

## **DVV / Kansalaisinfon lakkauttaminen**

Määräaika 14.3.25

### **Huomiot, kommentit tai vahvistukset 11.3 mennessä**

Kyseiseen hallituksen esitykseen ei ole tullut EETUlle erikseen lausuntopyyntöä, on kuitenkin ilmaistu toiveita yhteisestä lausunnosta koskien Kansalaisinfon tai muun keskitetyn puhelinneuvonnan olennaisuutta.

### **Taustaa:**

Esityksen mukaan Digi- ja väestötietoviraston tehtäviin kuuluva yleinen neuvontapalvelu (Kansalaisneuvonta) lakkautettaisiin sen nykyisessä muodossaan. Digi- ja väestötietovirastosta annetussa laissa säädettäisiin jatkossa yleisemmin viraston digitaalisten palveluiden käytön tukeen liittyvistä tehtävistä. Yleisneuvonnan päättyessä osa säästyvistä resursseista voitaisiin ohjata viraston omien sähköisen asioinnin palvelujen käyttäjätukeen. Muissa julkisen hallinnon palveluihin liittyvissä asioissa kansalaiset saisivat jatkossakin neuvontaa kultakin viranomaiselta suoraan viranomaisia koskevan yleisen neuvontavelvollisuuden perusteella.

### **Ehdotus EETUn lausunnoksi:**

#### *1. Huomiot koskien kansalaisneuvontaa*

Emme kannata esitystä kansalaisneuvonnan lakkauttamisesta.

Monet iäkkäät kertovat, etteivät he ole saaneet viranomaisilta opastusta julkisten sähköisten palvelujen käytössä. On varmistettava se, että jokainen viranomainen tuntee lakisääteisen vastuunsa neuvoa omien digitaalisten palvelujensa käytössä, jotta asiointi on sujuvaa ja turvallista. On tärkeää, että ikääntyneitä kuullaan palvelujen suunnittelussa. Sähköisten palvelujen käyttäjistä monella on erilaisia toimintarajoitteita. Henkilöille, joilla ei ole edellytyksiä tai välineitä digitaaliseen asiointiin, tulee jatkossakin taata analogiset ja tuetut asiointikanavat vähintään kansalliskielillä, mahdollisuuksien mukaan yleisimmillä vähemmistökielillä.

Vanhusasiavaltuutetun raportissa eduskunnalle 2024 todetaan, että Kansalaisneuvonta ei palveluna ole tavoittanut kansalaisia tarpeeksi hyvin. Siihen on kuitenkin enemmän syytä tiedotuksen huono kohtaavuus, ei palvelun tarpeettomuus. Samaisessa raportissa todetaan kokonaan vailla digitaitoja olevia iäkkäitä olevan Suomessa reilusti yli 300 000. Kaksi kolmesta yli 65-vuotiaasta kertoo tarvitsevänsä muiden tukea, kun he asioivat sähköisesti.

Vuonna 2022 internetiä ei ollut koskaan käyttänyt 65–74-vuotiaista joka kymmenes ja 75–89-vuotiaista joka kolmas. 85–100-vuotiaista noin 70 prosenttia ei ollut itsenäisesti käyttänyt internetiä. Digitaalisten palvelujen ulkopuolella ovat paljolti ikääntyneet, joilla on matala koulutus tai tulotaso, heikko terveydentila tai toimintakyky. Kansalaisneuvonnan lakkauttaminen syrjäyttäisi suuren osan ikääntyneitä ihmisiä heille välttämättömän tiedon ulkopuolelle ja heikentäisi siten ihmisten osallisuutta, yhteiskunnallisia toimintamahdollisuuksia ja yhdenvertaisuutta.

Eri hallinnonaloja kokoavia neuvontapisteitä ja puhelinpalveluita tarvitaan myös jatkossa. Ainakaan niitä ei saa lakkauttaa siirtymävaiheen ajaksi, kunnes eri hallinnonalojen omat neuvontatoiminnot ovat käynnissä.