

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)

-

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

-

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

-

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

-

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

-

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

-

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

-

Ehdotuksia ja tarpeita strategian pohjalta laadittavaan toimintasuunnitelmaan kirjattavista toimista.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu kiittää mahdollisuudesta lausua asiassa. Valtuutettu toteaa yleisellä tasolla, että erilaisten digitaalisten asiointikanavien käyttöönotto on lähtökohtaisesti kannatettavaa. Asiointi digitaalisten kanavien kautta on usein nopeampaa, joustavampaa ja paikkariippumatonta,

jolloin tämän asiointikanavan käyttämisen hyödyt tulevat heille, jotka pystyvät ja haluavat asioida digitaalisesti. Valinnan siitä, että henkilö käyttää digitaalisia asiointikanavia tulisi lähtökohtaisesti olla henkilöllä itsellään eikä siitä, että henkilö ei käytä digitaalista asiointikanavaa, saisi koitua hänelle kielteisiä seuraamuksia. Digitaalisten asiointikanavien ohella tulee samanaikaisesti ylläpitää ja kehittää myös muita asiointikanavia, jotta myös he, jotka eivät pysty asioimaan sähköisten asiointikanavien kautta, voivat käyttää palveluita yhdenvertaisesti muiden kanssa.

Strategiassa on tunnistettu, että sähköisen asioinnin käyttäjämäärät ovat kasvaneet nopeasti, joka mahdollistaa viranomaispalveluprosessien tehostamisen ja kustannussäästöjen toteutumisen paperipostituskulujen vähentyessä. Sähköisen viestinnän ja asioinnin määrän voimakas kasvu tukee julkisen hallinnon tuottavuutta ja tuottaa kustannussäästöjä. Digitaalisten viestintäkanavien käyttäjämäärän kasvua olisi syytä hakea ensisijaisesti niiden henkilöiden joukosta, jotka kokevat olevansa riittävän digitaalisia, mutta jotka eivät vielä ole ottaneet digitaalisia asiointikanavia itsenäisesti käyttöön. Digitaalisten asiointikanavien markkinoinnissa potentiaalisille käyttäjille on tärkeää, että palvelut ovat toimivia ja käyttäjät niistä tietoisia.

Yhdenvertaisuuslain 5 §:n mukaan viranomaisen on arvioitava yhdenvertaisuuden toteutumista toiminnassaan ja ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden toteutumisen edistämiseksi. Viranomaisen tulee arvioida merkittävien hankkeiden ja toimien yhdenvertaisuusvaikutuksia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta yhdenvertaisuusvaikutukset tulevat asianmukaisesti arvioituksi ja huomioon otetuksi. Asiamukaisella ja oikea-aikaisella yhdenvertaisuusvaikutusarviointin toteuttamisella ja huomioon ottamisella voidaan välttää välillisen syrjinnän riskin toteutumista. Strategiassa ei tällä hetkellä mainita tai tunnisteta lainkaan niiden henkilöiden palveluiden turvaamista ja kehittämistä, jotka eivät pysty asioimaan sähköisesti. Digitaalisten palveluiden saavutettavuuden turvaaminen on ensiarvoisen tärkeää, mutta samalla on tunnistettava, että osa ikääntyneistä ja vammaisista henkilöistä voi silti jäädä digitaalisten palveluiden ulkopuolelle. Digitaalisten palveluiden saavutettavuuden varmistamisen lisäksi monikanavaisen asioinnin mahdollistamisella turvataan kaikkien käyttäjien mahdollisuutta saada keskeisiä palveluita.

Leimio Marko

Yhdenvertaisuusvaltuutettu - Yhdenvertaisuusvaltuutetun toimisto