

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)

Suomi.fi-palveluiden vahvuuksien nykytilaa on kuvattu strategiaehdotuksessa kattavasti. Kohta 1, jossa mainitaan, että asiakaslähtöiset palvelut vastaavat asiakastarpeeseen. Tässä voisi vielä avata sitä, että ketä tässä tarkoitetaan asiakkaalla, julkishallinnon organisaatioita, jotka on veloitettu palvelujen käyttöön vai ns. loppuasiakasta. Haasteissa mainitaan lisäksi käyttäjät ja käyttäjätarpeet. Käsitteistöä olisi hyvä tarkentaa näiden kaikkien osalta.

Suomi.fi-palveluiden haasteiden nykytilaa voisi vielä painottaa ulkomaalaisten tunnistautumisen osalta (kohta 3) siten, että yhdenmukaisen ratkaisun lisäksi ratkaisun tulisi olla myös riskitön, vrt. id-väärinkäytökset. Samoin kohdassa 4. mainittuihin uusiin tulossa oleviin toimijoihin, mm. digieuroon liittyy riskienhallinnan haaste. Maksutavoissa tapahtuu jo nyt kehitystä erilaisten digitaalisten maksamispalvelun osalta, esimerkiksi ns. neopankit ja mobiilimaksaminen, jolloin uudet ratkaisut tulisi saada keskitetysti ja nopeasti käyttöön.

Haasteena on ollut myös se, että palvelukokemus voi olla hyvin erilainen eri asiakasryhmille, esimerkiksi Suomi.fi-valtuuksien käyttöönotto ulkomaalaisille toimijoille versus suomalaisen yrityksen edustusosoikeudellisen rekisteripohjainen asiointioikeus. Vaikka valtuudet-palvelu on kattava, kaikkia asiakasryhmiä ei ole Suomi.fi-valtuuksien osalta huomioitu eikä palvelu siten vastaa kaikkia asiakastarpeita, esim. henkilötunnukselliset kuolinpesät, ulkomaiset henkilöasiakkaat.

Haasteissa tulisi huomioida se, että nykyisistä perusrekistereistä ei oteta koko potentiaalia irti. Perusrekisterien hyödyntämisessä voi myös esiintyä ongelmia, jos esim. tietoa hallussaan pitävä viranomais ei kykene omalta osaltaan päivittämään tietoja ajantasaisiksi ja oikeansisältöisiksi.

Tulevia EUDI lompakkoita (yritys/organisaatio) ajatellen, perusrekisterissä tulisi olla tieto myös kuntien ja julkishallinnon organisaatioiden nimenkirjoitusoikeudellisista henkilöistä, jotta tiedosta voisi saada virallisen lähteen todisteen EUDI lompakkaan.

Haasteissa ei ole huomioitu palveluiden kuormituskykyä. Käyttäjämäärät ovat kasvaneet tasaisesti ja jo nyt esim. valtuudet-palvelua käyttävässä hyödyntäjäorganisaatiossa on jouduttu turvautumaan eritysratkaisuihin, jotta palvelun kantokyky kestäisi.

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

Toimintaympäristön merkittävimmät muutostekijät on huomioitu. Asiakasodotusten muutoksista voisi kuitenkin irrottaa asiakkaiden palveluiden käyttötaidot erilliseksi muuttujaksi ”Asiakkaiden digikyvykyys”. Ikääntyvä väestö sekä muut erityryhmät tulisi huomioida palveluissa paremmin.

Muutostekijöissä voisi ottaa huomioon teknologian kehityksen ja kansainvälistymisen tuomat uudenlaiset väärinkäyttömahdollisuudet, jotka haastavat mm. tunnistamisen luotettavuutta ja tätä kautta myös viranomaisten riskienhallintaa.

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)

Valtion taloudellinen tilanne vaikuttaa vääjäämättä palveluiden jatkuvaan ylläpitoon ja kehittämiseen. Tarpeellisista resursseista tuleekin huolehtia, jotta palvelut pysyvät pidemmässäkin juoksussa luotettavina ja turvallisina, ja että digitaalinen kehitys myös jatkuu. Digitalisaatio vaatii investointeja, mutta tuo myös säästöjä.

Osana jatkuvaa ylläpitoa ja kehittämistä tulisi olla myös varautuminen riskeihin.

Tässä tavoitteessa olisi lisäksi tärkeää ottaa huomioon myös se, että mahdollisista häiriöistä viestitään heti, organisaatiot pidetään häiriö- ja poikkeustilanteissa ajan tasalla, ja kaikessa viestinnässä käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

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

Toimialariippumattomuus julkisessa palvelutuotannossa edellyttää mm. käsitteiden yhteistä määrittelyä. VTV:n arvioissaan viittaama strategisen ohjauksen taso edellyttää käsittääksemme mm. kohdealueen yhteistä käsitelmäärittelyä.

Suomi.fi:n eri palvelujen kehittämisessä on tärkeää ottaa huomioon sekä eri organisaatioiden ("hyödyntäjäorganisaatiot") että niiden erilaisten asiakas- ja käyttäjäryhmien tarpeet. Mahdollisuus muokata palveluja (esim. palautetyökalu) oman organisaation tarpeisiin voisi lisätä palvelujen käyttöä ja "loppukäyttäjän" kokemusta niiden osuvuudesta ja hyödyllisyydestä.

Strategista otetta voisi 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.

Suomi.fi/viestit -palvelun käyttöönottojen julkisten organisaatioiden määrää tulee edistää, niin, että samaa palvelua käyttävät kaikki julkiset organisaatiot (myös siinä tapauksessa, että ensisijaisen digitaalisuuden ohjelma ei jostain syystä etenisi). Lisäksi Suomi.fi/viestit-palvelukehittämisessä asiakkaiden tarpeiden näkökulmien huomioiminen käytettävyydessä tulee olla kehittämisen keskiössä.

Jotta keskitettyjä ratkaisuja hyödynnettäisiin tulevaisuudessa rinnakkaisten ratkaisujen sijasta, tulisi näiden kehitykseen panostaa näkyvästi jo lyhyelläkin aikavälillä ja tunnistaa kriittinen tarve julkisessa hallinnossa. Suomi.fi-palvelut tarjoavat jo nyt hyvän pohjan kehitykselle ja näitä pitäisi jatkossakin hyödyntää keskitetyissä ratkaisuissa kustannustehokkuutta ajatellen.

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

Yhteentoimivuus on datatalouden olennainen osa, jota ilman public private -toimijat eivät voi toimia ekosysteemissä tehokkaasti. Se edellyttää toimia, joihin DVV:llä on jo työkaluja (kuten Y-alusta). Näiden ylläpito ja kehittäminen on turvattava.

Tieto kuntien ja julkishallinnon organisaatioiden edustusosoikeudellisista olisi myös merkittävä perusrekisteriin, jotta Suomi.fi-valtuuksien käyttöönotto ja rajat ylittävä olisi asiointi olisi sujuvampaa.

Yhteentoimivuutta edistää se, että toteutetaan rajat ylittävien asiakkaiden tunnistamiseen ja tunnisteen linkittämiseen keskitetty ratkaisu. Ja tarjotaan tuleviin EUDI-lompakoihin valtuutustietoja, joista on hyötyä rajat ylittävässä puolesta asiointissa. Otetaan Suomi.fi-viestit käyttöön rajat ylittävillä käyttäjillä. - Nykytilassa postin kulku on hidasta eikä välttämättä löydä perille.

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

Tavoitteeseen tulisi lisätä puolesta toimijoiden huomioiminen palvelukehityksessä. Erityisesti yritysten osalta käyttäjä on usein eri henkilö kuin asiakas (esim. yrittäjä itse, kirjanpitäjä

tilitoimistossa, yrityksessä toimiva talouspäällikkö tai yrityksen oma kirjanpitäjä). Viestit-palvelun osalta valtuuksien hallinta ja viestien käyttäjäjoukon määrittely nousee kriittiseksi tekijäksi yritysten viestien määrittelyssä edellä mainitusta syystä. Erityisen haastavaa tämä tulee olemaan toiminimiyrittäjien osalta.

Henkilöasiakkaiden näkökulmasta sujuvan asioinnin osalta kehittämistä tarvitaan puolesta toimijoille eli erityisesti kuolinpesän puolesta asiointiin sekä edunvalvojen sähköisen asioinnin mahdollistaminen sekä verotusyhtymämuodossa tapahtuvan osalta puolesta asiointi.

Kehittämisen lisäksi tulee varmistaa palvelun jatkuva markkinointi ja palvelun käyttöönoton tukimallit. Ohjeiden tulee olla kansankielisiä ja ymmärrettäviä. Kuvallisia ohjeita tulisi olla saatavilla. Asiakastukea (puhelinpalvelu) tulisi olla saatavilla molemmilla kotimaisilla kielillä sekä englanniksi. Huomioitava myös erityisryhmät.

Suomi.fi:n eri palveluja tulee kehittää yhdessä erilaisten käyttäjien ja käyttäjäryhmien kanssa. Kaikki kielelliset valinnat palveluissa tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä käyttäjille. Siksi suomen kielen (kielenhuollon) asiantuntijan on hyvä olla alusta lähtien mukana palvelujen kehittämisessä. Palvelujen helppokäyttöisyys ja ymmärrettävyys tulee varmistaa käyttäjätesteillä.

Palveluja pitää pystyä myös yksinkertaistamaan ja suoraviivaistamaan. Esimerkiksi Suomi.fi-valtuuden antamiseen/pyytämiseen on tällä hetkellä aivan liian monta eri tapaa eri tilanteisiin. Tätä täytyy voida selkeyttää, samoin käyttäjien ohjeistusta.

Ja palveluita kehitettäessä tulee ottaa huomioon myös erilaiset riskit ja varautua niihin.

Ehdotuksia ja tarpeita strategian pohjalta laadittavaan toimintasuunnitelmaan kirjattavista toimista.

Tausta-aineistossa viimeisellä dialla mainitaan potentiaalina keskitetty tunnistuspalvelu, johon voidaan liittää kotimaiset ja ulkomaiset uudet tunnistusvälineet. Tämän edistämiseksi olisi hyvä olla eri tahoilta riskientorjuntaviranomaisia asiantuntemuksellaan mukana.

Alakangas Tarja
Verohallinto