



15.12.2025

Julkinen

JulkiCT

ETPK-ohjelma

Palauteyhteenveto pidemmän aikavälin kehittämissuunnitelmasta

Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation pidemmän aikavälin kehittämissuunnitelma oli julkisesti kommentoitavana Otakantaa.fi-palvelussa 13.10.-14.11.2025. Palautetta pyydettiin kaikkiin kehittämissuunnitelman lukuihin ja palautteet annettiin avovastauksilla. Palautetta sai antaa sekä yleisellä tasolla että tarkemmin eri lukujen osalta: elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation nykytila ja toimintaympäristö, elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation visio, vision mahdollistavat tekijät sekä merkittävimmät ja priorisoitavat palvelukokonaisuudet.

Palautetta saatiin yhteensä 32 eri toimijalta. Palautteenantajat edustivat monipuolisesti yhteiskunnan eri tahoja seuraavalla jakaumalla:

- Valtionhallinto 14
- Kunta 1
- Järjestö tai muu yhteisö 2
- Yksityinen sektori 7
- Kansalainen 5
- Joku muu 2

Yhteenveto saadusta palautteesta koottuna luvuittain

Yleiset huomiot kehittämissuunnitelmaan

Kehittämissuunnitelmaa pidettiin yleisesti oikeansuuntaisena ja tarpeellisena, mutta siihen kaivattiin lisää konkretiaa toimenpiteiden, aikataulujen, vastuiden ja resurssien osalta. Pelkkien haasteiden listaamista ei pidetty riittävänä, vaan toivottiin ratkaisukeskeisyyttä, selkeitä asiointipolkuja ja seurantaa. Erityisen kriittisenä nähtiin rahoitusmekanismi organisaatorajat ylittävälle kehittämiselle sekä kehittämisen hyötyjen arviointi laajemmin yhteiskunnan eri toimijoiden kannalta. Yhteisen tahtotilan elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation edistämiseksi nähtiin olevan olemassa, mutta aikajänne ja konkreettinen malli vision saavuttamiseksi puuttuvat.

Palautteissa korostettiin tarvetta vauhdittaa digitaalisten palveluiden kehittämistä ja nopeuttaa todistevirtojen ja organisaatiolompakkojen käyttöönottoa erityisesti julkisella sektorilla. Suunnitelmaan toivottiin myös vahvempaa EU:n SDG-asetuksen ja OOTS-järjestelmän huomiointia liittyen rajat ylittävään asiointiin. Osa palautteenantajista näki yksityisen ja kolmannen sektorin roolien jäävän liian yleiselle tasolle kehittämissuunnitelmassa. Tähän liittyen toivottiinkin julkisen sektorin ja yksityisen sektorin yhteistyön vahvistamista nykyisestä.

Nykytila ja toimintaympäristö

Kehittämissuunnitelman nykytilan kuvausta pidettiin realistisena, mutta sen katsottiin olevan varsin organisaatiolähtöinen ja siksi vaativan vielä kansalaisnäkökulman vahvistamista. Palautteissa toivottiin myös kansainvälistä vertailua sekä tarkempaa analyysiä teknologioiden roolista palvelujen laadun varmistamisessa. Palautteenantajien mukaan kehittämissuunnitelmassa olisi tärkeää kuvata realistisesti rahoitusnäkyymiä taloudellisen tilanteen ollessa haastava. Toisaalta nähtiin myös tärkeänä korostaa kehittämiseen liittyviä potentiaalisia hyötyjä (kustannusten keveneminen, oikea-aikaisuus). EU:sta tuleviin aloitteisiin ja lainsäädäntöön liittyvät mahdollisuudet tulisi myös pystyä huomioimaan tiedonvaihdon ja asioinnin mahdollistamisessa.

Nykytilaan liittyvinä haasteina palautteenantajat näkivät esimerkiksi yhteentoimivien palveluiden vähäisyyden sekä erilaiset toimintakulttuurin muutokseen liittyvät haasteet, kuten digistressi, osaamis- ja varallisuuserot, erityisryhmien huomioiminen sekä saavutettavuus. Esiin nostettiin myös hallinnon siiloutuneet rakenteet, investointeihin liittyvät epävarmuudet ja lainsäädännön esteet, jotka hidastavat digikehittämistä. Palautteiden mukaan eri toimijat optimoivat omaa toimintaansa lakisääteisten velvoitteiden pohjalta, mikä voi estää yhtenäisten palvelukokonaisuuksien syntyä ilman kehittämistä tukevaa lainsäädäntöä.

Palautteissa korostui myös tarve muodostaa yhteisiä pelisääntöjä eri sektoreiden väliselle yhteistyölle, huomioida ei-digitaalisten asiointikanavien merkitys vielä tulevaisuudessakin sekä nostaa esiin EU:n tietosuoja-asetuksen (GDPR) vaikutukset palvelujen kehittämiseen ja tiedon jakamiseen. Ennakoiva ohjaus erityisesti ikään liittyvissä elämäntapahtumissa nähtiin tärkeänä, jotta kansalaiset saavat tiedon heitä koskevista muutoksista, oikeuksista ja palveluista.

Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation visio

Saadun palautteen perusteella visio koettiin yleisesti kannatettavaksi ja oikeansuuntaiseksi, mutta sen aikajännettä ja toteutustapaa pidettiin osin epäselvänä. Visio nähtiin myös kunnianhimoisena, mutta sen nähtiin kaipaavan määrittelyä siitä, mitä tarkoitetaan tekstissä mainituilla ”merkittävimmillä julkisilla palveluilla” ja ketkä niitä tuottavat. Joidenkin visiolauseiden nähtiin olevan irrallisia suhteessa toisiin, ja niiden yhteyttä esitettyyn etenemispolkuun toivottiin selkeytettävän. Osa palautteenantajista toivoi, että palvelukokonaisuuksien sijaan puhuttaisiin palvelupoluista tai -verkoista, sillä yhden luukun periaate ei ole aina toteutettavissa. Samalla pidettiin kuitenkin tärkeänä, että kehittämisen painopiste olisi nimenomaan elämäntapahtumissa kokonaisuuksina ja niiden vaikuttavuudessa, ei yksittäisissä palveluissa.

Elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation visioon liittyvissä yksittäisissä palautteissa toivottiin, että tekstissä huomioitaisiin paremmin kansalaisnäkökulma, henkilökohtaisten palveluiden ja ihmisläheisen tuen merkitys sekä rajat ylittävä asiointi ja yhteentoimivuus. Visiossa toivottiin tarkasteltavan myös liiketoimintatapahtumien palveluketjujen digitalisointia, toimivia rahoituksen ja ohjauksen malleja julkisen hallinnon uudistamiseksi sekä tekoälyn roolia viranomaisten toiminnan tehostamisessa.

Vision mahdollistavat tekijät

Palautteenantajat korostivat tunnistettujen visiota mahdollistavien tekijöiden osalta tarpeen käytännönläheisiin, konkreettisiin ratkaisuihin ja selkeään vastuiden määrittelemiseen. Kehittämisen vetovastuulliset toivottiin kohdennettavan sen perusteella, kenellä on suurin intressi mahdollisiin kustannushyötyihin. Kehittämisessä nähtiin myös tarve varautua hallituskaudet ylittävään tekemiseen, jonka tulisi myös huomioida rahoituksesta päätettäessä.

Keskeisenä vision mahdollistavina tekijänä nähtiin digivalmis lainsäädäntö, jonka osalta tulisi arvioida sääntelyn tarpeellisuutta, velvoittavuutta ja semanttisen yhteentoimivuuden toteutumista. Yleislainsäädännön muuttaminen digivalmiimpaan muotoon nähtiin ensisijaisena ratkaisuna, joka mahdollistaisi osaltaan erityislainsäädännön soveltamisen ilman ristiriitoja. EU:n tietosuoja-asetuksesta tulevat rajoitteet ja tekoälyyn liittyvät riskit nähtiin tärkeänä huomioida lainsäädäntöä valmistellessa.

Palautteissa korostettiin myös ennakoivaa toimintaa, jossa viranomaiset tekevät asiakkaan tarpeita edistäviä toimia ilman, että asiakas on itse niitä hakenut. Automatisointia toivottiin tarkasteltavan laajasti, myös liiketoimintatapahtumien näkökulmasta, ja varmistettavan, ettei EU-käyttäjää suljeta pois. Yritysten ja viranomaisten välistä automaatiota tulisi myös korostaa. Digitaaliselle yrityslompakolle nähtiin tarve omana alakohtanaan kehittämissuunnitelmassa sen erityispiirteiden vuoksi.

Merkittävimmät ja priorisoitavat palvelukokonaisuudet

Kehittämissuunnitelmaan nostetut palvelukokonaisuudet nähtiin pääosin perusteltuina ja potentiaalisesti vaikuttavina, mutta raja-alue koettiin kapeaksi. Palvelukokonaisuuksien ei nähty kattavan kaikkia ihmisen elinkaaren keskeisiä vaiheita, kuten opiskelua, ensimmäistä työpaikkaa tai perhe-elämän muutoksia. Joidenkin palautteenantajien mielestä valitut palvelukokonaisuudet painottuivat myös liikaa tiettyihin kohderyhmiin.

Palvelukokonaisuuksien osalta toivottiin tarkempaa tavoiteasetantaa ja mittareita, jotka tukevat vaikuttavuuden arviointia sekä selkeää omistajuus-, hallinta- ja ohjausmallia. Jokaiselle kokonaisuudelle tulisi määritellä selkeä omistaja ja toimenpiteet. Elämäntapahtumalähtöiseen palvelutuotantoon liittyvän kehittämisen nähtiin yleisesti vaativan ekosysteemimäistä toimintaa, jossa eri toimijat hyötyvät konkreettisesti yhteistyöstä. Yhteinen tavoite tulisi määritellä riittävän korkealla tasolla ja kytkettävä tarpeen mukaan ministeriö- ja virastostrategioihin.

Kaikkien palvelukokonaisuuksien osalta kehittämisessä tulisi myös huomioida, että se tukisi EU-kansalaisten ja yritysten asiointia. Samoin kehittämisen painopisteen tulisi siirtyä reaktiivisesta asioinnista kohti proaktiivisia ratkaisuja, joissa palvelut tarjotaan automaattisesti käyttäjän tilanteen perusteella. Palvelukokonaisuustason kehittämisen todettiin edellyttävän selkeää ohjausvastuuta, määrittävää lainsäädäntöä, pitkäjänteistä rahoitusta ja semanttisen yhteentoimivuuden varmistamista sekä yhteisiä työkaluja ja menetelmiä.

Palvelukokonaisuuskohtaista palautetta tuli erityisesti yrittäjyyden palvelukokonaisuuteen liittyen. Palautteessa korostettiin esimerkiksi digikyvykkäitä ratkaisuja sekä käyttäjien digitaitoja yrityksen perustamisen osalta. Lisäksi painotettiin saavutettavuutta, asiointin sujuvuutta, dokumenttien hallinnan sekä viranomaisyhteyksien automatisointia. Esiin nousi myös digilompakon, My Company -mallin sekä reaaliaikatalouteen liittyvien tapahtumien kehittämisen tarkeys.

Työperäisen maahanmuuton osalta toivottiin tunnistettavan SDG-asetuksen ja OOTS-järjestelmän hyödyntämisen mahdollisuudet rajat ylittävässä sähköisessä asiointissa sekä ammattipätevyyden tunnistamisessa ja siihen liittyvien tietojen toimittamisessa. Lisäksi nähtiin, että käyttäjälle tulisi tarjota erityisesti työperäisen maahanmuuton ja rikosasioiden hoitamisen kokonaisuuksissa keskitetty käyttöliittymä, jonka kautta koko palvelupolku on hallittavissa. Yhteistyötä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin välillä tulisi vahvistaa erityisesti yrittäjyyden ja työllisyyden palveluissa, sillä toimijoita on niissä useita.

Rikosasioiden hoidon palvelukokonaisuuden osalta todettiin myös, että kehittämisessä korostuu kehittämiskohteen rajaaminen ja yhteisen asiointiportaalin luominen. Läheisen kuoleman palvelukokonaisuuden osalta pidettiin keskeisenä helpottaa kuolinpesien päätöksentekoa, säätää määräaika kuolinpesille, jotta ne voidaan purkaa sekä yksinkertaistaa purkamismenettelyä.