

Eduskunnan hallintovaliokunta
HaV@eduskunta.fi

LAUSUNTO

Valiokuntaneuvos Ossi Lantto
ossi.lantto@eduskunta.fi

21.2.2017

Viite HE 188/2016 vp / Asiantuntijapyyntö

Asia Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry – Pensionärsförbundens intresseorganisation PIO rf toteaa asiasta seuraavaa:

Kiitämme mahdollisuudesta antaa lausunto asiasta sekä kutsusta tulla valiokunnan kuultavaksi. Annamme hallituksen esityksestä kirjallisen asiantuntijalausannon, jossa toteamme seuraavaa:

1. YLEISTÄ

EETU ry pitää hallituksen esityksen tavoitteita tärkeinä. Julkisia palveluja muutetaan yhä enemmän sähköiseen muotoon. On ensisijaisen tärkeää huolehtia julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuudesta yhdenvertaisesti koko maassa. Perustuslailla turvattuun hyvään hallintoon sisältyy hallinnon palveluperiaate. Periaatteen keskeisenä tavoitteena on, että erot hallinnon asiakkaiden tiedoissa tai asiointivalmiuksissa eivät saa vaikuttaa epäedullisesti tai haitallisesti menettelyssä ja viranomaispalveluja toteutettaessa.

Tietoyhteiskunta kehittyy jatkuvasti. Sähköisen asioinnin lisääntyminen on johtanut perinteisen käyntiasiointipalvelun tarpeen ja käytön vähentymiseen. Haluamme kuitenkin muistuttaa, että ns. ”Digital divide” eli riski tietoyhteiskunnan kehityksen kelkasta putoamisesta uhkaa erityisesti ikääntyneitä kansalaisia. Käyntiasiointi on kuitenkin edelleen käytetty asiointimuoto ja sen säilyttäminen on tärkeää muun muassa niiden asiakkaiden kannalta, joilla ei ole mahdollisuutta siirtyä sähköisten palveluiden käyttäjiksi tai jotka tarvitsevat neuvontaa julkisen hallinnon palveluista ja niiden käytöstä.

Esityksellä pyritään tukemaan digitalisaatiokehitystä ja mahdollistamaan riittävän asiointipisteverkon kustannustehokas ylläpitäminen luomalla puitteet valtion ja kuntien asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi yhteispalveluna. EETU toivoo, että yhteispalvelujärjestelmään ehdotetuilla muutoksilla voidaan osaltaan turvata niiden henkilöiden asiointitarpeet, jotka eivät osaa tai joilla ei ole teknisiä mahdollisuuksia hoitaa asiointiaan yksinomaan sähköisten palveluiden avulla.

EETU ry pitää tärkeänä lakiesityksen pyrkimystä yhdenmukaistaa yhteispalvelussa noudatettavia menettelytapoja ja -keinoja sekä tuoda viranomaisten digitaaliset palvelut ja niiden käytön neuvonta ja tuki keskeiseksi osaksi yhteispalvelutoimintaa.

Esityksessä todetaan, että perinteisten fyysisten asiakaspalvelukanavien merkitys ja määrä on pienentynyt ja pienenee nopeasti edelleen muiden palvelukanavien osuuden kasvaessa. Sähköisen asioinnin kehittämisen on ennustettu vähentävän esim poliisin, maistraattien, Verohallinnon sekä työ- ja elinkeinotoimistoiden käyntiasiointimääriä merkittävästi. EETU haluaa kuitenkin muistuttaa, että juuri näiden em. valtionhallinnon toimijoiden asiakaspalveluun liittyy usein merkittävää julkisen vallan käyttöä. Siksi on tärkeää, että Suomessa säilytetään riittävä fyysisten asiakaspalvelupisteiden kattavuus myös jatkossa.

Keskeiset lakiesitykseen liittyvät epävarmuustekijät ikääntyneiden ja toimintakyvyltään heikentyneiden kansalaisten näkökulmasta liittyvät palveluiden esteettömyyteen ja saavutettavuuteen sekä yhteispalvelupisteiden henkilöstölle asetettuun velvoitteeseen antaa vain ns. teknistä ohjausta ja neuvontaa

2. IKÄÄNTYNEET KANSALAISET TARVITSEVAT NEUVONTAA PAITSI SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN MYÖS VIRANOMAISASIOIDENSA SISÄLLÖLLISISSÄ KYSYMYKSISSÄ

Lakiesityksen 6§:ssä säädetään yhteispalvelupisteissä hoidettavista tehtävistä. Yhtenä tehtävänä olisi antaa toimivaltaisen viranomaisen verkko- ja puhelinpalveluiden käytön neuvontaa ja tukea.

Jotta asiakas pystyy käyttämään asianmukaisesti toimeksiantajina olevien viranomaisten sähköisiä palveluita, saattaa hän tarvita näiden palvelun käyttämisen teknisten edellytysten lisäksi palveluneuvojen tukea verkkopalveluiden käyttöön. Lakiesityksen mukaan yhteispalvelussa annettaisiin jatkossa asiakkaille myös neuvontaa ja tukea toimivaltaisten viranomaisten puhelinpalveluiden käyttöön. Lakiesityksen 6 § säädettäisiin siitä, että asiointipisteessä voitaisiin ottaa vastaan teknisen käyttöyhteyden avulla järjestettävää toimivaltaisen viranomaisen antamaa asiakaspalvelua koskevia ajanvarauksia sekä luoda käyttöyhteys toimeksiantajaan ja antaa käytön neuvontaa ja tukea. Tällainen tekninen käyttöyhteys voisi olla esimerkiksi etäpalvelujärjestelmä, jolla asiointipisteessä asioivalle voitaisiin palveluneuvojan avustuksella järjestää pääsy toimeksiantajana toimivan viranomaisen antamaan henkilökohtaiseen asiakaspalveluun.

Asiointipisteen palveluneuvojan tehtäviin kuuluisi käyttöyhteyden tekninen luominen siten, että asiakas pystyy hoitamaan asiaansa toimivaltaisen viranomaisen kanssa. Tarvittaessa asiakkaalle annettaisiin yhteyden avauduttuakin teknistä neuvontaa ja tukea palvelun käytössä, jotta palvelutapahtuma toimivaltaisen viranomaisen kanssa onnistuu.

EETU ry haluaa kuitenkin huomauttaa, että kansalaisten neuvonnan ja ohjauksen tarpeet eivät aina rajoitu pelkkään sähköisten välineiden käytön ohjeistukseen. Itse hallinnollisten asioiden sisältöön liittyvää neuvonnan tarvetta saattaa olla vaikea erottaa lakiesityksessä säädettävästä verkkopalveluiden käytössä neuvomisesta. Ikääntyneelle pelkkä viranomaisasia hallinnonalasta riippumatta saattaa olla erittäin

vaikea hoidettava. Asia mutkistuu entisestään, kun asiointiprosessi hoidetaan sähköisesti. Pidämmekin tärkeänä, että yhteispalvelupisteiden palveluohjaushenkilöstöllä on tehtävänsä riittävä osaaminen.

3. YHTEISPALVELUPISTEIDEN ESTEETTÖMYYDESTÄ JA NIIDEN TARJOAMIEN PALVELUIDEN KATTAVUUDESTA HUOLEHDITTAVA

Kuten lakiesityksessäkin todetaan, kaikilla kansalaisilla ei ole tosiasiallisia edellytyksiä ja osaamista käyttää julkisen hallinnon sähköisiä palveluita. Syynä tähän ovat joko puutteelliset tietoyhteiskuntataidot tai henkilön heikentynyt toimintakyky.

EETU ry haluaa muistuttaa, että Suomessa on iso joukko kansalaisia joiden mahdollisuudet sähköisten viranomaispalveluiden käyttöön edellyttävät laajaa sähköisten palveluiden esteettömyyttä. Sähköisten palvelujen esteettömyys tarkoittaa sitä, että kaikilla on esteetön mahdollisuus asioida palveluissa, joiden käyttö edellyttää tieto- ja viestintäteknologian käyttämistä. Esteettömyyden tavoitteena on, että kaikilla ihmisillä on tasavertainen pääsy ja mahdollisuus osallistua aktiivisesti nykyisiin ja tuleviin tietokonevälikkeisiin ja verkossa tapahtuviin toimintoihin.

EETU ry muistuttaa, että yhteispalvelupisteisiin sijoitettavilta tieto- ja viestintäteknisiltä laitteilta edellytetään erityisiä ominaisuuksia mm näkö- ja kuulovammaisten tarpeiden huomioimiseksi. Myös yhteispalvelupisteiden tarjoamien palveluiden riittävä kattavuus sekä henkilöstön osaaminen on varmistettava. Tästä osaamisvaatimuksesta on tehtävä riittävän velvoittavat kirjaukset nyt käsittelyssä olevaan lakiin.

4. PALVELUNEUVONTA KOTIKÄYNTINÄ TAI PALVELUAUTON AVULLA – Tervetullut uudistus

Lakiluonnoksen 6§ 2 momentissa tarkoitettut asiakaspalvelutehtävät hoidetaan yhteispalvelussa toimeksisaajan järjestämänä henkilökohtaisena palveluna käyntiasioinnin yhteydessä taikka puhelimen tai muun tieto- ja viestintäteknisen käyttöyhteyden avulla. Palvelujen tarjoamisessa voidaan käyttää myös kotikäyntejä sekä muita menettelyjä ja keinoja, jotka eivät edellytä kiinteää toimitilaa.

Tulevaisuudessa myös muut digitalisaatiokehityksen kautta syntyvät uudet ja turvalliset palveluinnovaatiot voisivat tulla kysymykseen. Säännösehdotuksen mukaan palvelujen tarjoamisessa voitaisiin käyttää myös kotikäyntejä sekä sellaisia palvelumenettelyjä ja -keinoja, jotka eivät edellytä kiinteää toimitilaa. Tällaisia menettelyjä ja keinoja voisivat olla esimerkiksi tiettyä reittiä kulkevat palveluautot. Kotikäynnin toteuttaminen edellyttäisi aina asiakkaan suostumusta. Kotikäynnin tekeminen voisi perustua asiakkaan viranomaiselle esittämään pyyntöön tulla antamaan palvelua asiakkaan kotiin. Myös viranomaisen voisi ehdottaa asiakkaalle palvelun antamista asiakkaan kotona, mutta tällöinkin kotikäynnin toteuttamisen edellytyksenä olisi asiakkaan antama suostumus.

EETU ry kannattaa lakiesitykseen kirjattuja palveluinnovaatioita kuten kotikäyntejä sekä ns. pyörillä liikkuvia yhteispalvelupisteitä. Kuten esityksen perusteluissa todetaan, menettelyllä voidaan edistää myös palvelujen käytön esteettömyyttä, saavutettavuutta ja käytettävyyttä esimerkiksi vammaisten henkilöiden asiointissa

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry:n puolesta



Anssi Kemppi
toiminnanjohtaja

Eläkeliitto ry
EETU ry:n hallituksen jäsen