

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 612/2022 vp

Vastaus kirjalliseen kysymykseen sähköisen asioinnin yhdenvertaisuudesta

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimittanut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustaja Ilmari Nurmisen / sd:n näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KK 612/2022 vp:

Kuinka turvataan sähköisiin asiointikanaviin siirtyneiden palveluiden käyttö henkilöille, jotka eivät voi käyttää digitaalisia palveluita tai joilla ei ole digitaalisten välineiden vaatimia taitoja?

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Vaikka julkisessa hallinnossa panostetaan voimakkaasti digitaalisiin asiointipalveluihin niistä saatavien hyötyjen vuoksi, ei kansalaisia kuitenkaan tulla velvoittamaan tai pakottamaan digitaalisten palveluiden käyttöön. Digitaalisten palvelujen rinnalla on jatkossakin oltava myös muu vaihtoehto hoitaa viranomaisasiansa, kuten puhelin- tai käyntiasiointi. On myös mahdollista pyytää tarvittaessa laskut ja tiedot perinteisesti kirjeitse.

Eduskunnassa käsiteltävänä oleva Valtioneuvoston selonteko Suomen digitaalisesta kompassista ilmaisee julkisen palveluperiaatteen näin: Digitaalisten palveluiden käytön tuki ja palveluiden tuottaminen kaikille ryhmille, tarvittaessa myös muutoin kuin digitaalisissa kanavissa, ovat osa luotettavan julkisen hallinnon perustehtävää.

Nykyistä kattavampia ja joustavampia asioinnin mahdollisuuksia kehitetään yhteistyönä Valtion palvelu- ja toimitilaverkon uudistaminen 2020-luvulla –hankkeessa. Valtion virastojen käyntiasiointia kootaan vaihteittain julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, joista saa laajasti myös kuntien, Kelan sekä asiakaspalvelupisteissä annettavaksi soveltuvia hyvinvointialueiden palveluita. Myös digitaalisten palvelujen käyttöön tulee palvelupisteistä saamaan tukea. Tavoitteena on, että jokainen kansalainen saa palvelua korkeintaan tunnin ajomatkan päästä. Lisäksi valtion palveluiden saatavuutta pyritään parantamaan säädösteitse vuoden 2023 alusta voimaan tulevilla muutoksilla lakiin valtion palveluiden saatavuudesta ja toimintojen sijoittamisesta. Muutosesityksen tavoitteena on edistää valtion viranomaisten palvelujen saatavuutta ja valtion toiminnan kehittämistä ja muutoksen perusteella asetetaan viranomaisille vaatimuksia ajanvarauksettoman käyntiasioinnin järjestämiseen, minkä lisäksi velvoitetaan viranomaiset olemaan puhelimitse tavoitettavissa.

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (tukipalvelulaki) mahdollistaa myös sen, että oikeustoimikelpoinen henkilö voi valtuuttaa toisen asioimaan puolestaan tai

oman yrityksensä puolesta siten, että henkilön antama valtuutus kirjataan Digi- ja väestötietoviraston valtuutusrekisteriin. Useinhan esimerkiksi läheiset toimivat toisen puolesta, koska kaililla ei ole halua tai mahdollisuutta asioida sähköisesti.

Toisen henkilön valtuuttaminen ei vaadi käyntiä Digi- ja väestötietoviraston toimipisteessä. Oman luottohenkilönsä kanssa voi myös tehdä valtuushakemuksen, jonka voi joko postittaa tai jonka digitaalinen läheinen voi lähettää sähköisesti Digi- ja väestötietovirastolle. Koska tarpeet ja tilanteet ovat erilaisia, myös valtuuttaminen on tehty mahdolliseksi eri tavoin. Valtuuttamisessa on kyse vallan luovuttamisesta, minkä takia Digi- ja väestötietoviraston on aina varmistuttava valtuuttajan eli päämiehen henkilöllisyydestä. Henkilöllisyytensä voi osoittaa joko käymällä Digi- ja väestötietoviraston palvelupaikassa, postittamalla voimassa olevan henkilöllisyystodistuksensa kopion valtuushakemuksen liitteenä tai tunnistautumalla puhelinsoitolla. Tämä Suomi.fin avustettu valtuuttaminen on tullut mahdolliseksi henkilöasiakkaille 4.10.2022.

Digi- ja väestötietovirasto on julkaissut verkossa hyvät ohjeet siitä, miten täysi-ikäinen henkilö voi valtuuttaa toisen henkilön hoitamaan omia asioitaan, jos hän ei voi käyttää sähköisiä palveluja tai tunnistautua niihin. Korostan kuitenkin, että tiedotusta olemassa olevista valtuuttamisen ja puolesta asioinnin mahdollisuuksista on tehtävä vielä nykyistä enemmän ja ehdottomasti myös siten, että viestintä tavoittaa henkilöt jotka eivät käytä digilaitteita tai -palveluja.

Yksi keskeinen hallitusohjelman digitalisaatiotavoite viime vuosina on ollut digitaalisten palveluiden käyttämiseen annettavan tuen kehittäminen ja laajentaminen tarjolle koko maahan. Digtuki on sähköisen asioinnin, palveluiden ja laitteiden käytön tukea, jonka tarkoituksena on auttaa itsenäiseen ja turvalliseen laitteiden sekä palveluiden käyttöön. Digituen valtakunnallisesta kehittämisestä vastaa Digi- ja väestötietovirasto valtiovarainministeriön ohjauksessa ja rahoituksella. Itse tuen antaminen on monien tahojen, kuten kuntien, valtion viranomaisten, järjestöjen, erilaisten hankkeiden ja myös yritysten toimintaa. Viranomaisilla on lakiin perustuva velvoite antaa viranomaisasioinnin neuvontaa omien palvelujensa osalta. Digi- ja väestötietovirasto tukee yhteisillä toimenpiteillä digituen tuottajia, kuten esimerkiksi kuntia. Toimenpiteillä kehitetään esimerkiksi tuen antajien osaamista ja tuen löydettävyyttä. Väestön ikääntyminen, maahanmuutto, jatkuvat muutokset palvelutarjonnassa, teknologiassa, laitteissa ja palvelujen käyttöta-voissa ovat kehityssuuntia, jotka tekevät digituen tarpeesta jatkuvaa.

Helsingissä 21.12.2022

Kuntaministeri Sirpa Paatero