

Asia: VM056:00/2016

Digituen toimintamalliehdotus, AUTA-hankkeen loppuraportti

Lausunnonantajan lausunto

Tässä kohtaa voitte kommentoida digituen toimintamallia, kuten esitettyjä digituen toimijoita ja roolitusta (luvut 1-3).

Lisäksi toivomme erityisesti kommentteja digituen määritelmään.

Uudenmaan maistraatti pitää digituen toimintamalliehdotusta lähtökohtaisesti kannatettavana. Palvelujen digitalisoiminen edellyttää, että asiakkaat osaavat ja pystyvät käyttämään digitaalisia palvelukanavia. Kaikki toimenpiteet, joilla kansalaisia ohjataan digitaalisten palveluiden puoleen ja joilla poistetaan esteitä digitaalisten palveluiden käyttöönololle, ovat tervetulleita. Samalla on kuitenkin huomioitava, että iso osa esimerkiksi maistraatin tarjoamista palveluista edellyttää tulevaisuudessakin käyntiasiointia.

Hallitusohjelman eräänä kärkihankkeena on toimintatavat uudistaen rakentaa julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi. Näkemyksemme mukaan on ensisijaisen tärkeitä, että digitaaliset palvelut rakennetaan käyttäjäystävällisiksi ja helppokäyttöisiksi. Käyttöliittymien ja palveluiden tulee olla sellaisia, että ne mahdollisimman pitkälle itse auttavat ja ohjaavat käyttäjää. Tämä itsessään vähentää digituen tarvetta ainakin myöhemmän käyttöopastuksen suhteen.

Raportin mukaan kattavaa seurantatietoa digitaalisten palveluiden käytön edellytyksistä tai digituen tarpeista ei ole koottu, ja tästä syystä pystytään muodostamaan vain rajallinen näkemys digitaalisten palveluiden käyttöön vaikuttavista esteistä. Näkemyksemme mukaan eri kansalaisryhmien digituen tarvetta olisi syytä selvittää tarkemmin ennen digituen toimintamallin käyttöönottoa. Esimerkiksi Uudenmaan maistraatin asiakaskunnasta on iso osa ulkomaalaisia, joiden tarpeet on erikseen huomioitava tuen sisältöä suunniteltaessa.

Raportissa nostetaan esiin, että myös hallintolain mukaista neuvontaa antavat tahot kaipaavat tarkempaa ohjeistusta oman neuvonnan roolin sisältöön ja rajoihin. Pidämme tätä tärkeänä huomiona ja toivottavana viranomaisasioinnin neuvontaa antavien tarkempaa ohjeistusta siitä, millaista ja kuinka pitkälle menevää digituki eri tilanteissa on.

Tässä kohtaa voitte kommentoida toimintamallin ohjauksen periaatteita, rahoitusta ja täytäntöönpanoa (luvut 4, 6, 7).

-

Tässä kohtaa voitte kommentoida säästötarpeita (luku 5).

-

Muut mahdolliset huomiot

-

Saastamoinen Mikko
Uudenmaan maistraatti - Kari Myllys, Mikko Saastamoinen