Palvelutuotanto / Tuomo Kouhia

24.2.2016

HE 137/2015 vp / Lisäselvitys

1.1 Lisäselvityspyyntö

Lakivaliokunta pyysi 12.2.2016 pidetyssä asiantuntijakuulemisessa lisäselvitystä seuraavista seikoista:

- mitkä viranomaiset ja muut tahot ovat tällä hetkellä liittyneet kansalaisten asiointitiliin
- missä määrin tällaisten viranomaisten joukossa on sellaisia, joiden lähettämissä ilmoituksissa asetetaan viestin vastaanottajalle jokin velvoite.

Lisäksi valiokuntaneuvos Tuokila pyysi seuraavaa sähköpostitse: Valiokunnan kokouksessa vastasitte suullisesti valiokunnan tekemiin kysymyksiin sähköisen asiointitilin luotettavuudesta ja toimivuudesta käytännössä (mm. tavoittavatko viestit asiakkaat ja liittyykö tähän haasteita). Lisäksi pyytäisimme arvioimaan asiointitilin käytettävyyttä, toimivuutta ja luontevuutta ulosoton tiedoksiantotapana erityisesti sen asiakkaan eli velallisen kannalta.

1.2 Nykyisen asiointitilin käyttäjäorganisaatiot ja laajentumisnäkymät

Nykyisen asiointitilin käyttäjäorganisaatiot voidaan ryhmitellä seuraavasti:

kuntia tai kuntayhtymiä	118
valtion virastoja	8

Käyttäjävirastot ovat MML, Maistraatti, Oikeushallinto, Verohallinto, Poliisi, PV, TEM ja Valtiokonttori. Palvelun piirissä on vain osa käyttäjävirastojen palveluista.

Tavoitteena on liittää suuri osa muusta julkishallinnosta uusiutuvan asiointitilin käyttäjiksi lähi vuosina. Vuoden 2017 aikana on tavoitteena aloittaa käyttö tai laajentaa käyttöä seuraavilla keskeisillä viranomaisilla: Verohallinto, TEM, PV, KELA (Q2/2017) ja Poliisi.

1.3 Asiointitilin käyttäjät ja laajentumisnäkymät

Nykyisin asiointitilin käyttäjiä on noin 400.000. Tavoitteena on laajentaa käyttäjäkuntaa merkittävästi tulevaisuudessa. Vaihtoehtona on myös esitetty kaikille kansalaisille automaattisesti tuleva asiointitili, jossa aktiivikäyttäjät saavat viestit sähköisesti ja passiivikäyttäjille toimitetaan paperiposti.

1.4 Tavoittavatko viestit asiointitilin käyttäjät?

Vuoden 2015 aikana asiointitilille lähetetyistä viesteistä on lukematta 19% ja vuoden 2016 23%.

Oikeusministeriön oikeusavun lähettämistä on lukematta vuoden 2015 viesteistä 33%. ja 2016 viesteistä 27%.

Ulosoton lähettämistä viesteistä lukematta on vastaavasti vuodelta 2015 15% ja vuodelta 2016 16%. Näiden viestien osalta on siis ollut poikkeuksellisen korkea savutettavuus, mutta nykyisen asiointitilin käyttäjäkunta ei ehkä edusta normaalia otantaa ulosoton asiakkaista.

Nykyisistä asiointitilin käyttäjävirastoista maanmittauslaitoksen viestit ovat osin velvoittavia. Maanmittauslaitoksen viesteistä lähtee erillinen muistutusviesti, jossa kerrotaan, että viesti on maanmittauslaitoksesta. Tästä huolimatta vuoden 2016 viesteistä on jäänyt lukematta noin 33%.

On oletettavaa, että valtionhallinnon sähköiset viestit luetaan tulevaisuudessa paremmin, mutta ulosoton asiakaskunnassa kehitys lienee hidasta. Kattavia ennakkotietoja ei ole toistaiseksi Valtorin käytössä vastentahtoisten asiakkaiden tavoittamisesta sähköisen asiointitilin kautta. Maksukyvyttömien asiakkaiden osalta luultavasti sähköisen viestinnän jälkeen joudutaan turvautumaan perinteisiin menetelmiin, mikä lisää hieman kustannuksia.

1.5 Onko asiointitili luotettava viestinvälityspalvelu?

Jos vastaanottaja kuittaa asiointitilin kautta viestin vastaanotetuksi, on erittäin luotettavalla tavalla todennettu se, että asiointitilin käyttäjä on saanut viranomaisen lähettämän viestin.

1.6 Voidaanko olettaa, että kansalaisella on ollut kohtuullinen mahdollisuus lukea viranomaisviesti, jos viesti on lähetetty asiointitilin kautta tarpeellisine muistutuksineen, mutta vastaanottokuittausta ei saada?

Muistutusviestit lähtevät asiakkaan ilmoittamiin osoitteisiin, jotka saattavat vanhentua päivityspyynnöistä huolimatta. Sähköpostiviestit saavuttavat kohdeosoitteen lähes poikkeuksetta, ellei osoite ole vanhentunut tai roskapostisuodatin estä viestin perillemenoa. Samoin muistutusviesti saattaa jäädä huomaamatta muiden sähköpostiviestien seasta. Tekstiviestimuistutus menee ajantasaiseen puhelinnumeroon lähes poikkeuksetta, mutta operaattoreiden verkossa hyvin pieni määrä tekstiviestejä häviää, eikä viestin lähettäjä saa siitä ilmoitusta. Joten aukottomasti ei voida todentaa, onko viesti saavuttanut vastaanottajan, jos vastaanottokuittausta ei saada.

1.7 Onko asiointitilin käyttäjä ymmärtänyt tilin käyttöönoton yhteydessä hyväksyneensä myös sen, että ulosottoon liittyvät viestit tulevat asiointitilin kautta?

Tyypillisesti sähköisten palveluiden yhteydessä käyttäjät hyväksyvät nopeasti moninaisia käyttöoikeusehtoja, joiden sisältöön ei tarkemmin tutustuta. Microsoftin tilaston mukaan yhtiön palveluiden käyttöoikeusehdot hyväksytään keskimäärin 3 sekunnissa, mikä kuvastaa valitsevaa kulttuuria todennäköisesti myös Suomessa.

Valitsevassa tilanteessa on siis epävarmaa, onko henkilö sisäistänyt sen, että jatkossa ulosoton lähettämät viestit voivat tulla asiointitilin kautta, joten asiointitilille saapuneita viestejä on syytä tässäkin mielessä tarkkailla.

1.8 Tiivistelmä

Hallituksen esitys on siis oikean suuntainen, jotta tulevaisuudessa voidaan hyödyntää sähköistä kanavaa ulosottotoiminnassa.

Saavutettavat säästöt ovat oletettavasti oleellisesti pienemmät kuin teoreettinen säästöpotentiaali ja suurta osaa velallisista joudutaan lähestymään muilla keinoin, kun muihin keinoihin luetaan sähköisen asiointitilin kautta tapahtuva paperipostitus.

Meneillään oleva tietotekniikan hyödyntämisen kulttuurimuutos tuo asiointitilin piiriin uusia aktiivikäyttäjiä, mutta ulosoton velallisten osalta kehitys lienee hitaampaa.

Jos kansalainen ei kuittaa vastaanottaneensa viranomaisviestiä asiointitilin kautta, meillä ei ole täyttä varmuutta, onko hänellä ollut riittävä mahdollisuus havaita viesti.

Helsinki 25.2.2016

Tuomo Kouhia

Tulosalueen päällikkö

Valtori