

Lausunto

25.09.2017

Asia: VM135:00/2016 VM/2245/00.01.00.01/2016

## **Ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartta -työryhmän lainmuutostarpeita koskeva työryhmäraportti**

Lausunnonantajan lausunto

**Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään**

Yleistä

Hankkeen aikataulu on sille asetetut tavoitteet huomioon ottaen erittäin tiukka. Monet julkisen hallinnon kanssa asioivat tai asioimaan joutuvat henkilöt toki jo käyttävät tänä päivänä sähköisiä välineitä, mutta on myös huomattava osa väestöä, joka ei käytä sähköisiä välineitä tai ei halua niiden kautta olla viranomaisten tavoitettavissa. Osaamisen tason ja valmiuksien kirjo on myös todella suuri.

Sähköisen postilaatikon ja sähköisen asioinnin käyttöönotto

Siirtyminen laajamittaiseen sähköisen postilaatikon samoin kuin sähköisen asiointitilin käyttöön viranomaisten ja asiakkaiden välisessä tiedonkulussa on äärimmäisen haasteellista syistä, jotka työryhmän raporttiin on onnistuneesti ja kattavasti kirjattu (erit. kohta 5.10).

Viranomaisten toimiala on hyvin laaja ja monitahoinen. Eri viranomaisten toimintaa säätelevä normisto on kehittynyt pitkän ajan kuluessa kunkin toimialan erityispiirteet huomioon ottaen ja pitkälti myös viranomaisten ja asiakkaiden välisten perinteisten yhteydenpitotapojen pohjalta. Seurauksena on, että toisiinsa verrattuna eri hallinnonalojen ja niiden toimintasektoreidenkin toimintaa ohjaava, erityislainsäädännöistä koostuva säännöstö muodostaa monimutkaisen ja pirstaleisen lopputuloksen.

Tästä lähtökohdasta viranomaisten ja asiakkaiden välisen yhteydenpidon muuttaminen yhdellä kertaa sähköiseen muotoon ei käytännössä ole asiakkaiden oikeusturvan ja tasapuolisen kohtelun kannalta mahdollista.

Digitalisaatio etenee joka tapauksessa kaikilla yhteiskunnan osa-alueilla ja myös viranomaisten ja asiakkaiden välisessä yhteydenpidossa. Tätä kehitystä ei sinänsä ole aihetta vastustaa ja se tulee tehostamaan yhteydenpitoa tulevaisuudessa.

Edellä selostettu eri hallinnonalojen lähtökohtatilanne huomioon ottaen sähköisen asioinnin kasvattamisessa olisi perusteltua lähteä liikkeelle kunkin hallinnonalan toimintaa ohjaavien normien läpikäymisestä niin, että tavoitteena olisi löytää mahdollisimman yhdenmukaiset menettelytavat, joita voitaisiin soveltaa yli hallinnonalarajojen ja mahdollisimman pitkälle myös eri prosesseihin liittyvien rajojen yli.

Tätä kehitystyötä tulisi tukea yleislailla, jossa säädettäisiin viranomaisten ja asiakkaiden välisestä asioinnista samoin kuin tiedoksiantomenettelystä. Samaan lakiin sijoitettaisiin kaikki yhteydenpitotavat samanarvoisina. Kohdissa 5.5 ja 5.6 oikeusturvan ja haasteiden osalta esitettyyn voidaan hyvin yhtyä.

Kaikkien yhteydenpitotapojen esille tuominen samanarvoisina kohtelee asiakkaita tasapuolisesti, samalla se on omiaan säilyttämään myös muut kuin vain pelkästään sähköisen yhteydenpitomaailman, mm. poikkeusoloja silmälläpitäen.

Yleislain säätämisen myötä erityislaeista johtuva asiakohtaisuus ja monimutkaisuus poistuisi, kuten kohdassa 6.1 on todettu, mikä olisi myös oikeusturvan kannalta olennainen parannus.

Olennaista sekä asiakkaiden tasapuolisen kohtelun että oikeusturvan kannalta on, että siirtyminen sähköiseen asiointiin viranomaisten kanssa tulee perustua laissa todettuun vapaaehtoisuuteen. Kuka siihen haluaa siirtyä, rekisteröityy ja on sitten velvollinen huolehtimaan siitä, että hänen sähköisen asioinnin yhteystietonsa ovat ajan tasalla.

Tehokkain tapa sähköiseen asioinnin käytön kasvattamiseen on asenteisiin vaikuttaminen. Niihin voidaan vaikuttaa sekä tiedottamisella että myös sillä, että käyttöön tarjotaan palveluja vain sellaista tahtia, että niiden selkeys, yksiselitteisyys ja tekninen toimivuus on ehditty asianmukaisesti varmistaa ja testata. Toimimattomat, vaikeaselkoiset tai moniselitteiset sähköiset palvelut ovat tehokas este sähköisen asioinnin käytön laajenemiselle asiakkaiden joukossa

Ilmanen Johanna  
Varsinais-Suomen käräjäoikeus