

## Lausunto

Asia: VN/9952/2024

### **Hallituksen esitys eduskunnalle sähköisen tiedoksiannon ensisijaisuutta viranomaistoiminnassa koskevaksi lainsäädännöksi**

#### Lausunnonantajan lausunto

##### **Huomiot muutosehdotuksista**

Viranomaistiedottamisessa tulee tavoitteena olla luotettava ja ymmärrettävä tapa tavoittaa kansalaiset. Digitaalisen viestinnän ja tiedoksiannon laajentaminen ei itsessään ole ongelmallista, mutta sen muuttaminen ensisijaiseksi on. Tämä on ristiriidassa hallintolaissa mainitun neuvontavelvollisuuden kanssa.

Tarve omaan aktiivisuuteen sähköisestä viestintäkanavasta kieltäytymisessä aiheuttaa suuresti huolta niiden iäkkäiden kansalaisten joukossa, joilla ei ole riittäviä digitaitoja, eikä sähköiseen asiointiin tarvittavia laitteita. Pelko jäädä vaille tärkeitä viranomaisviestejä on suuri. Siksi emme voi kylliksi painottaa tarvetta suomi.fi – tilin käyttöoikeuden ja suomi.fi -tilille suunnattavan viranomaisviestinnän selkeälle ja helpolle peruuttamiselle, erityisesti jos yksittäinen kirjautuminen sähköiseen viranomaispalveluun on tapahtunut esimerkiksi tukihenkilön avustamana tai käyttäjän toimintakykyyn tulee muutoksia.

Suomi.fi -palveluun tulee rakentaa toiminto, joka reagoi tilanteessa, jossa vastaanottaja ei ole kirjautunut palveluun esimerkiksi vuoden sisällä. Tällöin vastaanottajalta tulee tarkastaa, tahtooko hän yhä hoitaa asioitaan sähköisesti, vai pitääkö hänen kohdallaan siirtyä takaisin paperisen viranomaisviestinnän käyttöön, jotta oikeusturva toteutuu. Kaikilla käyttäjillä ei ole tukihenkilöitä, joiden avulla hakea muutosta tai joille myöntää valtakirjaa asioiden hoitoon.

Lakiesityksen mukaan viranomaisten lähettämiä viestejä säilytettäisiin palvelussa viisi vuotta. Asiakkaan kannalta saattaa kuitenkin muodostua tilanteita, joissa hän tarvitsee yli viisi vuotta vanhoja asiakirjoja. Palveluun voisi jäädä esimerkiksi viite asiakirjasta, jonka perusteella yli viisi vuotta vanhemmat asiakirjat voisi tarvittaessa tilata. EETUn mielestä myös asiakirjojen tallentaminen

omalle koneelle tai muistitikulle tulee olla teknisesti helppoa, esimerkiksi siten, että useamman viestin tallentaminen onnistuu samanaikaisesti.

Suomi.fi -palvelun käyttäjäviestinnän tulee olla selkeää ja ymmärrettävää. Erityistä huomiota tulee kiinnittää käännöstekstien ymmärrettävyyteen. Digitukea tulee olla saatavilla kansalliskielillä ja saamen kielillä.

### **Huomiot tiedoksiantoa koskevista ehdotuksista (18-19 b §:t)**

EETUn mielestä lakiesitykseen liittyy ongelmia, jotka on korjattava. Vaikka henkilöllä olisi jo käytössään Suomi.fi-palvelu, tulee varmistaa, että sähköisen tiedoksiannon ensisijaisuus on henkilön oman tahdon mukainen.

Tiedon saavutettavuutta ja digitaidottomien kansalaisten yhdenvertaisia mahdollisuuksia hoitaa asioitaan ei pidä estää. Siksi satunnaisen sähköisen kirjautumisen yhteydessä tehtävän sähköisestä viestinnästä kieltäytymisen tulee olla voimassa vähintään vuoden ajan. Kuuden kuukauden määräaika on aivan liian lyhyt.

Pidämme tarpeellisena, että sähköisestä tiedoksiannosta lähtee asiakkaalle heräteviesti. Hallituksen esityksessä on mainittu heräteviestiin liittyvät epävarmuudet, esimerkiksi sähköpostin tilan loppuminen tai viestin ohjautuminen roskaposteihin. Asiakkaan näkökulmasta onkin tärkeää, että heitä ohjeistetaan riittävän selkeästi esimerkiksi valitsemaan oikeanlainen sähköpostipalvelin. Mikäli heräteviesti lähetetään monikanavaisesti (esimerkiksi sähköposti ja tekstiviesti), jolloin asiakkaat tavoitetaan varmemmin.

Suomi.fi -palvelun käyttöönoton ja heräteviestien yhteydessä on tärkeää tiedottaa palvelun turvallisesta käytämisestä ja muistuttaa käyttäjiä siitä, ettei palvelusta esimerkiksi lähetetä linkkejä, vaan että käyttäjän tulee itse kirjautua viranomaispalveluun viestin lukeakseen. Tällä voidaan osaltaan auttaa käyttäjiä välttämään sähköisen viestinnän yhteyteen rakennetut huijausyritykset.

EETU esittää vielä pohdittavaksi perinteisen paperisen kirjeen hyödyntämistä sellaisissa tilanteissa, joissa henkilö ei ole reagoinut sähköiseen viestiin (ei ole avannut viestiä) määräaikaan mennessä. Käyttäjien toimintakyky voi muuttua ajan myötä ja aiemmin sujuvasti asiansa sähköisesti hoitaneella ihmisellä voi silloin jäädä tärkeät viestit vastaanottamatta. Kaikilla ei myöskään ole omaisia tai tukihenkilöitä, jotka tunnistaisivat tilanteen ja voisivat auttaa käyttäjää aktivoimaan kirjepostin itse. Siksi olisi tarpeellista luoda automaattinen toiminto, joka tunnistaa pitkän ajan käyttämättömänä olleen palvelutilin ja aktivoi kirjepostin.

### **Huomiot sähköisen asiakirjan saapumista määräajassa koskevasta ehdotuksesta (11 §)**

-

## **Muut huomiot**

-

### **Huomiot soveltamisalan muuttamista koskevasta ehdotuksesta esitutkinnan ja poliisitutkinnan osalta**

-

### **Huomiot oikeudenkäymiskaaren (erit. OK 11:3) ja oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annetun lain prosessiosoite- ja tiedoksiantosääntelyä koskevista ehdotuksista**

-

### **Muut huomiot koskien oikeudenkäymiskaarta ja oikeudenkäynnistä hallintoasioissa annettua lakia**

-

### **Huomiot oikeudenkäyntimaksun porrastusta koskevasta ehdotuksesta hallinto- ja erityistuomioistuinten osalta**

-

### **Esityksessä on arvioitu ehdotettavien muutosten perus- ja ihmisoikeusvaikutuksia, yritysvaikutuksia ja viranomaisvaikutuksia. Onko esityksessä otettu huomioon tältä osin keskeisimmät vaikutukset? Arvioitko muutoksilla olevan sellaisia vaikutuksia, joita esitysluonnoksessa ei ole tunnistettu?**

EETUn mielestä viranomaisen on varmistettava se, että Suomi.fi -palvelua käyttävällä asiakkaalla on saatavilla riittävästi digitukea ja että se on saavutettavissa myös puhelimitse tai henkilökohtaisella palvelulla. Digituen vastuutaho pitää selkeästi määritellä ja yhteystietojen pitää olla helposti löydettävissä eri kanavissa.

Hallituksen esityksessä todetaan, että sähköinen tiedoksisaanti voi parantaa liikuntarajoitteisten asemaa. Osalla ikääntyneistä liikuntarajoitteet voivat liittyä käsien motoriikkaan, jolloin heidän kohdallaan perinteinen paperinen viranomaiskirje voi kuitenkin olla parempi ratkaisu.

Esityksessä todetaan, ettei kuolinpesä pääse Suomi-fi-viesteihin käsiksi, sillä palvelin sulkeutuu henkilön kuoleman jälkeen. Kuolinpesän kannalta voi kuitenkin olla perusteltua, että sen osakkailla on mahdollisuus saada vähintään pyydettyä tiedoksi vainajalle lähetetyt viranomaisviestit tietyltä ajanjaksolta. Nyt ehdotettu käytäntö asettaa kuolinpesät eriarvoiseen asemaan riippuen siitä, onko vainajalle toimitettu viranomaisten viestit kirjepostina vai sähköisesti.

Viranomaisviestinnän siirtyminen suurilta osin sähköiseksi tulee vaikuttamaan kirjepostijakelun kannattavuuteen pitkällä aikavälillä. Tahdomme nostaa esiin huolestamme harvaan asuttujen alueiden postinjakelun toiminnasta jatkossa.

Hallituksen esityksessä mainittiin, että jo pelkästään Kansaneläkelaitoksen kirjepostituksen kustannukset ovat vuositasolla 13–14 miljoonaa euroa. Kelan tavoitteena on nostaa Kelan sähköisesti annettujen päätösten osuus 80 prosenttiin, kun vuoden 2024 alussa osuus oli 24 prosenttia. Tavoite on hyvä. Korostamme kuitenkin sitä, että merkittävä osa Kelan asiakkaista on ikääntyneitä ja monilla heistä on huomattavia puutteita sähköiseen asiointiin tarvittavissa laitteissa ja taidoissa.

Vanhusasiavaltuutetun vuosikertomuksessa eduskunnalle (2024) kerrotaan Suomessa olevan 300 000 iäkästä, joilla ei ole riittäviä digitaitoja. Tämän ohella vähintään saman verran on ikääntyneitä, jotka eivät pysty asioimaan riittävällä tasolla digitaalisissa palveluissa. Kaksi kolmesta yli 65-vuotiaasta kertoo tarvitsevansa 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.

Osa heistä pystyy toimimaan läheisten tuella, esimerkiksi valtakirjan avulla, mutta kaikilla ei ole mahdollisuutta luotettavaan lähitukeen. Digitaalisen asiointin tukea annetaan mittavasti kansalaisjärjestöjen ja julkisen vallan toimesta, mutta tälle tuelle ei ole määritetty selkeää järjestämismvastuuta.

EETU ry korostaa, että ikääntyminen itsessään ei ole oletus puuttuvista digitaidoista, mutta ikä on esityksessäkin mainittu tekijänä, joka voi aiheuttaa ongelmia ja eriarvoisuutta sähköisessä asiointissa.

Jotta ikääntyneet voivat hyödyntää sähköisiä asiakirjapalveluita, on heidän saatava riittävän matalalla kynnyksellä oikeanlaista ohjausta ja opastusta digitaalisten laitteiden käyttöä varten. Asiaa on lähestyttävä yhdenvertaisuusnäkökulmasta, ei vain taloudellisten säästöjen perusteella.

## Muut huomiot

-

Långvik Katja  
Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry – Pensionärsförbundens  
intresseorganisation PIO rf