



10.11.2017

JulkICT-osasto
Eeva Lantto

Kooste Ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartta -työryhmän lainmuutostarpeita koskevasta työryhmäraportista annetuista lausunnoista

1 Lausuntopyyntö, jakelu ja lausujat

Ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartta -työryhmän lainmuutostarpeita koskeva työryhmäraportti oli lausuntokierroksella 28.8. – 26.9.2017. Lausuntoa pyydettiin seuraavilta 36 taholta - ministeriöitä pyydettiin tarvittaessa kokoamaan lausuntonsa omalta hallinnonalaltaan:

Valtioneuvoston kanslia
Ulkoasiainministeriö
Oikeusministeriö
Sisäministeriö (SM)
Puolustusministeriö
Valtiovarainministeriö
Opetus- ja kulttuuriministeriö
Maa- ja metsätalousministeriö (MMM)
Liikenne- ja viestintäministeriö (LVM)
Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM)
Sosiaali- ja terveysministeriö (STM)
Ympäristöministeriö (YM)
Eduskunnan kanslia
Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia (AOA)
Oikeuskanslerinvirasto (OKA)
Tietosuojavaltuutetun toimisto
Korkein hallinto-oikeus (KHO)
Korkein oikeus
Ahvenanmaan valtionvirasto
Ahvenanmaan maakunnan hallitus
Suomen Kuntaliitto ry (Kuntaliitto)
Kansaneläkelaitos
Ahvenanmaan hallintotuomioistuimien
Helsingin hallinto-oikeus
Hämeenlinnan hallinto-oikeus
Itä-Suomen hallinto-oikeus
Pohjois-Suomen hallinto-oikeus
Turun hallinto-oikeus
Vaasan hallinto-oikeus
Helsingin hovioikeus
Helsingin käräjäoikeus

Keski-Suomen kärjäoikeus
 Lapin kärjäoikeus
 Pohjanmaan kärjäoikeus
 Pohjois-Karjalan kärjäoikeus
 Varsinais-Suomen kärjäoikeus

Seuraavat jakelussa olleet eivät antaneet lausuntoa tai ei ollut lausuttavaa:

Ahvenanmaan hallintotuomioistuin
 Eduskunnan kanslia
 Helsingin hallinto-oikeus
 Helsingin hovioikeus
 Kansaneläkelaitos
 Keski-Suomen kärjäoikeus
 Korkein oikeus
 Lapin kärjäoikeus
 Opetus- ja kulttuuriministeriö
 Pohjanmaan kärjäoikeus
 Pohjois-Suomen hallinto-oikeus
 Puolustusministeriö
 Tietosuojavaltuutetun toimisto
 Turun hallinto-oikeus
 Ulkoasiainministeriö
 Vaasan hallinto-oikeus
 Valtioneuvoston kanslia

Valtiovarainministeriön hallinnonalalta lausunnon antoivat

Aluehallintovirastojen hallinto- ja kehittämispalvelut –vastualue (AVIt)
 Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus (Valtori)
 Verohallinto (Vero)
 Väestörekisterikeskus (VRK).

Lausuntopyynnöstä tiedotettiin myös lukuisia tahoja, esimerkiksi Digi arkeen neuvottelukunnan kautta siinä tarkoituksessa, että muutkin halukkaat tahot antaisivat lausuntonsa asiasta. Edellä todetun varsinaisen jakelun ulkopuolelta lausunnot saatiin seuraavilta:

Invalidiliitto ry
 Kehitysvammaliitto ry
 Näkövammaisten liitto ry
 Patentti- ja rekisterihallitus (PRH)
 Piraattipuolue r.p
 PROMEQ –konsortio (PROMEQ)
 Svenska Finlands folkting
 Turun yliopiston kauppakorkeakoulun yrittäjyyden yksikkö (Turun yliopisto)
 Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry (Valli)

Varsinaisia lausuntoja (ei sisällä lausumasta kieltäytyneitä) saatiin 32 kappaletta. Kaikki saadut lausunnot löytyvät kokonaisuudessaan [lausuntopalvelu.fi:stä](https://lausuntopalvelu.fi/sta).

2 Lausuntojen sisältö

Lausuntokooste on jaettu mahdollisuuksien mukaan raportissa käytettyjen otsikoiden alle jaksoissa 2.1. – 2.5 (ei erillistä otsikkoa pohjoismaiselle vertailulle).

Vapaaehtoisuuteen ja velvoittamiseen (opt in – opt out) liittyvät kommentit on luonnollisten - ja oikeushenkilöiden sekä viranomaisten mahdollisen velvoittamisen osalta koottu omaan jaksoonsa 2.6.

2.1 Työryhmän lähtökohdat ja tehtävät sekä raportin tarkoitus

Hankkeen aikataulua kommentoitiin sille asetettuihin tavoitteisiin nähden erittäin tiukaksi.

Yhdessä lausunnossa todettiin, että sähköisen asioinnin mahdollisuuksien edistäminen toteuttaa hallinnon palveluperiaatetta ja on sekä viranomaisten että hallinnon asiakkaiden edun mukaista. Viranomaisten on kyettävä tarjoamaan asiakkailleen parempia ja selkeämpiä mahdollisuuksia toimia hallinnossa asioidessaan sähköisessä ympäristössä. Myös jo toteutetut uudistukset kuten postin jakelun heikkenemiseen johtava postilain muutos (614/2017) ovat omiaan siirtämään viranomaisasioiden painopistettä sähköisen asioinnin suuntaan. Mahdollisessa jatkovalmistelussa tulisi kiinnittää erityistä huomiota hallinnon tehokkuuden näkökulman ohella hallinnon asiakkaiden näkökulmaan. Koko valtiontalouden kannalta tarkoituksenmukaista ja tehokasta ei ole, että viime kädessä tuomioistuimet joutuisivat paikkaamaan hallintoa tehostettaessa mahdollisesti huomiota vaille jääneitä aukkoja hallinnon asiakkaiden oikeusturvassa.

Digitalisaation nähtiin etenevän joka tapauksessa kaikilla yhteiskunnan osaluilla ja myös viranomaisten ja asiakkaiden välisessä yhteydenpidossa.

Palvelujen tarjoamisen sähköisesti arvioitiin edistävän palvelutarjonnan tasalaatuisuutta ja saavutettavuutta, mikä on kaikkien väestöryhmien kannalta positiivinen asia. Mahdollisuus viestiä ja vastaanottaa viranomaisten viestejä muuhun kuin fyysiseen prosessiosoitteeseen helpottaa erityisesti niitä väestöryhmiä, jotka liikkuvat paljon esimerkiksi maasta toiseen.

2.2 Nykytila lainsäädännössä ja käytännössä

Useissa lausunnoissa katsottiin, että raportissa on seikkaperäisesti kuvattu lainsäädännön ja käytännön nykytila, sähköinen asiointi suhteessa perusoikeuksiin ja hyvään hallintoon sekä kehitys muissa pohjoismaissa.

Muutamissa lausunnoissa kiinnitettiin huomiota siihen, ettei kielellisiä oikeuksia ollut huomioitu.

Yhden lausunnon mukaan vertailua Ruotsin lainsäädäntöön ja käytäntöihin olisi syytä syventää. Muutoin kansainvälinen vertailu oli lausujan mukaan suppea eikä raportissa ollut käsitelty EU:n lainsäädännön välittömiä ja välillisiä vaikutuksia aihepiiriin.

2.3 Sähköinen asiointi perusoikeuksien ja hyvän hallinnon perusteiden valossa

Useat lausunnonantajat yhtyivät raportissa esitettyyn näkemykseen, että kansalaisten voimakas ohjaus velvoittamalla sähköisen postilaatikon tai asiointipalvelujen käyttöön sekä velvoittamiseen liittyvien poikkeusten määrittelemisen ja hallinnointi muodostavat ongelmallisen kokonaisuuden ainakin oikeusturvan, hallinnon palveluperiaatteen, suhteellisuusperiaatteen, yhdenvertaisuuden sekä henkilötietojen suojan kannalta katsottuna.

Hallinnolliseen tarkoituksenmukaisuuteen liittyviä syitä ei pidetty riittävänä syynä rajoittaa asiointimahdollisuudet pelkästään sähköiseen menettelyyn. Hallinnon palveluperiaatteen tavoitteita tuotiin esille useissa lausunnoissa -

erot hallinnon asiakkaiden tiedoissa tai asiointivalmiuksissa eivät saa vaikuttaa epäedullisesti tai haitallisesti menettelyssä ja viranomaispalveluja toteutettaessa. Ajatusta, että sähköisen asioinnin käyttöön ohjattaisiin vaikeuttamalla muiden asiointitapojen käyttöä, pidettiin useissa lausunnoissa arvelluttavana. Oma arvonsa tulee antaa myös kansalaisten vapaudelle valita se tapa jolla viranomaiseen ollaan yhteydessä.

Huomiota kiinnitettiin siihen, että viranomaisten tulee ottaa huomioon hallinnossa asioivien itsemääräämisoikeus ja toimintaedellytykset. Äkillinen asiointiin liittyvä toimintatapojen muutos ja siitä puutteellinen tiedottaminen ovat luottamuksen suojan periaatteen, viranomaisen palveluperiaatteen ja palvelun asianmukaisuuden sekä tiedottamisvelvollisuuden vastaisia. Palveluperiaatteen toteutumisen kannalta on tärkeää, että vaihtoehtoisia palvelukanavia ja tiedoksiantomenettelyjä on edelleen käytössä ja myös niiden olemassaolosta ja käytöstä annetaan asiakkaille riittävästi tietoa. Kaiken kaikkiaan etupainotuksen ja riittävän laajan tiedotuksen järjestäminen nähtiin tärkeänä.

2.4 Hallinnon asiakkaiden ja viranomaisten toimintatapojen yhtenäistämiseen liittyvät haasteet

Useissa lausunnoissa todettiin, että siirtyminen laajamittaiseen sähköisen postilaatikon käyttöön viranomaisten ja asiakkaiden välisessä tiedonkulussa on haasteellista syistä, jotka työryhmän raporttiin on kattavasti kirjattu.

Viranomaisten toimiala ja sähköisen asioinnin ensisijaisuus nähtiin useassa lausunnossa laajana ja monitahoisena asiana. Eri viranomaisten toimintaa säätelevä normisto on kehittynyt pitkän ajan kuluessa kunkin toimialan erityispiirteet huomioon ottaen ja pitkälti myös viranomaisten ja asiakkaiden välisten perinteisten yhteydenpitotapojen pohjalta. Seurauksena on, että toisiinsa verrattuna eri hallinnonalojen ja niiden toimintasektoreidenkin toimintaa ohjaava, erityislainsäädännöistä koostuva säännöstö muodostaa monimutkaisen ja pirstaleisen lopputuloksen. Tästä lähtökohdasta viranomaisten ja asiakkaiden välisen yhteydenpidon muuttaminen yhdellä kertaa sähköiseen muotoon ei käytännössä ole asiakkaiden oikeusturvan ja tasapuolisen kohtelun kannalta mahdollista. Sähköinen asiointi ei voi olla *”irrallinen, vakiintuneisiin prosesseihin liimattava toimintatapa”*.

Yhden lausunnon mukaan raportissa olisi voinut selkeämmin tuoda esille raportin tavoitteen ja rajauksen sähköisen postilaatikon edellyttämien lainmuutostarpeiden arviointiin – lisäksi sähköisen postilaatikon olisi voinut määritellä. Raportissa ei käsitelty esteinä digitalisaatiolle mm. lainsäädännöllä sidottuja prosesseja ja organisaatorakenteita eikä lainsäädännön vaatimuksia asiakirjatyypin tiedon käsittelyyn eikä myöskään lainsäädännön määräyksiä henkilömitoituksista ja tehtävien kiinnittämisestä tietyille ammattiryhmille tehtävissä, joita voitaisiin automatisoida.

Useissa lausunnoissa tuotiin esille henkilöiden erilaiset valmiudet sähköiseen asiointiin. Kaikki eivät pysty erilaisista syistä johtuen käyttämään sähköisiä palveluja tai heillä ei ole siihen kykyä ja taitoa. Syitä ovat mm. fyysiset rajoitteet, ikääntyminen, syrjäytyminen, sairaudet, taloudellinen tilanne (tarvittavien laitteiden hankinta ja päivittäminen on hankalaa), langattomien verkkojen katvealueet jne. Siksi tarvitaan edelleen yleisiä, esteettömiä, henkilökohtaisia palveluja kaikille kansalaisille sekä lisäksi henkilökohtaisia erityispalveluja. Haasteet koskevat muitakin kuin vain vammaisia henkilöitä.

Useassa lausunnossa kiinnitettiin huomiota siihen, että sähköisten palvelujen käyttö edellyttää, että käyttäjillä on käytössään riittävät tietotekniset välineet ja valmiudet niiden käyttöön – välineitä tulee tarjota myös yhteiskunnan toimesta.

Yhden lausunnon mukaan sähköisten palvelujen käyttövelvollisuus tulisi valtiolle kalliiksi, koska se edellyttäisi tiheää fyysisten palvelupisteiden verkostoa, joissa tulisi tarjota välineitä ja apua sähköiseen asiointiin, koska kaikilla ei ole osaamista tai välineitä.

Useissa lausunnoissa kiinnitettiin huomiota siihen, ettei kaikilla edelleenkaan ole vahvan sähköisen tunnistamisen välinettä.

Myös saavutettavuuteen kiinnitettiin huomiota - palveluissa käytettävien ohjelmistojen saavutettavuus täytyy testata kaikkien käyttäjien kannalta, esim. ohjelman arkkitehtuurin selkeys, yksinkertaisuus ja kaikkien ohjelman toimintojen toimivuus.

Lisäksi kiinnitettiin huomiota siihen, että kielelliset oikeudet on otettava huomioon jo palvelujen kehittämisvaiheessa, jotta käyttäjät ovat samalla viivalla palvelun suhteen kielestä riippumatta. Kielivaatimuksista johtuvat taloudelliset vaikutukset pitää myös identifioida jo palvelujen kehittämisvaiheessa.

Yhdessä lausunnossa kiinnitettiin huomiota siihen, että maahanmuuttajien kohdalla tulee huolehtia siitä, miten digitaalisten palvelujen käytön ohjaus ja tuki järjestetään ja palvelun selkeys taataan. Kirjallinen viestintä vaatii parempaa kielitaitoa kuin suullinen ja näin väärinymmärrysten todennäköisyys viranomaisen ja hallinnon asiakkaan välillä kasvaa sähköisissä palveluissa. Ohjaus ja neuvonta suomalaiseen palvelujärjestelmään vaatii erityistä panostusta siinä tilanteessa, että yhä suurempi osa palveluista siirtyy verkon yli käytettäväksi. Virkamiehet ja muut palveluntarjoajat tekevät paljon varsinaiseen palveluprosessiin kuulumatonta neuvontaa ja auttamista, joka on vaarassa jäädä tekemättä, jos palveluja sähköistetään ja palvelupolkuja automatisoidaan enenevässä määrin.

Muutamassa lausunnossa todettiin, että on otettava huomioon äidinkielenään muuta kuin suomea tai ruotsia puhuvat ja turvata näidenkin henkilöiden sujuva palveluiden käyttö ja tarjota monenkielisiä vaihtoehtoja. Lisäksi todettiin, että tulkin käyttö palvelutilanteessa kasvokkain on helpompaa kuin sähköisen palvelun äärellä. Jos tulkkia käytetään sähköisen asioinnin yhteydessä, saatetaan joutua vastuiden ja velvollisuuksien epäselvyyteen.

2.5 Keinoja ensisijaisuuden saavuttamiseen

Lainsäädännön uudistamiseen liittyvät kommentit

Useassa lausunnossa todettiin, että esitettyihin lainsäädännön uudistustarpeisiin voi lähtökohtaisesti yhtyä. Useassa lausunnossa todettiin, että varsinaiset lainmuutostarpeet olivat raportissa vielä jäsentymättömiä

Muutamissa lausunnoissa nähtiin, että hallintolain ja asiointilain välistä suhdetta samoin kuin näiden lakien sisällön suhdetta oikeudenkäymiskaassa ja ulosottokaassa säädettyyn tulee selkeyttää. Erityisesti raportissa kuvattu hallintolain ja asiointilain ristiriita tiedoksiantotavan valintaa koskien on lainsäädännöllisesti poistettava.

Yhdessä lausunnossa tuotiin esille, että sähköisen ja muun asioinnin sääntelyn tulisi olla yhtenäistä. Tässä yhteydessä tulee harkittavaksi, missä määrin henkilötunnuksen käytön laajentamista voidaan tietosuojan kannalta pitää perusteltuna, miten määräajat määritellään ja milloin oikeusturvaa vaarantamatta voidaan katsoa asiakirjan tulleen tiedoksi asianosaiselle. Myös asiakirjojen eheyden ja alkuperäisyyden varmistamisesta olisi säädettävä.

Yhdessä lausunnossa todettiin, että hallintolakia tulee muuttaa ja asiointilain, vaatimukset ja säädökset tulee sisällyttää hallintolakiin, joka velvoittaa kaikkia viranomaisia toimimaan samalla tavalla. Tällä hetkellä lakien ja säädösten noudattaminen (kuten asiointilaki) poikkeaa eri viranomaistahoilla ja käytännöt ovat sekavat.

Yhden lausunnon mukaan siirtymistä sähköiseen asiointiin ei edistetä kumoamalla erityislainsäädäntöä raportissa esitetyllä tavalla tai luomalla uusia lainsäädäntötekniisiä rakenteita. Sektorikohtaista lainsäädäntöä olisi sen sijaan tarpeen ajantasaistaa siten, että se mahdollistaisi uusien sähköisten viestinvälityskanavien hyödyntämisen. Tämä edellyttää kuitenkin viranomaiskohtaista harkintaa ja esimerkiksi tuomioistuinten osalta sitä, että asiointikanavat riittäväällä tavalla turvaavat oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin toteutumisen..

Yhden lausunnon mukaan voimassa olevaan yleislainsäädäntöön ei ole syytä suhtautua yksinomaan kriittisesti, vaan jättää voimaan sen hyväksi ja toimiviksi havaitut kohdat. Asiointilaissa on muun ohella selkeästi säädetty viranomaisen ja hallinnon asiakkaan velvollisuuksista ja vastuista. Laki on suhteellisen joustavana ja yleisluonteisena ollut omiaan edistämään joustavaa sähköistä asiointia. Laissa ei esimerkiksi pääsääntöisesti edellytetä sähköisen vireillepanon eheyden tarkempaa selvittämistä, mikä on havaittu ainakin hallintolainkäytössä käytännölliseksi ratkaisuksi.

Muutamassa lausunnossa todettiin, että tavoitteena ei ole perusteltua pitää kaiken erityislainsäädännön poistamista, koska eri viranomaismenettelyihin luodut säännöt voivat olla omiaan tehostamaan asioiden käsittelyä. Tulisi kuitenkin selvittää, voidaanko laissa osin hajallaan olevia tiedoksiantosääntöjä yhtenäistää. Yhtenäisistä säännöistä on kuitenkin perusteltua voida poiketa asioissa, joissa asian erityispiirteet sitä edellyttävät. Hallinnon asiakkaan kannalta tavoiteltavissa oleva tila on, että hallinnossa ja mahdollisessa myöhemmässä muutoksenhaussa tiedoksiantosäännökset vastaisivat mahdollisimman pitkälle toisiaan, sanotun kuitenkaan estämättä perusteltavissa olevia eroavuuksia.

Yhdessä lausunnossa todettiin, että jos raportissa ehdotetaan, että 1) nykyinen sähköinen asiointilaki kumotaan; 2) hallintolaki, hallintolainkäyttölaki, oikeudenkäymiskaari, laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa, laki oikeudenkäynnistä markkinaoikeudessa ja ulosottokaari yhdenmukaistetaan vastaamaan sähköisen asioinnin tarpeita; 3) säädetään uusi yleinen asiointilaki, jossa olisi kaikille edellä mainituille hallinnon- ja oikeushallinnonaloille yhteisiä menettelysäännöksiä muun muassa tiedoksiantotavoista ja määräaajoista, niin ehdotukseen suhtaudutaan varauksellisesti.

Yhden lausunnon mukaan raportissa ei ole esitetty kestäviä perusteita asiointilain kumoamisen tueksi eikä hallintolakiin kohdistuville muutostarpeille. Sinänsä lausunnossa kuitenkin pidettiin selvänä, että hallintolain ja asiointilain ajantasaisuutta sekä niiden keskinäistä suhdetta on muun muassa tiedoksiantosääntelyn osalta tarpeen arvioida uudelleen digitalisaatiokehityksen ja viranomaisten toimintaympäristössä tapahtuneiden muutosten johdosta.

Yhden lausunnon mukaan KaPA-lakia valmisteltaessa ei ole arvioitu viestinvälityspalvelun käyttömahdollisuuksia eri hallinnonaloilla, vaan käyttömahdollisuuksien arviointi on jätetty kulloinkin kysymyksessä olevan viranomaisen tehtäväksi sanotun viranomaisen toimintaan sovellettavan lainsäädännön perusteella. Tähän nähden ei vaikuta täysin johdonmukaiselta, että työryhmä nyt pitää valitettavana, etteivät eri hallinnonalojen menettelysäännöt yksiselitteisesti mahdollista esimerkiksi viestinvälityspalvelun käyttämistä tiedoksiannossa

samalla pitäen ongelmallisena sitä, että palvelun käyttömahdollisuuksia pyritään yleislakeihin tehtävin lainmuutoksin edistämään.

Muutamien lausuntojen mukaan prosessiosoitteen käyttö asiakirjojen ja kutsujen toimittamisessa esimerkiksi yleisissä tuomioistuimissa on järjestelmänä toimiva.

Yhden lausunnon mukaan ohjaaminen sähköisen postilaatikon käyttöön ei todennäköisesti millään tavalla edistäisi tuomioistuimen ja asianosaisten välistä viestinvälitystä oikeudenkäynnin aikana. Toimintaa tehostavien ja yksinkertaistavien sähköisten järjestelmien tulisi palvella viranomaisissa asioivia ja viranomaisten tehokasta toimintaa vaarantamatta palvelujen laatua ja kansalaisten oikeusturvaa. Tavoite ei voi olla se, että esimerkiksi oikeussuojan saaminen oikeudenkäynnin kautta - muokataan palvelemaan sähköistä asiointia. Lainkäytössä sähköinen asiointi on väline ja työkalu, ei itseisarvo. Tämä keskeinen seikka ei saa hämärtyä sähköisten asiointipalvelujen edistämiseen tähtääviä uudistuksia valmisteltaessa ja toimeenpantaessa.

Yhdessä lausunnossa todettiin, että sähköisen asioinnin kasvattamisessa olisi perusteltua lähteä liikkeelle kunkin hallinnonalan toimintaa ohjaavien normien läpikäymisestä ja löytää mahdollisimman yhdenmukaiset menettelytavat, joita voitaisiin soveltaa yli hallinnonalarajojen ja mahdollisimman pitkälle myös eri prosesseihin liittyvien rajojen yli. Tätä kehitystyötä tulisi tukea yleislailla, jossa säädettäisiin viranomaisten ja asiakkaiden välisestä asioinnista samoin kuin tiedoksiantomenettelystä. Samaan lakiin sijoitettaisiin kaikki yhteydenpitotavat samanarvoisina. Yleislain säätämisen myötä erityislaeista johtuva asiakohdaisuus ja monimutkaisuus poistuisi, mikä olisi myös oikeusturvan kannalta ollenainen parannus. Kaikkien yhteydenpitotapojen esille tuominen samanarvoisina kohtelee asiakkaita tasapuolisesti, samalla se on omiaan säilyttämään myös muut kuin vain pelkästään sähköisen yhteydenpitomaailman, mm. poikeusoloja silmälläpitäen.

Yhdessä lausunnossa nähtiin puutteena, ettei raportissa ei ole käsitelty tiedoksiantoa julkipanon jälkeen, rajat ylittäviä tiedoksiantoja eikä EU:n tiedoksiantoasetusta.

Yhdessä lausunnossa tuotiin esille, että vireillepanon ja tiedoksiannon lisäksi on otettava huomioon muut asian käsittelyä kuten erilaisia määräaikoja ja kuulemismenettelyjä sekä arkistointia koskevat säännökset. Myös erilaisten hallintomenettelyjen lukuisat erityispiirteet kuten moniasianosaistilanteet, laillisen edustajan asema ja muut puhevallan käyttöön liittyvät kysymykset on selvitettävä.

Useassa lausunnossa tuotiin esille, että sähköisen asioinnin ensisijaisuuden kehittämisessä on otettava huomioon OM:ssä käynnissä olevat AIPA- ja HAIPA –hanke. Tuotiin myös esille OM:ssä vireillä oleva hallintolainkäyttölain kokonaisuudistus.

Muutamien lausuntojen mukaan AIPA:n käyttöönoton jälkeen luontevinta on vireillepano AIPA:ssa tunnistettuna. AIPA:n käyttöön oton jälkeen varmin tapa todisteelliseen tiedoksiantoon olisi se, että ilmoitus tiedoksiannosta tapahtuu sähköisesti (sähköiseen postilaatikkoon) ja asiakirjat ovat saatavilla AIPA:n palvelimella, jonne on erikseen tunnistautumalla kirjauduttava. Silti yksityishenkilöille tulee taata mahdollisuus paperiseen asiointiin. Tiedoksiantojen osalta oikeuslaitoksen erityispiirteet on otettava asianmukaisella tavalla huomioon tulevassa sääntelyssä. Tuotiin myös esille, että näin laajaa selvitystyötä tulisi johtaa oikeusministeriön lainvalmisteluosastolta.

Yhden lausunnon mukaan asian vireillepano sähköpostitse on arkipäivää. Sähköpostilla asioivaa asianosaista ei tunnisteta, kuten kirjepostin oikeaa lähettäjäkään ei selvitetä. Kun hallintotuomioistuimien ilmoittaa julkisesti sähköpostiosoitteensa, on luonnollista, että sähköpostilla myös asioidaan. Muut prosessitoimet eli asianosaisten kuuleminen ja päätöksen tiedoksianto tapahtuu edelleen paperipostina, koska muuta toimivaa ja riittävän luotettavaa laillista välinettä ei ole.

Yhdessä lausunnossa tuotiin esille, että esimerkiksi verotuksen toimittamiseen liittyvät muutoksenhakumenettelyt ja niihin liittyvät määräajat poikkeavat useiden muiden viranomaisten vastaavista. Näin ollen sähköisessä tiedoksiannossa oikeusturvakysymykset ovat erilaisia. Sähköisen asioinnin erilaiset käyttötilanteet olisi hyvä käydä läpi laissa säädettävien vaatimusten asettamista varten. Käyttötilanteiden määrittelyllä voidaan välttää tarpeettoman tiukkoja muodollisia vaatimuksia silloin kun se ei ole asiallisesti tarpeen.

Yhden lausunnon mukaan pitäisi arvioida, voidaanko tulkinnanvaraisuutta vähentää määrittelemällä yleisesti edellytykset, joiden täyttyessä tiedoksianto on tehokas. Viranomaisella olisi näiden raamien puitteissa mahdollisuus antaa tarkempia määräyksiä tiedoksiannon menettelyistä samalla tavalla kuin esimerkiksi sähköisen allekirjoituksen kohdalla. Väljä sääntely vähentäisi sääntelyn uudistamistarvetta teknisten välineiden ja menettelyiden kehittyessä.

Yhden lausunnon mukaan olisi suotavaa, että sähköisen allekirjoituksen menettelyistä säädettäisiin täsmällisemmin lainsäädännön tasolla, jolloin ei olisi tarvetta virastokohtaisille ratkaisuille.

Yhden lausunnon mukaan sähköisellä vastaanottotodistuksella lähetettävän todisteellisen tiedoksiannon laajemmat käyttömahdollisuudet tietoturvasiikot huomioden olisi hyvä selvittää.

Muutamissa lausunnoissa tuotiin esille, että asiakkaiden oikeusturvan kannalta keskeistä on tiedoksiantoon liittyvien säännösten ja menettelyn täsmällisyys. Oikeusvarmuuden ja yhdenvertaisuuden näkökulmasta viranomaisilla tulisi olla ainakin keskeisiltä osin samansisältöiseen yleislakiin perustuva menettely.

Esitettiin, että nykyistä tilannetta voitaisiin nopeastikin selkeyttää säätämällä asian käsittelyä koskevassa yleislaissa selvästi siitä, missä ja millä tavalla suostumus sähköiseen asiointiin voidaan antaa.

Yhden lausunnon mukaan on sinänsä aiheellista arvioida suostumusedellytyksen käyttöön liittyvistä epäselvyyksistä mahdollisesti aiheutuvia lainsäädännön tarkistamistarpeita, mutta suostumuksen antajan tulee ymmärtää suostumuksensa merkitys. Annettavan sähköisen yhteystiedon tulee olla niin ikään sellainen, jota hän seuraa aktiivisesti.

Yhden lausunnon mukaan ennen nykyisen yleissääntelyn uudistamista tiedoksiantomenettelyä voitaisiin täsmentää erityissääntelyllä. Asiakkaiden yhdenvertaisuuden ja oikeusvarmuuden näkökulmasta olisi kuitenkin hyvä, jos VM tai/ja OM avustaisivat ja koordinoisivat sähköiseen tiedoksiantoon liittyvän erityissääntelyn valmistelua siten, että säännösten ja menettelyiden perusteet olisivat yhteneväiset.

Yhden lausunnon mukaan tietyt lait ovat omiaan tukemaan vanhentuneita asioimismalleja. Uusien sähköisten käytäntöjen edistämiseksi asetus valtion virastojen aukioloajoista (332/1994) tulisi kumota vanhentuneena kuten myös laki julkisista kuulutuksista (34/1925). Kuuluttaminen tulisi hoitaa kokonaan sähköisesti ja tästä tulisi säätää yleislaissa.

Yhden lausunnon mukaan lainkäytössä haaste voitaisiin antaa todisteellisesti tiedoksi sähköisenä viestinä summaaristen riita-asioiden ohella myös muissa riita-asioissa ja ainakin osassa rikosasioita. Hakemusasioiden kirjo on laaja ja niiden joukossa on asioita, joiden kohdalla on syytä erikseen tarkastella, onko sähköinen viesti todisteellisena tiedoksiantotapana mahdollinen (esim. konkurssiasiat). Puheena olevaa tiedoksiantotapaa käytettäessä olisi varmistauduttava siitä, että henkilö antaessaan yleisen suostumuksen sähköiseen tiedoksiantoon todella ymmärtää sen kattavuuden.

Yhdessä lausunnossa todettiin, että hallinto-oikeuden näkökulmasta esimerkiksi sähköisen tiedoksiannon edellytyksiä tulisi parantaa ja selventää.

Yhdessä lausunnossa kiinnitettiin huomiota siihen, että tunnistamisen säätäminen asian vireillepanoa tai muuta viranomaisasiointia koskevaksi yleiseksi vaatimukseksi johtaisi sekä hallinnon asiakkaiden että viranomaisten kannalta huomattavaan lisätyöhön.

Muut kuin suoraan lainsäädännön uudistamiseen liittyvät kommentit

Muutaman lausunnon mukaan raportissa olisi tullut pohtia, miten valtion maksuperustelakia ja erityisesti sen julkisoikeudellisten suoritteiden kustannusvastaavuutta koskevaa 6 §:ää olisi sovellettava, jos viranomainen tarjoaa sekä paperiasiointia että sähköisen asiointikanavan ja jos kummankin asiointitavan kustannukset voidaan kohtuullisen tarkasti erikseen laskea. Olisi pitänyt arvioida sitä, millä edellytyksillä sähköinen asiointi voisi olla eri tavalla hinnoiteltu kuin paperiasiointi.

Yhdessä lausunnossa todettiin, että alemmalla käsittelymaksulla kannustaminen on omiaan kasvattamaan jo valmiiksi heikommassa asemassa olevien kustannuksia.

Yhdessä lausunnossa todettiin, että sähköistä asiointia kehitettäessä on yhä tärkeämpää, että viranomainen voi tarvittaessa varmistua asiakkaan henkilöstä ja viestinnän suojaamisesta. Henkilötunnuksen käyttöä asiakkaan tunnistamiseen ei olisi syytä pitää hankkeen etenemisen kannalta kynnyskysymyksenä, koska luonnollisten henkilöiden osalta henkilötunnus ja yritysten osalta yritys- ja yhteisötunnus on luonteva tapa yksilöidä hallinnon asiakas. Henkilötunnusta ei ole laissa säädetty salassa pidettäväksi vaan arkaluonteiseksi tiedoksi ja viranomaisella on velvollisuus huolehtia siitä, ettei henkilötunnusta saateta ulkopuolisten tietoon. Toisaalta asiointi on oltava mahdollista myös sellaisille ulkomaalaisille hallinnon asiakkaille, joilla ei ole suomalaista henkilö- tai y-tunnusta.

Muutaman lausunnon mukaan sähköistä asiointia tulee kehittää erityisesti huomioiden organisaatioiden edustaminen.

Yhdessä lausunnossa todettiin, että sähköinen viestinvälityspalvelu on kannattava palvelu. Henkilölle voitaisiin lähettää sinne ilmoitus henkilön merkitsemisestä johonkin rooliin rekisteriin merkityssä yhteisössä. Vastaavan tiedon lähettäminen kirjepostina ei ollut toteuttamiskelpoinen vaihtoehto. Sähköinen viestinvälityspalvelu tulee toteuttaa myös yhteisöille.

Yhdessä lausunnossa todettiin, että sähköinen postilaatikko kohdistuu vain osaan sähköisen asioinnin prosessia eikä ratkaise kaikkia sähköisten palvelujen kehittämistarpeita. Lopullisena päämääränä asian käsittelyn uudistamisessa on oltava, että sähköinen menettely kattaa asian koko elinkaaren. Palvelu-

jen luomisessa tulee olla johtolankana yksinkertaiset ja helppokäyttöiset tekniset ratkaisut ja palveluiden yhdenmukainen tekninen toteuttamistapa eri viranomaisten kesken. Nämä seikat eivät ole ratkaistavissa yksin lainsäädännöllä. Voidaanko viranomaisia velvoittaa lainsäädännöllä tuottamaan helppokäyttöisiä palveluita.

Yhden lausunnon mukaan tehokkain tapa sähköiseen asioinnin käytön kasvattamiseen on asenteisiin vaikuttaminen. Niihin voidaan vaikuttaa sekä tiedottamisella että myös sillä, että käyttöön tarjotaan palveluja vain sellaista tahtia, että palvelujen selkeys, yksiselitteisyys ja tekninen toimivuus on ehditty asianmukaisesti varmistaa ja testata. Toimimattomat, vaikeaselkoiset tai moniselitteiset sähköiset palvelut ovat tehokas este sähköisen asioinnin käytön laajenemiselle asiakkaiden joukossa.

Tuotiin esille, että viranomaisten omien toimintamallien selkeyttämisellä on ohjaavaa vaikutusta asiakaskäyttäytymiseen.

Esitettiin, että sähköisen asioinnin ensisijaisuutta voitaisiin edistää useassa aallossa aloittamalla palveluista, joissa on jo valmiiksi korkea asiointiprosentti sähköisessä asiointikanavassa.

Yhdessä lausunnossa todettiin, että vapaaehtoisuuteen perustuvan mallin käyttö edellyttää viranomaisilta panostamista palvelujen houkuttelevuuteen sekä aktiiviseen markkinointiin ja ohjaukseen palvelujen käytössä. Jos kansalaisjärjestöt halutaan mukaan edistämään palveluiden käytön lisäämistä, tulee viranomaisten huolehtia siitä, että niiden sähköisistä palveluista on saatavilla ns. demoympäristöt palveluiden käytön turvalliseksi harjoittelemiseksi.

Muutamien lausuntojen mukaan käytännöt ja sivuston ulkoasu voivat eri palveluissa vaihdella suuresti, mikä voi olla sähköisten palvelujen käyttöä hidastava tai jopa estävä tekijä.

Yhden lausunnon mukaan Verohallinnossa sähköistä tiedoksiantoa sovellettaisiin sellaisiin asiakkaisiin jotka ovat ilmoittaneet ottavansa päätöksiä vastaan valtion yhteisessä sähköisessä viestinvälityspalvelussa. Tiedoksianto on Verohallinnon sähköisessä OmaVero asiointipalvelussa ja asiakas saa tiedoksiannosta herätteen.

Yhdessä lausunnossa todettiin, että päällekkäistä työtä eri viranomaisissa tulisi välttää sähköisen asioinnin kehittämisessä. Ensisijaisesti viranomaisten tulisi mahdollisimman tehokkaasti pyrkiä hyödyntämään hallinnon yhteisistä sähköisten asioinnin tukipalveluja eikä luoda päällekkäisiä palveluja. Jos yhteisiä toimivia palveluja ei kuitenkaan synny riittävän nopeasti, ei niiden kehittäminen saa jarruttaa jo olemassa olevien, kehittyneiden ja toimivien hallinnonalakohtaisten järjestelmien käyttöä tai jatkokehitystä. Yhteisiin palveluihin siirtyminen on mahdollista vasta siinä vaiheessa, kun ne tarjoavat sekä viranomaiselle että hallinnon asiakkaalle vähintään yhtä hyvät toimintaedellytykset kuin olemassa oleva hallinnonalakohtainen järjestelmä. Sähköisen postilaatikon toteuttaminen itseisarvoisesti ei saisi hidastaa tai jarruttaa eri viranomaisten omien sähköisten asioinnin prosessien kehittämistä. Kunkin viranomaisen pitäisi voida tarvittaessa luoda omaa lainsäädäntöään ja sitä kautta omia toimintatapoja, jos yhtenäisiä käytäntöjä ei saada aikaiseksi prosessien kehittämisen kannalta riittävän nopeasti.

Yhdessä lausunnossa todettiin, että digitaalinen asiointi ei yleisty pakottamalla vaan rakentamalla helppokäyttöisiä ja toimivia kokonaisuuksia. Tästä syystä erityisen tärkeää on tiivis yhteistyö eri viranomaisten välillä sähköistä asiointia

kehitetessä: Käyttäjien kärsivällisyys ei riitä opettelemaan erilaisia asiointitapoja ja linjauksia eri viranomaisille.

Yhden lausunnon mukaan viranomaisten toimintavalmiudet sähköiseen asiointiin voidaan karkeasti jakaa kahteen ryhmään: ensinnäkin niihin, joilla on jo valmiudet sähköiseen asiointiin ja asiointiin kiinteästi liittyvään sähköiseen arkistointiin (esimerkiksi Verohallinto), ja toiseksi niihin, joilla valmiuksia ei vielä ole. Ensimmäiseen ryhmään kuuluvia viranomaisia ei ole tarkoituksenmukaista velvoittaa siirtymään erityisesti niiden toimintaympäristöön luoduista menettelyistä yleisluonteisempaan menettelyyn. Sen sijaan toiseen ryhmään kuuluvien viranomaisten valmiuksia sähköiseen asiointiin voitaisiin edistää osin yhteisillä ratkaisulla. Raportissa on myös tunnistettu viranomaisten ja viranomaistehtäviä hoitavien muiden tahojen moninaiset erityispiirteet, jotka on väistämättä otettava yleisiä menettelyjä valmisteltaessa huomioon.

Muutamissa lausunnoissa nostettiin esille viranomaisten riittävä resursointi digitaalisten palvelujen järjestämisessä sekä palvelujen esteettömyys ja saavutettavuus. Palvelujen tulee olla selkokielisiä, helppokäyttöisiä ja toimintavarmoja. Myös asiakkaiden tarve tuelle ja neuvonnalle on otettava huomioon ja niiden kehittämiseksi viranomaisten tulee jatkossa tehdä tiivistä yhteistyötä järjestöjen, yhdistysten ja vapaaehtoisten kanssa, joilla on kokemusta ja osaamista kansalaisten digineuvonnasta.

Yhdessä lausunnossa todettiin, että on tärkeää selvittää selkokielen hyödyntämisen mahdollisuuksia sähköisten palveluiden kehittämisessä, niistä tiedottamisesta ja niiden käyttöön ohjeistamisesta. Suomessa on noin puoli miljoonaa ihmistä, joilla on suuria vaikeuksia lukea ja ymmärtää tavallista yleiskielistä tekstiä. Tämä tarkoittaa 8–12 prosenttia väestöstä.

Muutamassa lausunnossa todettiin, että on hyvä, että raportissa on nostettu esille myös tarve anonyymille asiointille, kun asiointi ei edellytä tunnistamista.

Muutamien lausuntojen mukaan puolesta asiointi/valtuuttaminen tulisi tehdä helpoksi ja mahdollisuuksien mukaan myös digitaalisesti toteutettavaksi, jotta asioiden tehokas ja lainmukainen hoito ei tämän vuoksi hidastu. Myös sähköisen valtuuttamisen luotettavuuteen ja tietoturvaluuteen kiinnitettiin huomiota.

Yhdessä lausunnossa nostettiin esille, että sähköinen asiointi vaikeuttaa epävirallisen avustajan käyttöä. Eri viranomaislomakkeiden täytössä ja tarkistamisessa on perinteisesti turvauduttu osaavampien perheenjäsenten, sukulaisten ja tuttavien apuun ilman valtakirjoja ja virallisia valtuutusuhteita. Sähköisen asiointin yhteydessä, etenkin jos palvelua käytetään täyttämällä kirjautumisen jälkeen avautuvia verkkopalvelun tietokenttiä joita ei voi esitää palvelun ulkopuolella, tällainen vapaamuotoinen avustaminen on lähes mahdotonta ilman että avustettava yleisten tietoturvaperiaatteiden vastaisesti antaa kirjautumistunnuksensa avustajan käyttöön. Ongelma on vain osin ratkaistavissa virallisilla viranomaisen järjestelmään tallennettavilla valtuutuksilla, mutta viranomaisten sähköisiä palveluita kehittäessä tulisi kiinnittää erityistä huomiota siihen, ettei palvelu vaikeuta epävirallista avustamista.

Yhdessä lausunnossa todettiin, että Valtion, kaksikielisten kuntien ja kuntayhtymien (sekä kaksikielisten maakuntien) sähköiset palvelut on suunniteltava siten, että ne toimivat sekä suomeksi että ruotsiksi. Jatkovalmistelussa on huomioitava mm. Julkisen hallinnon suositus, JHS 190, Kansalliskielistrategia ja sen toimintasuunnitelma sekä Valtioneuvoston kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta 2013. Lainsäädäntömuutosten tulee kattaa myös ne lait, joilla on merkitystä kielellisten oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttamiselle.

Yhdessä lausunnossa todettiin, että sosiaalisen median lukemiseen sähköiseksi kanavaksi tulisi suhtautua pidättyvästi.

Muutamissa lausunnossa todettiin, että sähköiseen asiointiin tulee kehittää yhdenmukaisia käytäntöjä ja niistä tulee informoida käyttäjiä. Asiakkaiden velvoittaminen sähköisen postilaatikon käyttöön ei välttämättä ole tarkoituksenmukaista, vaan jo muodostuneet käytännöt kuten esimerkiksi asiakkaiden jo käyttämien sähköpostien käyttäminen ja niistä yhteystietorekisterin kerääminen lienee asiakkaille luontevaa. Tähän menettelyyn liittyy eräitä tiedon eheyteen ja alkuperäisyyteen liittyviä ongelmia, joita tulee lainvalmistelussa vielä arvioida.

Muutaman lausunnon mukaan sähköisen yhteystiedon rekisteröinti ja sille annettava juridinen rooli selkeyttäisi viestintää sekä asiakkaan että palveluntarjoajan näkökulmasta, sillä näin asiakas saisi itse valita osoitteen, jonne viestit toimitetaan ja josta hän itse voisi lähettää viranomaisille viestejä.

Yhdessä lausunnossa tuotiin yhteystietorekisterin osalta esille, että on tärkeää, että hallinnon asiakkaille viestittäessä huolehditaan 1) viestinnän suojaamisesta, 2) oikean osoitteen varmistamisesta sekä toisaalta siitä, että 3) viesti toimitetaan oikeaan osoitteeseen. Näitä näkökohtia (2 ja 3) yhteystietorekisteri toki tukisi. Suomi.fi -viestit taas tukee myös ensimmäistä edellytystä. Työryhmä on raportissaan todennut, että sähköinen postilaatikko ja yhteystietorekisteri voisivat toimia myös rinnakkain. Suomi.fi-viesteissä henkilön edellytetään antavan yhteystietonaan sähköpostiosoitteen, joten tällainen tieto on saatavilla henkilön antamana ko. palvelussa. Mahdollista on myös sähköpostiosoitteiden kirjaaminen väestötietojärjestelmään osana yhteystiedon antamisen prosessia, jolloin tässäkin kehityksessä hyödynnettäisiin olemassa olevaa perusrekisteriä. Tällöin tieto olisi saatavilla joko Suomi.fi-viestien yhteystietona tai väestötietojärjestelmän tietona siten kuin päätetään. Toimintatapa, jossa eri palveluista lähetettäisiin hallinnon asiakkaalle viestiä yhteystietorekisterin tiedon perusteella, ei tarkoittaisi asiakkaille selkeää yhtä asiointikanavaa.

Yhdessä lausunnossa todettiin, ettei tulisi perustaa uutta viranomaista hallinnoimaan sähköisiä yhteystietoja. Luonnollisten henkilöiden osalta Väestörekisterikeskuksen ja yhteisöjen osalta muun ohella Yritys- ja yhteisötietojärjestelmän jo olemassa olevat palveluiden, jatkokehittämistä sähköisten osoitetietojen hallinnointiin ei ole raportissa arvioitu. Väestörekisteri sisältää myös tiedon luonnollisen henkilön äidinkielestä. Joka tapauksessa on kyseenalaista, voitaisiinko asiakkaat velvoittaa pitämään sähköisiä osoitetietojaan ajantasaisina.

Yhden lausunnon mukaan sähköisen tiedoksiantomenettelyn kehittämisessä pitää huomioida käytössä olevat sähköiset yhteystiedot eri perusrekistereissä ja yhteisissä palveluissa. Esimerkiksi Verohallinnossa päätökset lähetetään massapostituksena ja tällöin viranomais- tai asiakohtaisen prosessiosoitteen käyttäminen voi aiheuttaa merkittäviä kustannuksia tietojärjestelmille. Ensivaiheessa pitäisi edellyttää, että asiakkaalla on yksi yleinen sähköinen yhteystieto.

Yhdessä lausunnossa tuotiin esille, että sähköisen postilaatikon osalta on kiinnitettävä huomiota tiedottamiseen sekä riittävän asiantuntija-avun ja tuen saatavuuteen. Yksityishenkilöllä voi olla vaikeuksia mieltää eroa todisteellisen tiedoksiannon ja tavallisen tiedoksiannon välillä ja mihin hän on antanut suostumuksen sekä millaista materiaalia postilaatikkoon voi tulla ja millaista ei. Hallinnon asiakkaan täytyy olla selvillä siitä, minkälaisia menettelytapoja käyttäen viranomais- tai asiakko-ohjaisella tavalla lähetettävä sähköinen tiedoksiannon tai on yhteydessä häneen asian käsittelyn aikana, sekä mitkä ovat kunkin menettelytapojen oikeusvaikutukset.

Yhdessä lausunnossa esitettiin, että suomi.fi -viestit palvelu on jatkossa luonnollinen paikka toimittaa viranomaisten viestit asiakkaalle, mutta siihenkin liittyy haasteita. Yksi ongelmista on ilmoitusten toimittaminen asiakkaalle saapuneista viesteistä. Ihmiset käyttävät usein monia eri sähköpostitilejä ja saattavat myös lopettaa niiden käytön, muistamatta että osoite on annettu viranomaisille yhteysosoitteeksi. Yksi tapa lähestyä tätä ongelmaa voisi olla pysyvän suomi.fi -osoitteen antaminen kaikille kansalaisille. Kyseessä olisi ns. kääntöosoite, johon ei sisältyisi sähköpostilaatikkoon. Kansalaisen tulisi ottaa osoite käyttöön kirjautumalla suomi.fi-verkkopalveluun ja antamalla joku osoite, johon se käännetään. Ilmoitukset lähetettäisiin tunnus@suomi.fi -osoitteella, josta ne kääntyisivät asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen. Tunnukseksi voisi käyttää jonkin standardin, esim. SIP-protokollan mukaista tunnusta, joka voitaisiin antaa automaattisesti kaikille VRK:n toimesta VTJ:ssä. Tällöin samaa tunnusta voisi käyttää myös esim. puhe- ja pikaviestinnässä. Kansalaisen kannalta tilanne olisi sama kuin se, että ilmoittaa sähköpostiosoitteen viranomaiselle, mutta viranomaisen näkökulmasta hyötyinä olisivat tunnuksen käyttömahdollisuus eri viestintäkanavissa sekä VTJ:ään tallennettu yksilöivä tunnistus, joka ei sisällä sensitiivistä tietoa, kuten henkilötunnus.

Yhdessä lausunnossa todettiin, että on epätodennäköistä, että suurin osa palveluiden käyttäjistä tarkistaisi sähköisen postilaatikon säännöllisesti ilman erillistä muistutusta. Tästä syystä pidettiin hyvänä raportissa esiteltyä ideaa, jossa käyttäjillä on mahdollisuus ilmoittaa prosessiosoite johon lähetetään tieto, kun sähköisessä postilaatikossa on uusia asiakirjoja.

Yhdessä lausunnossa tuotiin esiin, että yhden palvelun hyödyntäminen olisi hallinnon asiakkaan näkökulmasta selvän tilanne, eli asiakas osaisi odottaa, että hän pääsee lukemaan viestejä Suomi.fi -viestien kautta Suomi.fi-verkkopalvelun käyttöliittymässä, tai mikäli hän vastaanottaa viestejä postitse, nekin kulkisivat yhden keskitetyn tukipalvelun kautta. Tämä edesauttaisi palvelun tunnettuutta ja selkeyttäisi tiedoksiannon käytännön toteuttamista, sillä edellytyksellä, että sääntelyä tiedoksiannosta yhdenmukaistettaisiin.

Yhden lausunnon mukaan suomi.fi -viestien käyttövelvoitetta tulisi laajentaa, jotta palvelusta tulisi ensisijainen tapa olla yhteydessä hallinnon asiakkaaseen ja organisaatioiden tulisi mahdollistaa asiakkaille kaksisuuntainen viestintä palvelussa. Tulisi myös arvioida palvelun käyttöoikeuden laajentamista kaikille organisaatioille ml. yksityinen sektori.

Yhden lausunnon mukaan sähköisen asioinnin kehittämisen tulisi perustua ns. omadata toimintamalliin (My Data), jossa ihmisellä on itsellään mahdollisuus hallinnoida tietojensa käyttöä ja hyödyntämistä sekä antaa suostumus tietojen käyttöön kolmansien osapuolten toimesta.

2.6 Vapaaehtoisuus vai velvoittaminen

Valtaosa lausuneista, jotka ottivat kantaa asiaan, olivat sitä mieltä, että asiakkaiden tasapuolisen kohtelun ja oikeusturvan kannalta olennaista on, että siirtyminen sähköiseen asiointiin viranomaisten kanssa perustuu laissa todettuun vapaaehtoisuuteen (opt in).

Arvioitiin esimerkiksi, että oletettavasti juuri sillä osalla ihmisiä joilla ei ole edellytyksiä sähköisen postilaatikon käyttöön ei myöskään ole edellytyksiä hakea vapautusta sen käytöstä. Vain kahdessa lausunnossa velvoittaminen nähtiin parempana vaihtoehtona.

Todettiin myös, että sähköistä asiointia tulisi edistää ensisijaisesti houkuttelevien ja helppojen palveluiden kehittämisellä. Sähköisen asioinnin käyttöpakko voi huonoimmillaan johtaa palveluiden laadun huonontumiseen kun palveluntarjoajalla ei ole kannustinta kehittää palveluita asiakkaiden tarpeita vastaaviksi.

Mallin selkeyttä ja ymmärrettävyyttä eli sitä, mihin suostumus annetaan ja miten asioidaan, korostettiin ja sitä, että lainsäädäntö ja käytännöt tulisi saada yhdenmukaisiksi.

Oikeushenkilöiden osalta muutamassa lausunnossa kiinnitettiin huomiota siihen, että on otettava huomioon oikeushenkilöiden tosiasiallinen luonne ja että osa oikeushenkilöistä rinnastuu toimintaedellytystensä osalta luonnollisiin henkilöihin.

Muutamissa lausunnoissa todettiin, että viranomaiset tulisi voida nykyistä pidemmälle velvoittaa tarjoamaan laadukkaita digitaalisia palveluja ennen kuin kansalaisia voidaan ohjata digitaalisten palvelujen piiriin. Säännöksiin tarvitaan joustavuutta ja muun muassa harvalukuisten asioiden hoitaminen on oltava mahdollista muillakin keinoin (manuaalisesti). Myös erot sähköisten toimintavalmiuksien suhteen ovat viranomaisissa varsin suuret ja yhden lausunnon mukaan esimerkiksi tuomioistuinsektorilla ollaan sähköisissä valmiuksissa monia muita tahoja selvästi jäljessä. Lisäksi kiinnitettiin huomiota siihen, että julkisessa hallinnossa toimii viranomaiskoneiston ulkopuolisia tahoja, joiden edellytykset julkisen hallinnon kanssa yhteensopivien tietojärjestelmien käyttöönottoon saattavat olla rajalliset.