VALTIOVARAINMINISTERIÖ

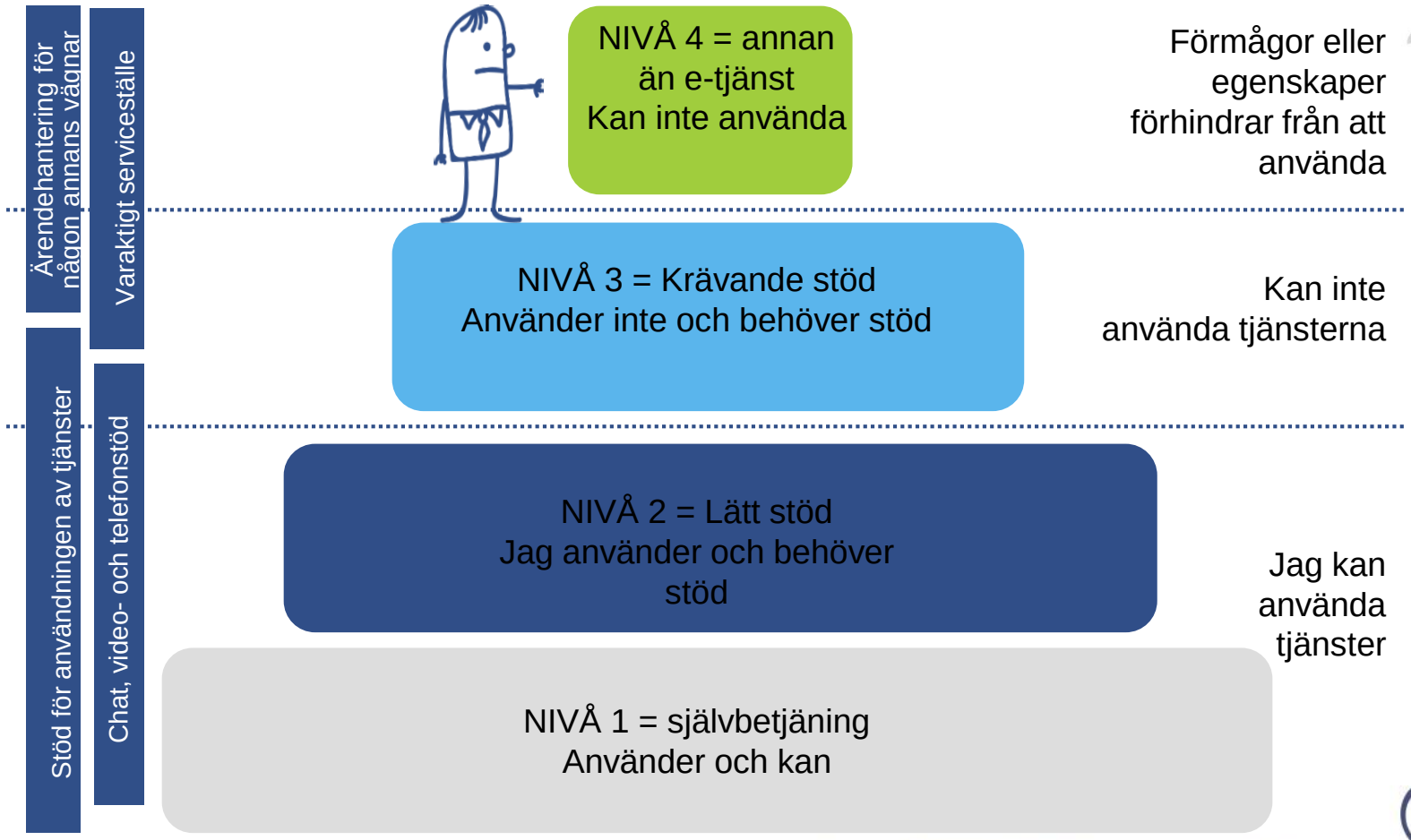
AUTA-projektet
Utkast till verksamhetsmodell för digitalt stöd

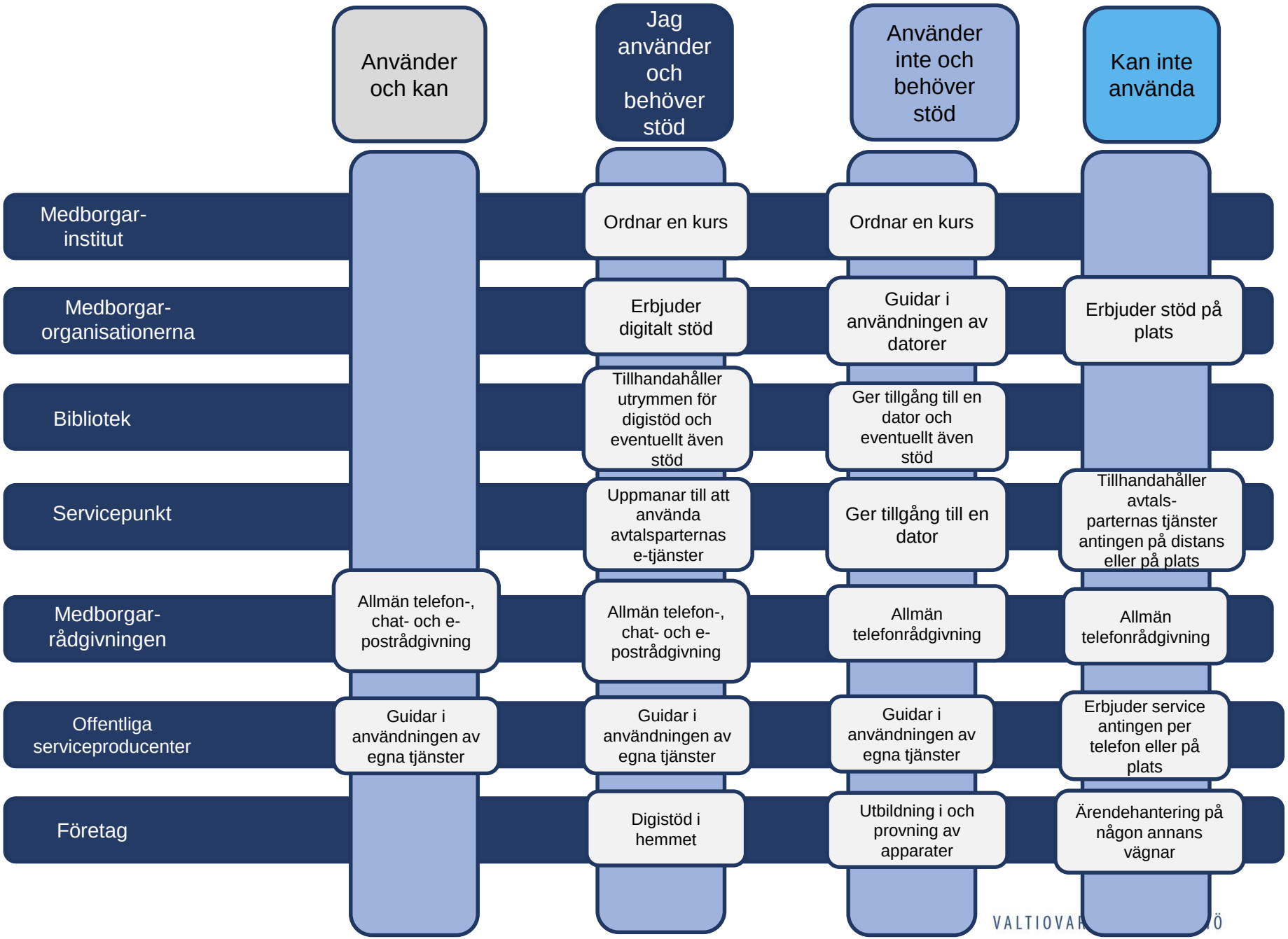
Tabell 1:Exempel på situationer där digitalt stöd behövs vid ärendehantering samt alternativa servicekanaler.

Kompetens	Utrustning	Rörlighet	Stödsituation
Nej	Nej	Nej	Ärendehantering per telefon, ärendehantering för någon annans räkning
Nej	Nej	Ja	Ärendehantering på plats, ärendehantering per telefon, ärendehantering för någon annans räkning
Nej	Ja	Nej	Assisterad ärendehantering hemma
Nej	Ja	Ja	Assisterad ärendehantering vid Servicepunkt eller hemma
Ja	Nej	Nej	Självbetjäning med lånad utrustning
Ja	Nej	Ja	Självbetjäning vid ett serviceställe
Ja	Ja	Nej	Självbetjäning hemma
Ja	Ja	Ja	Självbetjäning

Figur 1. Nivåerna på kundens behov av stöd.

Principerna för verksamhetsmodellen
Kunder, stödbehov och många slags former




Använder och kan
Jag använder och behöver stöd
Använder inte och behöver stöd
Kan inte använda
Medborgar-institut
Ordnar en kurs
Ordnar en kurs
Medborgar-organisationerna
Erbjuder digitalt stöd
Guidar i användningen av datorer
Erbjuder stöd på plats
Bibliotek
Tillhandahåller utrymmen för digistöd och eventuellt även stöd
Ger tillgång till en dator och eventuellt även stöd
Servicepunkt
Uppmanar till att använda avtalsparternas e-tjänster
Ger tillgång till en dator
Tillhandahåller avtals-parternas tjänster antingen på distans eller på plats
Medborgar-rådgivningen
Allmän telefon-, chat- och e-postrådgivning
Allmän telefon-, chat- och e-postrådgivning
Allmän telefonrådgivning
Allmän telefonrådgivning
Offentliga serviceproducenter
Guidar i användningen av egna tjänster
Guidar i användningen av egna tjänster
Guidar i användningen av egna tjänster
Erbjuder service antingen per telefon eller på plats
Företag
Digistöd i hemmet
Utbildning i och provning av apparater
Ärendehantering på någon annans vägnar

Förslag till modellen för digitalt stöd

Parterna för digitalt stöd

FM allmän-administrativa styrningen

Utveckling av den rikstäckande modellen och stöd åt produ-centerna

Regional utveckling och koordinering

Möjliga stödproducenter:
Medborgarrådgivningen I biblioteken I servicepunkterna I kommunala tjänsterna I organisationers och företags stödtjänster

Formerna för digitalt stöd

Personlig ärenderådgivning

Stödet för innehållet i och användningen av offentliga e-tjänster (myndighets-stöd)

Stöd, styrning och utbildning som förbättrar den digitala kompetensen

Allmänna stödet, utbildningen och stödet för allmänna tjänster (inkl. medborgarorganisationer)

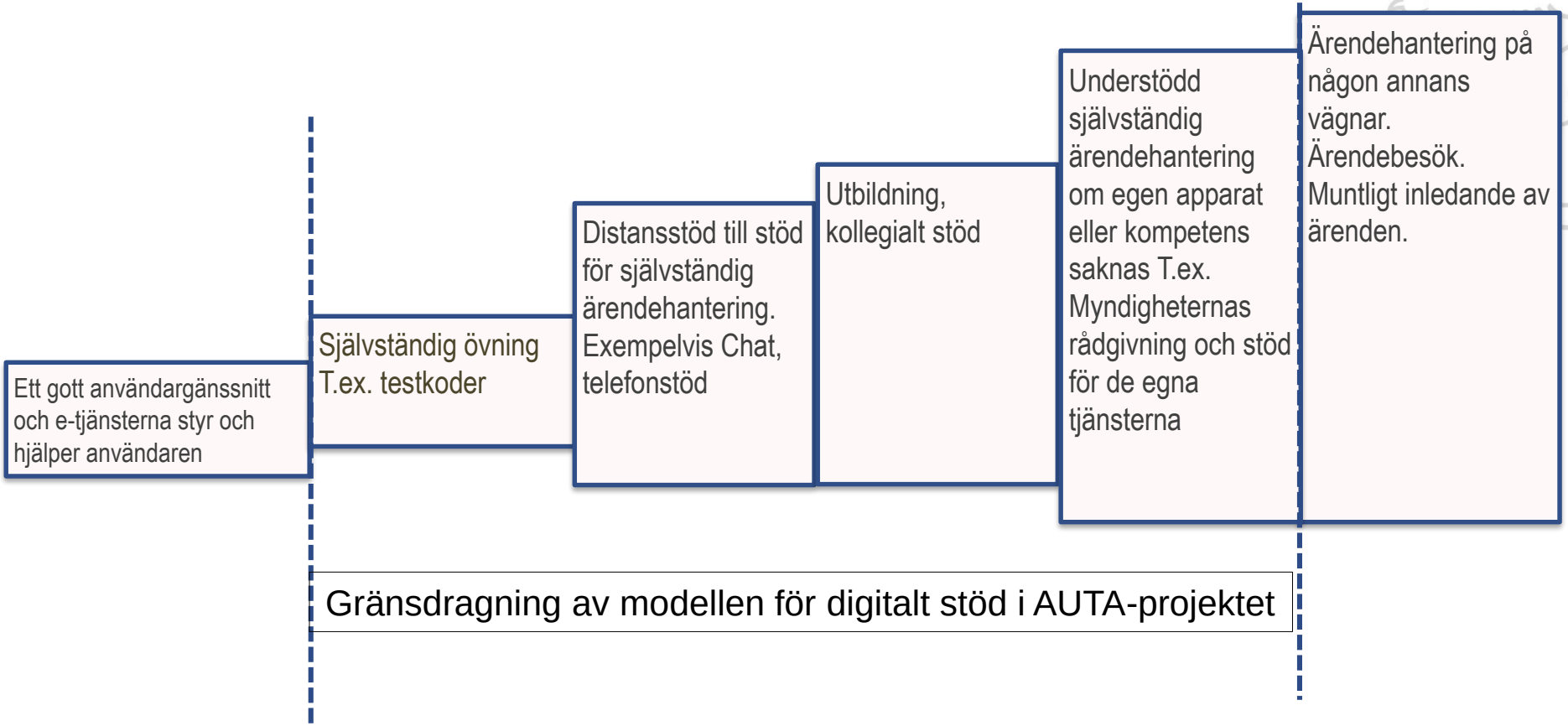
Riksomfattande stödtjänst för producerarna av digistöd

Rikstäckande utbildning, material, goda praxis (BRC)

Stödbehovet

Allar har inte möjighet att utnyttja e-tjänster utan stöd:

- 300 000 över 75-åriga är utan en dator
- 500 000 över 65-åriga är utan en smarttelefon.
- Över 140 000 av 65-åriga är låginkomsttagare.
- En fjärdedel av över 65-åriga (242 000 personer) har aldrig varit på nätet.
- 250 000 finländare (5 % av befolkningen) har antingen synskador, lässvårigheter eller någon annan funktionsnedsättning som förhindrar användning av service utan hjälpmedel.
- Invandrarna kan blockeras av språkmuren.
- Unga behöver hjälp med myndighetskommunikationen.
- Var och en av oss kan behöva digitalt stöd någon gång.


Ett gott användargänssnitt och e-tjänsterna styr och hjälper användaren
Självständig övning T.ex. testkoder
Distansstöd till stöd för självständig ärendehantering. Exempelvis Chat, telefonstöd
Utbildning, kollegialt stöd
Understödd självständig ärendehantering om egen apparat eller kompetens saknas T.ex. Myndigheternas rådgivning och stöd för de egna tjänsterna
Ärendehantering på någon annans vägnar. Ärendebesök. Muntligt inledande av ärenden.
Gränsdragning av modellen för digitalt stöd i AUTA-projektet

Stödformerna inom modellen för digitalt stöd

		BETYDANDE, MEN OMFATTAS INTE AV MODELLEN FÖR DIGITALT STÖD
RÅDGIVNING I MYNDIGHETSÄRENDEN	Innehålls- och användningsrådgivning i fråga om offentliga e-tjänster. I specifika fall möjlighet till t.ex. chat-, skärmdelnings- eller telefonstöd. Styrning till e-tjänster och elektronisk ärendehantering.	Fullmakt och intressebevakning Stöd från vänner och anhöriga
STÖD, STYRNING OCH UTBILDNING SOM FÖRBÄTTRAR DEN DIGITALA KOMPENTENSEN	Innehållsstödet för allmänna tjänster (t.ex. Gmail, Facebook). Stödet för användningen av apparater (inkl. reparering). Styrning till e-tjänster och elektronisk ärendehantering	Examensinriktad utbildning God användargränssnitt och e-tjänst
RIKOSOMFATTANDE UTVECKLING OCH STÖDTJÄNSTER ÅT PRODUCENTERNA	Riksomfattande utbildning, material, goda praxis, anvisningar, plattformer, certifiering. Tillgängliga för alla som lär digitala ärendehanteringskunskaper åt medborgarna. Uppföljning och bedömning av förverkligandet av stödet.	Annan utveckling inom förvaltningsområdet och lagstiftningen - principen om att information begärs endast en gång - Stark identifiering Artificiell intelligens / robotisering

Allmänadministrativ styrning och styrning av det egna förvaltningsområdet: FM

Styrning enligt de egna förvaltningsområdena: SHM, UKM

BRC (Befolkningsregistercentralen)
Riksomfattande stöd åt serviceproducenterna
Utvecklar stödmodellen: gemensamma utbildningsplattformer, goda praxis, anvisningar, certifiering
Uppföljning och bedömning av förverkligandet av stödet.

Statliga och kommunala tjänster:
Ansvar för ordnandet av rådgivning om de egna e-tjänsterna

Medborgarrådgivningen:
Riksomfattande allmän digital rådgivning (telefon, chat, epost)

Landskapen:
Koordinerar, utvecklar eller organiserar regionalt stöd

Servicepunkt:
En stödorganisatör, i samarbete med andra, lagstadgade uppgifter. Kommunen besluter och ingår ett avtal

Bibliotek:
En stödorganisatör, uppgifterna i enlighet med biblioteklagen, UKM styr, avtal med kommunen

Andra kommunala aktörer:
Kommunen beslutar om stödformerna som lämpar sig för det egna området: stöd hemma, Virtu, etc.

Medborgarinstitut

Medborgarorganisationerna
Frivillig, upphandlad och finansierad verksamhet, digitalt stöd, utbildning, stöd i hemmet

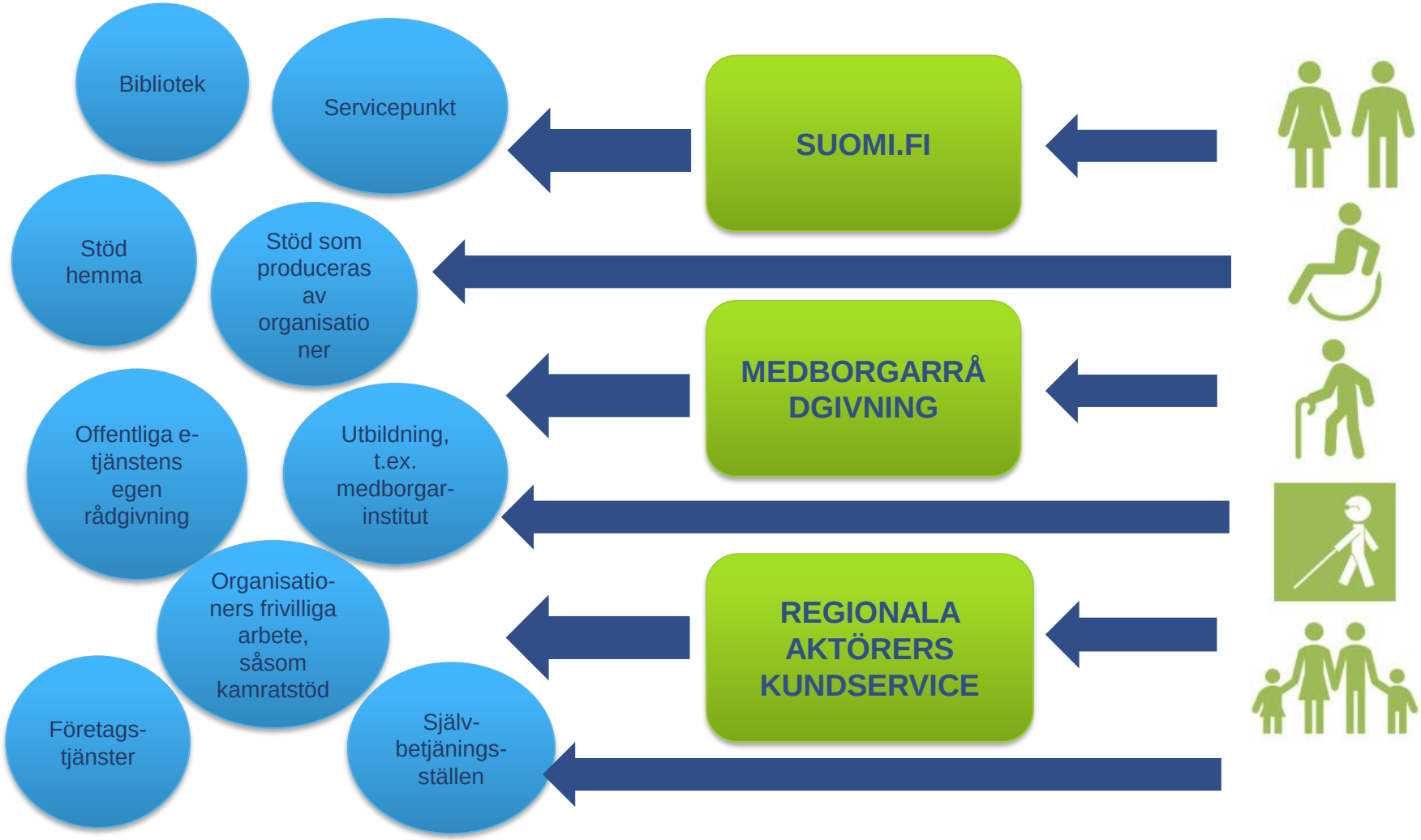
Företag:
Samarbete med föreningar och kommunala aktörer, utbildning, digitalt stöd, stöd i hemma

Andra alternativ

PPRODUCENTER FÖR DIGITALT STÖD OCH DET REGIONALA NÄTVERKET

KUNDEN HÄNVISAS TILL DIGITALT STÖD

KUNDEN FÖR DIGITALT STÖD



PRODUCENTER FÖR DIGITALT STÖD OCH DET REGIONALA NÄTVERKET

KUNDEN HÄNVISAS TILL DIGITALT STÖD

KUNDEN FÖR DIGITALT STÖD

Bibliotek

Stöd hemma

Egen ra... offentlig... tjänster

Org... ners ... arbet... såsom kamratstöd

Företagst jänster

ENHETLIGT OCH PÅLITLIGT STÖD:

BRC (Befolkningsregistercentralen)

1) Stöd åt producenterna av digitalt stöd
2) utveckling av stödet, såsom gemensamma
   - utbildningsplattformar
   - Materialer
   - Goda praxis och anvisningar
   - Erfarenheter och försök
   - Certifiering
3) uppföljning och utvärdering av tillgången till stöd

REGIONAL AKTÖR

1) Koordingering och utveckling
2) Avtal med regionala producenter
3) Utvärderar förverkligandet av stödet,

Samlar in information åt B...

SUOMI.FI

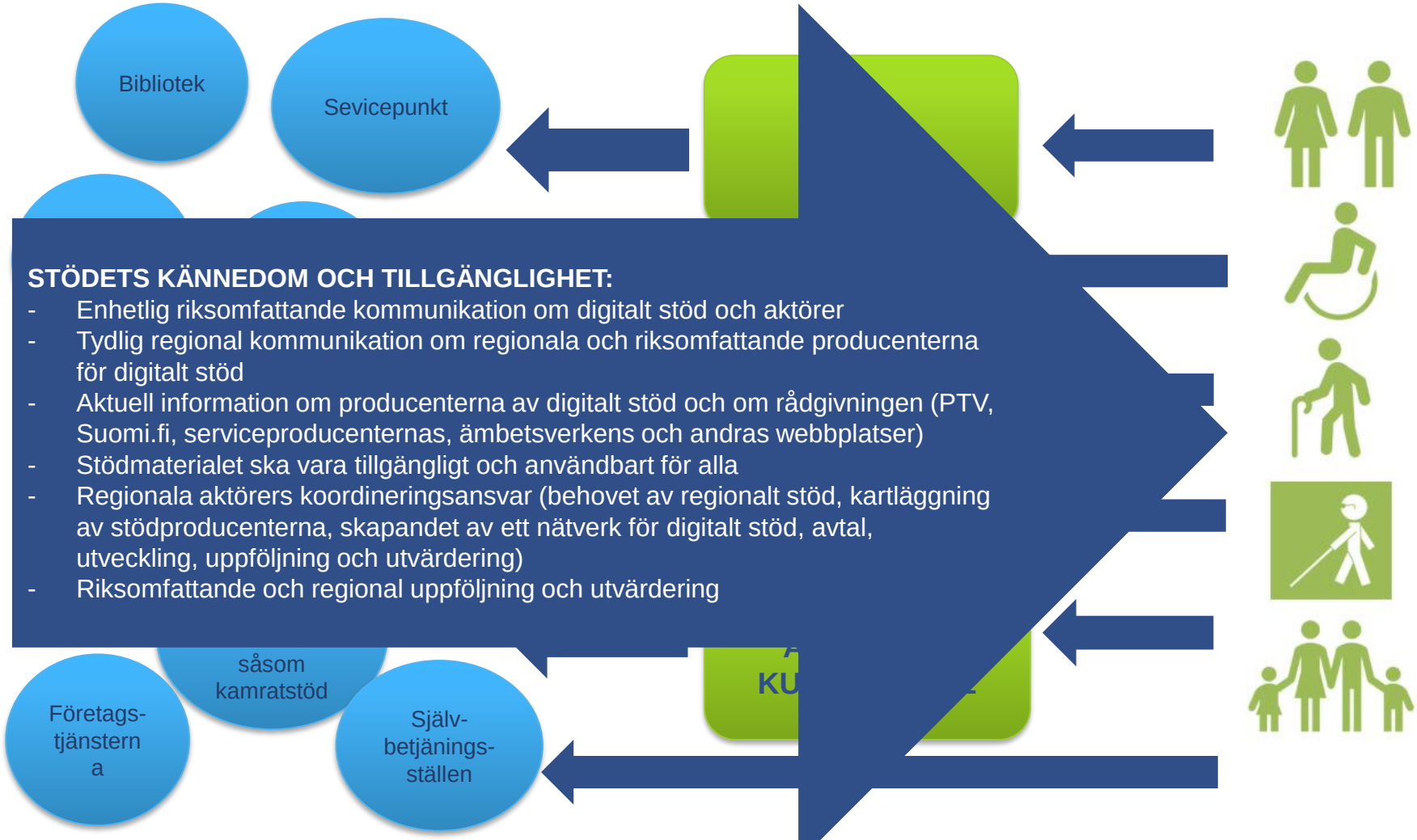
DBORGARRÅDGIVNING

REGIONALA AKTÖRERS KUNDSERVICE

PRODUCENTER FÖR DIGITALT STÖD OCH DET REGIONALA NÄTVERKET

KUNDEN HÄNVISAS TILL DIGITALT STÖD

KUNDEN FÖR DIGITALT STÖD



STÖDETS KÄNNEDOM OCH TILLGÄNGLIGHET:

- Enhetlig riksomfattande kommunikation om digitalt stöd och aktörer
- Tydlig regional kommunikation om regionala och riksomfattande producenterna för digitalt stöd
- Aktuell information om producenterna av digitalt stöd och om rådgivningen (PTV, Suomi.fi, serviceproducenternas, ämbetsverkens och andras webbplatser)
- Stödmaterialet ska vara tillgängligt och användbart för alla
- Regionala aktörers koordineringsansvar (behovet av regionalt stöd, kartläggning av stödproducenterna, skapandet av ett nätverk för digitalt stöd, avtal, utveckling, uppföljning och utvärdering)
- Riksomfattande och regional uppföljning och utvärdering

Aktör	2018-2019	2020-2021	2022-
BRC (Stöd för tillhandahållare av digitalt stöd och Medborgarrådgivning)	600 000 €/år Årsverke och utveckling	600 000 €/år	600 000 €/år
Landskapen	2 200 2000 € tillsammans, pilotprojekt	3 000 000 €/år Samordning och utvecklingsrollen påbörjas	1 500 000 €/år Permanent verksamhet

Verkställandet och utvecklandet av digitalt stöd

I. Riksomfattande utveckling och stöd, pilotering av regional utveckling, koordinering och organisering

➡ Utvecklingen av BRC:s roll i egenskap av riksomfattande utvecklare av det digitala stödet samt förstärkning av Medborgarrådgivningens roll

➡ Regionala aktörer inleder pilotprojekten i enlighet med modellen för digitalt stöd

➡ Inledning 2018-2019

II. Regionalt utvecklings- och koordineringsansvar eller regionalt organiseringsansvar

➡ Landskapen ges lagstadgad utvecklings- och koordinerings- eller organiseringsansvar som baserar sig på uppföljning och utvärdering samt på erfarenheterna från pilotprojekten

➡ Från och med 2020 och framåt

➡ En 2-årig utvecklingspeng 2020-2022 för inledning och utveckling av regional digitalt stödsverksamhet.

3. Verkställandet och utvecklandet av modellen

I Riksomfattande utveckling och stöd åt leverantörer av digitalt stöd, regionala pilotprojekt 2018-2019

1. Utveckling av BRC:s roll i egenskap av rikstäckande utvecklare av det digitala stödet och stödjare av serviceleverantörerna. Uppföljning och utvärdering av tillgången till och täckningen av det digitala stödet.
2. Medborgarrådgivningen ges en viktigare roll som allmän rikstäckande rådgivningstjänst för digitala tjänster
3. Man inleder pilotprojekt som är förenliga med modellen för digitalt stöd i landskapen
4. Offentliga serviceleverantörers rådgivningsskyldighet förtydligas för de egna digitala tjänsternas del. Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster ska innehålla serviceleverantörens förpliktelse att ange kontaktuppgifterna till rådgivningen för de digitala tjänsterna. Innehållet i myndighetsanvisningarna om offentliga digitala tjänster preciseras.

Regionalt utvecklings- och koordineringsansvar eller regionalt organiseringsansvar 2020 -

5. Landskapen får ett lagstadgat ansvar för utvecklandet och koordineringen eller organiseringen som baserar sig på uppföljning och utvärdering samt erfarenheterna från pilotprojekten
6. Landskapen får en 2-årig utvecklingspeng för utvecklandet av digitalt stöd, skapandet av ett nätverk och för regional koordinering samt för utvärderingen och uppföljningen av täckningen av och tillgången till stöd.
7. De digitala stöduppgifterna görs varaktiga i landskapen från och med 2022. Landskapens digitala stöduppgifter tas i beaktande i den övergripande finansieringen.

Projektets åtgärdsförslag

1. Befolkningsregistercentralen utvecklar modellen för riksomfattande digitalt stöd och agerar som stödorganisation åt serviceproducenterna

2. Medborgarrådgivningens roll som allmän riksomfattande rådgivningstjänst i fråga om e-tjänster förstärks

3. Landskapen ges rollen som regional utvecklare och koordinerare.

4. Regional pilotprojekt stratas tillsammans med regionala utvecklare och koordinerare, landskapen 2018-2019

5. Landskapens roll utvecklas på basis av resultaten och erfarenheterna från pilotprojekten, och förstärks vid behov

6. Regionala aktörer ges år 2020 en tvåårig utvecklingspeng till stöd för koordineringen och utvecklingen eller organiseringen regionala stödet

7. Nödvändig lagstiftning bereds.

8. Ett förslagsenligt förslag om finansieringen av det digitala stödet bereds.

9. Riksomfattande och regionala kostnadsnyttoeffektmålsättningar som åstadkoms med hjälp av de digitala stödtjänsterna bereds, samt mätare för dem.

10. En nationell utvärderings- och uppföljningsmodell för den grundläggande nationella digitala kompetensen (jfr UK Basic Digital Skills Assessment) så att man ska kunna uppskatta och förutse efterfrågan på digialt stöd och uppnåendet av effektivitetsmålsättningarna.

Personliga uppgifter och digitalt stöd

Identifiering

- Identifiering, egna identifiering suppgifter får inte visas eller överlämnas till andra
- Testidentifieringar, med vilkas hjälp man kan träna antingen själv eller med stöd
- Stödet för autentisering utan att identifikatorer visas
- Annan än elektronisk kommunikation, såsom telefonbetjäning, betjäning på plats, fullmakt

Stöd och rådgivning

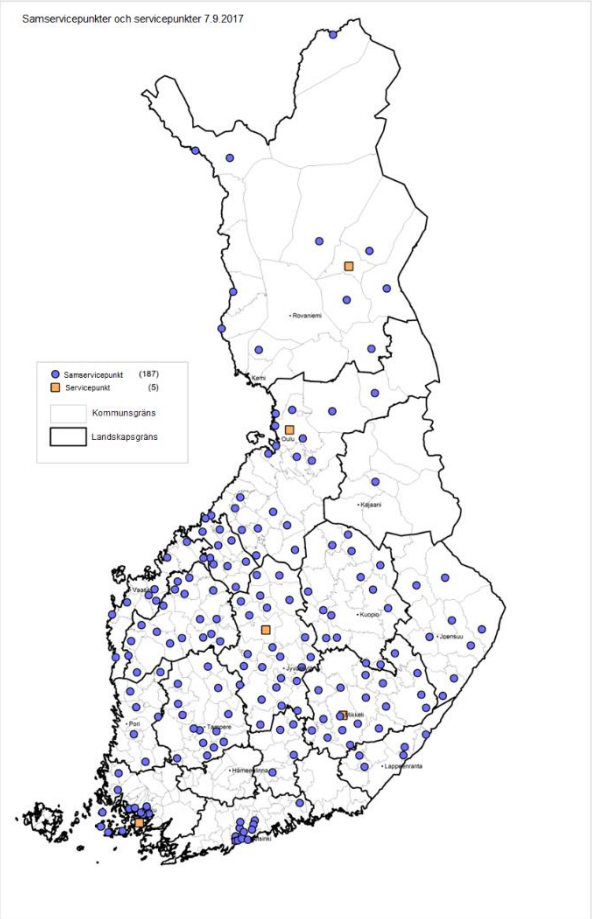
- Stöd inom stark autentisering
- Myndighetens stöd och rådgivning för de egna tjänsternas del
- Annat stöd: kundens eget beslut att visa uppgifterna

Reglering och anvisningar

- Reglering av myndighetsverksamheten
- Lagstiftning, såsom personuppgiftslagen och autentiserings-lagen
- Avtal om stöd, samt om innehåll och ansvar
- Goda praxis, myndighetsanvisningar
- Organisationers egna anvisningar, etiska principer för frivilligt arbete etc.

Aktörer

- Myndighet som tillhanda-håller e-tjänster
- Service-punkterna, kommunens egna aktörer som erbjuder digitalt stöd
- Bibliotek
- Organisationer och företag


Samservicepunkter och servicepunkter 7.9.2017
Samservicepunkt (187)
Servicepunkt (5)
Kommunsgräns
Landskapsgräns
Rovaniemi
Kajaani
Kuopio
Joensuu
Pori
Lappeenranta