



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Digitaalisten palveluiden ensisijaisuuden toimeenpano

7.3.2018 Infotilaisuus, STM, Meritullinkatu 8



Digitaalisten palveluiden ensisijaisuus



13.30 – 14.00 Verkostoitumiskahvit

14.00 – 14.05 Tilaisuuden avaus

Maria Nikkilä, tietohallintoneuvos, VM

14.05 – 14.25 Velvollisuus tarjota digitaalisia palveluja – mitä se pitää sisällään?

Sami Kivivasara, lainsäädäntöneuvos, VM

14.25 – 15.15 Miten yhtenäistämme sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatapoja?

Marjukka Saarijärvi, neuvotteleva virkamies, VM

Kommenttipuheenvuorot

Mika Tuuliainen, johtava asiantuntija, Elinkeinoelämän keskusliitto

Päivi Hentunen, kuluttaja-kansalainen

15.15 – 15.50 Ensisijaisuus toteutuu laadukkailla digipalveluilla

Petteri Ohvo, hankepäällikkö

Kommenttipuheenvuoro

Katri-Leena Launis, digi-johtaja Kela

15.50 – 16.00 Loppukeskustelu

#digikaikille

Tilaisuuden avaus

Maria Nikkilä, tietohallintoneuvos

Tavoitetila 2022

Viranomaiset

- velvoitettuja tarjoamaan luonnollisille henkilöille (kansalaisille) ja oikeushenkilöille saavutettavia ja laadukkaita digitaalisia palveluja ensisijaisena vaihtoehtona.
- järjestettävä henkilön asemaan, oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvä viestintä ja asiointi niin, että sähköinen kanava on aina käytettävissä.

Yrityksille, yhteisöille ja muille elinkeinotoimintaa harjoittaville
digitaalisten palvelujen käyttö velvoittavaa asioinnissa ja viestinvälityksessä julkisen hallinnon kanssa.

Luonnollisten henkilöiden (kansalaisten) asiointi ja viestinvälitys
tapahtuu ensisijaisesti digitaalisesti. Henkilöitä ei kuitenkaan velvoiteta siihen.



Velvollisuus tarjota digitaalisia
palveluja – mitä se pitää sisällään?

Sami Kivivasara, lainsäädäntöneuvos

Lainsäädäntötoimenpiteet: sääntelyn uudistaminen

- Saavutettavuusdirektiivin implementointi
- Viranomaisen palveluja ja toimintaa koskevan tiedon saatavuuden parantaminen
- Viranomaisen velvollisuus tarjota asiakkaalle mahdollisuus hoitaa asiointinsa sähköisesti
- Viranomaisten digitaalisia palveluita koskevia tietoturvallisuuden minimivaatimukset (suojatun yhteyden käyttäminen)
- Sähköisen tunnistamisen vaatimisen yleiset perusteet
- Täydennetään sähköisen asioinnin tukipalveluja koskevia säännöksiä
- Sähköisen asioinnin menettelyjä ja digitaalisia palveluja ohjaavan lainsäädännön muutostarpeiden selvitys



HE-luonnos digitaalisten palvelujen tarjoamisesta: sääntelykohteet



- Saavutettavuusdirektiivin implementointi
- Verkkosivujen ja mobiilisovellusta saavutettavuusvaatimukset
- Saavutettavuutta koskevat oikeussuojakeinot
- **Viranomaisten digitaalisten palvelujen tarjoaminen**

Viranomaisten digitaalisten palvelujen tarjoaminen

- Viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiaansa koskevat asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muuta sähköistä tiedonsiirtomenetelmää, ellei muualla laissa toisin säädetä.

Mitä tarkoittaa?

- Velvollisuus mahdollistaa asiakirjojen ja viestien vastaanotto ja lähettäminen sähköisesti
- Suomi.fi viestinvälityspalvelu
- Sähköinen tiedonsiirto
- Sähköposti
- Tietoturvallisuus



Viranomaisten digitaalisten palvelujen tarjoaminen

- Tiedotettava digitaalisissa palveluissaan selkeästi, miten jokainen voi hoitaa asiansa viranomaisen kanssa sähköisesti
- Viranomaisen on julkaistava digitaalisessa palvelussa yhteystieto, josta jokaisella on mahdollisuus saada neuvoja viranomaisen digitaalisen palvelun käyttämiseksi (Digituki)

Mitä tarkoittaa?

- Sähköisen asioinnin ensisijaisuuden tuominen näkyväksi viranomaisen toiminnassa
- Digitaalisten palvelujen käyttömahdollisuuksista viestintä
- Yhteystietojen löydettävyyys hakukoneissa
- Digituen toimintamalli



Viranomaisten digitaalisten palvelujen tarjoaminen

- Digitaalisten palvelujen suunnittelu- ja ylläpitovaatimukset

Mitä huomioitava?

- Tietoturvallisuus ja tietosuoja
- Löydettävyys ja helppokäyttöisyys
- Hyvä julkisuus- ja salassapitorakenne



Viranomaisten digitaalisten palvelujen tarjoaminen

- Digitaalisten palvelujen saatavuus ja yhteensopivuus

Mitä huomioitava?

- Yhteensopivuus yleisesti käytettyjen ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien kanssa
- Yhteensopivuus Suomi.fi – palvelujen ja muiden viranomaisten digitaalisten palvelujen kanssa
- Saatavuus: mm. käyttökatkojen ajankohdat



Suomi.fi-valtuudet palvelun käyttö

- Täydentää sähköisen asioinnin tukipalveluja koskevaa sääntelyä

Mitä tarkoittaa?

- Asiointivaltuuspalvelun käyttövelvollisuus viranomaisille
- Mahdollisuus antaa sähköinen valtakirja ns. tiskiasioinnin yhteydessä



Miten yhtenäistämme sähköisen
asioinnin ja viestinvälityksen
toimintatapoja?

Marjukka Saarijärvi, neuvotteleva virkamies

A woman with bright pink hair is walking through a field of tall, golden-brown grass. She is carrying a baby in a colorful patterned sling. In the background, several other people are visible, some sitting and some standing, in a similar grassy field with trees in the distance.

Hyvä hallinto
Yhdenvertaisuus
Julkisuusperiaate
Itsemääräämisoikeus
Osallisuus ja vaikuttaminen

A young woman with blonde hair, wearing a white long-sleeved shirt, is holding a white smartphone up to take a selfie. She is smiling and looking at the phone. An older woman with short grey hair and glasses, wearing a light pink shirt, is sitting next to her, also smiling and looking at the phone. They are in a room with a brick wall and a wooden shelf in the background. On the shelf, there is a small round clock and some other items.

112 digitaalista
palvelua!



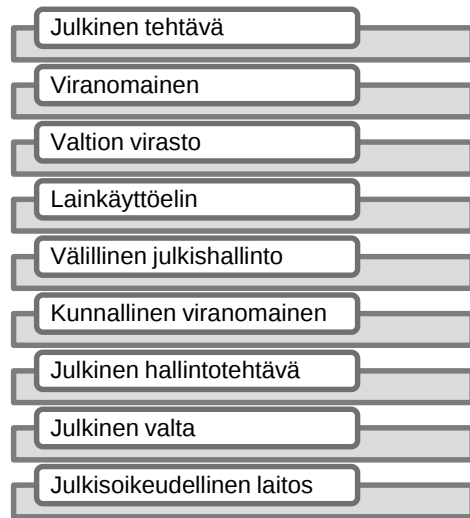
VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartta -työryhmä totesi:

- Hallinnon toimintatavat ja menettelyt sähköisessä asiointinnissa vaihtelevat ja ovat epäyhtenäisiä.
- Epäyhtenäisyys vaikeuttaa sähköisen asiointin edistämistä kohti ensisijaista toimintatapaa.



```
graph TD; A((Pakollisuus)) --> B((Velvoittavuus)); B --> C((Ensisijaisuus)); C --> D((Vapaaehtoisuus)); D --> A;
```



17

Sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatavat -työryhmä, 3/2018 – 3/2019

Työn alkuvaiheessa rajaa mitä toimintatapoja määrittely koskee. Tekee koonnin tämänhetkisistä asioinnin toimintatavoista hyödyntäen aikaisempia selvityksiä.

- **Määrittää ja kuvaa** tavoitteelliset sähköiset asiointi- ja toimintatavat luonnollisten henkilöiden ja oikeushenkilöiden asiointiin hallinnossa
- **Huomioi** kehittyvän tekoäly-teknologian vaikutukset ja mahdollisuudet asioinnin ja digitaalisten palvelujen kehittämisessä
- **Tekee esityksen** siitä, miten yritysten, yhteisöjen ja muiden elinkeinotoimintaa harjoittavien velvoittaminen digitaalisten palvelujen käyttöön on mahdollista toteuttaa
- **Suunnittelee** miten toimintatavat otetaan laajasti käyttöön yli hallinnonala- ja prosessirajojen.
- **Järjestää** tilaisuuksia ja työpajoja eri tahojen osallistamiseksi ja informoimiseksi.



Oikeus hyvään digitaaliseen palveluun



Digitaalisella palvelulla tarkoitetaan verkkosivua tai sovellusta, jonka avulla asiakas voi tehdä asiointiin liittyviä toimia, kuten asian käsittelyn seuraamista, asiakirjojen toimittamista ja tiedoksiantojen vastaanottamista.

Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan henkilön asemaan, oikeuksiin tai velvollisuuksiin liittyviä oikeus- tai muita toimia, jotka hoidetaan sähköisesti digitaalisen palvelun avulla (asiointipalvelu, sähköposti tai muu digitaalinen menetelmä).



Mitä toimintatapoja pitäisi yhtenäistää? LUONNOS

Tiekarttatyöstä 2017 poimittua alustavaa listaa

- Hallintoasiat, lainkäyttöasiat, tosiasiallinen hallintotoiminta (tarjotaan esim. lakisääteisiä julkisia palveluja), neuvonta, viestintä
- Asian käsittelyn vaiheet: vireillepano – selvittäminen ja käsittely + tarvittavat yhteydenotot – tiedoksianto – muutoksenhaku
- Toisen auttaminen (virkailija, digituen antaja, läheinen) digipalvelun käytössä, mitä voi tehdä
- Suostumuksen antaminen sähköiseen asiointiin, suostumuksen yleisyys
- Sähköisen yhteystiedon rekisteröiminen ja käyttö
- Suomi.fi-viestit ja Suomi.fi-valtuudet, palveluiden käyttö
- Asiakkaan tunnistaminen, koska ja miten
- Sähköisen allekirjoituksen tarve
- Asiakaspalvelun siirtäminen tekoälylle: viranomaistoiminnan ja -vastuun käsite?
- MUUTA, mitä?



Sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatavat, työryhmän kokoonpano



- **Marjukka Saarijärvi**, neuvotteleva virkamies, VM, pj.
- **Petteri Ohvo**, hankepäällikkö, VM, varapj.
- **Eeva Lantto**, lainsäädäntöneuvos, VM
- **Kari Rintanen**, kehitysjohtaja, TEM
- **Jukka Lähesmaa**, erityisasiantuntija, STM
- **Saku Härkönen**, erityisasiantuntija, YM
- **Maaria Toikka**, johtava asiantuntija, Trafi
- **Outi Lehmijoki**, kehityspäällikkö, Suomen Kuntaliitto
- **Tuomas Heikkinen**, johtaja Turun kaupunki
- **Eija Henritius**, tietohallintopäällikkö, Vantaan kaupunki
- **Keijo Yli-Hukkala**, yksikönjohtaja, Maaseutuvirasto
- **Sanna Kuuri**, ylitarkastaja, Verohallinto
- **Virpi Dufva**, toiminnanjohtaja, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto
- **Petri Pipatti**, ylitarkastaja, Poliisihallitus
- **Joonas Mikkilä**, digi- ja koulutusasioiden päällikkö, Suomen Yrittäjät
- **Pirkko Kilpeläinen**, yksikön päällikkö, Kela
- **Hannu Korkeala**, johtava asiantuntija, Väestörekisterikeskus
- **Franck Mertens**, asiakaspalveluesimies, Patentti- ja rekisterihallitus
- **Mika Tuuliainen**, johtava asiantuntija, Elinkeinoelämän keskusliitto
- **Pauliina Komulainen**, assistentti, VM
- **Sanna Juutinen**, koordinaattori, VM

Kommenttipuheenvuoro

Mika Tuuliainen, johtava asiantuntija,
Elinkeinoelämän keskusliitto

Kommenttipuheenvuoro

Päivi Hentunen, kuluttaja-kansalainen

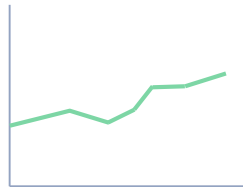
Ensisijaisuus toteutuu
laadukkailla digipalveluilla

Petteri Ohvo, hankepäällikkö

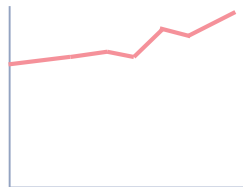
Ensisijaisuus toteutuu laadukkailla digipalveluilla



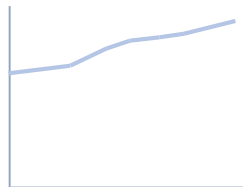
Digipalveluiden laatu



Asiakasarvioinnit



Digipalveluiden käyttöaste

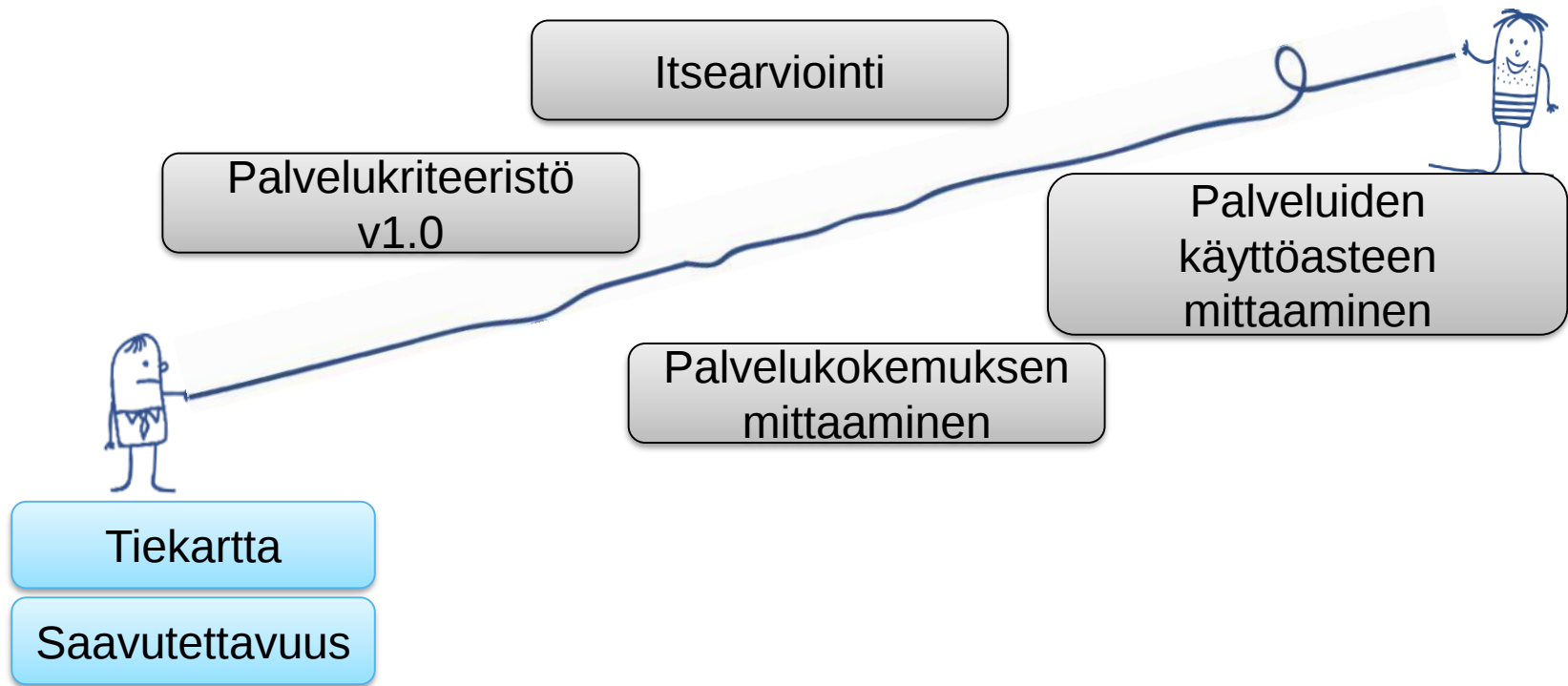


Parannetaan digitaalisten palvelujen laatua

- Muodostetaan digitaalisten palveluiden laatukriteeristö
 - Liitetään investointien ohjausmalliin tukemaan rahoituspäätösten tekemistä
 - Käynnistetään kriteeristöön pohjautuva palvelujen laadun kehittymisen seuranta palveluntuottajien itsearviointina
- Palveluita kehitetään vastaamaan saavutettavuusdirektiivin vaatimuksia.
- Puolesta asioinnin mahdollisuus liitetään kaikkiin digitaalisiin palveluihin.



Ensisijaisuus toteutuu laadukkailla digipalveluilla



Palvelulaadun kriteeristö

- Yhteiset vertailun mahdollistavat kriteerit hyvälle ja laadukkaalle digitaaliselle palvelulle
- Asiakkaan kokema laatu palvelutilanteesta
- Toiminnallinen laatu, muun muassa kustannus- ja prosessitehokkuus ja yhteentoimivuus
- Kriteeristön tulee olla kevyt, ymmärrettävä ja käytettävä sekä ajassa kehittyvä

Tehtävät

- Luonnos -

- Tarkennetaan tavoitteet, tulokset, rajaukset, aikataulut ja työskentelytavat
- Tunnistetaan nykyisin käytetyt laatukriteerit
- Sovitaan käytettävä ryhmittely kriteereille
- Sovitaan kriteerit ja niiden arviointiperusteet
- Tiekartalle lisää palveluita
- Tavoiteaika v1.0 Q2/2018



Palvelulaadun itsearviointi

- Hyödynnetään laatukriteeristöä
- Itsearviointi auttaa tunnistamaan kehityskohteet ja mahdollistaa vertailtavuuden
- Itsearviointien tulokset julkaistaan esim. Suomi.fi-palvelun Palvelutietovarannon palvelukuvausten yhteydessä



Tehtävät

- Luonnos -

- Etsitään menettelytavat ja välineet raportointiin ja seurantaan
- Pilotoidaan itsearviointia mm. Tiekartan palveluihin
- Pilotoinnin tulokset huomioidaan palvelulaadun kriteeristön kehittämisessä
- Tavoiteaika Q3/2018



Palveluiden asiakasarvioinnit

- Tunnistetaan ja sovitaan muutama asiakasarviokysymys, joita käytetään yhteisesti laadun arvioinnissa
- Asiakasarviointi ja sen tulokset liitetään osaksi palvelukriteeristöä
- Asiakasarviointitulokset julkaistaan esim. Suomi.fi-palvelun Palvelutietovarannon palvelukuvausten yhteydessä

Tehtävät

- Luonnos -

- Tunnistetaan nykyisin käytettäviä palvelutapahtuman laatua mittaavia kyselyitä ja toteutuksia
- Tunnistetaan ja valitaan yhteisesti käytettävät asiakasarviointi-kysymykset
- Määritellään ja sovitaan tulosten koonti- ja ilmoittamismenettelyt
- Tavoiteaika Q4/2018



Palveluiden käyttöaste ja seuranta

- Palvelu- ja kanavakohtaisia käyttöasteita ei tällä hetkellä systemaattisesti seurata
- Käyttöasteiden mittaamisella havaitaan kanavaohjauksen ja kehittämistoimenpiteiden vaikutus
- Seuranta mahdollistaa tarvittavien uusien toimenpiteiden kohdistamisen

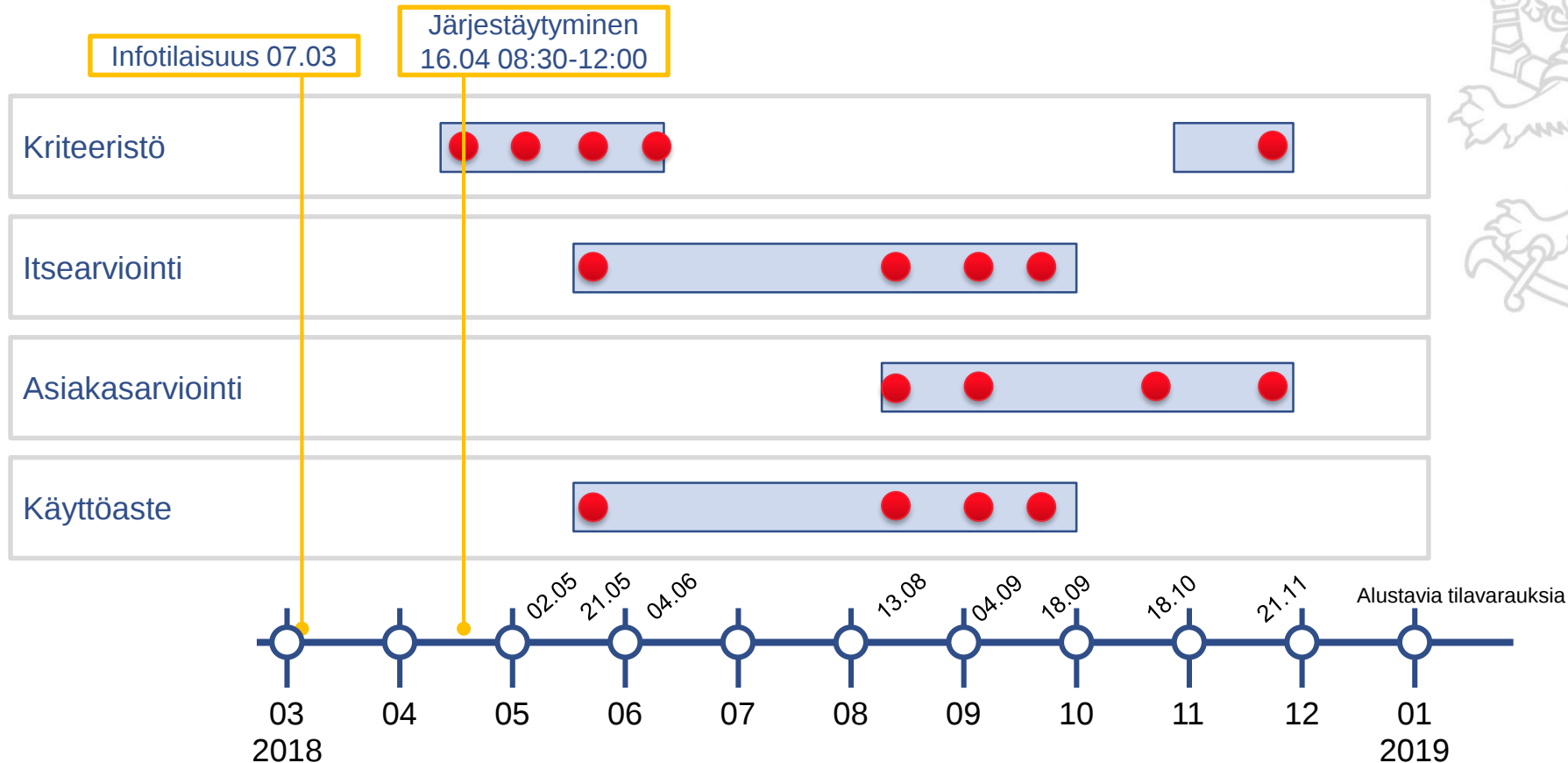
Tehtävät

- Luonnos -

- Määritellään palveluiden käyttöasteita kuvaava mittaristo ja mittaamisen periaatteet
- Sovitaan menettelytavat käyttöasteiden ilmoittamiseen ja seurantaan
- Tavoiteaika Q3/2018



Aikataulutus



Laadun edistäminen – työskentelytavat

- Kiinnostuneet tervetulleita mukaan työskentelyryhmiin
 - Toimijaryhmä ja asiakasryhmä
 - Avoin valmistelu
 - Sprintit ja työpajat
 - Jatkuva sparraus laajemmilta toimija- ja asiakasryhmiltä
- Ensimmäinen toimijaryhmän työpaja 16.4. 8:30–12:00
 - Agenda:
 - Järjestäytyminen
 - Määritellään tavoitteet, tehtävät, tuotokset, rajaukset ja aikataulutukset
 - Sovitaan työmenetelmät ja -välineet



Näin ilmoittaudut mukaan

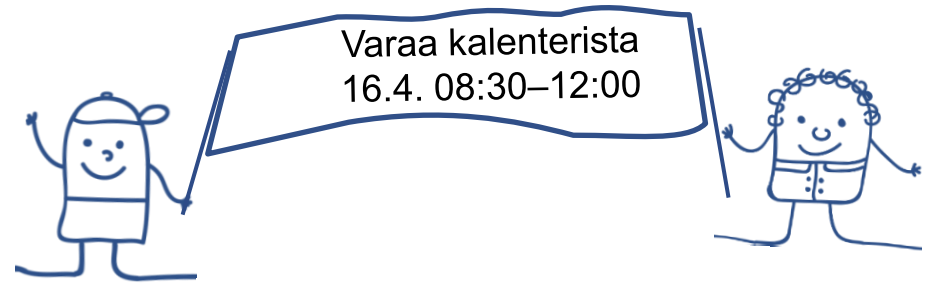
Työskentelyryhmät:

toimijaryhmä ja asiakasryhmä

- Ilmoittaudu **vm.fi:ssä** tapahtumasivun [linkin](#) kautta

tai

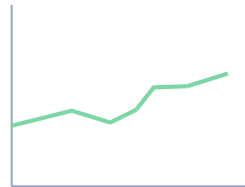
- Ilmoittaudu **sähköpostilla** julkict@vm.fi
Otsikko: "Palvelulaatu"



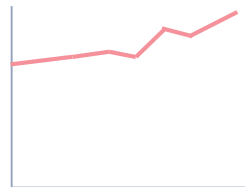
Ensisijaisuus toteutuu laadukkailla digipalveluilla



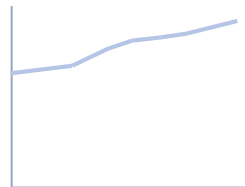
Digipalveluiden laatu



Asiakasarvioinnit



Digipalveluiden käyttöaste



Kommenttipuheenvuoro

Katri-Leena Launis, digi-johtaja, Kela

Infotilaisuus digitaalisten palveluiden ensisijaisuuden toimeenpanosta

7.3.2018

Katri-Leena Launis

Digi-johtaja

Kela|Fpa 





112 digitaalista
palvelua!



Suomi.fi



Suomi.fi – palveluksessasi | Asunnon hankinta

Mainos www.suomi.fi/ ▼

Tiedätkö mitä tulee ottaa huomioon **asunnon hankinnassa**? Täältä saat lisätietoa!
Elämäsi tilanteisiin · Uudistuneet kotisivut · Kokeile Suomi.fiä nyt

Uutisarkisto

Selaile sivuston
vanhoja uutisia.

Viranomaisille

Tietoa ja palveluita
viranomaisille.

Sähköinen asiointi / Kela



	Yhteensä	Sähköinen	
Aika	Kpl	Kpl	%-osuus
2018/01-02	2 633 675	1 796 053	68,2

Käytettävyys ...
Selkokieli ...

Seuraavaksi asiointin uudistus
(mm. valtuudet)

Chatbot

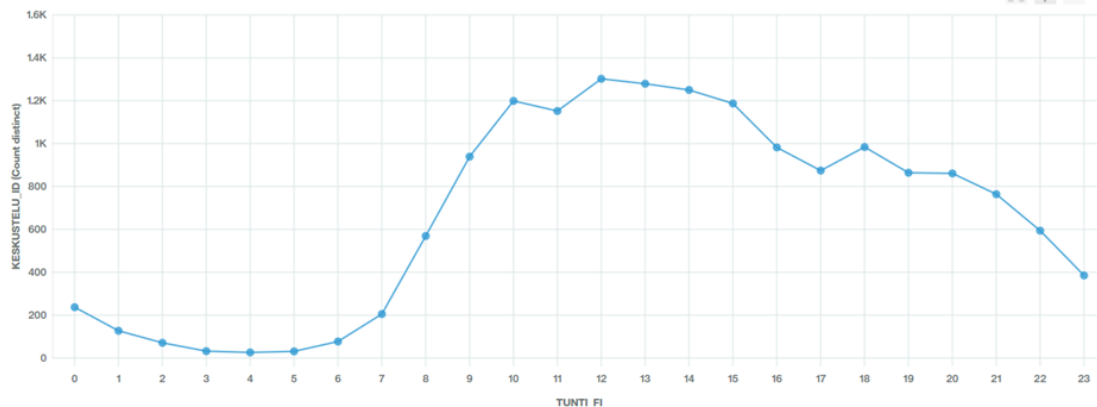
Hei! Olen Kelan chattirobotti. Neuvon sinua kysymyksissä, jotka liittyvät opiskelijoiden siirtymiseen asumisliisästä yleisen asumistuen saajiksi. Ymmärrän lyhyitä ja selkeitä kysymyksiä. Kirjoita kysymyksesi kokonaisena lauseena, esimerkiksi: "Mitä ruokakunta tarkoittaa?" tai "Miten uutta tukea haetaan?"

Anna palautetta

Kirjoita kysymyksesi tähän...

What is the trend of the number of **KESKUSTELU_ID** over **TUNTI FI** ?

Filtered by **AIKA_FI**: 2017-07-01 18:12:44 - 2017-09-30 22:16:28



Seuraavaksi hakemusavustaja-chatbot (tunnistettu asiakas) → Aurora

Keskustelua & kysymyksiä