



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartta 2017-2021

31.3.2017 Digi arkeen –neuvottelukunta
Marjukka Saarijärvi

Julkisen hallinnon ICT-osasto



Julkisen sektorin palvelukehityksen lähtökohdaksi ihmisten ja yritysten todelliset tarpeet

- Asiakas odottaa entistä parempaa, saumatonta palvelua, joka on tarjolla ajasta ja paikasta riippumatta ja vastaa hänen tarvettaan.
- Julkisen hallinnon tavoitteena on uudistaa palvelunsa siten, että ne ennakoivat tarpeita ja tilanteita, joita ihmisten elämäntapahtumat ja yritysten liiketoiminta synnyttävät.



Uudistamme julkiset palvelut
käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi
toimintatapoja uudistamalla.



Palvelemme asiakkaita yhtenäisesti

- Asiakaslähtöiset palvelukokonaisuudet ja -ketjut
- Asiointitarpeen poistaminen
- Yhtenäisenä näyttäytyvä digitaalinen palvelu
- Saumaton yhteistyö: kaikki viranomaiset, yritykset, järjestöt, yhteisöt
- Kansallinen palveluarkkitehtuuri (KaPa)
- Digitalisoinnin periaatteet



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)

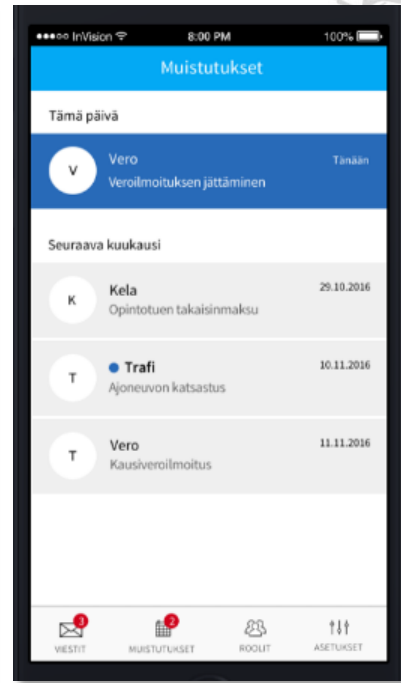
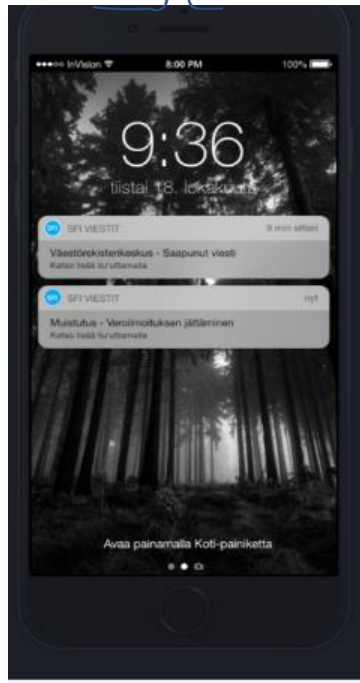
- Sähköisten palvelujen käyttö vaatii osaamista, virallisen kielen hallintaa ja kykyä käyttää tietokonetta, tablettia tai älypuhelinta sekä kykyä löytää oikea viranomaispalvelu verkosta



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 suunnannäyttäjä.
- **Hallituksen linjauksen mukaisesti tiekartalle kootaan sata julkista palvelua, jotka tarjotaan ensisijaisesti sähköisesti.**

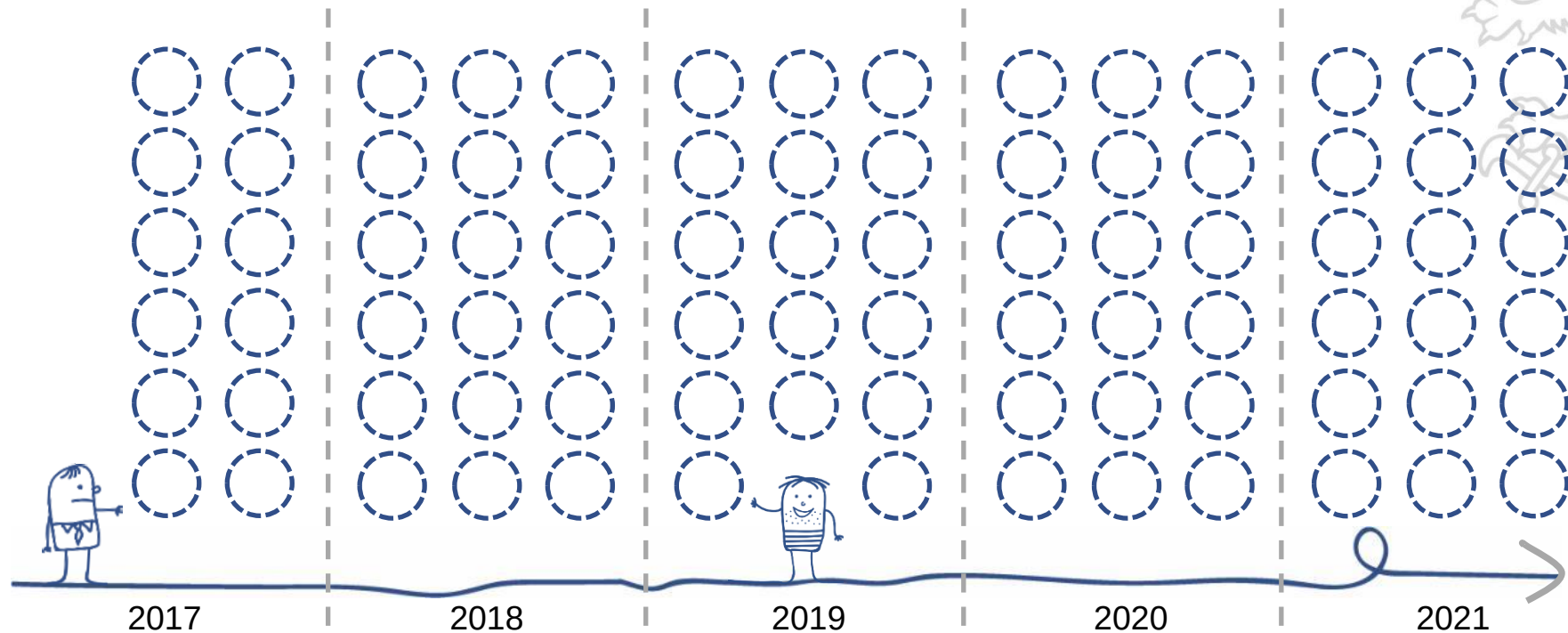


Työryhmän tehtävänä 1/2017-6/2017

- määritellä tiekartalle otettavien palvelujen valintakriteerit
- tehdä kriteerien pohjalta ehdotus tiekartalle valittavista ensimmäisistä 100 palvelusta
- laatia tiekartan 1. versio hyväksyttäväksi keväällä 2017
- määritellä miten sähköinen asiointi (viestinvälityspalvelun sähköisen postilaatikon avulla ja/tai asiointipalvelussa itsepalveluna) muutetaan ensisijaiseksi tavaksi viranomaisasiointinnissa sekä arvioida muutoksen toteuttamisvaihtoehtoja
- arvioida miten sähköisen postilaatikon ja sähköisen asioinnin käytöstä voi saada vapautuksen
- tehdä lainmuutostarpeiden arviointi
- järjestää avoimia keskustelutilaisuuksia
- suunnitella tiekartan hallintamalli ja vastuutaho projektin päättyttyä
- tehdä esityksiä jatkotoimista.



Tavoitteemme on löytää ja sijoittaa tiekartalle sata ensisijaisesti sähköisesti tarjottavaa palvelua



Palvelujen valinnassa ja kehittämisessä käytettävät kriteerit

- Palvelun kehittämisessä noudatetaan digitalisoinnin periaatteita (D9)
- Asiakkaan kokema palvelu
- Toiminnassa ja jatkuvassa käytössä oleva palvelu
- Toimii luotettavasti, myös poikkeustilanteissa, 24/7
- Tietoturvallinen, auditoitu
- Helppokäyttöinen, saavutettava, selkeä kieli
- Käytön tuki järjestetty
- Vaihtoehtoinen palvelukanava on järjestetty
- Tunnistettu käyttäjäryhmä
- Vähentää hallinnollista taakkaa
- Parantaa julkisen hallinnon tuottavuutta



Valmis

Palvelu on tarjottavissa ja käytettävissä ensisijaisesti sähköisesti.



Valittu

Palvelu on valittu tiekartalle. Palvelua kehitetään suhteessa kriteereihin.



Ehdotettu

Palvelu on ehdolla tiekartalle. Viranomainen ei ole vielä tehnyt strategista valintaa. Palvelua kehitetään suhteessa kriteereihin

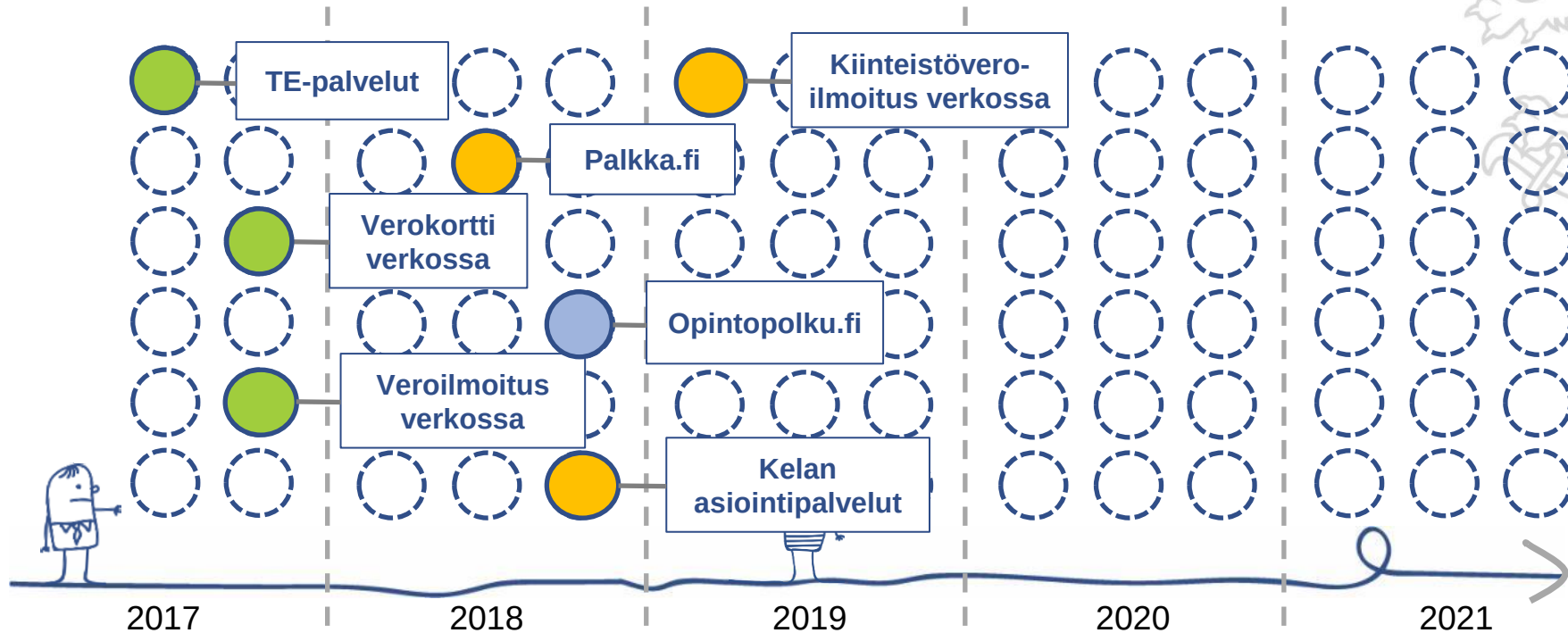
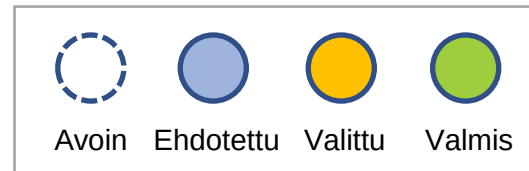


Avoin

Palvelua ei ole vielä nimetty.



Hyviä ehdokkaita on löytynyt jo useita



Kaikki sata tiekartalle sijoitettavaa palvelua nimetään kevään aikana



Avoin



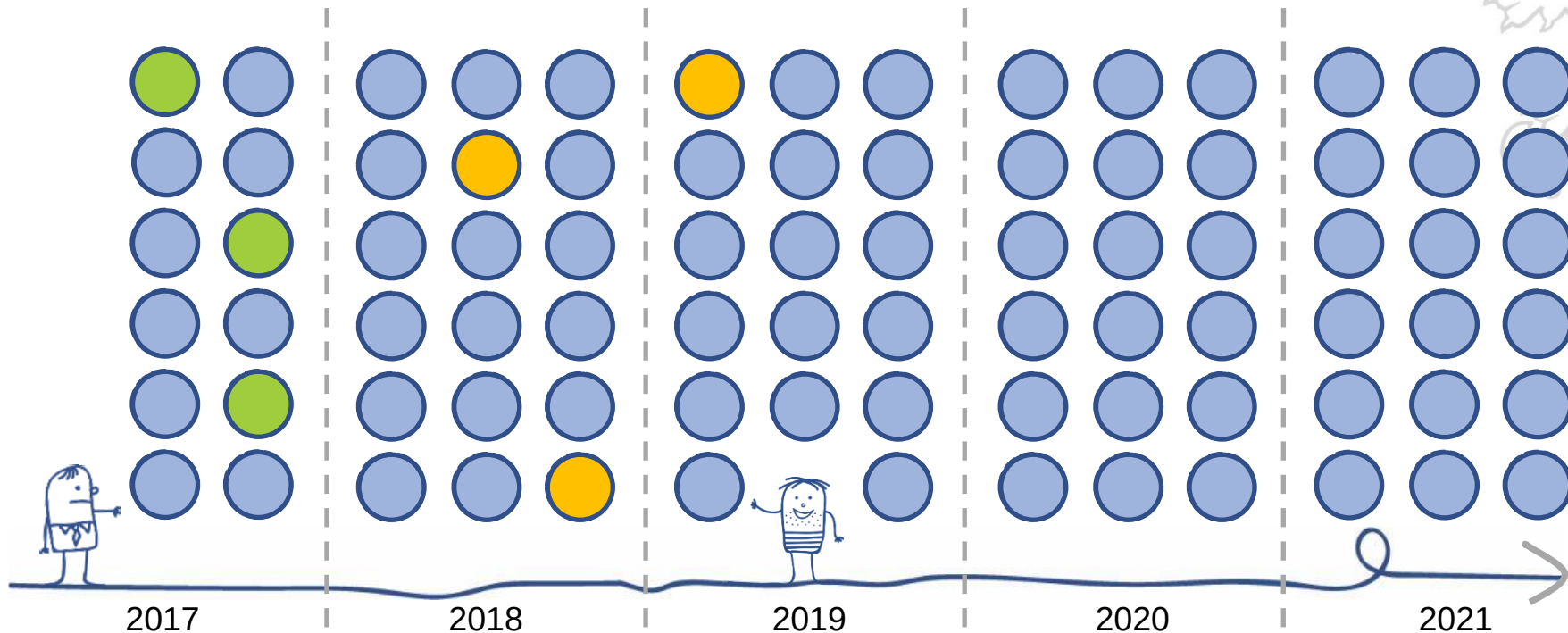
Ehdotettu



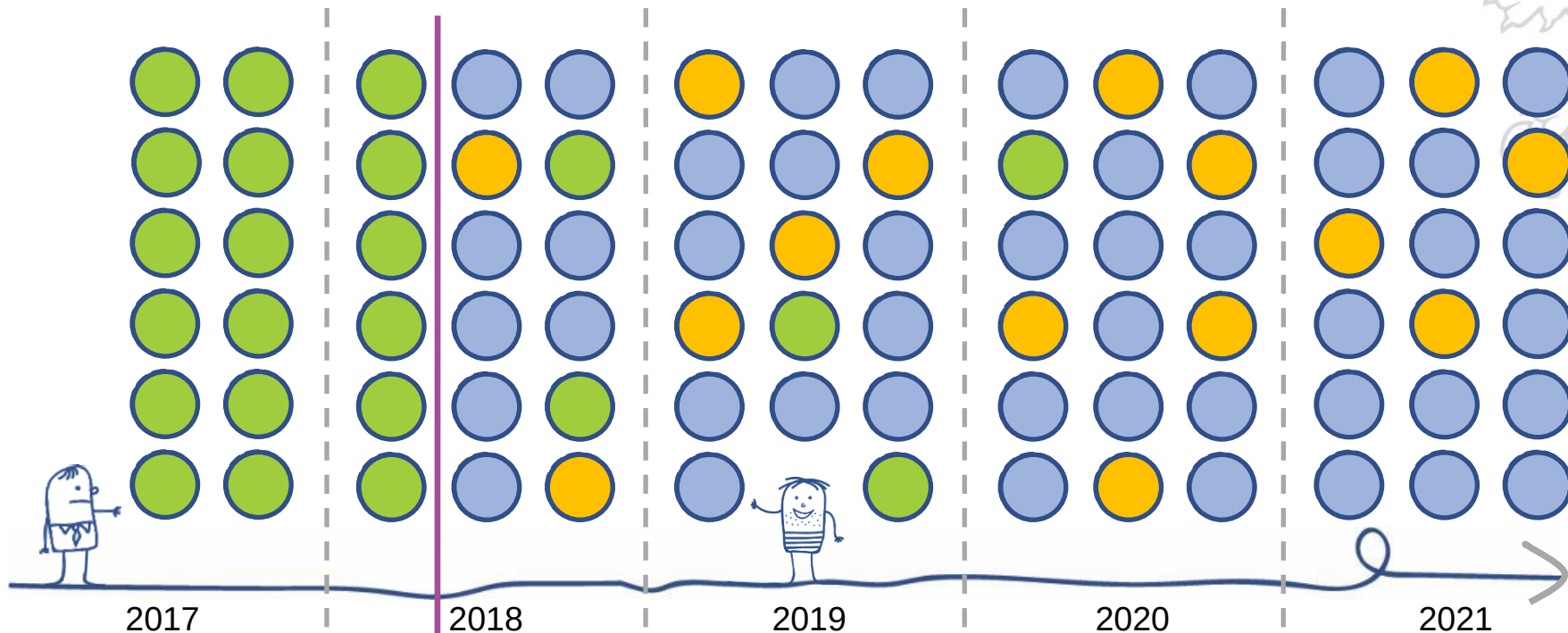
Valittu



Valmis



Tiekartta päivittyy jatkuvasti



Kiitos!

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

