Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 590/2016 vp

Vastaus kirjalliseen kysymykseen ikäihmisten yhdenvertaisista oikeuksista viranomaispalveluihin digiyhteiskunnassa

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimittanut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustaja Päivi Räsäsen /kd näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KK 590/2016 vp:

Miten hallitus aikoo turvata ikäihmisten yhdenvertaiset oikeudet käyttää viranomaispalveluita ja varmistaa sen, että osa väestöstä ei syrjäydy tai ajaudu eriarvoiseen asemaan viranomaisasioinnissa ja onko hallitus valmis harkitsemaan uudistuksen yhteydessä siirtymäaikaa?

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Hallitus linjasi strategiaistunnossaan 26.9.2016, että valmistellaan laki, joka velvoittaa kansalaiset sähköisen postilaatikon käyttöönottamiseen vuonna 2018. Viranomaisasioinnissa siirrytään paperikirjeiden sijaan käyttämään ensisijaisesti sähköistä postilaatikkoa. Asiaa valmistellaan osana hallituksen Digitalisoidaan julkiset palvelut –kärkihanketta.

Samassa yhteydessä hallitus linjasi, että turvataan laintasolla palvelut niille, jotka eivät voi käyttää sähköisiä palveluita. Ne ihmiset, joilla ei ole sähköisten palvelujen käyttöön mahdollisuuksia, vapautetaan sähköisen postilaatikon käytön velvoitteesta. Käyttövelvollisuudesta vapautuksen saavilla on jatkossakin mahdollisuus käyttää asioidensa hoitamiseen viranomaisen kanssa paperipostia. Valmistelun aikana selvitetään tarkemmin, että ketkä kaikki vapautetaan sähköisten palveluiden käyttövelvoitteesta. Siirtymäaikaan sähköisen postilaatikon ensisijaisuuden osalta ei tämän vuoksi ole tarvetta.

Turvataksemme ikääntyvien ihmisten ja eri väestöryhmien mahdollisuuden elää täysipainoista elämää digitalisoituvassa yhteiskunnassa, on valtiovarainministeriö yhtenä toimenpiteenä valmistelemassa Digi arkeen -neuvottelukunnan perustamista kansalaisjärjestöjen kanssa. Neuvottelukunta olisi foorumi yhteistyölle ja vuoropuhelulle kansalaisjärjestöjen ja julkisten palveluiden digitalisoinnista vastaavan valtiovarainministeriön välille. Perustettavan Digi arkeen –neuvottelukunnan asiantuntemusta tullaan käyttämään sähköisen asioinnin valmistelutyössä.

Sähköisen postilaatikon valmistelussa hyödynnetään myös muun muassa Tanskan esimerkkiä. Tanskassa tehtiin sähköinen viestinvälitys viranomaisasioinnissa kansalaisille velvoittavaksi vuonna 2014. Yli 15-vuotiaiden kansalaisten on Tanskassa avattava itselleen oma digipostilaatikko ja seurattava sinne tulleita viranomaisviestejä ja asiakirjoja samalla tavalla kuin perinteistä postia.

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 590/2016 vp

Tanskalaisista 89 prosenttia oli avannut digipostilaatikon vuoden 2015 loppuun mennessä. Tanskassa on lakiin kirjattu vapautus niille kansalaisille, jotka eivät pysty käyttämään sähköistä asiointia. Käytännössä oikeus olla ottamatta sähköistä postilaatikkoa käyttöön annettiin Tanskassa myös niille, jotka eivät ole avanneet postilaatikkoaan. Muiden maiden kokemukset ovat Suomelle arvokkaita, kun teemme omaa lainsäädäntöä sähköisestä asioinnista.

Lähtökohta on, että julkisten palvelujen tulee olla yhtälailla kaikkien kansalaisten saavutettavissa ja käytettävissä heidän iästään, taidoistaan, olosuhteistaan tai asuinpaikastaan riippumatta. Perinteiset palvelut vaativat usein asiakkailta matkustamista palvelujen luo, erityisesti syrjäseuduilla. Pääosin virka-aikaan annettavat palvelut rajoittavat työssäkäyvän väestön asiointimahdollisuuksia. Digitaaliset palvelut aika- ja paikkariippumattomina merkitsevät monelle kansalaiselle parannusta palvelujen saatavuuteen.

Digitaalisista palveluista saatavat hyödyt edellyttävät käyttäjiltään uusia valmiuksia. Näitä ovat mm. mahdollisuus ja taito käyttää tietoteknisiä laitteita sekä palveluissa käytetyn kielen hallinta. Palveluiden käyttäjillä tulee olla asuinpaikasta riippumatta riittävän nopea ja luotettava verkkoyhteys. Puuttuessaan nämä tekijät voivat luoda uusia palveluiden saannin esteitä, jotka kohdentuvat juuri osaan ikäihmisistä, mutta myös muihin väestöryhmiin.

Suomessa on paljon tahoja, jotka tekevät arvokasta työtä palvelujen käytön neuvonnassa ja avustamisessa. Useimmiten näiden toimijoiden, esimerkiksi vanhus- tai vammaisjärjestöjen, avustustyö on vapaaehtoisten varassa ja rajattu esimerkiksi alueellisesti tai omaan jäsenkuntaan. Avuntarjoajien kenttä on moninainen, joten oikean tukimuodon löytäminen voi olla hankalaa.

Valtiovarainministeriö on asettanut hankkeen (AUTA-hankkeen), jossa kokeilujen avulla etsitään parhaita mahdollisia tapoja auttaa asioinnissa niitä ihmisiä, jotka eivät itse kykene käyttämään digitaalisia palveluita. Tavoitteena on muodostaa toimiva malli digitaalisten palveluiden käytön tukemiseen. Mallissa voi olla mukana toimijoita julkiselta, yksityiseltä ja kolmannelta sektorilta.

Hallitus on antanut 13.10.2016 eduskunnalle esityksen laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelulain muuttamisesta. Asiakaspalvelupisteiden toiminnassa korostuu jatkossa sähköinen asiointi ja sen tuki sekä etäpalvelu -yhteyden tarjoaminen palveluneuvojien avustuksella. Laki sisältää säännökset uusista yhteispalvelun muodoista, tällaisia voisivat olla esimerkiksi tiettyä reittiä kulkevat palveluautot tai ajanvarauksella tehtävät kotikäynnit, joiden yhteydessä voitaisiin antaa myös sähköisen asioinnin tukea.

Kansallisessa palveluarkkitehtuuriohjelmassa (KaPA) toteutettava asiointivaltuuspalvelu mahdollistaa asiakohtaisen sähköisen valtuutuksen antamisen toiselle henkilölle esimerkiksi puolesta asiointiin digitaalisessa palvelussa. Valtuutetun tekemät toimenpiteet voidaan todentaa jälkikäteen hänen tekemikseen, joka lisää turvallisuutta. Lisäksi asiointivaltuuspalvelun avulla henkilö voi halutessaan antaa luottamalleen henkilölle pääsyn omaan sähköiseen postilaatikkoonsa.

Digitaalisten palveluiden käyttöön erityistä tukea tarvitsevia löytyy vanhusten lisäksi kaikista ikäryhmistä ja kaikilta alueilta. Syynä voi olla iän lisäksi sairaus tai vamma, vähävaraisuus tai

yleinen syrjäytyneisyys yhteiskunnasta. Nämä tekijät on otettava huomioon, kun digitalisaatiota ja sähköistä asiointia toteutetaan käytännössä.

Digitaalisten viranomaispalveluiden käytön ongelmatilanteet vaihtelevat eri asiakkailla. Kustannukset voivat muodostaa esteen tietoteknisten laitteiden hankinnalle ja ylläpidolle. Lisäksi tukea laitteiden käyttöön voi olla vaikea saada ja opiskelu voidaan kokoa vaikeaksi. Myös tieturvauhat voivat pelottaa tai itse palveluissa olevat esteettömyysongelmat saattavat muodostaa ratkaisevan kynnyksen niiden käytölle. Palvelujen käyttöön liittyvien ongelmien syiden moninaisuudesta johtuen myös avun muotojenkin tulee olla erityyppisiä ja eri tilanteisiin sovitettuja.

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton ja Vanhustyön keskusliiton vuonna 2013 teettämän selvityksen[1] mukaan suuri osa ikäihmisistä uskoo oppivansa käyttämään tietotekniikkaa, kunhan saa siihen oikeanlaista opastusta. Kolmannes ikääntyneistä käyttää jo ahkerasti tietotekniikkaa ja internetiä esimerkiksi tiedonhakuun, mutta kaikki eivät kuitenkaan koe tarvitsevansa tai eivät halua opetella käyttämään uutta tekniikkaa. Yleisesti vastaajat uskovat ikäihmisten kykyyn oppia käyttämään tietokoneita. Väittämään, että ikäihmiset oppivat käyttämään tietokoneita siinä missä nuoretkin, kunhan saavat oikeaa opastusta allekirjoitti 79 % kaikista vastaajista.

Helsingissä 12.12.2016

Kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläinen

[1] TNS Gallupilla teetetyssä tutkimuksessa haastateltiin puhelimitse 600 ikäihmistä joulukuussa 2013. Otos edustaa Suomen koko 75–89-vuotiaiden joukkoa, johon kuuluu noin 412 000 henkilöä.