



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Digin ensisijaisuus – mitä saatu aikaan, mitä seuraavaksi?

Digitalisaation suunnannäyttäjien kokoontumisajot 13.2.2019

Neuvotteleva virkamies Marjukka Saarijärvi





Ohjaamme
julkisen hallinnon
palvelut
ensisijaisesti
digitaalisiksi

Valtioneuvoston linjaus tammikuussa 2018



- Viranomaiset ovat velvoitettuja tarjoamaan luonnollisille henkilöille ja oikeushenkilöille saavutettavia ja laadukkaita digitaalisia palveluja ensisijaisena vaihtoehtona
- Viranomaisten on järjestettävä henkilön asemaan, oikeuksiin ja velvollisuuksiin viestintä ja asiointi niin, että sähköinen kanava on aina käytettävissä
- Yrityksille, yhteisöille ja muille elinkeinotoimintaa harjoittaville digitaalisten palvelujen käyttö asiointinnissa ja viestinvälityksessä on velvoittavaa
- Luonnollisten henkilöiden (kansalaisten) asiointi ja viestinvälitys tapahtuvat ensisijaisesti digitaalisesti. Heitä ei kuitenkaan velvoiteta sähköiseen asiointiin.

Mitä saatu aikaan?

Lainsäädännön kehittäminen

Valmistellaan lakiesitys digitaalisten palvelujen tarjoamisesta tarkoituksena edistää jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja.

Digitaalisten palvelujen ensisijaisuutta edistetään selvittämällä asiointimenettelyjen ja lainsäädännön nykytilaa ja määrittelemällä muutostarpeet.

Tulokset:

- HE 60/2018 Laiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta:
 - Saavutettavuusdirektiivin toimeenpano
 - Velvoite viranomaisille tarjota digitaalisia palveluja
- Professori Kalle Määtän selvitys digitaalisia palveluja ohjaavan lainsäädännön nykytilasta ja kehitystarpeista

Digipalvelujen tiekartta

Digipalvelujen tiekartta on julkisen hallinnon toimijoiden yhteinen tahdonilmaus palvella ja toimia ensisijaisesti digitaalisesti. Tiekartalla kuvataan julkisia digitaalisia asiointipalveluja, joita tarjotaan henkilöasiakkaille ja yrityksille. Palvelu on jo käytössä tai se voi olla vielä kehitteillä ja tulla käyttöön myöhemmin.

Tulokset:

Ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartta 2017-2021, 112 digipalvelua

Uudistettu ja päivitetty Digitaalisten asiointipalvelujen tiekartta 2019-2023, valmis 3/2019

<https://vm.fi/digipalvelujen-tiekartta>

Sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatapojen yhtenäistäminen

Valtiovarainministeriön laajapohjainen Sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatavat -työryhmä alkoi keväällä 2018 muodostaa yhdenmukaisia selkeitä toimintatapoja sähköisille asiointipalveluille. Toimintatapojen päälinjoja on haettu laajasti käytetyistä palveluista, kuten Kelan ja Verohallinnon palveluista sekä muista digitaalisten palvelujen tiekartalla 2017-2021 olevista palveluista. Työssä on otettu huomioon palveluiden Suomi.fi-viestit ja Suomi.fi-valtuudet käyttö.

Tulokset:

- Työryhmän esitykset tavoitteellisista digitaalisista toimintatavoista luonnollisten henkilöiden ja oikeushenkilöiden viranomaisasioinnissa
- Työryhmän esitys elinkeinotoimintaa harjoittavien velvoittamisesta digipalvelujen käyttöön

<https://vm.fi/sahkoisen-asioinnin-ja-viestinvalityksen-toimintatavat>

Digitaalisten palvelujen laadun parantaminen

Valtiovarainministeriössä käynnistettiin keväällä 2018 digitaalisten asiointipalvelujen laatua selvittävä työ yhdessä palvelukehittäjien kanssa. On selvitetty mistä asiakkaan hyvä käyttökokemus muodostuu ja miten varmistetaan, että viranomaispalvelun tuotantoprosessi johtaa laadukkaaseen palveluun.

Tulokset:

- Digitaalisten asiointipalvelujen laatukriteerit
 - Asiointipalvelujen itsearviointimalli
 - Asiakasarviointimalli
 - Asiointipalvelujen käyttöastemittaus

<https://vm.fi/digipalveluiden-laatu>



Esityksiä yhtenäisiksi toimintatavoiksi



- 1) Suostumuksen kautta sähköisen viestinvälityksen ensisijaisuuteen
- 2) Yhdellä suostumuksella sähköisen viestinvälityksen piiriin
- 3) Myös tiedoksiannot ja viranomaisaloitteellisten asiointien viestit yhteisen viestinvälityskanavan kautta
- 4) Digitaalisen toimintatavan tarjoaminen ensimmäisenä



Esityksiä yhtenäisiksi toimintatavoiksi



- 5) Kehittyneempää tietoturvaa ja tietosuojaa
- 6) Digitaaliset asiointipalvelut ja Suomi.fi-viestit sujuvaan yhteistoimintaan
- 7) Digitaalisen asioinnin tukeen ja neuvontaan tulee panostaa
- 8) Digipalveluiden asiakaskunta laajemmaksi puolesta asioinnin käytötapauksilla



Esityksiä yhtenäisiksi toimintatavoiksi



- 9) Digipalveluihin ohjaavalla hinnoittelulla
- 10) Omien tietojen tarkastusmahdollisuus digipalveluihin selkeästi ja kattavasti
- 11) Tuotettava julkiselle hallinnolle yhteiset mobiiliasioinnin suuntaviivat



Elinkeinotoimintaa harjoittavien velvoittaminen

- Määrätön raportin mukaisesti elinkeinotoimintaa harjoittavat velvoitetaan asioimaan sähköisesti siirtymääjan kuluessa
- ➔ Lainsäädäntömuutos
- ➔ Velvoite julkisen hallinnon toimijoille tuottaa asiointipalvelut sähköisinä
- ➔ Viranomaisten suunnitelmat digitaaliseen palvelutapaan siirtymisestä
- ➔ Digituen laajentaminen elinkeinotoiminnan palveluihin
- ➔ Tunnistaminen ja valtuudet kuntoon!



Digitaalisten asiointipalvelujen tiekartta 2019 - 2023



215

palvelua ilmoitettu tiekartalle



42

viranomaistahoa ilmoittanut palveluitaan

- Kyselyyn otettiin vastauksia sekä sähköisellä kyselytyökalulla, että sähköpostitse excel-muodossa.
Vastausaika loppui 29.1.2019.

Digitaalisten asiointipalvelujen tiekartan tarkoitus



Digipalvelujen tiekartalla kuvataan julkiset digitaaliset palvelut, joita tarjotaan henkilöasiakkaille ja yrityksille.

Palvelu voi olla jo käytössä tai se voi olla vielä kehitteillä ja tulla käyttöön aikavälillä 2019 – 2023.

Tiekarttatyön tavoitteena on

- Antaa julkiselle hallinnolle vahvempi selkänoja satsata digipalvelujen tarjontaan.
- Korostaa digipalvelun ensisijaisuutta palvelun tarjonnassa ja käytössä.
- Tunnistaa mihin elämäntapahtumaan tai liiketoimintatapahtumaan digitaaliset asiointipalvelut liittyvät.

Tiekartta julkaistaan valtiovarainministeriön verkkosivuilla.

Se voidaan myös julkaista Suomi.fi-sivustolla kuvaamaan kootusti mitä digitaalisia asiointipalveluja Suomessa jo on ja mitä on jatkossa tulossa.



Digitaalisen asiointipalvelun määritelmä



Digitaalinen asiointipalvelu on aina jollakin tavoin vuorovaikutteinen ja sähköistä asiointia sisältävä, se ei siis ole pelkkä yksisuuntainen tietopalvelusivusto.

Palvelu on ulkoisten asiakkaiden, joko kansalaisten tai elinkeinonharjoittajien käytössä.

Tiekarttaa varten ei kerätä hanketietoja, vaan ainoastaan niistä valmistuvia palveluja.

Palvelun käyttö alkaa digitaalisesti, mutta voi palveluketjun aikana sisältää muutakin asiointia.

Mukaan tiekartalle otetaan myös digitaalisia neuvontapalveluja ja botteja.

Valintakriteerit 2019 tiekartan palveluille

Palveluntuottajat voivat tarjota tiekartalle palvelujaan, jotka täyttävät soveltuvien osien tiekartan valintakriteerit ja digitaalisen asiointipalvelun määritelmän.

Valintakriteerit

- Palvelu täyttää digitaalisen asiointipalvelun määritelmän
- Palvelun kehittämisessä noudatetaan digitalisoinnin periaatteita (D9), ks. viereinen laatikko
- Erillinen palvelulaadun itsearviointi tulee olla suoritettuna viimeistään 3 kuukauden kuluessa palvelun ehdottamisesta tiekartalle. Tässä tulee hyödyntää digitaalisten asiointipalvelujen laatukriteeristöä. Lue lisää sivulta: <https://vm.fi/digipalveluiden-laatu>.
- Palveluvolyymi ja kanavajakauma tulee olla selvillä
- Palvelu on kuvattu Palvelutietovarannossa suomi.fi-sivustolla
- Palvelu on toiminnassa ja jatkuvassa käytössä, joka toimii luotettavasti, myös poikkeustilanteissa
- Palvelu on tietoturvallinen ja auditoitu
- Palvelu on helppokäyttöinen ja saavutettava, palvelun kieli on selkeää ja eri kieliversiot on huomioitu
- Palvelun käytön tuki järjestetty
- Palvelun asiakasryhmä on tunnistettu

Digitalisoinnin yhdeksän periaatetta (D9)

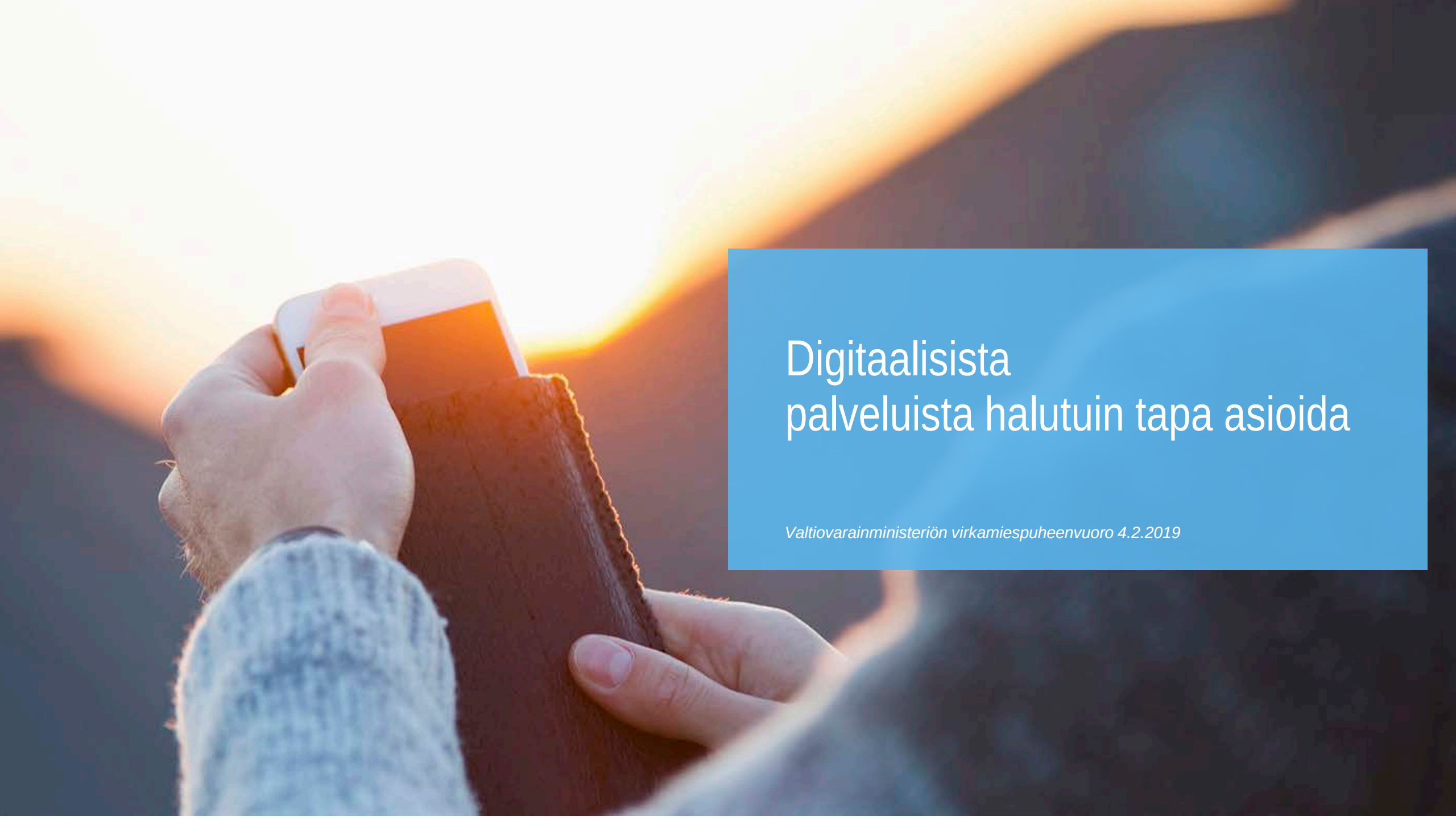
- Kehitämme palvelut asiakaslähtöisesti
- Poistamme turhan asioinnin
- Rakennamme helppokäyttöisiä ja turvallisia palveluita
- Tuotamme asiakkaalle hyötyä nopeasti
- Palvelemme myös häiriötilanteissa
- Pyydämme uutta tietoa vain kerran
- Hyödynnämme jo olemassa olevia julkisia ja yksityisiä sähköisiä palveluita
- Avaamme tiedon ja rajapinnat yrityksille ja kansalaisille
- Nimeämme palvelulle ja sen toteutukselle omistajan

Digitalisoinnin periaatteet toimivat digitalisoinnin yhteisinä pelisääntöinä kaikkialla julkishallinnossa. Lue lisää sivulta: <https://vm.fi/digitalisoinnin-periaatteet>.

Digitaalinen asiointipalvelu:

- Vuorovaikutteinen ja sähköistä asiointia sisältävä palvelu. Ei siis pelkkä tietopalvelusivusto.
- Palvelu on ulkoisten asiakkaiden käytössä
- Palvelu alkaa digitaalisesti
- Mukaan tiekartalle otetaan myös digitaalisia neuvontapalveluja ja botteja.

Mitä seuraavaksi?

A close-up photograph of a person's hands holding a white smartphone and a brown leather folder. The person is wearing a light blue knitted sweater. The background is a bright sunset or sunrise over a body of water, with the sun low on the horizon, creating a warm, golden glow. The scene is slightly out of focus, emphasizing the hands and the objects they are holding.

Digitaalisista palveluista halutuin tapa asioida

Valtiovarainministeriön virkamiespuheenvuoro 4.2.2019

Työ jatkuu

- Digipalvelulain toimeenpanon ohjaus
- Digipalvelujen kehittäminen yhtenäisesti saavutettavuus, turvallisuus ja helppokäyttöisyys huomioiden
- Panostusta erityisesti palvelujen käyttäjien osallisuuden ja digitaitojen vahvistamiseen
- Toimintatapatyöryhmän tulosten hyödyntäminen
- Elinkeinonharjoittajien velvoittaminen digin käyttöön
- Digipalvelujen tiekartan ylläpito ja tulosten hyödyntäminen, palvelujen itsearvioinnit
- Laaturyökalujen toteuttaminen
- eOppiva-koulutukset
- Lainsäädännön uudistaminen
- Digi arkeen –neuvottelukunta havaintojen tuojana



Digi ekaksi –seminaari

20.3.2019

Ilmoittautuminen 13.3.2019 mennessä

<https://vm.fi/tapahtumat/2019-03-20/digi-ekaksi-seminaari>



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Valtiovarainministeriö

Marjukka Saarijärvi
neuvotteleva virkamies

Puh. 02955 30208

@MarjukkaSaari

Sähköpostit: etunimi.sukunimi@vm.fi

<https://vm.fi/digipalvelujen-ensisijaisuus>

