

Peruspalveluyksikkö/Åkermarck

PAOn johtoryhmään 12.3.2018

Digituen toimintamalliehdotus, AUTA-hankkeen loppuraportti

Esitys: Johtoryhmä puoltaisi lausunnon lähettämistä valtiovarainministeriöön

Perustelut: Julkisten palveluiden digitalisoiminen on pääministeri Sipilän hallitusohjelman yksi kärkihankkeista. Valtiovarainministeriö pyytää lausuntoa sen asettaman työryhmän laatimasta Digituen toimintamalliehdotuksesta, AUTA-hankkeen loppuraportista. AUTA-hankkeessa on kehitetty toimintamalli, jonka tuen muodot on jaettu, viranomaisasioinnin neuvontaan, osaamisen kehittämisen tukeen ja koulutukseen sekä valtakunnalliseen tuen kehittämiseen ja digituen tuottajien tukeen.

LVM:n vastuulla on hallitusohjelmassa ollut Rakennetaan digitaalisen liiketoiminnan kasvuympäristö edistäminen (DIGI 2). LVM julkaisi keväällä 2017 toimenpideohjelman Liikenteen ja viestinnän digitaaliset palvelut esteettömiksi 2017- 2021. Toimenpideohjelman painopisteenä on yleisten digitaalisten palvelujen soveltuminen mahdollisimman monelle. Toimenpideohjelmassa esitetään tärkeimpiä lyhyellä tähtämellä toteutettavissa ja seurattavissa olevia, konkreettisia toimia liikenteen ja viestinnän sähköisten palvelujen yhdenvertaisuuden lisäämiseksi. Ohjelmassa otetaan myös kantaa siihen, miten vastuu jakautuu viranomaisten kesken.

Liikenne- ja viestintäministeriö tuo esille alkuvuonna valmistuneen selvityksen vahvojen sähköisten tunnistuspalvelujen käytettävyydestä, jossa esitettyjen havaintojen perusteella tunnistuspalvelujen saavutettavuutta voidaan parhaiten edistää huolehtimalla koko palveluketjun saavutettavuudesta.

Riskiario:

Mikä muuttuu: Auta-hankkeessa esitetty uusi toimintamalli tulee tarjoamaan joustavia tukimuotoja eri puolille maata niiden julkisten palvelujen kuin myös yksityisten palveluiden asiakkaiden auttamiseksi, jotka eivät itse pysty käyttämään digitaalisia palveluja. AUTA-hankkeessa etsittyjen palveluinnovaatioiden tehtävänä on tuottaa uusia toimintatapoja henkilökohtaiseen avustamiseen. Hankkeessa hyödynnettiin mahdollisuuksien mukaan olemassa olevia ratkaisuja. Hankkeessa etsittiin myös vastausta kysymykseen siitä, miten nykyisiä tukipalveluja voidaan edelleen kehittää tai käyttää uudella tavalla niin, että entistä paremmin vastaavat erilaisten tukea tarvitsevien asiakasryhmien tarpeeseen. LVM:n kannalta AUTA-hanke edistää LVM:n toimenpideohjelmassa esitettyä tavoitetta tehdä yhteistyötä valtiovarainministeriön kanssa hallitusohjelman kärkihankkeen Digitalisoidaan julkiset hankinnat ja esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyen.

Asian tausta: Valtiovarainministeriö asetti 1.7.2016 AUTA-hankkeen kehittämään asiakaspalvelun uutta toimintamallia kokeilujen avulla. Toimintamallilla autetaan asiakasta digitaalisten palvelujen käytössä. Liikenne- ja viestintäministeriö ei ollut edustettuna AUTA-hankkeen työryhmässä.

Valmistelija: Mikael Åkermarck p.2396, Jenni Rantio p.2003

Muut käsittelyt: