

Keskustelutilaisuus ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palveluiden tiekartasta:
Lainsäädäntökysymykset 8.5.2017 klo: 9.30–12.00 VM Paja

Ryhmäkeskustelut, joihin osallistui neljä 5-8henkilön ryhmää:

➤ **Näkemyksiä alustaviin lainsäädäntötarpeisiin, keskustelun purku**

Teemoina nousivat esiin: viranomaisten välisen tiedonvaihdon helpottaminen ja siihen liittyvien esteiden purkaminen, veloittavuuden koskeminen viranomaisista sekä mahdollisuus rahalliseen ohjaukseen sähköisten palveluiden pariin.

- Kansalaisille pitää tarjota sähköisiä palveluita, mutta kansalaisen tulisi voida käyttää niitä vapaaehtoisesti. Velvoittavuutta pidettiin tärkeänä viranomaisille, joskin todettiin että viranomaisia velvoitetaan jo tuottavuusvaatimuksilla. Pitäisi katsoa, miten sähköinen asiointi lähtee käyntiin kun sähköisiä palveluja käytettävissä.
- Tällä hetkellä viranomaisille syntyy kustannuksia, kun sähköisen kanavan rinnalla pitää ylläpitää paperikanavaa.
- Yritysten puolesta asioivat asianajajat esimerkiksi saattavat haluta asioida paperilla.
- Jos joku ei asioi sähköisesti, usein hänellä on siihen syy.
- Usein asiakas lähettää/panee vireille asiansa viranomaisessa sähköisesti, mutta viranomaisen tiedoksiantovelvollisuus toteutetaan paperisesti.
- Lomakkeisiin voi liittyä väärinkäytösriskejä
- Ryhmissä mietittiin, kuka voi antaa yrityksen puolesta suostumuksen kun tiedoksianto edellyttää asianosaisena olevan yrityksen suostumusta.
- Yritykset haluavat käyttää sähköisiä palveluita, ja jos eivät käytä, siihen on yleensä joku este. Esimerkiksi: liitteiden lähettäminen, rahoitus tai edustaminen: kuka voi sähköisesti tehdä yrityksen puolesta, kenen pankkitunnuksia käytetään?
- Yrityspuolella voi myös olla vain haluttomuutta käyttää uusia palvelukanavia, jolloin tarvitaan (rahallista) kannustusta.
- Voiko sähköinen palvelu olla selkeästi edullisempi ja palveluiden taso parempi: se on kustannustehokkaampi ja nopeuttaa prosesseja?
- Nopeampaa palvelua ei voi välttämättä taata, joten rahallinen ohjaus nähtiin järkevämpänä
- Maksuperustelain tarkastelu, kustannusvastaavuus.
- Ensisijaisuutta tavoitellaan, muut tavat kuitenkin edelleen tarjolla, mitä ensisijaisuus siis tarkoittaa käytännössä?
- Esimerkkinä puhuttiin suurista tietomääristä: Miten pystytään hyväksikäyttämään sosiaali- ja terveystietoa ensisijaisesti sähköisesti. Lainsäädännön uudistaminen menossa. Keskustelussa erikseen sote ja muut toimialat.
- Yksi asiointikanava: mitä lainsäädäntötarpeita tämä aiheuttaa?
- Niiden asiakkaiden auttaminen, jotka eivät pysty asioimaan: missä menee neuvonnan raja, voiko tulla vastaan tilanteita, jotka aiheuttavat esteellisyys-kysymyksen.
- Viranomaisten välisen tiedonvaihdon parantaminen.
- Viranomaisen sähköisessä tiedonvaihdossa ongelmia.
- Viranomaisten välisen tiedonvaihdon helpottamisen tukeminen. Yhteisen toimivan työpöydän luominen joka nopeuttaisi toimintaa, esimerkkinä konsulaatit.
- Tunnistaminen: miten huomioida erityisryhmät, kuten alaikäiset, ulkomaalaiset ja vangit
- Päätelaite on heikoin lenkki, kenellä vastuu tietoturvasta jos jotain ikävää sattuu. Kansalaisella lopulta.
- Sektorikohtaisesti yrityspuolella voidaan velvoittaa, esim. viranomaisen ei tarvitsisi tarjota paperista palvelua, jos on mahdollisuus käyttää sähköistä.

- Eri viranomaisten rajapintojen avaaminen niiltä osin miten mahdollista
- Tiedonvaihto saatava kuntoon jotta ensisijaisuus voi toteutua!
- **Keinot edistää sähköisen asioinnin ensisijaisuutta lainsäädännön ja käytännön keinoin ilman velvoittavuutta, keskustelun purku**
 - Ensisijaisuus ohjaavaksi ja (erityis)palvelujen tarjoaminen erityisryhmille heidän tarpeiden mukaisesti. Maksuttomuus?
 - Lainsäädäntöä tarvitaan, ja sen pitää mahdollistaa viranomaiselle ensisijaisuus, mutta ei pakottaa. Tarvitaan sääntelyn selkeyttämistä ja uudistamista. Tällä hetkellä viranomaiset haluavat mennä ensisijaisuuteen, mutta saavat moitteita asioista, joissa eivät noudata nykyistä lainsäädäntöä.
 - Informaatio ohjauskeinona: Asiakkaan tiedettävä ja voitava luottaa, että palvelu on hyvää, luotettavaa ja turvallista. Että myös saa tarvitessaan tukea asiointiin. Esimerkkinä mainittiin Kela ja palautuskuoret: Kuinka paljon paperia voidaan piilottaa? Päättävä mihin suuntaan viestinnässä, informaatio-ohjauksessa halutaan mennä.
 - Palkitseminen ohjauskeinona: voidaanko esim. tuki saada aikaisemmin tilille sähköisen asioinnin kautta? Hyödyn jakaminen: viranomaisen toiminnan nopeutuminen on etu myös asiakkaalle
 - Ensisijaisesti sähköisiä: ensin tarvitaan selkeytys mikä on lähtötilanne.
 - Onko mahdollista ensisijaisuuteen jo nyt voimassa olevalla lainsäädännöllä?