

TULEVAISUUSVALIOKUNNAN LAUSUNTO 2/2008 vp

Hallituksen toimenpidekertomus vuodelta 2007

Perustuslakivaliokunnalle

JOHDANTO

Vireilletulo

Eduskunta on 9 päivänä huhtikuuta 2008 lähettänyt hallituksen toimenpidekertomuksen vuodelta 2007 (K 2/2008 vp) valmistelevasti käsiteltäväksi perustuslakivaliokuntaan ja ulkoasiainvaliokuntaan ja samalla määrännyt, että pysyvien erikoisvaliokuntien on annettava asiasta lausunto perustuslakivaliokunnalle.

Asiantuntijat

Valiokunnassa ovat olleet kuultavina

- erikoistutkija Toni Ahlqvist ja erikoistutkija Torsti Loikkanen, Valtion teknillinen tutkimuskeskus VTT
- tietoyhteiskunta-asioiden päällikkö Heikki Lunnas, Suomen Kuntaliitto
- toimitusjohtaja Katrina Harjuhahto-Madetoja, Suomen Ekonomiliitto - SEFE ry
- yksikönjohtaja Pekka Pellinen, Tekniikan Akateemisten Liitto TEK ry.

VALIOKUNNAN KANNANOTOT

Perustelut

Tulevaisuusvaliokunta nosti vuosi sitten lausunnossaan (TuVL 2/2007 vp — K 4/2007 vp) esille toimenpidekertomusmenettelyn ongelmia ja esitti arvionsa sen edelleen kehittämisestä. Valiokunta pitää tärkeänä, että koko kertomusmenettelyn arviointityö on käynnistynyt (esim. TrVL 1/2008 vp — K 2/2008 vp).

Tulevaisuusvaliokunta on kuullut asiantuntijoita tietoyhteiskuntakehityksestä ja esittää siitä eräitä huomioita. Suomen tietoyhteiskuntakehityksen lupaava kasvu näyttää hidastuneen. Kansainvälisissä tieto- ja viestintäteknologiaa painottavissa vertailuissa Suomi sijoittuu edelleen hyvin. Sen sijaan, kun vertaillaan esimerkiksi sähköisten palveluiden määrää ja käyttöä eri maissa, Suomen sijoitus on selvästi huonompi. Valiokunta on liikennepoliittisesta selonteosta

antamassaan lausunnossa (TuVL 1/2008 vp — VNS 3/2008 vp) tuonut esille asian tärkeyden.

Suomessa tarvitaan julkista keskustelua päit si siitä, miksi meidän tietoyhteiskuntakehityksemme on hidastunut, myös siitä, millaisen tieto- tai ubiikkiyhteiskunnan haluamme rakentaa. Tulevaisuusvaliokunta onkin esittänyt aiheetta syksyn alussa eduskunnan täysistunnon ajankohtaiskeskusteluun (tausta-aineistoina TuV:n julkaisu Silmät auki! Tietoyhteiskunnan uhat ja mahdollisuudet 2008 sekä kirjaston julkaisu Paratiisi vai panopticon? 2008).

Tietoyhteiskuntakeskustelun tulisi laajeta tieto- ja viestintäteknologiasta siihen, miten nuo teknologiat muuttavat suomalaista yhteiskuntaa, työelämää, kansalaisoikeuksia, tekijänoikeuksia, tietoturvallisuutta ja muita elämänaloja. Internetissä leviävien haittaohjelmien määrä

kasvaa nopeasti, ja ne vaarantavat jo yhteiskunnan peruspalveluiden toiminnan. Valiokunta kiinnittääkin erityistä huomiota tietoturvan kehittämisen tärkeyteen. Millaisia vaatimuksia kehitys asettaa esimerkiksi lainsäädännölle ja oikeus- ja koulutusjärjestelmälle? Valiokunta kiinnittää huomiota siihen, että kansallisessa tietoyhteiskuntastrategiassa vuosille 2007—2015 ei käsitelty lainkaan esimerkiksi tietoyhteiskunnan kansalaisoikeuksia, yksityisyyden suojaa tai ilmaisun vapautta.

Tulevaisuusvaliokunnan mielestä Valtiontalouden tarkastusviraston keväällä 2008 ilmestyneessä toiminnantarkastuskertomuksessa (161/2008) koskien tunnistuspalveluiden kehittämistä ja käyttöä julkisessa hallinnossa on tuotu hyvin esille Suomen tietoyhteiskuntakehitystä hidastaneita ongelmia. Tarkastusviraston mukaan julkishallinnossa on kehitetty sähköisiä tunnistuspalveluita voimakkaasti, mutta päädytty useisiin päällekkäisiin ja taloudellisesti epäedullisiin ratkaisuihin. Huomattavista panostuksista huolimatta suurin osa tunnistustapahtumista tehdään edelleen verkkopankkitunnuksilla. Osasyinä varojen tehottomaan käyttöön tarkastusviraston mukaan ovat olleet valtion IT-toiminnan ohjauksen riittämättömyys, tavoitteiden lyhytjänteisyys, päällekkäisten hankkeiden tukeminen sekä se, että todellisia tarpeita palveluiden käytölle ei ole selvitetty.

Tulevaisuusvaliokunta kiinnittää huomioita myös sähköisiin julkisiin asiakaspalveluihin. Julkisten asiakaspalvelujen kehittäminen on tapahtunut hyvin pitkälle eri hallinnonalojen sisällä tehdyillä päätöksillä. Saadun asiantuntijaselvityksen mukaan julkishallinnon asiakaspalvelusta puuttuu kokonaisuudesta vastaava taho, vaikka asiakaspalveluun sinänsä panostetaan enemmän kuin ennen. Tämä on johtanut asiakaspalvelumallien kehityksen eriytymiseen sekä heikkoon voimavarojen käyttöön, kun samoja asioita on kehitetty samaan aikaan eri tahoilla ja päädytty ratkaisuihin, jotka eivät sovi yhteen. Suuria ongelmia on aiheuttanut myös fyysisten asiakaspalvelujen, sähköisten asiakaspalvelujen ja puhelinpalvelujen kehittämisen eriytyminen.

Yhteispalvelulla on pyritty kehittämään asiakaspalvelua Suomessa jo vuosia. Uudistettu yhteispalvelulainsäädäntö (Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta [223/2007] astui voimaan 1.4.2007) on koettu ainakin kunnissa osittain heikoksi. Kehittämisen haasteena on tällä hetkellä, miten viedä päätöksenteko lähelle kansalaista, kun palvelupisteessä voi saada vain avustavaa asiakaspalvelua. Asiakkaan tulisi saada palvelupisteessä myös päätöksentekoon saakka ulottuvaa palvelua.

Pelkästä informaation jakamisesta verkkosivuilla ollaan siirtymässä kohti aitoa sähköistä asiointia, viranomaisen ja kansalaisen vuorovaikutusta. Kunnat ovat luonnollisin portti julkishallintoon, kun katsotaan tuloksia verkkopalvelujen käyttötutkimuksista. Oman asuinkunnan verkkosivut ovat asiakkaiden eniten käyttämä julkishallinnon sivusto. Kuntien sivut keskittyvät luonnollisesti oman kunnan ja seudun palveluihin ja informaatioon, jolloin esimerkiksi valtion tuottamat sähköiset palvelut jäävät niiden ulkopuolelle.

Yleisen tason informaatiokanavana toimii valtakunnallisesti Suomi.fi, ja maahanmuuttajien osalta yleistä tietopalvelua hoitaa Infopankki.fi. Viranomaiset vastaavat omalta osaltaan suhteistaan asiakkaisiinsa, mutta tämä on johtanut sähköisten palveluiden pirstaloitumiseen. Kansalaisen näkökulmasta on yhdentekevää, mikä viranomainen hänen tarvitsemaansa palvelua tuottaa. Sähköiset palvelut on edelleen ripoteltu eri viranomaisten nettisivuille. Sähköiset julkiset palvelut tulisikin organisoida hallintorakenteen asemesta kansalaisten tarpeiden mukaan.

Huomionarvoista on, että puhelinpalvelujen palvelunumeroiden määrä kasvaa ja samanaikaisesti kansalaiset soittavat hätänumeroon saadakseen sinne kuulumatonta yleistä neuvontaa. Yleiselle valtakunnan tason neuvonnalle on tarvetta sekä verkossa että puhelinpalvelussa.

15.10.2007 asetettiin selvitysmies (Suomen Kuntaliiton varatoimitusjohtaja Timo Kietäväinen) selvittämään mahdollisuuksia kehittää julkisia asiakaspalveluja ja niiden saavutettavuutta kustannustehokkaasti uusia toimintamalleja ja

teknisia välineitä hyödyntäen. Selvitysmies tulee esittämään 16.6.2008 ministerille luovutettavassa ja julkistettavassa raportissa ratkaisumalleja näihin haasteisiin. Saadun selvityksen mukaan tekniset välineet aiotaan ottaa nykyistä tehokkaammin käyttöön. Sähköisten palvelujen sekä puhelinpalvelujen kehittämistä koordinoidaan keskitetymmin. Selvitysmies tulee myös ehdottamaan ratkaisumallia, jolla asiakaspalveluun voidaan entistä enemmän kytkeä päätöksentekoa.

Poistettavat lausumat

Tulevaisuusvaliokunta yhtyy hallituksen esitykseen siitä, että seuraavat hallituksen toimenpidekertomuksessa ilmoitetut hankkeet eivät enää anna aihetta toimenpiteisiin:

- *Tulevaisuuspolitiikan vahvistaminen ja tulevaisuusohjelma* VNS 4/2001 vp — EK 34/2002 vp (41)
- *Alueellinen kehittäminen* K 1/2004 vp
- *Osaamisen tasokorotus* VNS 4/2001 vp — EK 34/2002 vp (8)
- *Yrittäjyyden vahvistaminen* VNS 4/2001 vp — EK 34/2002 vp (16)
- *Yrittäjyyden vahvistaminen* VNS 4/2001 vp — EK 34/2002 vp (18)
- *Väestö ja perheen asema* VNS 4/2001 vp — EK 34/2002 vp (19).

Lausunto

Lausuntonaan tulevaisuusvaliokunta esittää,

että perustuslakivaliokunta ottaa edellä olevan huomioon.

Helsingissä 11. päivänä kesäkuuta 2008

Asian ratkaisevaan käsittelyyn valiokunnassa ovat ottaneet osaa

pj. Marja Tiura /kok
vpj. Jyrki Kasvi /vihr
jäs. Mikko Alatalo /kesk
Marko Asell /sd
Tarja Filatov /sd
Liisa Jaakonsaari /sd
Harri Jaskari /kok
Kyösti Karjula /kesk
Jouko Laxell /kok

Päivi Lipponen /sd
Marjo Matikainen-Kallström /kok
Juha Mieto /kesk
Mats Nylund /r
Markku Uusipaavalniemi /kesk
Anne-Mari Virolainen /kok
Pertti Virtanen /ps
Jyrki Yrttiaho /vas
vjäs. Pekka Vilkuna /kesk.

Valiokunnan sihteerinä on toiminut

valiokuntaneuvos Paula Tiihonen.