

# Ratkaisuehdotukset

Kuntien Digipäivä

#kunnatdigittää

# Asiakaslähtöisyys #1

- Hanki suoritdataa palvelusta ja yhdistä taloudelliseen dataan
- Jo havaitut case-esimerkit asiakkaan pallottelusta → asiakkaan luukulta luukulle juoksutus (Case-esimerkit yhdistettynä talouslukuihin tuo konkretiaa)
- Ota käyttöön menetelmä, jolla mitataan asiointeja → luodaan mittareita
- Kuvataan nykyiset palveluprosessit sellaisena, kuin ne nykyään ovat olemassa → esitetään kysymys, miksi teemme näin?
- Kuntaliitto tarjoaa fasilitointiapua palveluprosessien kuvaamiseen
- Strategialähtöinen johtaminen → strategia viedään toimenpiteiksi
- Konsultti yritysmaailmasta avuksi toteuttamaan strategiaa ja asiakasymmärryksen rakentamiseen sekä digitalisaation mahdollisuuksien ymmärtäminen

# Asiakaslähtöisyys #2

Miten voisimme kuntana olla mukana valtakunnallisten teknologisten ratkaisujen kehittämisessä ja vaikuttaa paremmin?

- Yhteiskehittämismalli (Hackathon -osallistetaan kansalaiset ideoimaan ja kehittäjät mallintamaan toimintaa)
  - Valtakunnallisen avoimen toimijan perustaminen, ratkaisutoimisto. Verkoston ylläpito / vastuu, esim. KL ja DVV.
- Hyötyjen näkyväksi tekeminen
- Kunnille yhteinen työtila, portaali, Teams, tms.

# Hur kan vi uppnå digitalisering med kunden i fokus?

- Kommunförbundet måste ta en aktivare roll i att koordinera och utarbeta gemensamma lösningar i samarbete med kommunfältet, Tiera och Hansel speciellt med fokus på små och mellanstora kommuner.
- Staten måste möjliggöra finansiering för de gemensamma planer som görs upp av kommunerna

# Yhteentoimivuuden ratkaisuehdotukset

## #1

- Lainsäädännön käsitteet selkeämmiksi ja yhtenäisemmiksi -> lainsäätäjän tehtävä (lakieditori!)
- Yhteisellä työskentelyllä (kuntaliitto, valtion viranomaiset, kunnat, lainsäätäjä) selkeitä tulkintoja, pelisääntöjä ja ohjeita soveltamista varten
- Tietosuojavaltuutetulta kannanottoja tietosuoja-asetuksen soveltamiseen
- Kannustetaan tutkimuksen tekemiseen hankalan lainsäädännön selkeyttämiseksi
- Tehdään kollektiivisella yhteistoiminnalla tietomallien MVP:t
- Tuodaan esille konkreettisia toteutuksia kollektiivisella toimialat ylittävällä yhteistyöllä
- Tehdään kollektiivisella yhteistyöllä ideaalimalli yhteentoimivuuden elämisen ekosysteemistä
- Tehdään kunnissa tapahtuvat järjestelmät ja hankkeet näkyviksi
- Kuntaliitto potkii tekemään asiakaslähtöisiä palvelupolkujen kuvaamisia sekä vertikaalisesti asiakkaan elämänpolulla että horisontaalisesti toimialojen välillä
- Kunnat ottavat käyttöön olemassa olevia työkaluja kuten suomi.fi
- Kunnat vaativat rajapintojen käyttämistä järjestelmien toimittajilta -> vaatii kollektiivista yhteistyötä
- Kunnat pitävät huolen oman tiedon laadun riittävydestä
- Kunnat käyttävät olemassaolevaa tietoa
- Kunnat ryhtyvät toimenpiteisiin tiedon
- Valtion keräämästä koostetiedosta pitää tulla lisäarvoa kunnille

# YT 1: Miten voisimme selkeyttää lainsäädäntöä?

- Lainsäädännön käsitteet selkeämmiksi ja yhtenäisemmiksi
- Yhteisellä työskentelyllä (kuntaliitto, valtion viranomaiset, kunnat, lainsäätäjä) selkeitä tulkintoja, pelisääntöjä ja ohjeita soveltamista varten
- Tietosuojavaltuutetulta kannanottoja tietosuoja-asetuksen soveltamiseen
- Kannustetaan tutkimuksen tekemiseen hankalan lainsäädännön selkeyttämiseksi

## YT 2: Miten voisimme osoittaa päättäjille yhteentoimivuuden konkreettiset hyödyt?

- Tehdään kollektiivisella yhteistoiminnalla tietomallien MVP:t
- Tuodaan esille konkreettisia toteutuksia kollektiivisella toimialat ylittävällä yhteistyöllä
- Tehdään kollektiivisella yhteistyöllä ideaalimalli yhteentoimivuuden elämisen ekosysteemisestä
- Tehdään kunnissa tapahtuvat järjestelmät ja hankkeet näkyviksi
-

# YT 3: Miten voisimme mahdollistaa asiakkaalle yhden luukun palvelumallin?

- Kuntaliitto potkii tekemään asiakaslähtöisiä palvelupolkujen kuvaamisia sekä vertikaalisesti asiakkaan elämänpolulla että horisontaalisesti toimialojen välillä
- Kunnat ottavat käyttöön olemassa olevia työkaluja kuten suomi.fi
- Kunnat vaativat rajapintojen käyttämistä järjestelmien toimittajilta -> vaatii kollektiivista yhteistyötä
- Kunnat pitävät huolen oman tiedon laadun riittävydestä
- Kunnat käyttävät olemassaolevaa tietoa
- Kunnat ryhtyvät toimenpiteisiin tiedon
- Valtion keräämästä koostetiedosta pitää tulla lisäarvoa kunnille



# Yhteentoimivuus / ryhmä2

## LAINSÄÄDÄNNÖSSÄ HUOMIOIDAAN TOIMEENPANOVAIKUTUKSET

- Uudet osallistavat menetelmät ja palvelumuotoilu mukaan lainvalmisteluun.
- Sekä digi- että substanssiosaajia sekä palvelujen käyttäjiä mukaan lainvalmisteluun.

## VAKIOIDUT TIETOMALLIT JA RAJAPINNAT

- Tiedon ja rajapintojen yhteiset määrittelyt, jotka perustuvat kansainvälisiin standardeihin
- Yhteiset standardit Y-alustalle
- Yhteiset standardit ja ohjeistus helposti saataville

## YMMÄRRYKSEN LISÄÄMINEN

- Yhteentoimivuuden ABC
- Kohderyhmäkohtainen koulutus
- Hyvien käytäntöjen jakaminen, koulutus, ohjeet, sanasto

# Rahoitus #1

1) Digitalisaatioinvestointien johtaminen keskeisenä osana kuntastrategian toimeenpanoa, seuranta ja arviointia

- Kansallinen mittaristo edistystä mittaamaan. Toiminnan systemaattista muutosta tukemassa – tarvitaan haastavat tavoitteet, mitkä mittaavat yhteiskuntavaikutuksia, ja pitää voida kytkeä talouden haasteiden taklaamiseen.
- Poliittisen päätöksenteon tukeminen niin kunta- kuin valtakuntatasolla: huolehditaan osaamisesta ja kyvykkyydestä, niin ylätason johtajien kuin operatiivisten johtajien.

2) Asiakaskeskeistä digitalisaatorahoitusta johdetaan koordinoitusti kunta-, alue ja valtiotasolla

- Tarvitaan asiakaskeskeinen KA ohjaamaan kuntien toimialojen ja kuntien välistä digikehittämistä ja rahoituksen allokointia. Sama valtiotasolla.
- Ylisektoriaalinen yhteistö varsinkin virkamiesjohdon osalta, mutta myös poliittisella tasolla (tahtotila): panostusta koulutukseen.

3) Toimivat yhteistyöverkostot:

- Verkostomalli: verkostojen verkosto - sen rahoitus sekä hallinta (miten tehdään päätöksiä sen rahoituksesta).
- Kirjataan hallintosäätöön verkostotoiminnasta.
- Rahoitusmallit tukemaan yhteisiä hankkeita.
- Mahdollistetaan yli aluerajojen perustettavia yhteistyöverkostoja - tarveperusteisesti.

# Rahoitus #2/Jari Vaine

- **Kuntien hanketoimisto:** kokonaan uusi organisaatio tai olemassa olevien resurssien suuntaamista uudelleen
- **Rahoitustietopalvelu verkossa:** tietoa eri rahoituslähteistä, aikatauluista yms.
- **Osaamisen kehittäminen, digikyvykkyyden kasvattaminen kunnissa:** koulutus, sparraus, "ajokorttitutkinnot", toisilta oppiminen

# Työn murros


## 1) Tarvitaan lisää verkostoitumista ja vertaisoppimista – jakamis- ja auttamiskulttuuri

- Kansallinen taso: Alusta ja kanava (tekoälyä hyödyntäen)
  - Osaamisalusta moniammatilliseen työskentelyyn kuntarajat ylittäminen
  - Yhteiskehittämistarpeet
  - Case-esimerkit
  - Blogit, podcastit
  - Teematyöpajat
  - Koulutukset
- Paikallinen taso: Ongelmanratkaisutyöpajat, alueelliset verkostot
- Henkilökohtainen taso: Omaehtoinen osaamisen kehittäminen, työkierto, mentorointi

# Työn murros

## 2) Työ- ja palvelukulttuurin muutos

- Kuntalaisten osallisuus
  - Kuntalaisten tavoittaminen monikanavaisesti
  - Jalkautuminen kuntalaisryhmien luo
  - Työntekijöiden kuntalaislähtöisyys
  - "Kunnantalosta kuntalaistaloksi"
- Kaikilta toimijoilta ei voida edellyttää syvällistä digiosaamista
  - Moniammatillinen työskentely asiakasnäkökulma huomioiden, myös kuntarajat ylittäen
  - Digitulkki (uusi työ) "digivälityömarkkinat" (työpaikalla ja asiakkaille)
  - Etäkonsultaatio ja etäpalvelu asiakkaalle
  - Tekoäly ja teknologia valjastettava monikielisen ja monimuotoisen palvelun tuottamiseen



# KUNTA LIITTO