

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.**

-

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

-

**Tässä kohtaa voitte kommentoida säädöstarpeita (luku 5).**

-

### **Muut mahdolliset huomiot**

Lähtökohta digituen toimintamallille on hyvä. Kansalaisille pitää antaa valmiudet käyttää palveluita digitaalisessa maailmassa, koska siihen ollaan vääjäämättä menossa. Digituen toimintamallin toimenpiteet oikeita ja niitä tuleekin tukea. Erityisen tärkeää on myös huolehtia teknologian kehityksestä, jossa käyttäjällä ja käytettävillä käyttöliittymillä on entistä suurempi rooli. Mm. tekoälyn avulla saadaan järjestelmät ja käyttöliittymät palvelemaan entistä paremmin juuri kyseisen käyttäjän tarpeita ja ohjaamaan toimintaa vuorokaudenajasta ja paikasta riippumatta.

Kaikkein tärkein näkökulma kuitenkin liittyy kunnan fyysisen asiointipalvelun tai viraston rooliin. Tavoitteena tulee olla, että jatkossa kuntalaisille tarjottavissa palveluissa on käytännössä vain yksi kanava, joka on pääsääntöisesti digitaalinen ja jonka kautta palveluita voi saada. Kun tulee tilanteita, että kuntalainen ei pysty käyttämään jostain syystä palvelua sähköisen kanavan kautta, hänellä on aina mahdollisuus saada palveluun tukea kunnan asiointipisteessä, joita tulee olla kaupungissa riittävästi. Asiointipisteessä tai virastossa kuntalaisia lähtökohtaisesti autetaan hoitamaan asiansa itse sähköisesti, eikä virkailija hoida asiaa kuntalaisen puolesta. Virkailijan paikan ja roolin tulee muuttua tiskin takaa asiakkaan viereen neuvomaan ja opastamaan. Vain tällä toimintamallilla

mahdollisettaan kustannustehokas järjestelmäkehitys ja toimintaprosessien tehostuminen. Muut digituen toimintamallin toimintamuodot tukevat tätä näkökulmaa.

Arola Maija  
Porin kaupunki