

27.2.2018

EOAK/572/2018

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Esittelijäneuvos Riitta Länsisyrjä

LAUSUNTO VALTIOVARAINMINISTERIÖLLE DIGITUEN TOIMINTAMALLIEHDOTUKSESTA (AUTA-HANKKEEN LOPPURAPORTTI)

Digituen toimintamalli (luvut 1–3)

Raportissa esitetyssä mallissa on mielestäni monipuolisesti ja jäsennellysti tuotu esiin digitaalisten palveluiden käytön haasteet. Raportissa on kokoavasti todettu, että digitaalisten palveluiden käytön vaikeudet ovat kahtaalla: puuttuvat laiteresurssit ja puuttuvat osaamisresurssit. Ensiksi mainittuun tämä hanke ei tarjoa ratkaisua. Ennen kuin arvioin hanketta, totean, että kysymys laitteiden saatavuudesta on keskeinen. Mielestäni viivytyksettä pitäisi löytää ratkaisuja vähävaraisten älylaitteiden käytön mahdollistamiseen lainaus- ja muin vastaavin järjestelyin.

Digitaalisten palveluiden kehittämisessä ovat keskiössä myös tekoälypohjaiset ratkaisut. Paljon on siis myös laitevalmistajien ratkaisujen varassa, mutta ainakin nykyisin pääasiassa käytössä olevat ratkaisut eivät häivyttä tiskiasioinnin ja sähköisen asioinnin eroa mitä tulee käytön haasteisiin. Asiantiratkaisuissa on järjestelmää kehitettävä siten, että digitaalisten palveluiden ensisijaisuudesta huolimatta taataan myös muunlaiset suorat palvelun käyttömuodot kuten henkilökohtainen asiointi ja puhelinasointi.

Mallissa alueellisen digituen kehittäjän ja koordinoijan rooli on keskeinen. Mallin viranomaisvastuun jaon osalta todettakoon, että koska alueelliseksi toimijaksi on valittu maakunta, mallin käytännön toteutus viivästyy tosiasiallisesti vuoteen 2022. Mallin toteutus vaatii myös lainsäädännöllisiä muutoksia, kuten raportissa on esitetty. Digituen tarve on tällä hetkellä suuri erityisesti digiosaamisen tuen, ohjauksen ja koulutuksen osalta.

Digituki on ensiarvoisen tärkeä kaikkien osallisuus oikeuksien toteutumisen kannalta. Kysymys ei ole vain digitaalisesta asioinnista, vaan myös verkosta saatavan tiedon sisällöstä, määrästä ja ajantasaisuudesta, joka voi johtaa syrjäytymisen kokemuksiin ja yhdenvertaisuuden toteuttamatta jäämiseen. Tämän vuoksi tulisi mielestäni harkita, tulisiko alueelliselle toimijalle säätää digituen kehitys- ja koordinoititehtävien lisäksi yleisen digituen järjestämistä vastaava eli digiosaamisen tuen järjestämistä vastaava, kuten raportissa tuodaan vaihtoehtona esille. Viranomaisten omien palveluiden käyttöä koskevan neuvonnan osalta lainsäädäntöä esitetään myös täsmennettäväksi. Tältäkin osin täsmentäminen on mielestäni aiheellista.

Haasteena raportissa tuodaan perustellusti esille, ettei alueellisten yhteispalveluiden järjestäminen ja kehittäminen ole lainkaan kattavaa ja on monelta osin yksityisten ja vapaaehtoistojen varassa. Osaamisen kehittämisen ja palveluiden saatavuuden kannalta olisi aiheellista harkita toimenpiteitä, joilla esimerkiksi lainsäädännöllisesti taataan kattava yhteispalveluverkosto koko maassa. Tämä olisi myös tärkeä niiden henkilöiden osalta, jotka jatkossakin tarvitsevat henkilökohtaista asiointia.

Totean vielä Tuen tavat ja välineet -osion osalta, että viranomaisten suunnitellessa digitaalisia palveluja tulisi kokeilu ympäristöjen ja kokeilutunnusten luomiseen kiinnittää erityistä huomioita.

Lisäksi valtuutusta käsitellään digituen välillisenä muotona raportissa. Valtuutuksen osalta tulee sääntelyn, ohjeistuksen ja hyvien käytänteiden tukea sitä, että valtuutukseen liittyvät tietoturva- ja väärinkäyttöriskit havainnoidaan ja minimoidaan. Valtuutuksen väärinkäytösten estämiseen ja tiedon jakamiseen valtuutuksen käytöstä tulisi suunnata voimavaroja.

Säädöstarpeista (luku 5)

Oikeusasiamies tulee jo osana vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen mukaisia tehtäviään sopimuksen valvontaelimenä kiinnittämään huomiota julkisyhteisöjen nettisivujen ja muiden sähköisten palveluiden saavutettavuuteen saavutettavuusdirektiivin toimeenpanemiseksi säädettävän lain mukaisesti. Tässä yhteydessä on luontevaa myös tarkastella viranomaisen neuvonnan ja opastuksen sisältöä näiden palveluiden käyttöön yksilötasolla. Näihin asioihin oikeusasiamies tulee kiinnittämään huomiota muun muassa tarkastuksilla.

Vahvan tunnistautumisen välineenä pankkitunnukset ovat keskeisessä roolissa. Tähän liittyy eräiden ryhmien osalta vielä merkittäviä ratkaisemattomia kysymyksiä, joten yhteistyö pankkien kanssa on lainsäädännön kehittämisen lisäksi tärkeää. Keskeistä on vahvan tunnistautumisen välineiden saatavuuden turvaaminen kaikille. Raportissa on perustellusti todettu, että tunnistusvälineiden tarjoamista koskevassa lainsäädännössä edellyttäisiin sähköisen tunnistuspalvelun mukauttamista myös toimintarajoitteisille. Pidän tärkeänä, että asiassa ryhdytään tarpeellisiin toimenpiteisiin lainsäädännön tarkistamiseksi tältä osin, jotta vahvan tunnistautumisen välineet voidaan taata kaikille.

Olen edellä myös esittänyt, että tulisi harkita digiosaamisen ohjauksen järjestämisvastuun sääntämistä viranomaiselle eli lähinnä alueelliseksi toimijaksi valittavalle taholle.