

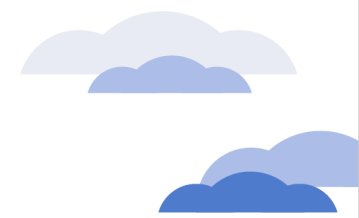
Kunta-valtio-jalostamo 2022

Digiturvallinen viestintätyökalu viranomaisten ja asiakkaiden väliseen yhteistyöhön

31.5.2022

JULKISEN HALLINNON
STRATEGIA





Digiturvallinen viestintätyökalu viranomaisten ja asiakkaiden väliseen yhteistyöhön

Työllisyys- ja sosiaalipalveluiden piirissä tehdään usean toimijan välistä monialaista yhteistyötä. Esimerkiksi kunnilla ja Kelalla on asiakkuuksia, joihin liittyy yhteinen asiakastietojen käsittely. Työskentelyä vaikeuttaa se, että toimijoilla ei ole tällä hetkellä käytössään yhteistä, digiturvallista työvälinettä. Yleisimmät markkinoilla olevat yhteydenpidon työvälineet on tutkittu Kelan toimesta, mutta nämä eivät lähtökohtaisesti sovellu tarpeeseen.

Tarve työkalulle ei ole vain kuntia ja Kelaa koskevaa, sillä aiheella on yhteys muun muassa työvoimapalveluita koskevaan TE-uudistukseen sekä hyvinvointialueisiin. Aihetta on käsitelty myös muissa yhteyksissä, kuten Digitaalinen turvallisuus 2030 -hankkeessa.

Haaste

Kuntien, Kelan ja muiden keskeisten toimijoiden väliseen yhteistyöhön on tarve saada digiturvallinen viestintäväline ja kehittää yhteydenpidon toimintatapoja. Välineellä tarkoitetaan työkalua, jota asiakkaat voivat käyttää ilman lisenssiä. Väline voisi mahdollistaa muun muassa kalenteri-, keskustelu-, chat- ja videotoiminnot. Jotta yhteisen välineen käyttö on digiturvallista, tulisi siihen liittyviin toimintatapoihin kiinnittää erityistä huomioita.

Tavoitteet

Haastetta ratkomaan lähtenyt jalostamoryhmä asetti digiturvalliseen viestintätyökaluun liittyvälle haastelle lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteita:

| Lyhyen aikavälin tavoitteet | Pitkän aikavälin tavoitteet |
|--|--|
| Yhteisten tavoitteiden ja tarpeiden määrittely | Yhteinen vaativuusmäärittely |
| Vaativuusmäärittelyn pohjatyön suunnittelu | Yhteinen kilpailutus |
| Keskeisten sidosryhmien tunnistaminen | Työkalun saaminen kokeiluun |
| Yhdessä sovitut askelmerkit | Asiakkaille on saatu käyttöön viestintäväline, joka tavoittaa useita viranomaisia yhdellä alustalla. |

Ratkaisu

Jalostamon lopputuloksena oli yhteinen tavoitetila tietoturvallisesta viestintävälineestä, joka on asiakas- ja käyttäjälähtöinen. Työskentelyn aikana tunnistettiin muutamia mahdollisia kohderyhmiä, esimerkiksi Kelan ja kunnan sosiaalipalveluiden piirissä olevia asiakkaita.

Viestintätyökalun mahdollisia hyötyjä voisi olla esimerkiksi asiakaspalvelun laadun paraneminen palveluprosessien sujuvoituessa. Viestintätyökalun laaja hyödyntäminen eri viranomaisten keskuudessa auttaisi tunnistamaan asiakkaiden yksiköllisen palveluiden ja etuuksien tarpeen. Työkalu tukisi myös palveluiden kohdentumisen oikea-aikaisuutta. Kun kaikki asiaan liittyvät viranomaiset pääsevät keskustelemaan keskenään, saa asiakas oikeat etuudet ja palvelut oikeaan aikaan.

Haasteryhmä tunnisti seuraavia mahdollisia jatkotoimenpiteitä: vastuutahon määrittely, toimeenpanon valmistelu sisältäen esimerkiksi asiakaskohderyhmien tarkemman kuvauksen, lainsäädännön seurannan ja mahdollisen vaikuttamisen, sekä käytännön pilotoinnin suunnittelun.

Miten tästä eteenpäin?

Jalostamotyöskentelyn jatkona järjestetään kesäkuussa 2022 pyöreän pöydän keskustelu, johon kutsutaan mukaan ministeriöiden edustajia. Keskustelun tavoitteena on kertoa työskentelyn myötä esille nousseista tarpeista sekä etenemisestä. Toiveena on, että pyöreän pöydän keskustelu johtaa jatkotoimenpiteisiin ja yhteiseen kansalliseen kehittämiseen.

Digiturvallinen viestintätyökalu viranomaisten ja asiakkaiden väliseen yhteistyöhön -haastetta olivat ratkaisemassa seuraavat organisaatiot: Kela, Kuntaliitto, Digi- ja väestövirasto, DigiFinland, Huoltovarmuuskeskus, Hansel, Keravan kaupunki ja Tampereen kaupunki.

Opit kiertoon

- Mitä syvemmälle työryhmä pääsi keskusteluissaan, sitä ilmeisemmäksi kävi käsiteltävien tietojen korkea sensitiivisyys, sekä käsittelyn näkökulmasta fragmentoituminen eli palvelujen saajien erilaiset tilanteet ja tarpeet.
- Vastaavasti tarve yhdistää tietoja eri viranomaisten ja toimijoiden kesken on suuri. Lisäksi nykytilanne on aika vahvasti siilomainen (tiedot eri systeemeissä). Nämä ovat tärkeitä pohdittavia alueita. Tietoturvallisuuden merkitys on aidosti suuri.
- Tällainen konsepti jossa sitoutetaan itse asiaan ja aiheeseen laajaa joukkoa eri toimijoita on hyvä toimintamalli. Jatkossa tulisi kirkastaa se, mikä rooli osallistujilla suhteessa omaan organisaatioonsa on, esimerkiksi viestinviejänä toimiminen tai johdon sitouttaminen asiaan.
- Haasteen löytymisen helppous oli silmiinpistävää, sitä ei tarvinnut paljoa miettiä. Tämä kertoo haasteen tärkeydestä ja monimuotoisuudesta. Haaste koskettaa laajasti hyvin montaa eri asiakasrajapinnassa toimivaa toimeenpanijaa.
- Yhteinen vuoropuhelu on avain monen asian ratkaisemiseen. Tätä tulisi harjoittaa monen muunkin asian yhteydessä.
- Opettavainen kokemus, aina oppii yhteisestä vuoropuhelusta paljon uusia asioita muita toimijoita.
- Miro-alusta toimi hyvin eri ryhmien työalustana, sillä jokaisella oli mahdollisuus osallistua keskusteluun myös tätä kautta.