

10.5.2016

Valtiovarainministeriö

hallitusneuvos Ilkka Turunen [ilkka.turunen@vm.fi](mailto:ilkka.turunen@vm.fi)kehittämisjohtaja Marko Puttonen [marko.puttonen@vm.fi](mailto:marko.puttonen@vm.fi)[www.lausuntopalvelu.fi](http://www.lausuntopalvelu.fi)**Viite** Lausuntopyynnön diaarinumero: VM035:00/2016**Asia** Hallituksen esitysluonnos Eduskunnalle laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta**Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry – Pensionärsförbundens intresseorganisation PIO rf lausuu julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta seuraavasti;**

Lain muuttamisella pyritään edistämään julkisen hallinnon viranomaisten asiakaspalvelun saatavuutta yhdenvertaisesti koko maassa. Tavoite koskee mitä suurimmassa määrin niitä ikääntyneitä ihmisiä, joilla on vaikeuksia tavoittaa palveluita esimerkiksi liikuntaesteen, kuulo- tai näkörajoitteen johdosta. Ikääntyneillä kansalaisilla on myös keskimääräistä heikommat tietotekniset taidot, minkä johdosta he joutuvat usein asioimaan paikan päällä asiointipisteessä.

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry painottaa, että samalla kun edistetään digitalisaatiokehitystä, on kiinnitettävä kasvava huomio ikääntyneiden ihmisten tietoteknisen osaamisen ylläpitämiseen ja parantamiseen. Sen johdosta on tärkeää, että lakimuutosesityksessä on mainittu selkeästi verkko- ja puhelinpalveluiden tekninen ohjaus, tiedottaminen, palveluiden neuvonta ja käyttäjätuki. Eri hallinnonalojen ja -tasojen sekä kolmannen sektorin yhteistyöllä voitaisiin mahdollistaa myös enemmän tietoteknistä koulutusta sitä tarvitseville senioreille. Yhteispalvelupisteissä voisi toimia erityisesti ikääntyneitä ajatellen oma tietotekniikan käyttämiseen ohjaava neuvonta- ja opastuspalvelu.

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry pitää lakimuutosesityksen 6 §:n 8. momentissa mainittua palveluiden mahdollistamista kotikäynneillä ikääntyneiden kannalta tärkeänä asiana. Kotikäynneillä tulisi voida antaa tietotekniikan käyttämiseen liittyvää opastusta. Digitaalisten palveluiden käyttäjäystävällisyyteen on myös kiinnitettävä huomio: nettipalveluista tulee kehittää mahdollisimman helppokäyttöisiä ja niissä tulee huomioida varsinkin ikääntyneiden tarpeet.

Lakimuutoksen pyrkimyksenä on edistää viranomaisten toiminnan tehokkuutta ja lisätä asiakaspalvelutehtävien hoitamista yhteispalveluina. Ikääntyneiden kansalaisten kannalta mahdollisimman monen palvelun saamisen mahdollisuus ”yhdeksi luukulta” on hyvä asia, jos palveluverkosto on alueellisesti riittävän kattava, eivätkä palvelupisteet karkaa fyysisesti liian etäälle.

Kansalaisten tasavertaisen kohtelun kannalta pidämme erittäin tärkeänä sitä, että viranomaisten palveluiden saatavuus turvataan alueellisesti koko valtakunnassa siten, että matkat palvelupisteisiin eivät muodostu missään kohtuuttoman pitkiksi. Ikääntyneiden ihmisten asiointimatkojen kohtuullisuuden pitämisen kannalta on tärkeää, että paikalliset, maakunnalliset ja valtion viranomaiset toimivat jatkossa kiinteässä yhteistyössä ja rakentavat kattavan ja toimivan palvelupisteverkoston.

**Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry – Pensionärsförbundens intresseorganisation PIO rf puolesta****Hannu Partanen**

EETUn sihteeri vuonna 2016

toiminnanjohtaja, Eläkeläiset ry