

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:

Rahoitusvakausvirasto kannattaa Digi- ja väestötietoviraston antaman neuvonnan painopisteen siirtämistä digitaalisten palvelujen käytön tukeen, mutta esittää huolensa kansalaisneuvonnan lakkauttamisesta. On tärkeää, että käyttäjille annetaan riittävästi suomi.fi-palvelujen käyttäjätukea ja kansalaisten taitoja digitaalisten viranomaispalveluiden käytössä kehitetään.

Rahoitusvakausvirasto korostaa, että vaikka kansalaisneuvonnan kautta annettavan yleisneuvonnan tarve on ollut laskussa, on tälle neuvonnalle edelleen tarvetta, ja yhteydenotot siirtyvät kansalaisneuvonnan lakkauttamisen myötä muille viranomaisille. Koska kansalaisneuvonnan puhelimitse tapahtuva neuvonta ja sähköinen kansalaisten tietopalvelu palvelevat osin eri käyttäjäryhmiä, sähköiset palvelut eivät voi täysin korvata kansalaisneuvonnan tarjoamia palveluita.

Häiriö- ja kriisitilanteissa yleisen, viranomaisten yhteisen neuvontapalvelun tarve korostuu, kuten esitysluonnoksessa tuodaan COVID-19 pandemian osalta esiin. Häiriö- ja kriisitilanteissa käytettävät viranomaispalvelut saattavat poiketa niistä palveluista, joita kansalaiset ovat tottuneet käyttämään ja se, mikä viranomainen vastaa mistäkin, voi olla epäselvää kansalaisille. Laajoissa, useiden viranomaisten toimivaltaan kuuluvissa kriisitilanteissa korostuu tarve sille, että kansalaiset saavat yhdestä paikasta tarvitsemansa tiedot. Häiriö- ja kriisitilanteissa viranomaisten neuvontapalvelut voivat myös ruuhkautua, jolloin yhteiselle, viranomaisten omaa neuvontaa täydentävälle palvelulle on tarvetta. Näillä perusteilla Rahoitusvakausvirasto suhtautuu jossain määrin varauksella kansalaisneuvonnan lakkauttamiseen.

2. Huomiot koskien palveluväylän käyttövelvollisuuden poistamista:

-

3. Huomiot eräiden tukipalveluiden maksullisuutta koskevan sääntelyn muuttamisen suhteen:

Rahoitusvakausvirasto kannattaa maksujen perimättä jättämistä viranomaiskäyttäjiltä.

Esityksen mukaan on mahdollista, että maksullisuuden myötä osa maksujen piiriin tulevista käyttäjäorganisaatioista voi harkita vaihtoehtoisia ratkaisuja Suomi.fi-valtuuspalvelulle. Rahoitusvakausvirasto käyttää valtuuspalvelua mahdollisessa talletussuojakorvausten maksatustilanteessa pankin ajautuessa maksukyvyttömäksi. Talletussuojakorvauksen saamiseksi tallettajan tulee ilmoittaa Rahoitusvakausvirastolle tilinumero, jolle korvaus voidaan maksaa. Korvaustilanteessa on hyötyä siitä, että tallettajat ovat tottuneet käyttämään valtuutuspalvelua. Erityisen kriittistä tämä on niiden tallettajien osalta, jotka eivät itse pysty käyttämään digitaalisia palveluja. Jos valtuutukseen tulee markkinoille useita erilaisia ratkaisuja, voi asioinnista tulla tallettajan kannalta vaikeaselkoisempaa. Rahoitusvakausvirasto pyytää tästä syystä huomioimaan esityksen vaikutuksia arvioitaessa mahdolliset seurannaisvaikutukset näille käyttäjäryhmille, jotka eivät itse pysty käyttämään digitaalisia palveluita.

Jyrkönen Tanja
Rahoitusvakausvirasto