

FRAMTIDSUTSKOTTETS UTLÅTANDE 2/2008 rd

Berättelse om regeringens åtgärder under år 2007

Till grundlagsutskottet

INLEDNING

Remiss

Riksdagen remitterade den 9 april 2008 berättelsen om regeringens åtgärder under år 2007 (B 2/2008 rd) till grundlagsutskottet och utrikesutskottet för beredning och bestämde samtidigt att de permanenta fackutskotten ska lämna utlåtande i ärendet till grundlagsutskottet.

- specialforskare Toni Ahlqvist och specialforskare Torsti Loikkanen, Statens tekniska forskningscentral
- chef för informationssamhällsfrågor Heikki Lunnas, Finlands Kommunförbund
- verkställande direktör Katrina Harjuhahto-Madetoja, Finlands Ekonomförbund SEFE ry
- enhetsdirektör Pekka Pellinen, Teknikens Akademikerförbund TEK.

Sakkunniga

Utskottet har hört

UTSKOTTETS ÖVERVÄGANDEN

Motivering

Framtidsutskottet tog i sitt utlåtande i föl (FrUU 2/2007 rd — B 4/2007 rd) upp vissa problem med berättelseförfarandet och föreslog olika sätt att utveckla det. Det viktiga är att man har kommit i gång med att utvärdera hela förfarandet (t.ex. FrUU 1/2008 rd — B 2/2008 rd).

Framtidsutskottet har hört experter om IT-samhällsutvecklingen och har vissa kommentarer till den. Utvecklingen hos oss har varit lovande, men nu verkar takten ha mattats av. I internationella informations- och kommunikationstekniska jämförelser ligger Finland fortfarande i utvecklingens framkant. Men om man jämför t.ex. tillgången till elektroniska tjänster och användningen av dem, placerar sig Finland klart sämre. Frågan är viktig och har lyfts fram av utskottet i

utlåtandet om den trafikpolitiska redogörelsen (FrUU 1/2008 rd — SRR 3/2008 rd).

I Finland behövs det en offentlig debatt om varför vår IT-samhällsutveckling har stannat upp och en syn på hurdant informationssamhälle eller uppkopplat samhälle vi vill bygga upp. Framtidsutskottet har därför föreslagit att temat ska tas upp till aktuell debatt i plenum i höst (till bakgrundsmaterial föreslås utskottets publikation *Silmät auki! Tietoyhteiskunnan uhat ja mahdollisuudet 2008* och bibliotekets publikation *Paratiisi vai panopticon? 2008*).

Debatten om informationssamhället bör utvidgas från informations- och kommunikationsteknik till hur tekniken förändrar det finländska samhället, arbetslivet, de medborgerliga rättigheterna, upphovsrätten, informationssäkerheten

och andra livsområden. Sabotageprogrammen på internet ökar snabbt och är redan en risk för fungerande basala tjänster i samhället. Utskottet vill särskilt uppmärksamma en bättre informationssäkerhet. Vilka krav ställer utvecklingen t.ex. på lagstiftningen och det rättsliga systemet och utbildningssystemet? Det bör noteras att den nationella IT-samhällsstrategin för 2007—2015 inte alls tar upp t.ex. de medborgerliga rättigheterna, integritetsskyddet eller yttrandefriheten i informationssamhället.

Framtidsutskottet anser att Statens revisionsverk i sin revisionsrapport våren 2008 (161/2008) om utveckling och användning av identifikationstjänster i den offentliga förvaltningen på ett förtjänstfullt sätt behandlar de problem som bromsat upp Finlands utveckling mot ett informationssamhälle. Revisionsverket menar att den offentliga förvaltningen kraftfullt har utvecklat de elektroniska identifikationstjänsterna, men att slutresultatet varit flera överlappande och ekonomiskt olönsamma lösningar. Trots stora satsningar sker identifikationen fortfarande till stor del med nätbankskoder. Som bidragande orsaker till den ineffektiva resursanvändningen ser revisionsverket statens otillräckliga styrning av IT-verksamheten, de kortsiktiga målen, stödet för överlappande projekt och att de verkliga behoven av tjänster inte har klarlagts.

Framtidsutskottet uppmärksammar vidare den elektroniska offentliga kundservicen. Den har i långa stycken utvecklats utifrån interna administrativa beslut. Enligt en expertutredning finns det inom den offentliga förvaltningen ingen part med ett övergripande ansvar för kundservicen, trots att man i och för sig satsar mer än någonsin på området. Det har lett till en differentierad utveckling av kundservicemodeller och en svag resursanvändning, eftersom samma saker har utvecklats samtidigt på olika håll med slutresultatet att lösningarna inte går ihop. Det har också varit stora problem med differentieringen av fysiska kundtjänster, elektroniska kundtjänster och telefontjänster.

Man har redan i flera års tid försökt förbättra kundservicen i Finland genom samservice. Den reviderade lagstiftningen om samservice (Lag

om samservice inom den offentliga förvaltningen (233/2007) trädde i kraft den 1 april 2007) har av kommunerna åtminstone i vissa delar ansetts svag. Den stora utmaningen just nu är att avgöra hur beslutsfattandet kan tillnärmas medborgarna, när det bara går att få assisterande kundservice på serviceställena. Kunderna bör få service ända upp till beslutsfattande nivå på serviceställena.

I stället för att enbart tillhandahålla information på webbsidor går man nu mot genuin elektronisk kommunikation och växelverkan mellan myndigheter och medborgare. Kommunen är den naturliga inkörsporten till den offentliga förvaltningen, om man ser till resultaten av enkäter om användning av nättjänster. De publika sidor som kunderna använder mest är den egna kommunens webbsidor. De är givetvis koncentrerade på tjänster och information i kommunen och regionen. De omfattar t.ex. inte statens elektroniska tjänster.

På ett generellt plan tjänar Suomi.fi som rikstäckande informationskanal, medan Infopankki.fi ger invandrare allmän information. Myndigheterna svarar för sina respektive kundrelationer, men det har lett till splittring av de elektroniska tjänsterna. För medborgarna är det egalt vilken myndighet som producerar de tjänster de behöver. Elektroniska tjänster finns fortsatt strödda över olika myndigheters webbsidor. De offentliga elektroniska tjänsterna bör organiseras efter medborgarnas behov i stället för efter förvaltningsstruktur.

Det är värt att notera att servicenumren för telefontjänster kommer att öka och att medborgarna samtidigt ringer till larmnumret för att få allmänna råd som inte alls hör dit. Det finns ett behov av allmän rådgivning på nationell nivå både på nätet och på telefontjänsten.

Den 15 oktober 2007 gavs en utredningsman (Finlands Kommunförbunds vice verkställande direktör Timo Kietäväinen) i uppdrag att klarlägga hur de publika kundtjänsterna och tillgången till dem kan förbättras på ett kostnadseffektivt sätt med hjälp av nya metoder och tekniska redskap. Utredningsmannen kommer att lägga fram olika lösningar i en rapport som ska

överlämnas till ministern och publiceras den 16 juni 2008. Utskottet erfar att de tekniska redskapen kommer att utnyttjas effektivare än hittills. Utvecklingen av elektroniska tjänster och telefontjänster ska samordnas bättre. Utredningsmannen kommer också att föreslå en lösning som möjliggör en fastare koppling mellan kundtjänst och beslutsfattande.

Uttalanden som kan strykas

Framtidsutskottet omfattar berättelsen på den punkten att följande projekt inte längre ger anledning till åtgärder:

- *Stärkande av framtidspolitiken och framtidsprogrammet* SRR 4/2001 rd — RSk 34/2002 rd (41)

- *Regional utveckling* B 1/2004 rd
- *Höjning av kompetensnivån* SRR 4/2001 rd — Rsk 34/2002 rd (8)
- *Stärkande av företagsamheten* SRR 4/2001 rd — RSk 34/2002 rd (16)
- *Stärkande av företagsamheten* SRR 4/2001 rd — Rsk 34/2002 rd (18)
- *Befolkningen och familjens ställning* SRR 4/2001 rd — RSk 34/2002 rd (19).

Utlåtande

Framtidsutskottet anför

att grundlagsutskottet bör beakta vad som sagts ovan.

Helsingfors den 11 juni 2008

I den avgörande behandlingen deltog

ordf. Marja Tiura /saml
vordf. Jyrki Kasvi /gröna
medl. Mikko Alatalo /cent
Marko Asell /sd
Tarja Filatov /sd
Liisa Jaakonsaari /sd
Harri Jaskari /saml
Kyösti Karjula /cent
Jouko Laxell /saml

Päivi Lipponen /sd
Marjo Matikainen-Kallström /saml
Juha Mieto /cent
Mats Nylund /sv
Markku Uusipaavalniemi /cent
Anne-Mari Virolainen /saml
Pertti Virtanen /saf
Jyrki Yrttiaho /vänst
ers. Pekka Vilkuna /cent.

Sekreterare var

utskottsråd Paula Tiihonen.