



5.3.2018

Pormestari

Valtiovarainministeriö

23 §**Lausunto valtiovarainministeriölle valtakunnallisesta digituen toimintamallista**

HEL 2018-001233 T 00 01 06

Päätös

Pormestari päätti antaa oheisen lausunnon valtiovarainministeriölle valtakunnallisesta digituen toimintamallista.

Yleistä

Helsingin kaupungin visiona on olla maailman toimivin kaupunki. Toimivassa kaupungissa on paljon vahvuuksia ja vähän heikkouksia. Toimivuus rakentuu tasa-arvolle, yhdenvertaisuudelle, vahvalle sosiaaliselle koheesiolle ja avoimelle osallistavalle toimintatavalle. Helsingin tavoitteena on olla myös maailman parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki maailmassa. Helsinki kehittää digitaalisia ratkaisuja, jotka tekevät helpoksi seurata ja osallistua itseä kiinnostaviin ja koskeviin asioihin riippumatta siitä ovatko ne kaupungin vai muiden tekemiä. Helsingin toimintamalli perustuu mahdollisimman suureen avoimuuteen ja läpinäkyvyyteen. Kaupunki panostaa esteettömiin sähköisiin palveluihin sekä digitalisaation, tekoälyn ja robotisaation hyödyntämiseen. Sähköiset palvelut ovat ensisijaisia, ja ne ovat käytettävissä viikospäivästä tai kellonajasta riippumatta.

Helsinki varmistaa, että kaikilla kuntalaisilla on mahdollisuus hankkia ja vahvistaa tietoyhteiskunnan edellyttämiä taitoja. Helsingin kaupunki on jo yli 10 vuoden ajan toiminut aktiivisesti digisyrjäytymisen ehkäisemiseksi sekä organisoidusti vahvistanut kaupunkilaisten digiosaamista.

Tämän vuoksi Helsinki näkee uuden ehdotetun valtakunnallisen digituen mallin kokonaisuudessaan erittäin myönteisenä. Parhaimmillaan digituen malli kytkee sekä valtakunnallisen että maakuntien alueellisen koordinaation jo pitkään kaupungeissa ja kunnissa yhteistyössä järjestöjen ja muiden toimijoiden kanssa tehdyn digiosaamisen vahvistamisen yhtenäiseksi valtakunnalliseksi kokonaisuudeksi.



5.3.2018

Pormestari

Nykyinen digituen kenttä on käytännössä varsin moniääninen ja digineuvontaa annetaan eri paikkakunnilla eri muodoissa ja eri tahojen toimesta. On ansiokasta, että ehdotettu malli ei pyrikään olemaan absoluuttinen, vaan sallii mallin elävän, muotoutuvan sekä kehittyvän vähitellen parhaiten kunnissa ja ruohonjuuritasolla tapahtuvaa digineuvontaa tukevaksi kokonaisuudeksi.

Ehdotus digituen toimintamalliksi, luku 3.

Yhteiskunnan digitalisoituessa ja julkisen sektorin palveluiden muutuksessa monin paikoin ensisijaisesti digitaalisesti saavutettaviksi, tulee kaikki kansalaiset pitää tässä kehityksessä mukana ja toisaalta myös mahdollistaa palvelujen saatavuus niille, jotka jostakin syystä eivät kykene käyttämään tietokoneita tai älypuhelimia. Tässä mielessä ehdotuksen hahmotus kansalaisten erilaisista osaamistavoista ja digitaalisista mahdollisuuksista ehdotuksen sivulla 11 on monipuolinen ja relevantti. Digituen toimintamalli tulee rakentaa asiakaslähtöisesti ja asiakkaiden erilaiset tarpeet huomioiden.

Asiakaslähtöisyyden pohjalta digituen malli rakentuu kolmesta elementistä: digituen muodoista, digituen toimijoista sekä digituen mallin ohjaus-, rahoitus ja säädösperustasta. Ehdotus korostaa ansiokkaasti, että kyse on yhteistyöhön rakentuvasta mallista, joka on ”joustava ja yhteiskunnan digitaalisen kehittymisen, tuen tarpeiden sekä muotojen mukaisesti elävä.”

Digituen muotojen ulkopuolelle malli rajaa digitaalisen palvelun käyttöliittymän sekä toisen puolesta asioimisen ja keskittyy omatoimiseen harjoitteluun, etätuen, koulutuksen ja autetun omatoimisen asiointin tukeen. Käytännön tilanteissa digineuvojat kaipaavat kuitenkin tarkkaa ohjeistusta ja rajanvetoa, mihin asti asiakasta voidaan esimerkiksi tunnistusta vaativissa asiointitilanteissa auttaa ja missä tulee eteen puolesta-asiointi ja sen edellyttämät toimenpiteet.

Digituen toimintamallin tuen muodot (s. 14) jaetaan kolmeen päähonon: viranomaisasiointin neuvontaan, digiosaamista kasvattavaan tukeen, ohjaukseen ja koulutukseen sekä valtakunnalliseen tukipalveluun tuottajille. Jaottelussa ei ole huomioitu jo olemassa olevia pääasiassa järjestöjen organisoimia verkostoja ja vertaistuen muotoja. Lisäksi tässä yhteydessä käydään läpi kaksi ensimmäistä tuen muotoa, mutta jätetään kolmas valtakunnallinen kehittäminen ja tukipalvelu tässä yhteydessä selittämättä.

Samassa luvussa (3.1.) käsitellään kuitenkin toimintamallin rajausta valtuutuksen ja hyvän käyttöliittymäsuunnittelun ulkopuolelle. Rajausta on yhtäältä ymmärrettävä, toisaalta se herättää kysymyksiä. Tosiasia lienee, että jos julkisen sektorin ja muidenkin toimijoiden digitaaliset



5.3.2018

Pormestari

palvelut suunniteltaisiin parhaalla mahdollisella tavalla helppokäyttöiseksi ja asiakaslähtöisiksi ja niiden käyttöliittymät vastaisivat kansalaisille jo tuttuja tapoja valita ja toimia palvelutilanteissa, niin koko digituen tarve saattaisi ratkaisevasti vähentyä. Käyttöliittymän suunnittelun valvonta ja parhaiden käyttöliittymien jatkuva palkitseminen ja esiin nostaminen voisi sisältyä valtakunnalliseen digituen tukipalvelun ydintehtäviin.

Sivun 14 kuva 5: "Digituen toimintamallin tuen muodot" rajaa "Tekoälyn/robotisaation" digituen ulkopuolelle, mille ei kerrota perusteita. Aiemmin kuitenkin todetaan, että "rajatuissa tilanteissa myös opetusvideot, kokeilualustat ja teknologian kehityksen myötä tulevat tuen keinot, kuten tuen automatisointi ja robotiikka, jolloin tietokone vastaa kysymyksiin, ovat käytettyjä ja mahdollisia". Älykkäiden ja oppivien järjestelmien käyttö ei ole digituenkaan välineenä epätodennäköinen suunta.

Digituen valtakunnallinen malli rakentuu ehdotuksen mukaan kolmiportaisesti: yleishallinnollisesta ohjauksesta huolehtii valtiovarainministeriö STM ja OKM tukenaan. Väestörekisterikeskukselle hahmotetaan mallissa valtakunnallista tukiroolia palveluntuottajien suuntaan sekä tuen mallin kehittämistehtävää, koulutusta ja alan ohjeistusta sekä seuranta. Alueellisen tuen koordinaattoriksi malli esittää tulevia maakuntia (18 kpl). Suurten kaupunkien ja monien aktiivisesti digitukea antavien kuntien osuus mahdollisena alueellisena koordinaattorina sivuutetaan mallin organisoinnissa tyystin. Ratkaisu on siltä osin hankala, että alueellinen koordinaatio osoitetaan sellaisen elimen vastuulle, joka näillä näkyvin voi aloittaa toimintansa aikaisintaan vuoden 2020 alusta. Toimintaa aloittaessaankin tältä taholta puuttuu pitkään kokemus siitä, miten digituki ja digineuvonta käytännössä toteutuvat ruohonjuuritasolla kunnissa ja kaupungeissa. Tästä mallista ei saa koitua kunnille uusia kustannuksia, vaan digitukeen on annettava valtion rahoitus.

Suurten kaupunkien jo pitkään karttunutta kokemusta pitäisi hyödyntää mallissa paremmin, kun pohditaan alueellisen koordinaattorin toteuttajaa ja roolia. Suurten kaupunkien toimialueet muodostavat erilaisen toimintaympäristön myös maakunnille kuin monet valtakunnan vähemmän asutetut alueet. Oleellista on, että alueellinen koordinaattori – mallissa ehdotettu maakunta – toimii jatkossa kaikin tavoin läheisessä yhteistyössä suurten kaupunkien ja kuntien kanssa, jotta alueen digituki saataisiin parhaalla mahdollisella tavalla organisoitua ja toteutettua.

Digituen mallissa valtakunnallisen koordinaattorin roolia tarjotaan Väestörekisterikeskukselle. Mikäli väestörekisterikeskuksesta aiotaan valtionhallinnossa järjestää jonkinlainen digitalisoinnin kehittämisyksikkö, niin ehdotus on oikean suuntainen.



5.3.2018

Pormestari

Suomi.fi palvelu sekä kansalaisneuvonta tarjoavat käytännössä hyvät mahdollisuudet toteuttaa digituen valtakunnallista koordinaatiotehtävää. Lisäksi digituen tuottajille suunnattu koulutus ja sen koordinointi sekä materiaalityöntekijöiden vahvistavat ansiokkaasti digituen valtakunnallista koordinaatiota käytännössä. Kentällä kaivataan jo nyt jokapäiväisessä neuvontatyössä konkretiaa, toimintamalleja, esimerkkejä rajanvedosta ja hyvien käytänteiden jakoa esimerkiksi tunnistautumiseen ja henkilötietoihin liittyen.

Yksi merkittävä tehtävä VRK:lle saattaisi kirjattujen tavoitteiden lisäksi olla kansainvälisen digituen ja sen organisoinnin ja materiaalityöntekijöiden seuraaminen sekä kansainvälisten – aluksi Euroopan Unionin – verkostoihin osallistuminen ja niiden luominen. Kansainvälisten parhaiden käytäntöjen välittäminen suomalaisille toimijoille voisi kuulua kansallisen koordinaattorin tehtäviin.

Helsinki näkee tärkeäksi, että digituen palvelutuottajien valtakunnallinen tukiohjelma kutsuu vuosittain valtakunnallisia toimijoita saman pöydän ääreen keskustelemaan digituen tilanteesta, jakamaan hyviä käytäntöjä ja luomaan kehityspilotteja digituen edelleen kehittämiseksi. Valtakunnallinen tukiohjelma voisi myös kannustaa julkisten palveluiden tuottajia sähköisten asiointipalveluiden testiympäristöjen rakentamiseen.

Oleellista on, että valtakunnallisen tukiohjelman rooli säilyisi dynaamisena, toiminnallisesti inspiroivana ja alan toimijoita käytännössä tukevana, eikä painottuisi juridisen säätelijän tai valvojan rooliin.

Digituen tuottajia koskevassa luvussa 3.2.3 listataan laajasti nykyisiä digituen antajia. Ehdotuksessa on huomioitu myös suuret kunnat ja niiden jo pitkään jatkunut organisoitu digiosaamisen vahvistaminen yhteistyössä alan toimijoiden kanssa. Kirjastojen rooli korostuu aivan oikein. Suomessa keskimäärin vain noin 40 prosenttia kirjastoista antaa jonkinlaista digitukea. Helsingin kaupungin kirjastoissa digitukea saa liki jokaisessa toimipisteessä. Helsingin 34 kirjastoa käyttävät digitukeen keskimäärin yhden työntekijän resurssit vuodessa. Lisäksi kirjastoissa palvelevat järjestöjen kuten Enter ry:n kouluttamat digineuvojat.

Tällä hetkellä kunnallisenkin digineuvonnan avainasemassa ovat järjestöjen kouluttamat vapaaehtoiset, jotka työskentelevät usein kaupungin toimitiloissa yhteistyössä kaupungin omien työntekijöiden kanssa. Järjestöjen monipuolinen ja urauurtava työ digituessa on ehdotuksessa ansiokkaasti huomioitu sivulla 37- 39. Kuitenkin pitää voida kysyä tarjoaako valtakunnallinen digituen malli valtakunnallisella tai alueellisella tasolla digitukea edistävälle järjestöille toimintamahdollisuuksia ja mahdollista rahoitustukea?



5.3.2018

Pormestari

Toimintamallin ohjauksen periaatteet ja täytäntöönpano, luku 4.

Ehdotus kuvaa asiakkaan ohjautumista digituen äärelle osin puutteellisesti. Sivun 41 kuvassa 9. Asiakkaan ohjautuminen digituen äärelle mainitaan avainpalveluina Suomi.fi portaali, Kansalaisneuvonta sekä alueellisen toimijan asiakaspalvelu.

Kuvio olisi kattavampi, mikäli siinä olisi mainittu erikseen kaupungit ja kunnat sekä käytännön toimintaa toteuttavat järjestöt ja muut toimijat sekä heidän oma ruohonjuuritason viestintänsä. Ehdotuksen toteutus: ”Alueen kuntien ja kaupunkien asiakaspalvelussa on tiedettävä ja osattava kyselijöille kertoa, että alueella on toimija (maakunta), jolta voi tiedustella lisää alueen digituesta.” on nykytilanteessa ja vielä pitkään eteenkin päin epärealistinen. Kaupungin asiakaspalvelu neuvoo Helsingissäkin kaupunkilaista suoraan ruohonjuuritason digineuvonnan piiriin, kirjastoihin tai muihin digineuvontapisteisiin, ei alhaalta ylöspäin maakunnan tasolle.

Helsingin kaupunki on rakentanut asukkailleen oman digineuvonta.hel.fi palvelun, josta digitukea tarvitseva löytää helposti neuvontapisteeseen. Olemassa olevien digitaalisten verkkopalveluiden ja niiden sisältämien tietojen yhteissovittaminen voisi hyvin kuulua valtakunnallisen koordinaattorin (VRK) tehtävien piiriin. Tähän liittyy myös nykyisin käytössä olevan moninaisen neuvontasanaston (digituki – digineuvonta – digiapu – ICT-apu) yhtenäistäminen ja kuvaaminen Suomi.fi:n Palvelutietovarantoon. Yhtenäinen sanasto ja toisiaan ymmärtävät digitaaliset palvelut helpottaisivat kansalaisen mahdollisuuksia löytää valtakunnan tasolla tai paikallisesti digitukea omiin tarpeisiinsa. Digineuvonta sisältää myös jonkinlaisen viranomaisvastuun. Koska käytännössä tukea antavat laajalti myös järjestöjen vapaaehtoiset toimijat, saattaisi digituki terminä olla myös neutraalimpi sekä kattavampi.

Ohjauksen periaatteet

Valtakunnallinen digituen kenttä pitää esityksen mukaan rakentaa yhteistyön, ei niinkään ohjauksen varaan. Valtiovarainministeriöllä ei ole ohjausvaltaa maakuntiin eikä maakunnalla ohjausvaltaa kuntiin. Ehdotus painottaa kaikkien alan toimijoiden yhteistyön tärkeyttä. Erityisesti on syytä tulevan mallin toteuttamisessa kiinnittää huomiota digitukea jo vuosia tehneiden suurten kaupunkien ja alaan perehtyneitten järjestöjen sekä alueellisen koordinaattorin eli maakunnan väliseen monipuoliseen yhteistyöhön. Joissakin tapauksissa kannattaa myös suurten kaupunkien alueilla katsoa, mikä on tarkoituksenmukaisin tapa käytännössä järjestää alueellinen digituen koordinaatio. Mikäli tehtävä osoitetaan suurelle kunnalle tai kaupungille, tulee tähän koordinoititehtävään myös varata valtion rahoitusta.



5.3.2018

Pormestari

Täytäntöönpanon askeleet ja rahoitus

Väestörekisterikeskukselle on ehdotuksessa varattu 600 000 euron määräraha digituen valtakunnallisen koordinaation, kehittämisen ja koulutuksen käynnistämiseen. Ehdotuksesta ei käy ilmi, allokoidaanko digituen kehittämiseen pilotointirahaa valtakunnallisella tasolla? Helsingin kaupunki näkee hyvänä, että maakuntien alueellista koordinaatiota valmistellaan sekä pilotoinneilla 2018 – 2019 että kehittämissuunnitelman käynnistämisaikalla 2020 - 2021.

Ehdotuksessa jää kuitenkin hieman epäselväksi tälle ajalle suunnatun rahoituksen kokonaismäärä maakuntaa kohden. Mallissa tulee turvata riittävä rahoitus alueellisen koordinaation turvaamiseen maakuntakohtaisesti.

Mikäli kyse on siitä, että aiottu rahoitus pitää jakaa vuosittain kaikkien 18 maakunnan kesken, voitaneen suurella todennäköisyydellä todeta, että digituen mallissa ehdotetut alueellisen koordinaation tehtävät eivät toteudu. Kehittämiskauden eli vuoden 2022 jälkeen rahoitus puolittuu, joka vaarantaa maakunnallisen digituen toteuttamisen tarvittavassa laajuudessa.

Ehdotuksessa jää epäselväksi, millä tavoin valtakunnallinen digituen koordinaattori VRK tai alueellinen koordinaattori maakunta käytännössä voivat tukea niitä, jotka varsinaisesti ruohonjuuritasolla antavat digineuvontaa ja digitukea? Mallissa pitäisi voida varata VRK:lle ja maakunnille erillistä tukirahaa, mitä voitaisiin suunnata digituen pilotointiin ja säännölliseen palvelutoimintaan digituen kehittäjille, paikallisille toimijoille, järjestöille ja mahdollisesti yrityksille.

Tavoitetta yhteistyössä rakennettavista seurantamittareista kaupunki pitää hyvänä. Toiminnan arviointi ja mittausesimerkit (s. 47) vaikuttavat relevantilta.

Säädösperusta ja lainsäädännön muutostarpeet, luku 5.

Hallituksen strategialinjauksen 29.6.2016 mukaan kansalaisten viranomaisasioinnissa tulisi siirtyä käyttämään ensisijaisesti sähköistä viestinvälityspalvelua. Samalla hallitus totesi, että heille, jotka eivät voi käyttää sähköisiä palveluita turvataan asiointipalvelut muilla keinoin. Lainsäädännön osalta sähköinen asiointi viranomaisen kanssa on mahdollistettu asiointilaissa 2013.

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta tuli voimaan 22.12.2016. Direktiivin tavoitteena on taata yhdenvertaisuus digitaalisessa yhteiskunnassa. Direktiivin täytäntöön panemiseksi valmistellaan hallituksen



5.3.2018

Pormestari

esitys eduskunnalle keväällä 2018 ja toimeenpanopäätökset tulee olla tehtynä syyskuun 23. päivään mennessä 2018.

Raportissa todetaan, että viranomaiset on veloitettu tarjoamaan luonnollisille henkilöille ja oikeushenkilöille saavutettavia ja laadukkaita digitaalisia palveluja. Suurin osa digituen tarvisijoista pystytään digitaitojen opettelun kautta tai saavutettavuutta ja käytettävyyttä lisäämällä nostamaan omatoimisten ryhmään. Osa käyttäjistä kuitenkin tarvitsee tukea säännöllisesti. Kaupunkistrategian mukaisesti Helsingin kaupungin perustehtävä on järjestää asukkailleen laadukkaita palveluja. Helsingin kaupungin palvelutoiminnan yhdenvertaisuussuunnitelman päämäärissä ja periaatteissa (kaupunginhallitus 3.4.2017, § 339) todetaan, että palvelujen esteettömyyttä edistetään kehittämällä laadukkaita ja hyviä palveluja, jotka ovat asiakas- ja käyttäjälähtöisiä. Digituen toimintamallissa tulisi vahvemmin kiinnittää huomiota siihen, että helppokäyttöinen, saavutettava ja käyttäjälähtöinen palvelu vähentää digituen tarvetta.

Helsingin kaupunkistrategian mukaisesti kaupungin toimivuus rakentuu tasa-arvolle, yhdenvertaisuudelle, vahvalle sosiaaliselle koheesiolle ja avoimelle osallistavalle toimintatavalle. Digituen toimintamalliehdotuksessa nostetaan esiin muutamia yhdenvertaisuuden kannalta olennaisia teemoja. Raportissa todetaan, että digitalisaatio voi parhaimmillaan vahvistaa ihmisten itsemääräämisoikeutta ja yhdenvertaisuutta. Digitaalisiin palveluihin ja niihin liittyvään tukeen linkittyy tärkeitä yhdenvertaisuuteen liittyviä kysymyksiä, joita on syytä käsitellä laajemmin mallin jatkotyöstämisessä.

Helsingin kaupunki on Auta -hankkeen yhteydessä kokeillut liikkuvaa ja kotiin vietävää digitukea. Pihlajamäessä toteutettu kokeilu onnistui hyvin, koska siinä digitukea antava vapaaehtoinen sai työparikseen kodeissa jo viran puolesta vierailevan kaupungin virkamiehen. Tällä niin sanotulla hybridi- palvelumallilla ratkaistiin toimivasti kodeissa annettavaan digitukeen liittyvät lakisäätteiset sekä tietosuojan ja vastuuseen liittyvät osin vaikeat käytännön kysymykset. Neuvontaan ja digitukeen liittyviä säädöksiä uudistettaessa tulisi ottaa huomioon digineuvojen kohtaamat käytännön tilanteet ja pohtia voidaanko säädöksillä helpottaa digituen antamista? Miten digineuvoja voisi nykyistä helpommin auttaa asiakasta myös tunnistusta ja digitaalista asiointia vaativissa tilanteissa ja minkälaisilla ehdoilla? Miten asiakkaan suostumus pitäisi dokumentoida ja millä tavoin digineuvojan rooli turvata vahvaa tunnistautumista vaativissa neuvontatilanteissa?

Viranomaisen neuvontavelvollisuus

Saavutettavuusdirektiivi, julkisuuslaki sekä hallintolaki asettavat valtiolle ja kunnille velvollisuuden julkaista tuottamansa julkinen aineisto



5.3.2018

Pormestari

myös digitaalisissa palveluissa sekä hyvän sähköisen hallinnon perusteiden mukaisesti palvella ja neuvoa asiakasta palvelun käytössä. Neuvonta on maksutonta viranomaistoimintaa ja sen tarkoituksena on tukea asiakasta itsenäiseen asioidensa hoitamiseen.

Helsinki varmistaa, että kaikilla kuntalaisilla on mahdollisuus hankkia ja vahvistaa tietoyhteiskunnan edellyttämiä taitoja. Helsingin kaupunki on järjestänyt yleisneuvonnan sekä sähköisten palveluidensa neuvonnan sekä digituen kaupunkitasoisesti. Kaupungille on juuri valmistunut uusi digineuvonnan palvelulupaus, jonka mukaan ”toimivassa kaupungissa digiarkei sujuu.”

Digineuvonta on tarkoitettu kaikille kaupunkilaisille, jotka tarvitsevat tukea digiarjessa. Helsingin kaupungin osalta digineuvontaa antavat kirjastot, palvelutalot, asukastalot, nuorisotilat ja työväenopistot. Lisäksi järjestöt kuten Enter ry, oppilaitokset ja yritykset kuten pankit antavat myös digineuvontaa. Tavoitteena on tukea kaupunkilaista oppimaan ja toimimaan itse digitaalisessa arjessa.

Digituen toimintamallin edellyttämät lainsäädäntömuutokset s. 58 on selkeästi esitetty.

Lakiin digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 5§:n 2 momenttiin ehdotetaan muutosta: ”viranomaisen on tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti.” Samalla veloitetaan viranomaista julkaisemaan yhteistieto, mistä jokainen voi saada neuvoja digitaalisen palvelun käyttämiseen. Nämä toimenpiteet edistävät digitaalisten palveluiden sekä niihin liittyvän digituen kehittämistä.

Helsingin kaupungilla sähköinen asiointi on ollut käytössä jo useita vuosia. Tähän liittyvästä neuvonnasta todetaan hel.fi sivustolla: ”Helsingin kaupungin sähköisen asiointin käytön tuki, avoinna ma-pe klo 8-18, puh. 09 310 88800. Tietoturvasyistä käytön tuessa ei nähdä soittajan, hakemuksen tai hakijan tietoja.” Yleisneuvonnassa sekä esimerkiksi maahanmuutto- ja asuntoasioita sekä lasten neuvolaa koskien kaupungilla on ollut asiointin tukena myös erillinen Chat-palvelu vuodesta 2016 lähtien. Chatissä voi kysyä Helsingin kaupungin palveluista arkisin pääasiassa virka-aikana.

Väestörekisterikeskuksen osalta lakimuutokset liittyvät maistraattien toiminnan uudelleen organisointiin, missä yhteydessä pitäisi säätää väestörekisterikeskuksen digituen valtakunnallisen koordinaattorin roolin edellyttämät tehtävät. Samaten alueellisen koordinaattorin eli maakuntien osalta digitukeen liittyvä rooli tulee säätää maakuntalain säätämisen yhteydessä syksyllä 2018 joko muutosehdotuksena tai omana



5.3.2018

Pormestari

esityksenään. Vaihtoehtoisesti maakunnan rooli voidaan säätää digitaalisten palveluiden tarjoamisesta annettavan lain yhteyteen.

Ehdotukset jatkotoimenpiteistä, luku 6.

Digituen mallin jatkotoimenpiteissä s. 62 todetaan kohdassa 5: ”Arvioidaan pilottien tulosten ja kokemusten perusteella alueellisen kehittämis- ja koordinoituihin riittävyttä ja vahvistetaan sitä tarvittaessa alueelliseksi järjestämisvelvollisuudeksi.” Pilottien organisoinnissa vuosille 2018 – 2019 olisi tärkeää valita kokeilualueiksi riittävän erilaisia ympäristöjä. Suurten kaupunkien alueet suhteessa maakuntaan poikkeavat harvempaan asuttujen seutujen alueista. Maakuntien järjestämisvelvollisuutta ei liene mielekäästä kokeilla suurten kaupunkien alueilla, sen sijaan harvaan asutuilla seuduilla maakuntien mahdollista järjestämisvelvollisuutta voitaisiin kokeilla myös käytännössä. Mikäli kokeilujen perusteella maakuntien digituen järjestämisvelvollisuus katsotaan tarpeelliseksi, sen pitäisi myös näkyä vastaavasti maakuntien digituen rahoituksessa.

Kohdassa 8 todetaan: ”Valmistellaan raportin ehdotusten mukainen esitys digitukeen kohdennettavasta rahoituksesta”. Tämä esitys on syytä tehdä realistisella pohjalla. Nyt mainittu maakuntien normaalin vuoden 2022 jälkeisen digitukitoiminnan rahoitus ei voi olla aiotun 84 000 euron suuruinen maakuntaa kohden.

Helsingin kaupungin hallintosäännön (27 luku 1 §) mukaan kunnan jäsenten osallisuus ja kaupungin ja kaupunkilaisten vuorovaikutus perustuvat yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntämiseen, omaehtoisen toiminnan mahdollistamiseen ja yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luomiseen. Helsingin kaupungilla kaupunkilaisten ja palvelujen käyttäjien osallistumisen ja vuorovaikutuksen osatekijöitä ovat: Hallinnon avoimuus, selkokielinen ja monikanavainen viestintä, alueellinen osallistuminen, osallistuva suunnittelu ja budjetointi, asukaslähtöisyyttä edistävät käyttäjä- ja asiakasraadit, asiakaskokemuksen ja palautteiden hyödyntäminen, toimivat aloitekäytännöt sekä kansalaistoiminnan kannuste- ja tukimenettelyt.

Digituen toimintamalliehdotuksesta jää täsmentymättömäksi, miten tuen saajien vuorovaikutus ja osallisuus suhteessa tuen muihin toimijoihin toteutuu. Raportissa mainitaan ikääntyneet, nuoret ja maahanmuuttajat tuen potentiaaleina asiakkaina. Täsmentymättömäksi jää, miten he voivat itse osallistua tuen muotojen ja rakenteiden kehittämiseen sekä toteutuksen seurantaan. Mallin jatkokehittämisessä tulisikin pohtia, miten jokainen toimija voi osallistua mallin kehittämistyöhön.



5.3.2018

Pormestari

Lopuksi voidaan todeta, että valtakunnallinen ja alueellinen digituen malli on erittäin tervetullut jäsentämään ja auttamaan digituen toimijoita sekä viime kädessä kaupunkien ja kuntien asukkaita.

Joustava ja kehittyvä kaksiportainen toimintamalli on hyvä ratkaisu, malli voi elää ja kehittyä muuttuvissa olosuhteissa ja ottaa uudet innovaatiot mahdollisista kokeiluista ja verkostojen välisistä keskusteluista mukaan. Sinällään malli jo itsessään edustaa digiajankin vääjäämätöntä tilaa: vain muutos on pysyvää.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Ari Tammi, erityissuunnittelija, puhelin: 310 25090
ari.tammi(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Valtiovarainministeriö, lausuntopyyntö 31.1.2018, AUTA-hanke
- 2 Lausuntopyynnön liite, loppuraportti
- 3 VM, lausuntopyynnön saate 31.1.2018

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Pöytäkirjanote on lähetetty asianosaiselle 06.03.2018.

Pormestari