



17.11.2022

VMJulKICT

Marjukka Ala-Harja, Päivi Anttila

Suomi.fi palvelujen strateginen ohjausryhmä

Aika 17.11.2022, klo 14-16

Paikka Sali 4, Eteläesplanadi 4, 1. krs Helsinki (Teams)

Osallistujat	Katja Väänänen	erityisasiantuntija, VM	pj
	Marjukka Ala-Harja	tietohallintoneuvos, VM	vpj
	Ari Vähä-Erkkilä	tiimipäällikkö, Kela	varajäsen
	Sanna Savolainen	ohjelmajohtaja, Verohallinto	
	Benita Troberg	asiantuntija, TEM	
	Teemupekka Virtanen	erityisasiantuntija, STM	
	Antti Vertanen	tietohallintojohtaja, MMM	
	Jaana Jormanainen	erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto	
	Tarja Tapio	maksuliikepäällikkö, VK	varajäsen
	Marja Rantala	ylivohtaja, MML	
	Timo Salovaara	ylivohtaja, DVV	
	Jukka Erkkilä	neuvotteleva virkamies, VM	
	Kimmo Mäkinen	erityisasiantuntija, VM	
Päivi Anttila	hankekoordinaattori, VM		
Erikseen kutsuttuna	Ahmed Khary	korkeakouluharjoittelija, VM	
	Suvi Remes	neuvotteleva virkamies, VM	
	Maarit Huotari	lainsäädäntöneuvos, VM	
Poissa	Pekka Rehn	ylivohtaja, DVV	
	Janne Viskari	päajohtaja, DVV	
	Skog Lasse	kehitysjohtaja, VK	
	Elina Sipola	suunnittelun asiantuntija, Kela	
	Saara Punkka	yksikönpäällikkö, Traficom	

1. **Kokouksen avaus ja esityslistan hyväksyminen** (Katja Väänänen)

Päätösesitys: Hyväksytään kokouksen esityslista.

Päätös: Hyväksyttiin.

2. **Edellisen kokouksen pöytäkirjan hyväksyminen** (Katja Väänänen) (liite 1)

Päätösesitys: Hyväksytään edellisen kokouksen pöytäkirja.

Päätös: Hyväksyttiin.

3. **Suomi.fi-palvelujen asiakasyhteistyötä koskevan kyselyn tulokset** (liite 2)

Ahmed Khary esittelijänä.

Kyselyn lähtökohtana olivat esiin tulleet kehitystarpeet Suomi.fi-palvelukehityksessä ja niihin liittyvissä asiakasryhmissä sekä valtiovarainministeriön Suomi.fi-palveluihin liittyvän lakisääteisen ohjauksen kehittäminen. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää erityisesti Suomi.fi-palvelujen virastoasiakkaiden näkemyksiä Suomi.fi-palvelujen ohjauksesta ja virastojen mahdollisuuksista vaikuttaa Suomi.fi-palvelukehitykseen. Kyselyn saaneet edustivat 26:ta eri organisaatiota. Kyselyn vastausprosentiksi muodostui 59 %.

Kaikille suunnattujen avointen kysymysten sekä kyselyn viimeisessä kysymyksessä esitettyjen lisäysten perusteella Suomi.fi-palvelut koetaan hyviksi ja yhteiskunnallisesti merkityksellisiksi. Myös palveluiden kehittämistä tehdään hyvässä ja rakentavassa hengessä. Suomi.fi-palvelukehityksen pidemmän aikavälin tavoitteet ovat jääneet ainakin osittain epäselviksi. Etenkin rahoituksen sekä pidemmän tähtäimen tiekartan puuttumisen koetaan rajoittavan tulevaisuuden suunnittelua. Asiakasorganisaatioiden toive pidemmän tähtäimen strategisesta suunnitelmasta saa tukea Valtiontalouden tarkastusviraston Suomi.fi-palveluiden tilannetta ja kehitystä koskevasta tarkastuskertomuksesta.

Konkreettiset kehittämissuositukset

- Toiminnan vaikuttavuuden arvioinnin kehittäminen.
- Tulevaisuuden tavoitteiden selkeyttäminen. Lisäksi tähän liittyvä toiminnan tiekartta ja/tai muu strateginen pitkän tähtäimen kehityssuunnitelma.
- Rahoituksen kohdentuminen, jatkuvuus sekä määrä.
- Valtiovarainministeriön roolin selkeyttäminen ja ministeriön suuremmat panostukset ohjaukseen (resursointi).

Suomi.fi-palveluiden strategista ohjausryhmää koskevien avointen kysymysten perusteella ohjausryhmän toiminnan toivottaisiin olevan etupainotteista sekä proaktiivista. Tällä hetkellä ryhmän koetaan olevan tietoa vastaanottava, eikä linjaava ja tulevaisuuteen katsova. Näkemyksiä esitetään myös siitä, että ohjaus on liian operatiivista ja yksityiskohtiin puuttuvaa. Erityisesti asiakasorganisaatiot toivovat kunnianhimoisempaa ja strategisempaa toimintaa. Tämä mahdollistaisi pidemmän aikavälin suunnittelun ja aidosti vaikuttavan toiminnan.

Suomi.fi-palvelukehittämisen asiakas- ja käyttäjäryhmien jäsenille suunnattujen avointen kysymysten perusteella tehtävät nostot ja konkreettiset kehittämis ehdotukset liittyvät enemmän käytännön asioihin. Nämä ryhmät eivät kuitenkaan ole tämän tarkastelun keskiössä.

Digi- ja väestötietoviraston johdon asiakasryhmä toimii hyvin tiedon jakamisen alustana. Kuitenkin yhteisten asioiden työstämiseen tulisi panostaa enemmän. Lisäksi tulisi päästä abstraktilta tasolta konkreettisten toimien tasolle. Valtiosektorin käyttäjäryhmän vastauksissa nousi esiin toive valtiovarainministeriön edustuksesta kokouksissa. Lisäksi ryhmän toiminnan vaikutukset kehitystyöhön tulisi saada näkyväksi.

Otettiin tiedoksi.

4. Suomi.fi-palvelujen tilannetta ja kehitystä koskeva VTV:n tarkastus (liite 3)

Marjukka Ala-Harja esitteli Suomi.fi-palvelujen tilannetta ja kehitystä koskevaa VTV:n tarkastusta, VM:n näkemystä tarkastusraportissa esitetyistä suosituksista sekä VM:n alustavia suunnitelmia niiden toteuttamisesta. Tarkastuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa siitä, edistävätkö Suomi.fi-palvelut julkisen hallinnon digitalisaatiota ja tukevatko ne julkisen hallinnon toimintaa esitettyjen tavoitteiden suuntaisesti.

Tarkastusviraston keskeisimmät kannanotot / päätelmät ovat, että Suomi.fi-palvelut ovat edistäneet julkisen hallinnon digitalisaatiota, mutta hyötypotentiaalia on vielä paljon lunastamatta. Palveluiden jatkuvuus ja luotettavuus ovat käyttäjäorganisaatioiden kannalta ensiarvoisen tärkeitä asioita. Palvelujen strateginen ohjaus on ollut hajanaista eikä palvelukehitystä koeta asiakaslähtöiseksi.

Tarkastusviraston suositukset

1. Valtiovarainministeriön tulee selkeyttää ja vahvistaa Suomi.fi palvelujen strategisen tason ohjausta, jotta palvelujen kehittäminen olisi määrätietoista ja suunnitelmallista.

2. Digi- ja väestötietoviraston tulee varmistaa palvelukehityksessä aito vuoropuhelu käyttäjäorganisaatioiden kanssa, jotta kehittäminen kohdistuu asiakkaiden kannalta oleellisiin tarpeisiin ja käyttötapauksiin.
3. DVV:n tulee edelleen selkeyttää ja sujuvoittaa Suomi.fi-palvelujen käyttöönottoihin liittyviä menettelyjä, jotta yhteisten tukipalveluiden hyödyntäminen olisi mahdollisimman helppoa.

Valtiovarainministeriö yhtyy johtopäätöksiin ja suosituksiin sekä toteaa yleisesti, että Suomi.fi-palveluja koskeva VTV:n tarkastus ja sen pohjalta nousevat suositukset perustuvat laajaan ja validiin tietopohjaan, jossa on käytetty lähteinä sekä aiempia palvelujen arviointeja, että tukipalveluja käyttävien virastojen edustajille suunnattuja kyselyjä ja haastatteluja. Myös palveluja tarjoavaa Digi- ja väestötietovirastoa (DVV) ja valtiovarainministeriötä on haastateltu.

Tehdyt johtopäätökset ja niiden pohjalta laaditut suositukset nousevat loogisina lopputuloksina kerätystä aineistosta. Tarkastus tarjoaakin arvokasta tietoa ja perusteltuja näkemyksiä DVV:n toimintaa ohjaavalle valtiovarainministeriölle palvelujen ohjauksen ja DVV:lle itselleen palvelujen jatkokehittämisen suuntaamiseksi. Valtiovarainministeriö aikoo käyttää lopullista tarkastusraporttia ja sen kaikkia suosituksia omien Suomi.fi-palvelujen ohjausta koskevien linjaustensa ja käytännön toimien pohjana.

Valtiovarainministeriö on samaa mieltä siitä, että Suomi.fi-palvelujen saavutetut hyödyt ja palveluiden käytön laajuus vaihtelevat huomattavasti eri palveluiden välillä ja että hyötypotentiaalia on vielä paljon lunastamatta. Suomi.fi-palvelujen strateginen ohjaus ei ole päässyt kasvamaan riittävän strategiseksi eikä se ole aina vastannut eri osapuolten ohjaukselle asettamiin odotuksiin. Toisaalta odotukset ovat myös toisinaan olleet ristiriitaisia: sekä tuottaja- ja asiakasorganisaatioiden välillä, että eri asiakasorganisaatioiden kesken.

Digi- ja väestötietoviraston tulosohjaus ei pääse kokonaisvaltaisen ja luonteeltaan yleisen otteensa vuoksi pureutumaan kovin syvälle palvelukokonaisuuksien ohjaukseen. Myöskään Suomi.fi-palvelujen strategisen ohjausryhmän työssä ei ole kyetty riittävällä tavalla pureutumaan esimerkiksi palvelujen tulevaisuuden suuntaviivojen hahmotteluun. Keskiössä on ollut sovitun kehittämisen seuraaminen ja palvelujen vakiinnuttamisen varmistaminen.

Suomi.fi-palvelujen strategiselle uudelleenarvioinnille on myös tarvetta. Kuten tarkastusraporttiluonnoksessa todetaan, strategisen ohjauksen tulisi ottaa kantaa myös siihen, mitä digitalisaation tukipalveluita on ylipäättään tarkoituksenmukaista tuottaa keskitetysti, ja tunnistaa tarvittaessa uusia tai poistuvia tarpeita. Tässä yhteydessä voitaisiin myös pohtia sitä, mitä kaikkia palveluja digitalisaation tukipalveluilla tarkoitetaan: sisältävätkö ne kaikki yhteiskäyttöiset tukipalvelut,

jolloin esim. väestötietojärjestelmä (VTJ), varmenteet tai vaikkapa tuleva digitaalinen lompakko kuuluisivat saman käsitteen alle. Samalla voitaisiin pohtia, voisivatko Suomi.fi-palvelut upota myös julkishallinnon eri palveluiden sisälle avointen rajapintaratkaisujen avulla niin, että esim. Suomi.fi-viestit näkyisivät erillisen Suomi.fi-postilaatikon lisäksi suoraan viranomaisten asiointipalveluiden osana.

Valtiovarainministeriö on jo ryhtynyt ja ryhtyy seuraaviin toimenpiteisiin tarkastuksen johtopäätösten tiimoilta

1. Suomi.fi-palvelujen strategisen tason ohjauksen selkeyttämiseksi ja vahvistamiseksi valtiovarainministeriö suunnittelee ja ryhtyy sen jälkeen käyttämään jännevämpiä ohjauksen keinoja. Ohjauksen keinoja on selvitetty ed. asiakohdassa mainitulla kyselyllä. Johtopäätöksiä näiden toimien käyttöönotosta ja ryhmän jatkosta tehdään lähikuukausina.
2. Tulossopimukseen vuodelle 2023 asetetaan aiempien Suomi.fi-palveluja koskevien tavoitteiden (mm. Suomi.fi-viestit käyttöön ottaneiden kansalaisten ja lähetettyjen viestien määrä) lisäksi uusia tavoitteita Suomi.fi-palveluista.
3. Valtiovarainministeriö aikoo myös muussa ohjauksessaan varmistaa, että Digi- ja väestötietovirasto ottaa VTV:n tarkastuksessa esittämät suositukset vakavasti ja ryhtyy toimiin esitettyjen ongelmien korjaamiseksi.

Keskustelussa täydennettiin, että Suomi.fi-palvelujen kehittämisessä on saavutettu merkittäviä asioita kohtuullisen pienillä kustannuksilla. Tästäkin huolimatta tarvitaan yhteisen tahtotilan kirkastamista, strategista uudelleenarviointia, tulevaisuuden visiointia sekä parempaa osallistamista, jotta palveluista saadaan entistä vaikuttavampia.

Keskustelussa pyydettiin huomioimaan, että kyseessä ovat alustapalvelut. Palveluille toivotaan pitkää kehityskaarta, esimerkiksi VTJ:tä on kehitetty jo 50 vuotta. Keskustelussa kiinnitettiin huomioita myös käynnissä olevaan SDG-asetuksen toimeenpanoon ja mikä tulevan strategisen ohjauksen tai ohjausryhmän rooli olisi sen suhteen.

Keskustelussa ehdotettiin valtiovarainministeriölle valmisteltavaksi kuvaa, jossa olisivat mukana kaikki Suomi.fi-palveluja ohjaavat ryhmät.

Otettiin tiedoksi. Kirjattiin, että strategista ohjausta tarvitaan ja sitä tulee kehittää. Tarvitaan pidemmän aikavälin suunnittelua ja pohdintaa siitä, mitkä ovat strategisia ja mitkä asiakasryhmissä käsiteltäviä asioita. Yhteinen tavoite ja visio ovat tärkeitä ja niitä tarvitaan strategisen tason keskustelussa. Tulevat tarpeet on myös huomioitava. Ehdotusta kuvasta, johon olisi koottu kaikki Suomi.fi palveluja ohjaavat ryhmät, voitaisiin tarkastella valtiovarainministeriössä.

5. Suomi.fi-yrityspalvelujen kehittämisen yhteistyöryhmän loppuraportti (liite 4)

Benita Troberg esittelijänä.

Keskeisinä kehittämissuunnitelmuksina varmistettava TEM-toimijoiden osallisuus kehittämissuunnitelmissa sekä mahdollisuus vaikuttaa yrityspalveluiden kehittämisen strategiseen suunnitteluun. Lisäksi yritysasiakkaat ja yritysneuvojat, kuten Yritys-Suomi puhelinpalvelun neuvojat, on otettava laajemmin mukaan kehittämään palveluja.

Yrityksille tarjottavien Suomi.fi-palveluiden kehittämisen osalta ehdotettiin, että seuranta olisi jatkossa valtiovarainministeriön Suomi.fi-palveluiden strategisessa ohjausryhmässä. Myös työ- ja elinkeinoministeriön roolia olisi vahvistettava ohjauksessa.

Käydyssä keskustelussa todettiin, että myös Digi- ja väestötietovirastolla on ollut edustaja esiteltyssä ryhmässä ja työhön on osallistuttu asianmukaisella tavalla. Suomi.fi-tunnistukseen toteutettavien EU-maiden hyväksymien tunnistusvälineiden osalta on huomioitava voimaantuloon liittyvä viive, koska välineiden notifiointin jälkeen ne tulee vielä implementoida.

Otettiin tiedoksi. Tarkemmat kuvaukset kehittämissuunnitelmuksista liitteessä.

6. Suomi.fi-palvelujen strategisen tiekartan valmistelu (liite 5)

Timo Salovaara esittelijänä.

Strategisen tiekartan tavoitteena on yhdenmukainen ohjausmalli kaikille Digi- ja väestötietoviraston ydinpalveluille, joita on tunnistettu 19 kpl. Palvelut on jaettu neljään kokonaisuuteen ja ne kiinnittyvät tiettyyn yksikköön. Suomi.fi-palvelut kuuluvat kokonaisuuteen 'Yritysten ja viranomaisten digitaaliset palvelut.' Palvelun omistajien keskeinen tehtävä on koota ja ylläpitää palveluidensa keskipitkän aikavälin kehittämisen tiekarttoja. Palvelujen tiekartalla on yhdenmukainen esitystapa, jolla tähdätään kaikkien tiekarttojen yhdenaikaiseen julkaisuun keväällä 2023. Osa-alueet ja tuotokset ovat osana toiminnan ja talouden suunnittelua.

Yritysten ja viranomaisten digitaalisten palvelujen keskipitkän aikavälin tavoitteena on, että tuetaan hyvinvointialueiden käynnistymistä ja edistetään sote-sektorin digitalisointia, tehdään digiasioinnista ensisijaista kaikissa DVV:n palveluissa ja mahdollistetaan sujuva, oikea-aikainen toiminta ja tehokas käyntiasiointi sitä tarvitseville sekä parannetaan ulkomaalaisten asiointimahdollisuuksia.

Suomi.fi-palvelujen toiminta-ajatus

Suomi.fi-tunnistus. Luotettava, varmatoiminen ja kustannustehokas tunnistautumisen palvelu kaikille julkishallinnolle digitaalisille palveluille. Tarjoaa kaikki Suomessa tarjolla olevat vahvan tunnistautumisen välineet yhdestä paikasta, myös ulkomaalaisille. Yhtenäinen asiakaskokemus kaikissa palveluissa. Mahdollistaa tunnistautumisen rajat ylittävästi.

Suomi.fi-viestit. Viranomaisviestinnän keskitetty, tehokas palvelu kansalaisille ja yrityksille suuntautuvaan viestintään. Mahdollistaa useiden viranomaisten käyttötarpeiden toteuttamisen ja prosessien tehostamisen heidän liiketoimintatarpeistaan lähtien. Helpottaa siirtymää paperista sähköiseen viestintään.

Suomi.fi-valtuudet. Ainutlaatuinen puolesta-asioinnin palvelu Suomessa, joka mahdollistaa perusrekistereihin kirjatun tiedon laajan hyödyntämisen tehostaen hallintoa ja tarjoten parempaa palvelua kansalaiselle. Keskitetty palvelu tarjoaa asiointipalveluille reaaliaikaisen, luotettavan ja tietoturvallisen puolesta-asiointioikeuden tarkistamisen sekä sähköisissä että fyysisissä asiointitilanteissa 24/7. Mahdollistaa loppukäyttäjille valtuuksien myöntämisen ja hyödyntämisen laite-, aika- ja paikkariippumattomasti eri asiointikanavissa.

Suomi.fi-verkkopalvelut. Tarjoaa asiakkaille aidosti yhden luukun palvelun eri elämäntilanteisiin ja väylän kaikkiin julkishallinnon palveluihin. Opastaa asiakasta kertoen, mihin palveluntarjoajaan hänen tulee missäkin tilanteessa olla yhteydessä – vähentää häiriökysyntää koko julkishallinnossa. Julkishallinnon sisältöyhteistyö auttaa murtamaan siloja: sisältöjä tuotetaan sisältömuotoilun keinoin, asiakasymmärrystä keräämällä.

Keskustelussa kysyttiin, miten Digi- ja väestötietoviraston fokuksessa näkyy elämäntapahtumalähtöinen ja poikkihallinnollinen kehittäminen? Elämäntapahtumalähtöinen kehittäminen ohjaa jo nyt ja tulevaisuudessa Suomi.fi palvelujen kehittämistä yhä enemmän. Esimerkkinä rakenteinen sukuselvitys läheisen kuoleman elämäntapahtuman yhteydessä, jossa on monenlaista asiakirjojen varmentamiseen liittyvää asiaa.

Otettiin tiedoksi. Palvelujen tiekartat vahvistetaan ja julkaistaan alkuvuodesta 2023.

7. Lainsäädäntökatsaus (liite 6)

Maarit Huotari esitteli lainsäädäntökatsauksen liitteen mukaisesti.

Otettiin tiedoksi.

8. Suomi.fi-maksut tilannekatsaus (liite 7)

Tarja Tapio esittelijänä.

Suomi.fi-maksut palvelun käyttöönottojen määrät ovat kasvaneet vuonna 2022. Maksutapahtumien määräksi on ennustettu 9,1 milj. vuonna 2022 (tavoite 8,5 milj.). Uuden palvelun keskitetty käyttöönotto 8-11/2022 etenee suunnitellusti. Kahden viimeisen käyttöönottoerän osalta vanha palvelu suljetaan maksamiselta 30.11.2022. 12/2022 toimii "varakuukautena" ja PSD2-verkkopankkimaksamisen haasteita pyritään minimoimaan.

Keskustelussa täydennettiin, että eurooppalaisen digitaalisen lompakon kokeilut käynnistyvät ensi vuonna ja yksi käyttötapaus on maksaminen. Todettiin, että Valtiokonttori on tietoinen asiasta.

Otettiin tiedoksi.

9. Suomi.fi-kartat tilannekatsaus (liite 8)

Marja Rantala esittelijänä.

Sopimuksia palvelun käytöstä on tehty yhteensä 309 organisaation kanssa (10/2022) ja tiedossa olevia toimivia asiakastoteutuksia on n. 40-50 kpl. Syksyllä 2022 on toteutettu asiakaskysely, jonka vastausten perusteella arvioidaan palvelutasoa ja palvelun kriittisyyttä. Kartat-palvelua on markkinoitu aktiivisesti.

Vuoden 2022 aikana on otettu käyttöön Palvelutietovarannon integraatio Kartat-palveluun. Kehittämisen tiekartalla näkyviä tulevia asioita ovat mm. Suomi.fi-tunnistuksen käyttöönotto, PostgreSQL-tietokannan päivitys versioon 14, vektoritiilitasojen käyttöönotto sekä käyttöliittymätoteutuksen nykyaikaistaminen. Lisäksi on kehitetty kansallista osoitetietojärjestelmää, jolla voisi olla kytkentää myös karttapalveluun.

Otettiin tiedoksi.

10. Kokouksen päättäminen (Katja Väänänen)

Kokous päättyi 15.58.

Strategisen ohjausryhmän jatkon osalta asiaan palataan lähikuukausina.

Liitteet

- Liite 1 Suomi.fi strategisen ohjausryhmän pöytäkirjaluonnos 19.5.2022
- Liite 2 Suomi.fi-palvelujen asiakasyhteistyötä koskevan kyselyn tulokset
- Liite 3 Suomi.fi-palvelujen tilannetta ja kehitystä koskeva VTV:n tarkastus
- Liite 4 Suomi.fi-yrityspalvelujen kehittämisen yhteistyöryhmän loppuraportti
- Liite 5 Suomi.fi-palvelujen strategisen tiekartan valmistelu
- Liite 6 Lainsäädäntökatsaus
- Liite 7 Suomi.fi-maksut tilannekatsaus
- Liite 8 Suomi.fi-kartat tilannekatsaus