

Asia: VN/10633/2020

Digitaaliset keinot koronaviruskriisin jälkihoidossa -työryhmän väliraportti

Väliraportissa on kuvattu koronaviruskriisin aikaista digiloikkaa laajasti eri sektoreilla. Katsotteko, että sektorien kehitystyötä on kuvattu riittävällä tavalla?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

-

Katsotteko, että toimet, joita väliraportissa esitetään, riittävässä määrin edistävät tavoitteita? Jos ette, miten toimenpiteitä tulisi täydentää?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

-

Mitkä toimenpide-ehdotukset tulisi priorisoida? Millä perusteilla?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

-

Mitä toimenpide-ehdotusten toteutuksessa tulee huomioida?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

-

Toimenpide-ehdotuksissa on viitattu jo käynnissä oleviin hankkeisiin, joiden osana toimenpiteitä voidaan edistää. Tunnistatteko muita hankkeita, joihin toimenpiteet tulisi kytkeä?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

-

Keitä toimenpiteissä ja niiden toteutuksessa/mahdollisissa tulevissa hankkeissa tulisi olla mukana ja miten hankkeet tulisi resursoida? Olisitteko itse halukas osallistumaan toteutukseen?

Voitte kirjoittaa vastauksenne alla olevaan tekstikenttään

-

Vapaamuotoinen lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Vakuutusosikeus kiittää mahdollisuudesta lausua väliraportista.

Väliraportin toimenpide-ehdotukset ovat pääosin kannatettavia. Tällaisia ovat esimerkiksi digitaalisen paikka- ja aikariippumattoman arjen turvaaminen sekä digitaalisten valmiuksien turvaaminen sekä digiosallisuuden lisääminen. Digitaalisten toimintamallien kehittäminen ja sähköisten palveluiden lisääminen sekä hallinnon keventäminen ovat myös kannatettavia.

Toimenpide-ehdotuksen kohdassa 22 viitataan oikeusministeriön automaattisen päätöksenteon hankkeeseen. Vakuutusosikeus yhtyy tältä osin korkeimman hallinto-oikeuden lausunnossaan toteamaan ja korostaa automaattisen päätöksenteon lisäämisen huolellista valmistelua ja oikeusturvanäkökohtien huomioon ottamista valmistelussa. Lisäksi vakuutusosikeus tuo esiin, että lähes kaikki vakuutusosikeuden käsittelemät asiat pitävät sisällään ratkaisukokoonpanon jäsenten harkintaa, joten automaattinen päätöksenteko soveltuu huonosti vakuutusosikeuden toimintaan.

Vakuutusosikeus haluaa lisäksi korostaa, että digitalisaation hyödyntäminen ja sen käytön lisääminen tuomioistuimen toiminnassa edellyttää sitä, että verkot, yhteydet ja teknologia ovat tietoturvallisia ja toimintavarmoja. Esimerkiksi Valtorin tarjoaminen kokoustekniikkapalveluiden tulisi mahdollistaa myös salassa pidettävän tiedon käsittely, eikä verkkoyhteys häiriöitä tai muista syistä johtuvia kapasiteettiongelmia saisi olla. Tällaiset ongelmat hidastavat tuomioistuimen toimintaa ja pahimmillaan estävät sähköisten työ- ja toimintatapojen käyttämisen.

Myös asiakastuen tavoitettavuuteen tulee kiinnittää huomiota. Esimerkiksi Chat-palvelu Valtorin TOP-itsepalveluportaalissa oli hyvä lisäys, josta sai nopeasti apua, mutta tällä hetkellä se on ilmeisesti resurssisyistä suljettu saatteella: "Koronavirustilanteen aiheuttaman ruuhkan vuoksi olemme priorisoineet palvelukanavamme. Tavoitat meidät portaalin ja puhelimen kautta. Chat-palvelu on suljettu toistaiseksi.". Nimenomaan poikkeustilanteissa, joissa virastojen henkilökunta joutuu sopeuttamaan omia työ- ja toimintatapojaan nopeasti sekä ottamaan uusia työvälineitä käyttöön, tulisi asiakastuen resursseja pystyä lyhyelläkin aikajänteellä lisäämään ja sitä kautta tukemaan virastojen toimintoja.

Kivari Tuula
Vakuutusoikeus - Ylituomari