



IOK/1615/2025

13.3.2025

Viite: Lausuntopyyntö VN/25665/2024

Asia: Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi Digi- ja väestötietovirastosta annetun lain 3 §:n ja hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista annetun lain 5 ja 25 §:n muuttamisesta

Yleistä

Ihmisoikeuskeskus on antanut alla olevan lausunnon 14.3.2025 lausuntopalvelu.fi -palvelussa.

Ihmisoikeuskeskus kiittää valtiovarainministeriötä mahdollisuudesta lausua asiassa VN/25665/2024.

Ihmisoikeuskeskus keskittyy lausunnossaan kansalaisneuvonnan lakkauttamiseen liittyvään kokonaisuuteen.

Lausunto

Ihmisoikeuskeskus kiinnittää valtiovarainministeriön huomion siihen, ettei esitysluonnoksessa ole arvioitu kansalaisneuvontapalvelun lakkauttamisen vaikutuksia haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden, kuten vammaisten ja ikääntyneiden mahdollisuuksiin saada ohjausta ja neuvoja viranomaisasiointiin. Tässä yhteydessä Ihmisoikeuskeskus viittaa valtioneuvoston Lainvalmistelun vaikutusarviointiohjeeseen (Valtioneuvoston julkaisuja 2022:66), jossa korostetaan kattavaa vaikutustenarviointia ja YK:n vammaisyleissopimuksen edellyttämää veloitetta osallistaa vammaiset henkilöt heitä koskevien asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon.

Ihmisoikeuskeskus pitää esitystä kansalaisneuvontapalvelun lakkauttamisesta ongelmallisena. Henkilöiden, joilla on vaikeuksia digitaldoissa, elämää ja viranomaisasiointia helpottaa, kun on olemassa yksi puhelinnumero, josta on mahdollista saada tiedot siitä, miten edetä asiassaan.

Esitysluonnoksessa perustellaan kansalaispalveluneuvonnan lakkauttamista sillä, että sen käyttäjämäärät ovat laskusuunnassa ja sisällöllisesti kohdistuvat selkeästi

enemmän digitaalisten palveluiden käyttäjätukeen kuin yleiseen julkisessa hallinnossa asioimiseen liittyvään neuvontaan. Esitysluonnoksessa myös korostetaan, että kansalaispalveluneuvonnan lakkauttamisesta huolimatta kansalaiset saavat neuvontaa kultakin viranomaiselta hallintolain (434/2003) 8 §:ssä säädetyn viranomaisen neuvonta- ja opastamisvelvollisuuden perusteella. Lisäksi esitysluonnoksessa todetaan, että Digi- ja väestötietoviraston verkkosivuillaan ylläpitämä kansalaisen tietopalvelun tarjoaminen jatkuisi, ja että Suomi.fi -sivustolla on tarjolla oppaita tiedon lähteiksi.

Esitysluonnoksen perustelut kansalaisneuvontapalvelun lakkauttamiseksi eivät poista sitä ongelmaa, että osa ihmisistä on digitaidottomia eivätkä osaa käyttää viranomaisten verkkosivustoja etsiäkseen tietoa siitä, minne omassa asiassa pitäisi olla yhteydessä. Esitysluonnoksessa esitetyillä perusteilla ei Ihmisoikeuskeskuksen näkemyksen mukaan pysty ilman kattavaa vaikutusarviointia vetämään sellaista johtopäätöstä, että kansalaisneuvontapalvelua ei tarvitsisi ylläpitää. Vaikka käyttäjämäärä olisi pieni, se ei tarkoita, että palvelu ei olisi juuri näille käyttäjille välttämätön. Arvioitavana vaihtoehtona on myös oltava ratkaisu, jossa kansalaisneuvonnan puhelinpalvelua sopeutetaan laskeneeseen yhteydenottomäärään, mutta palvelua ei lakkauteta, koska sille on kuitenkin käyttöä ihmisille, joilla on puutteita digitaidoissa. Lisäksi olisi tärkeää arvioida, onko kansalaisneuvontapalvelun puhelinpalvelua markkinoitu onnistuneesti ja oikein kohdistetusti kansalaisille.

Jarna Petman
Ihmisoikeuskeskuksen johtaja

Mikko Joronen
asiantuntija