



VALTIOVARAINMINISTERIÖ



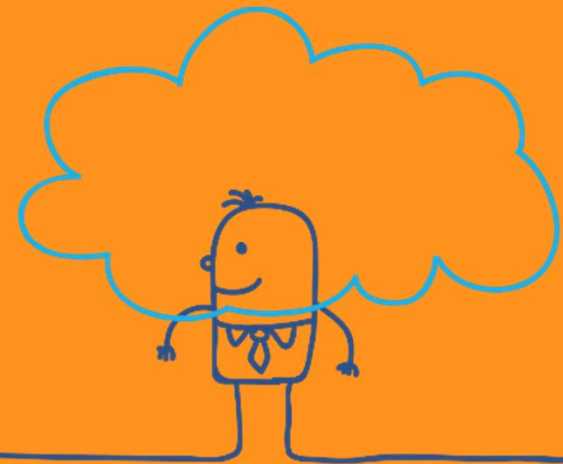
Mitä tapahtuu julkisen hallinnon digitalisaatiossa ja sähköisten palveluiden tiekartta

AKUSTI-kesäseminaari 7.6.2017

Neuvotteleva virkamies Marjukka Saarijärvi



Uudistamme julkiset palvelut
käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi
toimintatapoja uudistamalla.



Digitalisaatio ja julkinen hallinto - strateginen viitekehys

Muutosvoimat

Väestön ikääntyminen



Suomen kilpailukyky



Yhteiskunnan rooli
palveluiden tuottajana



Tietotekniikan kehitys,
uudet teknologiat



Painopistealueet

1. Palvelemme
asiakkaita
yhtenäisesti



2. Hyödynnämme
avointa, omaa ja
yhteistä tietoa



3. Mahdollistamme
ekosysteemin ja luomme
puitteet; palvelualustan

Tarvittavat kyvykkyydet

← Johtaminen

← Osaaminen

← Hankinnat

← Infrastruktuuri

← Tiedon hallinta

← Digitaalinen turvallisuus

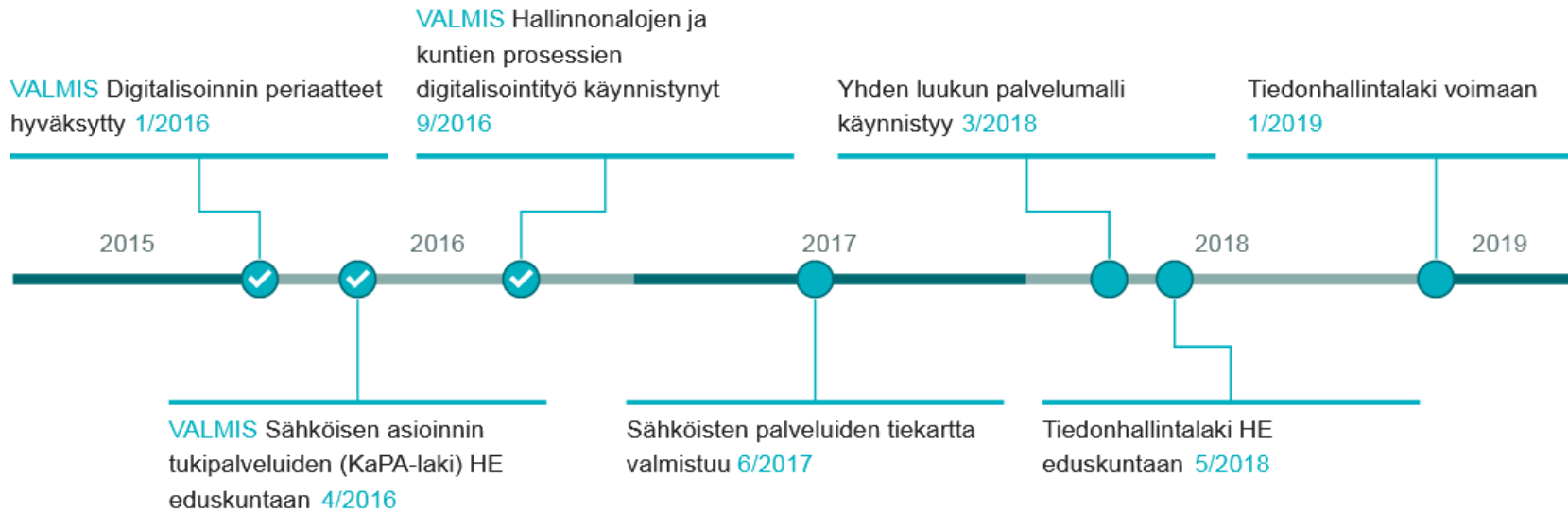
← Lainsäädäntö



Hyvä hallinto & digitalisaatio

1. Palvelut on rakennettu asiakaslähtöisesti
2. Kansalaiset luottavat viranomaiseen ja viranomaiset kansalaisiin
3. Asiakkaat ovat aktiivisia toimijoita
4. Ei turhaa byrokratiaa, normien purku
5. Asiointitarve on minimoitu
6. Tiedot ja toiminta turvallisesti avoimia
7. Toiminta hallittua myös poikkeustilanteissa
8. Panos-tuotos-suhde on optimaali

Digitalisoidaan julkiset palvelut –kärkihankkeen etapit



25.4.2017

Digitaaliset palvelut ensisijaiseksi

Sähköiset palvelut ensisijaiseksi

- Digitaalisuus mahdollistaa laadukkaat julkiset palvelut maan eri osissa erilaisille asiakasryhmille
- Viestit (sähköinen posti) ja muut hyvät ja toimivat palvelut edellä digitaaliseen toimintatapaan

Saavutettavuusdirektiivi

- Edistää kaikkien mahdollisuutta toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa
- Luo yhdenmukaiset minimitaso vaatimukset julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuudelle
- Parantaa digitaalisten palveluiden laatua

Toimintamallit digitaalisten palvelujen tukeen (AUTA-hanke)

- Sähköisten palvelujen käyttö vaatii osaamista, virallisen kielen hallintaa ja kykyä käyttää tietokonetta, tablettia tai älypuhelinia sekä kykyä löytää oikea viranomaispalvelu verkosta



Digi arkeen –neuvottelukunnan tavoite ja tehtävä

- Digi arkeen -neuvottelukunta muodostaa yhteistyö- ja **vuoropuhelukanavan** kansalaisjärjestöjen, tutkijoiden ja julkisten palveluiden digitalisoinnista vastaavan valtiovarainministeriön välillä.
- Neuvottelukunnan tavoitteena on tukea digitaalisten palvelujen kehittämistä niin, että eri väestöryhmät pystyisivät käyttämään **tasavertaisesti digitalisaation tuomia mahdollisuuksia**.
- Neuvottelukunnan työllä pyritään löytämään ja tukemaan myös **uudenlaisia tapoja** organisoida hallinnon ja kansalaisjärjestöjen välistä yhteistyötä.
- Verkkosivu: <http://vm.fi/digi-arkeen-neuvottelukunta>




Kansallinen tavoite – ihmisten yhdenvertaisuus digitaalisessa yhteiskunnassa



 **01**

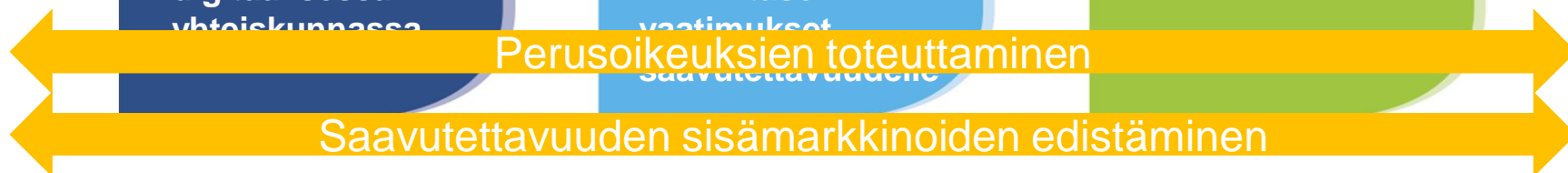
Edistää kaikkien mahdollisuutta toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa

 **02**

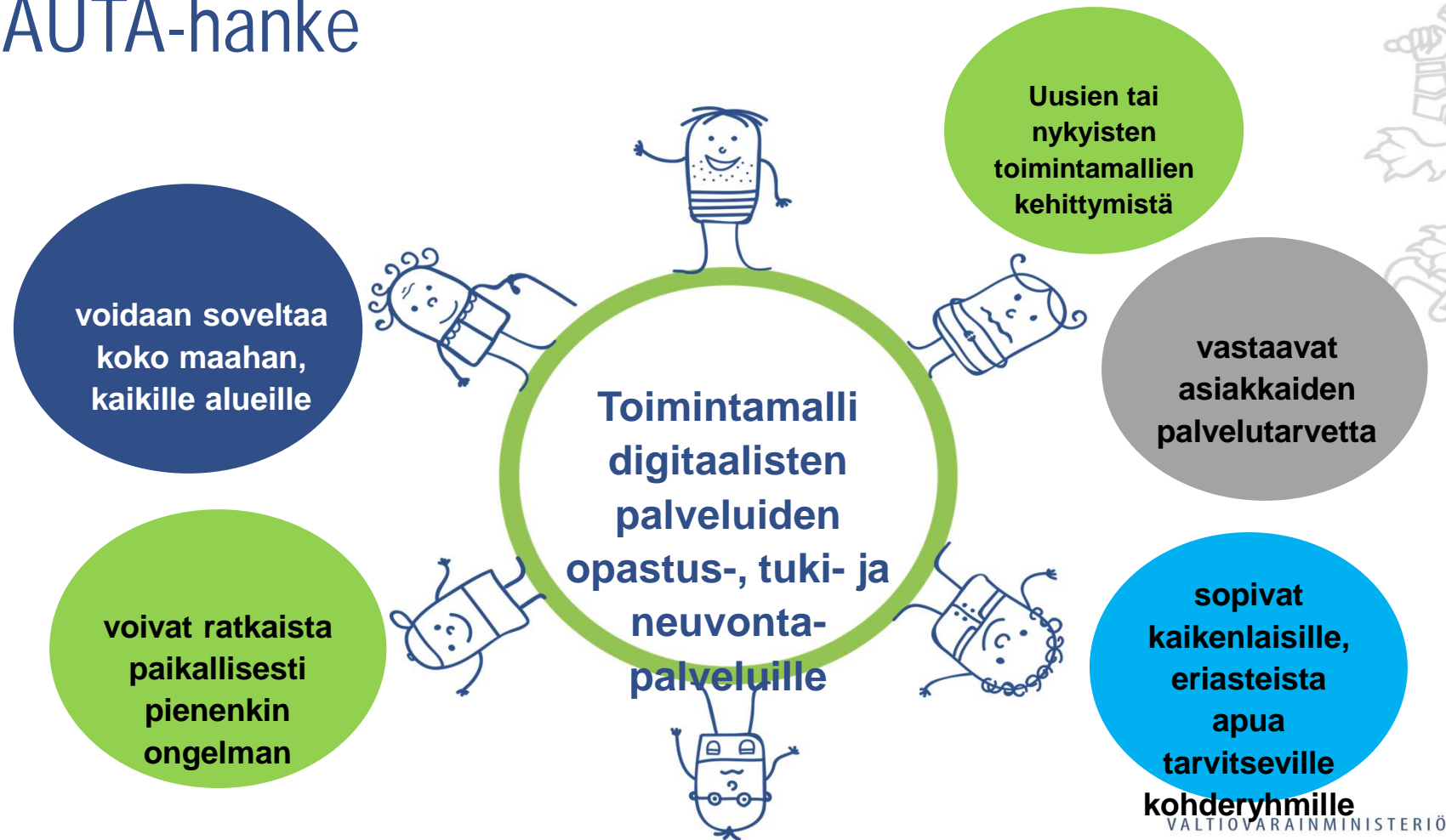
Luoda saavutettavat palveluprosessit - edellyttää yhdenmukaiset minimitaso vaatimukset saavutettavuudelle

 **03**

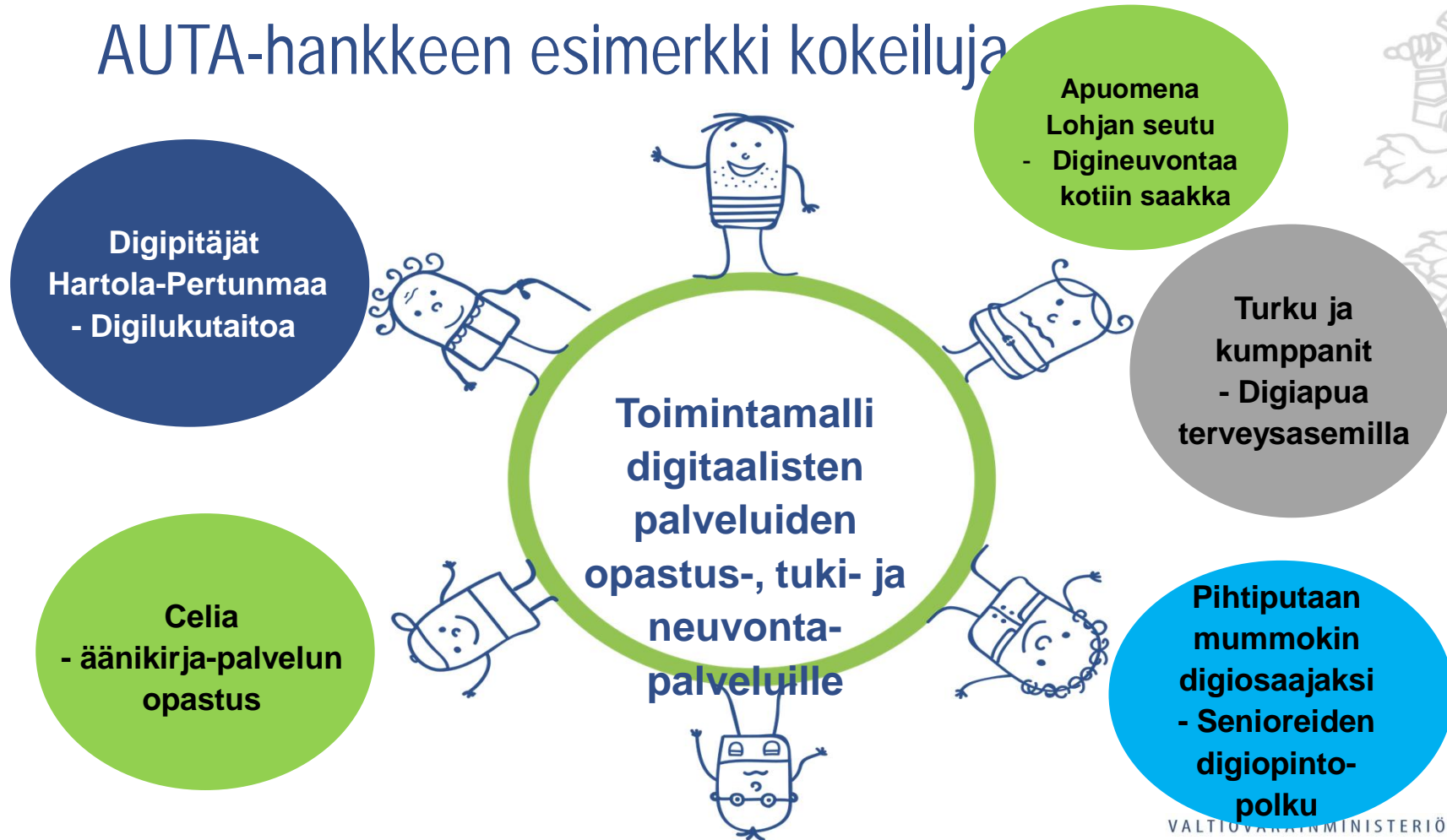
Parantaa digitaalisten palveluiden laatua



AUTA-hanke



AUTA-hankkeen esimerkki kokeiluja



Yhteinen tiedon hallinta (YTI)

– tieto, sisältö & käyttö



Hyödynnetään avointa, omaa ja yhteistä tietoa

Sipilän hallitusohjelman mukaisesti toimintatavat uudistaen rakennetaan *julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi.*

Julkinen hallinto sitoutuu *kysymään samaa tietoa vain kerran.*

- 1** **Omadata julkisessa hallinnossa**, jossa sovelletaan omadata-periaatteita julkisessa hallinnossa oleviin kansalaisen tietoihin.
- 2** **Yhteentoimivuuden menetelmä ja välineet**, joilla parannetaan ja yhtenäistetään tietosisältöjen määrittelyä ja tiedon yhteentoimivuutta.
- 3** **Tiedon jakeluratkaisu**, jolla voidaan monipuolisesti tukea tiedon hyödyntämistä, myös suurten tietomassojen.
- 4** **Case: Kuntien taloustiedon yhteentoimivuus**, jossa sovelletaan hankkeessa kehitettäviä tiedon hallinnan menetelmiä ja välineitä (yhteistyössä Kuntatieto-ohjelman kanssa).
- 5** **Yhteinen tiedon hallintamalli**, jolla kehitetään yhteisesti käytettävän tiedon hallintaa.

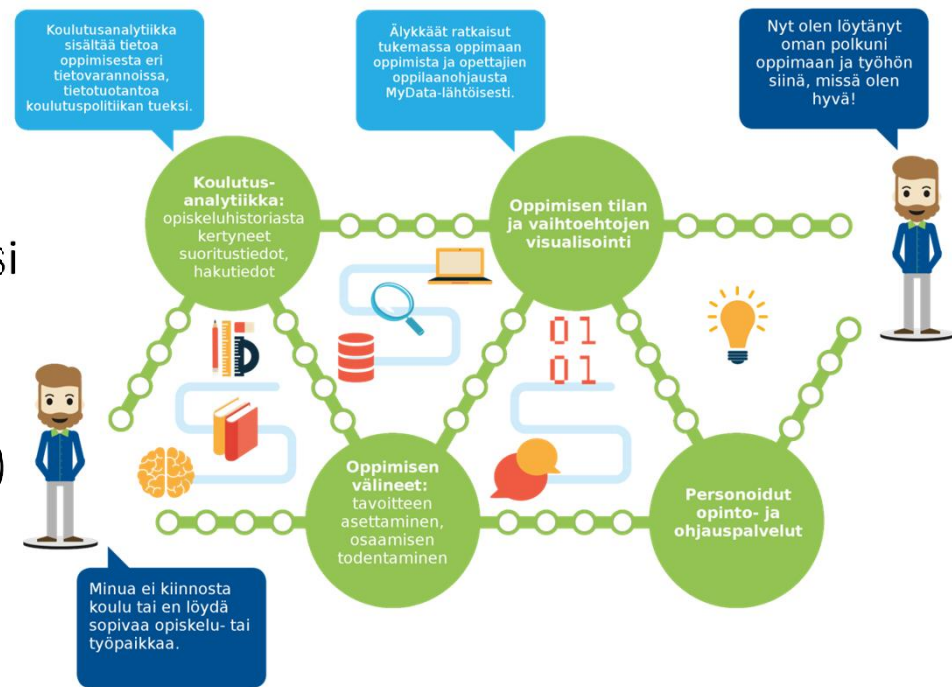


lisätietoja: Suvi Remes, VM

VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Puoliväliriihessä sovitut kehkeytyvät ekosysteemit

- Kiinni työelämään elinikäisen oppimisen avulla
- Hyvinvointia koskevat tiedot hyödynnettävissä kansalaisen hyväksi (esimerkkinä sote-tiedot)
- Tieto liiketoiminnan ja tutkimuksen mahdollistajana (esimerkkinä sote-tietojen toissijainen hyödyntäminen)
- Liikenne palveluna, MaaS
- Älykäs kaupunki kansalaisille ja yrityksille (esimerkkinä Tampere)



suomi digi Yhteystiedot

DigiNYT

- Olli-Pekka Heinonen, OPH
 - olli-pekka.heinonen@oph.fi
- Pekka Ala-Pietilä
 - pekka.ala-pietila@huhtamaki.com
- Aleksi Kopponen, VM
 - aleksi.kopponen@vm.fi

Ekosysteemifoorumi

- Paula Lehtomäki, VNK
 - paula.lehtomaki@vnk.fi
- Aleksi Kopponen, VM
 - aleksi.kopponen@vm.fi

○ Ekosysteemifoorumin kehkeytyvät ekosysteemit

- Kiinni työelämään elinikäisen oppimisen avulla
 - Tero Huttunen, OKM, tero.huttunen@minedu.fi
- Hyvinvointia koskevat tiedot hyödynnettävissä kansalaisen hyväksi (esimerkkinä sote-tiedot)
 - Hannu Hämäläinen, STM, hannu.hamalainen@stm.fi
- Tieto liiketoiminnan ja tutkimuksen mahdollistajana (esimerkkinä sote-tietojen toissijainen hyödyntäminen)
 - Anne Kallio, STM, anne.kallio@stm.fi
- Liikenne palveluna, MaaS
 - Krista Huhtala-Jenks, LVM, krista.huhtala-jenks@mintc.fi
- Älykäs kaupunki kansalaisille ja yrityksille (esimerkkinä Tampere)
 - Teppo Rantanen, Tampere, teppo.rantanen@tampere.fi

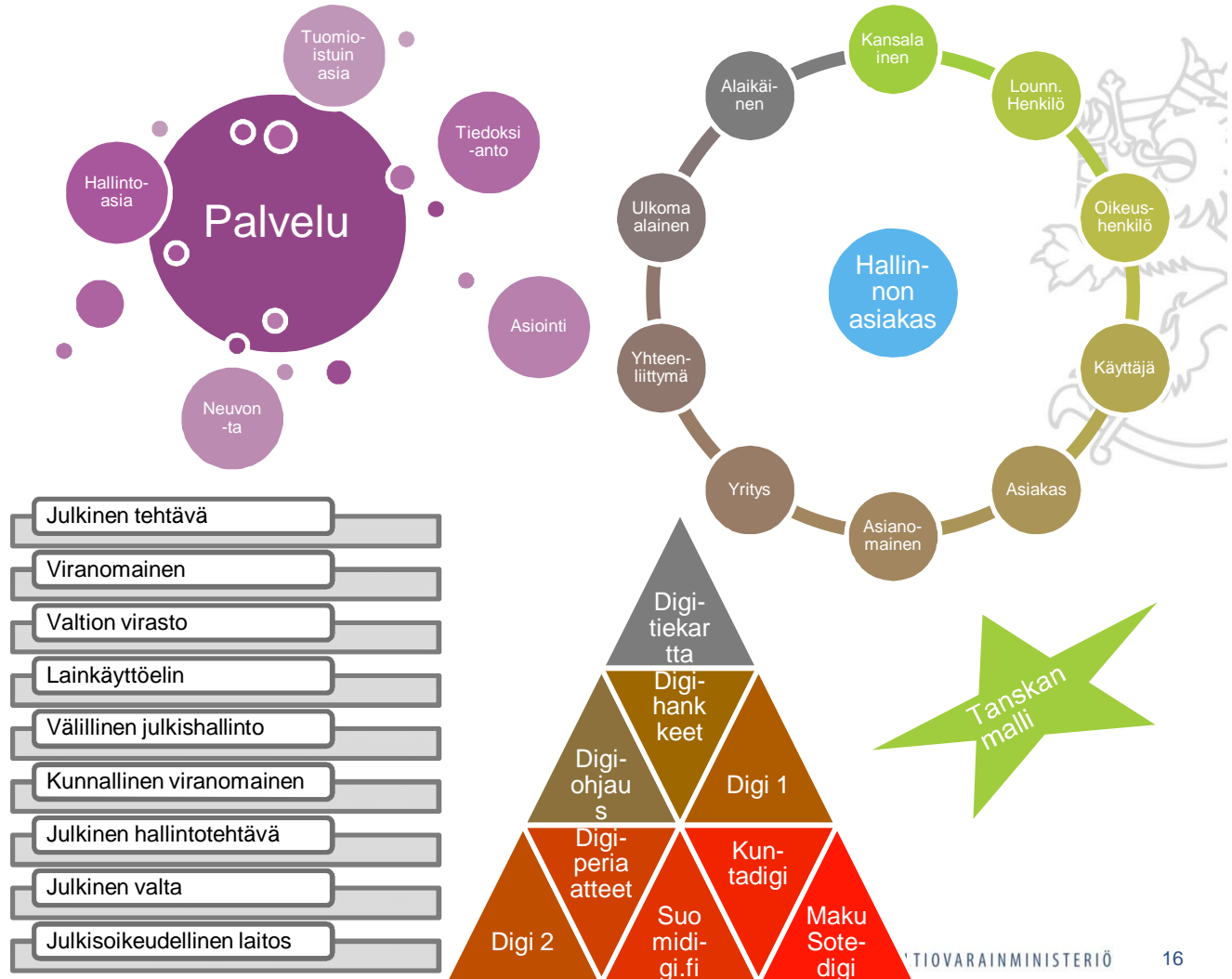
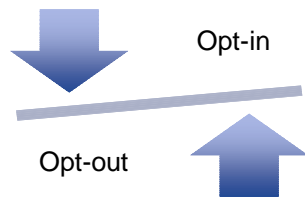
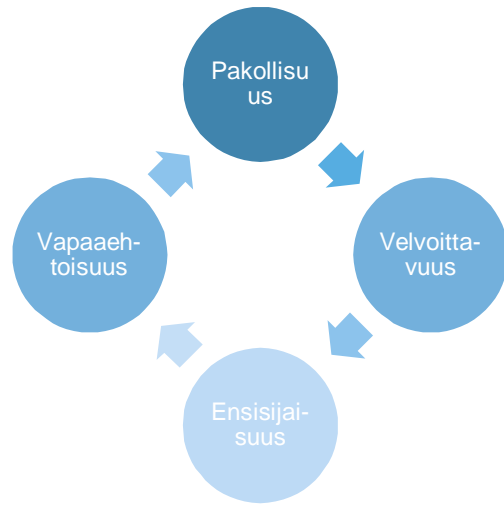
Sähköisten palvelujen tiekartta 2017-2021

Sähköinen asiointi ensisijaiseksi

- **Hallituksen linjaus: Osa palveluista saatavilla ensisijaisesti sähköisinä.** Suunnitelma valmistuu kesäkuussa 2017 ja toimeenpano ajoittuu vuosille 2017-2021.
- Mahdollisuus muihin asiointitapoihin niille, joilla ei eri syistä ole mahdollisuutta asioida sähköisesti.
- Tiekartan laatiminen aloitetaan jo käytössä olevista toimivista ja käytetyistä palveluista. Tavoitteena on tehdä tiekartasta jatkuvasti päivitettävä digitalisoinnin suunnannäyttävä.
- **Hallituksen linjauksen mukaisesti tiekartalle kootaan sata julkista palvelua, jotka tarjotaan ensisijaisesti sähköisesti.**



Käsitähässäkkä



Työn eteneminen ja jatkoaskeleet

- Työ edennyt hyvässä hengessä työryhmässä sekä muiden sidosryhmien kanssa
- Tavoite 100 palvelua tiekartalle ylitetty, viranomaisten strategisilla päätöksillä
- Kaikilla halua uudistaa palveluja vastaamaan asiakastarpeita
- Paljon muutokseen ja käsitteisiin liittyvää periaatteellista keskustelua ja jäsentämistä
- Työn tuloksena valmistuu lainmuutostarpeita koskeva raportti
- Työryhmällä jäljellä yksi kokous 15.6., jossa laaditaan vielä tiekartan toimeenpanoon liittyviä jatkotoimenpide-esityksiä
- Tiekartan julkistustilaisuus 20.6. Säätytalolla
- Työryhmän esitykset ensisijaisuudesta, lainsäädännön uudistamisesta ja palveluista viedään TOTA-minryyn 21.6.2017
- Tiekartan ja ensisijaisuuden linjausten toimeenpano, kansalaisviestintä ym. käynnistyy syksyllä



Tilannearvio lainsäädännöstä

- Yleislainsäädännön lähtökohdat (esim. pääsääntönä prosessiosoitte) sekä lainsäädännön ja käytäntöjen pirstaloituminen eivät tue mahdollisuuksia järjestää sähköistä asiointia yhtenäisillä, keskitetyillä tavoilla, tietoturvallisesti ja kustannustehokkaasti
 - Pullonkauloissa keksitty uusia ratkaisuja kukin omalla sektorillaan
- Sektorikohtaiset tarpeet ovat johtaneet erityislainsäädännön lisääntymiseen ja käytäntöjen pirstaloitumiseen, koska ei voida nojata yleislainsäädäntöön
- Viranomaisilla on vaikeuksia soveltamisessa
- Riippumatta siitä, otetaanko lähtökohdaksi sähköisessä asiointissa opt in vai opt out, edellyttää kustannustehokkaan ja oikeusturvan kannalta hyväksyttävän sähköisen tiedoksiannon toimeenpano muutoksia asiointia koskevaan lainsäädäntöön sekä viranomaisten toimintatapoihin
- Tehokkainta olisi yleislainsäädännön – hallintolain (hallintolainkäyttölain), oikeudenkäymiskaaren ja ulosottoaaren - laittaminen kuntoon ohjaamaan paremmin kehitystä ja tarpeettoman erityislainsäädännön (sekä sähköistä asiointia koskevan ”yleislain”) purkaminen
- Niin kauan kuin viranomaiset eivät edes pääsääntöisesti toimi yhtenäisillä malleilla, on oikeusturvan kannalta kyseenalaista korostaa yhden, viranomaisten vähemmän käyttämän tiedoksiannottavan, sähköisen postilaatikon, merkitystä asiointissa. Jos säädäntö ja käytännöt eivät tue yhtenäisiä tapoja tiedoksiannoissa, ei ole mielekäästä pakottaa tai muutoin ohjata hallinnon asiakasta tietyn kanavan käyttöön
- Kansalaisten velvoittaminen sähköisen postilaatikon tai sähköisten asiointipalvelujen käyttöön sekä velvoitetta koskevien poikkeusten määrittäminen ja hallinnointi on ongelmallista oikeusturvan, hallinnon palveluperiaatteen, suhteellisuusperiaatteen sekä henkilötietojen suojan kannalta
- Oikeushenkilöiden velvoittaminen ei yhtä haasteellista



Työryhmän esitys, ensisijaisuus: viranomaiset, kansalaiset ja muut henkilöasiakkaat sekä yritykset, yhteisöt ja niihin rinnastuvat

- **Viranomaisilla on pääsääntöinen velvollisuus** tarjota saavutettavia digipalveluja (ja asiakasviestintää) kansalaisille ja yrityksille
 - Viestintä myös muilla kanavilla sekä vaihtoehtojen esilletuominen
- Lainsäädäntö mahdollistaa viranomaisille ensisijaisuuden, digiasiointi on lainsäädännön pääsääntö ja lainsäädäntö tukee yhtenäisiä asiointin, ml. tiedoksiannon tapoja
- **Hallinnon asiakkaille** digipalvelujen käyttö joko itse tai valtuutetun kautta on **ensisijaista ja tarvittaessa tuettua**
 - **Yrityksille**, yhteisöille ja niihin rinnastuville digipalvelujen käyttö on **lähtökohtaisesti velvoittavaa**. Edellytyksenä käytössä olevat palvelut, ja huomioitava ettei kohderyhmä ole heterogeeninen kokonaisuus
 - **Digin käyttöön ei velvoiteta luonnollisia henkilöitä** vaan ensisijaisuus saavutetaan muilla keinoin, esimerkiksi palvelujen laatu ja ohjaus ja jonkinlainen selkeä ja lainsäädännön tukema opt in -menettely
- **Kaikille taataan palvelut heidän tarpeidensa mukaisesti**
- **Sääntelyä ja toimintatapoja selkeytetään ja yhtenäistetään laajasti**
 - Sähköisen asiointin erityispiirteet ja uusien teknologioiden vaikutukset tulee arvioida (robotiikka, keinoäly, puheentunnistus, mobiilius, älypuhelimet)
- **Käytetään myös sääntelylle vaihtoehtoisia ohjauskeinoja** (tiedottaminen, neuvonta, ohjaus, suostuttelu tai muu asenteisiin vaikuttaminen, yhteistoiminta julkisten ja yksityisten toimijoiden kesken eri muodoissa yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi, julkisten varojen osoittaminen poliittisella tai hallinnon päätöksellä tiettyyn tarkoitukseen)
 - Selvitettävä jatkotyönä voiko digiasiointi tarjota nopeamman käsittelyn, priorisoidaan digi?
 - Selvitettävä jatkotyönä voiko digiasiointi olla halvempi asiakkaalle (edullisemmat tuotantokustannukset)?



Linjauseesitys – Asiointipalvelut (Tiekartan asiointipalvelut)

- Asiointipalvelut digitalisoidaan – (lähtökohtainen velvoite/tavoite viranomaisille)
- Asiakkaalla käytössä useita kanavia, joista olemassa olevan sähköisen asiointipalvelun käyttö on ensisijainen
 - Yritys- ja yhteisöasiakkaille ja niihin rinnastuville voidaan asettaa lähtökohtainen velvoite käyttää (poikkeuksia useimmiten tarvitaan)
 - Luonnolliselle henkilölle vapaaehtoista, rekisteröitymiseen perustuvaa l. opt in (ensisijaisuus muilla keinoin)
- Vaihtoehtoja niille, jotka eivät käytä sähköistä asiointipalvelua:
 - Toisen puolesta asiointi (Asiakkaan valtuuttama henkilö tai laillinen edustaja)
 - Asiakkaan auttaminen (Yhteispalvelupisteen virkamies, kirjastovirkailija, jne.)
 - Jos asiakas ei käytä sähköistä asiointipalvelua suoraan, virkailija hoitaa tiedot asiointipalveluun
 - tiskillä
 - puhelimessa
 - asiakkaan sähköisesti, paikan päällä tai postitse toimittaman lomakkeen tmv. asiakirjan pohjalta
- Kaikilla sama tieto ja liittyä
 - Virkailijoille lisätty toimintoja



Tiekartan 100+ digipalvelua

Tiekartalle valittujen palvelujen ryhmittely ja käyttönotossa sovellettavat kriteerit

- Palvelun kehittämisessä noudatetaan digitalisoinnin periaatteita (D9)
- Asiakkaan kokema palvelu
- Toiminnassa ja jatkuvassa käytössä oleva palvelu
- Toimii luotettavasti, myös poikkeustilanteissa
- Tietoturvallinen, auditoitu
- Helppokäyttöinen, saavutettava, selkeä kieli, eri kieliversiot
- Käytön tuki järjestetty
- Tunnistettu käyttäjäryhmä
- Vaihtoehtoinen palvelukanava on järjestetty
- Vähentää hallinnollista taakkaa
- Parantaa julkisen hallinnon tuottavuutta



Käytössä

Palvelu on ensisijainen ja (henkilöasiakkaiden ja yritysten ym.) käytössä



Kehitteillä

Palvelu on ensisijainen, mutta vielä kehitteillä



Yksityinen henkilö

Palvelu on suunnattu kansalaisille ja muille henkilöasiakkaille



Yritykset

Palvelu on suunnattu yrityksille, yhteisöille ja niihin rinnastettaville

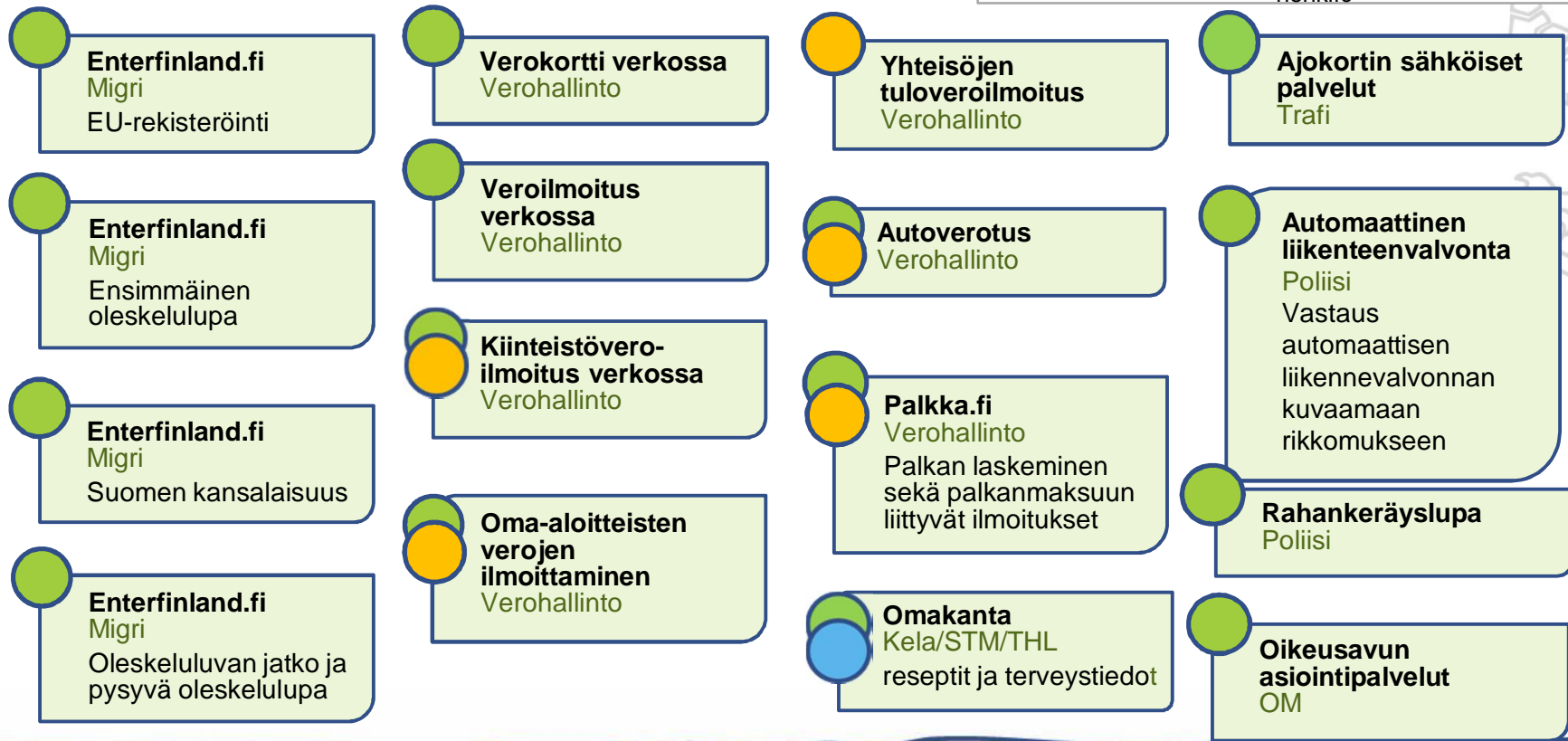


Kunta

Kunnat ovat mukana palveluntuottajan roolissa tai hyödyntävät palvelua muuten



Tiekartan palvelut vuodelle 2017 (1/5)



Tiekartan palvelut vuodelle 2017 (2/5)



Demokratia.fi
OM
Kansalaisaloite.fi
Kuntalaisaloite.fi
Lausuntopalvelu.fi
Nuortenideat.fi
Otakantaa.fi

Digitaalinen ylioppilastutkinto
YTL
Muutoksenhaku,
todistuskopiot,
erityisjärjestelyt

Opintopolku
Opetushallitus
Koulutukseen
hakeutumisen
kokonaisuus

Kiinteistövaihdannan palvelu
MML

Asiointipalvelu
MML

Kiinteistötiedot
MML

Kartta- ja paikkatiedot
MML

Eurooppalainen perintötodistus
Maistraatti

Edunvalvojen määrääminen ja lupa-asiat
Maistraatti

Muuttoilmoitus
VRK/Maistraatti/Posti

Valtiolle.fi
Valtiokonttori
Valtion avoimet työpaikat

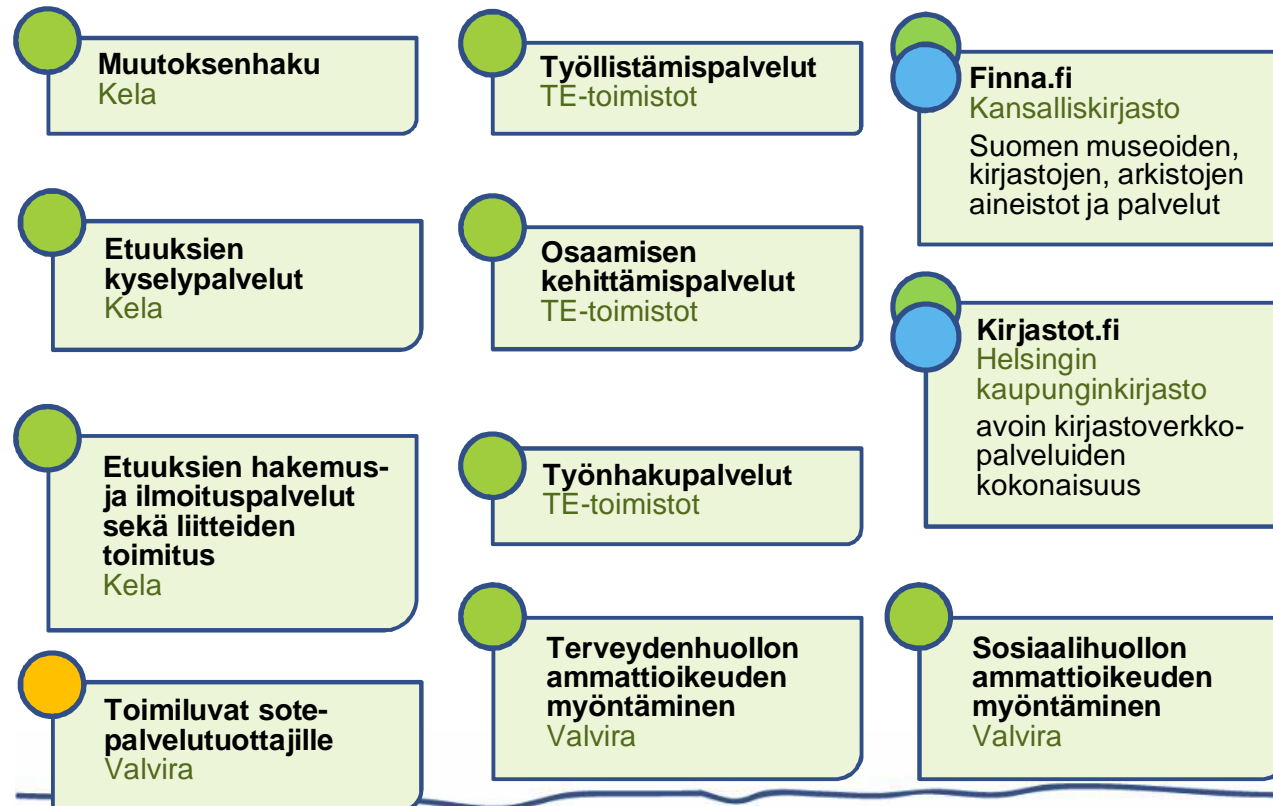
Metsään.fi
Metsäkeskus
Metsänomistajan asiointi

Oma riista
Riistakeskus
Sähköinen metsästyskortti,
saalisilmoitukset

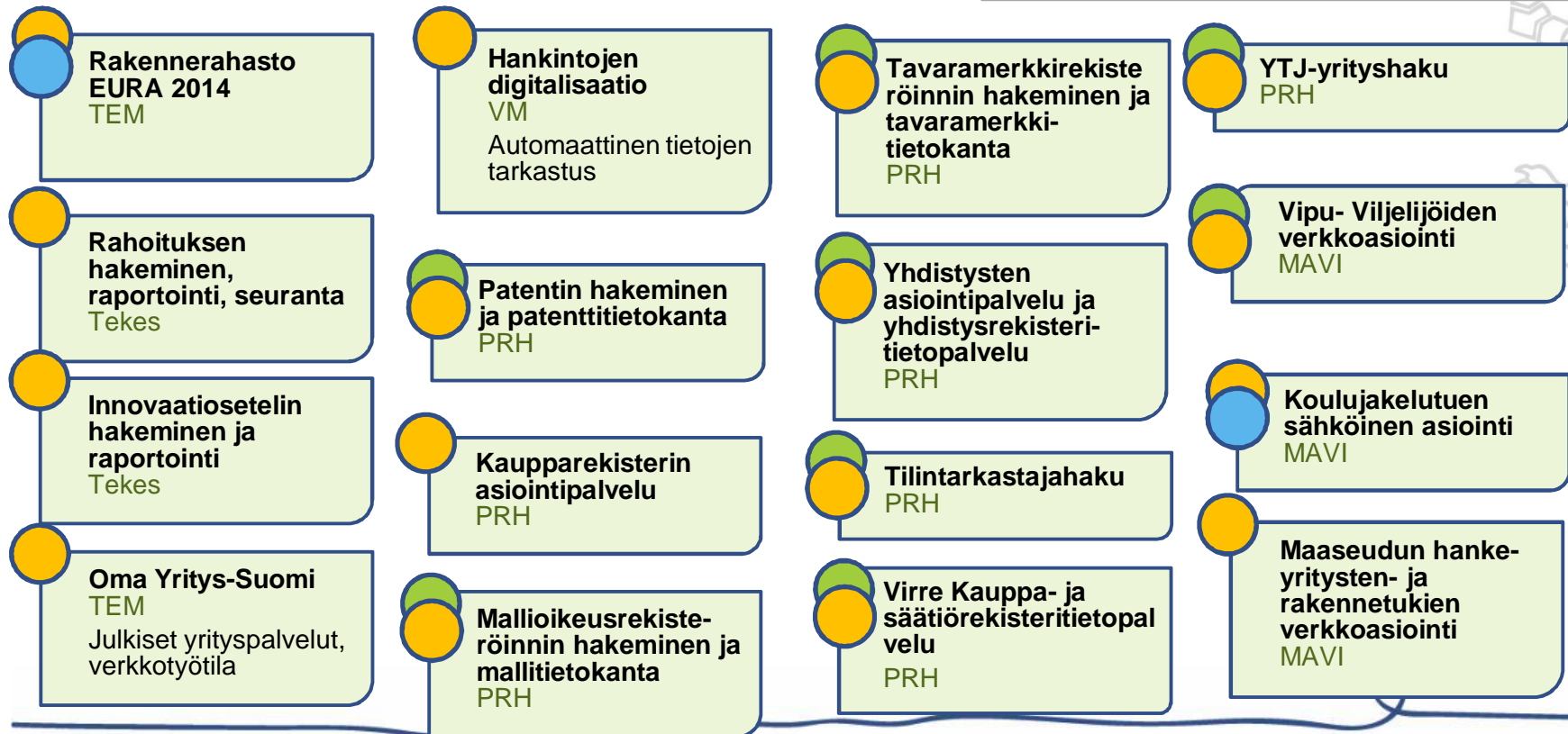
Järviwiki
Syke



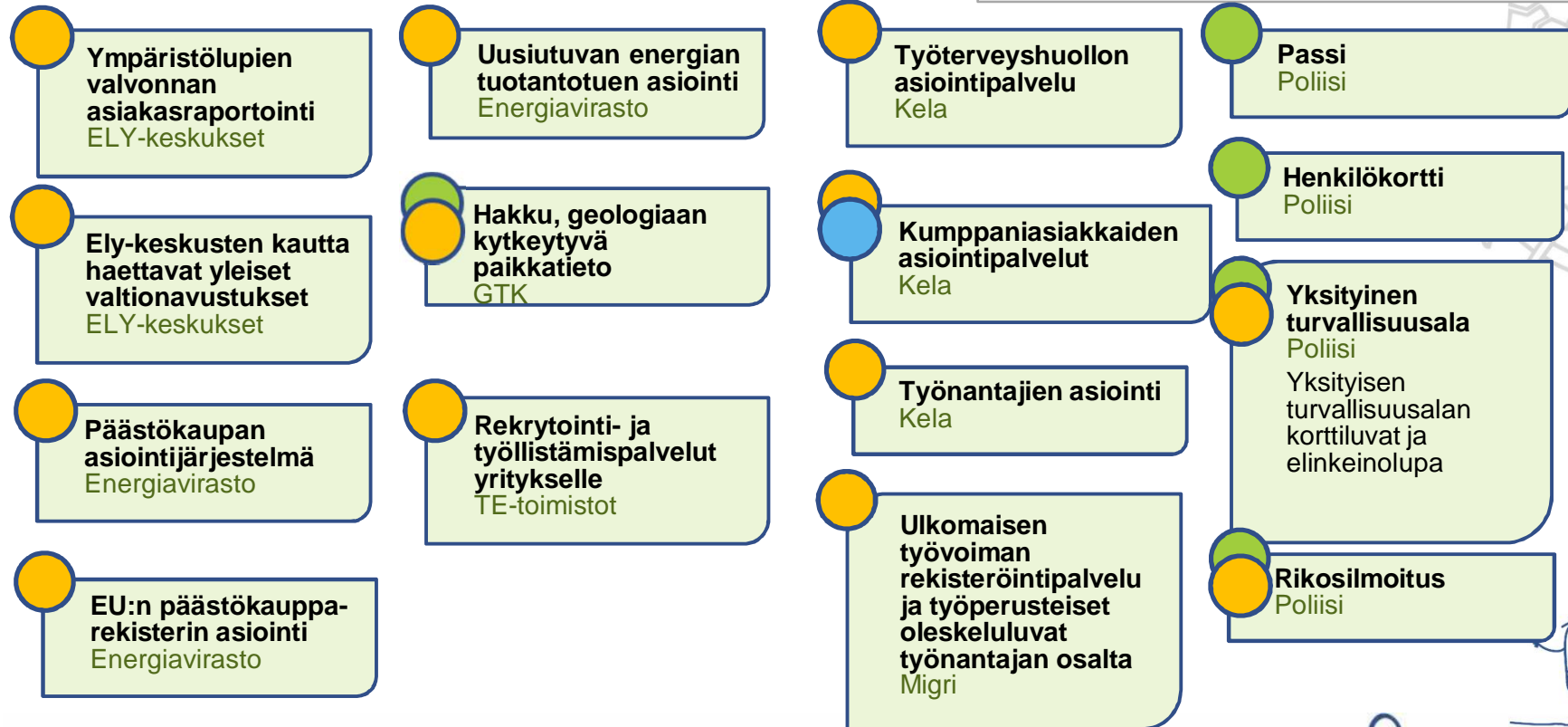
Tiekartan palvelut vuodelle 2017 (3/5)



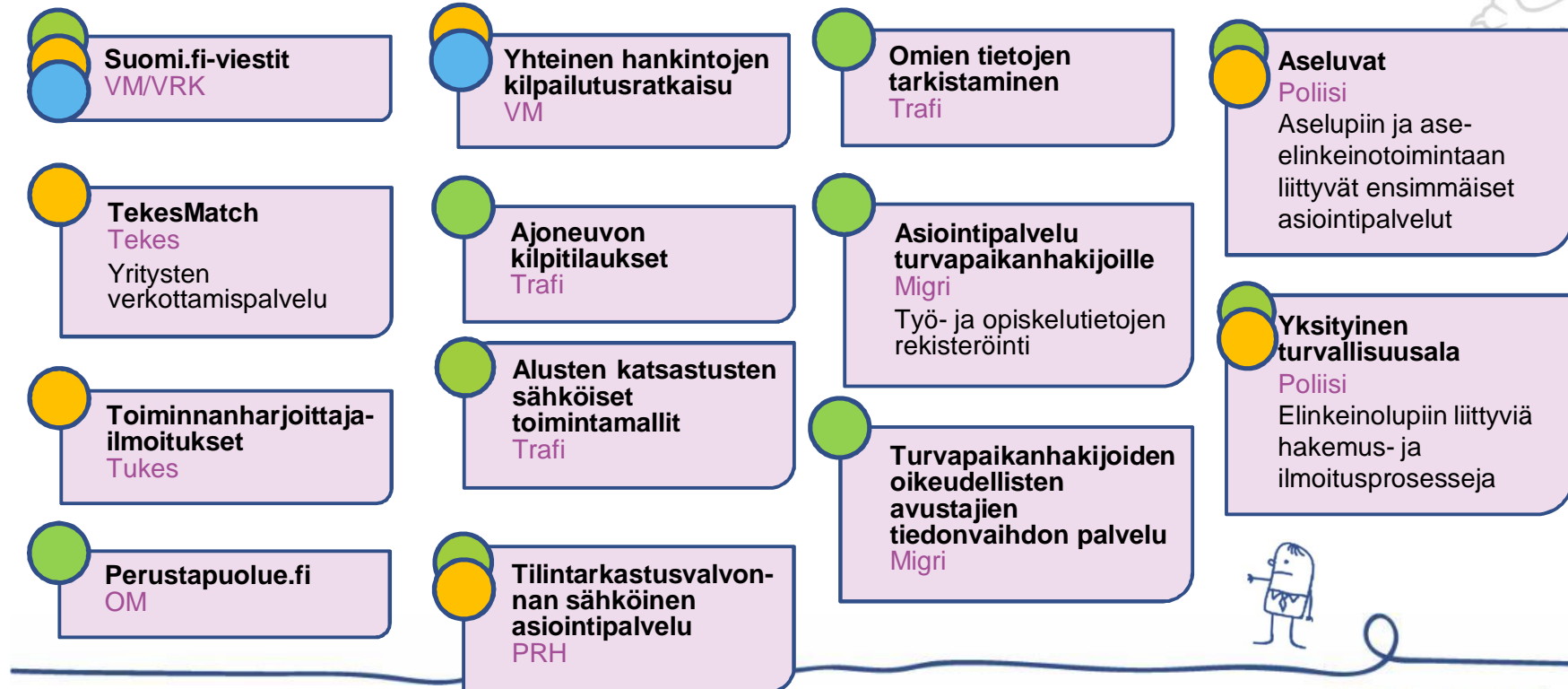
Tiekartan palvelut vuodelle 2017 (4/5)



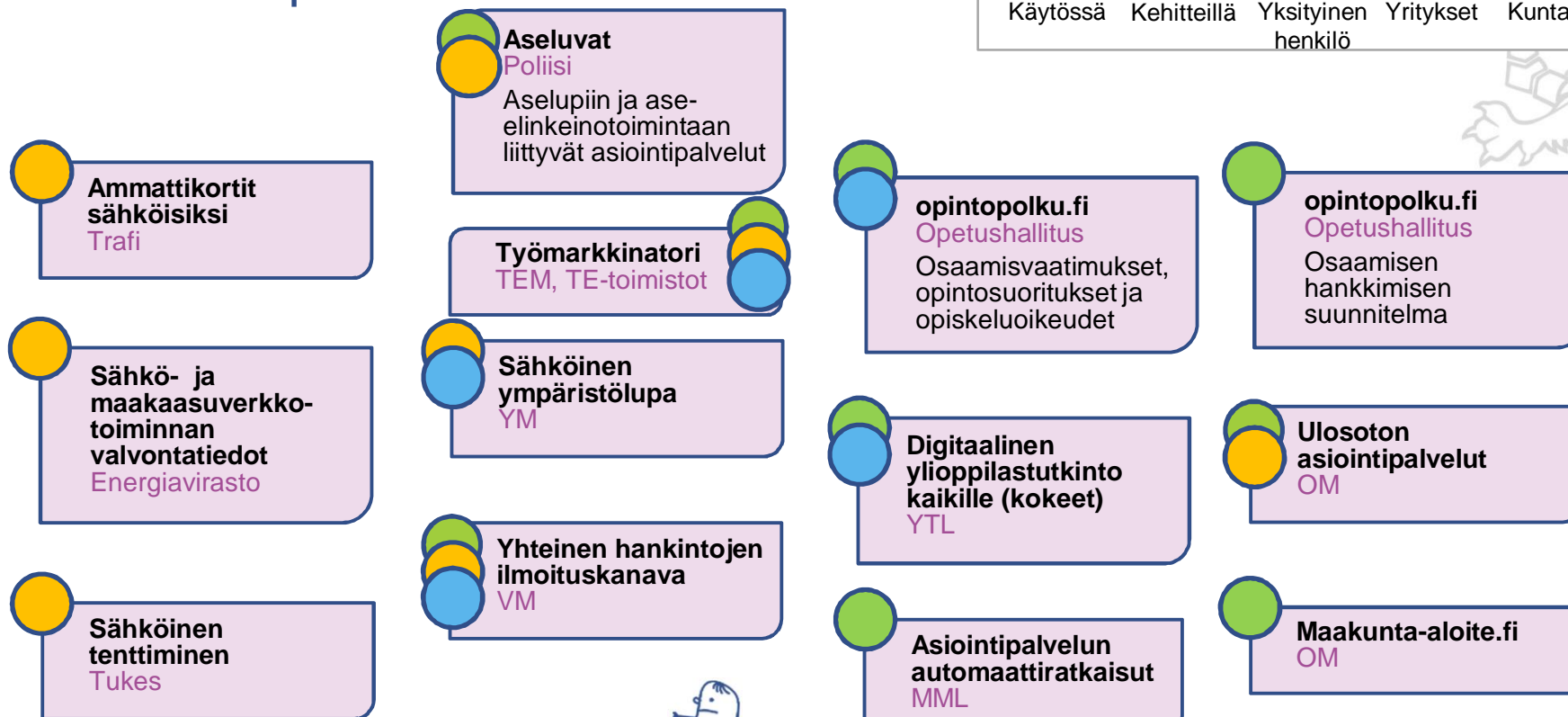
Tiekartan palvelut vuodelle 2017 (5/5)



Tiekartan palvelut vuodelle 2018



Tiekartan palvelut vuodelle 2019



Tiekartan palvelut vuosille 2020-2021



Kiitos!

<http://vm.fi/sahkoisten-palvelujen-tiekartta>

