

10.10.2024 D/24/04.07.02/2024

Tarkastuskertomus 12/2024 Asiointikanavien järjestäminen ja digiasioinnin tuki

Yhteenveto kertomusluonnoksen lausunnoista

Valtiontalouden tarkastusvirasto on pyytänyt ja saanut viitekohdassa mainitun tarkastuskertomuksen luonnoksesta palautetta seuraavasti:

- sosiaali- ja terveysministeriö, 16.9.2024
- Etelä-Suomen aluehallintovirasto, 30.9.2024
- Digi- ja väestötietovirasto, 27.9.2024
- valtiovarainministeriö, 2.10.2024
- Opetus- ja kulttuuriministeriö, 30.9.2024 (ei lausuttavaa)

Lausuntoa pyydettiin myös työ- ja elinkeinoministeriöltä ja oikeusministeriöltä, jotka eivät antaneet lausuntoa.

Lausunnonantajilla on ollut tilaisuus

- lausua näkemyksensä tarkastuskertomusluonnoksessa esitetyistä tarkastusviraston kannanotoista sekä
- esittää kertomusluonnoksen tekstiin korjaus- ja täsmennysehdotuksia.

Ennen lopullisen tarkastuskertomuksen antamista tarkastusvirasto on kertomusta viimeisteltäessä ottanut huomioon palautteen seuraavasti:

Lausunnonantajien näkemykset kannanotoista

Palautteen antajien lausunnoissa on pääosin yhdytty kertomusluonnoksen kannanottoihin. Lausunnoissa on lisäksi kommentoitu kertomusluonnoksessa esitettyjä suosituksia.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto täsmentää lausunnossaan, että digipalvelulain kontekstissa saavutettavuus liittyy nimenomaan digitaalisiin palveluihin, kuten verkkosivustoihin ja mobiilisovelluksiin. Digipalvelulaissa tarkoitettu saavutettavuus ei siis liity muihin asiointin muotoihin, vaikka tarkastuskertomusluonnoksessa niitä on käsitelty samassa asiayhteydessä. Tarkastusvirasto pitää huomiota tärkeänä, mutta katsoo, että tarkastuskertomuksesta käy riittävällä tavalla ilmi, mitä asiointikanavaa missäkin kohtaa käsitellään. Saavutettavuus on lisäksi sellainen termi, että sitä käytetään yleisesti myös muiden asiointikanavien kuin digipalveluiden yhteydessä.

Valtiovarainministeriö kommentoi lausunnossaan kertomusluonnoksen kannanottoja ja suosituksia 1–4. Kannanottoihin liittyen lausunnossa tuodaan erityisesti esiin, että saavutettavuusdirektiivin toimeenpanossa digipalvelulain soveltamisala määriteltiin kansallista liikkumavaraa hyödyntämällä vähimmäisvaatimuksia laajemmaksi. Digiasioinnille vaihtoehtoisten asiointitapojen osalta valtiovarainministeriö korostaa käyntiasioinnin yhteydessä annettavan digituen merkitystä ja sitä, että digituki on jo nykyisellään osa yhteisissä palvelupisteissä toteutettavaa yhteisen asiakaspalvelun konseptia.

Kertomusluonnoksen suosituksista valtiovarainministeriö nostaa erityisesti tunnistautumisvälineisiin liittyvän suosituksen (numero 3) osalta esiin, että tunnistautumiseen liittyvät haasteet ovat hyvin monitahoisia. Asiaan liittyy keskeisesti myös nykyisten tunnistautumisvälineiden markkinaehtoisuus, joka valtiovarainministeriön mukaan tulisi ottaa suosituksessa huomioon. Lausunnon mukaan valtiovarainministeriö katsoi jo edellisellä hallituskaudella edistämässään lainsäädäntöhankkeessa (HE 133/2022 vp), että pääsyn viranomaisen digitaalisiin palveluihin tulisi olla perusoikeus eikä markkinoista riippuvainen toiminto, mutta esitys kuitenkin raukesi eduskuntakäsittelyssä. Tarkastusvirasto tunnistaa asia-

kokonaisuuteen liittyvät haasteet ja erilaiset näkökohdat, mutta ei kuitenkaan katso, että suosituksessa olisi tarkoituksenmukaista ottaa tarkemmin kantaa siihen, millä keinoin pankkitunnuksista riippumattomien tunnistautumisvälineiden tarjontaa tulisi edistää. Tarkastusviraston näkemyksen mukaan peruseriaatteena tulisi kuitenkin olla se, että jos valtio pitää digiasiointia ensisijaisena viranomaisasioinnin kanavana, niin valtion tulee samalla huolehtia siitä, että digiasiointiin tarvittavia turvallisia ja helppokäyttöisiä tunnistautumisvälineitä on yhdenvertaisesti kaikkien saatavilla.

Digi- ja väestötietovirasto kommentoi lausunnossaan kertomusluonnoksessa esitettyjä suosituksia 1–4. Lausunnossa pidettiin suosituksia perusteltuina, mutta suositus numero 4 oli Digi- ja väestötietoviraston mukaan joiltain osin epämääräinen. Myös valtiovarainministeriö kiinnitti lausunnossaan huomiota samaan suositukseen, jonka muotoilua se ei pitänyt onnistuneena. Tarkastusvirasto on täsmentänyt suositusta lopullisessa tarkastuskertomuksessa.

Sosiaali- ja terveysministeriö ehdottaa lausunnossaan, että ministeriölle kohdennettu suositus (numero 5) tulisi poistaa lopullisesta tarkastuskertomuksesta. Ministeriön mukaan perusteena tähän olisi erityisesti se, että sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdenvertaisuutta ei ole tarkoituksenmukaista arvioida erikseen digitalisaation näkökulmasta.

Tarkastusvirasto katsoo, että sosiaali- ja terveysministeriölle osoitettu suositus ei ole alun perinkään kohdistunut ainoastaan digipalveluihin, vaan suosituksessa on kyse digipalveluiden ja muiden asiointikanavien saatavuudesta, jolla on tarkastushavaintojen perusteella vaikutusta yhdenvertaisuuteen. Lisäksi tarkastusvirasto kiinnittää huomiota siihen, että sosiaali- ja terveysministeriön tammikuussa 2024 julkaisemassa selvityksessä hyvinvointialueiden sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuun toteutumisesta vuonna 2023 on todettu, että yhdenvertaisuuden arvioinnin tulisi perustua muun muassa kattavaan alueelliseen tietoon palvelujen käytöstä, saatavuudesta ja saavutettavuudesta, mutta luotettava arviointi on tietopohjan puutteiden vuoksi haastavaa. Kyseisessä selvityksessä ei ole tässä yhteydessä erikseen mainittu asiointikanavia, mutta on ilmeistä, että asiointikanavilla on suora kytkös palvelujen saatavuuteen ja saavutettavuuteen. Näin ollen tarkastusvirasto ei näe perusteita suosituksen poistamiselle, vaan edellä mainittu pikemminkin korostaa suosituksen tärkeyttä. Lopullisessa tarkastuskertomuksessa suosituksen muotoilua on kuitenkin hieman muutettu ja suosituksesta on poistettu viittaus sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain mukaisiin selvityksiin, mikä tekee suosituksesta aiempaa muotoilua yleisemmän.

Lausunnonantajien näkemykset havaintoluvuista

Valtiovarainministeriön, Digi- ja väestötietoviraston sekä Etelä-Suomen aluehallintoviraston lausunnoissa esitettiin tarkentavia näkökohtia tiettyihin kertomusluonnoksen kohtiin. Lausunnoissa esitettyjen kommenttien perusteella lopullisen tarkastuskertomuksen alalukuihin 3.1, 3.2 ja 4.2 on tehty joitain tekstimuutoksia.

Teknisluonteiset täsmennys- ja korjausehdotukset

Lausuntojen yhteydessä esitetyt teknisluonteiset täsmennys- ja korjausehdotukset on otettu soveltuvin osin huomioon havaintolukuihin tehtyjen tekstimuutosten yhteydessä.

Lisätietoja: Johtava tuloksellisuustarkastaja Toni Äikäs, p. 09 432 5710