



Asia: 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:

Eläkkeensaajien Keskusliitto EKL ry, myöhempanä EKL, huomauttaa Kansalaisneuvonnan lakkauttamisen riskeistä. Tunnustamme esityksessä mainitusti, että Kansalaisneuvonnan käyttöaste ei ole vastannut sen alkuperäistä suunnitelmaa ja on ollut aloittamisensa jälkeen laskussa.

Huomautamme kuitenkin, että ajankohtaan nähden Kansalaisneuvonnan käytön potentiaalia on olemassa. Parhaillaan julkisten palveluiden kansalaisviestinnän ja tiedottamisen palveluita aiotaan viedä pääasiallisesti sähköiseen muotoon. Tässä suhteessa Kansalaisneuvonnan, erityisesti sen puhelinpalvelun, käytön lisääntymiselle on kasvava tarve. Mikäli tähän asti Kansalaisneuvontaan kuluneet resurssit pystytään sen lakkauttamisen yhteydessä ohjaamaan riittävän hyvin muille viranomaisille, neuvonnan lakkauttamiselle on olemassa perustelut. Mutta samalla huomautamme riskistä, että resurssit eivät ohjaudu tavalla, joka edistää etenkin sähköisten palveluiden saavuttamattomissa olevia.

Jokaisella viranomaisella on parhaillaan velvoite tiedottaa ja viestiä omasta toiminnastaan, mutta etenkin näiden toimien digitalisaatioon liittyy vakavia saavutettavuuden riskejä. Digitaalisten palveluiden saavuttamattomissa oleville kansalaisille on oltava olemassa riittävästi tapoja asioida joko puhelimitse tai kasvotusten, sekä saada tietoa heille riittävän luontevalla tapaa viranomaisten toiminnasta ja päätöksistä.

Parhaillaan esimerkiksi sosiaali- ja terveystietopalveluiden käynnissä olevassa uudistuksessa kansalaisten kyky saada tietoa uudistuneista palveluista ei ole parhaassa kunnossa. Tästä johtuen on äärimmäisen olennaista, että palveluiden muutokset sekä sisällöt saadaan kaikkien kansalaisten tietoon muutenkin kuin digitaalisesti. Esityksessä on mainittu, että Kansalaisneuvontaan tulleista

yhteydenotoista 60 % on liittynyt digitaalisten palvelujen käyttäjätukeen. Etenkin tälle asiakasryhmälle on saatava riittävä ja luonteva tapa saada tukea digitaalisten palveluiden käyttöön. Muussa tapauksessa tämän voidaan katsoa olevan mahdollisesti syrjivää.

Kivinen Eero
Eläkkeensaajien Keskusliitto EKL ry