

Asia: VN/15822/2025

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain muuttamisesta (yksityiset digipostipalvelut)

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain muuttamisesta (yksityiset digipostipalvelut)

Kuntaliitto kiittää mahdollisuudesta lausua Hallituksen esitykseen eduskunnalle laiksi hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain muuttamisesta (yksityiset digipostipalvelut). Lailla ei ole välittömiä vaikutuksia kuntiin, mutta välillisiä vaikutuksia on useita eri näkökulmista. Suurin huolestamme liittyy asiakkaiden oikeusturvan varmistamiseen sähköisen asioinnin toimintaympäristön olennaisesti ja nopeasti muuttuessa.

Lähtökohdat sääntelylle ovat myönteiset

Lainsäädäntömuutoksen lähtökohta ja tavoite on hyvä. Yksityisiä digipostipalveluita on Suomessakin toiminut jo vuosia, mutta kehitystä on hidastanut lainsäädännöllinen epäselvyys julkisesti ylläpidetyn suomi.fi -viestit palvelun ja yksityisten palveluiden suhteesta toisiinsa sekä erityisesti selkeiden yhteisten vaatimusten (kriteerien) puute yksityisille digipostipalveluille. Sääntelyn kehittyminen tälle alueelle on hyödyllistä sekä toimintakentän selkiyttämiseksi että markkinoiden kehittymisen mahdollistamiseksi. On hyvä saada lakiin kirjattuna julkisen ja yksityisten palveluiden toiminnan rajat ja velvoitteet.

Yksityisten toimijoiden voi olla mahdollista kehittää palveluitaan käyttäjälähtöisemmiksi julkista toimijaa nopeammin, minkä vuoksi on tärkeä saada yksityiset toimijat mukaan digitaalisten postipalveluiden ekosysteemiin. Käytettävämmät palvelut voivat houkutella laajempaa käyttäjäkuntaa, kun saman asioinnin kautta asiakas voi saada samaan palvelukanavaan kaiken tärkeäksi kokemansa sähköisen postin sekä yksityisiltä, että julkisilta toimijoilta. Asiakkaan

näkökulmasta voi olla hyödyllistä, että hän voi yhden palvelun kautta käsitellä sekä viranomaisviestejä, että esimerkiksi yksityisten toimijoiden laskuja, sopimuksia tai muuta asiointia. Kunnan näkökulmasta nopea ja helppo käyttöönotto, tuettu palvelu sekä asiakkaalle, että palvelua hyödyntävälle viranomaiselle voivat olla tärkeitä kriteereitä yksityisen palvelutoimijan hyödyntämiseksi. Yksityisten digipostipalveluiden käyttömahdollisuus voi sekä lisätä käyttäjien määrää, että tuoda viranomaisille monipuolisemmat asiointikanavat sekä parantaa palveluita.

Yksityisten palveluntarjoajien lisäksi on tärkeää ylläpitää julkisesti toteutettua digipostipalvelua (suomi.fi -viesti), koska kansallisesti näin kriittisessä palvelussa tulee varmistua palveluiden saatavuudesta myös tilanteissa, joissa kaupallinen toimija joutuisi esimerkiksi taloudellisiin vaikeuksiin (konkurssiin), joutuisi vakavan tietoturvaloukkauksen uhriksi tai se päättyisi omistusjärjestelyiden myötä turvallisuuden kannalta epäluotettavan tahon, kuten vihamielisen valtiollisen tahon ohjaukseen. Tämän vuoksi tätä kansallista palvelua ei voi jättää yksinomaan markkinoiden vastuulla hoidettavaksi. Julkisen talouden säästöpainneissa viranomaisten mahdollisuudet kehittää palvelua käyttäjälähtöisesti ja ketterästi eivät ole parhaat mahdolliset, joten on hyvä lainsäädännön keinoin mahdollistaa monipuolisemman digitaalisen palveluekosysteemin syntymistä.

Kriittisiä huomioita – erityisesti asiakkaan oikeusturvan näkökulmasta

Haasteeksi muodostuu yksityisten digipostipalveluiden ja julkisen palvelun yhteensovittaminen siten, että kokonaisuus muodostuu kansalaisen ja viranomaisasiakkaiden näkökulmasta eheäksi, turvalliseksi ja toimivaksi.

Riskinä on, että asiakas ei erilaisia palveluita käyttöönottaessaan täysin ymmärrä ja hahmota, mitä palveluita hän ottaa käyttöön ja mitä tietoa, viestejä ja posteja eri luukkuihin tulee ja miten niihin tulee reagoida. On jo nyt ilmennyt haasteita siinä, että kansalaisen ottaessa suomi.fi -viestit käyttöön esimerkiksi Kelan Kanta-palveluissa hän ei ole ymmärtänyt, että jatkossa hän saa viranomaisviestit suomi.fi -viesteihin myös muilta viranomaisilta, eli esimerkiksi poliisilta, verottajalta, Traficomilta, kunnilta ja hyvinvointialueilta. Näin olleen asiakkailta on voinut mennä ohi esimerkiksi ajanvarauksia, maksuja tai muita hänen oikeusturvaansa, terveyteen tai talouteen vaikuttavia asiakirjoja. Riskinä on, että tiedoksiannot eivät tosiallisesti saavuta kansalaista ja oikeusturvan toteutuminen muutoksissa heikkenee. Tämä kokonaisuus monimutkaistuu yksityisten digipostipalveluiden tullessa mukaan. Toisaalta muutokseen sisältyy mahdollisuuksia ja asiakkaiden valinnanvapauden kasvaessa, mutta osa käyttäjistä voi hämmentyä kokonaisuudesta. Kaikki kansalaiset eivät myöskään ymmärrä yksityisten ja julkisten palveluiden eroja tai rinnakkaisuutta.

Erityisen kriittisiä ovat erilaiset elämäntapahtumiin liittyvät muutostilanteet, kuten kuolema tai vakava sairastuminen tai muut tilanne, jossa asiakas ei enää itse voi hoitaa asioitaan. Paperimaailmassa esimerkiksi kuolleen henkilön omaiset ovat ainakin jossain määrin voineet paperipostista päätellä, mitä laskuja on maksettu tai millaisia asiakkuuksia tai jäsenyyksiä vainajalla on ollut ja pyrkiä hoitamaan asioita sujuvasti kuoleman jälkeen. Digitaalisessa maailmassa omaisille ei välttämättä jää minkäänlaista näkymää siihen, millaisia asioita vainajan jäljeltä olisi hoidettava ja

pitäisikö esimerkiksi eri tahoille ilmoittaa hänen menehtymisestään, päättää maksullisia tilauksia tai jäsenyyksiä. Tällöin vastuuta asian selvittämiseksi sujuvasti jää enemmän myös viranomaisille ja muille toimijoille.

Oikeusturvan näkökulmasta tulisi varmistaa sekä kansalaisten oikeudet, mutta myös viranomaisten mahdollisuudet hoitaa asiat tehokkaasti eteenpäin. Ei ole veronmaksajien etu, jos esimerkiksi julkisten palveluiden tuottajat eivät saa kohtuullisessa ajassa perittyä palvelumaksuja. Kansalaisen etu ei ole se, että toimimattomien prosessien takia tulee tarpeettomia maksumuistutuksia, luottotietojen menetyksiä tai kohtuuttomia korkoja, jos heillä ei tosiasiallisesti ole ollut mahdollisuutta hoitaa asioita esimerkiksi perikunnan toimesta. Tähän liittyy myös perusoikeuksia, jotka olisi turvattava kaikissa tilanteissa, sekä velvoitteita kuten kuolinpesän selvittäminen annetussa aikaraamissa.

Myös erilaiset valtuustilanteet voivat olla hankalia hoidettavia. Vaikka henkilön eläessä hänen läheisensä hoitaisi valtuutettuna esimerkiksi laskut ja muut velvoitteet esimerkiksi vanhuksen puolesta, tilanne muuttuu hänen menehtyessään ja valtuutetun oikeudet hoitaa hänen asioitaan sähköisesti lakkaavat. Sähköisen toimintaympäristön kokonaisuuden hallinta ja erityisesti tällaiset muutostilanteet ja niiden hoitaminen nopeasti on tulevaisuudessa erityisen tärkeää ja edellyttää hyvää yhteistyötä, yhteensovitettuja prosesseja ja yhteistä asiakastiedon käsittelyä eri viranomaisilta ja postipalveluiden osalta myös yksityisten toimijoiden kesken. On varmistettava, että esimerkiksi henkilötietojen tiedonsaanti- ja anto-oikeudet ovat laeissa tämän osalta selkeät. Digitaalisen asioinnin laaja muutos tulisi huomioida hallitusohjelman Edesmenneen omaisen asioiden vaivaton hoito -hankkeeseen liittyvässä kehittämistyössä.

Sähköisen viranomaisasioinnin kehittämistä tulee jatkaa ja viestintää lisätä

Lainsäädäntö luo raamit eri toimijoiden velvoitteille ja toimintaympäristölle. Nyt sähköisen viranomaisasioinnin toimintakentän lainsäädännön uudistaessa ei välttämättä osata ennakoida täysin ihmisten käyttäytymistä ja eteen tulevia haasteita, minkä vuoksi olisi tärkeää, että digitaalista viranomaisasiointia koskevan sääntelyn vaikutuksia velvoitettaisiin seuraamaan lähivuosina.

Erityisen tärkeää lain muuttuessa olisi vahvistaa viranomaisten yhdenmukaista viestintää digitaalisista palveluista kansalaisille. Lisäksi on tärkeää, että sääntelyssä velvoitetaan sekä yksityiset digipostipalveluiden tarjoajat että viranomaistoimijat yhteistyöhön ja seuraamaan muutoksen vaikutuksia tiedonvaihdon ja yhteentoimivuuden varmistamiseksi. Muutoksen vaikutuksia tulee seurata ja havaittaviin epäkohtiin tulee tarvittaessa puuttua paitsi informaatio-ohjauksen ja viestinnän keinoin, myös tarvittaessa lakeja tai asetuksia päivittämällä.

Keskeistä on varmistaa sekä palveluiden turvallisuus, sähköisen asioinnin helppous, että erityisesti kriittisten muutostapahtumien osalta sujuvat prosessit eri toimijoiden kesken.

Tietoturva ja luotettava kansalaisten henkilötietojen käsittely on tärkeää kaikissa digitaalisissa palveluissa. Yksityisten digipostipalveluiden turvallisuudelle tulee asettaa kansalliset standardit, joita tarpeen mukaan päivitetään esimerkiksi asetuksella.

Kielelliset oikeudet

Esityksen tavoitteena on mahdollistaa viranomaisten sähköisten tiedoksiantojen näyttäminen myös yksityisissä digitaalisissa postipalveluissa. Koska kyse on julkisen hallintotehtävän hoitamisesta, on tärkeää, että kielilain velvoitteet huomioidaan palvelujen suunnittelussa, sopimuksissa, palveluntarjoajien toiminnassa ja viranomaisvalvonnassa. Lisäksi on varmistettava, että käyttäjille tarjottu ohjaus ja tuki sekä vaihtoehtoiset palvelukanavat toimivat yhdenvertaisesti suomeksi ja ruotsiksi sekä julkisissa, että yksityisissä digipostipalveluissa.

Kansalaisten käyttövelvoite ja digituen tarve

Tässä yhteydessä on varmistettava, että asiakasneuvojilla ja viranomaisilla on paikallistasolla ennakkoon hyvät tiedot ja taidot opastaa kansalaisia muutoksessa, jotta neuvonta on yhdenmukaista, kansalaisia rohkaisevaa ja yhdenvertaista. Tämä edellyttää paitsi kansallisesti koordinoitua ja viestittyä ohjeistusta, myös valmiuksia antaa henkilökohtaisesta neuvontaa asiointitilanteissa esimerkiksi kuntien palveluissa.

Kansalaisille annettavaan ruohonjuuritason digitukeen tulisi suunnata rahoitusta pitkäjänteisesti kohdentaen avustusta kuntiin, hyvinvointialueille ja muiden viranomaisten lisäksi digitukea tarjoaville kansalaisjärjestöille.

SUOMEN KUNTALIITTO

Markus Pauni. Strategia- ja kehitysjohtaja

Elisa Kettunen, Johtaja, Digitalisaatio ja tietoyhteiskunta

Pauni Markus
Suomen Kuntaliitto ry

Kettunen Elisa
Suomen Kuntaliitto ry - Strategiayksikkö, digitalisaatio ja tietoyhteiskunta