



Asiakaspalvelun uusi toimintamalli – autetaan asiakasta digitaalisten palvelujen käytössä (AUTA)

OSALLISTU KOKEILUUN!

Autetaan niitä, jotka eivät pysty itse käyttämään digitaalisia palveluja

- ✓ Julkiset palvelut digitalisoituvat
- ✓ Kaikki eivät pysty itse käyttämään näitä palveluja
- ✓ Etsimme kokeiluja, joissa autetaan asiakkaita palvelujen käytössä

1. Kokeilujen tausta ja tavoite

Valtiovarainministeriö on asettanut projektiryhmän kehittämään asiakaspalvelun uutta toimintamallia kokeilujen avulla. Toimintamallilla autetaan asiakasta digitaalisten palvelujen käytössä. Digitaalisella palvelulla tarkoitetaan ajasta ja paikasta riippumattomia palveluja, joissa hyödynnetään tieto- ja viestintäteknologiaa.

Uudella toimintamallilla haetaan joustavia tukimuotoja eri puolille maata auttaa niitä asiakkaita, jotka eivät itse pysty käyttämään digitaalisia palveluja. Tässä kokeilussa etsittävien palveluinnovaatioiden tehtävänä on tuottaa uusia asiakaspalvelun toimintatapoja henkilökohtaisen ja teknisen apuvälineistön käytössä. Kokeilussa ei keskitytä kehittämään tukeen liittyviä teknisiä välineitä, vaan hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan olemassa olevia ratkaisuja. Kokeiluilla etsitään vastausta kysymykseen siitä, miten nykyisiä tukipalveluja voidaan edelleen kehittää tai käyttää uudella tavalla niin, että ne entistä paremmin vastaavat erilaisten tukea tarvitsevien asiakasryhmien tarpeeseen.

Valtiovarainministeriö etsii nyt tällaisia kokeiluja 4.10.2016 käynnistyvällä haulilla. Kokeiluja voi ehdottaa 31.3.2017 asti. Kokeilujen tulosten tulee olla hyödynnettävissä 1.10.2017 mennessä.

Mukaan otettavien kokeilujen tulee täyttää tietyt kriteerit, jotka kuvataan jäljempänä.

2. Kokeilujen toimijat

Kokeilujen mahdollisia toimijoita ovat muun muassa valtion virastot ja laitokset, kunnat, KELA, yritykset, seurakunnat, kolmannen sektorin toimijat ja järjestäytymättömät yhteisöt (neljäs sektori).

Kokeiluissa uusia toimintatapoja kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa.

3. Kokeilujen sisältö

Ehdotettavan kokeilun soveltuvuutta tässä kuvattuun tarkoitukseen arvioidaan seuraavien tekijöiden perusteella.

- Kokeilun tulee kohdentua niihin asiakasryhmiin, jotka tarvitsevat apua digitaalisten palvelujen käytössä.
- Kokeiluehdotuksesta tulee selkeästi ilmetä
 - ✓ kokeilun kohde ja kohteen rajaus, palvelut ja asiakasryhmät
 - ✓ ongelma, jota kokeilulla pyritään ratkaisemaan ja
 - ✓ arvio kokeilun vaikutuksista.
- Kokeilussa tulee olla mukana useita eri toimijoita
 - ✓ toimijoiden välinen yhteistyö voi olla verkostomaista, sopimusperusteista tai säädösperusteista.
- Kokeiltavan mallin tulee olla sovellettavissa erilaisiin palveluihin tai toimintaympäristöihin (skaalattavuus).
- Kokeilussa käytettävät tekniset ratkaisut ovat esteettömiä.
- Kokeilu tulee toteuttaa käytännössä.
- Kokeilun tulee kohdistua olemassa olevaan julkiseen palveluun/palveluihin.

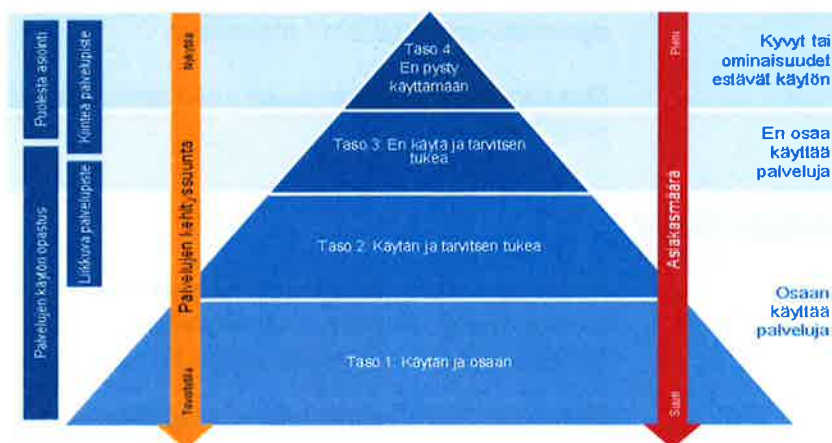
Kokeiluista päätettäessä arvioidaan edellisten lisäksi myös

- kokeiluehdotuksen toteuttamiskelpoisuutta (aika, kustannukset, lainmukaisuus).

4. Kokeilujen tulos ja tuotokset

Kokeilun tuotoksena ehdottajan tulee 1.10.2017 mennessä kuvata kokeilun tuloksista ainakin:

- kokeilussa käytettävät tuen menetelmät
- kokeilun vaikutus sen asiakasryhmään/asiakasryhmiin
- asiakaskokemus, palvelun vastaaminen asiakastarpeeseen,
- palvelun saavutettavuuden kasvu,
- asiakkaan asiointikyky paranee,
- asiakasryhmän avun tarpeen väheneminen jne.
- kokeilun kustannusvaikutukset,
- kokeilussa mukana olleiden toimijoiden roolit, tehtävät, vastuut ja kustannusten jako toimijoiden kesken,
- arvio kokeilun tulosten laajemmasta hyödyntämisestä.



Digitaalisten palveluiden suurin käyttäjäryhmä ovat ne, jotka osaavat käyttää palveluita sujuvasti asiointissaan. Seuraavaksi laajin ryhmä ovat käyttäjät, jotka käyttävät sähköisiä palveluita, mutta tarvitsevat tukea niiden käytössä. Selvästi pienempi ryhmä ovat jo käyttäjät, jotka eivät käytä sähköisiä palveluita,

koska eivät osaa ja tarvitsevat tukea niiden käytössä. Tähän ryhmään voi kuulua myös niitä, joilla ei ole motivaatiota siirtyä sähköisiin palveluihin. Eniten tukea tarvitseva ryhmä ovat palveluiden käyttäjät, joiden kyvyt ja ominaisuudet ovat sen kaltaisia, että he eivät edes tuen avulla pysty käyttämään sähköisiä palveluita. Tällöin kysymykseen tulee lähinnä asiakkaan puolesta asiointi.

5. Mukaan valittavat kokeilut saavat

- ✓ Asiantuntija-apua kokeilun käynnistämiseen, toteutukseen ja sen lopputulosten arviointiin ja mallintamiseen.
- ✓ Verkostoja ja vertaistukea toisista kokeiluista.
- ✓ Näkyvyyttä ja mahdollisuuden vaikuttaa siihen, miten digitaalisten palvelujen yhdenvertainen saavutettavuus taataan kaikille.

Kokeiluihin on myös mahdollista hakea pienimuotista valtionavustusta. Avustusta voi hakea ainoastaan julkisen sektorin toimija; kunta, valtion virasto tai laitos tai näiden yhteenliittymät. Avustusta ei voida myöntää suoraan muille toimijoille.

Avustuksen määrä riippuu kokeilun laajuudesta, mutta on kuitenkin enintään 20 000 euroa.

Avustuksen määrä voi olla korkeintaan 50 prosenttia kokeilun hyväksyttävistä arvonlisäverottomista kustannuksista. Avustukseen sovelletaan mitä valtionavustuslaissa (688/2001) on säädetty. Valtionavustuslain 6§ mukaan valtionavustus ei saa kattaa valtionavustuksen kohteena olevasta toiminnasta tai hankkeesta aiheutuvien kokonaiskustannusten täyttä määrää. Kokeiluun liittyvissä hankinnoissa tulee noudattaa lakia julkisista hankinnoista 348/2007.

Avustuksen hakemista ja käyttöehtoja on kuvattu tarkemmin valtiovarainministeriön AUTA-hankkeen valtionavustusohjeessa osoitteessa www.vm.fi/auta.

Avustus maksetaan toteutuneiden kustannusten perusteella sen jälkeen, kun avustuksen saaja on avustuksen maksuhakemuksen yhteydessä esittänyt valtiovarainministeriölle hyväksyttävän selvityksen avustuksen käytöstä.

6. Hakumenettely ja aikataulu

Haku käynnistyy 4.10.2016. Hakemuksia voi jättää 31.3.2017 asti.

Kokeilun hakuaika voidaan päättää myös aikaisemmin, mikäli hyväksytyjä hakemuksia on saatu riittävä määrä projektin tavoitteiden saavuttamiseksi.

Hakemukset käsitellään saapumisjärjestyksessä ja ratkaisu tehdään yhden kalenterikuukauden sisällä hakemuksen vastaanottamisesta. Ratkaisusta ilmoitetaan suoraan hakijalle.

Hakemus tehdään lomakkeella, jonka kaikki hakijat täyttävät osoitteessa www.vm.fi/auta.

Sivulla www.vm.fi/auta voi tarvittaessa etukäteen tutustua myös valtionavustukseen liittyviin ohjeisiin ja lomakkeisiin.

Mikäli haette valtionavustusta, AUTA-hankkeen sihteeristö ottaa teihin erikseen yhteyttä haun valmistelemiseksi. Valtionavustuksia säätelee laki valtionavustuksista <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010688>.

7. Kokemuksia jo toimivista tavoista

Valtiovarainministeriö on kokeilujen lisäksi kiinnostunut kuulemaan kokemuksia jo toimivista tavoista tukea asiakkaita digitaalisten palvelujen käytössä. Kiinnostavia ovat myös esimerkit siitä, mikä ei ole toiminut ja miksi. Näitä esimerkkejä otetaan mielellään vastaan niin julkiselta sektorilta, yrityksistä kuin järjestöistäkin. Jos olet kiinnostunut jakamaan kokemustasi ja osaamistasi, otathan yhteyttä osoitteella julkict@vm.fi otsikolla "Auta-hanke".

Lisätietoja

Lisätietoja asiasta antavat:

- AUTA-hankkeen projektipäällikkö Hannu Korkeala, puh. 02955 03234, etunimi.sukunimi(at)valtiokonttori.fi
- Neuvotteleva virkamies Johanna Nurmi, puh. 02955 30171, etunimi.sukunimi(at)vm.fi
- Neuvotteleva virkamies Heikki Talkkari, puh. 02955 30096, etunimi.sukunimi(at)vm.fi
- Projektiasiantuntija Lotta Engdahl, puh. 02955 530736, etunimi.sukunimi(at)vm.fi



Anu Vehviläinen
Kunta- ja uudistusministeri



Sami Kivivasara
Lainsäädäntöneuvos, yksikön päällikkö

Liitteet

Asiakaspalvelun uusi toimintamalli – autetaan asiakasta digitaalisten palvelujen käytössä (AUTA), hankkeen asettamispäätös ja taustamuistio