



Ihmiskeskeisten digitaalisten julkisten palvelujen kehittäminen

Ehdotetaan uudistuksia julkisten palvelujen kehittämiseksi

- Käynnistetään elämäntapahtumapalvelukokonaisuuksien digitalisointi ja automatisointi
 - 1) Mahdollistetaan ihmiskeskeinen palvelukehitys julkisessa hallinnossa purkamalla lainsäädännölliset esteet.
 - 2) Kehitetään teknologioita ja ratkaisuja ihmiskeskeisten digitaalisten palvelujen kehittämiseen sekä tuetaan käyttöönottoja.
 - 3) Varmistetaan digituen saatavuus ja vahvistetaan kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen digitaitoja.

Julkisen hallinnon strategian tavoite on järjestää 2020-luvun aikana hallinnon palvelut ihmis- ja yrityslähtöisesti elämäntapahtumiin liittyen. Tavoitteen saavuttamiseksi tulee käynnistää viipymättä konkreettiset toimet lainsäädännön esteiden purkamiseksi ja ihmiskeskeisen palvelukehityksen sekä toimintamallien luomiseksi.

Ihmiskeskeisissä palveluissa huomioidaan ihmisten ja yritysten erilaiset tarpeet ja tilanteet viranomaisrajat ylittäen. Kehittämällä toimintaa ja palveluita elämäntapahtumapalvelukokonaisuuksina tehdään asiointia kokonaisvaltaista ja sujuvaa tarkastellen eri elämäntilanteita ja -tapahtumia. Näin varmistetaan hyvän hallinnon toteutuminen digitalisoituvassa yhteiskunnassa, tuotetaan nykyistä sujuvampaa ja kokonaisvaltaisempaa palvelukokemusta sekä lisätään julkisen palvelutuotannon kustannustehokkuutta ja vahvistetaan vaikuttavuutta kytkemällä ihmisten palvelutarpeet elämän eri tilanteisiin ja tapahtumiin eri sektoreiden palveluntuottajien yhteistyössä. (Taulukko 1)

Vaikutukset asiakkaan näkökulmasta <ul style="list-style-type: none">• Asiointitarve kevenee oleellisesti, jopa poistuu• Huomioidaan kokonaisuus ja helpotetaan asiointia• Oikeusturva paranee• Digitaidot tulevat osaksi kansalaistaitoja	Vaikutukset talouden näkökulmasta <ul style="list-style-type: none">• Asian käsittelyyn käytetyt työtunnit vähenevät; kustannukset pienenevät mm. automaation ansiosta• Palveluiden käytön oikea-aikaisuus ja ennakoivuus paranee, palvelut saadaan enenevässä määrin suoraan tarpeeseen
Vaikutukset henkilöstön näkökulmasta <ul style="list-style-type: none">• Osaaminen ja ymmärrys digitalisaatiosta varmistettava; lisää tyytyväisyyttä• Osaaminen keskittyy haastavampiin tehtäviin rutiiniluontoisten tehtävien poistuessa; motivaatio kasvaa	Vaikutukset prosessien ja tehokkuuden näkökulmasta <ul style="list-style-type: none">• Viranomaisten välinen yhteistyö tehostaa tiedon liikumista ja asian käsittelyä• Asioiden käsittelyaika lyhenee• Koko yhteiskunnan toiminta tehostuu

Taulukko 1 Ihmiskeskeisen palvelukehityksen vaikutukset eri näkökulmista

Konkreettiset ehdotukset tavoitteiden saavuttamiseksi: Suunnitellaan ja toimeenpannaan malli jolla **1)** Kartoitetaan ja valitaan elämäntapahtumakokonaisuudet ja tehdään vaikutusarviointit **2)** Luodaan kehittämismalli jolla elämäntapahtumakokonaisuus uudistetaan (mm. johtamis- ja rahoitusmalli, toteutustapa) **3)** Nimetään vastuutahot, päätetään tavoiteaikataulusta sekä laaditaan lainsäädännön muutossuunnitelma elämäntapahtumakokonaisuuksittain.

Edellä kerrottujen konkreettisten ehdotusten osalta on huomattava, että kokonaisuuksien kartoittamisessa ja järjestäytymisessä tarvitaan kaikkien hallinnonalojen yhteistyötä eli uuteen toimintamalliin sitoutumista tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhteiskehittämiseen tarvitaan selkeitä rakenteita, vastuita ja pelisääntöjä eri sektorien välille (Digi arkeen-neuvottelukunta 2022).

Esimerkki ihmiskeskeisestä kokonaisuudesta: Läheisen kuolema

Henkilön kuollessa käynnistyy omaisille monimutkainen prosessi kuolinpesän selvittämiseksi sisältäen mm. sukuselvitykseen ja kuolinpesän osakkuusasemaan vaikuttavien asiakirjojen hankkimisen eri tahoilta. Tämä on nykyään pitkälti paperiasiointia. Kokonaisuudessa on runsaasti kehitettävää lainsäädännön, järjestelmien ja tiedon automaattisen liikkumisen avulla. Henkilön kuolintiedon tallennuttua väestötietojärjestelmään tulisi automaattisesti muodostua kuolinpesä, jonka varat, velat ja osakkaat selviävät rekisteristä lähes viivytyksettä. Kaikkien pesään vaikuttavien asiakirjojen ja tietojen tulisi olla saatavissa kuolinpesän tiedoista, jotta kaikki asiaan liittyvä on pesän osakkaiden, viranomaisten ja muiden oleellisten toimijoiden tiedossa.

- *Kuolinpesän myydessä kiinteistön tai asunto-osakkeen kirjaamisviranomaisen tutkii nykyään pesän osakkaat ja siihen vaikuttavat asiakirjat. Jos tieto pesän osakkaista olisi automaatio, voisi selvennykskirjauskin olla automaatio jolloin kuolinpesän luovuttaessa omaisuutta saaja saisi kirjauksensa ja pankkilainansa nopeasti asian käsittelyn tehostuttua.*

Perhe- ja perintöoikeudellisten asiakirjojen sähköistäminen ja rekisteröinti ovat keinoja helpottaa kuolinpesän hallinnointia ja asiointia. Mikäli kuolinpesä muodostettaisiin kuoleman jälkeen saatavilla olevia tietoja hyödyntäen sekä perustettaisiin asiointipalvelu, jonka kautta osakkaat voisivat tarkistaa pesän tilan ja hallinnoida pesää, vähenisi asiointitarve eri organisaatioihin ja osakkailla olisi sama näkymä kuolinpesän tilanteeseen heti kuoleman jälkeen. Tiedot vainajan varoista ja veloista sekä kuolinpesän osakasasemaan vaikuttavista asiakirjoista kulkeutuisivat automaattisesti kuolinpesän tietoihin hyödynnettäväksi, jolloin eri viranomaisten samojen asioiden tutkimiseen käyttämä työaika vähenisi merkittävästi. Kuolinpesän asiointiin digitalisoinnilla olisi laajoja vaikutuksia sekä viranomaistoimintaan että kansalaisten taakkaan. Kokonaisuudessa on mukana monia eri toimijoita, kuten esimerkiksi Digi- ja väestötietovirasto, Verohallinto, Maanmittauslaitos, Patentti- ja rekisterihallitus, seurakunnat, luottolaitokset, kiinteistönvälittäjät ja asianajajat. **Lopputulos:** Pesän asioiden käsittely tehostuisi, asiointitarve jopa poistuisi jolloin asiakkaan taakka kevenisi. Hallinnon työtaakka ja käytetty työaika vähenisi. Läheisen kuoleman vaikuttavuusarviointia on tehty Oulun yliopiston toimesta, jossa todetaan muun muassa seuraavasti: *"Tehokkaammat prosessit eri organisaatioiden sisällä, näkyisi omaisille tehokkaampana ja oikea-aikaisena palveluna."* Oikeusturva paranisi. Kokonaisuudessa on kyse laajoista säädösmuutoksista etenkin perintökaareen ja uusista säädöstarpeista rekisteritietoihin liittyen.

Perustelut

1. Ihmiskeskeisen julkisen hallinnon kehittämistarpeen taustaa

Kokonaisuus luo edellytyksiä ihmiskeskeisen julkisen hallinnon toteutumiselle. Tämä vaatii toimintamallin muutosta, yhteentoimivuutta ja tietojen hyödyntämistä ja lainsäädännön tulee mahdollistaa uudenlainen toiminta. Tiedon laatu, saatavuus ja hyödyntäminen ovat olennaisessa roolissa, koska ilman näitä ei julkishallinto voi toimia ennakoivasti ja tehokkaasti. Tietopolitiikkaa on kuvattu tarkemmin taustamuistiossa Digi-yhteiskunnan rakentamisesta, jossa todetaan: *"Digitaalinen yhteiskunta palveluineen rakentuu tietoon ja sen tehokkaaseen hyödyntämiseen. Tiedon tehokas hyödyntäminen vaikuttaa vahvasti yhteiskunnan hyvinvointiin, talouteen ja kilpailukykyyn resurssitehokkuutena, asiakaslähtöisempinä palveluina ja innovaatioina."* Tavoite edellyttää kansallisen ja yhteentoimivan digitaalisiin palveluihin ja järjestelmiin liittyvän infrastruktuurin (kuten instituutiot, palvelut, standardoidut määrittelyt ja sopimukset) eli pehmeän digitaalisen infrastruktuurin kehittämistä tavalla, joka mahdollistaa kehitettävien ratkaisujen uudelleenkäytettävyyden ja

tukee julkisen hallinnon kustannustehokasta kehittämistä. Ihmiskeskeisen julkisen hallinnon kehittäminen edellyttää myös toimenpiteitä kansalaisten digitaitojen kehittämiseksi sekä kattavan digituen saatavuutta valtakunnallisesti. Ihmiskeskeinen toiminta edellyttää julkisen hallinnon toimintakulttuurin laaja-alaista uudelleentarkastelua esimerkiksi viranomaisten välisen yhteistyön näkökulmasta, halutun lopputuloksen kautta asiaa lähestyen. Lainsäädäntöä on kartoitettava ja tarkasteltava elämäntapahtumapohjaisen kehittämisen mahdollistavalla tavalla.

Tavoitetilassa julkiset asiointipalvelut ovat asiakkaalleen sujuvasti yhteentoimivia, huomaamattomia ja asiointitarve olisi keventynyt, joissain tilanteissa jopa poistunut. Yhteiskunta siis huolehtii lakisääteisistä velvoitteistaan saatavilla olevan tiedon perusteella ilman, että tätä tarvitsee erikseen pyytää kuten Verohallinnon sähköinen veroehdotus, joka parhaimmillaan vaatii käyttäjältä vain tarkistamisen.

Tarve kehittää julkisen hallinnon toimintatapoja laajamittaisesti on tunnistettu jo pitkään. OECD:n julkaisut ja maa-arviot kuvaavat, miten sekä toimintaympäristön että hallinnon sisäisen monimutkaisuuden lisääntyminen haastaa nykyisenlaisen julkisen hallinnon kykyä toimia tarkoituksenmukaisesti, vaikuttavasti ja tehokkaasti. Uusien teknologioiden täysimääräinen hyödyntäminen edellyttää, että julkisen hallinnon toimintatapoja ja –kulttuuria uudistetaan. Julkisen palvelutuotannon järjestäminen ihmislähtöisesti ja monimuotoisesti on yksi julkisen hallinnon uudistamisen strategian tavoitteista vuoteen 2030 mennessä, minkä vuoksi toimenpiteet on käynnistettävä viimeistään nyt.

Digitalisaatio eli toimintamallin muutos ja kehittyneet teknologiat ovat olennaisessa roolissa, kun kehitetään uudenlaisia mahdollisuuksia edistää ihmiskeskeisyyden toteutumista julkisessa hallinnossa. Parhaimmillaan palvelut voisivat olla ennakoivia ja automaattisen päätöksenteon mahdollisuuksia hyödyntäviä. Valtioneuvoston periaatepäätöksessä teknologiapolitiikasta yksi tavoite on, että Suomessa on maailman teknologia- ja innovaatiomyönteisin julkinen sektori, joka mahdollistaa ihmisten ja yritysten hyvinvoinnin. Tavoite on palvella kansalaisten ja yritysten tarpeita sujuvasti, saumattomasti ja tehokkaasti osallistaen ja ennakoiden. Tämä edellyttää aktiivista automatisointia, mikä parantaa julkisia palveluja ja prosesseja. Nämä taas edellyttävät uudenlaista ajattelua ja ideointia. Toimintakulttuurin muutoksen johtamista ja digitalisaatiota on kuvattu tarkemmin taustamuistiossa Digitalisaation johtaminen, jossa todetaan: *”Digitalisaation hyötyjä ei saada vain vanhoja malleja digitalisoimalla, vaan palveluiden järjestämisen logiikka ja prosessit on järjestettävä uudelleen ja hallinnon toimintatapoja ja menettelyjä on yhtenäistettävä. Ihmiskeskeinen palvelutuotanto ja hallinto nostavat johtamisessa jatkossa esiin tarpeet määrittää tavoitteita laajemmin yhdessä asiakkaiden, muiden viranomaisten sekä yksityisen ja kolmannen sektorin palvelutuotannon kanssa. Tavoitteiden toimeenpano edellyttää vastaavasti yhteistyön lisäämistä toimintamallien ja palvelujen kehittämisessä ja käyttöönotossa.”*

Suomi allekirjoitti syksyllä 2020 yhdessä muiden EU-jäsenmaiden kanssa Berliinin julkilausuman arvopohjaisesta julkisen hallinnon digitalisaatiosta. Julkilausumassa todetaan, että Euroopan unionin tavoitteena on edistää ihmiskeskeistä, vastuullista ja yhteiseen hyvään tähtäävää digitalisaatiota sekä tekoälyn ja muiden uusien teknologioiden käyttöä julkisella sektorilla. Ihmiskeskeisellä näkökulmalla pyritään varmistamaan, että digitalisaatio on osallistavaa, ihmisten moninaisuutta kunnioittavaa ja pyrkii vähentämään yhteiskunnallista eriarvoisuutta. Ihmiskeskeisyys tarkoittaaakin yhteiskunnan kaikkien ryhmien mukana pitämistä kehityksessä, mikä edellyttää vahvaa panostusta saatavilla olevaan digitukeen ja kansalaisten digitaalisiin taitoihin ja kyvykkyyksiin.

Ihmisten digitaidot ovat olennaisessa roolissa teknologian kehittyessä ja palveluiden muuttuessa, mikä tarkoittaa myös jatkuvaa oppimista ja tukea. Digituen merkitys on suuri, jotta jokainen kansalainen pidetään

mukana digitalisoituvan yhteiskunnan kehityksessä. Tämä kaikki edellyttää lainsäädännön ja toimintakulttuurin kriittistä tarkastelua ja tarvittaessa mahdollisten esteiden purkamista. Lainsäädäntöesteiden osalta muutosvalmistelut tulee saattaa alulle mahdollisimman pian, jotta elämäntapahtumapalvelukokonaisuuksien toteuttaminen mahdollistuu ja kehittämistä voidaan viedä eteenpäin.

Ihmiskeskeisen julkisen hallinnon tavoitetilan saavuttamiseksi on edistettävä digitalisointia ja automatisointia laajasti eri hallinnonaloja ja sidosryhmiä osallistaen ja hyödyntäen jo tehtyä selvitys- ja kehittämistyötä. Pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelman digitalisaatiohankkeet Digitalisaation edistämisen ohjelma ja AuroraAI-ohjelma ovat tähdänneet ihmiskeskeisen hallinnon kehittämiseen ja ohjelmissa on muun muassa tuotettu hallinnon yhteistä teknistä infrastruktuuria, uusia työkaluja ihmiskeskeisyyden vahvistamiseen, selvitetty lainsäädännön mahdollisuuksia ja esteitä muutostarpeineen uudenlaista toimintamallia silmällä pitäen, panostettu digitaalisten palveluiden laatuun ja kehitetty digitaalisen kansallista saatavuutta.

2. Muutostarve: Käynnistetään elämäntapahtumapalvelukokonaisuuksien digitalisointi ja automatisointi

Suomen digikompassiluonnoksen tavoitteena on kehittää julkista hallintoa, joka on ennakoivasti automatisoinut ja digitalisoinut merkittävän osan julkisista palveluista. Toimenpiteenä tavoitteen saavuttamiseksi esitetään valittavaksi 40 elämäntapahtumapalvelukokonaisuutta digitalisoitavaksi ja soveltuvilta osin automatisoitaviksi vuoteen 2030 mennessä. Elämäntapahtuman näkökulmasta palvelutarpeeseen kytkeytyy useita eri toimijoita useilta eri hallinnonaloilta, sektoreilta ja hallinnon tasoilta. Se edellyttää laaja-alaista yhteistyötä elämäntapahtumien sujuvoittamiseksi digitalisaation ja automatisaation keinoin. Jotta elämäntapahtumapalvelukokonaisuuksien kehittämisessä ja toteutuksessa onnistutaan, tulee suunnittelun kokonaisvastuun olla sovittuna ja selvää. Elämäntapahtumapohjainen kehittäminen edellyttää, että julkiselle hallinnolle kehitetään uusia toiminnallisia kehittämisen ohjaus-, yhteistyö- ja rahoitusmalleja.

Merkittävimmät elämäntapahtumapalvelukokonaisuudet on kartoitettava ja valikoitava laaja-alaisessa yhteistyössä eri hallinnonalojen ja –tasojen kesken tavalla, joka osallistaa myös kansalaisia ja eri sidosryhmiä. Digikompassin tavoitetila 40 digitalisoidusta ja automatisoidusta elämäntapahtumapalvelukokonaisuudesta on syytä vaiheistaa niin, että kehittämisen alkuvaiheessa keskitytään toimivaksi todetun mallin rakentamiseen ja lainsäädännöllisten esteiden tunnistamiseen, minkä jälkeen tavoitetilaa edistetään laaja-alaisesti. On myös ratkaistava, miten varmistetaan kehitettyjen toimintatapojen ja työkalujen käyttö koko Suomessa, mukaan lukien kaikenkokoisissa kunnissa ja hyvinvointialueilla. Elämäntapahtumapalvelukokonaisuuksien sujuvoittaminen edellyttää digitalisaatioon pohjautuvaa toiminnan muutosta julkisessa hallinnossa, jolloin mm. julkisten organisaatioiden johtamista, kyvykkyyksiä ja tiedon hyödyntämistä on tarkasteltava uudella tapaa.

Keinot

2.1. Mahdollistetaan lainsäädännöllä ja siihen liittyvällä esteiden purkamisella ihmiskeskeinen toiminta julkisessa hallinnossa

Lainsäädännöllä sekä ohjataan, että mahdollistetaan ihmiskeskeistä hallintoa. Säädöstason tarkastelua on tehty jo vuonna 2018 Kalle Määtän selvityksessä sekä jatkettu Digitalisaation edistämisen ohjelmassa. Yleislainsäädännöllä on jo mahdollistettu asioiden digitalisointia ja yhteentoimivuutta, kohteena julkisen hallinnon toimijat velvoitteineen. Ennakoivien ja tehokkaiden palveluiden kehittämiseksi muutostarpeita ja tulkintahaasteita on tunnistettu Digiohjelmassa tehtyjen lainsäädäntöselvitysten yhteydessä, joiden pohjalta

muutoksia tulisi tehdä ja lisätarkastelua edelleen jatkaa. Tätä problematiikka avataan yksityiskohtaisemmin digiohjelman lainsäädäntöryhmän loppuvuodesta 2022 julkaistavassa raportissa.

Jatkossa palvelukehityksen tulisi lähteä palvelutarpeiden tunnistamisesta ja luonnehdinnasta; milloin voitaisiin hyödyntää vähintään osa-automatisointia, ennakointia ja tarjota palvelu ihmiskeskeisesti ja saavutettavasti siten, että lähestyttäisiin asiaa kokonaisuuden ja lopputuloksen kautta koko prosessia uudelleenarvioiden. Ylipäätään yleis- ja erityislainsäädännön suhteet ja soveltaminen digitalisaation yhteydessä kaipaisi selkeytystä säädösten tarkastelun kautta; mitä voisi yhdistää ja mitä kumota. Lainsäädännön osalta esteitä tulisikin aktiivisesti purkaa muutoksilla erityisesti jo tunnistettujen säädösten osalta. Näillä nähdään olevan yhteiskunnallista merkitystä niin tiedon siirtymisen, yhteentoimivuuden kuin sähköisen asioinnin tukemisen saralla, kun esimerkiksi perinteisestä kirjallisesta muotovaatimuksesta luovuttaisiin asiakirjojen laadinnassa ainoana keinona. Samalla kartoitusta tulisi jatkaa ja viedä muutostyötä eteenpäin myös vielä listaamattomien, tunnistettavien säädösten osalta. Mikäli halutaan saavuttaa digikompassin tavoitteet vuodelle 2030, tulisi säädösmuutokset saada vireille mahdollisimman pian. Esimerkiksi edellä kerrotun Läheisen kuolema-kokonaisuuden digitalisointi toisi tehokkuutta ja hyötyjä sekä ihmisille että julkiselle hallinnolle, mutta vaatii laajoja säädösmuutoksia ja uusia säädöksiä. Jatkossa säädöstarkastelua tulee kohdistaa elämäntapahtumien kannalta olennaisiin asioihin, ja tunnistettuja haasteita ratkoa tapauskohtaisesti.

Säädöstarkastelun ja aiempien selvitysten perusteella tunnistettujen säädösmuutosten voidaan sanoa olevan tärkeä perusta ihmislähtöisille julkisille palveluille, joita käsiteltäisiin elämäntapahtumakokonaisuuksina. Samalla kun säädöstarkastelua- ja muutoksia tehdään, tulisi ottaa huomioon, ettei digitalisaatio tai muu tulevaisuuden teknologian kehittyminen enää esty säädösten vuoksi.

2.2. Kehitetään elämäntapahtumapalvelukokonaisuuksia sujuvoittavia kansallisia teknologioita ja ratkaisuja sekä tuetaan käyttöönottoja

Ihmiskeskeiset digitaaliset julkiset palvelut edellyttävät keskenään yhteentoimivia, automaatiota sekä viranomaisten keskinäistä tiedonvälitystä ja yhteistyötä tukevia teknisiä ratkaisuja. Teknologian avulla tulee mahdollistaa tulevaisuudessa se, että palveluita tarvitseva henkilö saa ehdotuksia omaan elämäntilanteeseensa sopivista palvelukokonaisuuksista. Näin henkilön ei tarvitse tietää etukäteen, ketkä tilanteeseen liittyviä palveluita tuottavat ja mistä ne ovat löydettävissä. Asiakkaan ei tarvitse tuntea hallinnon rakenteita, yhteiskunnan palvelujärjestelmää tai yksittäisen palvelun olemassaoloa. Automatisoitavissa olevat asiointivaiheet poistetaan yksilön oikeudet ja tietosuojavaatimukset huomioiden.

Yhteentoimivilla palveluilla voidaan tulevaisuudessa tehostaa julkisen palvelutuotannon kustannustehokkuutta sekä vähentää niin kutsuttua häiriökysyntää eli tilanteita, joissa asiakkaan turhista yhteydenotoista kertyy kuluja ja joissa asiakas joko ei saa ollenkaan tai saa väärää tai osittaista palvelua. Julkisen palvelutuotannon vaikuttavuus paranee palveluiden tavoittaessa oikea-aikaisesti asiakkaat ja kohdentuessa yhä tarkemmin tavoiteltuihin asiakasryhmiin. Kehittäminen edellyttää yhteisten teknisten ratkaisujen suunnittelua ja ohjausta kokonaisuutena sekä elämäntapahtumalähtöistä kehittämistä. Tavoitetilassa digitaaliset julkiset palvelut ovat tarjolla yhden rajapinnan kautta.

Suomen digikompassissa on todettu, että yhteentoimivat digitaaliset julkiset palvelut mahdollistavat sujuvan asioinnin kansalaisille, yrityksille ja organisaatioille myös kansainvälisesti. Se edellyttää yhteentoimivuuden toteuttamista julkisten palvelujen suunnittelussa eri näkökulmista sekä sitä, että käytössä on kansallisesti ihmiskeskeiset digitaaliset palvelut mahdollistava pehmeä infrastruktuuri. Pehmeä infrastruktuuri luo

toimintaympäristön, jossa eri toimijat voivat rakentaa oman digitaalisen toimintansa yhteisen perustan varaan sen sijaan, että julkisen hallinnon organisaatiot kehittävät omia, siiloutuneita ja mahdollisesti päällekkäisiä kehityshankkeita. Pehmeä digitaalinen infrastruktuuri rakentaa digitaalisten palvelujen välistä yhteentoimivuutta, mikä on edellytyksenä ihmiskeskeisille palveluille.

Kehittämisen ensimmäisessä vaiheessa selvitetään yhdessä eri hallinnonalojen kanssa, mitä ratkaisuja, komponentteja ja teknologioita edelleen puuttuu yhteentoimivuuden turvaamiseksi. Toistaiseksi julkisen hallinnon eri toimijoiden välistä tiedonvälitystä ja yhteistyötä tukeviksi ratkaisuksi on tunnistettu erityisesti digitaalisen identiteetin ratkaisut (digitaalinen lompakko), palveluiden laadun työvälineet, palvelujen välistä vuorovaikutusta ja tehokkaampaa palvelukohtaantoa mahdollistava AuroraAI-verkko, yhteiset rajapintaratkaisut sekä jaetut tietorakenteet ja asiakirjamallit. Julkisen hallinnon yhteisten ratkaisujen käyttöönottoa tulee vahvistaa ja tukea sekä kehittää mahdollisesti puuttuvia yhteisiä komponentteja. Yhteentoimivuuden ja viranomaisten vahvistuvan tiedonvälityksen lisäksi pehmeän infrastruktuurin kehittämisestä koituvat välittömät hyödyt tarkoittavat kustannussäästöjä julkisen hallinnon ottaessa käyttöön yhteisesti kehitettyjä komponentteja ja muita kansallisen kehitystyön tuloksia, vaikka niiden käyttöönotto saattaakin edellyttää organisaatiokohtaista soveltamista ja määrittelyä. Kansallinen kehittäminen vähentää eri toimijoiden omaa ja mahdollisesti päällekkäistä kehittämistyötä. Yhteentoimivuudessa on teknologian lisäksi varmistettava lainsäädännön tuki toiminnalle sekä huomioitava yhteentoimivuus keskushallinnon, kuntien ja valtionhallinnon sekä tulevien hyvinvointialueiden, kuin myös yksityisen ja kolmannen sektorin välillä. Kansallisten teknologioiden ja ratkaisujen kehittämisen ja käyttöönottojen jälkeen elämäntapahtumapalvelukokonaisuudet ovat digitaalisesti hallinnoitavissa ja kustannussäästöjä syntyy toimijoiden ottaessa käyttöön kehitettyjä ratkaisuja. Yhteiskehittämisellä voidaan saavuttaa merkittäviä säästöjä niin kehittämisen kuin ylläpidon saralla verrattuna siihen, että toimijat kehittäisivät ja ylläpitäisivät omia ratkaisujaan.

2.3. Varmistetaan ajassa kehittyvän digituen saatavuus ja vahvistetaan kansalaisten, yritysten ja yhteisöjen digitaaitoja

Yhteiskunnan digitalisoituessa osallisuus toteutuu yhä enemmän digitaalisten sivustojen ja palvelujen kautta ja digitalisaatioon liittyvä osaaminen, taidot ja tuki nousevat yhä tärkeämpään rooliin. Digitaalisten palvelujen lisäksi myös digitaalinen ympäristö kehittyy jatkuvasti. Siksi tarvitaan osaamisen päivittämistä ja ajassa kehittyvää digitukea. Tämä on tärkeä edellytys ihmiskeskeisten palveluiden kehittämisessä. Digitaidot tulisi nähdä kansalaistaitona, joita opetetaan ja tuetaan aktiivisesti, jolloin varmistetaan käyttäjien osallisuus digitaalisessa yhteiskunnassa. Palveluperiaatteen ja neuvontavelvoitteen kautta on olemassa velvoite neuvoa palvelun käytössä, mikä tarkoittaa neuvomista sen suhteen, mistä palvelu löytyy tai miten siellä täytetään tarvittavat tiedot. Käyttäjä voi kuitenkin tarvita tukea myös laitteiden ja tietotekniikan tietoturvalliseen käytössä, tietoliikenneyhteyksiin ja erilaisiin ongelmatilanteisiin liittyen (Digitaitokartoitus 2020). Digituen tulee olla moniulotteisempaa ja olisi tärkeää varmistaa, että kattavaa digitukea on saatavilla koko maassa. Valtiovarainministeriön ja Digi- ja väestötietoviraston digitukihankkeessa pilotoidaan digituen valtakunnallista toimintamallia. Hanke päättyy vuonna 2022 minkä jälkeen tulee arvioida jatkoa; tämä selvitys tulee huomioida yhdessä valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittumisen valtakunnallisen suunnitelman kanssa.

Lähteet

Valtiovarainministeriö, Julkisen hallinnon strategia. [Linkki sivuille.](#)

Digi arkeen-neuvottelukunta, 5. Pyöreän pöydän keskustelutilaisuus 11.5.2022 sekä muistio 15.6.2022. [Linkki sivustolle.](#)

Oulun yliopisto, DigiLife – Elämäntapahtumien vaikuttavuusarviointi: Läheisen kuolema. [Linkki julkaisuun.](#)

OECD:n sivusto: [OECD Science, Technology and Innovation Outlook | OECD iLibrary \(oecd-ilibrary.org\)](#)

Berliinin julkilausuma 2020. [Linkki](#)

Valtioneuvoston periaatepäätös teknologiapolitiikasta 2022. [Linkki päätökseen.](#)

Valtiovarainministeriö, Digitalisaation edistämisen ohjelma. [Linkki ohjelman sivuille.](#)

Valtiovarainministeriö, Kansallinen tekoälyohjelma AuroraAI. [Linkki ohjelman sivuille.](#)

Digitoimisto: Luonnos Suomen digitaaliseksi kompassiksi 2022. [Linkki luonnokseen Lausuntopalvelussa.](#)

Määttä, K. (2018): Selvitys sääntelyn nykytilasta sekä kehittämistarpeista ja – vaihtoehtoista. [Linkki selvitykseen.](#)

Valtiovarainministeriön julkaisu 2022:5: Kuntapolitiikka käännekohtassa? Kuntien toimintaedellytysten vahvistaminen ja kuntapolitiikan tulevaisuuden skenaariot. [Linkki julkaisuun.](#)

Valtioneuvoston kanslia, Digiosallisuus Suomessa- hankkeen loppuraportti. [Linkki raporttiin.](#)

Valtiovarainministeriö, Digitaalinen kartta 2020. [Linkki esitykseen.](#)

Valtioneuvoston päätös VM/2022/39: Valtion palveluiden saatavuuden ja toimintojen sijoittumisen valtakunnallinen suunnitelma. [Linkki päätökseen.](#)