

Lausunto

Asia: VN/917/2025

Lausuntopyyntö luonnoksesta hallituksen esitykseksi eduskunnalle sähköistä tiedoksiantoa Verohallinnossa koskevaksi lainsäädännöksi

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry kiittää mahdollisuudesta lausua luonnoksesta hallituksen esitykseksi eduskunnalle sähköistä tiedoksiantoa Verohallinnossa koskevaksi lainsäädännöksi. Valmistelussa on osittain huomioitu, että verovelvollisen kyky käyttää Verohallinnon sähköistä asiointipalvelua voi muuttua. Niin myös tilanteet, joissa henkilö on kirjautunut Verohallinnon asiointipalveluun toisen avustamana, mutta hänellä itsellään ei ole todellista kyvykkyyttä vastaanottaa sähköisiä tiedoksiantoja.

Kannatamme verovelvollisen mahdollisuutta ilman erillisiä perusteluita irtautua sähköisestä tiedonantomenettelystä ilmoittamalla Verohallinnolle, että hän ei käytä sähköisen asioinnin palveluita.

Toivomme kuitenkin varautumista myös tilanteisiin, jossa verovelvollinen itse ei ole tietoinen kognitiivisten kykyjensä muutoksista.

Verohallinnon sähköiseen asiointipalveluun tulee luoda toiminto, joka reagoi tilanteessa, jossa vastaanottaja ei ole kirjautunut palveluun esimerkiksi vuoden sisällä. Tällöin vastaanottajalta tulee tarkastaa, tahtooko hän yhä hoitaa asioitaan sähköisesti, vai pitääkö hänen kohdallaan siirtyä takaisin paperisen viranomaisviestinnän käyttöön, jotta oikeusturva toteutuu. Kaikilla käyttäjillä ei ole tukihenkilöitä, joiden avulla hakea muutosta tai joille myöntää valtakirjaa asioiden hoitoon.

EETU esittää myös perinteisen paperisen kirjeen hyödyntämistä sellaisissa tilanteissa, joissa henkilö ei ole reagoinut sähköiseen viestiin (ei ole avannut viestiä) määräaikaan mennessä. Käyttäjien toimintakyky voi muuttua ajan myötä ja aiemmin sujuvasti asiansa sähköisesti hoitaneella ihmisellä voi silloin jäädä tärkeät viestit vastaanottamatta. Kaikilla ei myöskään ole omaisia tai tukihenkilöitä, jotka tunnistaisivat tilanteen ja voisivat auttaa käyttäjää aktivoimaan kirjepostin itse. Siksi olisi tarpeellista luoda automaattinen toiminto, joka tunnistaa pitkän ajan käyttämättömänä olleen palvelutilin ja aktivoi kirjepostin.

Kannatamme verovelvollisen asiakirjojen säilymistä Verohallinnon sähköisessä asiointipalvelussa riippumatta siitä, onko hän sähköisen tiedoksiannon piirissä vai ei.

EETUn mielestä on vielä varmistettava se, että Verohallinnon sähköisiä palveluita käyttävällä asiakkaalla on saatavilla riittävästi digitukea. Digituen vastuutaho pitää määritellä selkeästi ja yhteystietojen pitää olla helposti löydettävissä eri kanavissa. Palveluiden tulee olla saavutettavissa myös puhelimitse tai henkilökohtaisella palvelulla.

Tahdomme korostaa, että ikääntyminen itsessään ei ole oletus puuttuvista digitaidoista, mutta digilaitteiden ja digitaitojen puutetta ilmenee erityisen runsaasti ikääntyneiden parissa. Ongelmien ja eriarvoisuuden välttämiseksi on heidän myös saatava riittävän matalalla kynnyksellä oikeanlaista ohjausta ja opastusta.

Sähköisen asiointipalvelun ja heräteviestien yhteydessä on tärkeää tiedottaa palvelun turvallisesta käyttämisestä ja muistuttaa käyttäjiä siitä, ettei palvelusta esimerkiksi lähetetä linkkejä, vaan että käyttäjän tulee itse kirjautua asiointipalveluun viestin lukeakseen. Tällä voidaan osaltaan auttaa käyttäjiä välttämään sähköisen viestinnän yhteyteen rakennetut huijausyritykset. Turvalliseksi koettu käyttöympäristö kannustaa puolestaan useampia uskaltautumaan sähköisen asioinnin pariin.

Långvik Katja
Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry – Pensionärsförbundens
intresseorganisation PIO rf