

05.03.2018

POL-2018-3962

## Lausunto Digituen toimintamalliehdotukseen ja AUTA-hankkeen loppuraporttiin

Valtiovarainministeriö on pyytänyt 31.1.2018 Kirjeellään Poliisihallitukselta lausuntoa Digituen toimintamalliehdotukseen ja AUTA-hankkeen loppuraporttiin.

Poliisihallitus pitää erittäin tärkeänä että hallinnon asiakkaiden sähköisen asioinnin laajamittaisen käytön tukeminen toteutetaan järjestelmällisesti ja ohjatusti. Esitetty toimintamalli antaa siihen erittäin hyvän lähtökohdan ja palvelee siten myös hyvin sähköisten asiointien omaksumista ja sen kautta tuo keskeistä tehostumista hallinnolle.

Poliisihallitus näkee myös erittäin tärkeänä että digitukea tarjotaan monella eri tasolla. Hallinnolla tulee olla selkeä oma tuki palveluidensa käyttöön. Tämä tarkoittaa sekä kansalaisneuvonnan tasoista koko hallinnon kattavaa, että myös hallinnon eri toimijoiden omaa asiantuntijaneuvontaa. Kansalaisneuvonta vastaa parhaiten ensikontaktista silloin kun käyttäjä ei itse tiedosta millaista apua ja keneltä hän tarvitsisi. Tämän kautta tukea tarvitseva voidaan tarvittaessa ohjata mahdollisimman jouheasti oikeaan neuvontakanavaan.

Valtiohallinnon tehtävää kouluttaa käyttäjiä digitaidoissa on syytä arvioida uudelleen. Tehtävä olisi käytännöllisintä hoitaa osana koulujärjestelmäämme. Niiden kohdalla joita koulutusjärjestelmä ei kata, tulee arvioida käytettäväksi yksityisen ja julkisen sektorin yhdessä tarjoamaa sekä tarpeeksi kattavaa apuverkostoa, jotta kaikilla olisi tarvittava osaaminen käyttää sähköisiä palveluita.

Digitukea tarjoavia yksityisen sektorin yrityksiä sekä muita syntyneitä toimintamalleja on tarkoituksenmukaista tukea niin rahallisesti kuin muillakin keinoilla, jotta hyväksi havaittujen palveluiden toimintaa voidaan kehittää sekä levittää maanlaajuisesti.

Esitetty digituen toimintamalli vastaa Poliisihallituksen mielestä muuten hyvin esille nousseisiin tunnistettuihin ongelmiin, mutta nähdäksemme se ei ota riittävän hyvin kantaa apua kaikkein eniten tarvitseviin, niihin jotka eivät kykene itse asioimaan sähköisesti edes tarjottavan tuen avulla. Tähän käyttäjäryhmään olisi mielestämme myös saatava toimiva ratkaisu.

Pilotoinnin rahoitustarve voi osoittautua käytännössä suunniteltua rahoitusta suuremmaksi, mutta kirjatulla toiminta on näkemyksemme mukaan mahdollista saada käynnistettyä. Pidemmällä tähtäimellä rahoitustarve oletettavasti pienenee merkittävästi.

Tietohallintopäällikkö

Janne Suuriniemi

Ylitarkastaja

Petri Pipatti

**Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä.** Poliisi 05.03.2018 klo 16:01. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Jakelu

[valtiovarainministerio@vm.fi](mailto:valtiovarainministerio@vm.fi)

Tiedoksi

<Kirjoita tähän tai kaksoisnapsauta>