

Kannanotto

Ärende: VN/25665/2024

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi Digi- ja väestötietovirastosta annetun lain 3 §:n ja hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain 5 ja 25 §:n muuttamisesta

Lausunnonantajan lausunto

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 syynä 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.

2. Huomiot koskien palveluväylän käyttövelvollisuuden poistamista:

-

3. Huomiot eräiden tukipalveluiden maksullisuutta koskevan sääntelyn muuttamisen suhteen:

-

Långvik Katja
Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry – Pensionärsförbundens
intresseorganisation PIO rf