

Myndigheten som digital stödjare



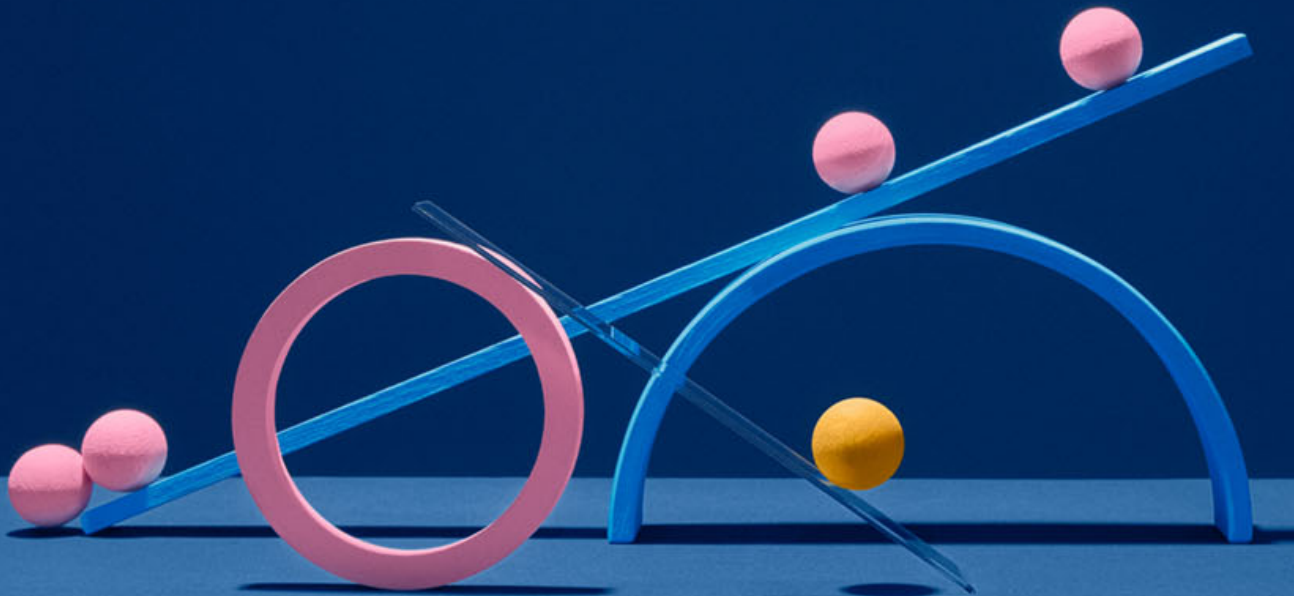
Detta material är avsett för myndigheter, till exempel anställda vid kommuner, välfärdsområden, ämbetsverk och Finland-punkter. Materialet kan preciseras med organisationsspecifika anvisningar.

Innehållsföreteckning

Vad är digitalt stöd?	5
Varför ges digitalt stöd?	6
Digitalt stöd vid uträttande av ärenden	7
Alla myndigheter ska erbjuda digitalt stöd för att uträtta ärenden	8
Servicekanaler för digitalt stöd som ges vid uträttande av ärenden	9
Allmänt digitalt stöd	10
Kunden hänvisas vid behov vidare	10
Exempelfall	13
Exempelfall 1: Ifyllande av en myndighetsansökan med en kunddator vid ett gemensamt serviceställe	14
Exempelfall 2: Granskning av hälsoresultat i webbtjänsten	15
Exempelfall 3: Utmaning vid identifiering	16
Exempelfall 4: Misstanke om virus	17
Exempelfall 5: SMS-bedrägeri	18
Exempelfall 6: Hjälp med ifyllande av ansökan	19
Exempelfall 7: Försvunnet beslut	20
Exempelfall 8: Användning av mobila enheter	21

Vad är digitalt stöd?

Digitalt stöd är stöd i användning av e-tjänster och apparater med syfte att hjälpa och stödja kunder i en självständig användning av sina egna apparater och e-tjänster. Digitalt stöd handlar inte om reparation av apparater eller skötsel av ärenden för kundens räkning.



Varför ges digitalt stöd?

Digital kompetens är på hög nivå i Finland. I dagens värld är digitala färdigheter en väsentlig del av uträttandet av ärenden och de jämföras också med medborgarfärdigheter. Största delen av människorna vill och kan lära sig digitala färdigheter så länge det finns motivation och handledning.

Utmaningarna med användningen av digitala tjänster och apparater kan förutom digital kompetens även vara förknippade med till exempel en belastande livssituation eller språkkunskaper. Behovet av digitalt stöd gäller alla åldersgrupper, men dess innehåll och form varierar beroende på användargrupp.



”

Största delen av människorna vill och kan lära sig digitala färdigheter så länge det finns motivation och handledning.

Digitalt stöd vid uträttande av ärenden

Myndigheterna har ett ansvar enligt förvaltningslagen och lagen om digitala tjänster att ge råd i användningen av sina egna digitala tjänster. Målet med det digitala stödet är att kunder i olika användargrupper i fortsättningen ska kunna uträtta ärenden på ett självständigt och säkert sätt, enligt sin egen livssituation.

Genom ändamålsenlig digital handledning strävar man också efter att minska kundens behov av att uträtta ärenden, i och med att kunden i så stor utsträckning som möjligt lär sig att sköta sina ärenden självständigt.

Det digitala stöd som ges vid uträttande av ärenden är avsett för alla som behöver och vill ha hjälp med digitala ärenden med myndigheter. Behovet och omfattningen av rådgivningen ska bedömas från fall till fall.

En förutsättning för att få digitalt stöd är att kunden har både tillräcklig kompetens och nödvändig egen eller gemensam utrustning för digital ärendehantering. Den digitala stödjaren hjälper till att använda elektroniska tjänster och apparater så att kunden senare kan uträtta ärenden självständigt.

ALLA MYNDIGHETER SKA ERBJUDA DIGITALT STÖD FÖR ATT UTRÄTTA ÄRENDEN

Digitala stödjare är personer som stöder kunderna i användningen av digitala tjänster antingen vid sidan av annan rådgivning eller med fokus på digitalt stöd. I handledningssituationen uppmuntrar den digitala stödjaren kunden att göra saker själv. Om kunden inte har någon faktisk möjlighet att sköta sina ärenden digitalt, ska hen hänvisas vidare till en lämpligare servicekanal.

Alla myndigheter ska kunna handleda kunden i ärenden som gäller digitalt stöd i anslutning till myndighetens egna tjänster och vid behov hänvisa kunden till behörig myndighet. Om en det finns en apparat på myndighetens verksamhetsställe som är avsedd för kunderna, ska det också finnas tillgång till handledning i användningen av den.

En del myndigheter har enligt övervägande och avtal mellan myndigheter kunnat utvidga det digitala stödet till att också gälla andra myndigheters tjänster. Detta gäller till exempel situationer där uträttandet av ärenden är förknippat med användningen av många olika myndigheters tjänster.

Digitalt stöd ska erbjudas till exempel i följande situationer:

- ifyllande av nätansökningar
- för att söka bilagor och lägga till bilagor till ansökan
- sökning av uppgifter i myndigheternas webbtjänst
- användning av apparater avsedda för kundbruk.

SERVICEKANALER FÖR DIGITALT STÖD SOM GES VID UTRÄTTANDE AV ÄRENDEN

Digitalt stöd ges i alla servicekanaler där man också uträttar ärenden. Servicekanaler är till exempel telefon och serviceställe. För att det ska vara möjligt att uträtta ärenden i myndighetens tjänst ska digitalt stöd ges utan obefogat dröjsmål.

Företrädaren för en myndighet som erbjuder digitalt stöd handleder den som får stöd i att uträtta ärenden på ett säkert sätt och i att identifiera sig i tjänsterna. Om ärendet är förknippat med stark autentisering ska kunden ha verktyg för stark autentisering och en eventuell Suomi.fi-fullmakt för att sköta ärendet.

Digitalt stöd som ges per telefon förutsätter dessutom att kunden har en apparat med nätåtkomst. Vid serviceställena kan digitalt stöd ges antingen med kundens eller serviceställets apparater, med beaktande av dataskyddet i entréhallen eller i servicerummen. Myndigheten kan också erbjuda sina kunder separata servicerum där kunden kan använda självbetjäningstationen under handledning.

Dessutom kan myndigheterna erbjuda digitalt stöd på olika orter till exempel vid gemensamma servicepunkter, som distanstjänst, vid Finland-punkter samt vid evenemang där myndighetens serviceexpert är på plats.

Allmänt digitalt stöd

Allmänt digitalt stöd är digitalt stöd som skiljer sig från den egentliga ärendehantering. En del myndigheter erbjuder också allmänt digitalt stöd enligt eget övervägande eller med stöd av speciallagstiftning.

Med allmänt digitalt stöd avses en situation där syftet är att utveckla den allmänna digitala kompetensen eller utmaningar med användningen av tjänster eller apparater som kan lösas utan handledning i det egentliga uträttandet av ärenden. Allmänt digitalt stöd är till exempel handledning i att använda kundens egen apparat och i användningen av en allmän digital tjänst som alla känner till (t.ex. Yle Arenan).

En betydande del av det allmänna digitala stödet handlar om att handleda kunden i användningen av hans eller hennes egen apparat. Allmänt digitalt stöd av myndigheter erbjuds till exempel vid vissa kommuners serviceställen och bibliotek. Handledningen grundar sig på att stödja kunden till exempel med hjälp av offentligt anvisningsmaterial för tjänsten eller apparaterna.

KUNDEN HÄNVISAS VID BEHOV VIDARE

Givare av allmänt digitalt stöd ger i regel inte djupgående handledning i andra myndigheters tjänster eller uträttande av ärenden utan att ett separat avtal ingås mellan myndigheterna. Om ett avtal inte har ingåtts kan kunden endast få stöd på en allmän nivå med hjälp av an-

visningarna i tjänsten. I frågor som gäller ärendets innehåll ska kunden hänvisas till den behöriga myndigheten.

Om kunden inte har någon kompetens i användningen av apparater alls, och handledning i användningen av apparater inte ingår i myndighetens tjänsteutbud, hänvisas kunden vid behov till andra lokala digitala handledares tjänster eller till exempel till en kurs som lämpar sig för honom eller henne.

Lokala aktörer kan sökas t.ex. via följande länkar:

- [Tillhandahållare av digitalt stöd i Suomi.fi-tjänsten](#)
- [Tillhandahållare av digitalt stöd på Suomi.fi-kartan](#)
- [Seniorsurf.fi:s karta över handledningsställen](#)
- [Huvudstadsregionens servicekarta](#)

Om du är orolig för kundens välbefinnande, hälsa eller säkerhet ska du vid behov göra en orosanmälan om kunden till det egna välfärdssområdet. Oro kan till exempel orsakas av hur en äldre person klarar sig hemma eller av problem med livskompetensen hos en vuxen som bor ensam. En orosanmälan görs i regel alltid i samarbete med kunden.

Exempelfall



EXEMPELFALL 1: IFYLLANDE AV EN MYNDIGHETSANSÖKAN MED EN KUNDDATOR VID ETT GEMENSAMT SERVICESTÄLLE

En kund med ett främmande språk som modersmål kommer till ett serviceställe som är gemensamt för flera myndigheter (Finland-punkt).

Hen vill göra en viss myndighets elektroniska ansökan på en kunddator. Kunddatorn finns i det gemensamma serviceställets lokaler, i ett självbetjäningsområde avsett för att uträtta ärenden självständigt. Lokalen är offentlig och flera andra myndigheters kunder uträttar också ärenden där.

Kunden har sparat sina egna uppgifter i sin egen telefon, men förstår inte vilka uppgifter som ska antecknas på vilket ställe. Det är också svårt att förstå terminologin både på finska och på hans eller hennes eget språk.

LÖSNING: Den myndighet som ger hjälp via kunddatorn hjälper alla kunder som anländer till det gemensamma servicestället. Den allmänna servicerådgivaren hjälper kunden så gott hen kan genom att använda ett tydligt språk och vid behov till exempel de tolktjänster som är tillgängliga. Om det endast är fråga om allmän rådgivning eller diskussion kan man också utnyttja den översättningsapplikation som kunden använder sig av, om den lämpar sig för situationen.

Den allmänna servicerådgivaren hjälper endast på ett allmänt plan i användningen av den elektroniska tjänsten, med hjälp av anvisningarna som finns i myndighetens webbtjänst. Om kunden behöver mer detaljerad handledning i att uträtta ärenden, hänvisar myndigheten kunden till myndigheten i fråga för att uträtta ärendet. Den allmänna servicerådgivaren berättar hur det är möjligt att uträtta ärenden med myndigheten i fråga: t.ex. genom att ta ett könummer huruvida myndigheten betjänar den dagen, eller genom att komma till det gemensamma servicestället på nytt, antingen genom att boka en tid på förhand eller genom att köa med ett könummer.

EXEMPELFALL 2: GRANSKNING AV HÄLSORESULTAT I WEBBTJÄNSTEN

En närstående till en av välfärdsområdets kunder har hjälpt välfärdsområdets kund att boka tid till laboratoriet. Personen kommer till laboratoriebesöket och uttrycker i samband med provtagningen att hen inte riktigt förstår hur man sedan kan se resultaten på nätet.

Hen vill inte be sin närstående om hjälp eftersom ärendet är personligt. Hen skulle dock behöva hjälp med att använda webbtjänsten eftersom tidsbokningen lyckades endast så att en närstående skrev något på datorn, och personen själv stod bredvid och tittade på.

LÖSNING: Myndigheten hänvisar kunden till välfärdsområdets egen kundtjänst för att höra sig för om laboratorieresultaten eller för att få hjälp för att se dem i webbtjänsten. Om kunden verkar intresserad av att lära sig använda digitala tjänster i större utsträckning, kan man tipsa kunden om lokala givare av allmänt digitalt stöd. Om det verkar som om det lämpligaste alternativet för kunden kan vara ärendehantering på andras vägnar, kan kunden hänvisas till att söka mer information om utträttande av ärenden på andras vägnar i välfärdsområdets egen kundtjänst.

EXEMPELFALL 3: UTMANING VID IDENTIFIERING

Kunden ringer myndighetens kundtjänst eftersom hen behöver hjälp med att använda myndighetens tjänst.

Kunden försöker boka tid till myndighetens tjänst via nätet. Kunden är dock osäker på hur tiden ska bokas. Snart kommer det fram att personen inte kan identifiera sig med stark autentisering. Utifrån samtalet verkar det dock som om personen har verktyg för stark autentisering.

LÖSNING: Myndigheten kan fråga hur kunden normalt har identifierat sig och om möjligt utifrån det ge konkreta råd om hur kunden ska gå vidare. Om rådgivning per telefon inte lyckas, ber man kunden komma till kundservicestället eller hänvisar kunden till den instans vars identifieringsverktyg kunden använder. Om

det finns mer omfattande utmaningar i användningen av tjänsterna (även andra än digitala) kan kunden dessutom hänvisas till allmänt digitalt stöd samt eventuellt också ansöka om fullmakter eller ärendehantering på andras vägnar till exempel för en närstående.

EXEMPELFALL 4: MISSTANKE OM VIRUS

En kund besöker myndighetens kundtjänst eftersom han eller hon behöver hjälp med att använda myndighetens tjänst.

Kunden försöker lämna in ansökan via nätet, men det förekommer något problem på nätet. Kunden tror att det finns ett virus på surfplattan eftersom ingen sida öppnas. Kunden vågar inte trycka på något.

Om maskiner för gemensamt bruk används på myndighetens kundserviceställe kan ansökan lämnas in på en allmän dator eller lämnas in till myndigheten i pappersform.

LÖSNING: Om myndigheten också erbjuder allmänt digitalt stöd vid verksamhetsstället i fråga kan man börja utreda det eventuella virusproblemet i surfplattan för att utreda kundens behov att hänvisas vidare.

Det kan också vara fråga om en situation där en wifi-anslutning på surfplattan av misstag har stängts av, eller det bara har

kommit en pop up-avisering på surfplattan som kunden tror är ett virus. Om det verkar som om det verkligen är fråga om ett virus, hänvisas kunden vidare till exempel till operatören eller till den plats där apparaten eller anslutningen har skaffats.

EXEMPELFALL 5: SMS-BEDRÄGERI

En kund kommer för att besöka myndigheten eftersom hen har fått ett textmeddelande där hen uppmanas att logga in i tjänsten via en länk.

Kunden har klickat på länken och som styrt kunden till en sida där man ska ange sina egna nätbankskoder. Härifrån vågade kunden inte gå vidare.

LÖSNING: Myndigheten informerar kunden om sätten för och alternativen till stark autentisering med bankidentifiering. Myndigheten betonar att ingen myndighet begär kundens bankkoder via en länk som skickats per sms eller per telefon

Om kunden hunnit identifiera sig ska hen hänvisas att kontakta sin egen banks kundtjänst och vid behov göra en polisanmälan.

EXEMPELFALL 6: HJÄLP MED IFYLLANDE AV ANSÖKAN

En kund besöker myndighetens allmänna kundserviceställe eftersom hen behöver hjälp med att använda myndighetens tjänst.

Kunden försöker lämna in ansökan via nätet och många olika slags bilagor borde bifogas.

Kunden ber att någon samtidigt kontrollerar om bilagorna är korrekta.

Kunden loggar själv in med sina egna verktyg för stark autentisering men vill att kundservicepersonalen hela tiden tittar på hans eller hennes apparat så att allt säkert går rätt

LÖSNING: Myndigheten ger kunden råd om hur man lämnar in ansökan och hjälper kunden att t.ex. skanna in bilagorna till sin e-post för att bifoga dem till ansökan. Vid behandlingen av bilagorna ska uppmärksamhet fästas vid personens dataskydd. Myndigheten kan utifrån anvisningarna berätta vilka bilagor som ska bifogas till ansökan. Kunden ansvarar för att försäkra sig om att bilagorna är korrekta. Om kunden är osäker på bilagorna eller ifyllandet av ansökan med tanke på innehållet ska hen hänvisas till den behöriga myndigheten.

När kunden identifierar sig berättar myndigheten artigt för kunden att hen tittar åt ett annat håll eftersom det är fråga om integritetsskydd. Dessutom berättar hen att myndigheten inte kan identifiera sig för kundens räkning i tjänsten.

Beslut kommenteras inte, utan man berättar att beslutsfattarna sköter besluten. Om kunden behöver mer omfattande stöd för att fylla i ansökan, hänvisas kunden till den behöriga myndigheten.

EXEMPELFALL 7: FÖRSVUNNET BESLUT

En kund ringer myndighetens allmänna kundservice, eftersom hen inte har fått något beslut eller någon faktura som hen redan borde ha fått. Kunden frågar var detta dröjer. Kunden är säker på att beslutet redan har fattats.

LÖSNING: Myndigheten vid den allmänna kundbetjäningen frågar om kunden har använt myndighetens tjänster digitalt eller tagit i bruk tjänsten Suomi.fi. Om kunden svarar ja, instrueras kunden att kontrollera om beslutet finns i Suomi.fi-tjänsten. Vid behov får kunden handledning i att identifiera sig i tjänsten.

Om myndigheten inte skickar besluten till Suomi.fi-meddelanden eller om dokumentet inte finns i Suomi.fi-tjänsten, hänvisas kunden vidare i den egna organisationen till en sådan instans som ser var beslutet finns, vad som är beslutets innehåll och när

det eventuellt har skickats. Man kan också hänvisa till rätt instans för besök.

Om det beslut som kunden letar efter finns i Suomi.fi-tjänsten och det finns mer omfattande utmaningar i den tekniska användningen av tjänsten eller om man vill stänga av tjänsten, hänvisas kunden att kontakta Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata.

EXEMPELFALL 8: ANVÄNDNING AV MOBILA ENHETER

En kund kommer till biblioteket eftersom hen för en tid sedan fick en ny smarttelefon. Kunden har nu utmaningar med den grundläggande användningen.

LÖSNING: Om det är fråga om grundläggande användning av en smarttelefon kan man handleda kunden inom ramen för handledarens kompetens, enhetens anvisningar och den tid som står till förfogande.



MYNDIGHETEN FÖR
DIGITALISERING OCH
BEFOLKNINGSDATA