



14.6.2022

Julkinen

JulkICT
Marjukka Saarijärvi

Digitalisaation edistämisen ohjelman ohjausryhmä

Aika 14.6. klo 14.00-16.00

Paikka Teams

Osallistujat	Maria Nikkilä Janne Öberg Joonas Jarva Benita Troberg Katri-Leena Launis Juha Lempiäinen Heli Hänninen Ismo Parviainen Minna Lohtander Paula Sundqvist Maaria Toikka Joonas Mikkilä	tietohallintoneuvos, VM (pj) finanssineuvos, VM (vpj) OmaVeron tuoteomistaja, Verohallinto asiantuntija, TEM johdon konsultti, Kela asiakaspalvelupäällikkö, Tulli erityisasiantuntija, Suomen Kuntaliitto johtava asiantuntija, SM erityisasiantuntija, STM hyvinvointikoordinaattori, Parainen johtava asiantuntija, Traficom Digi- ja koulutusasioiden päällikkö, SY
Sihteeristö	Marjukka Saarijärvi Petteri Ohvo Olli Kuusisto Tanna Rantanen Tiina Lokka-Lepistö Katariina Rantala Päivi Anttila	ohjelmapäällikkö, VM hankepäällikkö, VM erityisasiantuntija, VM asiantuntija, VM erityisasiantuntija, VM hankeassistentti, VM hankekoordinaattori, VM
Erikseen kutsuttuna	Sami Kettunen	hankepäällikkö, VM
Poissa	Jouni Hynynen Sanna Savolainen Juha Antila Jaakko Rinne Tomi Kytölä Arto Holopainen	IT-asiantuntija, ARA johtaja, Verohallinto tietohallintojohtaja, Ruokavirasto asiakkuusjohtaja, Ruokavirasto erityisasiantuntija, OKM innovaatiopäällikkö, Kuopion kaupunki

Matti Lampo
Mikko Lehtisalo
Pekka Rehn

tietohallintojohtaja, Vantaan kaupunki
erityisasiantuntija, ORK
ylijohtaja, asiakkaat, DVV

1. Kokouksen avaus ja edellisen pöytäkirjan hyväksyminen (Maria Nikkilä) (liite 1)

Päätösesitys: Hyväksytään esityslista ja edellisen kokouksen pöytäkirja.

Päätös: Hyväksyttiin. Todettiin, että Eero Konttaniemen seuraajana varajäsenenä 1.6. lukien on aloittanut Tuomas Untamo Maahanmuuttovirastosta.

2. Digiohjelman tilanneraportti (liite 2)

Marjukka Saarijärvi esittelijänä.

Ohjelma etenee suunnitelman mukaisesti, edistyminen 70 %. Ei poikkeamia tai ongelmia 2022 toimintasuunnitelman toteuttamisessa.

Keskeisinä aikaansaannoksina raportointikaudella: Asiantuntijatuki: päätös viidestä haasteprojektista, aamukahvitoiminnan suunnittelu ja käynnistäminen 15.6. alkaen (yli 90 ilmoittautujaa). Kuntien tiekarttatyöskentelyn valmistelu mm., kuntien digitalisointiviikon 7.6. tilaisuudessa saatu hyvää palautetta. Lainsäädäntötyöryhmä: Alatyöryhmien selvitykset valmistuneet ja valittu teemat kuvattaviksi loppuraporttiin ja käsikirjaan, syksyn koulutusten materiaalien luonnokset ja alustavat viestintätoimet käynnistetty sekä valmistunut lainlaatijan opas digin näkökulmasta. YritysDigi: Selvitys digiratkaisuista kuntien lakisäätteisten tehtävien hoitamiseen, Hyvät esimerkit ja asiointialustatyö etenevät. Digituki (DVV): Digitaitoviikko 16.-20.5.2022 ja muu 12.5. ohryssa esitelty tekeminen. Jatkettu keskustelua digin vaikuttavuuden tilannekuvatyön hyödyntämisestä digikompassissa. Viestintäverkostolle on käynnistetty oma Teams-kanava. Digin edistäjien verkostotapaaminen 3.6. teemana YritysDigi. Käynnistetty ohjelman 13.10. verkostopäivän valmistelut.

Keskeiset tehtävät seuraavalla raportointikaudella: Lainsäädäntötyöryhmä: Tilannekuvan päivityksen julkaisu. Raportin käsittely teemoittain tavoitteena saada lausunnoille 13.10. ja myös koulutukset käynnistyvät. Asiantuntijatuki: Haasteprojektit käynnistyvät, Kuntien tiekarttatyön kickoff 31.8. Aamukahvit 7.9. teemalla "Ymmärryksen kasvattaminen", Tilannekuvatyön tulosten sovittaminen ja hyödyntäminen digikompassissa, YritysDigi: Osaprojektien toteuttaminen, Digituen toimintamallin pilotoinnin ohjaus, DEV verkostotapaaminen 12.8. teema Digituki, Ohjelmaohry 8.9.

Päätös: Otettiin tiedoksi.

3. Digitaalisen henkilöllisyyden kehittäminen tilannekatsaus (liite 3)

Sami Kettunen esitteli tilannekatsauksen liitteen 3 mukaisesti.

Henkilötunnuksen uudistus luo pohjan digitaaliselle henkilöllisyydelle. Kokonaisuudessaan uudistus varmistaa sujuvan asioinnin kaikille yhteiskunnan toimijoille ja luo edellytyksiä digitaalisen toimintaympäristön kehittymiselle Suomessa. Digitaalisen henkilöllisyyden kehittäminen –hankkeessa luomme uutta digitaalista henkilöllisyystodistusta. Käytännössä vuonna 2023 otetaan käyttöön passin ja henkilökortin rinnalle digitaalinen henkilöllisyystodistus sähköiseen ja käyntiasiointiin ja henkilöllisyyden osoittamisen ratkaisu ulkomaalaisille sähköiseen asiointiin sekä luonnollisen henkilön tunnistusväline julkisiin palveluihin niille, jotka eivät käytä mobiililaitetta.

Digitaalinen henkilöllisyystodistus on Poliisin myöntämä, sähköinen versio virallisesta tunnistusasiakirjasta, joka mahdollistaa myös sähköisen tunnistautumisen yksityisen ja julkisen sektorin asiointipalveluihin. Sen voi ottaa käyttöön kaikki, joilla on Suomen viranomaisen myöntämä voimassa oleva passi tai henkilökortti. Tarkastaminen käyntiasioinnissa voi tapahtua maksuttoman tarkastussovelluksen avulla tai tarkastustoiminnallisuuden voi integroida käytössä olevaan järjestelmään. Digitaalista henkilöllisyystodistusta ei voi tarkastaa pelkästään visuaalisesti, tiedot päätyvät aina tarkastajan järjestelmään. Käyttöönottavissa ilman erillistä maksua.

Ulkomaalaisen asiointiväline on Digi- ja väestötietoviraston myöntämä asiointiväline. Se mahdollistaa sähköisen tunnistautumisen yksityisen ja julkisen sektorin asiointipalveluihin. Voi saada käyttöön, vaikka ei asuisikaan Suomessa. Käyttöönotto edellyttää, että henkilöllä on voimassa oleva ulkomaalainen passi tai henkilökortti. Voidaan ottaa käyttöön etänä. Maksullinen käyttäjälle.

Luonnollisen henkilön tunnistusväline on Digi- ja väestötietoviraston myöntämä erillinen tunnistusväline. Se mahdollistaa sähköisen tunnistautumisen julkisen sektorin asiointipalveluihin Suomi.fi-tunnistuksen kautta. Käyttöönotto edellyttää, että henkilöllä on voimassa oleva Suomen viranomaisen myöntämä passi tai henkilökortti tai vahvan sähköisen tunnistamisen väline. Maksullinen käyttäjille.

Taustalla on myös eurooppalaista digitaalista identiteettiä koskeva asetusehdotus (eIDAS uudistus). Valtiovarainministeriö on asettanut eurooppalaisen digitaalisen identiteetin kansallisen valmistelun koordinaatioryhmän, jonka puitteissa kansallista valmistelua tehdään. Eurooppalaisia lompakosovelluksia koskeva lainsäädäntöehdotus ja sen tavoitteet vastaavat monilta osin sitä, mitä Suomi tavoittelee jo kansallisella tasolla. Tavoitteena on lompakosovelluksia koskevan lainsäädännön lopullisen sisällön vahvistaminen vuoden 2023 aikana.

Keskustelussa kysyttiin mitä käytännössä kustannusten vyöryttäminen passeihin ja henkilökortteihin vaikuttaa palvelujen tuottajille sähköisen tunnistamisen osalta? Käytännössä toteutus tulee osaksi Suomi.fi tunnistusta, joten julkisten palvelujen osalta muutoksia ei tarvitse tehdä. Välinettä voidaan hyödyntää ensitunnistamisessa myönnettäessä sähköisen tunnistamisen välineitä.

Keskustelussa kysyttiin myös ulkomaalaisen asiointivälineen kustannuksista käyttäjälle? Hinta määräytyy käyttäjämäärän mukaan, HE:ssä on arvioitu 35 000 käyttäjän mukaan ja kyseisellä käyttäjämäärällä ja rahoitusmallilla kustannus olisi n. 13 e. Kun tehdään etärekisteröinti perustuen ulkomaalaisen viranomaisen myöntämään asiakirjaan, sen aitoutta ei pystytä riittävällä tasolla tarkastamaan ja siksi ei päästä kuin EU:n matalalle tasolle. Välineen pystyy korottamaan myöhemmin tunnistautumalla kasvokkain.

Päätös: Otettiin tiedoksi.

4. Digin vaikuttavuuden tilannekuvatyön tulokset ja digikompassin mittarit julkisten palvelujen osalta (liite 4)

Marjukka Saarijärvi ja Olli Kuusisto esittelijöinä.

Tilannekuvatyöhön löydettiin kuusi eri näkökulmaa. Systemisen mittaamis- ja tilannekuvatyön yhteistoiminnan hyötyinä osallistujille mm. merkitys, osallisuus, tilannekuvaymmärrys ja verkostovuorovaikutus. Digin tilannekuvatyö mahdollistaa ajantasaisen näkymän Suomen digitalisaatiokehityksen johtamiseen yli hallituskausien. Digitalisaation vaikuttavuuden systeemimalli rajaa työn fokusta yhteisiin asioihin. Kokeilussa toteutettua toimintamallia voi muokata tarvittaessa erilaisiin sisältötarpeisiin tai laajemman verkostomallin tukemiseen.

Digin vaikuttavuuden tilannekuvatyön kautta syntyneet mittarit, missä on hyvät mittaamisen valmiudet ja tärkeät digitalisaation kehitysteemat löytyy systeemimallista linkitettyinä vähintään kansallisella tai organisaatiotasolla. Digikompassin julkiset palvelut osuuden mittareita on tavoitteena jatkokehittää hyödyntämällä tilannekuvatyössä laadittuja mittareita.

Yhteistyöskentely. Miten digikompassin ihmiskeskeiset julkiset palvelut -kohdan mittarit voisivat parhaiten palvella sinun organisaatiosi?

- Miten itse seuraatte/arvioitte ihmiskeskeisten julkisten palvelujen kehittämistä omassa toiminnassanne?
- Puuttuuko ao. alueen mittareista (tai tavoitteista) jotain? Tai tulisiko niitä muokata?

Suomen Kuntaliiton näkökulmasta mittariesitykset eivät aiheuttaisi suuria haasteita kunnille. Palvelut on kuvattu palvelutietovarantoon (PTV) ja näin ollen automaattisten palvelujen määrä on mahdollista selvittää jo nyt, myös saavutettavuuden osalta on olemassa tietoa kunnissa. Lainsäädännöstä johtuvien esteiden vuoksi asiakaskokemusta on mahdollista seurata vain tietyissä palveluissa. Kuntien digitiekarttatyössä voitaisiin laajemmin pohtia ajatuksia mittareihin.

Verohallinnon näkökulmasta elämäntapahtumalähtöisten palvelujen tavoitteen saavuttaminen on mielenkiintoisin seurattava. Saavutettavuusseuranta ja miten sitä pystytään yhteismitallisesti mittaamaan eri toimijoiden kesken ja mistä opitaan toisiltamme, on myös tärkeää. Koska palveluntuottajat ovat erilaisia, esim. erilaiset kriteerit voisivat olla hyviä tavoitteita (esim. hankintakriteeri).

Suomen Yrittäjien näkökulmasta, yritys- ja kolmannen sektorin osalta mittarien kehittäminen osuu hyvään ajankohtaan juuri käynnistynyttä digikompassityötä ajatellen. Olennaisinta on, että tilannekuvatyö tukee julkisen sektorin kehitystyötä.

Kelan näkökulmasta pidetään hyvänä, että elämäntapatuma-näkökulma nousee digikompassissa esille. KELAlle tulee paljon hakemuksia sähköisen asioinnin kautta ja asiakaskokemusta, API-rajapintoja sekä kantapalvelujen käyttöä seurataan. Kela tekee digitukea omana asiakasorganisaationa, kun taas DVV:n digituen koordinoitutyö kattaa digituen ekosysteemimäistä palvelukokonaisuutta. Asiakasrajapinnassa työskenteleviltä asiantuntijoilta eri organisaatioista on noussut esille tarve vuoropuheluvälineelle, jotta tiedot eri toimijoiden välillä liikkuisivat tietoturvallisesti ja sujuvasti. Koskee laajasti palveluita, mm. sosiaaliturva, sosiaalihuolto, TE, elinvoima, sivistys jne. Välineen puute on korostunut entisestään Korona –pandemian aikana.

Sosiaali- ja terveysministeriön näkökulmasta on asetettu tavoitteeksi, että sähköisiä palveluja käyttävien osuus kasvaa. Sähköisten terveyspalvelujen (käytännössä Kanta-palvelut) käyttäjämääriä seurataan. Digitaalisten terveystietojen käyttömäärä ja käyttäneiden osuus ovat hyvin tiedossa ja tarkkaan määriteltä. Ihmiskeskeisten palvelujen osalta digituki on nostettu esille, mutta onko siihen hyvää mittaria. Kokonaisuus etenee hyvään suuntaan ja mittarit näyttävät hyvältä. Pohdittavaksi, miten asiakaskokemus palaute saataisiin kerättyä.

Sisäministeriöllä on paljon lupa- ja hätäpuolella asioita, joissa on linkitys digikompassiin. Laajempaa tiedonvaihtoa varten olisi hyvä lähteä avaamaan tietoa mutta lainsäädäntö asettaa reunaehdot sille, miten käytännössä viranomaistieto ja tiedon rikastaminen voidaan sekoittaa keskenään. Keskeisesti turvallisuus ja tietoturva ovat sisäministeriön näkökulmasta tärkeimpiä mittareita sekä tiedonvaihto kansainvälisesti korostuneesti nykyisessä maailmantilanteessa.

Maahanmuuttovirasto on keskeinen toimija. Poliisitoimessa on kehitetty ulkomaalaisille työntekijöille palveluja, mm. luotu sovellus 26:lla kielellä, jolla työntekijät pystyvät hakemaan tietoa siitä, miten Suomessa voi parhaiten työskennellä ja mitkä heidän oikeutensa ovat.

Työ- ja elinkeinoministeriössä hyödynnetään palvelujen osalta analytiikkatietoa. Mittaamisen osalta pohdittavaksi pitäisikö mittarit jaotella lyhyelle ja pidemmälle aikavälille (tilanne nyt, tulevaisuudessa), sekä EU-rajat ylittävät palvelut.

Tullin edustaja kommentoi, ovatko ihmiskeskeiset palvelut sekä yksityishenkilöitä että yrityksiä koskeva tavoite, tarpeena käsittää molemmat. Tullissa asiakasyhteistyö ja yhteiskehittäminen sidosryhmien kanssa ovat keskeisiä, minkä toivottaisiin näkyvän mittaroinnissa laajemminkin. Yrityksen digiasteikkomittari voisi olla edelleen mukana, koska se koettiin hyväksi mittariksi ja se mittaa myös digipalvelulain soveltamista. Asiakaspalautteeseen käytetään omaa ja DVV:n mittaria.

Päätös: Otettiin tiedoksi.

5. Yrittäjägallup huhtikuu 2022: Digitaaliset julkiset palvelut & Suomi.fi -palvelut (liite 5)

Joonas Mikkilä esittelijänä liitteen 5 mukaisesti.

Huhtikuussa 2022 tehty Yrittäjägallup selvitti pienten ja keskisuurten yritysten mielipiteitä ja näkemyksiä ajankohtaisista aiheista. Tutkimus toteutettiin tiedonkeruuna, jossa osa vastaajista osallistui kyselyyn Suomen Yrittäjien rekisteristä sähköpostikyselynä ja osa Gallup Forum -internetpaneelin kautta. Tutkimukseen vastasi yhteensä 1033 pk-yrityksen edustajaa. Vastaukset tallentuivat yhteismitallisina samaan tietokantaan analysointia varten. Tiedonkeruu tehtiin 1. - 11.4. 2022 välisenä aikana.

Tutkimuksessa kysyttiin mikä on yritykselle mieluisin tapa hoitaa viranomaisasiat? Miten yritys suhtautuu julkisten palveluiden digitalisointiin ja kuinka suuren osan viranomaisasioista yritys voi hoitaa digitaalisissa verkkopalveluissa? Mitkä asiat vaativat kehittämistä digitaalisissa palveluissa?

Digitaalinen verkkopalvelu on yrityksille mieluisin tapa (60%) hoitaa viranomaisasioita. Seuraavaksi mieluisimpia ovat sähköposti (21%) ja puhelin (10%). Käyntiä asiakaspalvelupisteissä suosii 4% ja kirjepostia 3% yrityksistä. Digitaalisten verkkopalveluiden suosio on matalinta rakentamisessa (48%) ja suurinta palveluissa (66%).

Yritykset suhtautuvat myönteisesti julkisten palveluiden digitalisointiin, erittäin tai melko myönteisesti asiaan suhtautuu 85%. Asiaan kielteisesti suhtautuvien osuus on 11%. Suhtautuminen on myönteisintä palveluissa ja kielteisintä rakentamisen toimialalla. Viranomaisten digitaalisissa verkkopalveluissa arvioidaan olevan monia etuja verrattuna muihin asiointitapoihin. Asiointissa tarvittavat yritys- ja henkilötiedot ovat nopeammin saatavilla ja asiointissa tarvittavat lomakkeet ja dokumentit löytyvät verkkopalveluista helpommin kuin muissa asiointitavoissa. Mielipiteitä jakaa eniten neuvonnan saaminen verkkopalveluissa, jonka koetaan olevan ainakin yhtä hyvää muissa asiointitavoissa.

Yrittäjien mielestä eniten kehittämistä vaativat viranomaisten digitaalisissa verkkopalveluissa käytettävyys, neuvonta, löydettävyys ja viranomaisten välinen tiedonkulku. Näiden jälkeen seuraavaksi tärkeimpinä kehitettävänä asioina tulevat käsittelyn nopeus ja toimintavarmuus. Valtaosa (73%) yrityksistä on ottanut käyttöön Suomi.fi –valuudet. Suomi.fi –viestit on ottanut käyttöön 46% yrityksistä. Mitä suuremmasta yrityksestä on kyse, sitä useammin Suomi.fi –viestit ja -valuudet on otettu käyttöön.

Linkki laajempaan tulosityhteenvedoon:

<https://www.yrittajat.fi/wp-content/uploads/2022/05/Yrittajagallup-huhtikuu-2022-Digitaaliset-julkiset-palvelut.pdf>

Tiedoksi linkki 14.6. julkaistuun tiedotteeseen Digibarometristä:

<https://www.yrittajat.fi/tiedotteet/ek-ja-suomen-yrittajat-digiosaamista-vahvistettava-suomalaisyriyten-pysyttava-teknologian-huipulla/>

Päätös: Otettiin tiedoksi.

6. Muut asiat (Maria Nikkilä)

- Seuraavat kokoukset: 8.9.,25.10. klo 13.30-15.30. ja 8.12 klo 10-12

7. Kokouksen päättäminen (Maria Nikkilä)

Kokous päättyi klo 15.49.

Liitteet

- Liite 1 Edellisen kokouksen pöytäkirja
- Liite 2 Digiohjelman tilanneraportti
- Liite 3 Digitaalisen henkilöllisyyden kehittäminen, tilannekatsaus
- Liite 4 Digin vaikuttavuuden tilannekuvatyön tulokset ja digikompassin mittarit
- Liite 5 Yrittäjägallup huhtikuu 2022: Digitaaliset julkiset palvelut & Suomi.fi -palvelut