



JulkICT-osasto
Marjukka Ala-Harja

Suomi.fi-palvelujen vuoteen 2023 ulottuvan strategian lausuntokooste

1. Tausta

Valtiontalouden tarkastusvirasto (VTV) suositti Suomi.fi-palvelujen tilannetta ja kehitystä koskevassa tarkastusraportissaan (10/2022), että valtiovarainministeriön tulee selkeyttää ja vahvistaa Suomi.fi-palvelujen strategisen tason ohjausta. Tämän tavoitteen toteuttamiseksi valtiovarainministeriö asetti 3.10.2023 kehittämisryhmän Suomi.fi-palvelujen ohjauksen sekä palvelujen pitkän aikavälin vision ja strategisten tavoitteiden kehittämiseksi (VM124:00/2023, VN/25697/2023, VN/25697/2023-VM-10). Kehittämisryhmä on koostunut valtiovarainministeriön, maa- ja metsätalousministeriön, sosiaali- ja terveysministeriön, työ- ja elinkeinoministeriön, Verohallinnon, Kansaneläkelaitoksen, Liikenne- ja viestintäviraston, Suomen Kuntaliiton, Valtiokonttorin sekä Digi- ja väestötietoviraston edustajista.

Kehittämisryhmä arvioi kolmessa Digi- ja väestötietoviraston järjestämässä työpajassa Suomi.fi-palvelujen nykytilan vahvuuksia ja haasteita, määritteli toimintaympäristön merkittävimpiä muutostekijöitä ja hahmotteli näiden pohjalta Suomi.fi-palvelujen strategisia tavoitteita. Digi- ja väestötietovirasto kokosi työpajojen tulokset päätöksenteon pohjaksi sekä valmisteli yhdessä valtiovarainministeriön kanssa ehdotuksen Suomi.fi-palvelujen strategisista tavoitteista vuoteen 2030. Valtiovarainministeriö pyysi strategiaehdotuksesta lausuntoja huhti-toukokuussa 2024. Lausuntokierroksen tarkoituksena oli paitsi saada näkemyksiä strategisten tavoitteiden osuvuudesta myös niiden taustaksi hahmotellun nykytilan ja toimintaympäristön muutosten määrittelyistä. Lisäksi oli tarkoitus kerätä ideoita strategian toimeenpanosuunnitelman laadintaa varten.

Lopulliset Suomi.fi-palvelujen strategiset tavoitteet valtiovarainministeriö kiinnittää lausuntokierrokselta saadun palautteen perusteella. Lisäksi Digi- ja väestötietovirasto asettaa syksyllä 2024 valtiovarainministeriön toiveesta Suomi.fi-palvelujen strategisen yhteistyöryhmän, joka koostuu suurimmista asiakasorganisaatioista ja ohjaavista ministeriöistä ja joka mm. tukee valtiovarainministeriötä Suomi.fi-palvelujen strategian ylläpitämisessä ja kehittämisessä sekä tuotannon ja kehittämisen strategisessa ohjaamisessa.

2. Yleistä strategian lausuntopalautteesta

Useat lausunnonantajat totesivat, että vaikka strategiset tavoitteet ovat pääosin oikeaan osuvia ja hyviä, ne ovat melko ylätasoisia ja vaatisivat tuekseen konkreettisempia vaikuttavuus- ja kustannus-hyöty-tavoitteita sekä niiden mittareita. Lisäksi lausunnoissa tuotiin esiin runsaasti ideoita strategian toimeenpanosuunnitelmaan kirjattavaksi. Tavoitteiden tarkentaminen, niiden mittarointi sekä tavoitteiden saavuttamiseksi tehtävien toimenpiteiden, niiden aikataulujen ja vastuiden määrittäminen ovatkin seuraavia tehtäviä, joihin Digi- ja väestötietovirastossa on tarkoitus ryhtyä. Tuloksena syntyy mm. Suomi.fi-palvelujen strategian toimeenpanosuunnitelma, joka esitellään sen valmistuttua syksyllä 2024 aloittavalle Suomi.fi-palvelujen strategisen ohjauksen yhteistyöryhmälle.

3. Näkemykset Suomi.fi-palvelujen nykytilanteen vahvuuksien ja haasteiden kiteytyksestä

3.1 Vahvuudet

Ylipäättään vahvuuksista oltiin samaa mieltä. Ensimmäisessä kohdassa todetaan, että Suomi.fi-palvelut ovat luotettavia ja asiakaslähtöisiä. Luotettavuutta korostettiin pääosassa lausuntoja, vaikka toisaalta sitä pidettiin myös oletusarvona. Lausunnoissa ehdotettiin, että tässä kohtaa myös määriteltäisiin tarkemmin, keitä asiakkailta tarkoitetaan, julkishallinnon organisaatioita, jotka on velvoitettu palvelujen käyttöön vai ns. loppuasiakasta.

Toisessa kohdassa vahvuutena tuotiin esiin se, että palveluilla on suuri käyttäjämäärä. Vaikka tämä useimpien mielestä on pääosin totta jo nyt, tätä myös haastettiin toteamalla, että edelleenkin loppuasiakkaat tai palveluntarjoajat eivät tiedä palveluista tarpeeksi. Toimenpiteenä peräänkuulutettiin viestintää. Esimerkiksi lausunnoissa todettiin, että puolesta-asioinnin volyymit olisivat paljon suuremmat, jos kansalaisille saataisiin selkeästi ohjeistettua mitä se on, miten se mahdollistuu ja miten siitä hyötyy.

Kolmantena vahvuutena oli poikkihallinnollisuus. Poikkihallinnollisuuden osalta lausunnoissa pidettiin tärkeänä palveluiden yhteiskehittämistä merkittävien toimijoiden, esim. DigiFinlandin kanssa. Tähän kehittämiseen haluttiin myös läpinäkyvyyttä siitä, miten eri toimijoiden tarpeita otetaan huomioon ja mihin konkreettisiin toimiin kehittämistoiveet johtavat.

Neljäntenä vahvuutena oli toimialariippumattomuus. Tässä yhteydessä toivottiin, että vahvuutena tuotaisiin esiin myös palvelujen mukanaan tuoma kustannustehokkuus koko julkishallinnon digipalveluiden tuotantoon.

Viidenneksi haasteeksi oli kiteytetty mahdollisuus laajentaa S.fi-palveluita alustapalveluista keskitettyihin asiantuntijapalveluihin. Tämä asia sai osakseen ristiriitaista palautetta ja samalla toivottiin, että tätä olisi strategiassa konkretisoitu enemmän. Toiset (mm. hyvinvointialueet ja yksityiset yritykset) katsoivat, että tätä tulisi harkita tarkkaan. Tässä yhteydessä tulisi tunnistaa sekä jo olemassa olevien palvelukeskusten toiminta ja osaaminen, että yksityisen markkinan rooli, eikä päällekkäistä tekemistä tulisi edistää. Lisäksi Kilpailu- ja kuluttajavirasto muistuttaa, että Suomi.fi-alustan palvelutarjonnan mahdolliset kilpailuvaikutukset tulee huomioida tilanteissa, joissa palvelutarjonta laajenisi sellaisiin toimintoihin, joissa on Suomessa olemassa markkina. Toisaalta

jotkut lausunnonantajat katsoivat, että kansalaisten tarpeet ja julkishallinnon kiristynyt talous vaatisivat yhtenäisellä kustannustehokkaalla konseptilla luotuja asiointipalveluja, joiden tulisi johdattaa myös päällekkäisen palvelukehittämisen karsimiseen esimerkiksi kunnissa. Teknillinen korkeakoulu toi esiin, että Suomi.fi-asiakasorganisaatiot saattaisivat hyötyä esim. Suomi.fi:n palvelumuotoilupalveluista tai pienestä sparrauksesta poikkihallinnollisten palveluiden kehittämisessä. Tätä jo toteutetaankin valtiovarainministeriön vetämässä elämäntapahtumalähtöisen digitalisaation edistämishjelmassa.

Yksi lausunnonantaja (SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.) ehdotti myös, että palvelujen vahvuuksiin voisi lisätä eri elämäntilanteisiin tehdyt oppaat, jotka ovat kansalaislähtöinen palvelu ja joista kansalainen saa tietoa myös järjestöjen tuesta ja palveluista.

Vahvuuksien ohessa muutamat lausunnonantajat huomauttivat myös siitä, että palvelut eivät kuitenkaan vieläkään ole toteutukseltaan valmiita, vaan että useissa palveluissa on edelleen paljon kehitettävää.

3.2 Haasteet

Ensimmäisenä haasteena esiin tuotu näkemys siitä, että osa palveluista kehittyy hitaammin, sai osakseen ehdotuksia siitä, että tämän syytä pitäisi selvittää enemmän ja reagoida mahdollisiin ongelmiin, esim. viestien osalta kehittämällä palvelua mm. hyvinvointialueiden tarpeisiin paremmin sopivaksi. Jotkut olivat sitä mieltä, että kehittäminen vaatisi aktiivisempaa otetta ja vuorovaikutteisuutta palveluja käyttävien organisaatioiden kanssa ja yhteistä kehittämisen tiekartta luomaan näkyvyyttä tulevaan. Tällainen tiekartta onkin eri palveluilla, mutta viestintää asiasta pitäisi varmasti olla enemmän. Sisäministeriö totesi, että todellinen haaste ei varmaankaan ole se, että osa Suomi.fi-palveluista kehittyy hitaammin, vaan se on tulosta siitä, että potentiaaliset palveluorganisaatiot eivät ole löytäneet tai ottaneet tukipalveluja osaksi palvelujärjestelmäänsä. Haasteen voisikin otsikoida: palvelujen kehittäminen yhdessä on haasteellista.

Toisena haasteena esiin tuotu yhteentoimivuus ja tiedon liikkuvuus olivat yleisesti hyväksytyjä toimintaympäristön kiteytyksiä. Nämä asiat ovat lausunnonantajien mielestä perustavia edellytyksiä palvelujen laajamittaiselle hyödyntämiselle. Yhteentoimivuuden haasteina nähtiin hallinnonalakohtaiset lainsäädännöt ja lakien semanttinen yhteentoimimattomuus sekä Suomi.fi -palveluissa käytössä olevien sanastojen yhdenmukaistaminen (OKSA). Ympäristöministeriö myös näki, että yhteentoimivuuden haasteiden ratkaisemisessa Suomi.fi-palveluilla on ja tulisi olla keskeinen rooli esim. yhteentoimivuus-alustan ja yhteisten tunnistautumisratkaisujen kautta.

Kolmantena haasteena on tuotu esiin se, että osa palveluista on käyttäjän kannalta haasteellisia tai vaikeakäyttöisiä. Tähän liittyen useat lausunnonantajat – erityisesti erityisryhmien edustajat, KKV ja Helsinki – toivat esiin, että palvelujen pitää olla kaikkien asiakasryhmien kannalta helppokäyttöisiä ja saavutettavia ja niitä pitää myös kehittää yhdessä erilaisten käyttäjien kanssa. Erityisesti heikommassa asemassa olevien asiakkaiden tilanteeseen kiinnitettiin lausunnoissa huomiota, ja mm. lapsiasianvaltuutettu totesi, että lapset erityisryhmänä tulisi mainita strategiassa erikseen, koska alaikäisten julkisten palvelujen käyttöön liittyy runsaasti haasteita jo tunnistautumisesta tai käytetystä kielestä lähtien. Tässä kohtaa yksittäisenä haasteena esiin tuotu toteamus siitä, että olisi oleellista ratkaista ulkomaalaisten tunnistautuminen yhdenmukaisella tavalla, sai

osakseen runsaasti kannatusta, mm. korkeakoulut vaativat tämän asian ratkaisua nopeasti. Asiasta todettiin, että vaikka Finnish Authenticator -palvelu on jo tuonut paljon helpotusta tähän ongelmaan, asiaa pitää edelleen tarmokkaasti kehittää. Lisäksi hyvinvointialueet toivat esiin, että heille on ulkomaalaisten lisäksi erittäin tärkeää pystyä tunnistamaan vahvasti myös muut tunnistusvälineettömät, esim. ikäihmiset ja mielenterveys- ja päihdepalveluasiakkaat.

Kolmannessa haasteessa jää muutaman lausunnonantajan (mm. Tampere) mukaan epäselväksi, mitä tarkoitetaan sillä, että tässä on tärkeää huomioida yksityisten palveluiden rooli. Tätä onkin syytä tarkentaa. Tampere myös ehdotti, että yksityisten palveluiden rooliin (esimerkiksi viestit-palvelun rinnalla) olisi hyvä olla selkeä kanta myös strategisella tasolla.

Neljäntenä haasteena esiin tuodut tunnistukseen, viesteihin ja maksuihin liittyvät kehittämishaasteet nostettiin myös esiin useissa lausunnoissa. Mm. Helsingin kaupunki totesi, että viestien osalta haasteena on erityisesti integroitavuus ja maksujen suhteen niiden kohdennettavuus ja jatkuvuus. Kansallisarkisto totesi, että kompromissit ovat näkyneet selkeimmin Viestit-palvelun osalta, joka ei ole tukenut riittävän suurten tiedostojen käsittelyä ja ratkaisuja on tehty organisaatiokohtaisesti. Tunnistautumisen osalta EU:n alueella tapahtuvaa kehitystä esiin tuova kirjaus jättää VTV:n lausunnon mukaan epäselväksi, miten tämä kehitys vaikuttaa Suomi.fi-tunnistuspalveluun.

Jotkut lausunnonantajat kaipasivat haasteisiin myös tietoturva- ja tietosuojahaasteiden esiin tuomista. Esimerkiksi poliisihallituksen mielestä haasteena tulisi mainita palveluiden pilveen siirron aiheuttama lainsäädännöllinen ongelma, kun palveluiden aiheuttama tietomäärä on jo sellainen, että sitä tulisi käsitellä turvaluokiteltuna tietomassana, ja laki ei salli turvaluokitellun tiedon siirtämistä ulkomaiseen pilveen. Lisäksi maa- ja metsätalousministeriö toi esiin huomioon otettava asiana myös palvelujen keskittymisestä aiheutuvan keskinäisriippuvuuksien lisääntymisen, mikä voidaan nähdä yksittäisessä organisaatiossa haasteeksi jatkuvuuden turvaamisen näkökulmasta. Huoltovarmuuskeskus korosti, että vankan häiriösietoisuuden varmistaminen ja korvaavien vaihtoehtojen huomioon ottaminen ja toteuttaminen eri sidosryhmien kanssa on tärkeää. Se myös katsoi, että jatkuvuudenhallinnan varmistaminen (monitoimijaympäristössä) voisi olla oma kohtansa haasteissa. Lisäksi Helsingin kaupunki toi esiin, että tekoäly ja pilvipalvelut ovat myös riski ja haaste ja että turvallisuuden ja poikkeusoloihin varautumisen merkitystä tulisi korostaa.

Haasteena tuotiin esiin myös se, että palvelujen tulisi olla helposti käyttöön otettavia ja ylläpidettäviä ja että tässä on edelleen parannettavaa (Espoo). Tampereen yliopisto totesi, että ylläpitäjän työkaluista puuttuu yhdenmukainen käyttäjäkokemus ja että yhdenmukaisen sanaston ja kokonaiskuvan saatavuuden puute estää organisaatiota hallinnoimasta Suomi.fi-palveluiden käyttäjätilejään tehokkaalla ja laadukkaalla tavalla.

Haasteissa esiin tuoduista käsitteistä toivottiin, että käyttäjien määrittelyä tarkennettaisiin, tarkoitetaanko loppukäyttäjiä vai tukipalveluina Suomi.fi-palveluja käyttäviä organisaatioita (mm. Tampere). Lisäksi ehdotettiin, että haasteissa tulisi ottaa huomioon se, että nykyisistä perusrekistereistä ei oteta vielä koko potentiaalia irti. Haasteissa ei ole myöskään otettu huomioon palveluiden kuormituskykyä. Käyttäjämäärät ovat kasvaneet tasaisesti ja jo nyt esim.

valtuudet-palvelua käyttävässä hyödyntäjäorganisaatiossa on jouduttu turvautumaan erityisratkaisuihin, jotta palvelun kantokyky kestäisi. (Vero)

Haasteena tuotiin esiin myös lainsäädäntö. Esimerkiksi korkeakouluilla ei Helsingin yliopiston mukaan ole nykyisen lainsäädännön puitteissa mahdollista hyödyntää kaikkia Suomi.fi-palveluita täysimääräisesti. Esimerkiksi tunnistusta saa käyttää vain lakisääteisten tehtävien hoitamiseen, mutta käytännössä tietojärjestelmien tasolla korkeakoulujen on hankala erotella, milloin kyse on lakisääteisestä tehtävästä ja milloin muusta yliopiston toiminnasta.

3 Näkemykset Suomi.fi-palvelujen toimintaympäristön muutostekijöiden koonnista

Tunnistetut muutostekijät ovat usean lausunnonantajan mielestä hyviä ja osuvia. Toisaalta niiden yhteyttä strategiaan tavoitteisiin voisi mm. Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitoksen mielestä vielä kirkastaa.

Ensimmäisenä merkittävänä muutostekijänä esiin tuodusta turvallisuudesta tietosuojavaltuutetun toimisto totesi, että turvallisuuden näkökulmaa olisi voitu lähestyä laajemmastakin näkökulmasta. Lisäksi Huoltovarmuuskeskus totesi, että turvallisuus-muutostekijässä olisi hyvä mainita myös hybridi-vaikuttamisessa ja kyberhyökkäyksissä käytettävien teknologioiden edistyminen.

Toista EU ja kansainvälistyminen –muutostekijää ehdotettiin myös laajennettavaksi globaalin yhteistyön kattavaksi (THL). Tässä kohdassa myös haluttiin tunnistettavan hieman konkreettisemmalla tasolla mm. keskeiset kansalliset ja eurooppalaiset digitalisaatiohankkeet, jotka kytkettyvät Suomi.fi-palveluiden kehittämiseen strategiakaudella. (TKK)

Kolmantena muutostekijänä mainitun talouden osalta ehdotettiin kirjattavaksi, että julkisen sektorin haastava taloustilanne pakottaa karsimaan päällekkäisiä ratkaisuja ja rakentamaan ja käyttämään konsernitason ratkaisuja. (TKK)

Neljännän Asiakasodotusten muutokset –kohdan osalta ehdotettiin sitä, että odotusten muutoksista voisi irrottaa asiakkaiden palveluiden käyttötaidot uudeksi muutostekijäksi ”Asiakkaiden digikyvykyys”. Tämän tekijän vuoksi mm. ikääntyvä väestö sekä muut erityisryhmät tulisi ottaa palveluissa paremmin huomioon. (Vero)

Tekoäly ja teknologia –muutostekijän osalta ehdotettiin otsikkoa muutettavaksi (”Teknologian kehittyminen”) ja tekoälyn siirtämisestä mainintana tekstiin, koska se on yksi teknologia, samoin kuin pilvipalvelut tai luonnollisen kielen käyttö. (THL). Teknologian kehitys ja myös kansainvälistyminen tuovat myös uudenlaisia uhkia ja väärinkäytösmahdollisuuksia, jotka haastavat mm. tunnistamisen luotettavuutta ja tätä kautta myös viranomaisten riskienhallintaa ja jotka olisi hyvä tuoda toimintaympäristön muutoksessa mahdollisuuksien lisäksi myös uhkina esiin. (Vero)

Asiakasodotusten muutosten muutostekijän osalta ehdotettiin, että olisi suotavaa käyttää ”nopeampia palveluita” -muotoilun sijasta ”helppokäyttöisempiä palveluita”. Helppokäyttöisempiä ja pääosin myös nopeampia palveluita voidaan tarjota esimerkiksi puheohjauksen, selkeän kielen ja riittävän pitkien aikaikkunoiden kautta. (Vanhusasianvaltuutettu) Samoin Teknillinen korkeakoulu (TKK) totesi, että tulisi painottaa palveluiden käytettävyyttä ja käyttäjäkokemusta esitettyjen nopeampien ja valmiimpien palveluiden sijaan.

Viimeisenä muutostekijänä esiin tuodusta osaavan henkilöstön saatavuudesta todettiin, että olisi hyvä tarkentaa, minkä alan osaamisvajeeesta on kyse. (YM)

Muutostekijöihin olisi hyvä sisällyttää myös väestön kansainvälistyminen ja monikulttuuristuminen Suomessa (mm. Maanmittauslaitos MML, SOSTE). Lisäksi myös ikääntymisestä johtuva väestörakenteen muutos olisi hyvä lisä muutostekijöihin. (THL, Vanhusasiainvaltuutettu)

4 Näkemykset Suomi.fi-palvelujen strategisten tavoitteiden osuvuudesta kokonaisuutena

Suomi.fi-palveluiden strategiset tavoitteet ovat pääosan lausunnonantajista mukaan kokonaisuutena hyvät ja tavoitteet sinänsä kannatettavia. Jotkut kokivat, että strategisten tavoitteiden kytkös tunnistettuihin haasteisiin oli melko heikko (VTV, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue). Lisäksi moni totesi, että vastaavuutta tunnistettuihin muutostekijöihin voisi selkiyttää ja tavoitteita konkretisoida (mm. oikeusministeriö, sisäministeriö). Jotkut lausunnonantajat (mm. Espoo ja VTV) kokivat myös, että strategiset tavoitteet on kuvattu hyvin ylätasoisesti, eikä niistä käy ilmi, mitä miksi juuri kyseinen tavoite on tärkeä. Myöskään palveluiden ylläpidon ja kehittämisen rahoituslähteisiin tai ohjausrakenteisiin strategia ei oteta kantaa, sisäministeriö oli sitä mieltä, että Powerpointilla kuvattu strategia vaikuttaa turhan kevyeltä suhteessa asian painoarvoon. Useat lausunnonantajat myös ehdottivat, että ajatteluketjua palvelujen nykytilasta ja sen haasteista johdettuihin strategisiin tavoitteisiin olisi tarpeellista avata enemmän.

Valtiontalouden tarkastusvirasto VTV peräänkuuluttaa sitä, että tukipalvelulain (571/2016) vaatimusten toistamisen tai kevyen päivityksen sijaan strategiassa voitaisiin pureutua enemmän siihen, millä keinoin Suomi.fi-palvelut parhaiten edistäisivät tavoitteiden saavuttamista. Tämä edellyttäisi, että strategiassa mentäisiin yksittäisten palvelujen tasolle. Palvelukohtaiset tavoitteet voisivat olla ohjausvaikutuksiltaan tarkoituksenmukaisempia tai ainakin ne voisivat täydentää yleisluontoisia tavoitteita. Strategiatyön yhteyteen sopisi myös pohdinta siitä, mitä digitalisaation tukipalveluita on tarkoituksenmukaista tuottaa keskitetysti, ja analyysin pohjalta strategiassa voitaisiin tarvittaessa tunnistaa uusia tai poistuvia tarpeita.

Tampere kritisoi sitä, että tavoitteet ja niitä avaavat kuvaukset on kirjoitettu osin passiivimuodossa. Lisäksi sosiaali- ja terveysministeriö totesi, että strategisten tavoitteiden tulisi heijastaa ensisijaisesti kansalaisille tai viranomaisille tuotettavaa hyötyä. Tästä syystä ensimmäinen tavoite siitä, että valtio panostaa Suomi.fi –palvelujen kehittämiseen, on epätarkoituksenmukainen. Lisäksi tavoitteiden 2, 3 ja 4 osalta olisi toivottavaa pyrkiä konkreettisempaan sisältöön. Tavoitteet jäävät niin yleiselle tasolle, että on epäselvää, miten ne tosiasiallisesti ohjaavat Suomi.fi –palvelujen kehittämistä. Tavoitteille ei ole myöskään asetettu mittareita, jotta niiden toteutumista voitaisiin seurata. Indikaattorien tulisi ensisijaisesti mitata asiakkaille tai viranomaisille koituvaa hyötyä. Esimerkiksi se, että lakisääteisesti velvoittavilla palveluilla on paljon käyttäjiä, ei välttämättä ole hyvä indikaattori palvelujen laadusta tai vaikuttavuudesta.

Konkreettisuuden lisäämisestä Terveiden ja hyvinvoinnin laitos ehdotti, että tehokkuuden parantamiselle voitaisiin asettaa numeerinen tavoitetaso ja toteutumisen mittaamisen työkaluja olisi määrittää. Myös Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ehdotti, että strategiisiin tavoitteisiin olisi hyvä kytkeä mittarit ja raportoida kehitystä läpinäkyvästi. Niin ikään Valtiokonttori edellytti, että

strategian hyväksymisen jälkeen tavoitteita on tarpeen tarkentaa, vastuuttaa ja mittaroida ja valtioneuvoston kanslia näkee myös tärkeäksi strategian konkreettisen täytäntöönpano- ja kehittämissuunnitelman laadinnan selkeine aikataulutavoitteineen.

Poliisihallitus kaipasi niin ikään konkreettisempia ja kunnianhimoisempia tavoitteita, ja ehdotti esimerkiksi seuraavia tavoitteita:

- Suomi.fi-palvelut on otettu vuoteen 20xx mennessä viranomaisten palveluissa täysimääräisesti käyttöön (kaikkialla missä järkevää).
- Vuonna 20xx kansalaisista xx% käyttää Suomi.fi-viestejä ja palvelun arvosana kyselyssä on x/x.
- Vuoteen 20xx mennessä xx% viranomaisten välisistä integraatioista on siirretty palveluväylälle ja sillä on arviolta x € positiivinen vuotuinen vaikutus julkiseen talouteen.

Tilastokeskus toivoisi asetettavien strategisten tavoitteiden olevan ylipäätään ohjaavampia ja kunnianhimoisempia kuin nyt esitetyt neljä tavoitetta ovat. Tavoitteiden muotoilun tulisi toteuttaa vahvemmin Valtiotalouden tarkastusviraston suositusta valtiovarainministeriön ohjauksen selkeyttämisestä ja vahvistamisesta Suomi.fi-palvelujen strategisen tason ohjauksessa. Tämä tapahtuisi, jos tavoitetila 2030 olisi kuvattu. Tavoitteiden tulisi selkeästi tukea pyrkimystä tehdä digitaalisista palveluista ensisijaisia yhteiskunnassa ja kasvattaa niiden käyttäjämääriä hallitusohjelman mukaisesti. Tavoitteena tulisi olla entistä suuremmat käyttäjämäärät ja niiden osuudet kohdejoukoista sekä kasvava määrä palveluita hyödyntäviä organisaatioita.

Useat lausunnonantajat toivat esiin, että tavoitteita viimeisteltäessä ja viimeistään strategian toimeenpanossa on syytä varmistaa, että varautuminen, kokonaisturvallisuus ja tietosuoja saavat niissä riittävän painoarvon ja näkyvyyden (TSV:n tsto). Esimerkiksi Huoltovarmuuskeskus totesi, että tavoitteiden kuvauksissa ei mainita palveluiden tai palvelutuotannon tietoturvasuutta eikä toimintavarmuutta, vaan helppokäyttöisyys ja kustannustehokkuus korostuvat. Jos palvelu on osa yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria, turvallisuuden ja varautumisen tulisi heidän mukaansa erityisesti tässä maailmantilanteessa sisältyä myös strategiaan tavoitteisiin.

Lisäksi Valtiokonttori ehdotti lisättäväksi kokonaisuuteen tavoitteen 5, joka vastaisi mm. ”osaavan henkilöstön saatavuus” –haasteeseen: ”Palvelut on konseptoitu ja toteutettu niin, että niiden käyttöönotto on helppoa ja käyttöönottoa tuetaan viestinnällä ja selkeällä ohjeistuksella”. Myös oikeusministeriö toi esiin, että mahdollisten uusien yhteisten Suomi.fi palveluiden kehittämisestä voisi olla vielä jokin strateginen tavoite, eli että kehitetään tai laajennetaan palveluiden joukkoa yhdellä tai useammalla uudella yhteisellä palvelulla.

Lapsiasiavaltuutettu piti tärkeänä, että alle 18-vuotiaat lapset ja nuoret mainittaisiin strategisissa tavoitteissa nimenomaisesti. Lapsiasiavaltuutetun näkemyksen mukaan poikkihallinnollinen Suomi.fi-palvelu olisi erinomainen paikka kehittää lapsille suunnattua viestintää tavoitteellisesti, pitkäjänteisesti ja toimialarajat ylittäen. Selkeästä ja ymmärrettävästä viestinnästä hyötyisivät lasten lisäksi myös monet aikuiset.

Tampere pohti, että koska palvelut ovat luonteeltaan erilaisia, nykytilan arviointi avautuisi paremmin, jos se tehtäisiin palveluittain. Myös strategisia tavoitteita asetettaessa palvelukohtaiset tavoitteet olisivat konkreettisempia ja kehittämistä paremmin ohjaavia.

Valtiovarainministeriön sisäisissä keskusteluissa on tuotu esiin, että kokonaisuuden kannalta on oleellista hahmottaa strategisten tavoitteiden saavuttamisen edellytykset ja tehdä kustannus-hyötylaskelmat kaikkien tavoitteiden osalta. Tämä tuo myös selvyyttä sille, mikä voi olla esimerkiksi palvelujen rahoitusmekanismi. Lisäksi strategiassa olisi hyvä selvittää, onko prioriteettina palvelujen tarjoaminen yksityishenkilöille, yrityksille vai julkisorganisaatioille vai näille kaikille. Se on pitkällä aikavälillä yksi keskeinen toimintaa (ja myös rahoitusta) ohjaava strateginen kysymys.

5 Näkemykset strategisesta tavoitteesta 1: Suomi.fi tunnistetaan osaksi yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria

Helsingin hallinto-oikeus kiteytti monen lausunnonantajan näkemyksen siitä, että Suomi.fi-palvelujen tunnistaminen osaksi yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria on tärkeä tavoite, jonka toteutuminen tulee turvata riittävien määrärahojen ylläpidossa ja kehittämisessä. Vero yhtiö tähän ja toi esiin, että vaikka digitalisaatio vaatii investointeja, se tuo myös säästöjä. Toisaalta valtiovarainministeriössä on perinteisesti katsottu, että Suomi.fi-palvelujen kehittämispanostuksia on suunniteltava siitä näkökulmasta, miten palveluja käyttämällä julkishallinto voi tehostaa toimintaansa ja säästää myös kustannuksissa. Tällä tavalla asiakkaat "rahoittavat" kehittämisen ja ylläpidon. Tämän pitäisi olla strateginen tavoite.

Tampere tuo kuitenkin esiin, että tavoite on hieman epäselvä: kenen pitäisi tunnistaa ja mihin tämän tulisi johtaa palveluiden kehittämisessä? Tavoitteen muotoilu passiivimuotoon tekee sen vaikeaksi ymmärtää. Maanmittauslaitos ehdottaa, että tavoitteen sanamuotoa vahvennettaisiin: esim. Suomi.fi ON osa yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria". Sisäministeriö taas kysyy, olisiko parempi puhua tunnustamisesta. Suomen taloushallintoliitto toteaa myös, että jokainen ajatteleva ihminen on jo tunnistanut ja tunnustanut Suomi.fi- tunnistamisen ja valtuutuksen osaksi yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria sekä yritysten että yksityishenkilöiden näkökulmasta. Se on yhtä keskeinen osa yhteiskunnan digitaalista infrastruktuuria kuin pankkien tarjoama maksuliikenne ja sen jatkokehitys, suorituskyky ja kyberturvallisuus on varmistettava jatkossakin.

Kuntaliitto toteaa, että käyttäjäorganisaatioitten kannalta kyse on yhteisistä, julkisen hallinnon ylläpitämistä ja varmistetuista toiminnallisuuksista, joiden toimintaan ja saatavuuteen tulee luonnollisesti voida luottaa.

Oikeusministeriön mukaan tavoitteessa "Tunnistaminen osaksi yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria" lienee kyse päätösasiasta, jonka valtiovarainministeriö toteaa ja vie tiedoksi muille ml. Turvallisuuskomiteaan. Tähän liittyen voisi tarkentaa kehittämistoimia esim. palveluiden kehittämiseen, ylläpitoon, saatavuuteen tai laajemmin varautumiseen.

Maa- ja metsätalousministeriön mukaan tämä tavoite poikkeaa muista, koska se ei sisällä suoraa toiminnallista perustetta tavoitteelle. Peruste voisi olla kyky tuottaa turvallisia ja varmistettuja taustapalveluita erilaisille yhteiskunnan digitaalisille prosesseille ja palveluille kaikissa

olosuhteissa. Luotettavuus ja jatkuvuus voisivat olla ne perusteet, joiden pohjalta Suomi.fi-palvelut voitaisiin luokitella osaksi kriittistä (digitaalista) infrastruktuuria. Tämän tavoitteen sanamuodon tulisi siten korostaa palveluiden luotettavuutta ja jatkuvuutta.

Tietosuojavaltuutettu esittää harkittavaksi tavoitteen kuvauksen muokkaamista siten, että tietosuoja nostettaisiin luotettavuuden ja turvallisuuden rinnalle näkyviin. Sen lisäksi, että panostusta tarvitaan jatkuvaan ylläpitoon ja kehittämiseen, niin panostusta tarvitaan myös varautumiseen ja jatkuvuudenhallintaan. Samoin Vero toteaa, että osana jatkuvaa ylläpitoa ja kehittämistä tulisi olla myös varautuminen riskeihin.

Huoltovarmuuskeskus toteaa niin ikään, että tavoitteen voisi muotoilla "Suomi.fi-palvelut toimivat luotettavasti ja turvallisesti osana yhteiskunnan kriittistä digitaalista infrastruktuuria" tai "Suomi.fi -palvelu on osa yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria ja se on kriittinen palvelu pidettäessä yllä yhteiskunnan huoltovarmuutta." Tavoitteeseen voisi myös lisätä, että panostuksia edellytetään myös jatkuvaan varautumiseen, ei pelkästään ylläpitoon ja kehittämiseen. Myös työ- ja elinkeinoministeriö painotti, että palvelujen jatkuvuuden varmistaminen tulee olla korkeammalla prioriteetilla kuin toiminnallisuuksien laajentaminen.

Joidenkin lausunnonantajien mielestä Suomi.fi-palvelut ovat toisaalta heterogeeninen joukko palveluita, eikä niiden kaikkien vaikutus kriittiseen infrastruktuuriin ole samanlainen. Toisaalta kriittisten palvelujen osalta panostuksia jatkuvaan ylläpitoon ja kehittämiseen ja myös laaja-alaista ja selkeää viestintää palvelujen merkityksellisyydestä tulee tehdä. Tavoitteesta voisi vetää selvemman yhteyden muutostekijöihin ja erityisesti turvallisuuteen. (THL)

Eläkeläisjärjestöjen keskusliitto peräänkuuluttaa, että kriittisen infrastruktuurin ominaisuudeksi tulee tunnistaa myös asioinnin esteettömyys kaikille kansanryhmille.

6 Näkemykset strategisesta tavoitteesta 2: Suomi.fi edistää toimialariippumattomasti tehokkuutta julkisessa palvelutuotannossa

Useat lausunnonantajat kannattivat tätä tavoitetta. Esimerkiksi SOSTE (Suomen sosiaali ja terveys ry) sanoi, että on kaikkien etu, että julkiset toimijat hyödyntävät Suomi.fi:ssä jo kertaalleen kehitettyjä ratkaisuja. Yhteiset ratkaisut helpottavat eri julkisten palveluiden käyttöä ja myös digiopastajien työtä ja parantavat tietoturvaa ja oikeusturvaa. Toisaalta Helsingin kaupunki totesi, että tämä ei ole selkeästi jalkautettava tavoite. Sen mukaan esimerkiksi "Suomi.fi tarjoaa tehokkaan ja helposti integroitavan peruspalveluvalikoiman julkiselle palvelutuotannolle" olisi muotoilultaan parempi.

Helsingin yliopisto toi esiin, että tavoitteen saavuttaminen vaatii vielä runsaasti töitä ja aiheeseen liittyvän lainsäädännön tarkastelua, ja nykytilanteessa korkeakoulut ovat joutuneet kehittämään rinnakkaisia ratkaisuja, mikä ei taloudellisesti ole järkevää. Toisaalta Hyvinvointialueyhtiö Hyvil oy lausuu, että tietyissä hyvinvointialueiden sote-palvelutoiminnan turvaamisen ja häiriöttömän toiminnan varmistamisen tilanteissa voi syntyä tarve kehittää myös rinnakkainen ratkaisu Suomi.fi-palveluille ja että tärkeintä on, että kansalliset ja organisaatioiden omat ratkaisut ovat yhteentoimivia. Kuntaliiton mukaan tukipalveluiden tulee olla myös helposti integroitavissa olemassa oleviin ja kehitettäviin palveluihin.

Maanmittauslaitos tuo esiin, että tavoitteen toteutuminen ja Suomi.fi-palveluiden hyödyntäminen laajasti ja tuottavuutta synnyttäen eivät edellytä ainoastaan hyödyntäjäorganisaatioiden kuulemista vaan palvelun yhteiskehittämistä loppuasiakkaiden tarpeisiin. Myös Vero toteaa, että Suomi.fi:n eri palvelujen kehittämisessä on tärkeää ottaa huomioon sekä eri hyödyntäjäorganisaatioiden että niiden asiakasryhmien tarpeet. Tähän tulisi kiinnittää myös strategiassa enemmän huomiota. Samaa toivoo Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: 'olisi hyvä kehittää systemaattiset toimintamallit tiiviimpään yhteistyöhön Digi- ja väestötietoviraston ja asiakasorganisaatioiden kanssa tukemaan paremmin tarpeita vastaavien palveluiden kehittämistä.' Lisäksi työ- ja elinkeinoministeriö toivoo, että asiakasorganisaatioiden esittämien toiveiden tulee myös vaikuttaa valtiovarainministeriön ohjauksen sisältöön DVV:n ja Suomi.fi-palvelujen suhteen.

Maanmittauslaitos myös ehdottaa, että suurten käyttäjämäärien ratkaisuihin keskittymisen lisäksi tavoitteeseen lisättäisiin muitakin mittareita, jotka ohjaavat oikeanlaiseen ja haluttuun toimintaan, palvelujen kehittämiseen ja kustannustehokkuuteen. Käyttäjämäärä mittarina ei aina kerro, ovatko palvelut toimivia ja käyttäjälle selkeitä tai ovatko ne hyödyntäjäorganisaatiolle toimivia ratkaisuja. Samoin työ- ja elinkeinoministeriö tuo esiin, että palveluiden kehittämisen priorisoinnissa tulisi ottaa huomioon merkittävien käyttäjämäärien ohella myös muut painotukset kuten esim. kustannus-hyötyanalyysi. Vero tuo myös esiin, että tavoitetta tulisi terävöittää vaikuttavuusajattelulla: nyt mainittua tuotosta (kasvatetaan palvelun volyyymiä) vaikuttavampaa olisi siirtää painopistettä siihen, miten digitalisaation avulla toimijaa, yritystä tai kansalaista, ei tarvitsisi vaivata toimimaan palvelussa lainkaan.

Tampereen kaupungin mielestä tavoite kustannustehokkaista palveluista on kannatettava. Tavoitteen toteutuminen edellyttää kuitenkin edelleen tuekseen vahvaa viestintää, sillä esimerkiksi maksut- ja kartat-palvelut eivät ole laajasti tunnettuja. Tietämättömyys yhteisistä tukipalveluista voi johtaa tahattomiin päällekkäisiin ratkaisuihin. Viestinnän tulisi huomioida myös palveluja tarjoavat yritykset. Tavoitteeseen on myös sisällytetty passiivimuotoisena käyttäjäorganisaatioiden kuuleminen. Toivottavaa on, että kuntien ja hyvinvointialueiden mahdollisuutta osallistua kehitystyöhön kehitetään nykyisestä.

Kuntaliitto toteaa, että konkretian tasolla esimerkiksi Suomi.fi-palvelutietovarannon (PTV) hyödyntäminen on vahvistunut. Kunnat ovat lähtökohtaisesti valtuuttaneet toimialansa ylläpitämään palvelukuvauksia. Palvelutietovarannon käyttöaste on kasvanut täysipainoiseen suuntaan (esimerkki: yhden kaupungin osalta rajapintojen kautta tavoitettavissa n. 200 palvelua, 300 palvelupaikkaa, 133 verkkosivustoa).

KPMG Oy Ab ehdottaa, että tavoitteeseen lisätään se, että myös julkisen hallinnon tehtävää hoitavat yksityiset organisaatiot sekä digitaalisia ratkaisuja julkishallinnolle tuottavat palveluntarjoajat tulisivat kattavammin Suomi.fi-palvelujen hyödyntäjiksi. Tässä keinoina voisivat olla esim. veloittavuuden ja/tai hankintakriteereiden tiukentaminen. Kansalaisten kannalta erilaisten ratkaisujen kirjavuus ja sekavuus esim. puolesta-asiointiin ei ole optimaalisen yhteiskuntaa hyödyttävä tilanne. Suomi.fi-palvelujen tulevassa kehityksessä olisi ylipäätään syytä tarkastella myös rohkeampia yhteistyömalleja yksityisen sektorin kanssa.

Lopuksi tuotiin esiin se, että vaatimus käyttää Suomi.fi-palveluja ei välttämättä ole vieläkään täysin selkeä julkisen hallinnon toimijoille (THL). Valtiovarainministeriön sisäisissä keskusteluissa on nostettu esiin erityisesti hyvinvointialueiden osalta se, että tavoite on hyvin passiivinen: odotetaan, että muut hyödyntävät palveluja, vaikka näin ei helposti tapahdu vaan asian edistämiseksi tarvitaan toimia.

Lisäksi Ammattikorkeakoulujen ylioppilasliitto ehdottaa, että Suomi.fi-sateenvarjon alle yhdistettäisiin vielä nykyistä enemmän eri julkisten toimijoiden sähköisiä palveluja. Tämä vähentäisi päällekkäistä työtä ja sitä kautta tulisi säästöjä julkisille tahoille. Myös CGI Suomi Oy ehdottaa, että kansallisen tason palveluissa pitäisi tarjoajana olla vain Suomi.fi. Lisäksi Jyväskylän kaupunki toivoo, että tavoitetilassa Suomi.fi-palvelujen tulisi muodostaa oikeasti integroitu palvelualue, joka kerää kaikkien julkisen sektorin toimijat yhteen. Osa palveluista on nyt listattu yhteen pelkäksi ”linkkilistaukseksi” ja perimmäisenä tavoitteena tulisikin muodostaa oikeat integraatiot jo olemassa oleviin palveluihin, jotta palvelu on oikeasti yhteneväinen ja palvelut yhteen keräävä alusta. Samoin Tilastokeskus toteaa, että tavoite voitaisiin muotoilla seuraavasti: Suomi.fi on ensisijainen kanava tarjota ja käyttää julkisen sektorin palveluita.

7 Näkemykset strategisesta tavoitteesta 3: Suomi.fi edistää julkisen hallinnon yhteentoimivuutta Suomessa ja Euroopassa

Yhteentoimivuuden edistämistä pidettiin yleisesti hyvänä tavoitteena ja tavoitteen todettiin olevan selkeästi muotoiltu ja ymmärrettävä (mm. MML). Toisaalta katsottiin, että tavoitteessa olisi hyvä kuvata konkreettisemmin se, millä toimenpiteillä yhteentoimivuutta tosiasiallisesti voidaan parantaa ja edistää (OKM). Esimerkiksi oikeusministeriö piti tärkeänä, että Suomi.fi-palvelun strategisena tavoitteena on mahdollistaa Suomesta käsin tapahtuva sujuva asiointi eurooppalaisissa digitaalisissa palveluissa eurooppalaisia tunnistusvälineitä hyödyntäen. Samalla tuotiin esiin, että ulkomaalaisten käyttäjien sähköisen asioinnin mahdollistaminen osana Euroopan rajat ylittävää asiointia on tärkeä kehityssuunta ja että EU-tasoisien identiteettien edistäminen ja tukeminen olisi hyvä nostaa tavoitteessa esiin (RVV, KEVA, Jyväskylä ja Helsinki).

Myös Tampere toi esiin, että tavoite eurooppalaisen yhteentoimivuuden tukemisesta on erittäin kannatettava ja hyvä. Vahva vaikuttaminen EU-valmistelussa siten, että Suomella säilyy jatkossakin mahdollisuus hyödyntää Suomi.fi -palveluita eikä esimerkiksi niistä poikkeavia, velvoittavia EU-tasoisia ratkaisuja, on kriittisen tärkeää. Myös aloitteellisuus EU-valmistelussa olisi tärkeä tavoite.

Yhteentoimivuuden edistämisen osalta mm. Vero ja ympäristöministeriö pitivät tärkeänä, että yhteentoimivuusalustan ylläpito ja jatkuvuus turvataan tulevaisuudessa ja sen käyttöönottoa julkishallinnossa edistetään. Vero myös totesi, että yhteentoimivuus on datatalouden olennainen osa, jota ilman yksityiset ja julkiset toimijat eivät voi toimia ekosysteemissä tehokkaasti.

Yhteentoimivuuden ja poikkihallinnollisten palveluiden kehittymistä tulisi joidenkin lausunnonantajien mielestä (Tilastokeskus) edistää ohjaamalla voimakkaammin eri viranomaisien tiedot ja palvelut yhdeksi palvelukokonaisuudeksi Suomi.fi-verkkopalveluun ja mahdollistaa sujuva liikkuminen palveluiden välillä. Suomi.fi-verkkopalveluun voisi kehittää

elämäntapahtumakohtaisia palveluita, jotka yhdistäisivät eri viranomaisten tiedot ja palvelut yhdeksi palvelukokonaisuudeksi. Nyt elämäntapahtumiin liittyviä palvelupolkuja on jo kehitetty, mutta ne ohjaavat polulla eri viranomaisten palveluihin eikä lainsäädäntö ainakaan vielä mahdollista täysin integroituja palvelukokonaisuuksia.

8 Näkemykset strategisesta tavoitteesta 4: Suomi.fi tukee kansalaisten ja yritysten sujuvaa asiointia

Lausunnoissa Porvoo, Kainuun hyvinvointialue ja Tampere ehdottivat, että tämä tavoite tulisi siirtää aiemmaksi (jos ja kun numerojärjestys helposti mielletään priorisointijärjestykseksi). Lisäksi muutama lausunnonantaja ehdotti, että tavoitteessa tulisi korvata yritykset-sana sanalla organisaatiot, jotta tavoite sisältäisi kaikki käyttäjäorganisaatiot, myös esimerkiksi kunnat ja hyvinvointialueet (HYVIL) tai järjestöt ja muut yhteisöt (SOSTE).

Yksi lausunnonantaja totesi, että erilaisten käyttäjien käyttäjätarpeiden kattava kartoittaminen ja palvelujen kehittäminen käyttäjätarpeiden mukaisesti edistävät sujuvaa asiointia sekä palvelujen käyttöasteen kasvattamista (RVV). Helsinki puolestaan toi esiin, että integroitavuus yhteistyökumppaneille ja saavutettavuus kansalaisille tukevat tavoitetta. Maanmittauslaitos totesi, että sujuva asioinnin tavoite toteutuu, jos kehittämistä tehdään tarpeeksi laajasti ja yhdessä. Tähän tulisi muotoilla myös helppokäyttöisyyttä mittaava mittari.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos toi esiin, että olisi tärkeää pohtia kansallisella tasolla erilaisten sisältöpalvelujen tuottaminen kansalaisille. Tiedon löytyminen useasta paikasta on toki hyvä, mutta kiristävissä kansallisessa tilanteessa voisi olla hyvä tehdä selkeitä linjauksia tiedonlähteiden "master"-sijainneista ja siten varmistaa niiden päivittämisen ja ylläpidon toteutuminen ja resurssit. THL kysyy, pitäisikö tehdä kansallinen informaatioarkkitehtuuri.

Verohallinto toivoi, että tavoitteeseen lisättäisiin puolesta toimijoiden laajempi huomioon ottaminen palvelukehityksessä erityisesti yritysten osalta sekä erityisesti kuolinpesän ja verotusyhtymän puolesta asioinnin sekä edunvalvojien sähköisen asioinnin mahdollistaminen. Lisäksi palvelujen kehittämisen ohella tulee varmistaa palvelujen jatkuva markkinointi ja palvelujen selväkieliset ja havainnolliset käyttöönnoton tukimallit. Palveluja pitää pystyä myös yksinkertaistamaan ja suoraviivaistamaan. Esimerkiksi Suomi.fi-valtuuden antamiseen/pyytämiseen on Veron mielestä aivan liian monta eri tapaa eri tilanteisiin. Tätä täytyy voida selkeyttää, samoin käyttäjien ohjeistusta. (Vero)

Finanssiala ehdotti, että tavoitteen muotoilussa tulisi varmistaa, että Suomi.fi tukee nimenomaan kansalaisten ja yritysten sujuvaa asiointia julkisen hallinnon kanssa, eikä niinkään tavoitella kansalaisten ja yritysten välisen asioinnin kehittämistä. Lisäksi Finanssiala toteaa, että jos Suomi.fi:n tuottamia palveluita halutaan käytettävän yksityisen sektorin palveluissa, niin tällöin on erityisen tärkeitä ottaa huomioon yksityisen alan liiketoimintatarpeet.

Lopuksi Kehitysvammatuki 57 ry toteaa, että sujuvan asioinnin strategisen tavoitteen kirjaaminen vaatii, että palvelua on tarkoitus kehittää myös kognitiivisesti saavutettavaksi (helppokäyttöiseksi ja ymmärrettäväksi) kaikille kohderyhmille, joita ovat ikääntyneet, kehitysvammaiset, maahan muuttaneet jne.

Lausunnonantajat

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry
Ammattikorkeakoulujen tietohallintojohtajat - AAPA
CGI Suomi Oy
Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia
Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry
Espoon kaupunki
Etelä-Suomen aluehallintovirasto
Finanssiala ry
Helsingin hallinto-oikeus
Helsingin kaupunki
Helsingin yliopisto
Huoltovarmuuskeskus
Hyvinvointialueiden ohjausosasto
Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy
Ingå kommun
Inkoon kunta
Istekki Oy
Itä- Uudenmaan hyvinvointialue
Jyväskylän kaupunki
Jyväskylän yliopisto
Järvenpään kaupunki
Kaakkois-Suomen poliisilaitos
Kainuun hyvinvointialue
Kansallisarkisto
Kanta-Hämeen käräjäoikeus
Kehitysvammaisten Tukiliitto ry
Kehitysvammatuki 57 ry
Keva
Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Kivra Oy
Kokkolan kaupunki
Korkeakoulujen IAM-verkosto
KPMG Oy Ab
Kulttuuri- ja taidealan keskusjärjestö KULTA ry

Kuluttajariitalautakunta
Kymenlaakson hyvinvointialue
Lounais-Suomen poliisilaitos
Länsi- ja Sisä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
maa- ja metsätalousministeriö
Maanmittauslaitos
oikeusministeriö
opetus- ja kulttuuriministeriö
Pohjanmaan hyvinvointialue
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue
Pohjois-Pohjanmaan liitto
Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto
Poliisihallitus
Porvoon kaupunki
Rahoitusvakuusvirasto
Rikosseuraamuslaitos
Sitra
sosiaali- ja terveysministeriö
SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry
Suomen Kuntaliitto ry
Suomen Lääkäriliitto
Suomen opiskelijakuntien liitto - SAMOK ry.
Suomen Riistakeskus
Suomen Taloushallintoliitto ry
Suomen ylioppilaskuntien liitto (SYL)
Syyttäjälaitos
Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampereen kaupunki
Tampereen yliopisto
Tasa-arvovaltuutetun toimisto
Terveysten ja hyvinvoinnin laitos
Tiedusteluvalvontavaltuutettu
Tietohallintoyksikkö
Tietosuojavaltuutetun toimisto
Tilastokeskus

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto
Työeläkevakuuttajat TELA ry
Ulosottolaitos
Uudenmaan TE-toimisto
Vakuutusosasto
Valtiokonttori
Valtioneuvoston kanslia
Valtiontalouden tarkastusvirasto
Vammaisfoorumi ry
Vanhusasiavaltuutettu
Verohallinto
Väylävirasto
Yhdenvertaisuusvaltuutettu
Yhteiskunnallisten yritysten liitto ARVO ry
ympäristöministeriö

Liitteet	Liite 1 Suomi.fi-strategian lausunnoissa toimeenpanosuunnitelmaan ehdotetut kehittämistoimet
Jakelu	Suomi.fi-palvelujen ohjauksen ja strategisten tavoitteiden kehittämissyhmä
Tiedoksi	JulkICT-osasto