Kansaneläkelaitos

Lausunto

15.10.2018

Asia: HE 60/2018 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sekä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain muuttamisesta

Tämä lausunto on sama, kuin Kelasta on annettu 19.2.2018 asiaan VM003:00/2017 VM/155/03.01.00/2018

Lausuntopyyntö luonnoksesta hallituksen esitykseksi eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sekä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain 5 §, 6 § ja 7 §:n 1 momentin kumoamisesta

1. Yleiset kommentit lakiehdotuksesta

On hyvä, että kansallisessa lainsäädännössä lain soveltamisalaa (3 § Lain soveltamisala, dokumentti s. 75) on laajennettu siten, että kansallinen laki tulee koskettamaan myös tunnistautumispalveluista vastaavia tahoja. Lakiesityksessä todetaan: ”vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annetun lain (617/2009) 12 §:ssä säädettyyn rekisteriin merkittyjen tunnistuspalvelun tarjoajien tunnistuspalveluihin ”. Kelan asiakkaiden ja palvelujen saavutettavuuden kannalta on erittäin olennaista, että sähköisen tunnistautumisen ratkaisu on saavutettava. Emme pysty tarjoamaan saavutettavaa sähköistä asiointipolkua asiakkaille, ellei tunnistautumisratkaisu ole saavutettava.

On huomioitava, että saavutettavuusperiaatetta tulisi tarkastella kokonaisvaltaisena ja asiakaslähtöisenä palvelusuunnittelun ohjeistuksena. Tarkastelun kohteena tulee olla koko asiointipolun saavutettavuus.

2. Kommentit lakiehdotuksen pykäliin ja yksityiskohtaisiin perusteluihin

1 luku: Yleiset säännökset

7 § Saavutettavuusvaatimukset

On tärkeää, että laissa annetaan määritelmät hyvälle saavutettavuudelle siten, että määritelmässä huomioidaan sekä tekninen että kognitiivinen saavutettavuus.

2 luku: Viranomaisten digitaalisten palvelujen järjestäminen yleisölle

-

3 luku: Digitaalisten palvelujen saavutettavuus

-

4 luku: Saavutettavuusvaatimusten valvonta ja oikeussuoja

Asiakkaille tulisi tarjota sähköisen yhteystiedon lisäksi myös muu tapa antaa saavutettavuuspalaute. Sähköistä yhteystietoa on perusteltu siten, että asiasta jää aikaleimattu dokumentti. Asiakkaiden oikeuksien kannalta olisi kuitenkin hyvä olla myös vaihtoehtoinen tapa. Jotkut palvelut voivat olla ei-saavutettavia, jolloin myös sähköinen yhteystieto on asiakkaan saavuttamattomissa. On myös huomioitava, että kaikki asiakasryhmät eivät pysty kirjalliseen viestintään (pykälä 10, s.83/90)´.

5 luku: Erinäiset säännökset

-

3. Kommentit vaikutusten arviointiin

-

4. Muut kommentit

-

Koponen Sami
Kansaneläkelaitos - Kehittämispalvelut, Asiakkuusjärjestelmäyksikkö