VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Kokeiluilla yli esteiden

Autetaan asiakkaita digitaalisten palveluiden käyttäjiksi

AUTA-hankkeen seminaari 8.2.2017

Sami Kivivasara, projektiryhmän PJ



AUTA-hanke

- Mitä sillä tavoitellaan?
- Mihin se liittyy?
- Mitä siinä tehdään?

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



Julkisten palvelujen digitalisaatio
Hallitusohjelman kärkihanke

HALLITUKSEN KÄRKIHANKKEET

Digitalisaation periaatteet
- 9 periaatetta julkisten palvelujen digitalisoinnin tueksi ja oppaaksi
- www.suomidigi.fi

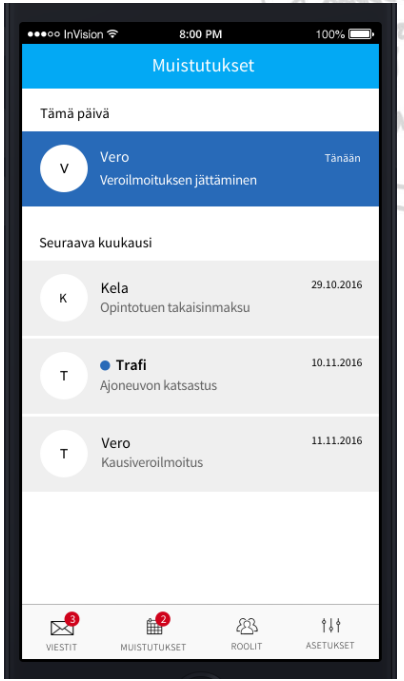
Digitalisaatio-hankkeet
- Asiakaslähtöisiä, poikkihallinnollisia hankkeita
- Yhteiskunnalliset hyödyt ja tuottavuus

Yhteinen tiedonhallinnan malli ja tiedonhallinnan lainsäädäntö
- Tiedon yhteentoimivuus

Digitaalinen posti ja muu sähköinen asiointi ensisijaiseksi

- Hallituksen linjaus: Viranomaisten viestit kansalaisille ensisijaisesti sähköisesti vuodesta 2018 alkaen.
- Valtori kehittää Asiointitilistä Viestinvälityspalvelun, joka valmistuu kesällä 2017.
- Kansalaisen käyttöliittymä on beta.suomi.fi –palvelussa → www.suomi.fi.
- Viranomaisten varmistettava mahdollisuus viestien välittämiseen sähköisesti.
- Mahdollisuus muihin asiointitapoihin niille, joilla ei eri syistä ole mahdollisuutta asioida sähköisesti.





Digitaaliset palvelut kaikille

Sähköiset palvelut ensisijaiseksi (Tiekartta)

- Digitaalisuus mahdollistaa laadukkaat julkiset palvelut maan eri osissa erilaisille asiakasryhmille
- Viestit (sähköinen posti) ja muut hyvät ja toimivat palvelut edellä digitaaliseen toimintatapaan

Saavutettavuusdirektiivi

- Edistää kaikkien mahdollisuutta toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa
- Luoda yhdenmukaiset minimitason vaatimukset julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuudelle

Parantaa digitaalisten palveluiden laatua

Toimintamallit digitaalisten palvelujen tukeen (AUTA-hanke)

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

Yhteinen arvopohja, hyvän hallinnon periaatteet



- ➔ Perus- ja ihmisoikeudet
- ➔ Avoimuus
- ➔ Palveluperiaate
- ➔ Luottamus
- ➔ Yhdenvertaisuus
- ➔ Tuloksellisuus
- ➔ Oikeusturva

Asiakkaita on monenlaisia

Puolesta asiointi

Kiinteä palvelupiste

Palvelujen käytön opastus

Liikkuva palvelupiste



TASO 4
En pysty käyttämään

Kyvyt tai ominaisuudet estävät käytön

TASO 3
En käytä ja tarvitsen tukea

En osaa käyttää palveluja

TASO 2
Käytän ja tarvitsen tukea

Osaan käyttää palveluja

TASO 1
Käytän ja osaan

Asiakkaita on monenlaisia

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



AUTA-hanke



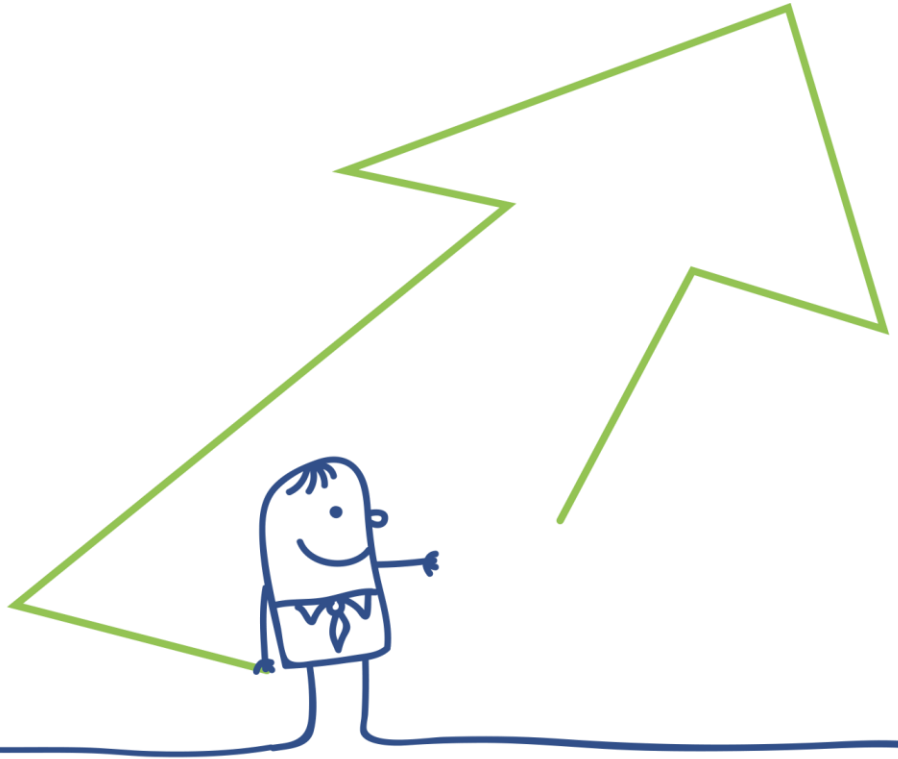
Kokeilut
Toimintamalli

Haemme kokeiluilla uusia ratkaisuja, toimintamalleja, verkostoja ja kumppanuuksia

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
- Oman toiminnan kehitys ja vaikuttavuus
- 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

AUTA-hankkeen tavoitteet

Uusien tai nykyisten toimintamallien kehittymistä

voidaan soveltaa koko maahan, kaikille alueille, tai



vastaavat asiakkaiden palvelutarvetta

voivat ratkaista paikallisesti pienenkin ongelman

sopivat kaikenlaisille, eriasteista apua tarvitseville kohderyhmille

VALTIOVARAINMINISTERIÖ

KIITOS !

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

