

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 386/2019 vp

Vastaus kirjalliseen kysymykseen sähköisestä tunnistautumisesta palveluihin ja kansalaisten yhdenvertaisuudesta palveluiden saavutettavuudessa

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimitannut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustaja Satu Hassin /vihr näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KK 386 vp:

Aikooko hallitus ryhtyä toimenpiteisiin sen varmistamiseksi, että julkiset palvelut ja sähköistä tunnistautumista edellyttävät palvelut ovat myös niiden ihmisten käytettävissä, joilla ei ole tai jotka eivät pysty käyttämään tietokonetta ja älypuhelin?

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Hallitus on jo aloittanut toimenpiteitä, joilla parannetaan kansalaisten yhdenvertaisuutta julkisten palveluiden saavutettavuudessa. Julkisten palvelujen tulee olla kaikkien kansalaisten saavutettavissa ja käytettävissä heidän iästään, taidoistaan, olosuhteistaan tai asuinpaikastaan riippumatta. Viime vuosina viranomaisasiointia on siirretty digitaalisiksi osaltaan juuri yhdenvertaisen palvelutarjonnan varmistamiseksi. Kaikilla ei kuitenkaan ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluita, joten viranomaisasiointi on edelleen mahdollista hoitaa perinteisesti joko puhelimella tai asioimalla viranomaisen toimipisteessä, jotka enenevässä määrin ovat eri viranomaisten yhteisiä. Tätä toimintaa tukee esimerkiksi laki yhteispalvelusta (223/2007), jonka tarkoituksena on parantaa julkisen hallinnon asiakaspalvelun saatavuutta ja toiminnan tehokkuutta edistämällä valtion viranomaisille, kunnallisille viranomaisille ja Kansaneläkelaitokselle kuuluvien asiakaspalvelutehtävien järjestämisen ja hoitamisen viranomaisyhteistyötä.

Väestörekisterikeskuksen tarjoama asiointivaltuuspalvelu mahdollistaa digitaalisen valtakirjan antamisen, jolloin valtuutettu henkilö voi asioida valtuuttajansa puolesta myös digitaalisissa palveluissa. Asiointivaltuuspalvelua koskevaan lakiin on esitetty hallituksen esityksessä HE 32/2019 vp muutosta, jotta myös kirjallisesti annettavat valtuutukset (tahdonilmaisut) olisi mahdollista tallentaa asiointivaltuuspalvelun kautta käytettäväksi. Tällöin valtuuttaja voisi antaa kirjallisen valtakirjan erikseen määrättyihin asiointeihin, jotka valtuutettu voisi hoitaa digitaalisesti. Laki tuli voimaan 1.1.2020. Asiointivaltuuspalvelu on käytettävissä myös yksityisen sektorin palveluissa.

Kaikkia palvelujen käyttäjiä halutaan rohkaista, tukea ja opastaa digitaalisten palvelujen käyttöön, jotta mahdollisimman moni voisi asioida digitaalisissa palvelukanavissa. Käyntiasiointiin perustuva palvelut vaativat usein asiakkailta matkustamista palvelujen luo, erityisesti syrjäseuduilla. Pääosin virka-aikaan tarjottavat palvelut rajoittavat työssäkäyvän väestön asiointimahdollisuuksia. Digitaaliset palvelut aika- ja paikkariippumattomina merkitsevät monelle kansalaiselle parannusta palvelujen saatavuuteen. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) edellyttää, että viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointiin liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. Lisäksi viranomaisen tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 386/2019 vp

asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti sekä ilmoitettava yhteystieto, josta käyttäjällä on mahdollisuus saada neuvoja viranomaisen digitaalisen palvelun käyttämiseksi.

Valtiovarainministeriön johdolla valmistellaan digitalisaation edistämisen ohjelmaa, jossa luodaan edellytyksiä toteuttaa parempia digitaalisia palveluja kaikille käyttäjille sekä edistää myös niiden käyttäjien palvelujen saantia, jotka eivät pysty tai halua käyttää digitaalisia palveluja. Lähellä on, että kansalaisia ohjataan, kannustetaan ja tuetaan digitaalisten palveluiden pariin mutta ei velvoiteta niiden käyttöön. Hallituksen toimenpiteet ovat jatkoa aiempien periaatteiden toteuttamiselle, joilla varmistetaan kaikkien mahdollisuus saada heidän tarvitsemat julkiset palvelut haluamallaan tavalla.

Julkinen ja yksityinen sektori ovat viimeisen vuosikymmenen aikana siirtäneet voimakkaasti palvelutarjontansa digitaalisiksi (itse)palveluiksi. Samalla digitaalisten palvelujen käyttö edellyttää yhä useammin jonkin kolmannen osapuolen tarjoaman palvelun käyttöä. Sähköinen tunnistaminen on tästä hyvä esimerkki. Julkisen sektorin digitaaliin palveluihin on mahdollista tunnistautua kaikilla vahvan sähköisen tunnistamisen välineillä. Näitä ovat pankkien myöntämät verkkopankkitunnukset, mobiilioperaattoreiden mobiilivarmenne ja Poliisin myöntämässä henkilökortissa oleva kansalaisvarmenne. Julkisen sektorin digitaalisissa palveluissa pankkitunnukset ovat ylivoimaisesti käytetyin tunnistusmenetelmä.

Pankkeja koskevassa luottolaitoslaissa (610/2014) säädetään, että perusmaksutiliä tarjoavan talutuspankin on tarjottava maksutiliä, maksupalveluita ja sähköisen tunnistamisen palveluita tarjotessaan yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi ETA-valtiossa laillisesti asuville. Vahvaa sähköistä tunnistamista koskevassa laissa (617/2009) kuitenkin säädetään, että tunnistusvälineen haltija ei saa luovuttaa tunnistusvälinettä toisen henkilön käyttöön, mutta välineeseen voidaan tarvittaessa liittää tieto siitä, että tunnistusvälineen haltija voi tapauskohtaisesti myös edustaa toista luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä. Tästä johtuen esimerkiksi avustajaa käyttäville henkilöille ei välttämättä myönnetä sähköistä tunnistusvälinettä, jos on selvää, ettei henkilö voi itse käyttää tunnistusvälinettä. Luottolaitoslailla toimeenpantiin Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi maksupalveluista ja vahvaa sähköistä tunnistamista koskevalla lailla asetus sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisiin transaktioihin liittyvistä luottamuspalveluista sisämarkkinoilla.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) tuli voimaan 1.4.2019, jolla toimeenpantiin julkisen sektorin elinten verkkosivustoja koskeva saavutettavuusdirektiivi. Siinä säädetään julkisen sektorin digitaalisten palvelujen toteuttamiseen liittyvistä saavutettavuusvaatimuksista, jotta digitaaliset palvelut olisivat mahdollisimman hyvin kaikkien käyttäjäryhmien käytettävissä erilaisilla päätelaitteilla ja apuvälineillä. Saavutettavasti toteutettu digitaalinen palvelu lisää kaikkien käyttäjien mahdollisuutta asioida digitaalisissa kanavissa. Samalla saavutettavat digitaaliset palvelut voivat lisätä esimerkiksi vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeutta, koska he voivat asioida digitaalisissa palveluissa ilman avustajaa. Digitaalisten palvelujen tarjoamista koskeva lain soveltamisala säädettiin kuitenkin direktiiviä laajemmaksi. Kansallisen saavutettavuussääntelyn piiriin sisällytettiin myös vahvan sähköisen tunnistamisen palveluihin liittyvät verkkosivustot 1.12.2021 alkaen.

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 386/2019 vp

Euroopan unionin sisämarkkinoilla tarjottavien tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksia koskeva esteettömyysdirektiivi julkaistiin Euroopan virallisessa lehdessä 7.6.2019. Siinä säädetään niistä esteettömyysvaatimuksista, joita Euroopan unionin sisämarkkinoilla tarjottavilta tuotteilta ja palveluilta vaaditaan. Direktiivin toimeenpanossa on pitkät siirtymäajat, mutta se tulee asettamaan laajasti myös yksityisen sektorin tuottamille digitaalisille palveluille vastaavia esteettömyys- ja saavutettavuusvaatimuksia kuin julkisella sektorilla on jo nyt voimassa.

Digitaalisten palvelujen laatua ja saavutettavuutta parantamalla voidaan saada jonkin verran niitä kansalaisia digitaalisten palvelujen pariin, jotka niitä haluavat käyttää. Digitaalisista palveluista saatavat hyödyt edellyttävät käyttäjiltään uusia valmiuksia. Näitä ovat esimerkiksi mahdollisuus ja taito käyttää tietoteknisiä laitteita sekä palveluissa käytetyn kielen hallinta. Palveluiden käyttäjillä tulee olla asuinpaikasta riippumatta riittävän nopea ja luotettava verkkoyhteys. Puuttuessaan nämä tekijät voivat luoda uusia palveluiden saannin esteitä, jotka kohdentuvat juuri osaan ikäihmisistä, mutta myös muihin väestöryhmiin. Digitaalisia välineitä ei ole pakko omistaa, vaan yhteiskäytössä oleva tietokoneita on tarjolla esimerkiksi kirjastoissa ja joissakin kirjastoissa on mahdollista saada myös tukea digitaalisten palvelujen käyttöön. Erilaisista toimenpiteistä huolimatta osa kansalaisista ei pysty tai ei halua käyttää digitaalisia palveluja.

Tukea digitaalisten palvelujen käyttämiseen kehitetään ja tarjotaan parhaillaan monen toimijan voimin. Esimerkiksi eri opistot, järjestöt ja kirjastot tarjoavat digitukea. Myös pankit ovat aktivoituneet edistämään asiakkaidensa digitaitoja tarjoamalla erilaisia tuki- ja opastusklinoita. Näiden kaikkien toimijoiden työ on erittäin tärkeää digituen tarjonnan takaamiseksi. Viranomaisilla on myös velvollisuus neuvoa käyttäjiä omissa digitaalisissa palveluissaan. Tavoitteena on, että ne henkilöt jotka eivät olet tottuneet tai eivät osaa käyttää digitaalisia palveluita tai laitteita saisivat tarvitsemansa tuen ja tuki olisi helposti löydettävissä. Väestörekisterikeskus kehittää valtakunnallisesti digitukea (<https://vrk.fi/digituki>). Sen rooliin sisältyy mm. digituen löydettävyyden edistäminen, koulutusten tarjoaminen digituen tuottajille ja hyvien digituen käytäntöjen kokoaminen. Tavoitteena on näin kehittää ympäri Suomen tarjottavan tuen yhtenäisyyttä ja laatua sekä tukea digituen alueellista kehittämistä. Syksyllä 2019 toteutettiin valtionavustushaku maakuntienliitoille koordinoitua digituen kehittämiseen. Vuonna 2020 digituen alueellinen koordinaatio käynnistyy 14 maakuntaliiton toimesta. Tavoitteena on, että tarvittavaa digitukea olisi tarjolla ja se olisi helposti löydettävissä.

Parhaillaan käynnissä oleva voimakas tekoäly- ja digitalisaatiomurros mahdollistaa kuitenkin parempia palveluja myös niille, jotka eivät syystä tai toisesta pysty käyttämään digitaalisia palveluja. Automatisoitu päätöksenteko ja käyttäjää ohjaavat digitaaliset palvelut vapauttavat asiakaspalveluhenkilöitä auttamaan niitä kansalaisia, jotka haluavat hoitaa asiointin kasvokkain. Julkisen sektorin laajan palveluverkoston yhtenä mahdollistajana on yhteispalvelupisteet, joissa on mahdollista hoitaa asiointi eri viranomaisten kanssa samassa paikassa.

Valtiovarainministeriön asettaman Digi arkeen –neuvottelukunnan tehtävänä on ollut toimia aktiivisena viestinvälittäjänä eri toimijoiden kesken, miten digitalisaatio vaikuttaa ihmisten arkeen ja millaisia asioita on syytä ottaa huomioon kehittäessä digitaalisia palveluita. Digi arkeen –toi-

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 386/2019 vp

mintaa tullaan jatkamaan vuoden 2020 alussa asetettavalla uudella neuvottelukunnalla. Vanhuseväestö nostetaan usein esiin kehityksestä putoavana väestöryhmänä, mutta tosiasiassa apua tarvitsevia löytyy kaikista ikäryhmistä ja kaikilta alueilta. Syynä voi olla iän lisäksi sairaus tai vamma, vähävaraisuus tai yleinen syrjäytyneisyys yhteiskunnasta. Nämä tekijät on otettava huomioon, kun julkisen sektorin palvelutuotantoa ja digitalisaatiota toteutetaan käytännössä. Muutoksessa on huolehdittava, että kaikki kansalaiset ovat yhdenvertaisessa asemassa palveluiden käytön suhteen. Yhdenvertaisuus on tehokkain keino estää syrjäytyneisyyttä myös digitaalisessa toimintaympäristössä.

Helsingissä 7.1.2020

Kuntaministeri Sirpa Paatero