

Täysistunto

Tiistai 9.9.2025 klo 14.00—19.13

6. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi Digi- ja väestötietovirastosta annetun lain 3 §:n ja hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain 5 ja 25 §:n muuttamisesta

Hallituksen esitys HE 76/2025 vp

Lähetekeskustelu

Toinen varapuhemies Tarja Filatov: Lähetekeskustelua varten esitellään päiväjärjestyksen 6. asia. Puhemiesneuvosto ehdottaa, että asia lähetetään hallintovaliokuntaan.

Keskusteluun varataan tässä vaiheessa enintään 30 minuuttia. Jos puhujalistaa ei ehditä tässä ajassa käydä loppuun, asian käsittely keskeytetään ja sitä jatketaan muiden asiakohtien jälkeen. — Keskustelu alkaa. Ministeri Ikonen, esittelypuheenvuoro, olkaa hyvä.

Keskustelu

14.02 **Kunta- ja alueministeri Anna-Kaisa Ikonen** (esittelypuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Digi- ja väestötietovirasto valmistautuu merkittäviin säästöihin toimintamenois-
saan ja henkilöstömäärässään tulevina vuosina. Keskustelussa oleva hallituksen esitys sisältää ehdotukset lakimuutoksista, [Puhemies koputtaa] jotka osaltaan mahdollistavat viraston...

Toinen varapuhemies Tarja Filatov: Anteeksi, nyt hieman pyydän hiljaisuutta, että kuuluu ministerin ääni.

Kiitoksia. — Niin, tämä sisältää esitykset lakimuutoksista, jotka osaltaan mahdollistavat viraston ja sen asiakasorganisaatioiden säästötavoitteiden toteutumista.

Näistä toimenpiteistä ensimmäinen koskee viraston tarjoamaa kansalaisneuvontapalvelua, josta säädetään Digi- ja väestötietovirastosta annetussa laissa.

Kansalaisneuvonnan yhteydessä annettavat palvelut voidaan karkeasti jakaa kahteen osaan: yleiseen neuvontapalveluun ja toisaalta digitaalisten palveluiden käyttäjätukeen. Esityksessä ehdotetaan, että Kansalaisneuvonnan yleinen neuvontapalvelu lakkautetaan sen nykyisessä merkityksessä. Painopiste siirtyisi tässä yhteydessä digitaalisten palveluiden käytön tukeen ja neuvonnan tehtäviin, joista säädettäisiin laissa yleisemmin. Kyseessä on julkisten palveluiden käyttäjille suunnattu yleinen neuvontapalvelu, joka tukee muiden viranomaisten omaa neuvontaa. Palvelun käyttö on jäänyt paljon tarkoitettua vähäisemmäksi, ja puheluiden määrän arvioidaan edelleen laskevan. Jatkossakin kansalaiset saisivat neuvontaa suoraan viranomaisilta, joilla on myös velvollisuus ohjata asiakas oikeaan paikkaan. Tämä mahdollistaa myöskin DVV:n keskittymisen aiempaa enemmän nimenomaan digipalveluiden, kuten Suomi.fi, käyttötukeen.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 75/2025 vp

Digi- ja väestötietoviraston kansalaisille tarjoaman tuen painopiste siirtyisi digitaalisten palveluiden käytön tuen ja neuvonnan tehtäviin, joista säädettäisiin laissa yleisemmin. Yleisneuvonnan päättyessä osa säästyvistä resursseista voitaisiin näin ollen ohjata viraston omien sähköisen asioinnin palveluiden käyttäjätukeen ja neuvontaan.

Toinen ehdotettu muutos tässä lakiesityksessä on palveluväylän käyttövelvollisuudesta luopuminen. Palveluväylä kuuluu DVV:n tuottamiin hallinnon yhteisiin sähköisen asioinnin tukipalveluihin. Se tarjoaa vakioitun tavan tietojen siirtoon organisaatioiden välillä. Keskustelussa olevan esityksen mukaan palveluväylän käyttövelvollisuudesta luovutettiin. Muutos mahdollistaa organisaatioille joustavamman tavan valita tiedonsiirtoratkaisuja. Palveluväylän tuottamista kuitenkin jatketaan, ja käyttäjäorganisaatioiden on jatkossakin mahdollista saada tukea sen käyttöön.

Kolmanneksi ehdotetaan muutettavan sääntelyä sähköisen asioinnin tukipalveluiden maksuista. Suomi.fi-tunnistus ja Suomi.fi-valtuudet ovat hallinnon yhteisiä sähköisen asioinnin tukipalveluita. Palveluista alettaisiin periä käyttäjäorganisaatiolta maksua, mutta maksusta voitaisiin poiketa laajasti julkisessa hallinnossa. Maksu voitaisiin jättää perimättä muun muassa eräiltä viranomaisilta, valtioelimiltä ja julkista hallintotehtävää hoitavilta.

Arvoisa puhemies! Todetusti näillä toimenpiteillä pyritään edesauttamaan DVV:n ja osin sen asiakkaiden säästötavoitteiden toteutumista. Kansalaisneuvonnan yleisen neuvontapalvelun lakkauttaminen toisi Digi- ja väestötietovirastolle noin 230 000 euron tehostamispotentiaalin vuosittain. Tästä osa voitaisiin ohjata digitaalisten palveluiden käytön tukeen liittyviin tehtäviin. Palveluväylän käyttövelvollisuuden poistaminen tuo DVV:lle noin 150 000 euron säästöt vuosittain. Edelleen julkisen hallinnon säästöpotentiaalin kokonaisuudessaan on arvioitu olevan noin 2 miljoonaa euroa vuodessa, kun viranomaiset voisivat tapauskohtaisesti valita kustannustehokkaampia ratkaisuja. Tukipalveluiden maksullisuus tuottaisi DVV:lle arviolta 810 000—1 450 000 euroa vuosittain.

Lait on tarkoitettu tulemaan voimaan mahdollisimman pian. — Kiitos, arvoisa puhemies.

Toinen varapuhemies Tarja Filatov: Kiitokset esittelystä. — Ja sitten mennään puhujalistaan. — Edustaja Hänninen.

14.06 Juha Hänninen kok: Arvoisa puhemies! Jokaisen suomalaisen on voitava luottaa siihen, että viranomaisten puoleen voi kääntyä asiassa kuin asiassa. Siksi on tärkeää, että järjestelmä on oikeudenmukainen, selkeä ja vastuullisesti hoidettu. On jokaisen viranomaisen velvollisuus ohjata kansalainen oikean viranomaisen tai palvelun luokse, äärelle.

Tässä hallituksen esityksessä tehdään lainsäädäntömuutoksia Digi- ja väestötietovirastosta annettuun lakiin sekä hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annettuun lakiin. Tavoitteena on selkeyttää viranomaisten velvollisuuksia ja samalla vahvistaa julkisen talouden vastuullista hoitoa uudelleen järjestelemällä toimintoja. Tätä työtä on tehtävä juuri nyt, sekä ihmisten että yhteiskunnan vuoksi. Terve talous on yhteiskuntamme perustus, jota ilman taloutemme huojuu holtittomasti.

Arvoisa puhemies! Yksi esityksen keskeisistä tavoitteista on selkeyttää viranomaisten yhteistä ohjausvelvollisuutta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että viranomaisasiointissa oman asian kanssa ei tarvitse jäädä yksin. Viranomaisilla on jatkossa aiempaa selkeämpi velvollisuus neuvoa kansalaista kokonaisvaltaisesti. Tämä on askel kohti asiakaslähtöi-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 75/2025 vp

sempiä yhteiskunnan palveluja sekä samalla pitää huolta niukoista resursseistamme. Se on oikein, ja se on oikeudenmukaista.

Samalla esityksellä ohjataan neuvonnan resursseja kohdennetummin. Jatkossa keskityttäisiin laaja-alaisen kansalaisneuvonnan sijaan enemmän sähköisten asiointipalvelujen käyttäjätukeen sekä hallinnon yhteisten tukipalvelujen, kuten Suomi.fi-palvelujen, neuvontaan. Tällainen tuki on yhteiskunnassamme tarpeellinen teknologian kehittyessä.

Tämä esitys ei ole pelkästään tekninen uudistus, se on myös osa vastuullista taloudenpitoa. Jokainen euro, joka liikkuu julkisessa järjestelmässä, on olennainen. Lakiesitys myös ehdottaa muutettavaksi tukipalvelujen maksusääntelyä. Tukipalvelut eivät suinkaan olisi maksullisia kaikille, mutta palvelusta voitaisiin veloittaa käyttäjäorganisaatiolta markkinahinta. Meillä on velvollisuus huolehtia julkisesta taloudesta, ja sitä työtä tämä hallitus on sitoutunut tekemään.

Arvoisa puhemies! Vastuullinen talous on turvallisen yhteiskunnan kivijalka. Jos emme huolehdi julkisen talouden kantokyvystä, emme voi myöskään pitää huolta siitä, että turvaa on tarjolla tulevaisuudessa. Tämä esitys tuo järjestelmään selkeyttä, vaikuttavuutta ja resurssiviisautta, siis juuri niitä asioita, joita kansalaiset meiltä nyt odottavat. — Kiitos, arvoisa puhemies.

Toinen varapuhemies Tarja Filatov: Edustaja Kallio.

14.10 Vesa Kallio kesk: Arvoisa rouva puhemies! Tällä kyseisellä hallituksen esityksellä hallitus lakkauttaa Digi- ja väestötietoviraston tehtäviin kuuluvan kansalaisneuvonnan yleisen neuvontapalvelun. Kyseessä on säästölaki. Digi- ja väestötietovirastosta annetussa laissa tarkoitettu kansalaisneuvonta on julkisten palvelujen käyttäjille suunnattu yleinen neuvontapalvelu. Jatkossa Digi- ja väestötietoviraston kansalaisille tarjoaman tuen painopiste siirtyisi digitaalisten palvelujen käytön tuen ja neuvonnan tehtäviin, joista säädettäisiin laissa yleisemmällä tasolla. Hallinnon yhteisiin sähköisen asiointin tukipalveluihin luokituvan kansallisen palveluväylän käyttövelvollisuus poistettaisiin niiltä viranomaisilta, joita se voimassa olevan lain mukaan koskee. Esitetyt muutokset kytkeytyvät hallitusohjelman kohtaan, jonka mukaan hallitus toteuttaa valtionhallinnon tuottavuusohjelman.

Arvoisa puhemies! Hallituksen esitys on tosiaan säästölaki, jolla hallitus kertoo auttavansa Digi- ja väestötietovirastoa sekä eräitä sen julkisen hallinnon asiakasorganisaatioita pääsemään hallituksen virastoille asettamiin säästötavoitteisiin. Käytännössä esitys tarkoittaa vuonna 2013 alkaneen yleisen kansalaisneuvontatoiminnan lakkauttamista. Kansalaisneuvontatoiminnan perustamisen taustalla oli tuolloin julkisten palveluiden digitalisointuminen, mikä on aiheuttanut tuen tarvetta sähköiseen asiointiin. Kansalaisneuvonnassa on ohjattu kansalaisia asioimaan oikean viranomaisen luona sekä vastattu yleisiin kysymyksiin viranomaisten kanssa asioimisesta sekä annettu neuvontaa muun muassa Suomi.fi-viestien ja -tunnistuksen käyttämisestä.

Oikeudenmukaisuuteen ja tasa-arvoisuuteen kuuluu, että kaikki ihmiset pidetään mukana. Tämä tarkoittaa myös sitä, että digitaalisten palveluiden rinnalla tulee säilyttää mahdollisuus fyysiseen asiointiin ja/tai puhelinpalveluun.

Arvoisa puhemies! Tässä hallituksen lakiesityksessä kaikkia ihmisiä ei pidetä mukana. Se käy ilmi seuraavista asioista:

Sinänsä on totta, että yleisen kansalaisneuvonnan yhteydenotot ovat vähentyneet. Digitalisoinnin ohella toinen keskeinen mutta vaiettu syy siihen on, että nykyiset puhelinpalve-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 75/2025 vp

lut eivät toimi, vaan ne ovat liian usein ruuhkaisia tai täysin tukossa. Ei voida puhua palvelusta, jos soittajalla menee jopa tunteja kuunnellessa pelkkää jonotusmusiikkia. Ei voida puhua palvelusta, jos soitat esimerkiksi Tienkäyttäjän linjalle, mutta se ei vaikuta mihinkään. Jatkossa tuskin enää soitat.

On väärä olettaus, että tarve fyysisille palveluille lakkaisi. Suomessa väestö ikääntyy ja erilaisten sairauksien takia ihmisten toimintakyky ja samalla kyky käyttää digitaalisia palveluja sekä oppia uutta heikkenee. Usein tällaista ihmistä auttaa toinen iäkäs, esimerkiksi tämän puoliso. Kuka heitä jatkossa auttaa asioinnissa, jollei neuvontaa ole saatavilla? Tästä syystä on selvää, että fyysisiä palveluja ja fyysistä palveluneuvontaa tarvitaan tietysti määrin jatkossakin.

Digitaaliset palvelut edellyttävät toimivia puhelin- ja tietoliikenneyhteyksiä. Tällä vaalikaudella siinä on otettu takapakkia. 3G-verkko on ajettu alas samalla kun hallitus lakkautti valtakunnallisen laajakaistaohjelman ja otti sieltä rahoituksen pois. Ongelmia on nyt koko Suomessa ja aivan erityisesti itäisessä Suomessa. Liian moni on jäämässä digitaalisten palvelujen ulkopuolelle. Tukipalvelut vähintäänkin hajautuvat ja todennäköisesti myös heikkenevät.

Hallituksen esityksessä jää epäselväksi myös, keneltä jatkossa peritään maksua tukipalveluiden käytöstä. Riskinä on, että yhden viraston pienet muutokset maksuihin voivat kumuloitua toisiin viranomaisiin, kansalaispalveluihin, ja aiheuttaa kustannusten nousua siellä. Lisäksi muutoksella voi olla toiminnallisia vaikutuksia kansalaisten palveluihin, kun viranomaiset ottavat käyttöön useita erilaisia tunnistuspalveluita, joiden tietoturvan taso voi olla vaihteleva ja joiden erilaiset käyttöliittymät voivat myös hämmentää käyttäjiä. Kansallisen turvallisuuden osalta tällaiset muutokset eivät välttämättä luo luottamusta viranomaispalveluihin, joissa pitkäjänteisyys, hallitut muutokset ja johdonmukaisuus luovat ennakoitavuutta ja turvallisuutta kansalaisten sähköiseen asiointiin.

Arvoisa puhemies! Tämä hallituksen säästölakiesitys on jatkumoa lyhytjänteiselle, hallitsemattomalle ja epäjohdonmukaiselle politiikalle, joka heikentää ennakoitavuutta ja turvallisuutta kansalaisten saamien palveluiden osalta. — Kiitos.

Toinen varapuhemies Tarja Filatov: Edustaja Koponen.

14.15 Ari Koponen ps: Arvoisa rouva puhemies! Edellistä puhujaa kuunnellessa tulee mieleen, että keskusta katsoo taaksepäin ja hallitus eteenpäin.

Puhemies! Esityksen muutoksilla mahdollistetaan Digi- ja väestötietoviraston sekä asiakasorganisaatioiden säästötavoitteiden toteuttamista. Julkisen talouden ollessa erittäin haastavassa tilanteessa on erinomaista, että hallitus toteuttaa valtionhallinnon tuottavuusohjelman, ja tämä esitys on osa sitä.

Puhemies! Suomi siirtyy asteittain digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen viranomaisasiointikanavana, ja valtiovarainministeriössä valmistellaan parhaillaan lainsäädäntömuutoksia, joiden tarkoituksena on tehdä sähköisestä tiedoksiannosta ensisijainen tiedoksiantotapa heille, joille se on mahdollista. Tässä on myös erityisen tärkeää huomioida ikäihmisten tarpeet ja teknologiset rajoitteet.

Puhemies! Kansalaisille tarjottavan tuen painopiste siirtyy esityksen myötä digitaalisten palveluiden käytön tuen ja neuvonnan tehtäviin, ja digitaalisten palveluiden käyttäjätuen resursointia vahvistetaan. Kaiken kaikkiaan hyvä ja ajan hengen mukainen esitys, jota on helppo kannattaa.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 75/2025 vp

Toinen varapuhemies Tarja Filatov: Edustaja Hiltunen.

14.16 Pia Hiltunen sd: Arvoisa puhemies! Hallitus esittää, että Digi- ja väestötietoviraston tarjoama yleinen kansalaisneuvonta lopetetaan ja että virasto jatkossa keskittyisi ainoastaan digitaalisten palvelujen käytön tukemiseen. Lausuntopalautteen perusteella muutokset pääosin ymmärrettiin, mutta usea lausuja oli myös huolissaan. Esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriö on lausunnossaan todennut, että tämä suunta on väärä. Yleisneuvontaa ei pitäisi ajaa alas vaan päinvastoin lisätä. Sosiaali- ja terveydenhuollossa erilaisten sähköisten palveluiden määrä on jo nyt valtava, ja se kasvaa koko ajan. Näiden palvelujen käyttö edellyttää kansalaisilta yleistasoista digitaalista osaamista. Yhdenvertaisuus puolestaan edellyttää sitä, että tarjolla on tukea niille ihmisille, jotka eivät muuten pysty palveluja käyttämään.

On totta, että monessa tilanteessa tarvitaan myös substanssikohtaista neuvontaa, mutta useimmiten kyse on yleisistä ongelmatilanteista, joissa kansalainen tarvitsee vain apua oikean viranomaisen löytämiseksi. Kansalaisneuvonta on tähän asti ollut se paikka, joka on auttanut. Jos vastuu neuvonnasta otetaan pois Digi- ja väestötietovirastolta, se täytyy lisätä jonkun muun toimijan tehtäväksi. Kuka silloin kantaa kokonaisvastuun yleisneuvonnasta ja sen kehittämisestä? Ja onko hallitus arvioinut, mitä vaikutuksia tällä ratkaisulla on ihmisten arkeen ja eri ihmisryhmien perus- ja ihmisoikeuksiin?

Hallitus väittää, että Kansalaisneuvonnan tehtävät voidaan siirtää suoraan viranomaisille ja että digitaalisen asioinnin tuki paranee. Tosiasia kuitenkin on se, että Kansalaisneuvonta on ollut keskeinen palvelu niille, jotka eivät tiedä, minkä viranomaisen puoleen kääntyä. Jos tämä vastuu hajautetaan viranomaisille, kansalaisten asiointi ei silloin helpotu. Päinvastoin se monimutkaistuu, ja palveluiden saatavuus heikkenee. Miten hallitus varmistaa, että palvelut toteutuvat käytännössä erityisesti niiden kohdalla, joilla ei ole osaamista tai välineitä käyttää sähköisiä palveluita? Lisäksi kysyn: miten tulette huolehtimaan muutosten saattamisesta käytäntöön? Muun muassa kunnissa oltiin huolissaan uusista palvelutarpeista.

Toinen varapuhemies Tarja Filatov: Edustaja Strandman.

14.18 Jaana Strandman ps: Arvoisa puhemies! Hallitus tuo eduskuntaan esityksen, jolla Digi- ja väestötietoviraston toimintaa uudistetaan ja samalla toteutetaan hallitusohjelman mukaista valtionhallinnon tuottavuusohjelmaa. Tavoitteena on vahvistaa julkisen talouden kestävyyttä ja kohdentaa resursseja sinne, missä niistä on kansalaisille eniten hyötyä.

Kansalaisneuvonnan yleinen palvelu lakkautetaan. Se on ollut luonteeltaan hyvin yleisluontoinen, eikä sillä ole ollut toimivaltaa ratkaista yksittäisiä asioita. Jatkossa kansalaiset ohjautuvat suoraan toimivaltaiseen viranomaiseen, jolloin asioiden käsittely nopeutuu ja palvelu tarkentuu. Keskeisenä ajatuksena on siis ollut yhden luukun periaate.

Säästetyt resurssit suunnataan digitaalisten palvelujen käyttäjätukeen ja neuvontaan eli juuri sinne, missä tarve kasvaa.

Samalla palveluväylän käyttövelvollisuus poistetaan. Tämä antaa viranomaisille valinnanvapautta ja mahdollisuuden valita kustannustehokkain ja teknisesti toimivin ratkaisu tietojen siirtoon. Palvelu sinänsä säilyy, mutta pakosta luopuminen tuo joustoa ja säästöjä koko hallinnolle.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 75/2025 vp

Lisäksi tunnistus- ja asiointivaltuuspalvelujen maksukäytäntöjä tarkennetaan. Kunnat, hyvinvointialueet ja niiden organisaatiot säilyvät pääosin maksuttomuuden piirissä, mutta kilpailutilanteessa toiminnasta on oikein periä maksu. Näin varmistetaan tasapuolisuus ja kilpailuneutraliteetti.

Arvoisa puhemies! Tällä esityksellä vähennetään byrokratiaa, tuetaan sähköisen asioinnin ensisijaisuutta ja turvataan kansalaisille sujuvammat digipalvelut. Samalla säästetään veronmaksajien varoja ja kohdennetaan resursseja järkevämmiin. Tämä on vastuullista hallintoa ja askel kohti tehokkaampaa julkista sektoria, ja ikäihmisten tarpeet tullaan huomiomaan. — Kiitos.

Toinen varapuhemies Tarja Filatov: Edustaja Lyly.

14.21 Lauri Lyly sd: Arvoisa rouva puhemies! Tällainen digikehitys on hyödynnettävä silloin, kun se on mahdollista, mutta kuinka huolehditaan niistä, jotka eivät tähän digiloikkaan pysty? Tämä on tämän esityksen varmasti yksi keskeisimpiä kysymyksiä. Ihmisiä ei pitäisi asettaa eriarvoiseen asemaan sen perusteella, osaavatko he käyttää digiä vai eivät, ja palvelut pitäisi pystyä turvaamaan kaikille. Yksin tämä säästövimma ei saisi olla semmoinen, joka tätä ohjaa, vaan myöskin tämän palveluketjun pitäisi olla sellainen, että pystytään huomioimaan nämä ihmiset, jotka eivät kykene tällä hetkellä käyttämään näitä.

Tuottavuuden kasvattaminen digiä hyödyntämällä on totta kai hyödyllinen ja positiivinen asia, ja nämä kustannussäästökkin, mitä tässä nyt esitetään, mutta tosiasia on, että näissä yhteyksissä, mitä tässä aikaisemmissakin puheenvuoroissa on tullut esiin, on kyllä todella isoja eroja ihmisten välillä. Puhelinpalvelut sakkaavat, ja käytännössä on myös niin, että digiosaaminen on vajaata. Ja sitten on vielä se, onko niitä yhteyksiä olemassa, joita tässä tarvitaan.

Sen vuoksi katson tätä esitystä myös siltä kannalta, että täällä on erittäin hyvä ajatus ja suunta siihen, että kansalaisten palveluverkkoa, käyntiasiointia, yritetään yhdistää kuntien ja hyvinvointialueitten kanssa niin että meillä olisi samoja julkisen palvelun palvelupisteitä. Tämä on tämän esityksen ehkä parhaita puolia, jotta me voidaan tehdä niitä asioita, joita ne ihmiset tarvitsevat. Tiedetään jo kaiken kaikkiaan, että ikäihmiset ovat se ryhmä, joka tarvitsee niitä palveluja, ja mikä sen parempi kuin se, että kotikunnassa olisi niitä asiointipisteitä, tai asiointipiste, jossa voi käydä näitä asioita hoitamassa. Siihen suuntaan tässä pitää viedä tätä. Muuten tämä digikehitys pitää hyödyntää niin pitkälle kuin se on mahdollista hyödyntää. — Kiitos.

Toinen varapuhemies Tarja Filatov: Edustaja Nikkanen.

14.23 Saku Nikkanen sd: Arvoisa rouva puhemies! Tosiaan esitettävillä muutoksilla on tarkoitus osaltaan mahdollistaa Digi- ja väestöviraston sekä eräiden sen julkisen hallinnon asiakasorganisaatioiden säästötavoitteiden toteuttamista lakkauttamalla siis tämä Kansalaisneuvonnan yleinen neuvontapalvelu. Kuten todettua, kyseessä on siis säästölaki, ja aina silloin kun palveluita lakkautetaan tai uudistetaan säästöjen nimissä, ainakin itse koen, että siinä on kyllä vaaran paikkoja. Tässäkin on todettu, että meillä ei suoranaisesti ole vielä valmiina sitä korvaavaa palvelua olemassa — osoitetaan neuvontaa ja tukea enemmän digitaalisten palveluiden käyttöön ja neuvontaan ja ohjaukseen. On tietysti toki hyvä asia, että sinne puolelle tulee neuvontaa, mutta myös tällaista yleisneuvontaa kyllä tarvitaan.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 75/2025 vp

Kävin tänään aamupäivällä vierailemassa Varsinais-Suomen Eläkkeensaajien edunvalvontakokouksessa Paimiossa Varsinais-Suomessa, ja kyllä tästä asiasta keskusteltiin paljon siellä. Nostin esiin, että tämä lähetekeskustelu tänään täällä salissa käydään, ja tosiaan tämä oli ehkä kaikista aiheista se kuummin peruna siinä keskustelussa. Kyllä se huoli siitä palveluohjauksesta ja -neuvonnasta on tosi suuri ikäihmisten piirissä ja mielessä. He myös korostivat vahvasti sitä, ettei tämä ole yksistään eläkeläisten tai ikääntyvien huoli vaan tässä on kyllä kyse ihan nuoristakin ihmisistä, sillä kyllähän se on niin, että tämä meidän luomamme hyvinvointiyhteiskuntajärjestelmä ja sen kaikki asioinnit ja tavallaan koukerot ja byrokraatiakin on kyllä sellaista, että kyllä siellä nuoret ihmisetkin ovat välillä vähän apua tarvitsemassa. Voin vaikka itse muistella aikaani kotona kotihoidon tuella, että kun piti Kelan kaavakkeita täyttää, niin kyllä siinä hieman tarvittiin sosiaalityöntekijävaimoni apua, miten näistä selvittää. Eli kyllä sellaista yleisen neuvonnan tarvetta varmasti on.

Toki tässä on todettu se, että sitä ei ole käytetty niin paljon, mutta onko sitten loppujen lopuksi ollut kuitenkaan tietoisuutta, että tällaista yleistä neuvontaa on saatavilla, ja tässä ehkä peräänkuulutan nimenomaan sitä pitkäjänteisyyttä, mitä tässä on puheenvuoroissa tullut aikaisemminkin esille. Eli kyllä kun tällaista neuvontapalvelua on, niin ihmisten pitäisi luottaa, että sellainen on vähän pidemmällä aikavälillä kuin nyt, kun näin nopeasti ollaan lakkauttamassa ja siirtymässä taas uuteen. — Kiitos.

Toinen varapuhemies Tarja Filatov: Edustaja Laine-Nousimaa.

14.26 Hanna Laine-Nousimaa sd: Arvoisa rouva puhemies! Hallituksen esityksessä Kansalaisneuvonnan tehostamisesta on sinänsä perusteltu lähtökohta. Viime vuosien vähäinen kysyntä edellyttää järjestelmän tarkastelua. Samalla on kuitenkin syytä kysyä, kenen ääni tässä keskustelussa kuuluu ja otetaanko kaikkien kansalaisten tarpeet huomioon.

Meillä on Suomessa suuri joukko iäkkäitä kansalaisia, joille digitaaliset palvelut eivät ole itsestäänselvyys. Samaan aikaan verkkohuijaukset yleistyvät ja kohdistuvat yhä useammin juuri ikäihmisiin. Onko meillä varaa jättää nämä ihmiset yksin, kun maailma ympärillä digitalisoituu kiihtyvällä vauhdilla? Kansalaisneuvonnan uudistamisen yhteydessä on välttämätöntä varmistaa, että digineuvonta on saavutettavaa, henkilökohtaista ja riittävästi resursoitua. Pelkkä verkkosivujen päivittäminen ei riitä, jos käyttäjä ei osaa tai uskalla avata verkkosivuja.

Arvoisa puhemies! Julkisen kansalaisneuvonnan määrä ei saa olla vain tehokkuuden mittari. Sen on oltava myös inhimillisyyden mittari. Meidän on huolehdittava siitä, että jokainen suomalainen ikään katsomatta saa tarvitsemansa tuen ja turvan digitaalisessa arjessaan.

Toinen varapuhemies Tarja Filatov: Edustaja Wallinheimo.

14.28 Sinuhe Wallinheimo kok: Arvoisa puhemies! Kun kuuntelee näitä puheenvuoroja täällä salissa, niin epäilenpä, että tavoitteessa olemme ihan samaa mieltä myös opposition kanssa. Sen tulemme näkemään myös vaihtoehtobudjeteissa, joissa digitaalisuuden säästöpotentiaaliksi tullaan laittamaan satoja miljoonia. No, tässä meillä on nyt sitten konkretiaa.

On selvää, että tällaisien suurten uudistusten yhteydessä pitää pitää huoli myös sitten niistä vähemmän digitaalisista ihmisistä, ja niinhän tässä myös käy. Sitä palvelua varmastikin tullaan nyt sitten jatkossa kehittämään. Tietyllä lailla tämä digitaalisuus lisääntyy. Mie-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 75/2025 vp

lestäni nämä uudistukset, mitä tässäkin nyt tehdään, ovat maltillisia, eteenpäin katsovia, koska siellä pitkällä aikavälillä kuitenkin tämä digitaalisuus tulee olemaan ensisijainen viiranomaiskanava, ja nämä askeleet ovat oikeansuuntaisia.

Yksi asia, joka toivottavasti myös tämänkin lainsäädännön uudistuksen yhteydessä tulee toteutumaan, on tämä Suomi.fi. Se on jäänyt mielestäni vähän irralliseksi. Siinä on paljon potentiaalia, ja tämänkin myötä todennäköisesti se tulee taas kehittymään, mutta siellä olisi se potentiaali. Jos me sinne saadaan enemmän toimintoja ja palveluita, niin ihmiset pystyisivät niitä käyttämään.

Tietyllä lailla täytyy siltikin ottaa huomioon tuo opposition huoli siitä, miten tässä sitten jatkossa myös ikäihmiset ja vähemmän digitaaliset pärjäävät, mutta en olisi siitäkään kauhean huolissani. Hyvä laki, eteenpäin. — Kiitos.

Toinen varapuhemies Tarja Filatov: Meillä alkaa tähän keskusteluun käytössä oleva aika loppua, joten kysyisin edustaja Oinas-Panumalta, onko teillä pitkä puheenvuoro vai paikalta pidettävä. [Olga Oinas-Panuma: Paikalta!] — No, jos se on paikalta pidettävä, niin sitten ehdimme ottaa sen ja sen jälkeen ministerin tiiviin kommentin. Olkaa hyvä.

14.30 Olga Oinas-Panuma kesk: Kiitos, arvoisa rouva puhemies! Taas on siis käsittelyssä uusi säästölaki — niin kuin tässä on hyvin kuultu — joka lakkauttaa Digi- ja väestötietoviraston kansalaisneuvonnan. Täällähän on semmoinen kaunis muotoilu, että tässä autetaan pääsemään säästöihin, ja täällä myös hallituksen suulla puhutaan kyllä hyvinkin sympaattisesti siitä, että nyt eivät palvelut kuitenkaan heikkene ja kyllä tässä ikäihmisetkin huomioidaan, mutta sitten, mikä on se käytäntö, se on toinen asia. Eli eihän meillä nyt ole tässä tullut mitään korvaavaa tilalle. En tiedä, tuleeko jossain vaiheessa. Tosiasia on se, että meillä ihmiset ikääntyvät ja tarve niille palveluille kasvaa — ja etenkin myös digineuvonnalle.

Itse digitalisaatiota vastaan minulla ei ole mitään, ja on hienoa, että sitä viedään eteenpäin myös jatkossa. Haluaisinkin kiinnittää hallituksen keskittymiskykyä myös siihen, että jotta meillä voidaan digipalveluita käyttää, niin se vaatii myös sitä, että meillä on toimivat verkot. Ja tämän hallituksen aikanaan muun muassa 3G-mastot on ajettu alas ja samoin laajakaistarakentamista on leikattu hyvin runsaalla kädellä. Tämähän aiheuttaa nyt sitten sen, että ympäri Suomea on katvealueita enemmän kuin aiemmin ja näitten digipalveluitten käyttö on huomattavasti vaikeampaa. Joten toivon, että sen lisäksi, että te säästätte ja kurjistatte ja lupaatte, että kyllä tämä tästä helpottaa, keskittyisitte myös siihen, että ne verkot saataisiin toimiviksi, jotta me voidaan käyttää niitä digipalveluita ympäri Suomen. — Kiitos.

Toinen varapuhemies Tarja Filatov: Ministeri Ikonen.

14.31 Kunta- ja alueministeri Anna-Kaisa Ikonen: Arvoisa puhemies! Kiitos keskustelusta. — Pалаan niihin aikoihin, kun tämä Kansalaisneuvonta perustettiin. Niihin aikoihin ennakoitiin, että näitä yhteydenottoja tähän palveluun tulisi vuosittain noin 300 000 kappaletta. Nämä yhteydenotot ovat kuitenkin viime vuosina olleet laskussa. Esimerkiksi viime vuonna näitä yhteydenottoja oli 67 000, eli aika kaukana se määrä on siitä, mitä se silloin alkuvaiheessa oli. Lisäksi näitten yhteydenottojen yleisen määrän laskun ohella muutos on ollut selkeä siinä, että kansalaisten yhteydenotot ovat alkaneet liittyä selkeästi enem-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 75/2025 vp

män digitaalisten palveluitten käyttäjätukeen. Itse asiassa enemmistö näistä yhteydenotoista liittyy tällä hetkellä siihen. Jos me katsotaan tätä kansalaisten tarpeiden muuttumista, niin on olennaista, että meidän neuvonta ja toiminnan painopiste myöskin liikkuvat ajassa sen mukaan, mitä kansalaiset tarvitsevat.

Kuitenkin tässä rinnalla on hyvä nähdä se, että kansalaiset saavat edelleenkin jatkossa neuvontaa kultakin viranomaiselta hallintolain säätämän viranomaisen neuvonta- ja opastamisvelvollisuuden perusteella. Se jatkuu jatkossakin. Viranomaisissa annetaan jo nykyisin ja tullaan jatkossakin antamaan neuvontaa laajasti verkkosivuilla, chat-palveluilla, sähköpostilla, puhelinneuvonnalla, eri tavoin näissä, ja tämä lakisääteinen neuvonta ja opastus viranomaisissa on luonteeltaan ensisijaista. Tämä yleinen kansalaisneuvonta, josta tänään puhumme, on ollut sitä täydentävää palvelua.

Edelleenkin, kun täällä kysyttiin käyntiasioinnista, meillä on tässä rinnalla menossa myöskin valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen, jossa kootaan valtion käyntiasiointia yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin. Tätä kautta on tarkoituksena varmistaa kattava käyntiasiointimahdollisuus ja nostaa nykyistä palvelutasoa ja samalla saavuttaa myöskin kustannussäästöjä toimitiloissa. Eli sekin on pidetty tässä rinnalla valmistelussa näkökulmana mukana.

Vielä lopuksi: Tässä kysyttiin sitä, heikkeneekö jonkun asiakasryhmän tai ihmisryhmän mahdollisuus saada tukea ja onko arvioitu tätä vaikutusta. Lakkauttaminen voi vaikuttaa hallinnossa asioiviin henkilöihin, mutta riski on arvioitu vähäiseksi. Digi- ja väestötietovirasto ja muut viranomaiset jatkavat edelleenkin tätä omien palveluittensa asiointineuvontaa verkkosivuillaan, sähköpostitse ja puhelimitse, ja viranomaisilla on edelleenkin velvollisuus ohjata asiakkaita eteenpäin. Tämä Kansalaisneuvonta ei ole ollut erityisesti suunnattu ikäihmisille tai erityisryhmille, mitä täällä kysyttiin, vaan nämä käyttäjät ovat olleet pääasiassa työikäisiä. Käyntiasiointina annettava neuvonta on ollut vaikuttavinta oikeastaan näille erityisryhmille, puhutaan nyt mistä erityisryhmästä oikeastaan tahansa, ja siinä mielessä olennaista on tässä rinnalla nähdä tämä palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksen rooli, jolla tätä käyntiasiointia turvataan jatkossakin. Eli kyllä meillä valtion palvelua on saatavissa jatkossakin monikanavaisesti ja yleistä neuvontaa on saatavissa jatkossakin. Siihen on eri viranomaisilla jatkossakin velvoite, ja Digi- ja väestötietovirasto keskittyy taas jatkossa tässä palvelussa erityisesti digituen antamiseen sen mukaisesti kuin ihmisten palvelutarpeet ovat kehittyneet. — Kiitoksia paljon.

Toinen varapuhemies Tarja Filatov: Kiitokset ministerille. — Todetaan tässä, että edustaja Hoskonen on poissa.

Keskustelu päättyi.

Asia lähetettiin hallintovaliokuntaan.