

Asia: VN/25697/2023

VM; Lausuntopyyntö Suomi.fi-palvelujen strategisista tavoitteista

Lausunnonantajan lausunto/kysymykset

Näkemykset Suomi.fi-palvelujen nykytilanteen vahvuuksien ja haasteiden kiteytyksestä (dia 3-4)

Voidakseen käyttää oikeushallinnon sähköisiä asiointipalveluja, tulee käyttäjän rekisteröityä Suomi.fi:n käyttäjäksi. Kun on rekisteröitynyt, niin tämän jälkeen voi kirjautua mm. tuomioistuinten asiointipalveluun esimerkiksi pankkitunnuksilla. Asiointipalvelussa voi valita tuomioistuimen, jossa haluaa asioida ja laittaa siellä asiansa vireille. Haasteellisuus palvelun käyttöön liittyy asiointipalvelussa itsessään oleviin valinnan mahdollisuuksiin, kuten mm. siihen, että sähköisen asioinnin käyttöön ei ole ohjattu riittävästi. Suomi.fi-palveluiden haasteet saattavat siis pääosin liittyä julkishallinnon omien asiointipalveluiden luomiin rajoituksiin. Sinänsä itse Suomi.fi -palvelun käytössä ei ole havaittu merkittäviä puutteita tai ongelmia.

Näkemykset Suomi.fi-palvelujen toimintaympäristön muutostekijöiden koonnista (dia 5)

Muutostekijöiden koonti on kattavaa. Erytisen haasteen Suomi.fi-palveluiden kehittämiseksi asettaa taloustilanne huomioiden hallituksen esittämät leikkaukset julkishallinnon kuluihin.

Näkemykset Suomi.fi-palvelujen strategisten tavoitteiden osuvuudesta kokonaisuutena (dia 6)

Tavoitteet ovat kokonaisuutena osuvia.

Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 1. Suomi.fi tunnustetaan osaksi yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria. (dia 6)

Suomi.fi:n tunnustaminen osana yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria on tärkeä tavoite, jonka toteutuminen tulee turvata riittävin määrärahoihin ylläpidossa ja kehittämisessä. Tietoisuus Suomi.fi -palveluista ja niiden tuomista eduista on kokemuksemme mukaan edelleen kansalaisille epäselvää. Toisaalta julkishallinnon toimijoiden tulee voida entistä enemmän kannustaa kansalaisia ml. maahanmuuttajat sähköiseen asiointiin menettelyprosessien sujuvoittamiseksi. Tätä tavoitetta ei saisi vaarantaa rajaamalla tunnistautumismahdollisuuden yksinomaan pankkitunnuksiin tai kansalliseen henkilöturvautunnuksen omaamiseen.

Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 2. Suomi.fi edistää toimialariippumattomasti tehokkuutta julkisessa palvelutuotannossa. (dia 6)

Koska valtaosa ihmisistä käyttää sujuvasti sähköisiä palveluja, on pidettävä hyvinkin mahdollisena, että sähköinen asiointi asiointipalvelun kautta voisi muodostua valtavirraksi, mutta se edellyttäisi sitä, että asiointi ohjattaisiin ensisijaisesti sähköisiin asiointipalveluihin ja luovuttaisiin lähtökohtaisesti mahdollisuudesta käyttää tavallista sähköpostia tai paperipostia asiointissa. Sähköposti koetaan nykyisin helpommaksi ja nopeammaksi asiointitavaksi, koska se ei edellytä kirjautumista ja esim. asianajajat käyttävät tästä syystä mieluummin sähköpostia. Toisaalta asiointipalvelu on varmempi asiointikeino ja säästää esimerkiksi hallinto-oikeuden työtä, koska sieltä asiakirjat siirtyvät suoraan asianhallintajärjestelmään ilman eri työvaiheita, jotka aina ovat riskialttiita myös virheille. Myös tiedoksianto on helpompi hoitaa ja samalla voidaan todentaa, että tiedoksianto on tapahtunut. Sähköisen asioinnin valtavirtaistamista tulisi kaikin keinoin tukea.

Mikäli esimerkiksi Helsingin hallinto-oikeus toimisi yksinomaan sähköisen asiointipalvelun kautta kustannussäästöä syntyy erityisesti saantitodistustiedoksiantojen poistumisesta, mutta myös muista postikuluista. Hallinto-oikeus arvioi, että postikustannukset ovat useita tuhansia kuukaudessa eli jopa 6000–7000 euroa/kk. Tämä summa pitää sisällään myös kuljetus- ja kuriiripalvelut.

Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 3. Suomi.fi edistää julkisen hallinnon yhteentoimivuutta Suomessa ja Euroopassa. (dia 6)

Epäselväksi jää, millä tavoin tietojärjestelmät keskustelevat keskenään. Rajapintoja julkishallinnon tietojärjestelmien välillä tulisi lisätä. Ihannetila olisi, että kaikki julkishallinnon järjestelmät toimisivat yhteensopivasti.

Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 4. Suomi.fi tukee kansalaisten ja yritysten sujuvaa asiointia. (dia 6)

Hallinto-oikeuteen valittavista henkilöistä merkittävä osa on ulkomaalaistaustaisia henkilöitä vailla suomalaista henkilöturvattunutta. Suomi.fi -palvelun edellyttämä tunnistautuminen pankkitunnuksin, joiden edellytys on henkilöturvattunus voi käytännössä estää yhdenvertaisen pääsyn palveluiden ääreen ainakin niiden henkilöiden kohdalla, joilla ei vielä ole yhteiskunnassamme pysyvää juridista statusta. Toisaalta voi olla tarpeen määritellä, ovatko yhteiskunnan palvelut tarkoitettukin vain kansaisille tai maassa pysyvämmin luvanvaraisesti oleskeleville.

Ehdotuksia ja tarpeita strategian pohjalta laadittavaan toimintasuunnitelmaan kirjattavista toimista.

Kuten strategisessa tavoitteessa numero 2 todetaan, Julkisen hallinnon organisaatiot hyödyntävät laajasti Suomi.fi:ä osana omia sähköisiä asiointipalveluitaan, eivätkä kehitä rinnakkaisia ratkaisuja. Tämä edistää kustannustehokkuutta julkisen hallinnon kokonaisuudessa. Toimintasuunnitelmassa olisi hyvä nostaa esille velvoite julkishallinnon toimijoille huomioida Suomi.fi:n tarjoamat mahdollisuudet osana sähköisen asioinnin kehittämishankkeitaan. Kuten jo edellä on todettu valtionhallinnon toimivuuden kannalta olisi ensi arvoisen tärkeää, että niin hallintoviranomaiset kuin hallintotuomioistuimetkin saataisiin kokonaan sähköisen asioinnin piiriin. Tämän toteutumiseksi myös Suomi.fi -palvelun käytön tulisi olla yksinkertaista ja vaivatonta sekä ehdottoman tietoturvallista. Jatkossa myös tuomioistuintoimintaan liittyvät vaatimukset olisi hyvä ottaa huomioon Suomi.fi -järjestelmän kehittämisessä.

Lausunnon valmisteli hallintopäällikkö Riikka Asa

Pitkäranta Ann-Mari
Helsingin hallinto-oikeus

Asa Riikka
Helsingin hallinto-oikeus