

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

Lausunto

Ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartta -työryhmän lainmuutostarpeiden arviointia koskevasta työryhmäraportista (VM 135:00/2016; VM/2245/00.01.00.01/2016)

Taustaa

Fiksu työ alustatalouden aikakaudella -tutkimuskonsortio tutkii digi-talisaation vaikutuksia työhön ja yrittäjyyteen. Yhtenä tutkimuskoh-teenä ovat maahanmuuttajien työelämään ja yrittäjyyteen integroitu- tumisen prosessit ja rakenteet. Tutkimushanke on Suomen Akate- mian Strategisen Tutkimusneuvoston rahoittama ja sitä johdetaan Turun yliopiston kauppakorkeakoulun yrittäjyyden yksiköstä. Hank- keessa on mukana tutkijoita ETLA:sta ja TTL:stä sekä kansainväli- sistä yhteistyöyliopistoista.

Lausuntomme perustuu nyt käynnissä olevaan tutkimukseen sekä aiempaan TSE Entren laatimaan Maahanmuuttajayrittäjien palvelu- tarpeet ja yrittäjyyden edistäminen -raporttiin (Työ- ja elinkeinomi- nisteriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys 23/2015) ja sen taustalla ole- vaan aineistoon.

Nostamme seuraavassa esiin erityisesti palkkatyöhön ja yrittäjyy- teen hakeutuvien maahanmuuttajien sekä ulkomaalais- ja maahan- muuttajaomisteisten yritysten näkökulman julkisten palvelujen säh- köistämiseen ja sähköistettävien palvelujen ensisijaisuuteen. Huo- lenamme on, että maahanmuuttajien ja Suomessa toimivien ulko- maalaisten yrittäjien erilainen kielitaito ja mahdolliset puutteet suo- malaisen palvelujärjestelmän tuntemuksessa saattavat asettaa hei- dät muita toimijoita heikompaan asemaan viranomaispalvelujen käyttäjinä.

Tunnistautuminen

Yleisesti ottaen palvelujen tarjoaminen sähköisesti edistää palvelutarjonnan tasalaatuisuutta ja saavutettavuutta, mikä on kaikkien väestöryhmien kannalta positiivinen asia. Mahdollisuus viestiä ja vastaanottaa viranomaisten viestejä muuhun kuin fyysiseen prosessiosoitteeseen helpottaa erityisesti niitä väestöryhmiä, jotka liikkuvat paljon esimerkiksi maasta toiseen.

Sähköisen yhteystiedon rekisteröinti ja sille annettava juridinen rooli selkeyttäisi kuitenkin viestintää sekä asiakkaan että palveluntarjoajan näkökulmasta, sillä näin asiakas saisi itse valita osoitteen, jonne viestit toimitetaan ja josta hän itse voisi lähettää viranomaisille viestejä. Virallisen, tunnistautumista vaativan sähköisen postilaatikon käyttöön liittyy ongelmia siinä tapauksessa, että hallinnon asiakkaalla ei ole suomalaista vahvan tunnistamisen välinettä.

Kieli

Maahanmuuttajien kohdalla tulee huolehtia siitä, miten digitaalisten palvelujen käytön ohjaus järjestetään ja palvelun selkeys taataan. Kirjallinen viestintä vaatii parempaa kielitaitoa kuin suullinen viestintä ja näin väärinymmärrysten todennäköisyys viranomaisen ja hallinnon asiakkaan välillä kasvaa siirryttäessä kasvokkaisesta asioinnista omatoimiseen sähköisen palvelun käyttöön.

Näemme, että sekä luonnollisten henkilöiden että oikeushenkilöiden osalta tulee ottaa huomioon äidinkielenään muuta kuin suomea tai ruotsia puhuvat ja turvata näiden henkilöiden sujuva palveluiden käyttö. Nykykäytännössä henkilökohtaista palvelua on usein mahdollista saada esimerkiksi englannin kielellä, vaikka se ei olekaan virallinen palvelukieli.

Tulkin käyttö kasvokkaisessa palvelutilanteessa on helpompaa kuin sähköisen palvelun äärellä. Jos tulkkia käytetään sähköisen asioinnin yhteydessä, saatetaan joutua samoihin vastuiden ja velvollisuuksien epäselvyyteen, johon viitattiin työryhmän raportissa, kun mietittiin kirjastojen henkilökunnan velvoittamista opastamaan palvelun käyttäjiä sähköisessä asiointissa.

Neuvonta

Maahan muuttaneiden henkilöiden ohjaus ja neuvonta suomalaisen palvelujärjestelmään vaatii erityistä panostusta siinä tilanteessa, että yhä suurempi osa palveluista siirtyy verkon yli käytettäväksi. Virkamiehet ja muut palveluntarjoajat tekevät paljon varsinaiseen palveluprosessiin kuulumatonta neuvontaa ja auttamista, joka on vaarassa jäädä tekemättä, jos palveluja sähköistetään ja palvelupolkuja automatisoidaan enenevässä määrin.

Fyysinen saavutettavuus Ensisijaisesti sähköisesti tarjottavat palvelut edellyttävät sitä, että käyttäjillä on käytössään riittävät tietotekniset välineet ja valmiudet niiden käyttöön. On varmistettava, että tarvittava infrastruktuuri on käyttäjien saavutettavissa riittävän helposti ja sellaisissa paikoissa, joissa käyttäjät luonnollisesti liikkuvat (esim. kunnalliset kirjastot, TE-toimistot ja yhteispalvelupisteet).

Asiamiehen käyttö Erityistä huomiota tulee kiinnittää niihin käytäntöihin, joilla hallinnon asiakas valtuuttaa jonkun muun hoitamaan asiaansa. Tämä tulisi tehdä helpoksi ja mahdollisuuksien mukaan myös digitaalisesti to-teutettavaksi, jotta asioiden tehokas ja lainmukainen hoito ei tämän vuoksi hidastu.

Lausunnon kohteena olevat palvelut

Erityisesti työelämään ja yrittäjyyteen integroituvia maahanmuuttajia koskettavat palvelut Sähköisten palvelujen tiekartalla:

Migri: ulkomaisen työvoiman rekisteröintipalvelu ja työperustaiset oleskeluluvat työnantajan osalta

Verohallinto: oma-aloitteisten verojen ilmoittaminen, Palkka.fi

TE-toimistot: työllistämispalvelut, osaamisen kehittämispalvelut, työnhakupalvelut, rekrytointi- ja työllistämispalvelut yrityksille

TEM: Oma Yritys-Suomi

PRH: Kauppa- ja säätiörekisteritietopalvelu

Hytönen Kaisa
Turun yliopisto - Turun kauppakorkeakoulu