

Asia: VN/25697/2023

## **VM; Lausuntopyyntö Suomi.fi-palvelujen strategisista tavoitteista**

### Lausunnonantajan lausunto/kysymykset

#### **Näkemykset Suomi.fi-palvelujen nykytilanteen vahvuuksien ja haasteiden kiteytyksestä (dia 3-4)**

Luotettavat ja asiakaslähtöiset palvelut/VAHVUUDET

Yleisesti voidaan todeta, että Suomi.fi-tukipalvelut ovat kuntakentässä lunastamassa käytettävyyden kannalta niille asetettuja odotuksia, täyttäen saavutettavuuden vaatimukset. Asiointi on ajankohdasta, paikasta, päätelaitteesta riippumatonta. Suomi.fi-palvelutietovarannon (PTV) hyödyntäminen on vahvistunut. Kunnat ovat lähtökohtaisesti valtuuttaneet toimialansa ylläpitämään palvelukuvauksia. PTV:n käyttöaste on kasvanut täysipainoiseen suuntaan (esimerkki: yhden kaupungin osalta rajapintojen kautta tavoitettavissa n. 200 palvelua, 300 palvelupaikkaa, 133 verkkosivustoa).

Tietojen ylläpitoa toteutetaan sekä manuaalisesti että integroidusti PTV:n rajapintoja käyttäen. Hyötynäkökulman ohjatesa toteutusta palataan toimittaja-jan/palveluntarjoajan kanssa asioita läpikäytäessä mahdollisesti takaisin manuaaliseen päivitykseen. PTV-palvelun osalta liityntä kunnan verkkopalveluun on saanut toimialoja kiinnittämään enemmän huomiota palvelukuvausten ajantasaisuuteen sekä niihin liittyviin asiointikanavoihin. Kunnilla on käytössä tai kehitteillä palvelunhallintajärjestelmiä - keskitettyjen palvelutietojen ylläpitämiseksi. Lähtökohtaisesti hyvinvointialueet hyödyntävät PTV:n tarjoamaa näkymää (yhtenä sidosryhmänä).

Suomi.fi-tunnistus on vakioitunut osaksi kuntakentän toimintaa (vahva tunnistautuminen).

Suomi.fi-viestit palvelu näyttäytyy erillisratkaisuna kuntatoimijoille yleishyödyllisestä roolistaan huolimatta. Sitä hyödynnetään 'kymmenissä' palveluissa sähköpostiliityntä tasoisesti. Laajemman käytön kannalta viestit-palvelun hyödyntämisen haasteena esimerkiksi asianhallintajärjestelmiin on palvelun edellyttämä yksilöivä tieto (linkitettyinä viestinvastaanottajan henkilötunnuksen). Tätä yksilöivää tietoa ei kaikista asianhallintaan avattavista asioista ja asiakirjoista löydy. Sen vaatimiselle ei kunnan puolelta ole myöskään oikeusperustetta. Tietojärjestelmien osalta on haasteeksi muodostunut toimittajien kyvykyys asioitten edistämiseksi - pystytäänkö välitettävän viestin vastaanottajaa tunnistamaan riittävän luotettavasti tarjotussa ratkaisussa.

Asianhallintajärjestelmien postipalveluitten osalta tulisi viestit-palvelun voida suoraan hakea henkilötunnukseen perustuen osoitetiedot VTJ-tietojärjestelmästä. Viestit-palvelun integraatioita on toteutettu asiointipalveluihin - esimerkkinä varhaiskasvatuksen eVAKA-ohjausjärjestelmä (yhden kaupungin osalta vuoden 2024 ensimmäisellä kvartaalilla on toimitettu n. 30.000 viestiä). Eri käyttötapauksien kautta on törmätty haasteisiin. Viestit-palvelun tuen ei ole koettu olevan riittävää ja esim. turva-postiratkaisuja on kaivattu. Sekaannuksen vaara kalasteluviestien osalta tulee voida välttää. Kuntatoimijoiden näkökulmasta Suomi.fi-viestit palvelu on suunniteltu kor-vaamaan kirjeposti huomioimatta sähköpostin (sovelluksen) korvaamista. Kuntien odotuksissa on, että viestit-palvelu integroituu osaksi DigiOne-toteutusta ja tarvittaessa muita kuntien laajasti käyttämiä ”alustamaisia” järjestelmiä (eVaka, DigiOne, Lu-papiste ja muut vastaavat kuntien asiointipalvelut).

## Palveluilla suuret käyttäjämäärät/VAHVUUDET

Suomi.fi-tunnistus on merkittävästi lisännyt toteutettujen ratkaisujen käytettävyyttä ja skaalautumista. Esimerkiksi yhden suuren kaupungin osalta (vuoden -24 ensimmäinen vuosineljännes) palvelua on käytetty n. 90.000 kertaa. Käyttötarkoituksia: varhaiskasvatus, tonttihaku, joukkoliikenteen palvelut. Kuntaliitto uskoo, että EU:n edistäessä eurooppalaisen digitaalisen identiteetin toteutumista ja siihen läheisesti liittyvää henkilökohtaista digitaalista lompakkoa on samalla syytä myös viestinnällisesti huomioida Suomi.fi-tunnistus palvelun rooli. Käyttäjän- ja pääsynhallinta toteutukset osana käyttövaltuushallinta ratkaisuja ovat julkisessa hallinnossa voimakkaan kehityksen alaisia mm. TE-uudistuksen myötävaikutuksesta (niihin liittyvät välineet mukaan lukien). Suuri käyttäjämäärä (hyväksyntä) tukee jatkon osalta hyvän käyttökokemuksen toteuttamista uusien teknologioiden suuntaan.

Suomi.fi-valtuudet palvelua käytetään mm. avustusten haussa. Kunnissa on luotu linjauksia, joiden mukaisesti toteutettaessa palveluille vahvaa tunnistautumista (Suomi.fi-tunnistus) mahdollistetaan samalla myös puolesta asiointi (Suomi.fi-valtuudet). Muista tunnistetuista käyttötapauksista: (1) Toimittajaportaali integraatio talousjärjestelmään - yritys luvittaa edustajansa palvelun kautta, (2) Urakoitsijaportaali kaupunkitekniikan kunnossapidon töiden tarpeisiin palvelu koetaan raskaaksi (ulkoinen toimija ei halua luvittaa yhtä yhden urakan työnjohtajaa kaikkien kaupungille tekemiensä urakoiden asioihin), (3) Huoltajuustilanteet ovat käytännön toiminnassa monisyisiä, ja valtuudet-palvelun hyödyntäminen on osoittautunut haasteelliseksi (näkemys muodostunut hyvinvoinnin ja terveyden toimialojen arvioinnin kautta). Jatkon osalta kuntatoimijoiden tavoitteena on löytää ja tunnistaa uusia hyödyntämiskohteita valtuuksien tarpeitten lisääntyessä.

Suomi.fi-maksut käyttökohteita: joukkoliikenteen matkalipputuotteet, uimakoulu- ja liikuntaryhmät, kulttuuripalveluiden lipunmyynti, kuntien verkkokaupat, työväenopiston kurssitarjonta jne.

Suomi.fi-kartat palvelua hyödynnetään vaihtoehtoisilla tavoilla. Palvelu linkitetään suoraan kunnan verkkosivustolle. Kaupungin hallitessa toimipisteiden sisältöjä kaupungin ulkoisissa verkkokanavissa

toimii tiedon lähteenä PTV-palvelu. Tietoja sitten päivitetään/syötetään karttapalveluihin ja hakukoneisiin.

Suomi.fi-palveluväylä on kunnilla käytössä sekä keskitettynä että hajautettuna toteutuksena (katso kohta Toimialariippumattomuus). Käytännön syistä sekä toimittajan/palveluntarjoajan kanssa vaatimustenhallinta-asioita läpikäydessä on päädytty erillisratkaisuihin (esimerkiksi osa-alueilla: varhaiskasvatus, paikkatietojärjestelmä, VTJ-tietojärjestelmä). Kaupungin keskitetty liityntäpalvelin on osa kaupungin palveluväylä toteutusta, jota kautta välitetään valtion rekistereihin toteutettavat integraatiot (ellei valtion rekisterinpitäjä toisin esitä). Huomioiden toteutuneet integraatiot ja tiedonsiirtotarpeet on palveluväylä-palvelun käyttöaste varsin vähäistä.

#### Poikkihallinnollisuus/VAHVUUDET

Tietoaineistot, jotka mahdollistavat julkisen hallinnon sähköisen asioinnin palveluja ovat hajaantuneina eri toimintaympäristöihin. Lähtökohtana ollen kansallisten/julkisen hallinnon yhteisten tietovarantojen tietoaineistojen hyödyntäminen ja saatavuus. Suomi.fi-palvelukokonaisuuden tulee tukea näitä tavoitteita organisaation toiminnan tasolla - minimoimaan käyttäjäorganisaation puoleista tapauskohtaista arviointia (eri hallinnonalojen vaatimuksien tulkitsemista).

#### Toimialariippumattomuus/VAHVUUDET

Kunnat toimivat monitoimittajaympäristössä, joissa ylläpidosta vastaa lähtökohtaisesti ulkoinen toimija. Kuntien kehittäessä ratkaisujaan ja olemassa olevia alustojaan on ylläpidosta/toteutuksesta vastaava toimija keskeinen tekijä (osaaminen, ymmärrys, liiketoimintaa tukevat käytännöt, toimintaprosessit, palvelutoimintamalli). Organisaation linjauksesta/tahtotilasta huolimatta on esimerkiksi Suomi.fi-palveluväylän liityntäpalvelimia rakennettu toteutettavan palvelun sisäisten ratkaisujen tai vastuukysymysten pohjalta. Painoarvon toteutuksessa ollessa toimialalla.

#### Mahdollisuus laajentaa alustapalveluista keskitettyihin asiantuntijapalveluihin/VAHVUUDET

Kunnan palveluita käytettäessä kuntien verkkosivustoilta linkittyvät siihen tarpeelliset asiantuntijapalvelut riippumatta toteuttavasta tahosta. Sähköisen asioinnin palvelut toteuttavat kuntien lakisääteisiä tehtäviä ja niiden itse itselleen ottamia tehtäviä palvelukokonaisuuden mahdollistamiseksi. Palvelukokonaisuus on usein riippuvainen oman toimintaympäristönsä ulkopuolisista tietoaineistoista. Julkisen hallinnon tukipalveluiden/alustojen tulee tukea kunnan toimintaa täydentäen olemassa olevia palveluita ja siten vahvistaen kuntalaisten palvelukokemusta.

#### Osa palveluista kehittyä hitaammin/HAASTEET

Yhtenä 'kantona kaskessa' kuntatoimijoiden puolelta on koettu Suomi.fi-palveluiden tuotepaketointi. Kuntatoimijoiden toteuttaessa ratkaisujaan ja palvelui-taan koetaan Suomi.fi-

palvelut sinällään hyvinä mutta toisiaan tukemattomina. Esim. Suomi.fi-viestit palvelun käytettävyyttä parantaisi käyttöliittymä PTV-palvelulle. Sen ehkäisemiseksi, ettei tarkastelu organisaatioissa rajoittuisi yhtä (tuki)palvelua koske-vaksi toimiala kohtaiseksi tulisi kiinnittää viestinnällisesti huomiota (tuki)palveluiden roolin kehittämiseen. Sen ymmärtämiseksi, ettei kyse ole irrallisista tukipalveluista organisaation palveluita kehitettäessä. Kuntien kannalta kaikki valtion ja kuntien palvelut tulisi integroidusti saada yhteisen käyttöliittymän taakse (palvelunäkymä tasoinen).

#### Haasteena yhteiskunnassa yhteentoimivuus ja tiedon liikkuvuus/HAASTEET

Tiedonhallintalaki (TiHL) ohjaa julkisen hallinnon toimintaa viranomaisten yhteistyö huomioiden. Sähköisen asiointin palveluita toteutettaessa samat lainalaisuudet koskevat/rajoittavat myös tiedon liikkuvuutta (TiHL - tiedonantovelvoite, tiedonsaantioikeus). Säädöstasoa joudutaan käyttäjäorganisaatioissa tarkastelemaan 'yhteentoimivuusarvioinnin' näkökulmasta yhteentoimivuuden esteitten tunnistamiseksi (esimerkiksi digitaalisen palvelun ja tietosuojavaatimusten tulokulmista). Tiedon liikkuvuuden sujuvoittaminen sekä toiminnan yhteentoimivuus ovat edellytyksiä automaation sekä (ohjelmistopohjaisen) robotiikan hyödyntämiselle (tekoälystä puhumattakaan).

#### Osa palveluista käyttäjän kannalta haasteellisia/HAASTEET

Kehittämisen tarpeitten osalta olisi harkittava toteuttaa laajempi kartoitus/kysely palvelualueita koskien. Suomi.fi-tukipalveluilla on ollut omia kehittämisryhmiä. Se miltä osin niissä on käsitelty kuntien tarpeita/toiveita kokonaisuus huomioiden ei ole kuntatoimijoiden tiedossa. Suomi.fi palvelujen jäädessä toteutukseltaan erillisiksi ratkaisuksi organisaation palveluissa seuraa siitä vääjämättä epäyhtenevä asiakaskokemus, ja toteutunut (kokonais)palvelu koetaan käyttäjien puolelta kankeaksi sekä raskaaksi.

#### Tunnistus, maksut ja viestit/HAASTEET

Suomi.fi-viestit palvelun laajemman hyödyntämisen kannalta tulisi harkita kansallisen tason lähestymistä. Miten viestit-palvelua voisi kehittää kuntatoimijoiden sähköposti ja palvelukohtaisten ratkaisujen korvaamiseksi ja rikastamiseksi? Pitkän tähtäimen tavoitteena ollen kansallinen EU-tasoisesti hyödynnettävä turvallinen sähköisen viranomaisviestinnän alusta EU digitaalisen lompakon toiminnallisuuksia hyödyntäen.

#### Palveluketjut ja palvelutarjonta/HAASTEET

Kuntatoimijoiden toteuttamat/kehittämät palveluketjut ja palvelut rakentuvat monitoimittajaympäristöön. Eri palvelutarjoajat omaavat ja esittävät omissa ratkaisuissaan kuntatoimijoille pistemäisiä - yhden asian - toteutuksia. Palveluiden kehittäminen sekä asianhallintaratkaisut/-toteutukset kehittyvät kuntatoimijoiden toimintaympäristöissä eri tarpeista (ulkoisista) johtuen. Esimerkkinä tästä TE-uudistus. Suomi.fi-palveluita tulisi voida arvioida eri toimintaprosessien tasolla (hallinta-/ohjausprosessi, ydinprosessi, tukiprosessi) - maksimaalisen hyödyntämisen aikaansaamiseksi.

## **Näkemykset Suomi.fi-palvelujen toimintaympäristön muutostekijöiden koonnista (dia 5)**

Suomi.fi-tukipalveluiden tukiessa toisiaan (esim. viestit-palvelun tuki PTV-palvelulle ja 'kykyä' hakea tietosisältöjä VTJ-tietojärjestelmästä) olisivat ne lisäämässä ratkaisujen turvallisuutta toteutuksien kompleksisuutta vähentäen. Yhtenäiset käytännöt tunnistautumisen tukiessa organisaatioitten käyttövaltuushallintaa mahdollistaisivat myös luotettavamman tilannekuvan organisaation toiminnasta. Integroituminen (ul-koiset, sisäiset) edellyttää nykyisessä muutosvauhdissa osaavaa henkilöstöä. Niin oman kuin sopimusoikeudellisessa suhteessa olevan henkilöstön osalta - tasapaino/ymmärrys siihen miten organisaatio kyvykkyys rakentuu. EU:n ja kansainvälisten asiointien ja säätelyn huomioiminen vaatii hallinnonalojen yli olevien hankkeitten, tavoitteitten/velvoitteitten huomioimista (esim. KV rekrytointi, luvat ja asiointi, OOTS).

## **Näkemykset Suomi.fi-palvelujen strategisten tavoitteiden osuvuudesta kokonaisuutena (dia 6)**

Ylätasoinen esitys jättää epäselväksi tarkoitetaan Suomi.fi-palveluilla alusta toteutusta vai lain määrittelemiä Suomi.fi-tukipalveluita. Kuntien kannalta perustana on kuntien sähköisen asiointin palveluita täydentävistä julkisen hallinnon tukipalveluista.

## **Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 1. Suomi.fi tunnistetaan osaksi yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria. (dia 6)**

Käsitteistö ja jaottelu kriittisen infrastruktuurin osalta on selkiytymättä - tietoturvallisuuden (digitaalinen/kyberturvallisuus), varautumisen sekä huoltovarmuuden tulokulmista. Käsitteistöön sekä jaotteluun vaikuttaa niin kansallisen digikompassityön "ilmansuunnat" kuin jaottelu kovaan ja pehmeään infrastruktuurin (EU). Käyttäjäorganisaatiot toimivat monitoimittajaympäristöissä, joidenka kehittämiseen ja hallintaan osallistuu palveluntarjoajia, toimittajia ja ylläpitäjiä niin julkisen kuin yksityisenkin sektorin puolelta. Käsitteistön ja jaottelun osalta on syytä olla johdonmukainen tulevia vastuita ja velvoitteita määriteltäessä. Käyttäjäorganisaatioitten kannalta kyse on yhteisistä, julkisen hallinnon ylläpitämistä ja varmistetuista toiminnallisuuksista (joidenka toimintaan ja saatavuuteen tulee luonnollisesti voida luottaa).

## **Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 2. Suomi.fi edistää toimialariippumattomasti tehokkuutta julkisessa palvelutuotannossa. (dia 6)**

Lähtökohtaisesti Suomi.fi-tukipalvelut edustavat hyvää kokonaisuutta. Ne eivät sellaisenaan kuitenkaan toteuta kuntien sähköisen asiointin palveluita (kuntien lakisääteisiä tehtäviä, heidän itselleen määrittelemiä lisäarvotehtäviä palvelukokonaisuuden mahdollistamiseksi). Tukipalveluiden tulee olla helposti integroitavissa olemassa oleviin ja kehittämisen alaisiin palveluihin.

## **Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 3. Suomi.fi edistää julkisen hallinnon yhteentoimivuutta Suomessa ja Euroopassa. (dia 6)**

Suomi.fi-palveluiden toivotaan mahdollistavan asiointien ja tietoaineistojen käyttämisen sovitujen pelisääntöjen ja toimintamallien kautta - ajautumatta raskaisiin hallinnollista taakkaa lisääviin toimenpiteisiin. Suomi.fi-palvelut asemoituvat kuntakentässä teknisen yhteentoimivuuden aikaansaamiseksi. Suurimmat haasteet yhteentoimivuudessa ovat organisaatioitasoisia. Miltä osin Suomi.fi-palvelut huomioidaan osana organisaation tiedonhallinta(strategia) työtä ei ole tiedossa. Sisällytetäänkö Suomi.fi-palvelut osana organisaation tiedonhallintamallikuvauksia keskeisinä yhteentoimivuutta sekä tarvittavia integraatioita tukevinä toteutuksina(?) - alakohdaisia ja

monialaisia toimialojen tarpeita tukien (!) Yhteentoimivuuden edistäminen kansallisesti mahdollistaa samalla pohjan EU tasoiseen toimintaan. Suomi.fi-palvelukokonaisuuden toteuttamia toiminnallisuuksia tulisikin tarkastella vasten keskeisiä yhteentoimivuutta edistäviä välineitä (tiedonhallintakartta, julkisen hallinnon yhteentoimivuuden linjaukset ja periaatteet, yhteentoimivuusalusta) - hyötynä-kökulma.

**Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen: 4. Suomi.fi tukee kansalaisten ja yritysten sujuvaa asiointia. (dia 6)**

-

**Ehdotuksia ja tarpeita strategian pohjalta laadittavaan toimintasuunnitelmaan kirjattavista toimista.**

Alustaratkaisuna keskeiseksi asiaksi muodostuu yhtenäisen palvelukokonaisuuden toteutuminen käyttäjäorganisaatioiden toiminnassa. Suomi.fi-palvelukokonaisuus tarjoaa yhteisiä teknisiä tukipalveluita ja työvälineitä sekä integraatoratkaisuja palvelujen ja yhteentoimivuuden varmistamiseksi - tätä hyötynäkökulmaa tulee vahvistaa. Sähköisen asioinnin asiankäsittelyssä palvelusta vastuussa oleva tarjoaja/toimija toteuttaa hallinnollisia toimenpiteitä muodostuvan tietoaineiston pohjalta. Asiankäsittelyn valmistuttua asianosaista tiedotetaan herätteellä/viestillä. Organisaation toiminnan tasolla asiointia tarkasteltaessa tulisi (kaikkien) Suomi.fi-tukipalveluiden toiminnallisuuksia ja ominaisuuksia hyödyntää mahdollisuuksien mukaisesti maksimaalisesti.

Säädösten, olemassa olevien käytäntöjen/tulkintojen tasolla asiointi tulisi mahdollistaa organisaation toimintaprosessin tasolla - ilman erillisiä tietopyyntöjä (tiedonantovelvoitteitten, tiedonsaantioikeuksien kohdalla viranomaisten välisessä yhteistyössä). Tämän mahdollistamiseksi on luotava tarvittavat pelisäännöt. Ellei tämä ole mahdollista tulisi toimintamallien olla riittävän selkeät, ettei organisaatio tasoisiin tulkintoihin ajauduttaisi (tapauskohtaisten tarkasteluiden minimoimiseksi).

Pauni Markus  
Suomen Kuntaliitto ry

Ylikoski Jari  
Suomen Kuntaliitto ry - Strategia-yksikkö