

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)

Sitra katsoo, että Suomi.fi:n strategiatyö on osuvaa vahvuuksien ja haasteiden määrittämisen osalta. Sitra on koonnut tähän kohtaan omat näkemyksensä Suomi.fi:n strategiasta ja palvelun jatkokehittämisestä. On tärkeää kiinnittää huomiota Suomi.fi:n strategisen tason ja palvelua toteuttavan tason yhteistyöhön sekä poikkihallinnollisuuteen.

Suomi.fi:n jatkokehittämisessä koordinoituvastuu tulee olla yhdellä toimijalla ja poikkihallinnollista yhteistyötä on luotava entistä vahvemmin toimijoiden välille. Yhdessä tekemisen kulttuurin ylläpitäminen ja siiloutumisen ehkäiseminen on olennaista Suomi.fi-palveluiden kehittämisessä. Kokoava poliittinen linjanveto ja ohjaus on strategian toteuttamiselle ratkaisevan tärkeää. Uudistuvalla Suomi.fi:lle tulisi asettaa konkreettiset vaikuttavuus- sekä kustannus-hyötytavoitteet.

Palveluiden kehittämisessä käyttäjälähtöisyys on avainasemassa. Henkilöasiakkaiden kannalta palvelut näyttävät tällä hetkellä liian hajanaiselta. Haasteena on yhdenmukaisen, yksinkertaisen ja nopean käyttäjäkokemuksen varmistaminen sekä teknologian osalta ajan tasalla pysyminen ja uusien teknologioiden hyödyntäminen.

Sähköiset palvelut tulee rakentaa yhtenäisellä, sujuvalla ja asiakkaan kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Suomi.fi tulee kehittää eri viranomaisten tarjoamien julkisten sähköisten palvelujen ensisijaiseksi kanavaksi. Tarjottujen digitaalisten palvelujen on oltava käyttäjälle standardoituja (samantyyppisiä) ja käyttäjätarpeeseen räätälöityjä. Samalla Suomi.fi:n palvelujen kehittämisessä tulee kiinnittää huomiota yritysten tarpeisiin ml. pk-yritykset.

Suomi.fi:n käytön arkipäiväistymisen näkökulmasta on oleellista, että puhelimella käytettävä Suomi.fi-sovellus tarjoaisi samat palvelut ja mahdollisuudet kuin työpöytäversiona oleva

verkkosivusto. Suomi.fi-palvelun kehittämisessä tulisi päästä siihen, että kansalainen pääsee käyttämään kaikkia palveluita yhdellä vahvalla tunnistautumisella ja kirjautumisella. Sellainen tunnistautuminen voi tapahtua yhdellä valtion tarjoamalla keskitetyllä palvelulla, jota kansalaiset ohjataan käyttämään tarvittaessa velvoittavalla lainsäädännöllä.

Suomi.fi:llä on edellytykset toimia yhden luukun portaalina kansalaisten julkisille palveluille samaan tapaan kuin Virossa ja Ukrainassa. Myös alueelliset ja paikalliset palvelut on syytä ottaa palveluun mukaan tulevaisuudessa. Yhtenäisellä kirjautumisella ja palveluilla sekä viranomaisviestinnän keskittämisellä voidaan saavuttaa suuret käyttäjämäärät Suomi.fi:ssä ja sen tarjoamissa digitaalisissa julkisissa palveluissa.

Yhden kerran tunnistautumisen jälkeen kansalainen voi määrätä omien tietojensa siirrosta kaikkiin Suomi.fi:n alla oleviin palveluihin. Tämän tiedon on myös siirryttävä sujuvasti ja automaattisesti eri viranomaisten välillä, jonka nykylainsäädäntö mahdollistaa avointen rajapintojen avulla. Suomi.fi:n piirissä olevissa palveluissa olevien palvelutuottajien tuottamien tietojen tulee olla avoimia ja toisten viranomaisten käytettävissä. Kansalaisen ja asiakkaan on voitava hallita ja nähdä omat tietonsa keskitetysti. Tämä tieto koskee myös kaikkia julkisen palvelun asiointia koskevia tietoja sekä tietoja siitä, ketkä tietoja ovat käyttäneet ja milloin. Kansalaisella tulee olla oikeus kieltää omien tietojen siirtyminen eri tahojen välillä.

Luvat toisen henkilön puolesta asiointiin tulisi antaa yhdessä paikassa ja vain yhden kerran. Tieto asiointiluvista kulkee automaattisesti eri viranomaisille ja muille toimijoille. Luvituksessa tulee huomioida, että käyttäjällä on mahdollisuus valikoida palvelut, joiden osalta antaa luvan toisen henkilön asiointiin omasta puolestaan.

Tavoitteena Suomi.fi:n tulee olla personoitu julkinen palvelu, joka vastaa helposti, nopeasti ja täsmällisesti kansalaisten tarpeisiin. Palveluväyläajattelu on hyvä suunta, samoin ennakoiva ja palveluherätteitä antava viranomainen. Palvelu voi toimia aktiivisesti asiakkaan suuntaan proaktiivisilla palveluilla elämäntapahtumien mukaan. Suomi.fi:n tapahtumapalvelu voisi toteutua valtion aloitteesta tai herätteestä, jotka seuraavat kansalaisasiakkaiden elämäntilanteita kuten avioliittoa, lapsen saamista, asevelvollisuutta, läheisen kuolemaa, eläkkeelle siirtymistä ja niin edelleen. Lisäksi herätteet vaaratiedotteista olisi hyvä huomioida Suomi.fi-sovelluksen kehityksessä.

Käyttäjälähtöinen kehitys on tärkeä käyttäjäkokemuksen parantamiseksi ja digitaalisen julkisen palvelun innovaatioiden edistämiseksi. Tekoäly tulee ottaa mukaan kansalaiskokemuksen ja julkisen palvelujen kehittämiseksi yhä paremmaksi ml. terveystalvet.

Kehittämisessä on otettava tarkoin huomioon palvelun luotettavuuteen ja turvallisuuteen liittyvät näkökohdat. Palveluväylätyyppinen (X-road) ja keskitetty ratkaisu tukee myös luotettavuuteen ja turvallisuuteen liittyviä näkökohtia. Palveluväylän käyttöä eli vakioitujen tietojen siirron tapaa tulisi

edistää julkisten toimijoiden käytössä, jotta kansalaiselle mahdollistuisi "yhden luukun tulevaisuus" ja yksi käyttöliittymä.

Kansalaisten digipalveluissa on otettava huomioon läpinäkyvyys, vaikutusmahdollisuudet ja osallistuminen. Suomi.fi voi toimia myös kansalaisten demokratiapalvelujen tarjoajana. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi äänestämistä sekä lainsäädäntöhankkeiden seurantaa ja niihin vaikuttamista. Digitaalisella demokratiapalvelulla ja päätöksenteon seurannalla voidaan edistää vakautta yhteiskunnassa. Nykyiset demokratiapalvelut kuten Otakantaa.fi, Lausuntopalvelu ja Hankeikkuna voisivat olla osa demokratiapalvelua, jotka toteutettaisiin digitaalisesti nykyistä käyttäjäystävällisemmällä ja tehokkaammalla tavalla.

Palveluun tulisi luoda vaikuttavuuspolku kansalaisten tarjoamalle palautteelle ja tiedolle. Tekoälyllä toimivat chatbotit olisivat kansalaisen apulaisena palvelussa. Palautteiden ja kuulemisten datan hyödyntäminen tekoälyn avulla on myös hyödyllistä. Hyvin olennaista on vahvistaa osallisuuden ja luottamuksen tunnetta kansalaisten joukossa, johon Suomi.fi voi tarjota mahdollisuuden.

Kaiken kaikkiaan Suomi.fi:n kehittämisessä on kiinnitettävä huomiota siihen, että kokoavilla digitaalisilla julkisilla palveluilla on mahdollista saavuttaa palvelukyvyn ja vaikuttavuuden lisäksi hyvin merkittäviä kustannussäästöjä. Nämä asiat ovat ratkaisevan tärkeitä vaikeassa julkisen talouden tilanteessa, johon lisäksi kohdistuu väestökehityksen luoma paine vanhenevan väestön ja supistuvan työvoiman muodossa.

Suomi.fi:tä tulee kehittää kunnianhimoisesti, rohkeasti ja innovatiivisesti. Tavoitteena tulee olla kansainvälisen kehityksen kärki. Muista maista ja suomalaisista hyvistä käytännöistä on tässä kehittämisessä hyötyä.

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

-

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

-

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

-

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

-

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

-

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.

-

Väre Anna
Sitra