

13.5.2024

Tampereen kaupungin lausunto Suomi.fi -palveluiden strategisista tavoitteista

Valtiovarainministeriö on pyytänyt lausuntoa Suomi.fi -palveluiden strategisista tavoitteista. Lausunto on pyydetty jättämään Lausuntopalvelun kautta 10.5.2024 mennessä. Tampereen kaupunki pyysi lausunnonleen lisäaikaa, ja sai sitä 17.5.2024 saakka.

Näkemykset Suomi.fi -palveluiden nykytilanteen vahvuuksien ja haasteiden kiteytyksestä (diat 3–4):

Nykytilanteen arviointi ei ota kantaa kaikkiin Suomi.fi -palveluihin, esimerkiksi palveluväylän tai palvelutietovarannon tilanteisiin. Koska palvelut ovat luonteeltaan erilaisia, nykytilan arviointi avautuisi paremmin, jos se tehtäisiin palveluittain. Myös strategiaa tavoitteita asetettaessa palvelukohtaiset tavoitteet olisivat konkreettisempia ja kehittämistä paremmin ohjaavia.

Nykytilan arvioinnissa mainitaan, että palveluja olisi mahdollista laajentaa myös asiantuntijapalveluihin. Asiantuntijapalvelut ovat luonteeltaan erilaisia kuin sähköisen asioinnin tukipalvelut ja niiden tarjoamista harkittaessa on syytä tarkastella, olisivatko ne aidosti kaikkien julkisen hallinnon organisaatioiden tasapuolisesti käytettävissä, vai kohdentuisivatko ne esimerkiksi valtion organisaatioiden tarpeisiin. Tampereen kaupunki pitää tärkeänä, että kaikki Suomi.fi -palvelut ovat yhdenmukaisesti kaikkien asiakasorganisaatioiden hyödynnettävissä. Sen sijaan esimerkiksi Design Guide -palvelun ja yhdenmukaisen käyttäjäkokemuksen mahdollistaminen yli organisaatorajojen olisi hyvä lisä nykyiseen palvelutarjontaan.

Haasteita arvioitaessa ei käy ilmi, tarkoitetaanko asiakkaalla loppukäyttäjiä vai Suomi.fi -palveluita hyödyntäviä organisaatioasiakkaita. Viittaus yksityisten palveluiden rooliin jää avaamatta ja siksi irtonaiseksi. Yksityisten palveluiden rooliin (esimerkiksi viestit-palvelun rinnalla) olisi hyvä olla selkeä kanta myös strategisella tasolla.

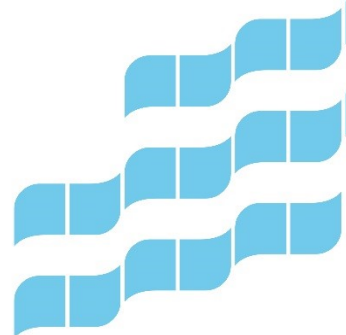
Näkemykset Suomi.fi -palveluiden toimintaympäristön muutostekijöiden koonnista (dia 5):

- Ei lausuttavaa.

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

Kokonaisuutena Suomi.fi -palveluiden strategiset tavoitteet ovat yltäosaisia ja kannatettavia. Ne eivät kuitenkaan aseta palveluiden kehittämiselle tai hyödyntämiselle selkeitä suuntaviivoja tai kehittämiskohteita, eivätkä merkittävästi muuta nykytilaa. Lausuntopyyntöstä ei käy ilmi, miten tavoitteita on tarkoitus seurata tai mitata jatkossa. Tämän pohtiminen osana tavoitteiden asettamista voisi auttaa muotoilemaan niitä iskevämmin.

Tavoitteiden muotoilua edesauttaisi niiden muotoilu tavoitemaiseksi – nyt tavoitteet ja niitä avaavat kuvaukset on kirjoitettu osin passiivimuodossa. Tavoiteasetantaa voisi



13.5.2024

jäntevöittää myös selkeän tavoitetilan asettaminen esimerkiksi vuodelle 2030. Miten palvelut ovat tänä aikana kehittyneet ja mitkä asiat ovat muuttuneet? Esimerkiksi hallitusohjelman tavoite ensisijaisesti digitaalisesta viestinvälittämisestä ei nyt näy tavoiteasetannassa, vaikka lainsäädännön muutosten valmistelu on käynnissä ja aiheuttaa väistämättä kehitystarpeita viestit-palvelulle.

Tavoiteasetannan ylätasolle olisi voinut nostaa palveluiden kehittämisen tavan yhteistyössä asiakasorganisaatioiden kanssa. Jos halutaan kehittää laajasti käytettyjä palveluita, jotka edesauttavat asiakasorganisaatioiden asiointia, pitäisi strategisella tasolla vahvasti ohjata yhteiseen kehittämiseen ja asiakastarpeiden jatkuvaan kuulemiseen. Erityisesti kuntakentän ja hyvinvointialueiden nykyistä parempi huomiointi olisi toivottava kehityssuunta.

Näkemykset jokaisesta strategisesta tavoitteesta erikseen:

1) Suomi.fi tunnistetaan osaksi yhteiskunnan kriittistä infrastruktuuria

Tavoite on hieman epäselvä: kenen pitäisi tunnistaa ja mihin tämän tulisi johtaa palveluiden kehittämisessä? Tavoitteen muotoilu passiivimuotoon tekee sen vaikeaksi ymmärtää. Suomi.fi -palveluiden toimivuus on yhteiskunnalle kriittisen tärkeä asia ja sitä on helppo pitää kannatettavana. Tavoiteasetannassa on luettavissa myös huoli palveluiden rahoituksesta. Se, onko tämä strategisen tavoiteasetannan oikea sisältö, kannattaa vielä tarkastella.

2) Suomi.fi edistää toimialariippumattomasti tehokkuutta julkisessa palvelutuotannossa

Tavoite kustannustehokkaista palveluista on kannatettava. Tavoitteen toteutuminen edellyttää 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, jotka useimmissa tapauksissa tarjoavat päällekkäisiä ratkaisuja viranomaisten käyttöön.

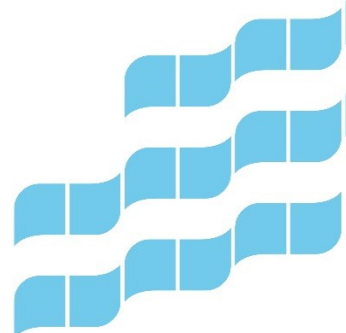
Tavoitteeseen on myös sisällytetty passiivimuotoisena käyttäjäorganisaatioiden kuuleminen. Toivottavaa on, että kuntien ja hyvinvointialueiden mahdollisuutta osallistua kehitysohjon kehitetään nykyisestä.

3) Suomi.fi edistää julkisen hallinnon yhteentoimivuutta Suomessa ja Euroopassa

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.

4) Suomi.fi tukee kansalaisten ja yritysten sujuvaa asiointia

Tavoite on kannatettava ja voisi sijaita korkeammallakin listauksessa kuin viimeisenä.



13.5.2024

Ehdotuksia tarpeita strategian pohjalta laadittavaa toimintasuunnitelmaan kirjattavista toimista:

Ulkomaalaisen tunnistamisen yhteiset kansalliset ratkaisut osana tunnistamisen palvelua ovat välttämättömät kehittää. Kunnat tarjoavat paljon palveluja maahanmuuttajille ja tämän ryhmän tehokas palveleminen edellyttää tunnistusratkaisun ja välineen tarjoamista jo ennen kansalaisuutta.

Yhteisten tukipalveluiden hyödyntämispotentiaali tulisi johdonmukaisesti tunnistaa ja suunnitella aina tilanteissa, joissa lähdetään tekemiseen valtakunnallisia uudistuksia, esimerkiksi viranomaistehtävien siirron osalta. Lisäksi valtiovarainministeriön ja palveluja tuottavan Digi- ja väestötietoviraston olisi syytä seurata systemaattisesti, että lakisääteiset velvollisuudet tulevat huomioitua ja yhteisten tukipalveluiden tuottama hyöty maksimoitua. Näin varmistetaan palveluiden laaja käyttö yhteiskunnassa ja kustannushyötyjen toteutuminen.

Parhaillaan käynnissä olevassa valtakunnallisessa uudistuksessa, jossa työllisyyspalvelut siirtyvät valtiolta kuntien vastuulla olevien työllisyysalueiden hoidettavaksi. Tällaisissa muutostilanteissa, joita ohjaavat lakiin kirjoitetut tiukat aikataulut, olisivat lakisääteiset, standardoidut tiedonsiirtoratkaisut toimivia kaikkien osapuolien kannalta. Esimerkiksi palveluväylää ei kuitenkaan tarjota ensisijaisena tiedonsiirtoratkaisuna ja syntyy vaikutelma, ettei uudistusta haluta ohjata tähän suuntaan.

Palvelukohtainen tarkastelu ja road map tuleville vuosille antaisivat strategisille tavoitteille ryhtiä. Toimintasuunnitelmaan tulisi kirjata toimenpiteet palveluittain ja arvioida palveluiden kehittämisen tarve suhteessa suunniteltuihin kehittämiskohteisiin ja sääntelymuutoksiin.

