaitoja noin 330 000 iäkästä ihmistä. Vähintään yhtä monen digitaidot eivät riitä itsenäiseen asiointiin turvallisesti. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2022 65–74-vuotiaista 10 prosenttia ja 75–89-vuotiaista 35 prosenttia ei ollut koskaan käyttänyt internetiä (Internetin käyttö ikäryhmittäin, Tilastokeskus 2023). Yli 90-vuotiaiden tilanteesta Tilastokeskus ei kokoa tietoa. THL:n mukaan 85–100-vuotiaista noin 70 prosenttia ei ollut itsenäisesti käyttänyt internetiä (Saukkonen ym. 2021;2022). Kaiken kaikkiaan arviolta 600 000 ei pysty itsenäisesti asioimaan sähköisesti.

On selvää, että tarvittaisiin julkinen taho, jolla on velvoite tarjota perusdigitaitojen oppimiseen ja ylläpitoon tukea.

Digitaalisten palvelujen ulkopuolella ovat paljolti ne ikääntyneet, joilla on matala koulutus tai tulotaso tai heikko terveydentila tai toimintakyky (Saukkonen ym. 2021; 2022). Käyttämättömyyden syynä voi olla myös oma valinta, vähäinen luottamus omaan oppimiskykyyn, kielitaitoon liittyvät tekijät tai laitteisiin ja internet-yhteyksiin liittyvät tekijät (Rasi & Taipale 2020, Ikätekniologiakeskus 2022).

Yhteiskunnan toimintojen digitalisoituessa niillä, jotka eivät voi käyttää digitaalisia palveluita, on yhä suurempia vaikeuksia hoitaa asioitaan. Asiointi julkisissa ja yksityisissä palveluissa on yhä vaikeampaa ilman sähköisen tunnistautumisen välineitä. Myös jokaiselle kansalaiselle välttämättömien tietojen saanti on vaikeutunut. Sellaisetkin iäkkäät, jotka aiemmin ovat pystyneet huolehtimaan itse asioidensa hoidosta, voivat joutua digitalisaation takia toisten avun varaan.

Petteri Orpon hallitusohjelmassa (2023) on tunnistettu nämä ongelmat ja todetaan, että hallitus varmistaa digitaalisten palveluiden ja laitteiden lisääntyessä palveluiden saatavuuden ja riittävän tuen myös heille, joille digitaalisten ratkaisujen käyttäminen on vaikeampaa. Hallitusohjelmassa todetaan myös, että varmistetaan kasvokkain ja puhelimitse tapahtuva asiointi tarvittaessa.

Digitaalisen yhteiskunnan ulkopuolella olevien ikääntyneiden aseman parantamiseksi on välttämätöntä taata digipalveluja käyttämättömille tunnettu, kansallisesti keskitetty asiointikanava julkisten palveluiden käytössä tukemaan. Sen avulla voidaan edistää itsenäistä asiointia, vaikuttamismahdollisuuksia ja osallistumista niille, jotka eivät käytä sähköisiä palveluita. Asiointikanava lisää yhdenvertaisuutta ja tukee digitalisaation edistämistä.

Viime vuosina Kansalaisneuvontaan on otettu yhteyttä vuosittain noin 60 000 kertaa. On selvää, että Kansalaisneuvonnan lakkauttaminen ei vähennä kansalaisten tuen tarvetta julkisissa palveluissa asiointiin. On siten oletettavaa, että yhteydenotot tulevat lisääntymään muihin viranomaisiin. Voidaan arvioida, että digitaalisen viranomaisasioinnin ensisijaisuus tulee lisäämään Kansalaisneuvonnan kaltaisen palvelun tarvetta.

Esitystä Kansalaisneuvonnan lakkauttamiseksi ei voi pitää kannatettavana, ellei varmisteta sitä, että tiedonsaanti ja tuki digitaalisten viranomaispalveluiden käyttämiseksi on kansalaisten saatavilla helposti, monikanavaisesti ja saavutettavasti. Kansalaisneuvonnan lakkauttaminen ei ole linjassa Orpon hallitusohjelman kirjauksen kanssa, jossa sitoudutaan varmistamaan riittävä tuki heille, joille digitaalisten ratkaisujen käyttäminen on vaikeampaa.

Rasi P & Taipale S (2020) Tuki, ohjaus ja koulutus. Ikääntyvät digitalisoituvassa mediayhteiskunnassa. *Gerontologia* 34(4), 328–332.

Saukkonen P, Virtanen L, Kaihlanen A, Kainiemi E, Koskinen S, Sainio P, Koponen P & Heponiemi T (2021) Sosiaaliselle syrjäytymiselle altistavien tekijöiden yhteys ikääntyneiden sähköiseen asiointiin: Tuloksia COVID-19- epidemian ensimmäisten aaltojen ajoilta. Tutkimuksesta tiiviisti 60/2021. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Saukkonen P, Kainiemi E, Virtanen L, Kaihlanen A-M, Koskinen S, Sainio P, Koponen P, Kehusmaa S & Heponiemi T (2022) Non-use of Digital Services Among Older Adults During the Second Wave of COVID-19 Pandemic in Finland: Population-Based Survey Study. In: Gao, Q., Zhou, J. (eds) *Human Aspects of IT for the Aged Population. Design, Interaction and Technology Acceptance. HCII 2022. Lecture Notes in Computer Science*, vol 13330. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-05581-2_41

Ikäteknologiakeskus (2022) Selvitys ikääntyneiden digiosallisuudesta 2022, VALLI ry, Ikäteknologiakeskus. Toim. Suvi Hiltunen, Sari Vapaavuori & Olli Kuusisto.

2. Huomiot koskien palveluväylän käyttövelvollisuuden poistamista:

-

3. Huomiot eräiden tukipalveluiden maksullisuutta koskevan sääntelyn muuttamisen suhteen:

-

Vuorela Marjut
Vanhusasiavaltuutettu