

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 väestötietoviraston tehtäviin kuuluva yleinen neuvontapalvelu lakkautettaisiin sen nykyisessä merkityksessä. Kansalaisneuvonnan tarkoituksena on ollut helpottaa kansalaisten asiointia hallinnon palveluissa. Kansalaisneuvonnassa etsitään kansalaiselle toimivaltainen viranomainen, joka voi hoitaa kansalaisen asian käsittelyn. Kansalaisneuvonnasta on myös vastattu yksittäisiin kysymyksiin, joihin löytyy vastaus ao. viranomaisen palveluista. Lisäksi kansalaisneuvonnassa annetaan käyttäjätukea suomi.fi-tunnistuksen ja -viestien käyttöön sekä yleisemmin sähköiseen asiointiin ja vahvaan tunnistamiseen.

Digi- ja väestötietovirastosta annetussa laissa säädettäisiin jatkossa yleisemmin viraston digitaalisten palveluiden käytön tukeen liittyvistä tehtävistä. Yleisneuvonnan päättyessä osa säästyvistä resursseista voitaisiin ohjata viraston omien sähköisen asioinnin palvelujen käyttäjätukeen. Muissa julkisen hallinnon palveluihin liittyvissä asioissa kansalaiset saisivat jatkossakin neuvontaa kultakin viranomaiselta suoraan viranomaisia koskevan yleisen neuvontavolvollisuuden perusteella. Kansalaisneuvonnan lakkauttamisella arvioidaan saatavan n. 150 000 euron säästöt.

Kansalaisneuvonnan yhteydenottojen määrä on vähentynyt ja tällä hetkellä kansalaisneuvontaan tulee vuosittain n. 60 000 yhteydenottoa, joista 60 % koskee digitaalisten palvelujen käyttäjätukea ja 40 % eli 24 000 yhteydenottoa viranomaisasiointiin yleisneuvontaa. Muita kuin DVV:n omia palveluja koskevia yleisneuvonnan yhteydenottoja on tullut kansalaisneuvontaan vuosittain arviolta 12 000.

Suomen Akatemia olettaa, että kansalaispalvelulla on ollut tärkeä rooli erityisesti niiden henkilöiden avustamisessa, joilla ei ole mahdollisuuksia hyödyntää digitaalisia palveluita toimivaltaisen viranomaisen etsimiseen. Kansalaispalvelussa on voitu ylläpitää henkilöstön osaamista kansalaisten

ohjaamiseen oikealle viranomaiselle. Sattumanvaraisesti eri viranomaisille tulevat opastusta edellyttävät kansalaisten yhteydenotot lisäävät työmäärää muualla julkishallinnossa. Onko jo arvioitu tai mahdollista arvioida, onko kansalaispalvelun lakkauttamisesta saatava 150 000 euron vuotuinen säästö suhteessa muille viranomaisille mahdollisesti virheellisesti ohjautuviin n. 12 000 vuosittaiseen pyyntöön ja niiden käsittelyssä tarvittavaan lisätyöhön?

2. Huomiot koskien palveluväylän käyttövelvollisuuden poistamista:

Hallinnon yhteisiin sähköisen asioinnin tukipalveluihin lukeutuvan kansallisen palveluväylän käyttövelvollisuus poistettaisiin niiltä viranomaisilta, joita käyttövelvollisuus voimassa olevan lain mukaan koskee. Viranomaisilla olisi jatkossakin oikeus palveluväylän käyttöön.

Suomen Akatemian näkökulmasta muutos on tarkoituksenmukainen ja kannatettava. Palveluväylän käyttövelvoitteelle ei nykyisessä toimintaympäristössä ole perusteita esim. teknisistä tai turvallisuuteen liittyvistä syistä. Käyttövelvoitteen poisto keventää viranomaisten hallinnollista taakkaa, vähentää kustannuksia ja tarjoaa mahdollisuuksia erilaisten teknisten ratkaisujen tarkoituksenmukaiseen hyödyntämiseen.

3. Huomiot eräiden tukipalveluiden maksullisuutta koskevan sääntelyn muuttamisen suhteen:

Ehdotuksen mukaan luonnollisen henkilön tunnistuspalveluiden ja asiointivaltuus-palvelun osalta Digi- ja väestötietoviraston toimintamenomäärärahoituksella ei pystytä tarjoamaan ja kehittämään palveluita ilman, että näiden palveluiden käyttäjille voitaisiin tulevaisuudessa kohdentaa maksuja. Ehdotuksen mukaan Digi- ja väestötietovirasto voisi jättää maksun perimättä eräiltä luonnollisen henkilön tunnistuspalvelun ja asiointivaltuuspalvelun käyttäjäorganisaatioilta kuten viranomaisilta, valtioelimiltä ja julkista hallintotehtävää hoitavilta, joiden toiminta rahoitetaan merkittävässä määrin valtion varoista. Maksuttomuuden piiriin tulevia käyttäjäorganisaatioita ei ole tarkalleen määriteltä, mutta maksullisuus kohdistuisi samalla tavalla kaikkeen taloudelliseen toimintaan. Maksullisuus vaikuttaa perustellulla, mutta riskinä on toimijoiden siirtyminen käyttämään muita ratkaisutapoja maksullisuuden myötä.

Huovinen Liisa
Suomen Akatemia