

Digituen toimintamalliehdotus, AUTA-hankkeen loppuraportti

Johdanto

Tämä lausuntopyyntö koskee valtiovarainministeriön AUTA-hankkeen loppuraporttia ja siinä kuvattua toimintamalliehdotusta valtakunnallisesta digituesta. Toimintamallin lisäksi raportissa kuvataan erilaisia digitaalisten palveluiden käyttötukeen liittyviä tilanteita ja tuen tarvisijoita sekä esitetään toimintamallin rahoitukseen, ohjaukseen ja säädösperustaan liittyvät ehdotukset.

Uusi digituen toimintamalli kokoaa erilaisia tukimuotoja eri puolille maata niiden henkilöiden auttamiseksi, jotka eivät itse pysty käyttämään digitaalisia palveluja. Digituen mallissa kootaan yhteen myös hyvän digituen käytäntöjä ja varmistetaan tuki myös digituen tuottajatahoille. Digituen toimintamalliehdotus on vahvasti eri toimijoihin nojaava ja yhteistyöhön rakentuva malli. Digituen toimintamallin on tarkoitus olla joustava ja yhteiskunnan digitaalisen kehittymisen, tuen tarpeiden sekä muotojen mukaisesti elävä.

Tausta

Pääministeri Juha Sipilän hallitusohjelmaan on kirjattu tavoitteet julkisten palvelujen digitalisoinnista. Hallitusohjelman toimeenpano edellyttää myös asiakkaiden tukemista digitaalisten palvelujen käyttöön. Julkisen hallinnon asiakkuusstrategiassa todetaan, että viranomaisten tulee huolehtia siitä, että sähköinen kanava on asiakkaalle houkuttelevin vaihtoehto ja että viranomaisten tulee määrätietoisesti tukea asiakkaiden siirtymistä sähköiseen palveluun. Valtiovarainministeriö asetti 1.7.2016 AUTA-hankkeen kehittämään asiakaspalvelun uutta toimintamallia kokeilujen avulla. Toimintamallilla autetaan asiakasta digitaalisten palvelujen käytössä ja löytämään digitaalisten palvelujen äärelle. Digitaalisella palvelulla tarkoitetaan ajasta ja paikasta riippumattomia palveluja, joissa hyödynnetään tieto- ja viestintäteknologiaa. AUTA-hankkeen toimintakausi oli 1.7.2016–29.12.2017.

Tavoitteet

Digituen toimintamalliehdotuksen tavoitteena on vahvistaa ja varmistaa kahta asiaa: 1) että mahdollisimman moni digitukea tarvitseva löytää ja saa tarvitsemaansa digitukea ja 2) että digitukipalvelujen tuottajat, kuten kolmannen sektorin toimijat, saavat tukea tekemälleen työlle. Toimintamallilla autetaan asiakasta myös löytämään digitaalisten palvelujen äärelle. Digitaalisella palvelulla tarkoitetaan ajasta ja paikasta riippumattomia palveluja, joissa hyödynnetään tieto- ja viestintäteknologiaa.

Vastausohjeet vastaanottajille

Lausunnot pyydetään antamaan vastaamalla lausuntopalvelu.fi:ssä julkaistuun lausuntopyyntöön. Lausuntoa ei tarvitse lähettää erikseen sähköpostitse tai postitse.

Lausunnon antaakseen vastaajan tulee rekisteröityä (luoda käyttäjätunnus) ja kirjautua lausuntopalvelu.fi:hin. Rekisteröitymiseen tarvitaan sähköpostiosoite ja vahva tunnistautuminen verkkopankkitunnuksilla, mobiili- tai kansalaisvarmenteella. Virkamieskäyttäjät voivat tunnistautua käyttäen VIRTU-tunnistautumispalvelua.

Lausunnon aloittavasta käyttäjästä tulee oletuksena vastuuvastavalmistelijä. Kun käyttäjä on klikannut 'Aloita lausunto' painiketta, voi hän tämän jälkeen lisätä muita valmistelijoita lausuntoon lisäämällä heidän sähköpostiosoitteensa. Myös vastuuvastavalmistelijan voi vaihtaa klikkaamalla "Muokkaa" ja lisäämällä kyseisen henkilön sähköpostiosoite. Jokainen valmistelijä tulee muistaa tallentaa erikseen klikkaamalla +-ikonia. Jokaiselle lisätylle henkilölle lähtee sähköpostitse pyyntö liittyä valmistelutiimiin.

Lausuntopyynnön ja kyselylomakkeen voi tulostaa kokonaisuudessaan Word- tai PDF-tiedostoksi klikkaamalla "Lausuntopyynnön taustatiedot" –otsikkorivillä olevaa Word- tai PDF-kuvaketta ja tallentamalla tiedosto omalle työasemalle.

Jos lausunto annetaan organisaation nimissä, tulee huolehtia siitä, että lausunnon hyväksyminen tapahtuu organisaation käytäntöjen mukaisesti. Lausuntopalvelu.fi:ssä lausuntoluonnoksen voi lähettää toiselle käyttäjälle hyväksyttäväksi ennen lausunnon julkaisua. Myös hyväksyjän tulee rekisteröityä ja kirjautua lausuntopalvelu.fi:n käyttäjäksi.

Tarkemmat ohjeet palvelun käyttämiseksi löytyvät lausuntopalvelu.fi:n sivulta Ohjeet -> Käyttöohjeet. Palvelun käyttöönoton tukea voi pyytää osoitteesta lausuntopalvelu.om@om.fi.

Jos ette voi antaa lausuntoanne lausuntopalvelu.fi:ssä, lausunto voidaan toimittaa myös sähköpostitse osoitteeseen valtiovaraministerio@vm.fi. Sähköiset lausunnot tulee toimittaa Word- tai rtf -tallennusmuodossa.

Aikataulu

Lausunto pyydetään toimittamaan valtiovaraministeriölle viimeistään 5.3.2018.

Valmistelijat

Loppuraportista lisätietoja antavat:
Katja Väänänen, p. 02955 30245
Heikki Talkkari, p. 02955 30096
Lotta Engdahl, p. 02955 30736 etunimi.sukunimi@vm.fi,

Lisätietoja lausuntopalvelu.fi:n käytöstä voi pyytää palvelun ylläpidosta osoitteesta lausuntopalvelu.om@om.fi.

Linkit

http://vm.fi/auta-hanke?p_p_id=56_INSTANCE_SJT8S2ZBXpn6&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=1&_56_INSTANCE_SJT8S2ZBXpn6_languageld=fi_FI - AUTA-hankkeen kotisivut

http://vm.fi/auta-hanke?p_p_id=56_INSTANCE_SJT8S2ZBXpn6&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=1&_56_INSTANCE_SJT8S2ZBXpn6_languageld=sv_SE - AUTA-projektets webbplats

<https://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+loppuraportti+30.1.2018/9e7043b5-0c2b-4a2c-919f-2008bf20be40> - AUTA-hankkeen loppuraportti

<https://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA-hankkeen+loppuraportti+SV/28d20a5e-c31b-4365-8ff2-00becc77894b> - AUTA-projektets slutrapport

Liitteet:

[AUTA raportti.pdf](#) - AUTA-hankkeen loppuraportti

[SvenskaAUTA raportti.pdf](#) - AUTA-projektets slutrapport

Jakelu:

Ahvenanmaa
Ahvenanmaan maistraatti
Akaan kaupunki
Akava
Alajärven kaupunki
Alavieskan kunta
Alavus
Allianssi ry
Apuomena ry
Asikkalan kunta
Askolan kunta
Auran kunta
Celia ry
Datero
Eduskunnan oikeusasiamies
Elinkeinoelämän keskusliitto
Elisa Oyj

Elisa Oyj
Elisa Oyj
Elisa Oyj
ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus
Eläkeläisliittojen etujärjestö Eetu ry
Eläketurvakeskus
Eläketurvakeskus
Eläkkeensaajien keskusliitto
Enonkosken kunta
Enontekiön kunta
Enter ry
eSeteli Palveluverkko
Espoo
Etelä-Karjalan liitto
Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri (Eksote)
Etelä-Pohjanmaan ELY-keskus
Etelä-Pohjanmaan liitto
Etelä-Savon ELY-keskus
Etelä-Savon maakuntaliitto
Etelä-Suomen Aluehallintovirasto
Etila
Eurajoen kunta
Euran kunta
Evijärven kunta
Fiksari
Finlands svenskspråkiga synskadade
Fonecta
Forssan kaupunki
Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä
Förbundet De Utvecklingsstördas Väl
Haapajärven kaupunki
Haapaveden kaupunki
Hailuodon kunta
Halsuan kunta
Haminan kaupunki
Hangon kaupunki
Hankasalmen kunta
Harjavallan kaupunki
Hartola
Hattulan kunta
Hausjärven kunta
Heinolan kaupunki
Heinäveden kunta
Helsingin kaupunki
Helsinki
HelsinkiMissio
Hirvensalmen kunta
Hollolan kunta
Honkajoen kunta
Hovi Group ry
Huittisten kaupunki

Humppilan kunta
Hyrnsalmen kunta
Hyvinkään kaupunki
Hämeen ELY-keskus
Hämeen liitto
Hämeen maistraatti
Hämeenkosken kunta
Hämeenkyrön kunta
Hämeenlinna
lin kunta
Iisalmen kaupunki
Iitin kunta
Ikaalisten kaupunki
Ilmajoen kunta
Ilomantsin kunta
Imatran kaupunki
Inarin kunta
Inkoon kunta
Invalidiliitto
Isojoen kunta
Isokyrön kunta
Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä
Itä-Suomen Aluehallintovirasto
Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Iso
Jalasjärven kunta
Janakkalan kunta
JIK-peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä
Joen Severi Ry
Joensuu
Jokioisten kunta
Joroisten kunta
Joutsan kunta
Juankosken kaupunki
Julkis- ja yksityisalojen toimihenkilöliitto Jyty
Julkisalojen koulutettujen neuvottelujärjestö JUKO
Julkisten hyvinvointialojen liitto JHL
Juuan kunta
Juupajoen kunta
Juvan kunta
Jyväskylä
Jyväskylän kaupunki
Jyväskylän yliopisto
Jämijärven kunta
Jämsän kaupunki
Järvenpään kaupunki
Kaakkois-Suomen ELY-keskus
Kaakkois-Suomen maistraatti
Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Socom Oy
Kaarinan kaupunki
Kaavin kunta
Kainuu

Kainuun ELY-keskus
Kainuun liitto
Kajaanin kaupunki
Kalajoen kaupunki
Kangasalan kunta
Kangasniemen kunta
Kankaanpään kaupunki
Kannonkosken kunta
Kannuksen kaupunki
Kansalaisyhteiskuntapolitiikan neuvottelukunta KANE
Kansaneläkelaitos
Karijoen kunta
Karkkilan kaupunki
Karstulan kunta
Karvian kunta
Kaskisten kaupunki
Kauhajoen kaupunki
Kauhavan kaupunki
Kauniaisten kaupunki
Kaustisten kunta
Kehitysvammaliitto
Keiteleen kunta
Kemijärven kaupunki
Kemin kaupunki
Keminmaan kunta
Kemiönsaaren kunta
Kempeleen kunta
Keravan kaupunki
Keski-Pohjanmaan erikoissairaanhoido- ja peruspalvelukuntayhtymä
Kiuru/ Peruspalveluliikelaitos Jyta
Keski-Pohjanmaan liitto
Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymä
Keski-Suomen ELY-keskus
Keski-Suomen liitto
Keski-Suomen sairaanhoitopiiri/Keski-Suomen seututerveyskeskus
Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Koske ry
Keuruun kaupunki
KEVA
Kihniön kunta
Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Kinnulan kunta
Kirjanpitolautakunnan kuntajaosto KILA
Kirjanpitolautakunnan kuntajaosto KILA
Kirjastoseura ry
Kirjastot.fi
Kirkkonummen kunta
Kiteen kaupunki
Kittilän kunta
Kiuruveden kunta
Kivijärven kunta
Kokemäen kaupunki

Kokkolan kaupunki
Kolarin kunta
Konneveden kunta
Kontiolahden kunta
Korsnäsön kunta
Kosken kunta
Kotkan kaupunki
Kouvola
Kristiinankaupungin kaupunki
Kruunupyyn kunta
KTK - Tekniikan Asiantuntijat ry
Kuhmoisten kaupunki
Kuhmon kaupunki
Kuluttajaliitto
Kuntayhtymä Kaksineuvoinen
Kuopio
Kuortaneen kunta
Kurikan kaupunki
Kustavin kunta
Kuuloliitto
Kuurojenliitto
Kuusamon kaupunki
Kuusiokuntien sosiaali- ja terveystyöntekijät ry
Kymenlaakson Liitto
Kyyjärven kunta
Kärkölan kunta
Kärsämäen kunta
Köyliön kunta
Lahden kaupunki
Lahti
Laihian kunta
Laitilan kaupunki
Lapin Aluehallintovirasto
Lapin ELY-keskus
Lapin liitto
Lapin maistraatti
Lapin yliopisto
Lapin/Kemin maistraatti
Lapin/Kittilän maistraatti
Lapin/Rovaniemen m
Lapinjärven kunta
Lapinlahden kunta
Lappajärven kunta
Lappeenranta
Lapuan kaupunki
Laukaan kunta
Lavian kunta
Lemin kunta
Lempäälän kunta
Leppävirran kunta
Lestijärven kunta

Liedon kunta
Lieksan kaupunki
Liikenne- ja viestintäministeriö
Limingan kunta
Liperin kunta
Lohjan kaupunki
Loimaan kaupunki
Lopen kunta
Lounais-Suomen Aluehallintovirasto
Lounais-Suomen maistraatti
Loviisan kaupunki
Luhangan kunta
Luksia
Lumijoen kunta
Luodon kunta
Luumäen kunta
Luvian kunta
Länsi- ja Keski-Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Sosiaalitaito Oy
Länsi-Suomen Aluehallintovirasto
Länsi-Suomen maistraatti
Maa- ja metsätalousministeriö
Maalahden kunta
Maaningan kunta
Maistraattien ohjaus ja kehittämissyksikkö (MOK)
Marttaliitto
Marttilan kunta
Maskun kunta
Merijärven kunta
Merikarvian kunta
Miehikkälän kunta
Mielenterveyden keskusliitto
Mikkelin kaupunki
Moniheli ry
Muhoksen kunta
Muistiliitto
Multian kunta
Muonion kunta
Muonion-Enontekiön terveydenhuollon kuntayhtymä
Mustasaaren kunta
Muuramen kunta
Mynämäen kunta
Myrskylän kunta
Mäntsälän kunta
Mänttä-Vilppulan kaupunki
Mäntyharjun kunta
Naantalin kaupunki
Nakkilan kunta
Nastolan kunta
Neuroliitto ry
Nivalan kaupunki
Nokian kaupunki

Nousiaisten kunta
Nuorisovaltuustojen liitto Nuva ry
Nurmeksen kaupunki
Nurmijärven kunta
Näkövammaisten liitto ry
Närpiön kaupunki
Oikeuskanslerinvirasto
Oikeusministeriö
OP
Opetus- ja kulttuuriministeriö
Orimattilan kaupunki
Oripään kunta
Oriveden kaupunki
Oulaisten kaupunki
Oulu
Oulunkaaren kuntayhtymä
Outokummun kaupunki
Padasjoen kunta
Paimion kaupunki
Paimion-Savon kansanterveyskuntayhtymä
Paltamon kunta
Paraisten kaupunki
Parikkalan kunta
Parkanon kaupunki
Pedersören kunta
Pelkosenniemen kunta
Pelkosenniemen-Savukosken kansanterveystyön ky
Pellon kunta
Perhon kunta
Pertunmaa
Peruspalvelukuntayhtymä Kallio
Peruspalvelukuntayhtymä Selänne
Perusturvakuntayhtymä Akseli
Perusturvakuntayhtymä Karviainen
Petäjäveden kunta
Pieksämäen kaupunki
Pielaveden kunta
Pietarsaaren kaupunki
Pihtipudas
Pirkanmaan ELY-keskus
Pirkkalan kunta
Pohjanmaan ELY-keskus
Pohjanmaan liitto
Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskus, Sonet Botnia
Pohjois-Karjalan ELY-keskus
Pohjois-Karjalan maakuntaliitto
Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalujen kuntayhtymä Siun sote
Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus
Pohjois-Pohjanmaan liitto
Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymä
Pohjois-Savon ELY-keskus

Pohjois-Savon liitto
Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, perusterveydenhuollon ja
vanhusten laitoshoidon liikelaitos Kysteri
Pohjois-Suomen Aluehallintovirasto
Pohjois-Suomen maistraatti
Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Poske
Poliisihallitus
Polvijärven kunta
Pomarkun kunta
Pori
Pornaisten kunta
Porvoon kaupunki
Posion kunta
Posti Oyj
Posti Oyj
Posti Oyj
Posti Oyj
Posti Oyj
Posti Oyj
Pudasjärven kaupunki
Pukkilan kunta
Punkalaitumen kunta
Puolangan kunta
Puolustusministeriö
Puumalan kunta
Pyhtään kunta
Pyhäjoen kunta
Pyhäjärven kaupunki
Pyhännän kunta
Pyhärannan kunta
Päijät-Hämeen liitto
Pälkäneen kunta
Pöytyän kansanterveystyön kuntayhtymä
Pöytyän kunta
Raahen kaupunki
Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä
Raaseporin kaupunki
Raision kaupunki
Rannikko-Pohjanmaan sosiaali- ja perusterveydenhuollon kuntayhtymä
Rantasalmen kunta
Ranuan kaupunki
Rauman kaupunki
Rautalammin kunta
Rautavaaran kunta
Rautjärven kunta
Reisjärven kunta
Reumaliitto ry
Riihimäen kaupunki
Riihimäen seudun terveystieteiden keskuksen ky
Ristijärven kunta
Rovaniemi

Ruokolahden kunta
Ruotsinkielinen sosiaalialan osaamiskeskus, Finlandssvenska
Kompetenscentret Ab
Ruoveden kunta
Ruskon kunta
Rääkkylän kunta
Saarijärven ja Karstulan seudun SoTe kuntayhtymä
Saarijärven kaupunki
Saaristoasiain neuvottelukunta SANK
Sallan kunta
Salon kaupunki
SAMS – Samarbetsförbundet kring funktionshinder rf
Sastamalan kaupunki
Satakunnan ELY-keskus
Satakuntaliitto
Sauvon kunta
Savitaipaleen kunta
Savonlinnan kaupunki
Savukosken kunta
Seinäjoen kaupunki
Setlemenettiliitto
Sievin kunta
Siikaisten kunta
Siikajoen kunta
Siikalatvan kunta
Siilinjärven kunta
Simon kunta
Sipoon kunta
Sisäministeriö
Sisä-Savon terveydenhuollon kuntayhtymä
Sisä-Suomen maistraatti
Sitra
Siuntion kunta
Socca -Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus
Sodankylä
Soinin kunta
SOK
Someron kaupunki
Sonkajärven kunta
Sosiaali- ja terveysministeriö
Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry
Sosiaalialan osaamiskeskus Pirkanmaalla, Kanta-Hämeessä ja
Satakunnassa, Pikassos
Sosiaalialan osaamiskeskus Verso-liikelaitos
Sosiaalialan Työnantajat ry + Terveyspalvelualan liitto on 1.1.2017
alkaen Hyvinvointialan liitto ry
SOSTE
Sotkamon kunta
STEA
STTK
Sulkavan kunta

Suomen ammattiliittojen keskusjärjestö SAK
Suomen Kuntaliitto
Suomen lähi- ja perushoitajaliitto SuPer
Suomen Punainen Risti
Suomen Yrittäjät
Suomussalmen kunta
Suonenjoen kaupunki
Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä
Svenska Finlands Folkting SFF
Svenska pensionärsförbundet
Sysmän kunta
Sähköherkät ry
Säkylän kunta
Taipalsaaren kunta
Taivalkosken kunta
Taivassalon kunta
Tammelan kunta
Tampere
Tampereen yliopisto
Tarvasjoen kunta
Tasa-arvovaltuutettu
Tehy ry
Tekes
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
Terveysteknologian liitto ry
Tervolan kunta
Tervon kunta
Teuvan kunta
TIEKE
Tietosuojavaltuutettu
Tilastokeskus
Tohmajärven kunta
Toholammin kunta
Toivakan kunta
Tornion kaupunki
Tukiliitto
Turku
Turun yliopisto
Tuusniemen kunta
Tuusulan kunta
Tyrnävän kunta
Työ- ja elinkeinoministeriö
Työterveyslaitos
Ulkoasiainministeriö
Ulvilan kaupunki
Urjalan kunta
Utajärven kunta
Utsjoki
Uudenkaarlebyyn kaupunki
Uudenkaupungin kaupunki
Uudenmaan ELY-keskus

Uudenmaan liitto
Uudenmaan maistraatti
Uudenmaan Martat?
Uuraisten kunta
Vaalán kunta
Vaasa
Valkeakosken kaupunki
Valtakunnallinen vammaisneuvosto
Valtimon kunta
Valtiokonttori
Valtiontalouden tarkastusvirasto
Valtiovarainministeriö
Vammaisfoorumi
Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry
Vanhustyönkeskusliitto
Vantaa
Varkauden kaupunki
Varsinais-Suomen ELY-keskus
Varsinais-Suomen liitto
Vehmaan kunta
Verohallinto
Veronmaksajain Keskusliitto
Vesannon kunta
Vesilahden kunta
Vetelin kunta
Vieremän kunta
Vihdin kunta
Viitasaaren kaupunki
Vimpelin kunta
Virolahden kunta
Virtain kaupunki
VTT
Väestörekisterikeskus
Vöyrin kunta
Yhdenvertaisuusvaltuutettu
Ylitornion kunta
Ylivieskan kaupunki
Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä
Ylöjärven kaupunki
Ympäristöministeriö
Ypäjän kunta
Ålands hälso- och sjukvård, ÅHS
Ähtärin kaupunki
Äänekosken kaupunki

Lausunnonantajan lausunto

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

Lisäksi toivomme erityisesti kommentteja digituen määritelmään.

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

Tässä kohtaa voitte kommentoida säästötarpeita (luku 5).

Muut mahdolliset huomiot

Karjalainen Anna-Maija
Valtiovarainministeriö

Engdahl Lotta
Valtiovarainministeriö