



5.4.2018

Valtakunnallisen digituen toimintamallin pilotointi – hae mukaan pilotiksi!

1. Pilottien tausta ja tavoite

Digituen pilotit ovat osa valtakunnallisen digituen toimintamallin toimeenpanoa. Digituen toimintamalli on muodostunut valtiovarainministeriön (jatkossa VM) AUTA-hankkeessa ja kuvaa, miten digituen saatavuus Suomessa voidaan järjestää niiden henkilöiden auttamiseksi, jotka eivät osaa tai pysty käyttämään digitaalisia palveluja.

Digituen toimintamalli on moniin toimijoihin ja vahvaan yhteistyöhön rakentuva malli. Se on joustava ja muotoutuu rinnan yhteiskunnan digitaalisen kehittymisen kanssa sekä ottaa huomioon muutokset niin digituen tarpeissa kuin digituen muodoissa.

Toimintamallissa maakuntien tehtävänä on koordinoida alueellista digitukea. Koordinointiin sisältyy alueellisen digituen tarpeen arvioiminen, alueellisen digituen toimijoiden ja tuottajien verkoston luominen sekä digituen saatavuuden kehittäminen. Väestörekisterikeskuksen (VRK) tehtävänä on tukea digituen tuottajia esimerkiksi koulutusten avulla sekä kehittää toimintamallia valtakunnallisesti.

Pilottijakson aikana kokeillaan, miten AUTA-hankkeessa luotu toimintamalli toimii käytännössä ja kehitetään sitä saatujen huomioiden perusteella. Myös VRK:n tehtävä käynnistetään ja sitä kehitetään alueellisen pilottijakson aikana.

Digitukipiloteilla on seuraavat tavoitteet:

- Luodaan pilottimaakuntiin digituen verkosto. Tarkoituksena on tunnistaa millainen on joustava ja toimiva digituen verkosto, joka vastaa erilaisten asiakkaiden digituen tarpeisiin.
- Saadaan tietoa digituen tarpeesta ja tarjonnasta alueellisesti sekä kehitetään pilotoitavien alueiden digituen saatavuutta.
- VRK ja pilotoijat kehittävät yhteistyössä tukirakenteita (koulutuksia, menetelmiä, tietoa jne.), joiden avulla digitukea voidaan pilotoinnin jälkeen toteuttaa yhtenäisesti koko Suomen alueella. Vastuu tästä on VRK:lla.
- Pilotoijat tekevät systemaattista itsearviointia jatkuvan kehittämisen periaatteiden mukaisesti. VRK ja pilotoijat kehittävät yhteistyössä digituen arvioinnin periaatteet, joiden avulla digitukea voidaan pilotoinnin jälkeen arvioida yhtenäisesti koko Suomen alueella. Vastuu jälkimmäisestä on VRK:lla.
- Pilotista saatujen kokemusten perusteella jatkokehitetään digituen toimintamallia siten, että mallin tehtävät (VRK, maakunta, digituen tuottajat) ja vastuut ovat selkeitä ja toimivia. Pilottien tulosten ja kokemusten perusteella VRK ja VM arvioivat alueellista kehittämis- ja koordinointiroolia.

Digitukipilottien toimijat

Pilotoijaksi voi hakea maakuntien liitto, sairaanhoitopiiri tai erityishuoltopiiri, joka on vastuussa pilotista alueellaan.

Alla on kuvattuna muut eri toimijat, jotka ovat osa digitukipilotteja.

Asiakas: Asiakkaalla tarkoitetaan digituen käyttäjää eli alueen asiakkaita (kuntalaisia, kansalaisia, maahanmuuttajia jne.), jotka tarvitsevat tukea digitaalisissa palveluissa asioimiseen.

Digituen tuottajat: Alueella toimivat tahot, jotka tuottavat asiakkaalle digitukea kuten asiointipisteet (ent. yhteispalvelupisteet), kirjastot, järjestöt, yhteisöt, kunnat ja yritykset, jne.

Väestörekisterikeskus (VRK): Pilottien käynnistämisen koordinointi, tuki ja tulosten arviointi. Digituen tuottajien tuki ja digituen kehittäminen yhdessä maakuntien ja digituen tuottajien kanssa.

Valtionvarainministeriö (VM): Ohjaustehtävät ja pilotoinnin rahoitus

2. Pilotoinnin tavoitteet ja tehtävät pilotoijan näkökulmasta

Pilotoija arvioi alueen digituen tarvetta, luo digituen verkoston alueellisten toimijoiden kanssa sekä kehittää digitukea ja sen saatavuutta alueellaan. Pilotoija toimii yhteistyölinkkinä VRK:n, VM:n ja alueen digituen tuottajien välillä. Tavoitteet ja tehtävät liittyvät digituen tarjoamiseen omalla alueella, mikä käytännössä toteutetaan rakentamalla paikallinen digituen verkosto. Oleellinen osa piloteissa tehtävää työtä on toiminnan jatkuva kehittäminen ja arviointi yhteistyössä VRK:n kanssa.

Digituen käytännön toteuttamiseen liittyvät tehtävät

Digituen tarjoaminen ja verkosto

- a. Arvioida, millaista digitukea alueen asiakkaat tarvitsevat ja kuinka runsasta avun tarve on.
- b. Suunnitella ja koota alueellinen digituen tuottajien verkosto (tarvittaessa erilaisin sopimuksin).
- c. Varmistaa viestinnän avulla, että tukea tarvitsevat asiakkaat löytävät digituen äärelle.

Digituen arviointiin ja kehittämiseen liittyvät tehtävät

Arviointi

- d. Arvioida verkoston toimivuutta: kohtaavatko tarjottu tuki ja alueen asiakkaiden tuen tarve.
- e. Arvioida, riittääkö maakunnille kehittämis- ja koordinaatiovastuu vai pitäisikö tehtävää kehittää järjestämisvastuun suuntaan.
- f. Arvioida resurssien riittävyyttä: miten maakunnan tulisi resurssoida toimintaa kattavan digituen takaamiseksi.

Jatkuva kehittäminen

- g. Koota palautetta asiakkailta ja sen perusteella kehittää digituen tarjontaa asiakkaiden tarpeisiin.
- h. Kehittää tarpeen mukaan koko pilotin ajan digituen verkoston toimivuutta ja alueellista kattavuutta.

- i. Osallistua aktiivisesti valtakunnallisen mallin kehittämiseen yhteistyössä VRK:n ja muiden pilottikohteiden kanssa. Pilottien kokemukset ja huomiot ovat tärkeä osa kehittämistyötä.

3. Hakemuksessa kuvattavat asiat

Ehdotettavan pilottikohteen soveltuvuutta pilotoijaksi arvioidaan hakemusten perusteella. Pilottikohteiksi valitaan monipuolisesti erilaisia pilottikohteita, joten tarkkojen hakukriteerien sijaan painotamme hakemusten kattavuutta. Hakemus muodostuu pilotoijan tehtäviin perustuvista kohdista. Hakemuksessa on käytävä ilmi seuraavat asiat:

1. Alueen digituen tarve ja erityispiirteet
 - Arvio sekä jo tarjottavasta että vielä tarvittavasta digituesta alueella
 - Kuvaus siitä, miten alueen erityispiirteet vaikuttavat pilottiin (kielierot, etäisyydet, ikärakenne, maahanmuuttajien määrä jne.).
2. Tarjottavan tuen vastaavuus alueen digituen tarpeeseen ja pilottiin osallistuvan verkoston kattavuus
 - Kuvaus siitä, miten pilotissa aiotaan varmistaa, että erilaiset kohderyhmät saavat oikeanlaista digitukea.
 - Kuvaus erilaisista suunnitelluista vaihtoehtoista digituen tarjoamiseen pilottialueella ja hahmotelma tulevasta alueellisesta digituen verkostosta ja yhteistyökumppaneista (kunnat, järjestöt, yritykset jne.).
 - Huomioitava, että mukana verkostossa tulee olla alueellista kehittämis-tehtävää hoitava yleinen kirjasto ja/tai asiointipisteet.
3. Viestintä
 - Hahmotelma viestintäsuunnitelmasta (kuinka asiakas löytää digituen pariin)
4. Pilotoijan resurssit
 - Arvio pilotoijan omavastuuosuudesta. Omavastuuosuuteen voi sisältyä myös pilottiorganisaation henkilöstöresurssit.
 - Kuvaus muista resursseista esimerkiksi viestintään.
5. Digituen toimintamallin toteuttaminen pilotissa
 - Kuvaus siitä, keitä ovat pilottiorganisaation alustavat toimijat ja mitkä ovat heidän roolinsa pilotissa (miten järjestetään yhteydenpito eri toimijoiden välillä esimerkiksi VRK ja digituen tuottajat).
 - Huomioitava, miten roolitus jakaantuu digituen tuottajien ja pilottiorganisaation välillä.
6. Pilotin käynnistäminen
 - Kuvaus toimeenpanon alustavista askeleista ja aikataulutuksesta.
 - Arvio siitä, miten digituen verkosto kootaan ja sitoutetaan: sopimuksin vai jollain muulla tavalla?
7. Seuranta, arviointi ja kehittäminen pilotin aikana
 - Alustava suunnitelma siitä, miten toimintaa on tarkoitus kehittää, seurata ja arvioida pilotin aikana, sekä miten havaittuihin puutteisiin reagoidaan. (Huomioitava tuleva yhteiskehittäminen muiden pilottikohteiden ja VRK:n kanssa.)
 - Alustava suunnitelma asiakaspalautteen keräämisestä, ja miten se huomioidaan kehittämisessä.

- Alustava kuvaus siitä, miten arvioidaan digituen tuottajien resurssit tarjota riittävästi ja kattavasti digitukea alueella.
- Ehdotus siitä, millaisia arviointimittareita tulisi olla. Kuvaus pilottiorganisaatiossa mahdollisesti käytössä olevista arviointityökaluista.

5. Pilotoinnin tuki

Pilotoijia tuetaan eri tavoin

- Pilottisuunnitelman yhteiskehittäminen yhdessä VRK:n ja VM:n sekä muiden pilotoijien kanssa. Kesäkuussa järjestetään pilottien kick off -tilaisuus, jossa yhteiskehittämällä hiotaan pilottisuunnitelmia.
- Muodostetaan pilotoijien verkosto, johon voivat osallistua myös muut mukaan hakeneet tahot ja maakunnat. Verkostolle rakennetaan yhteinen työskentelyalusta. Lisäksi järjestetään verkkotilaisuuksia ja verkostotyöpajoja.
- Säännölliset sparraustapaamiset VRK:n ja VM:n kanssa
- Syksyn aikana VRK:n vierailut pilottikohteissa
- VRK tuottaa digituen materiaalia ja koulutuksia
- Digituen tuottajilla on mahdollisuus kysyä Kansalaisneuvonnasta neuvoa julkisista palveluista.

Valtionavustus

Valitut pilotit saavat myös valtionavustusta. Avustusta haetaan vasta pilottikohteeksi valitsemisen jälkeen eli ei vielä hakuvaiheessa. Avustusta voi hakea maakuntien liitto, sairaanhoitopiiri tai erityishuoltopiiri. Avustusta ei voida myöntää suoraan muille toimijoille. Avustukseen sovelletaan valtion avustuslakia (688/2001).

Avustus määräytyy eri piloteista muodostuvan kokonaisuuden mukaan, mutta on kuitenkin enintään 100 000–150 000 euroa per pilotti pilotin käynnistymisestä alkaen loppuvuodelle 2018. Vuodelle 2019 suunniteltu rahoitus on 250 000–300 000 euroa per pilotti, ja se tulee haettavaksi erikseen.

Avustusten omavastuuosuus määräytyy lopullisesti pilottisuunnitelmien valmistuttua. Valtionavustuslain 6 §:n mukaan valtionavustus ei saa kattaa valtionavustuksen kohteena olevasta toiminnasta tai hankkeesta aiheutuvien kokonaiskustannusten täyttä määrää. Omavastuuosuus ei kuitenkaan tule olemaan yli 50 % kokonaiskustannuksista. Omavastuuosuus voi sisältää myös pilottiorganisaation henkilöstöresursseja ja esimerkiksi pilotin ajaksi palveluna hankittuja lisenssejä ja laitteita. Pitempiaikaisia laiteinvestointeja ei saa tehdä avustusrahalta. Pilotteihin liittyvissä hankinnoissa tulee noudattaa lakia julkisista hankinnoista (348/2007).

6. Hakumenettely ja aikataulu

Haku käynnistyy 5.4.2018. Hakemusten tulee olla perillä valtiovarainministeriön kirjaamossa 8.5. klo 16 mennessä. Mikäli organisaationne virallinen päätöksenteko viivästyy, lähettäkää hakemuksenne alustavana joka tapauksessa etukäteen viimeistään 8. toukokuuta. Kaikki hakemukset käsitellään kerralla hakuajan päättymisen jälkeen.

Hakemus tehdään kirjeen liitteenä olevalle hakemus pohjalle. Hakemuksen liitteeksi voi tarvittaessa lisätä muuta materiaalia. Hakemukset lähetetään osoitteeseen valtiovarainministerio@vm.fi. Lisää sähköpostin otsikoksi: VM/677/02.02.03.09/2018 / Digitukipilotit. Koko haun ajan voitte kysyä neuvoja

ja tukea hankekoordinaattori Sanna Juutiselta ja projektipäällikkö Anna Melginiltä. Yhteystiedot löytyvät kirjeen lopusta.

Hakemusten perusteella valitaan 3–5 pilottikohtetta, joiden kanssa jatketaan pilottisuunnitelman valmistelua hakemusten pohjalta.

Valtionavustushakemukset ja siitä tehtävä päätös tehdään, kun pilottisuunnitelma on valmistunut.

7. Valintaperiaatteet

Pilottihakemuksia vertaillaan kokonaisuutena. Pilottikohteet valitaan siten, että ne muodostavat mahdollisimman kattavan, alueellisesti monipuolisen ja toisiinsa täydentävän kokonaisuuden. Saaduista hakemuksista valitaan pilotoinnin tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaiset pilottikohteet.

Yksittäisten pilottien valinnassa painotamme erityisesti digituen verkoston suunniteltua laajuutta ja kattavuutta, riittävää suunnitelmaa resursoinnille ja toimijoiden roolitukselle sekä pilotoijan valmiutta kehittää toimintaansa koko pilotin keston ajan. Katsomme myös eduksi, mikäli pilotoija pystyy hyödyntämään kattavasti omassa organisaatiossaan jo olemassa olevia rakenteita toiminnan käynnistämiseksi ripeästi. Samankaltaisista hakemuksista ensisijainen on ensimmäisenä jätetty.

Lisätietoja

Sanna Juutinen, hankekoordinaattori, valtiovarainministeriö
(+358 2955 30506, etunimi.sukunimi@vm.fi)
Anna Melgin, projektipäällikkö, Väestökisterikeskus
(+358295535142, etunimi.sukunimi@vrk.fi)
Heikki Talkkari, neuvotteleva virkamies VM
(+358295530096, etunimi.sukunimi@vm.fi)
Pauliina Komulainen, assistentti Valtiovarainministeriö
(+358295530415, etunimi.sukunimi@vm.fi)

5.4.2018

Kunta- ja uudistusministeri


Anu Vehviläinen

Tietohallintoneuvos, yksikön päällikkö


Maria Nikkilä

Liitteet Hakemuslomake
Jakelu Maakuntien liittojen kirjaamot
Valtiovarainministeriö
Tiedoksi

