



21.8.2017

Digi arkeen – neuvottelukunnan 3. kokous

Aika maanantaina 18.9.2017, kello 13–16

Paikka Valtiovarainministeriö, Mariankatu 9, kokoustila Paja

Osallistujat Puheenjohtaja
Marianne Heikkilä, pääsihteeri, Marttaliitto ry

Nina af Hällström, toiminnanjohtaja, SAMS
– Samarbetsförbundet kring funktionshinder rf
Laura Andersson, yhteiskuntasuhdejohtaja, Invalidiliitto ry
Svetlana Chistyakova, hallituksen jäsen, Moniheli ry
Mirva Gullman, koordinaattori, Apuomena ry
Eveliina Saari, vanhempi tutkija, dosentti, Työterveyslaitos
Kristiina Korjonen-Kuusipuro, tutkijatohtori, Tampereen yliopisto
Satu Miettinen, professori, Lapin yliopisto
Markku Möttönen, järjestöpäällikkö, Näkövammaisten liitto ry
Lea Stenberg, erityisasiantuntija, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry
Liisa Tiainen, vastaava asiantuntija, Vanhustyön keskusliitto ry
Kirsti Timperi, toiminnanjohtaja, TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry
Ville Vaarne, viestintäpäällikkö, Suomen kirjastoseura ry
Inkeri Ruuska, palvelutoiminnanjohtaja, HelsinkiMissio ry
Sami Älli, Saavutettavuusyksikön johtaja, Kehitysvammaliitto ry
Anneli Salomaa, projektipäällikkö, oikeusministeriö
Katju Holkeri, finanssineuvos, valtiovarainministeriö
Tiina Pesonen, tietojohdaja, sosiaali- ja terveysministeriö
Marjukka Saarijärvi, neuvotteleva virkamies valtiovarainministeriö

Sihteeristö:

Johanna Nurmi, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö
Markus Rahkola, erityisasiantuntija, valtiovarainministeriö
Marjukka Saarijärvi, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö
Heikki Talkkari, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö
Tanja Railo, viestintäasiantuntija, valtiovarainministeriö (siht.)

Alustajat:

Olli-Pekka Rissanen, erityisasiantuntija, valtiovarainministeriö
Sanna Juutinen, hankekoordinaattori, valtiovarainministeriö
Petteri Ohvo, hankepäällikkö, valtiovarainministeriö

Poissa:

Juha Beurling, pääsihteeri, Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry
Tiina Etelämäki, vs. toiminnanjohtaja, Enter ry
Kalle Könkkölä, toiminnanjohtaja, Kynnys ry
Heli Markkula, asiantuntija, Suomen Nuorisoyhteistyö Allianssi ry
Pekka Räsänen, professori, Turun yliopisto
Sanna Uotila, palvelumuotoilija, Living as a Service projektipäällikkö,

Suomen Settlementiliitto ry
Terhi-Anna Wilska, professori, Jyväskylän yliopisto

1 Kokouksen avaus ja edellisen kokouksen pöytäkirjan hyväksyminen, puheenjohtaja Marianne Heikkilä

Puheenjohtaja avasi kokouksen klo 13.02. Edellisen kokouksen pöytäkirja hyväksyttiin ilman muutoksia.

Todettiin neuvottelukunnan jäsenmuutokset. Työterveyslaitoksen uusi edustaja on dosentti ja vanhempi tutkija Eveliina Saari, joka korvaa Mervi Hasun. Helsinki Mission uutena edustajana on aloittanut palvelutoiminnan johtaja Inkeri Ruuska, joka korvaa Sari Vapaavuoren.

2 EU-tasoiset periaatteet: ”User-centricity principles for design and delivery of digital public services”, erityisasiantuntija Olli-Pekka Rissanen, valtiovarainministeriö

Olli-Pekka Rissanen kertoi EU-julkilausumasta ”Tallinn Declaration on eGovernment”, joka hyväksytään 6.10.2017 EU:n ministerikokouksessa.

eGovernment-deklaraatioita on tehty useita, viimeisin on Malmön julkilausuma vuodelta 2009. Sen pohjalta tehtiin ensimmäinen eGov Action Plan. Tällä hetkellä on käynnissä toinen eGov Action Plan, jonka toimeenpanoaika on 2016-2020. Sitä ei edeltänyt ministerikokous, vaan se hyväksyttiin neuvostossa. Omalla EU-puheenjohtajakaudellaan Viro haluaa aktivoitua, joten se järjestää digitalisointiin liittyen ministerikokouksen.

Tallinnan deklaraation ensimmäinen versio oli hyvin kunniahimoinen ja tekniikkakeskeinen. Lopullinen versio valmistuu lähiaikoina. Suomi ei ole enää kommentoinut sitä, koska julistus ei sisällä selkeitä ristiriitoja Suomen tavoitteiden kanssa, toisin sanoen tavoitteet ovat osin vähemmän kunnianhimoiset kuin Suomessa. Tallinnan deklaraatio ei aiheuta lakimuutoksia.

Tallinnan deklaraatio sisältää liitteen (Annex) ”Käyttäjakeskeisyyden periaatteet digitaalisten julkisten palveluiden suunnitteluun ja tarjontaan”. Se on ensimmäinen laatuaan. Deklaraation merkitys on pitkälti kiinni siitä miten periaatteet otetaan vastaan.

Periaatteet ovat (epävirallinen käännös):

- Digitaalinen interaktio
- Saavutettavuus, turvallisuus, saatavuus ja käytettävyys
- Hallinnollisen taakan vähentäminen
- Sähköinen asiointi
- Kansalaisten sitouttaminen
- Kannustimet digitaalisiin palveluihin
- Henkilötietojen ja yksityisyyden suoja

Deklaraation liitteessä mainittu käyttäjien mukanaolo palvelujen suunnittelussa on Suomessa jo kirjattu hallitusohjelmaan. Pohjoismaissa palveluiden kehittäminen on hajautettu ja siksi myös Suomi sijoittuu hyvin kansainvälisissä vertailuissa. Jää nähtäväksi mikä periaatteiden merkitys on Euroopan tasolla. Jäsenmaiden yleiskanta on positiivinen, mutta poikkeuksiakin löytyy. Vaikutusta on komission aktiivisuudella ja rahoitusinstrumenteilla, kuten CEF:llä (Connecting European Facility).

Komissiolla ei ole toimivaltaa säädellä jäsenmaiden hallinnon ja palveluiden järjestämistä, joten hallinnon digitalisaatiokysymyksiä käsitellään Euroopan unionin neuvostossa, sen Telecommunications-yksikössä, jonka alaisuudessa on työryhmä nimellä Telecommunications and Information Society.

Neuvottelukunta arvioi ja keskusteli periaatteista Suomen kannalta.

Kiiteltiin sitä, että saavutettavuus on periaatelistalla korkealla ja tiedusteltiin, onko Suomi etukenossa digitaalisten palveluiden kehittämisessä erityisesti verrattuna Viroon. Olli-Pekka Rissanen kertoi, että Suomi on kansainvälisissä sitoutumattomissa vertailuissa kärjessä, ja Viro on noin sijalla 10. Maiden toimintavoissa on eroja: Viro julkaisee uuden palvelun, kun toimintavarmuus 80 prosenttia, Suomi taas testaa enemmän, jopa yli 100 prosenttia. Olli-Pekka peräänkuulutti suomalaisille virolaisten rohkeutta mennä eteenpäin ja virolaisille meidän pitkäjänteisyyttä. Hän myös muistutti, että Suomessa on enemmän resursseja käytettävissä.

Huomautettiin, että kansalaisten sitouttaminen suunnitteluun osallistamalla on erittäin hyvä asia esimerkiksi vammaisten näkökulmasta. Muistutettiin, että kannustaminen digitaalisiin palveluihin on tärkeää, mutta silloin palveluiden pitää olla hyviä ja toimivia. Kysyttiin mitä kannustimia hallinto suunnittelee ihmisten houkuttelemiseksi digitaalisten palveluiden äärelle. Taloudellinen säästö on yksi tärkeä houkutin, Olli-Pekka kertoi. Esimerkiksi Maahanmuuttovirasto on laskenut, että syntyy noin sadan euron ero tekeekö hakemuksen Migrin palveluissa sähköisesti vai paikan päällä.

Ehdotettiin, että opastuksen saatavuus nostettaisiin käyttäjääkeskeisten periaatteiden joukkoon. Olli-Pekka totesi, että tässä vaiheessa ei enää ole mahdollista tehdä lisäyksiä EU-tason periaatteisiin, mutta sen tulee olla kansallisesti keskeinen teema. Lisäksi hän kertoi, että puheen tunnistaminen on edennyt hurjasti, ja se tuo paljon mahdollisuuksia digipalvelujen käyttöliittymiin. Puhe-tunnistautuminen voisi olla Suomessa käytettävissä jo alle vuoden päästä.

3 Suomi.fi tilannekatsaus, hankepäälikkö Petteri Ohvo, valtiovarainministeriö

Petteri Ohvo kertoi Suomi.fi-palvelun sisällöstä ja merkityksestä. Palvelun yksi tärkeä ominaisuus on se, että sieltä löytyvät kaikki julkiset palvelut ryhmiteltyinä. Tärkeä on myös mahdollisuus tarkistaa mitä tietoja viranomaisen rekistereissä on sinusta.

Suomi.fi-palvelua rakennetaan KaPa-ohjelmassa (Kansallinen palveluarkkitehtuuri). Ohjauksesta vastaa valtiovarainministeriö ja toteutuksesta Väestörekisterikeskus. Suomi.fi:n toiminnallisuuksista kansalaisille näkyvät seuraavat palvelut: Viestit, Valtuudet, Kartat, Tunnistus ja Maksut. Palveluntarjoajia eli viranomaisia koskettavat Suomi.fi:n Palvelutietovaranto (PTV) ja Palveluväylä.

Viestit-palvelu on kansalaisen ja yrityksen edustajan oma ”sähköinen postilaatikko”, joka korvaa nykyisen Asiointitilin. Palvelu on vielä kehitysvaiheessa, joten Asiointitili on vielä toistaiseksi käytössä niillä, jotka ovat sen ottaneet käyttöön. Viestit-palvelu on viranomaisten keskitetty viestiopeeraattori, joka vastaa viranomaisviestien toimittamisesta käyttäjälle tämän valitsemaan kanavaan. Postien vastaanotto ja lähettäminen onnistuu myös valmistuvalla Viestit-mobiilisovelluksella.

Valtuudet-palvelu mahdollistaa toisen henkilön puolesta asioinnin sähköisissä asiointipalveluissa. Valtuudet-palvelu sisältää asiointioikeuden tarkastamisen sekä käyttäjille näkyvän asiointivaltuuksien tekemisen ja hallinnoinnin. Palvelun takana on kansallinen valtuusrekisteri, jonne sähköiset valtuudet tallennetaan.

On olemassa neljä erilaista valtuutusta: henkilö valtuuttaa toisen henkilön, henkilö valtuuttaa yrityksen, yritys valtuuttaa yrityksen, yritys valtuuttaa henkilön. Tarkastuskyselyiden määrä on tällä hetkellä yli 100.000 kpl/kk. Valtuusrekisteriin tallennettujen valtuuksien käyttö on nyt alkamassa.

Neuvottelukunta keskusteli tilannekatsauksesta.

Tiedusteltiin henkilöltä henkilölle menevän valtuutuksen kestoa ja ehdotettiin, että palveluun ilmaantuisi pop up -ikkuna muistuttamaan valtuuden antajaa antamistaan valtuuksistaan. Petteri kertoi, että annetuilla valtuuksilla on aina päättymisaika ja valtuuden umpeutumisesta tullaan muistuttamaan Viestit-palvelun kautta.

Huomautettiin, että mahdollisimman nopeasti pitäisi saada sellaisia hyödyllisiä palveluja, joita ihmiset mielellään käyttävät. Viranomaiset pitäisi toden teolla velvoittaa tekemään palveluistaan saavutettavia.

Kysyttiin kuka varmistaa, että tunnistautumismallit ovat saavutettavia. Ei ole hyvä, että henkilö joutuu valitsemaan pankkia sen mukaan missä on helppokäyttöisimmät verkkotunnukset? Saavutettavuus-direktiivin vaatimukset tultaneen kansallisessa säädöksissä kohdistamaan myös tunnistuspalveluihin.

Huomautettiin, että palveluohjaajat sote-palveluissa kohtaavat tilanteita, joissa haavoittuvassa elämäntilanteessa olevat eivät hahmota, millaisten palvelujen tarpeessa he ovat. Kysyttiin voisiko Suomi.fi:n käyttöliittymään saada sellaisen toiminnallisuuden, että kuvailemalla ongelmansa eli palvelutarpeensa, Suomi.fi tarjoaisi sopivan palvelun proaktiivisesti.

Petteri totesi, että jo nyt Suomi.fi:ssä on listattuna palveluja elämäntapahtumiin pohjautuvina. Lisäksi organisaatioiden käyttämässä Palvelutietovarannossa on tietoa minkälaista valtuutusta kyseinen palvelu käyttää. On ollut haastetta rakentaa oikean laajuisia valtuuksia. On mietitty esimerkiksi, voidaanko yhdellä valtuutuksella hakea kaikkia Kelan etuuspalveluja.

Ville Vaarne tiedusteli, kuinka pitkään kestää saada valtuutus voimaan valtuutuspyynnön lähettämisen jälkeen. Petteri kertoi, että valtuus on voimassa välittömästi kun valtuuttaja on se tallentanut.

Kysyttiin onko Valtuudet-palvelun testiympäristöön satavilla demotunnukset. Petteri kertoi, ettei erillisiä demotunnuksia tarvita, koska testiympäristössä voi tutustua erilaisiin valtuuttamisen tapoihin ilman niitä. Kun demon käyttäjä lopettaa istunnon, kaikki hänen istunnon aikana antamat tiedot katoavat.

4 Neuvottelukunnan 26.10.2017 seminaarin valmistelun tilannekatsaus, hankekoordinaattori Sanna Juutinen

Sanna Juutinen kertoi, että neuvottelukunnan seminaariin ”Teknologia työelämässä” markkinointi on juuri alkanut ja heti siihen ilmoittautui 15 henkilöä. Seminaari järjestetään torstaina 26.10. Helsingin Kampissa Kiltasalissa (Lapinrinne 1). Neuvottelukunnan toiveen mukaisesti seminaarin aihe on digitaalisuus työelämässä. Ohjelmassa on huomioitu yhdenvertaisuus ja digisyrjäytymisen ehkäisy. Kiltasaliin mahtuu noin 130 henkilöä, Sanna toivoi, että neuvottelukunnan jäsenet viestivät seminaarista omille taustaorganisaatioilleen ja sidosryhmilleen.

5 Ensisijaisuus digitaalisissa palveluissa, neuvotteleva virkamies Marjukka Saarijärvi ja hankekoordinaattori Sanna Juutinen

Neuvottelukunnan käsittelyn taustaksi Marjukka Saarijärvi kertoi tiekarttatyöryhmän 20.6.2017 julkaistuista sähköisen asioinnin, digipalvelujen käytön ja sähköisen viestinvälityksen [ensisijaisuuden linjauseesityksistä](#). [Ensisijaisuuden tavoitteena on tehdä sähköisestä asioinnista ja viestinvälityksestä ensisijainen ja käytetyin tapa asioida julkisen hallinnon palveluissa. Viestinvälityksellä tarkoitetaan suomi.fi-viestit palvelua.](#)

Tasan vuosi sitten hallitus linjasi sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen käyttöveloitteesta. Samalla haluttiin lain tasolla taata palvelut myös heille, jotka eivät pysty käyttämään digitaalisia palveluita. Hallituksen linjauksen toteuttamiseksi aloitettiin ensisijaisesti sähköisten palveluiden tiekarttatyö. Keväällä 2017 tiekartalle kiinnitettiin vuosille 2017–2021 ensimmäiset 112 palvelua, joita jo nyt käytetään ensisijaisesti sähköisesti.

Tiekarttatyöryhmä on julkaissut raportin, jossa se arvioi eri ensisijaisuuden malleja sekä lainsäädäntötarpeita niiden toteuttamiseksi. Raportti on lausuntokierroksella 26.9. saakka, joten vielä on mahdollisuus antaa lausunto. Ensisijaisuus on tulossa käsittelyyn toimintatapojen uudistamisen ministerityöryhmässä ja hallituksen strategiaistunnossa lokakuussa.

Jotta palveluiden sähköistä ensisijaisuutta voitaisiin tehokkaasti edistää, pitää lainsäädäntöön tehdä muutoksia. Tällä hetkellä yleislainsäädännön lähtökohdat sekä säädännön ja käytäntöjen pirstaloituminen eivät tue mahdollisuuksia järjestää sähköistä asiointia yhtenäisesti, keskitetysti, tietotur-

vallisesti ja kustannustehokkaasti. Lakiremontti on tulossa, joten eteenpäin päästään pienin askelein.

Tiekarttatyöryhmän linjausesityksissä esitetään, että viranomaisilla olisi pääsääntöinen velvollisuus tarjota kansalaisille ja yrityksille saavutettavia digipalveluja sekä asiakasviestintää. Tämä edellyttää, että lainsäädäntö tukee sitä. Viranomaisten olisi kuitenkin viestittävä verkon lisäksi myös muissa kanavissa ja tuotava esiin sähköiselle asiointille vaihtoehtoiset asiointitavat. Asiointimahdollisuuksia tarjotaan digipalvelun muodossa tai vastaanottamalla vireillepanoja ja tiedusteluja sähköisestä postilaatikosta.

Työryhmä esittää, että hallinnon asiakkaila on lähtökohtainen oikeus digipalveluihin ja että digipalvelujen käyttö on ensisijaista ja tarvittaessa tuettua. Palveluja voisi käyttää joko itse tai valtuutetun kautta. Työryhmä ei velvoittaisi luonnollisia henkilöitä digipalvelujen käyttöön, vaan näkee, että ensisijaisuus saavutetaan muilla keinoin, esimerkiksi satsaamalla palvelujen laatuun, hyvään ohjaukseen ja jonkinlaiseen selkeään ja lainsäädännön tukemaan opt-in-menettelyyn (henkilö ilmoittaa halustaan saada viranomaisposti sähköisesti). Tärkeää on huolehtia, että kaikille taataan palvelut heidän tarpeidensa mukaisesti.

Sen sijaan yrityksille, yhteisöille ja niihin rinnastuville sähköisten palvelujen käyttö olisi lähtökohtaisesti velvoittavaa. Edellytyksenä on, että viranomaiset tarjoavat yritysten käyttöön verkkopalveluja, ja huomioidaan kohderyhmän heterogeenisuus.

Sähköisen asiointin ensisijaisuuden mallit ovat:

Vapaaehtoinen (opt in) - henkilökohtaiseen suostumukseen perustuva: kansalainen ohjataan sähköisen asiointin ja postilaatikon käytön piiriin, mutta käyttäminen on vapaaehtoista.

Annettu (opt out) - edellyttää aktiivisen irtisanoutumisen: sähköinen asiointi/postilaatikko asetetaan oletukseksi ja asiakkaan tulee itse toimia aktiivisesti sen poistamiseksi

Velvoitettu - irtisanoutuminen edellyttää perusteltujen kriteerien täyttymisen: kansalainen velvoitetaan sähköiseen asiointiin tai postilaatikon käyttöön

Aluksi neuvottelukunta kävi vapaamuotoisen akvaariokeskustelun aiheesta ”Mitä ensisijaisuus merkitsee ja miten se toteutetaan?”. Sen jälkeen käsiteltiin kolmessa ryhmässä eri ensisijaisuusmallit. Neuvottelukunta pohti jokaisen mallin mahdollisuuksia ja hyötyjä, haasteita ja ongelmia sekä uusia ideoita ja äänesti niistä tärkeimmät. Neuvottelukunta keräsi myös yhteen muita yleisiä kommentteja, joita keskustelussa syntyi.

6 Kokouksen päättäminen

Marianne Heikkilä varmisti, että kaikkien kalenterissa ovat seuraavat tärkeät päivämäärät:

- Maanantai 9.11.2017 klo 9–12 on seuraava neuvottelukunnan kokous, pääaiheena on Auta-toimintamalli
- Aamukahvit 27.9. Lohjalla / Apuomena ry:n kansalaistoiminnan keskus
- Aamukahvit 11.10. Helsingissä / Kirjastoseura klo 10–12
- Seminaari 26.10. Helsingissä / Kiltasali (Lapinrinne 1) klo 9–15
- Aamukahvit 11.12. Helsingissä / Työterveyslaitos 11.12. klo 9–10.30

Jakelu

Neuvottelukunnan puheenjohtaja, jäsenet ja sihteeristö