



Lausunto

02.03.2018

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.

Valtiovarainministeriö asetti 1.7.2016 AUTA-hankkeen kehittämään sähköisen asiointin tuen toimintamallia alueellisten kokeilujen avulla. Tehtävänä on ollut kehittää toimintamalli, jolla voidaan auttaa asiakkaita digitaalisten palvelujen käytössä ja löytämään digitaalisten palvelujen äärelle. Tarkastusvirasto katsoo, että julkisia palveluja digitalisoimalla on mahdollista parantaa julkisten palvelujen saavutettavuutta myös niissä kohderyhmissä, jotka eivät itse pysty käyttämään digitaalisia palveluja puutteellisten osaamis- tai laiteresurssien vuoksi. Tämä kuitenkin edellyttää riittävää ja kattavaa digitukea.

Väestörekisterikeskuksen (VRK) katsotaan loppuraportin mukaan soveltuvan olemassa olevista organisaatioista parhaiten digituen mallin kehittäjän ja digituen palveluntuottajien tukioorganisaation rooliin. Tätä puoltaa muun muassa sen rooli Suomi.fi-palvelukokonaisuuden tuottajana. Raportissa myös todetaan, että Kansalaisneuvonnan siirto VRK:een vuoden 2018 alusta tekee myös VRK:sta itsestään digituen ja palvelujen yleisneuvonnan operaattorin. Kansalaisneuvonnan perustamisen taustalla on paitsi julkisten palvelujen yleisneuvonnan tarve, niitä koskevien kysymysten ei-toivottu ohjautuminen kuormittamaan yleistä hätänumeroa. Tarkastusvirasto on tarkastuksessaan "Julkishallinnon asiakasneuvonta- ja puhelinpalvelut" (5/2016) tarkastellut laajemminkin Kansalaisneuvonnan perustamista ja toimintaa. Siksi tarkastusvirasto kannattaa raportissa esiin tuotua ajatusta, että Kansalaisneuvonnasta olisi järkevää kehittää sähköisen tukipalvelun koordinaatiopiste. Tarkastusvirasto ei ota kantaa siihen, tulisiko raportissa esitettyä ajatusta Kansalaisneuvonnan resurssien vahvistamisesta toteuttaa uuden tehtävän vuoksi, joskin tarkastusajankohtana vuonna 2015 resurssit olivat vielä vajaakäytöllä.

Maakunnille loppuraportissa esitetään alueellisen kehittäjän ja koordinoijan roolia. Maakunnan tehtävänä olisi kehittää ja koordinoida alueellista digitukea, rakentaa digituen tuottajien verkosto alueelle ja tehdä tarvittaessa sopimuksia. Raportin mukaan maakunnilla arvioitiin olevan parhaat resurssit kehittää ja koordinoida alueellista digitukea kuntien tai maistraattien sijasta. Maakuntien vastuulle tulee myös maakuntauudistuksen myötä digitalisoituvat SOTE-palvelut. Tarkastusvirasto kannattaa raportin ehdotusta alueellisen kehittäjän ja koordinoijan roolin nimeämistä maakunnille.

Raportissa todetaan, että "sähköisten laitteiden ja palvelujen käytön tuelle ei ole Suomessa ehtinyt muodostua selkeää yhtenäistä sanastoa". Myös itse raportissa käytetään käsitteistöä jossakin määrin huolimattomasti ja epäyhtenäisesti (vrt. sähköinen asiointi, sähköinen palvelu, digitaalinen palvelu jne.). Osalle käsitteistä olisi myös löydettävissä vakiintuneet määritelmät.

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

AUTA-hankkeen tulosten perusteella ehdotetaan, että valtiovarainministeriön johdolla valmistellaan päätösesitys toimintatapojen uudistamisen ministeriryhmälle. Jatkotoimenpiteissä ehdotetaan muun muassa, että Väestörekisterikeskukselle annetaan valtakunnallisen digituen mallin kehittäjän ja digituen palveluntuottajien tukiorganisaation rooli. Lisäksi Kansalaisneuvonnan roolia julkisten sähköisten palvelujen valtakunnallisena yleisneuvontapisteinä vahvistetaan ja alueellisen kehittäjän ja koordinoijan rooli annetaan maakunnille. Tarkastusvirasto pitää tärkeänä ehdotusta, että digipalveluiden toteuttamisella aikaansaatavat kustannusvaikuttavuustavoitteet valmistellaan valtakunnallisesti ja alueellisesti mukaan lukien tähän liittyvä mittari.

Raportissa luvussa 4.4 todetaan, että kustannushyötyjen osalta digituen vaikuttavuutta tulisi mitata siitä näkökulmasta, miten se edesauttaa palveluiden digitalisoinnista koituvien säästötavoitteiden

toteutumista. Tarkastusvirasto pitää tärkeänä digituen kustannushyötyjen mitattavuuden varmistamista. Jotta digituen kustannushyötyjä voitaisiin mitata, tarvittaisiin tieto siitä, mikä on digitaalisen palvelun kustannus käyttäjää kohden sekä vertailutieto vaihtoehtoisten palvelukanavien (puhelinpalvelu tai tiskiasiointi) kustannuksesta käyttäjää kohden. Hyödyn ja vaikuttavuuden arvioimiseksi tarvitaan lisäksi tiedot kunkin palvelukanavan käyttäjien määrästä. Kaikki edellämainitut tiedot pitäisi saada sekä ennen että jälkeen digituen aloittamisen tai lisäämisen. Lisäksi tarvitaan myös tiedot digituen kustannuksista. Hyötyjen ja vaikuttavuuden mittaamista hankaloittaa, että ilman vertailuasetelmaa, jossa digituen aloittaminen tai lisääminen kohdistettaisiin (aluksi) vain osaan väestöstä ja osa väestöstä toimisi vertailuryhmänä, ei voida tietää, johtuuko mahdollinen digiasioinnin lisääntyminen digituesta vai esim. yleisestä yhteiskunnallisesta kehityksestä. Esim. alueellisten pilottien suunnittelussa olisi hyvä huomioida hyötyjen ja vaikuttavuuden arvioinnin näkökulma luomalla mainitun tyyppisiä vertailuasetelmia.

Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).

Ei kommentoitavaa.

Muut mahdolliset huomiot

Tarkastusviraston käsityksen mukaan esitetyllä aikataululla eteneminen on haasteellista. Raportin perusteella ratkaisemattomia asioita ovat vielä mm.

- tuen todellinen tarve lyhyellä ja pitkällä aikavälillä ja mallin mahdollisuudet vastata tähän tarpeeseen (resurssit ja osaaminen)
- digituen mallista aiheutuvat kustannukset
- lainsäädännön velvoitteet ja lainsäädännön vaatimat muutokset
- ohjauksen järjestäminen käytännössä

Tarkastusvirasto pitää tarpeellisena, että mallin jatkokehittämisessä hyödynnettäisiin esimerkiksi pilotointia.

Yli-Viikari Tytti
Valtiontalouden tarkastusvirasto

Kalijärvi Teemu
Valtiontalouden tarkastusvirasto