



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Kokeiluilla yli esteiden

Autetaan asiakkaita digitaalisten palveluiden käyttäjiksi

Valtiovarainministeriö haastaa sinut mukaan AUTA-hankkeeseen.



Julkisten palveluiden digitalisaatio etenee ja syvenee



Ihmiset odottavat saavansa entistä sujuvampia palveluita, joita voi käyttää ajasta ja paikasta riippumatta

Julkisten palveluiden digitalisointi ja palveluprosessien tehostaminen on yksi hallituksen kärkihankkeista

Kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen tarvitsemia palveluita digitalisoidaan ja uusia sähköisiä julkisia palveluita syntyy kiihtyvällä vauhdilla

Sähköinen itsepalvelu korvaa virastojen käyntiasioinnin

**HALLITUKSEN
KÄRKIHANKKEET**



Palvelut kuuluvat kaikille

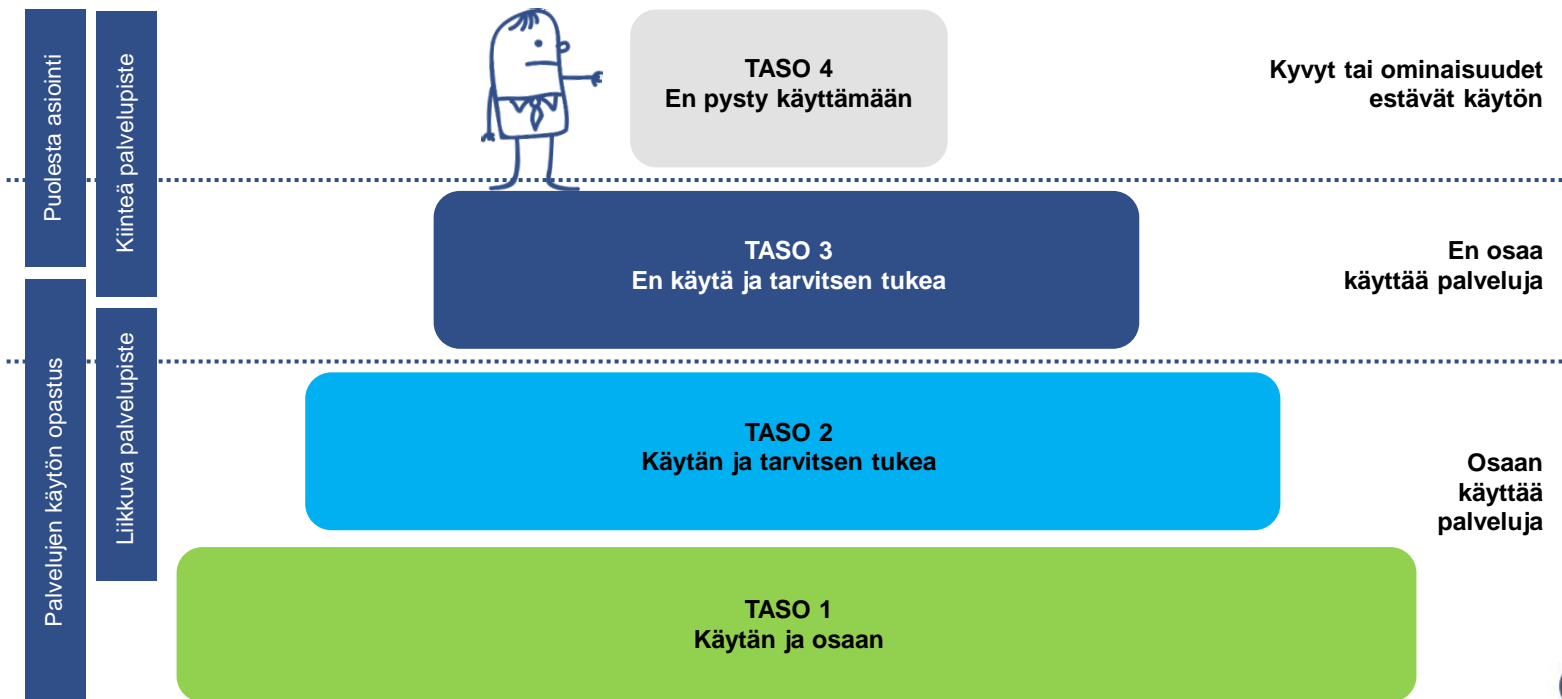
Vaikka virastojen palvelupisteet vähenevät, digitaalisuus takaa laadukkaat julkiset palvelut maan eri osissa erilaisille asiakasryhmille

Valtiohallinnon digikirin edetessä meidän on varmistettava, että kansalaisilla, yrityksillä ja yhteisöillä on tasa-arvoiset mahdollisuudet palveluiden käyttöön

Sähköisten palvelujen käyttö vaatii osaamista, virallisen kielen hallintaa ja kykyä käyttää tietokonetta, tablettia tai älypuhelinta sekä kykyä löytää oikea viranomaispalvelu verkosta



Asiakkaita on monenlaisia



Asiakkaita on monenlaisia

Sähköiseen asiointiin apua tarvitsevia löytyy kaikista ikäryhmistä ja alueilta. Syitä voi olla sekä tarvittavien **välineiden puute** että **osaamisen puute**.

” Ilman toimivia laitteita ja verkkoyhteyttä asiat mutkistuvat.”

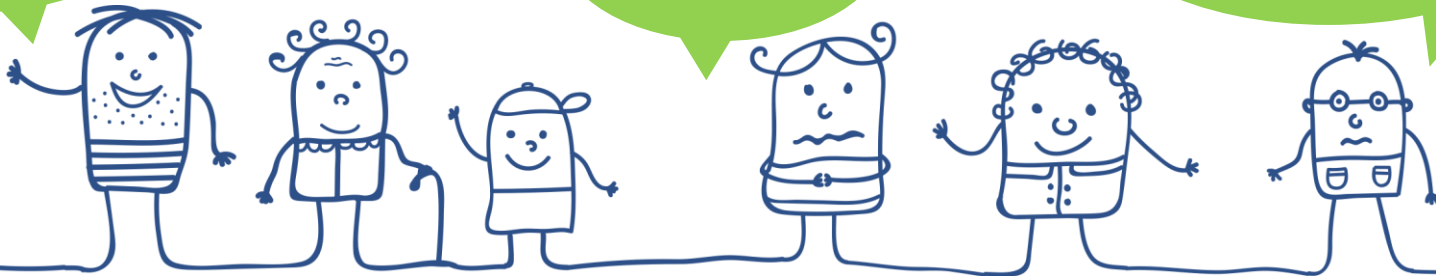
” Ei vanha koira uusia temppuja opi”

” Vaikka digitaidot ja laitteet ovat hallussa, julkinen hallinto on outo eikä palveluista ole tietoa.”

” Sairaus tai vamma voi olla digieste”

” Jos ei osaa kieltä, ei digipalvelussakaan pärjää.”

” Yhteiskunnan ulkopuolelle ajautuneella ei ole energiaa asioidensa hoitoon.”



Mikä avuksi



Haemme kokeiluilla uusia ratkaisuja, toimintamalleja, verkostoja ja kumppanuuksia

Auta-hanke etsii uusia, skaalautuvia innovaatioita digitaalisten palveluiden opastus-, tuki- ja neuvontapalveluiden toimintamalleiksi, jotka:

voidaan soveltaa
koko maahan,
kaikille alueille, tai

voivat ratkaista
paikallisesti
pienenkin
ongelman

sopivat
kaikenlaisille,
eriateista apua
tarvitseville
kohderyhmille

vastaavat
erilaisten
asiakkaiden
palvelutarvetta

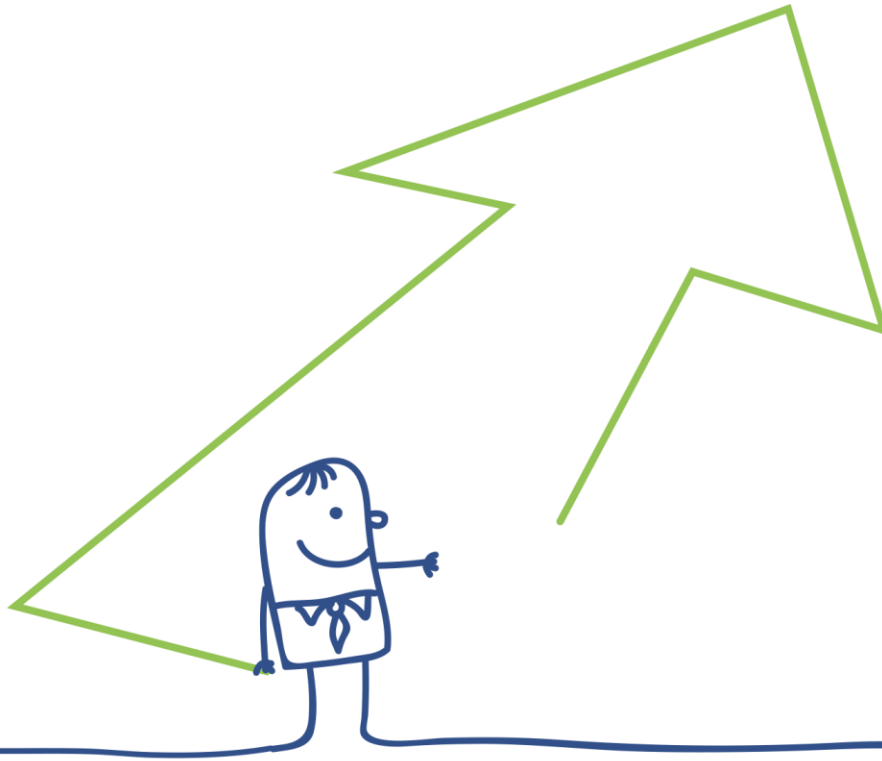


Kokeilujen tavoitteet

- Tuottaa uusia asiakaspalvelun toimintatapoja henkilökohtaisen ja teknisen apuvälineistön käytössä
- Hyödyntää mahdollisuuksien mukaan nykyisiä sekä kehitteillä olevia ratkaisuja, kuten:
 - Asiointipisteet: 188 kpl fyysisiä yhteispalvelupisteitä
 - Kansalaisneuvonta
 - Etäpalvelu
 - Kansalaisen ja yritysten palvelunäkymä, suomi.fi
 - Sähköinen tunnistautuminen
 - Sähköinen postilaatikko
 - Asiointivaltuudet; (sähköinen valtakirja, puolesta asiointi)
 - Omat tiedot
- Hyödyntää paikallisia palveluita, synnyttää uusia kumppanuuksia ja verkostoja
- Kehittää nykyisiä palvelumalleja digitaalisuuteen ohjaaviksi asiakaslähtöisesti
- Kokeilujen tuloksen pohjalta laaditaan asiakaspalvelun uusi toimintamalli vuoden 2017 loppuun mennessä



Kokeiluun osallistuminen tuo hyötyjä



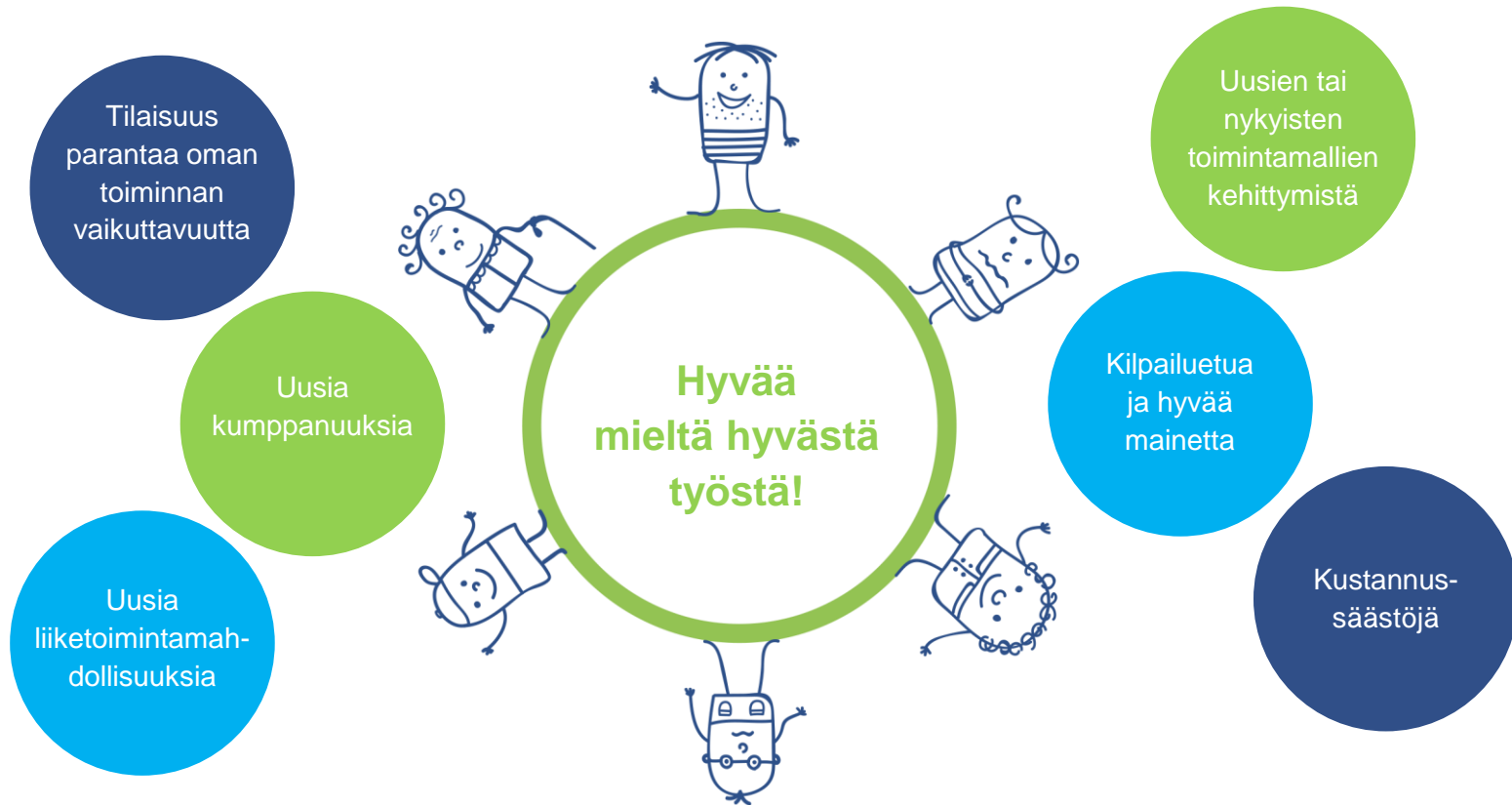
- Tukea kokeilun käynnistämiseen, toteutukseen ja sen lopputulosten arviointiin ja mallintamiseen
- Verkostoja ja vertaistukea toisista kokeiluista
- Näkyvyyttä ja mahdollisuuden vaikuttaa siihen, miten digitaalisten palvelujen yhdenvertainen saavutettavuus taataan kaikille
- Kokeiluihin on myös mahdollista hakea pienimuotoista valtionavustusta

Miten toteutat kokeilun

- Kohdentuu asiakasryhmiin, jotka tarvitsevat eniten apua digitaalisten palvelujen käytössä
- Kokeilussa voi olla mukana useita eri toimijoita
 - toimijoiden välinen yhteistyö voi olla verkostomaista, sopimusperusteista tai säädösperusteista
- Kokeiltava malli on sovellettavissa erilaisiin palveluihin tai toimintaympäristöihin
- Kokeilussa käytettävät tekniset ratkaisut ovat esteettömiä
- Kokeilu toteutetaan käytännössä vuoden 2017 aikana
- Kokeilun kohdistuu olemassa olevaan julkiseen palveluun/palveluihin



Osallistu kokeiluun! Se tuo etuja





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Ilmoita kokeilusi mukaan

Tee hakemus viimeistään 31.3.2017
www.vm.fi/auta-hanke

Lisätietoja:
www.vm.fi/auta

AUTA-hankkeen projektipäällikkö
Hannu Korkeala, puh. 02955 35071,
hannu.korkeala@vrk.fi

Neuvotteleva virkamies
Johanna Nurmi, puh. 02955 30171,
johanna.nurmi@vm.fi

Neuvotteleva virkamies
Heikki Talkkari, puh. 02955 30096,
heikki.talkkari@vm.fi

Projektiasiantuntija
Lotta Engdahl, puh. 02955 530736,
lotta.engdahl@vm.fi

