



26.2.2021

Digitalisaation edistämisen ohjelma 2020–2023

Toimintasuunnitelma 2021

Sisällys

1.	Johdanto	3
2.	Ohjelman tavoitteet, painopisteet, toteuttamisen periaatteet ja onnistumisen edellytykset	4
3.	Ohjelman organisointi ja vuosikello	6
4.	Toimenpiteet vuonna 2021	9
4.1.	Julkisen hallinnon digitalisaation edistämisen tilannekuva ja mittarit	9
4.2.	Lainsäädännön soveltaminen, kehittäminen ja toimeenpanon seuranta	10
4.3.	Digituki	11
4.4.	Digituki elinkeinotoimintaa harjoittaville	11
4.5.	Digitaalisten palvelujen kehittämisen tuki	12
4.5.1.	YritysDigi	12
4.5.2.	Asiantuntijatuki viranomaisille	13
4.5.3.	Suomi.fi-jatkokehittäminen	13
4.5.4.	Palvelulaatutyö	14
4.5.5.	Kuntien digikartoitus	15
4.6.	Ohjelman riippumaton arviointi	16
5.	Budjetti	16
6.	Keskeisimmät ohjelman rinnakkaishankkeet ja muut riippuvuudet	16
7.	Viestintä	18
8.	Ohjelman toiminta 2022–2023	20
9.	Liitteet	20

1. Johdanto

Pääministeri Marinin hallitusohjelmassa on asetettu tavoitteeksi, että Suomi tunnetaan edelläkävijänä, jossa digitalisaation ja teknisen kehityksen tuomia mahdollisuuksia kehitetään ja otetaan käyttöön yli hallinto- ja toimialarajojen. Tavoitteena on nostaa julkisen sektorin teknologia- ja digitalisaatiokyvykkyyttä sekä kehittää julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyötä.

Näiden hallitusohjelmatavoitteiden toimeenpanemiseksi rakennamme ja toteutamme digitalisaation edistämisen ohjelman, jonka toteuttamisen myötä julkiset palvelut ovat kansalaisten ja yritysten saatavilla digitaalisesti vuoteen 2023 mennessä. Ohjelmaan sisältyy hallitusohjelmasta myös digitaalisten julkisten palveluiden esteettömyyden parantaminen ja riittävien palveluiden käytön tukipalveluiden turvaaminen kansalaisten yhdenvertaisuuden varmistamiseksi.

Lähtökohtia ohjelman toteuttamisessa ovat:

- Opastamme, rohkaisemme ja tuemme kansalaisia, henkilöasiakkaita ja elinkeinotoimintaa harjoittavia digitaalisten palvelujen pariin.
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta velvoittaa viranomaiset tarjoamaan digitaalisen palvelukanavan.
- Tavoitteena on siirtyminen digitaaliseen palvelutapaan yritysten ja muiden elinkeinotoimintaa harjoittavien viranomaisasioinnissa.

Valtiovarainministeriö asetti ohjelman 25.2.2020. Digiohjelman ensimmäisestä toimintavuodesta tuloksineen on tehty analyysi ja yhteenveto, joka löytyy [ohjelman verkkosivuilta](#). 14.10.2020 toteutettiin Digitalisaation edistämisen ohjelman verkostopäivä -tilaisuus, jonka keskusteluja ja yhteistyöskentelyn tuloksia on hyödynnetty tämän toimintasuunnitelman laatimisessa.

Digitalisaation edistämisen ohjelman rinnalla hallitusohjelman muita keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi ovat:

- Tekoälyohjelma AuroraAI ja AuroraAI-verkon kehittäminen: AuroraAI:ssa luodaan toimintamalli, joka saattaa palveluiden tarvitsijat sekä niiden tarjoajat tekoälyn avulla entistä sujuvammin yhteen.
- Toimivien tunnistusratkaisujen aikaansaaminen.
- Kielellisten oikeuksien toteutumisen varmistaminen suurissa digitalisointihankkeissa.

Hankkeessa digitaalisen henkilöllisyyden kehittämiseksi kehitetään toimintamalli ja tuotetaan tarvittavat ratkaisut, joiden avulla valtion takaama digitaalinen henkilöllisyys voidaan tarjota digitaalisena henkilöllisyystodistuksena henkilöiden käyttöön. Digiohjelman toteutus tukee palvelujen laadukasta ja saavutettavaa digitalisointia ja vie tarvittavat palvelut digikanavaan. Tekoälyä hyödyntävä AuroraAI-verkko ja sen ekosysteemi toimijoinen kokoavat puolestaan palvelut yhteen palvelemaan meitä elämän eri tilanteissa ja tapahtumissa.

Yhtä lailla keskeisiä toimenpiteitä digitalisaation edistämiseksi tällä hallituskaudella ovat mm. tietopolitiikan toimeenpano, tiedon avaaminen ja hyödyntäminen, palvelujen asiakaslähtöisyyden parantaminen, digitaalisen turvallisuuden linjausten toimeenpano, tiedonhallintalain täytäntöönpano ja Julkisen hallinnon strategian toimeenpano.

2. Ohjelman tavoitteet, painopisteet, toteuttamisen periaatteet ja onnistumisen edellytykset

Digitalisaation edistämisen ohjelman tavoitteet vuoteen 2023 mennessä ovat seuraavat:

- Digitaaliset laadukkaat julkiset palvelut ovat kansalaisten ja yritysten saatavilla vähintään lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta vaatimusten mukaisesti.
- Elinkeinotoimintaa harjoittavien paperi- ja käyntiasiointi on vähentynyt merkittävästi, ja tarjolla on useita vain digitaalisia yrityspalveluja.
- Digitukea on tarjolla koko maassa ja sitä kehitetään palvelemaan myös elinkeinotoimintaa harjoittavia.

Digipalvelut kansalaisille ja yrityksille – ohjelman painopisteet



Julkiset palvelut digitaalisina kansalaisille ja yrityksille vuonna 2023

Yhdenvertaisuus | Kansalaisten oikeusturva | Palvelukokonaisuudet elämän- ja liiketoimintatapauksissa

- Ohjelmalla on neljä painopistettä, joiden kautta toteutetaan hallitusohjelmataavoitetta saattaa julkiset palvelut digitaalisina kansalaisten ja yritysten saataville vuoteen 2023 mennessä.
- Lainsäädännön soveltaminen ja kehittäminen edistää digipalvelujen ensisijaisuutta ja yhtenäistää palvelujen kehittämistä ja tarjontaa sekä edistää hallinnonalojen välisten yhteisten digitaalisten palveluiden/palvelupolkujen syntymistä.
- Digipalvelujen kehittäminen mahdollistaa tarvittavat muutokset ja tavoitellut hyödyt.
- Digituen kehittäminen ja vakiinnuttaminen vahvistavat kansalaisten ja yritysten osaamista palvelujen käyttäjinä.
- Digitaalinen julkisen hallinnon palvelutapa yrityksille helpottaa yritysten hallinnollista taakkaa.

Ohjelma toteuttaa osaltaan julkisen hallinnon strategiaa.

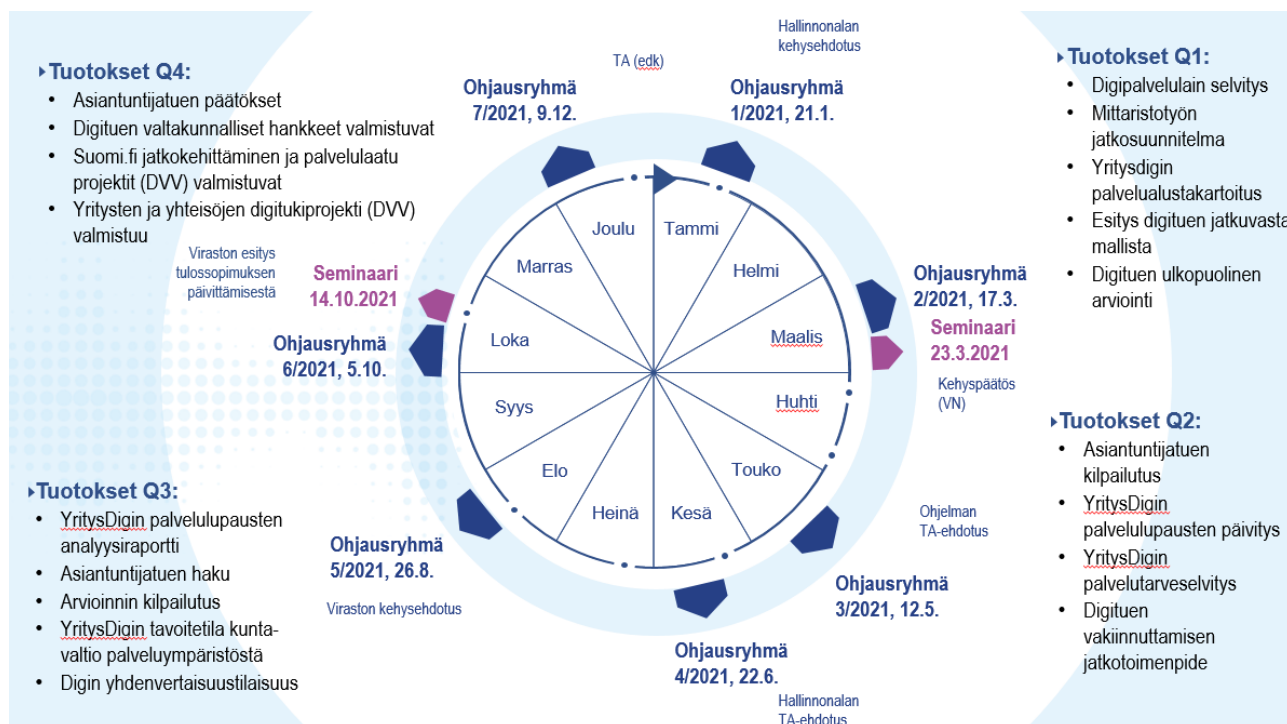
Keskeisiä tekijöitä ohjelman toteutuksen onnistumiseksi ovat:

- Tavoitteiden ja tekemisten rajaaminen keskittymällä olennaiseen ja toteuttamiskelpoiseen.
- Yhteisten ratkaisujen ja yhteiskehittämisen edistäminen.
- Ohjelman rooli ja toimintatapa, josta on konkreettista hyötyä eri toimijoille digipalvelujen kehittämisessä, tarjoamisessa ja käytössä.
- Ohjelman toimintaan mukaantulo on helppoa ja avointa.
- Sisällöstä ja etenemisestä viestiminen laajasti ja selkeästi. Viestinnässä nostetaan esiin digitalisoinnin tuloksia ja saavutettuja hyötyjä.

Ohjelman riskitarkastelua ylläpidetään Hankesalkussa. Merkittäviksi riskeiksi (todennäköisyys ja vakavuus) on tunnistettu seuraavia:

- Ohjelman toteutuksen toimenpiteet: Ohjelmassa ei onnistuta määrittelemään ja tarkentamaan riittävän tuloksellisia toimenpiteitä. Asetetut tavoitteet (vaikuttavuus) jäävät toteutumatta joko kokonaan tai osittain.
- Hyödyt toimijoille: Ohjelma ei tuota konkreettista hyötyä digipalvelujen kehittäjille. Asetetut tavoitteet jäävät toteutumatta joko kokonaan tai osittain. Osallistumisaste ohjelman hankkeisiin ja tilaisuuksiin jää vähäiseksi.
- YritysDigi, palveluiden ja niiden saatavuuden kehittyminen: Ei onnistuta löytämään keinoja ja toimenpiteitä, joilla organisaatiot panostavat digipalveluihin kokonaistavoitteen saavuttamiseksi. Jatketaan siilomaista kehitystyötä, mikä estää joustavien, kokonaisvaltaisten digitaalisten palveluiden syntymisen. Elinkeinotoimintaa harjoittavien palvelutarjontaa ei kehity riittävän laajasti ja monipuolisesti eikä tavoiteltuja hyötyjä viranomaisasioiden nopeasta ja tehokkaasta hoitamisesta saavuteta. Riskin vaikutus on suurin kooltaan pienimmissä organisaatioissa ja/tai pienivolyymisissa palveluissa.

3. Ohjelman organisointi ja vuosikello



Ohjelman organisaatio koostuu valtiovarainministeriön JulkICT-osaston ohjelmatiimistä, ohjelman ohjausryhmästä ja muista tarvittavista ohjelman eri osa-alueiden ryhmistä. Valtiovarainministeriön viestintä tukee ohjelman viestinnän suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Ohjelmatiimi	
Marjukka Saarijärvi, ohjelmapäällikkö	
Sanna Sinisalo, erityisasiantuntija	
Petteri Ohvo, hankepäällikkö	
Päivi Anttila, hankekoordinaattori	
Markus Rahkola, erityisasiantuntija	
Walteri Heino, suunnittelija	
Emilia Laitala, erityisasiantuntija, lainsäädäntö	
Muut hankkeeseen osallistuvat	
VM:n viestintä tukee hankkeen viestinnässä.	
Ohjausryhmä, digitalisaation edistämisen ohjausryhmä	
Maria Nikkilä, tietohallintoneuvos, VM, puheenjohtaja	
Anu Nousiainen, finanssineuvos, VM, varapuheenjohtaja	
Saku Airosmaa, johtaja, Verohallinto, jäsen	
Sirpa Alitalo, teollisuusneuvos, TEM, jäsen	
Arto Holopainen, innovaatiopäällikkö, Kuopion kaupunki, jäsen	
Jouni Hynynen, IT-asiantuntija, ARA, jäsen	
Juha Antila, tietohallintojohtaja, Ruokavirasto, jäsen	
Tomi Kytölä, erityisasiantuntija, OKM, jäsen	
Katri-Leena Launis, johdon konsultti, Kela, jäsen	
Mikko Lehtisalo, erityisasiantuntija, ORK, jäsen	
Juha Lempiäinen, asiakaspalvelupäällikkö, Tulli, jäsen	
Joonas Mikkilä, digi- ja koulutusasioiden päällikkö, Suomen Yrittäjät, jäsen	
Jaana Nevalainen, erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto, jäsen (virkavapaa 1.11.20–31.12.21)	1.11.20–31.12.21 Hanna Menna, jäsen (sijainen)
Ismo Parviainen, johtava asiantuntija, SM, jäsen	
Pekka Rehn, ylijohdaja, asiakkaat, DVV, jäsen	
Minna Saario, johtaja, STM, jäsen	
Paula Sundqvist, hyvinvointikoordinaattori, Parainen, jäsen	
Maaria Toikka, johtava asiantuntija, Traficom, jäsen	
Mika Tuulainen, johtava asiantuntija, EK, jäsen	

YritysDigi-hankkeen hankeryhmä
Petteri Ohvo, hankepäällikkö, VM (pj)
Marjukka Saarijärvi, ohjelmapäällikkö, VM (varapj)
Kimmo Kuusela, erityisasiantuntija, TEM
Noora Lähde, erityisasiantuntija, LVM
Juuso Kalliokoski, johtava asiantuntija, MMM
Päivi Saalasto, hankejohtaja, Turun kaupunki
Mika Kataikko, projektipäällikkö, Jyväskylän kaupunki
Eveliina Keski-Koukkari, kehityspäällikkö, Porvoon kaupunki
Hanna Kortström, kehittämispäällikkö, THL
Leila A. Koskela, erikoissuunnittelija, Kela
Jorma Rantanen, ryhmäpäällikkö, Tukes
Joonas Mikkilä, digi- ja koulutusasioiden päällikkö, Suomen Yrittäjät
Jari Konttinen, asiantuntija, Palta
Mika Tuulainen, johtava asiantuntija, EK
Pertti Hyvärinen, senior vice president, Cinia Oy
Lainsäädännön soveltamisen ja edistämisen työryhmä
Emilia Laitala, puheenjohtaja, VM
Sanna Sinisalo, varapuheenjohtaja, VM
Walteri Heino, sihteeri, VM
Noora Kallio, DVV, jäsen
Emilia Ojala, Etelä-Suomen aluehallintovirasto, jäsen
Kimmo Karhu, Helsingin kaupunki, jäsen
Teija Hautera, Kela, jäsen
Ida Sulin, Kuntaliitto, jäsen
Merita Erkkilä, LVM, jäsen
Susanna Paakkola, MMM, jäsen
Sami Aalto, OKM, jäsen
Anna-Stiina Tarkka, OM, jäsen
Mika Paasikallio, PRH, jäsen

Ethel Eriksson, Sipoon kunta, jäsen
Outi Äyräs-Blumberg, STM, jäsen
Meri Pensamo, TEM, jäsen
Tiina Salminen, TEM, jäsen
Merja Heikkonen, STM, jäsen
Taito von Konow, Verohallinto, jäsen
Annika Collin, YM, jäsen

4. Toimenpiteet vuonna 2021

Digiohjelman päätuotokset 2021



4.1. Julkisen hallinnon digitalisaation edistämisen tilannekuva ja mittarit

Keväällä 2020 saatiin valmiiksi ja julkaistiin ohjelman verkkosivuilla ensimmäiset versiot julkisen hallinnon digitalisaation edistämisen mittaristosta ja tilannekuvasta. Mittareilla seurataan digitalisaation edistämisen kehitystä ja asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Digiohjelman mittaristotyö on ilmoitettu kansalliseksi hyväksi käytännöksi DGX:n Digital Maturity –työskentelyyn.

Kehitetyn mittariston osa-alueet: Digipalvelujen tarjonta ja ekosysteemit, Digipalvelujen käyttö ja asiakastyytyväisyys, Digipalveluiden saavutettavuus, Digipalveluiden luotettavuus, Digitaidot ja Kustannusvaikuttavuus.

Marraskuussa 2020 käynnistettiin ensimmäisistä versioista saatu palaute huomioiden mittariston jatkokehittämisen työsuunnittelu. Tavoitteena on saada aikaan tilannekuva ja mittaristo, jotka tuottavat hyötyä ohjelman toteutusta laajemmin eri toimijoille antamalla yhteisen tavoitetilan kehittämiseksi sekä välineitä oman etenemisen seurantaan.

Toimenpiteet tehdään laajassa yhteistyössä työsuunnitelmassa määriteltujen tahojen kanssa. Tavoitteena on tehdä mittaamisesta ja tilannekuvan muodostamisesta jatkuvaa toimintaa yli hanke- ja hallituskausien.

Toimenpiteet vuonna 2021:

- Jatkotyösuunnitelman viimeistely ja hyväksyminen
- Toimenpiteiden vaiheittainen käynnistäminen, mm.:
- Mittariston ja sen ylläpidon kehittäminen, datalähteiden tarkentaminen ja jatkuvuus datan saamiseen
- Seurantamalli ja seurannan tavoitteet
- Seuraavan mittauspisteen määrittely ja valmistelu

4.2. Lainsäädännön soveltaminen, kehittäminen ja toimeenpanon seuranta

Digitalisaation edistämisen ohjelman yhtenä tehtävänä on valtioneuvoston linjaus- ja päätösesitysten laatiminen ja säädösvalmistelu ohjelman tavoitteiden toteuttamiseksi. On tunnistettu, että hallinnon toimintatavat ja menettelyt sähköisessä asiointissa vaihtelevat ja ovat epäyhtenäisiä, mikä on omiaan vaikeuttamaan sähköisen asiointin edistämistä kohti ensisijaista toimintatapaa. Yleisenä havaintona on ollut, että sääntelyn tueksi tarvittaisiin selkeitä menettelytapaohteita eri tilanteisiin. Lainsäädännön kehittämistä tarvitaan myös mahdollistamaan hallinto- ja toimialarajat ylittävien asiakaslähtöisten digitaalisten palveluiden syntyminen, joiden edellytyksenä on tiedon yhteentoimivuus ja hyödyntämismahdollisuus.

Lainsäädännön kehittämistä, seurantaan sekä soveltamista varten on asetettu lainsäädännön soveltamisen ja edistämisen työryhmä toimikaudelle 9.11.2020–31.3.2023. Työryhmä toimii Digiohjelman toiminnan tukena ohjelman toimikauden ajan. Työryhmän tehtävänä on selvittää ohjelman myötä nousevia juridisia kysymyksiä, tuottaa erilaisia lainsäädännön soveltamisuosituksia sekä seurata digitaalisiin palveluihin liittyvää lainsäädännön toimeenpanoa.

Toimenpiteet vuonna 2021

- Kysely digipalvelulain toimeenpanon tilanteesta ja informaatio-ohjauksen kehittäminen kyselyn tulosten perusteella.
- Vuodelle 2021 työryhmä tuottaa työsuunnitelman, jonka toteutusta edistetään asetettujen tavoitteiden mukaisesti.
- Vuodelle 2021 kohdistuvia toimenpiteitä ovat erityisesti selvitys siitä, miten elinkeinonharjoittajien digitaalista asiointia voidaan edistää lainsäädännön näkökulmasta, tarpeelliseksi katsottujen soveltamissuosituksen laatiminen sekä lainsäädännön kehittämistarpeiden tunnistaminen.
- Työryhmä muodostaa ajantasaista kokonaiskuvaa digitalisaatiota koskevasta lainsäädännöstä ja sen kehittämiskohteista
- Ylläpitää tilannekuvaa saavutettavuusvalvonnasta sekä muusta digiohjelmaan olennaisesti liittyvästä lainsäädännöstä
- Työryhmän työtä tukevien hankintojen suunnittelu ja toteutus
- Työryhmän työstä ja tuloksista viestiminen

4.3. Digituki

Digituen toimeenpano keskittyy vuonna 2021 digituen toimintamallin kehittämiseen ja toimeenpanon vakiinnuttamiseen. Hallituskauden aikana tavoitteena on vakiinnuttaa digituen roolit Suomessa. Digituen toimeenpanosta tehdään vuoden 2020 osalta ulkopuolinen arviointi ja sen tuloksia hyödynnetään toimeenpanon kehittämisessä vuonna 2021.

Digituen toimeenpanolla varmistamme riittävien käytön tukipalveluiden turvaamisen kansalaisten yhdenvertaisuuden varmistamiseksi, tuemme digipalveluiden käyttöä ja ehkäisemme digisyrjäytymistä.

Toimeenpano tehdään yhteistyössä Digi- ja väestötietoviraston ja alueellisten koordinaattorien kanssa.

Toimenpiteet vuonna 2021

- Vaikuttavuuden arviointi vuodelta 2020 valmistuu
- Esitys pysyvästä tehtävästä, toimijasta ja rahoituksesta.
- Esityksen mukaisten toimenpiteiden valmistelu
- Valtionavustushankkeiden ohjaus ja raportointi
- Digi- ja väestötietoviraston ohjaus ja raportointi
- Ulkopuolinen arviointi vuoden 2021 toiminnasta

4.4. Digituki elinkeinotoimintaa harjoittaville

Digituen tehtävänä on kansalaisille suunnatun digituen lisäksi vahvistaa viranomaisten ja elinkeinonharjoittajien välisen yhteistyön avulla elinkeinonharjoittajien digituen saatavuutta, hyödyntäen digituen valtakunnallista toimintamallia ja verkostoa.

Elinkeinonharjoittajien digituen tarpeesta ja tarjonnasta tehdään tarvekartoitukset ja jatkuvasti ylläpidettävä seurantamalli, sekä luodaan jatkuva malli alueellisesti tasavertaisen digitaalisten taitojen osaamisen ylläpitämiseksi elinkeinonharjoittajan tarpeet huomioiden. Työstä vastaa Digi- ja väestötietovirasto ja se raportoi hankkeen edistymisestä säännöllisesti Digitalisaation edistämisen ohjelmalle. VM seuraa ja ohjaa hankkeen toimeenpanoa.

Toimenpiteet vuonna 2021

- Vuodelle 2021 hanke tuottaa erillisen toimintasuunnitelman, joka käsitellään Digitalisaation edistämisen hankkeen ohjausryhmässä. Vuodelle 2021 kohdistuvia toimenpiteitä ovat mm. elinkeinotoimintaa harjoittavien digituen määrittely, tuen konseptointi ja sen pilotointi sekä toimintamallin kehittäminen.
- Hankkeen tulevien toimenpiteiden suunnittelu ja käynnistyminen loppuvuodesta 2021. Tavoitteena yhdistäminen osaksi muuta digitukitoimintaa Digi- ja väestötietovirastossa.

4.5. Digitaalisten palvelujen kehittämisen tuki

4.5.1. YritysDigi

Hankkeen tavoitteena on lisätä laadukkaiden digitaalisten asiointipalvelujen tarjontaa elinkeinotoimintaa harjoittaville ja digipalvelujen käyttöä kohderyhmässä. Vuonna 2020 suoritettu palvelulupaus-kysely selvitti digitaalisten palvelujen tarjontaa ja niiden kehittyneisyyttä.

Toimenpiteet vuonna 2021

- Uusitaan palvelulupaus-kysely palvelutilanteen kehittymisen ja hallitusohjelman kirjauksen seuraamiseksi. Tavoitteena laajempi vastaajajoukko sekä yhtenäisempi ja kattavampi laatutaso vastauksissa.
- Toteutetaan palvelutarveselvitys asiakassegmentin kokemien tärkeimpien ja vaikuttavimpien palvelupuutteiden tunnistamiseksi. Tuloksia hyödynnetään yhteiskehityshankkeiden kohdentamisessa.
- Nopeutetaan ja edistetään valtiohallinnon asiointipalvelujen jatkokehittämistä vastaamaan lainsäädännön vaatimuksia. Selvitetään nykyisten palvelutoteutusten ja kehittämishankkeiden vaatimukset yhteisten sähköisten tukipalvelujen kehittämiseksi ja laaditaan toimenpide-ehdotukset.

- Edistetään kuntien lakisääteisten tehtävien hoitamisten edellyttämien digitaalisten asiointipalvelujen kehittämistä valtionhallinnon virastojen ja laitosten toimesta.
- Tuotetaan ehdotus digitaalisiksi asiointiratkaisuiksi kuntien pienivolyymisille palveluille yhteistyössä kuntien ja markkinatoimijoiden kanssa tehdyn asiointialustakartoituksen pohjalta.
- Yhteinen tavoitekuvaus elinkeinotoimintaa harjoittavien palveluympäristöstä.
- Kehittäjäverkostotyön käynnistäminen ja koordinointi, tiedonvaihto ja yhteiset määritykset mm. käyttökokemuksen yhtenäistämiseksi

4.5.2. Asiantuntijatuki viranomaisille

Ohjelman YritysDigi-hanke, Suomi.fi-palvelujen jatkokehittäminen ja palvelulaatutyö tukevat viranomaisia laadukkaiden julkisten digipalvelujen kehittämisessä. Näiden vuonna 2021 jatkuvien tukitoimien lisäksi käynnistetään uutena toimenpiteenä asiantuntijatuen tarjonta viranomaisten käyttöön. Tuen valmistelu käynnistetään kunnille ja virastoille suunnatulla tarvekyselyllä, jonka jälkeen päätetään jatkosta.

Tätä yhteiskehittämisen asiantuntijatukea voisi hyödyntää sekä kansalaispalvelujen että yrityspalvelujen kehittämisessä. Tukea ei myönnetä avustuksena yksittäiselle organisaatiolle, vaan valtiovarainministeriö kilpailuttaa asiantuntijapoolin, josta asiantuntijatukea saa käyttöönsä XX määrän ohjelmassa määriteltyjen hakukriteerien perusteella. Ohjelmassa järjestetään kaksi hakua, ensimmäinen vuonna 2021 ja toinen vuonna 2022.

Asiantuntijatuen osa-alueita voisivat olla esimerkiksi: asiakaslähtöinen kehittäminen ja palvelumuotoilu, digipalvelujen saavutettavuus, palvelujen toiminnallisuuksien kehittäminen ja niiden löydettävyyden parantaminen.

Toimenpiteet vuonna 2021

- Tarvekysely kunnille ja virastoille
- Asiantuntijatuen sisällön, hakukriteerien ja menettelyjen määrittely
- Asiantuntijapoolin kilpailuttaminen
- Haun avaaminen viranomaisille
- Päätökset asiantuntijatuen kohdentamisesta

4.5.3. Suomi.fi-jatkokehittäminen

DVV:ssä on vuoden 2020 aikana kehitetty Suomi.fi-viestit-palvelua elinkeinoja harjoittaville sopivammaksi ja tehty Suomi.fi-viestien konseptointityötä,

joka tukee viestit-palvelun käyttöönottoja elinkeinotoimintaa harjoittaville tarjotuissa digitaalisissa palveluissa. Lisäksi Valtuudet palvelussa on tehty kehittämistä.

Toimenpiteet vuonna 2021

- Konkretisoidut viestityypit ovat keskeinen keino, jonka avulla Suomi.fi-viestit voidaan integroida osaksi viranomaisen tarjoamaa digitaalista palvelua. Viestityyppien avulla asiakasorganisaatio voi oman toimintansa näkökulmasta hahmottaa ne toiminnot, joita se tarvitsee tarjotakseen sujuvia digitaalisia palveluita. Näiden digitaalisten palvelujen käyttäjäkokemus luodaan yhdistelmänä Suomi.fi-viestien ominaisuuksia (viestityypit), Suomi.fi-valtuudet-palvelun ominaisuuksia ja asiakasorganisaation toteuttamaa digitaalista palvelua. Viestityyppeihin sisällytetään löydökset Sähköisen asiointin ja viestinvälityksen toimintatavat -työryhmän tuottaman Viestit-palvelun toiminnallisen tavoitetilan määritelleen dokumentin sisältö.
- Jotta viranomainen voisi kytkeä digitaalisen palvelunsa Suomi.fi-viestit-palveluun teknisesti, tarvitaan Suomi.fi-viestit palveluun viestityyppejä tukevat rajapinnat. Näitä rajapintoja (REST) kehitetään edelleen, että viestityyppinen käyttö olisi käyttäjäorganisaatioille mahdollisimman helppoa.
- Suomi.fi-viestit ja -valtuudet-palvelun ominaisuudet sekä digitaalisen palvelun tarjoajalle tarjottu arkkitehtuuri- ja palvelumuotoilutuki muodostavat yhdessä tavan, jolla varmistetaan viestit- ja valtuuspalvelun käyttöönotto siten, että se tukee mahdollisimman käyttäjäystävällisen digitaalisen palvelun rakentamisen organisaatiolle, joka tarjoaa palveluita elinkeinotoimintaa harjoittaville.
- Valtuuksissa jatketaan kehittämistä, jotta puolesta asiointi olisi mahdollista tilanteissa, joissa tarvitaan useamman valtuuttajan valtakirja niin yrityksen kuin toisen henkilön edustamisessa.
- Jalkautetaan asiakastyöhön valtuudet-palvelun uudet virkailijavaltuuspalvelun ominaisuudet, joiden avulla elinkeinonharjoittajat voivat rekisteröidä valtuuksia myös sellaisissa tapauksissa, joissa rekisteripohjainen oikeuksien tarkastaminen ei onnistu (mm. kunnat, säätiöt).

4.5.4. Palvelulaatutyö

Digi- ja väestötietovirastossa kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa tehdyn palvelukonseptin pohjalta Suomi.fi-laatutyökalut-kokonaisuuden ensimmäinen versio. Kehittämistyön rinnalla pyritään varmistamaan toteutusten tulevaisuus ja ylläpidon edellytykset.

Toimenpiteet vuonna 2021

- Sähköisen asiointipalvelun itsearviointi -työkalun toteuttaminen

- Sähköisen asiointikokemuksen palaute -työkalu toteuttaminen
- Tueksi rakennetaan koontinäkyvät palveluntarjoajalle em. tiedoistaan sekä julkinen näkyvä laajempaan koosteeseen. Asiointipalvelukohtainen palaute tuodaan Suomi.fi-verkkopalvelussa asiointipalvelun kuvaustietojen yhteyteen. Lisäksi kokonaisuus sisältää käyttöastetiedot.

Sähköisen asiointipalvelun itsearviointityökalu auttaa kehittämään saavuttavampia, asiakaslähtöisempiä ja yhteentoimivampia digitaalisia palveluita. Itsearviointityökalu sisältää kansallisen kriteeristön, jonka avulla arviointi tapahtuu ja josta muodostuu yhteenveto asiointipalvelukohtaisesti. Sähköisen asiointikokemuksen palaute -työkalun avulla palveluntarjoajalla on mahdollisuus saada tietoa ja palautetta asiakkailta sähköisestä asiointitapahtumasta. Käyttäjä arvioi sähköisen asiointipalvelun asiointikokemuksen välittömästi palvelun käytön jälkeen. Palautteen tietomalli on sovitettu yhteen EU-komission SDG-asetuksen vaatimusten kanssa. Suomi.fi-laatusuositus-kokonaisuuden kehittäminen tapahtuu asiakaslähtöisesti ja siinä hyödynnetään konseptointivaiheessa mukana olleita valtio- ja kuntasektorin edustajia myös vuonna 2021.

Laajemmat Suomi.fi-laatusuositusten käyttöönotot asiakasorganisaatioiden kanssa alkavat pilottiorganisaatioiden käyttöönottojen jälkeen. Asiakasviestintään, sidosryhmätyöskentelyyn ja käyttöönottokokemuksen kehittämiseen panostetaan. Tekninen toteutus tullaan rakentamaan DVV:n toimesta, koska markkinoilta ei ole saatavilla vaatimuksia täyttävää kokonaisratkaisua. Teknisessä toteutuksessa varmistetaan yhteentoimivuus. Vuoden 2021 loppuun mennessä kokonaisuudelle syntyy palvelu- ja tukimalli.

Nämä toimenpiteet toteuttavat valtiovarainministeriössä edellisellä hallituskaudella valmistuneen digitaalisten asiointipalvelujen laatua selvittäneen työn esityksiä.

4.5.5. Kuntien digikartoitus

Ensimmäinen kuntien digikartoitus toteutettiin ohjelmassa kevään 2020 aikana. Seuraavan kartoituksen suunnittelu aloitetaan syksyllä 2021 lähtökohdista ohjelman muut toimenpiteet ja mahdolliset tietotarpeet.

Kartoituksen lähtökohdista on tuottaa tietoa digipalvelujen kehittämisen tueksi. Alustavana suunnitelmana on toteuttaa kartoitus kuntien digitaalisista palveluista ulkopuolisesta näkökulmasta ns. mystery shopper -menetelmällä, jolloin tulokset täydentäisivät esimerkiksi YritysDigi-hankkeessa kerättyjä organisaatioiden itsearviointeja. Yksityiskohtaisempi toteutussuunnitelma täydentyy myöhemmin.

Toimenpiteet vuonna 2021

- Uuden kartoituksen suunnittelun aloitus syksyllä 2021
- Syksyn 2021 toimenpiteet kartoituksen suunnittelun osalta täydentyvät myöhemmin.

4.6. Ohjelman riippumaton arviointi

Ohjelman toteutusaikana tehdään kaksi riippumatonta arviointia, kehittävä väliarviointi vuodenvaihteessa 2021/2022 ja päätösarviointi jatkotoimenpidesuosituksineen alkuvuodesta 2023. Tavoitteena on saada tietoa ja palautetta ohjelman ja sen toimenpiteiden etenemisestä, vaikuttavuudesta ja mahdollisesti tarvittavista muutoksista tai lisätoimista. Päätösarvioinnin tuloksia voidaan hyödyntää seuraavan hallituskauden digitoimissa.

Toimenpiteet vuonna 2021

- Arvioinnin tavoitteiden, painopisteiden, teemojen ja toteutuksen määrittely
- Arvioijatahon kilpailuttaminen väli- ja päätösarviointiin
- Arvioinnin käynnistävät toimenpiteet

5. Budjetti

Kohde	2020	2021	2022	2023
VM	99 816	1 000 000	3 748 000	80 000
DVV, yritysten digituki	167 562	313 000	-	-
DVV, Suomi.fi ja palvelulaatu	1 005 000	866 500	-	-

Digitalisaation edistämisen ohjelman rahoitus muodostuu digitalisaation edistämiseen varatusta rahoituksesta. Ohjelman rahoituksen lisäksi digituen alueelliseen kehittämiseen on myönnetty vuodelle 2020 1,4 miljoonaa euroa ja vuodelle 2021 1,6 miljoonaa euroa.

Ohjelman toteuttamiseen liittyvistä rahoituspäätöksistä ja hankinnoista päättää valtiovarainministeriö sen työjärjestyksen mukaisesti.

6. Keskeisimmät ohjelman rinnakkaishankkeet ja muut riippuvuudet

Hanke/Projektii/muu riippuvuus	Miten huomioidaan
Julkisen hallinnon strategia	Digiohjelma toteuttaa osaltaan strategian tavoitetilaa ja digitalisaatioon liittyviä toimenpiteitä.
Suomen puheenjohtajuusvuosi Pohjoismaisessa ministerineuvostossa (MR-DIGITAL)	Digiohjelma osallistuu Suomen Pohjoismaisen ministerineuvoston (MR-DIGITAL) puheenjohtajuusvuoteen 2021 ohjelmatoiminnan puitteissa.

Hanke/Projekti/muu riippuvuus	Miten huomioidaan
Berliinin julkilausuma arvopohjaisesta digitaalisuudesta	Digiohjelma toteuttaa osaltaan Berliinin julkilausuman kansallista täytäntöönpanoa.
AuroraAI	<p>Digiohjelman toteutuksen myötä Aurorassa valittuihin elämäntapahtumiin tarjottavat julkiset digipalvelut ovat digipalvelulain vaatimusten mukaisia.</p> <p>Yhteistyö ulkoisessa viestinnässä, palvelukehittäjille suunnatuissa tilaisuuksissa ja digin tilannekuvan laatimisessa.</p>
Luvat ja valvonta -hanke	<p>Luvat ja valvonta -hankkeessa toteutetaan hallinnontasot ja organisaatorajat ylittävä lupahakemusten sähköisten järjestelmien integraatio asiakkaan käyttöön yhden luukun periaatteella ja sujuvoitteen ja tiivistäen lupakäsittelyjen kestoa.</p> <p>Yhteistyö ulkoisessa viestinnässä, palvelukehittäjille suunnatuissa tilaisuuksissa ja digin tilannekuvan laatimisessa</p>
Digitaalinen henkilöllisyys	<p>Digitaalisen henkilöllisyyden kehittämisen hankkeessa kehitetään toimintamalli ja tuotetaan tarvittavat ratkaisut, joiden avulla valtion takaama digitaalinen henkilöllisyys voidaan tarjota digitaalisena henkilöllisyystodistuksena henkilöiden käyttöön.</p> <p>Yhteistyö ulkoisessa viestinnässä ja palvelukehittäjille suunnatuissa tilaisuuksissa.</p>
Avoimen hallinnon toimintaohjelma 2019–2023	Digiohjelman ja avoimen hallinnon toimintaohjelman arvot ja toimintatavat ovat yhteneväiset. Tehdään yhteistyötä erikseen sovittavalla tavalla.
Digi arkeen -neuvottelukunta	Uuden Digi arkeen -neuvottelukunnan tehtävänä on järjestää teemakeskusteluja hallitusohjelman digitavoitteisiin ja -hankkeisiin liittyvistä teemoista. Digiohjelman sisältö ja eteneminen ovat mukana keskusteluissa. Ohjelmassa hyödynnetään ja nostetaan esiin keskustelujen tuloksia.
Suomi.fi-palveluiden jatkokehitys	Ohjelman tavoitteiden toteuttaminen edellyttää Suomi.fi-palveluiden jatkokehitystä. Kuvattu tarkemmin luvussa 4.5.3.
Hallinnonalojen ja kuntien digihankkeet	<p>Tuetaan ja seurataan ohjelman toimenpiteillä hankkeita, jotka tukevat ohjelman tavoitteiden toteutumista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • julkiset palvelut diginä kansalaisille ja yrityksille • elinkeinotoimintaa harjoittavien digiasiointi • digituki kansalaisille ja yrityksille

Hanke/Projektii/muu riippuvuus	Miten huomioidaan
Kuntien digitalisaation kannustinjärjestelmä	Tuetaan ja seurataan erityisesti kannustinjärjestelmän kuntien yhteishankkeita. Järjestetään kannustinjärjestelmän ja digiohjelman yhteistilaisuuksia kuntakehittäjille.
Digitalisaation tutkimushankkeet	Hyödynnetään ja nostetaan esiin ohjelman tavoitteiden kannalta keskeisiä tutkimustuloksia.
Valtionhallinnon toimitilaverkon ja julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalveluverkon kehittäminen 2020-luvulla	Osallistutaan hankkeeseen.
Tiedon avaamisen ja hyödyntämisen ohjelma	Tehdään yhteistyötä erikseen suunniteltavalla tavalla.
Digitaalisen turvallisuuden linjausten toimeenpano	Osallistuminen Julkisen hallinnon digitaalinen turvallisuus-toimeenpanosuunnitelman toteutukseen.
Yhteentoimivuusalusta	Digi- ja väestötietoviraston ylläpitämältä Yhteentoimivuusalustalta löytyy työkalut yhteentoimivien tietosisältöjen määrittelyyn. Alusta koostuu sanastoista, koodistoista ja tietomalleista, joita tarvitaan tietovirroissa ja muussa tiedonhallinnassa.

7. Viestintä

Ohjelmalle tehdään oma erillinen viestintäsuunnitelma keväällä 2021. Viestinnällä tuetaan hallitusohjelman isojen uudistusten, kuten digitalisaation edistämisen ohjelman toteuttamista. Viestinnällä tehdään näkyväksi ohjelman tavoitteita ja toimintaa sekä rakennetaan ja ylläpidetään suhteita sidosryhmiin ja yleisöihin.

Viestinnän periaatteet

Viestintää ohjaavat useat eri ohjeet:

- Valtionhallinnon viestintäsuositus
- Valtioneuvoston strategisen viestinnän linjaukset
- Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa
- Julkisuuslaki

Keskeisin perusoikeus valtionhallinnon viestinnän kannalta on oikeus saada tietoja viranomaisten julkisista päätöksistä ja niiden valmistelusta. Viranomaisilla on velvollisuus edistää toimintansa avoimuutta sekä tuottaa ja jakaa tietoa, jotta kansalaiset ja muut sidosryhmät voivat muodostaa totuudenmukaisen kuvan viranomaisen toiminnasta, vaikuttaa valmisteilla oleviin asi-

oihin sekä valvoa etujaan ja oikeuksiaan. Viestinnän tehtävänä on tukea demokratian toimivuutta, kansalaisten oikeuksien toteutumista sekä yhteisöjen ja yritysten toimintaa.

Digitalisaation edistämisen ohjelman viestinnässä sovelletaan valtionhallinnon viestinnän periaatteita. Periaatteet ovat avoimuus, luotettavuus, ratkaisuhakuisuus, tasapuolisuus, nopeus ja vuorovaikutteisuus.

Viestinnän kohderyhmät

Ulkoisen viestintä

Viestintä kohdennetaan erityisesti ohjelman keskeisille sidosryhmille, joita ovat muun muassa:

- valtioneuvosto ja eduskunta
- ohjelmassa mukana olevat valtion virastot, erityisesti valtiovarainministeriön hallinnonalan virastot
- kunnat ja muu julkishallinto
- yksityisen sektorin yhteistyökumppanit
- kansalaiset
- media

Sisäinen viestintä

Digitalisaation edistämisen ohjelmasta viestitään myös sisäisesti: valtiovarainministeriön henkilöstölle ja erityisesti ohjelman vastuutahona toimivan julkisen hallinnon tieto- ja viestintätekniikan osaston henkilöstölle.

Ydinviestit

Viestinnän tavoitteena on taata se, että ohjelman strategiset ydinviestit menevät läpi. Ydinviestit johdetaan ohjelman tavoitteista.

Viestinnän keinot ja kanavat

Ohjelman viestinnässä hyödynnetään monipuolisesti valtiovarainministeriön viestintäkanavia.

Operatiiviset viestintätoimenpiteet

Operatiiviset viestintätoimenpiteet kuvataan erillisessä vuosittain laadittavassa viestintäsuunnitelmassa. Ohjelma järjestää vuosittain kaksi verkostotilaisuutta ja on mukana ValtioExpossa ja Kuntamarkkinoilla.

Kanava	Sisältö	Kohderyhmä
Vm.fi	Tiedotteet, uutiset, kolumnit, digitalisaation edistämisen ohjelman oma sivu vm.fissä, Hankeikkuna	Media, julkinen hallinto, kansalaiset
Sosiaalinen media, Twitter-tili @VMuutiset, ohjelma mukana olevien virkamiesten omat sosiaalisen median tilit	Ajankohtaisten uutisten, videoiden ja tapahtumien jakaminen sekä keskustelu aiheesta	Sidosryhmät, kiinnostuneet kansalaiset, yhteistyökumppanit ja -tahot
YouTube	Tilaisuuksien tallenteet	Sidosryhmät, kansalaiset
Suomidigi.fi	Blogit	Aiheesta kiinnostuneet kansalaiset, sidosryhmät
Sisäisen viestinnän kanavat, erityisesti Kampus	Blogeja, uutisia, ajantasaista tietoa ohjelman etenemisestä, tapahtumakutsuja	JulkiCT, VM, valtioneuvoston henkilöstö
Tilaisuudet & tapahtumat	Ohjelman omat tilaisuudet, puhujavierailut eri tilaisuuksissa, koulutustilaisuudet	Sidosryhmät ja yhteistyökumppanit
Esittely- ja viestintämateriaali	PowerPoint-kalvot, esitteet, julkaisut	Sidosryhmät ja yhteistyökumppanit
ICT-uutiskirje	Ajankohtaiset uutiset ja tapahtumat ohjelmaan liittyen	Uutiskirjeen tilaajat

8. Ohjelman toiminta 2022–2023

Täydentyy vuoden 2021 aikana ohjelmaorganisaatiossa.

9. Liitteet