

7.12.2016
Taustamuistio

Marjukka Saarijärvi

Ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartta 2017-2021

Hallituksen strategiaistunnon linjaukset 26.9.2016

Hallitusohjelmassa asetetaan tavoitteeksi rakentaa julkiset palvelut toimintatapoja uudistaen käyttäjä-lähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi. Hallitus linjasi strategiaistunnossaan 26.9.2016 sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen käyttövelvoitteesta. Kansalaisten viranomaisasiointinnissa siirrytään paperikirjeiden sijaan käyttämään ensisijaisesti sähköistä postilaatikkoo eli sähköistä viestinvälityspalvelua. Tavoitteena on, että postilaatikon käyttövelvoite tulee voimaan vuonna 2018. Samassa yhteydessä hallitus linjasi, että laintasolla turvataan asiointipalvelut muilla keinoilla heille, jotka eivät voi käyttää sähköisiä palveluita.

Hallituksen linjaus tarkoittaa sitä, että myös julkisissa palveluissa siirrytään siihen, että sähköinen palvelu voi olla ensisijainen. Tähän asti sähköisiä palveluja on pääosin kehitetty ja tarjottu perinteisen käynti- ja paperiasioinnin täydennykseksi. Nyt tavoitellaan päinvastaista asetelmaa. Sähköisten palvelujen kehittämisellä on Suomessa pitkät perinteet ja tiekartan toimeenpano merkitsee onnistuessaan käännekohtaa Suomen julkisten palvelujen historiassa. Onnistumisen edellytyksenä on viranomaisten sitoutuminen tiekartan toimeenpanoon.

Viestinvälityspalvelun edeltäjä, asiointitiliä käyttävät jo nyt halukkaat kansalaiset. Uusi palvelu valmistuu käyttöönotettavaksi keväällä 2017. Jatkossa viestinvälityksestä tulee mielekkäämpää, kun valtion ja kunnan viranomaisille sekä tuomioistuimille on säädetty 1.7.2017 lukien velvollisuus ottaa viestinvälityspalvelu käyttöön. Eri viranomaisten käyttöönotot tapahtuvat vaiheittain tästä ajankohdasta eteenpäin Väestörekisterikeskuksen laatiman tavoiteaikataulun mukaisesti. Sähköisen viestinvälityspalvelun käyttö tulee kuitenkin alkuvaiheessa perustumaan hallinnossa asioivan suostumukseen siten kuin laissa edellytetään. Viranomaisen sitoutuminen ei auta, jos asiakas ei ole antanut suostumusta. Tarkoitus on kuitenkin, että käytetään viestinvälityspalvelua, jonka kautta myös kirjeposti kulkee niille, jotka eivät ole antaneet toistaiseksi suostumustaan.

Mitä uudistus merkitsee kansalaisille ja mitä sähköisen asioinnin yhteistä tukea on tulossa tarjolle

Hyvän hallinnon lähtökohta on, että julkisten palvelujen tulee olla yhtäläillä kaikkien kansalaisten saatavissa ja käytettävissä heidän iästään, taidoistaan, olosuhteistaan tai asuinpaikastaan riippumatta. Perinteiset palvelut vaativat usein asiakkailta matkustamista palvelujen luo, erityisesti syrjäseuduilla. Pääosin virka-aikaan annettavat palvelut rajoittavat työssäkäyvän väestön asiointimahdollisuuksia. Digitaaliset palvelut aika- ja paikkariippumattomina merkitsevät valtaosalle väestöstä parannusta palvelujen saatavuuteen.

Kansallisessa palveluarkkitehtuuriohjelmassa toteutettava asiointivaltuuspalvelu mahdollistaa asiakkoittaisen sähköisen valtuuden antamisen toiselle henkilölle. Valtuutetun tekemät toimenpiteet voidaan todentaa jälkikäteen hänen tekemiseensä, joka lisää turvallisuutta. Lisäksi asiointivaltuuspalvelun avulla henkilö voi halutessaan antaa luottamalleen henkilölle pääsyn omaan sähköiseen postilaatikkonsa.

Sähköiseen postilaatikon ja viranomaisten sähköisten asiointipalveluiden käyttämiseen ei olla velvoittamassa henkilöitä, joilla ei siihen ole mahdollisuuksia. Ne henkilöt, jotka tiedonsaannin turvaamiseksi tarvitsevat viranomaisten yhteydenotot perinteisen kirjeen kautta, tulevat jatkossakin saamaan kirjepostia ja heille tarjotaan vaihtoehto myös sähköisten asiointipalveluiden käytön osalta.

Kunta- ja uudistusministeri Vehviläinen käynnistää tammikuussa 2017 Digi arkeen –neuvottelukunnan ja foorumitoiminnan, jonka tarkoituksena on ottaa huomioon palvelujen käyttäjien tarpeet niin lainsäädännön uudistamisessa kuin palvelujen eri käyttäjäryhmien tukemisessa sähköisten palvelujen käytössä.

Valtiovarainministeriö on asettanut hankkeen (AUTA-hankkeen), jossa kokeilujen avulla etsitään parhaita mahdollisia tapoja auttaa asiointissa niitä ihmisiä, jotka eivät itse kykene käyttämään digitaalisia palveluita. Tavoitteena on muodostaa toimiva malli digitaalisten palveluiden käytön tukemiseen. Mallissa voi olla mukana toimijoita julkiselta, yksityiseltä ja kolmannelta sektorilta.

Hallitus on antanut 13.10.2016 eduskunnalle esityksen laiksi julkisen hallinnon yhteispalvelulain muuttamisesta. Asiakaspalvelupisteiden toiminnassa korostuu jatkossa sähköinen asiointi ja sen tuki sekä etäpalvelu -yhteyden tarjoaminen palveluneuvojen avustuksella. Laki sisältää säännökset uusista yhteispalvelun muodoista, tällaisia voisivat olla esimerkiksi tiettyä reittiä kulkevat palveluautot tai ajanvarauksella tehtävät kotikäynnit, joiden yhteydessä voitaisiin antaa myös sähköisen asiointin tukea.

Tanska on 2010-luvun alkupuolelta lähtien siirtynyt systemaattisesti sähköisiin palveluihin kaikissa keskeisissä kansalais- ja yrityspalveluissa. Siirtyminen sähköiseen palveluun on tullut kansalaisille ja yrityksille lainsäädännöllä pakolliseksi neljän vuoden aikana yli 90 palvelussa. Asiakkaan on asioitava sähköisesti, ellei hänellä ole tätä estävää, pysyvää syytä tai ellei hän ole määriteltyjen kriteerien pohjalta saanut määräaikaista vapautusta sähköisten palvelujen käytöstä.

Miten tiekartalle sijoitettavat palvelut valitaan?

Tiekartan valmistelun ensimmäinen tehtävä on määritellä tiekartalle sijoitettavien asiointipalvelujen valintakriteerit. Tanskassa sähköisinä tarjottavat palvelut valittiin mm. niiden säästöpotentiaalin, asiakaskunnan luonteen ja kyvykkyyden, palvelun teknisen kypsyyden ja käyttäjäystävällisyyden perusteella. Vastaavanlaiset, meille soveltuvat ja yhteisiä julkisen hallinnon palvelujen digitalisoinnin tavoitteita tukevat kriteerit laaditaan avoimessa valmistelussa.

Tavoitteeksi on asetettu, että vuosien 2017-2021 tiekartalta löytyy 100 palvelua. Valtaosa, jolleivät kaikki, näistä sadasta palvelusta ovat jo olemassa olevia. Suomessa on jo saatu paljon aikaa palvelujen ja toiminnan digitalisoinnissa sekä hallinnon yhteishankkeilla että eri viranomaisten omilla toimenpiteillä. Kansalaiset ja yritykset voivat hoitaa sähköisesti hallinnon kanssa esimerkiksi verotukseen, yrityksen perustamiseen, maatalouteen, opiskelupaikan hakemiseen, etuuksiin tai kansalaisvaikuttamiseen liittyviä asioita. Kansallinen palveluarkkitehtuuri (KaPA-ohjelma) tuottaa yhteiset ratkaisut tunnistamiseen ja puolesta asiointiin sekä kokoaa eri viranomaisten palvelutarjonnan palvelunäkymiin.

Tiekarttaprojektin yhtenä tehtävänä on valintakriteerien ja eri viranomaisten sitoutumisen pohjalta tehdä ehdotus tiekartalle valittavista ensimmäisistä 100 asiointipalvelusta, ja sijoittaa ne vuosille 2017-2021.