

Valtiovarainministeriö  
valtiovarainministerio@vm.fi

**LAUSUNTO**

**25.9.2017**

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

Asia: Lausuntopyyntö Ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartta -työryhmän lainmuutostarpeita koskevasta työryhmäraportista

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry (Valli) kiittää mahdollisuudesta tuoda esiin näkökantojaan ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartta -työryhmän lainmuutostarpeita koskevaan työryhmäraporttiin. Valli ry on valtakunnallinen vanhusalan kehittäjä ja asiantuntija, joka tekee töitä paremman vanhuuden puolesta yhdessä 70 jäsenyhteisön kanssa. Valli ry tuo kuuluviin järjestölähtöisen vanhustyön ja vanhojen ihmisten äänen.

Vallin Ikäteknologiakeskus lisää ikäihmisten osallisuutta digitalisaatiossa ja teknologisoituvassa yhteiskunnassa. Keskus kokoaa ja välittää tietoa ikäteknologiasta, edistää alan yhteistyötä ja tuo käyttäjien äänen kuuluviin.

Valli näkee hyvänä, että julkisia palveluja ja asiointia kehitetään jatkossa digitaalisina. Palveluja kehitettäessä tulee kuitenkin ottaa huomioon ne kansalaiset, kuten osa ikäihmisistä tai erityisryhmistä, jotka eivät jostain syystä voi tai pysty asioimaan sähköisesti. Näille henkilöille tulee mahdollistaa kasvokkain ja paperilla asiointi.

Valli esittää, että lain uudistustyössä muutetaan yleislakia, eli hallintolakia. Erityislain, kuten asiointilain, vaatimukset ja säädökset tulee sisällyttää hallintolakiin. Hallintolaki velvoittaa kaikkia viranomaisia toimimaan samalla tavalla. Tällä hetkellä lakien ja säädösten noudattaminen (erityisesti erityislait, kuten asiointilaki) poikkeaa eri viranomaistahoilla ja käytännöt ovat sekavat.

Viranomaiset tulee lailla velvoittaa tarjoamaan digitaalisia palveluja ennen kuin kansalaisia voidaan ohjata digitaalisten palvelujen piiriin. Digitaalisten palvelujen järjestämisessä tulee huolehtia viranomaisten riittävästä resursoinnista sekä palvelujen esteettömyydestä sekä saavutettavuudesta. Palvelujen tulee olla selkokieliä, helppokäyttöisiä ja toimintavarmoja.

Valli näkee hyvänä, että eri käytäntöjä arvioidaan digipalvelujen käyttöönottamiseksi. Kansalaisten digipalvelujen käyttämisessä olisi hyvä painottaa Opt in -mallia, jossa kansalaisia ohjataan sähköisen asioinnin piiriin, mutta käyttö on vapaaehtoista. Raportissa esitetty Ruotsin malli (opt in) on kannatettava ja soveltuviin myös Suomen oloihin. Lisäksi Norjan mallia voisi hyödyntää ottamalla käyttöön kansallinen sähköposti- ja puhelinrekisteri, johon kirjallinen ilmoitus viranomaisen päätöksestä tai asian vireille panosta tulee. Niille, jotka eivät ilmoitaudu rekisteriin tai päivitä tietojansa 18 kk kuluessa, lähetetään asiakirjat paperilla. Kaikissa raportin esittämässä vaihtoehtoisissa toimintatavoissa on kuitenkin riski siihen, että arviolta 15-20%

väestöstä tulee kohtaamaan suuria haasteita sähköisessä asiointissa. Näiden henkilöiden palvelujen saatavuuden varmistamiseksi ja eriarvoisuuden minimoimiseksi, tulee palvelujen kehittämiseen kiinnittää erityistä huomiota.

Sähköisen postilaatikon käyttöönotossa tulee huomioida ne henkilöt, jotka eivät pysty tai voi asioida sähköisesti. Erytishuomiota tulee kiinnittää palvelun helppokäyttöisyyteen ja yhteensopivuuteen muiden sähköisten palvelujen kanssa. Tiedoksiantoja koskevat asiakirjat voidaan viranomaisen toimesta tallentaa sähköiseen postilaatikkoon kirjautumistietojen taakse ilman vahvaa tunnistautumista. Salassa pidettävien asiakirjojen suhteen kannatetaan kirjautumista tai tunnistautumista vahvalla tunnisteella ensisijaisesti kaikille kansalaisille perustettavaan sähköiseen postilaatikkoon tai toissijaisesti palvelujen tarjoajan palvelimelle. Vireillä olevan asian asiakirjan avaamisesta tulisi mennä ilmoitus viranomaiselle. Tunnistauduttaessa palveluntarjoajan palvelimelle, käytännöt ja sivuston ulkoasu voivat eri palveluissa vaihdella suuresti, mikä voi olla sähköisten palvelujen käyttöä hidastava tai jopa estävä tekijä.

Sellaisten henkilöiden, jotka eivät pysty tai osaa käyttää digitaalisia palveluja, sähköinen puolesta asiointi tulee jatkossa mahdollistaa entistä paremmin sekä turvata heidän itsemääräämisoikeutensa. Sähköistä valtuutusta tulee kehittää luotettavaksi ja tietoturvalliseksi ratkaisuksi.

Vaikka raportti ei esittänyt malleja julkisten digitaalisten palvelujen käytön tuen järjestämiseksi, Valli ry haluaa muistuttaa, että digitalisoitaessa julkisia palveluja, tulee viranomaisten järjestää riittävä tuki ja neuvonta palvelujen käyttöönottamiseksi, käyttämiseksi ja kehittämiseksi. Digitaalisiin palveluihin liittyvää tukea voitaisiin tarjota esimerkiksi kirjastoissa kirjastovirkailijoiden toimesta. Tuen ja neuvonnan kehittämiseksi viranomaisten tulee jatkossa tehdä tiivistä yhteistyötä järjestöjen, yhdistysten ja vapaaehtoisten kanssa, joilla on kokemusta ja osaamista kansalaisten digineuvonnasta.

Helsingissä 25.9.2017



Susanna Huovinen  
puheenjohtaja



Virpi Dufva  
toiminnanjohtaja