12.9.2023

Eduskunnan työelämä- ja tasa-arvovaliokunnalle

Valtiovarainministeriön lausunto hallituksen vuosikertomukseen 2022; eduskunnan hyväksymät lausumat työelämä- ja tasa-arvovaliokuntaa koskevin osin

Eduskunnan työelämä- ja tasa-arvovaliokunta on pyytänyt valtiovarainministeriön kirjallista asiantuntijalausuntoa hallituksen vuosikertomuksen 2022 sisällöstä. Eduskunta on edellyttänyt, että valtioneuvosto varmistaa, että viranomais- ja välttämättömyyspalveluita digitalisoitaessa turvataan palveluiden helppokäyttöisyys, saavutettavuus ja monikanavaisuus (Yhdenvertaisuusvaltuutetun kertomus eduskunnalle 2022 K 7/2022 vp – EK 52/2022 vp). Valtiovarainministeriö lausuu asiaan siltä osin, kuin kyse on viranomaispalvelujen digitalisoinnista ja sen osalta tehdyistä toimenpiteistä.

Toimenpiteet vuonna 2022

Eduskunnan lausuman toteuttamiseksi valtiovarainministeriö on vuoden 2023 alkupuoliskolla päättyneessä Digitalisaation edistämisen ohjelmassa edistänyt sähköisiä palveluja koskevan digipalvelulain (laki digitaalisen palvelujen tarjoamisesta 306/2019) toimeenpanoa, palvelujen helppokäyttöisyyden paranemista sekä asiakkaille tarjottavaa digitukea. Ohjelma seurasi digipalvelulain toimeenpanoa vuosittaisilla kyselyillä, kokosi digilainsäädännön käsikirjan tuoden esiin hyviä ja huonoja esimerkkejä digipalvelujen laadusta ja järjesti saavutettavuuden edistämisen koulutusta yhdessä Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonnan kanssa. Kyselyjen tulokset osoittivat, että julkishallinnon palvelujen saavutettavuuden taso on ohjelman aika kohentunut ja lakiin liittyvät velvoitteet tunnetaan entistä paremmin. Lisäksi Digi- ja väestötietovirasto toteutti ohjelmassa maksuttomat Suomi.fi-laatutyökalut, joiden avulla organisaatiot voivat itse arvioida ja seurata digipalvelujensa laatua ja käyttöä, kerätä asiakkailta tietoa palvelujensa laadusta sekä saamansa tiedon perusteella kehittää palvelujensa asiakaskokemusta. Työkalut mahdollistavat myös käyttäjäystävällisyyden vertailun eri palvelujen välillä ja sitä kautta parhaista käytännöistä oppimisen.

Ohjelmassa kehitettiin myös Digi- ja väestötietoviraston digituen toimintamalli, jonka kautta virasto tarjoaa digituen toimijoille valtakunnallista tukea ja koulutusta digituen tarjoamiseen. Mukana yhteistyössä on vuonna 2022 ollut 509 organisaatiota. Digituen tuottajat antavat tukea sähköiseen asiointiin sekä

palveluiden ja laitteiden käyttöön. Tuki auttaa asiakasta käyttämään laitteita ja asioimaan sähköisissä palveluissa itsenäisesti ja turvallisesti. Digi- ja väestötietoviraston Digituki-palvelu kouluttaa ja tukee digitukijoita, tutkii digi-osaamisen ilmiöitä ja kehittää digituen toimintamalleja yhdessä digituen toimijoiden kanssa. Digi- ja väestötietovirastolle osoitettu määräraha digituen toimeenpanoon päättyy vuoden 2023 lopussa. Vuoden 2024 budjettiin on esitetty toiminnan jatkon turvaavaa määrärahaa 1,3 miljoonaa euroa, mutta määrärahan kohtalo on vielä auki. Valtiovarainministeriö pitää tärkeänä digituen edistämisen ja ylläpidon myös jatkossa, jotta mahdollisimman monella hallinnon asiakkaalla olisi mahdollisuus ja kyky asioida sähköisesti viranomaisen luona.

Digi- ja väestötietovirasto sekä Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonnan yksikkö ovat toteuttaneet toimenpiteitä, joilla on edistetty viranomaisten ja muiden palvelutuottajien kyvykkyyttä tuottaa saavutettavia digitaalisia palveluja. Digitaalisten palvelujen saavutettavuutta valvoo Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvontayksikkö, joka on antanut vuoden 2022 valvontatulosten perusteella hallinnollista ohjausta ja neuvontaa virastoille. Saavutettavuusvalvonta on vastannut vuosittain sähköpostitse noin 100 saavutettavuuteen liittyvään yhteydenottoon. Etelä-Suomen aluehallintovirasto käy aktiivista vuoropuhelua eri kansalaisjärjestöjen kanssa vuosittaisesta valvontaotoksesta, jotta saavutettavuuden valvonta voitaisiin kohdistaa kansalaisten näkökulmasta olennaisimpiin digitaalisiin palveluihin. Saavutettavuusvalvontayksikkö on laatinut vuoden 2022 aikana päivitetyn saavutettavuuden verkkokurssin, joka avoimesti kaikkien saatavilla. Lisäksi valvontaviranomainen on julkaissut saavutettavuuden valvontavälineen lähdekoodin avoimesti saataville, jotta digitaalisten palvelujen tuottajat voisivat paremmin arvioida saavutettavuuden toteutumista palvelun kehittämisen aikana.

Valtiovarainministeriö on edistänyt digitaalisten palvelujen rinnalla myös muiden asiointitapojen, kuten puhelin- tai käyntiasioinnin kehittämistä. Laki valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittamisen perusteista (728/2021) tuli voimaan 1.1.2022. Tähän liittyen myös valtion virastojen aukioloa koskevia säädöksiä uudistettiin vuoden 2023 alussa voimaan tulleella asetusmuutoksella (Valtioneuvoston asetus valtion viranomaisten vähimmäisaukiolosta, 1203/2022), jolla pääosin luovuttiin kellonaikakohtaisesta aukiolosääntelystä. Joustava aukiolosääntely mahdollistaa palvelu verkon kehittämisen ja käyntiasioinnin mahdollistamisen kustannustehokkaalla tavalla. Valtion viranomaisten aukioloaikaa voidaan kohdentaa niille asiointipaikoille ja niihin kellonaikoihin, jolloin käyntiasiointia on. Valtiovarainministeriö asetti helmikuussa 2021 toimeenpanohankkeen palvelu- ja toimitilaverkon uudistamiseksi 2020-luvulla. Sen tavoitteena on koota valtion virastojen käyntiasiointia vaiheittain julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, joista saisi laajasti myös kuntien, Kelan sekä soveltuvilta osin hyvinvointialueiden palveluita. Lisäksi valtion toimistotilojen määrää vähennetään monipaikkaisen työn ja tilojen yhteiskäyttöisyyden

lisääntyessä. Uudistuksen myötä on mahdollisuus parantaa palvelutasoa ja palvelujen yhdenvertaista saantia. Palvelu- ja toimitilaverkkohankkeessa laadittiin vuonna 2022 yhteisen asiakaspalvelun konsepti osana laajempaa yhteisten työympäristöjen konseptikokonaisuutta. Konseptin mukaisesti kaikista yhteisistä asiakaspalvelupisteistä saa vähintään kaikkien hankkeessa mukana olevien viranomaisten palvelua joko paikan päällä tai etäpalveluna sekä yhteisten palveluneuvojien antamana yleistä palveluneuvontaa ja tukea sähköiseen asiointiin. Rakennettavaan etäpalveluratkaisuun mahdollistetaan toiminnallisuus, jonka avulla asiakkaan ja viranhaltijan väliseen etäyhteyteen saadaan tarvittaessa tulkki mukaan. Palveluntuottajat siirtyvät palvelemaan asiakkaita yhteisissä asiakaspalvelupisteissä porrastetusti alueellisen suunnittelun pohjalta.

Petteri Orpon hallituksen ohjelmassa on mukana digitaalisen asioinnin ja siihen liittyvän sähköisen viestinnän ensisijaisuuden edistäminen. Kuitenkin digipalvelujen rinnalla viranomaiset tarjoavat aina myös puhelin- tai käyntiasiointia. Tulevaisuudessa digitaalisten palvelujen saavutettavuus ja helppokäyttöisyys korostuvat viranomaisten siirtyessä yhä enenevässä määrin sähköiseen asiointiin. Valtiovarainministeriö pitääkin tärkeänä, että eduskunta seuraisi myös jatkossa yhdenvertaisuuden toteutumista julkisen sektorin palvelujen saatavuudessa ja asiointimahdollisuuksien toteutumisessa niin alueellisesti kuin asiointikanavien suhteen.

Neuvotteleva virkamies Emilia Laitala