

15.5.2024

## Kohti yhden luukun tulevaisuutta

### Yhden luukun tulevaisuus -tilaisuus 25.4.2024 – Yhteenvetomuistio

Uudistuva päätöksenteko -projekti

Teksti: Markku Harrinvirta, asiantuntija, Sitra & Anna Väre, projektikoordinaattori, Sitra

#### 1. Johdanto

Sitran Demokratia ja osallisuus -teeman projekti Uudistuva päätöksenteko järjesti 25.4.2024 sidosryhmätilaisuuden kutsuvieraille, joihin kuului päättäjiä ja johtavia viranhaltijoita ministeriöistä, virastoista ja kaupungeista sekä yritysten edustajia. Tilaisuus oli samalla Sitran Uudistuva päätöksenteko -projektin päätöstilaisuus. Tilaisuuden tarkoituksena oli toimia keskustelun herättäjänä tuomalla yhteen toimijoita, joiden toimialaan kuuluu digitaalisen hallinnon kehittäminen, ja jotka työskentelevät kansalaisten palvelusovellusten parissa.

Tilaisuudessa esiteltiin Viron digitaalista yhden luukun mallia, jossa julkiset palvelut on koottu yhteen digitaaliseen alustaan. Samoin esiteltiin Sitran työtä päätöksenteon ja lainsäädäntöprosessin kehittämiseksi avoimemmaksi, osallistavammaksi ja tehokkaammaksi. Työtä, jota havainnollistettiin Sitran konseptoimalla Lakivahti-mobiilimallilla. Tilaisuuden lopussa oli työpajatyöskentely.

Tilaisuuden avasi Sitran Demokratia ja osallisuus -teeman johtaja **Veera Heinonen**. Hän kertoi päättyvästä projektista, joka on osa Demokratia ja osallisuus -teemaa. Uudistuva päätöksenteko -projekti on pureutunut ennen kaikkea lainsäädäntöprosessin ja sen kehittämiseen, jolloin on korostettu avoimuuden, hyvän hallinnan ja osallisuuden tarpeita. Nyt projektissa on käynnissä vaikuttavuuden varmistamisen vaihe, joka näkyy mm. lainsäädäntösuunnittelun digitalisointiin ja kehittämiseen keskittyvänä projektina. Projektissa on ollut hyvin keskeistä läheinen toiminta eduskunnan ja valtioneuvoston (ministeriöiden) kanssa sekä näiden toimijoiden yhteistyön vahvistaminen.

Seuraavaksi tilaisuuteen johdatteli Sitran yliasiamies **Atte Jääskeläinen**, joka otti esille Suomen digitalisaation kehittämisen kansallisella tasolla. Kokonaiskuvassa Suomi näyttäytyy kärkeään kaikissa digivertailuissa, mutta miten tämä kääntyy tuottavuudeksi, on usein epäselvää. Digitaalisessa hallinnossa Suomi ei ole edelläkävijä, vaikka edistyksellisiä hankkeita ja organisaatiota Suomessa on olemassa. Jääskeläinen nosti puheenvuorossaan myös kansainväliset esimerkit ja yritykset, jotka on otettava aktiivisesti mukaan kehitystyöhön. Ilman koko yhteiskunnan sitoutumista kiinni kuromista ei saada aikaseksi. Miten saisimme digitaalisuuden ja hyvät hankkeet vetämään Suomea kuopasta, jossa olemme olleet kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin osalta jo enemmän kuin viisitoista vuotta?

Kysymykseen vastaamiseen tarvitaan digitaalista kasvujohteista visiota Suomelle, joka vie tulevaisuuteen julkista hallintoa sekä maata kokonaisuudessaan. Nämä kaikki asiat tarvitsevat innostavaa ja kokoavaa visiota, joita ei synny ilman rohkeita ratkaisuja ja toteutuskykyä. Ollakseen edelläkävijä Suomi tarvitsee paradigman muutosta.

Todellinen edelläkävijä digitaalisessa Suomessa ja sitä palvelevassa julkisessa hallinnossa tarkoittaa merkittävän hyödyn aikaan saamista yhteiskunnan kehityksessä.

Digikyvyyttömyys on otettava Suomessa luupin alle. Samalla on otettava mukaan osallistuvat ja uutta luovat Suomen kansalaiset, jotka voivat työskennellä yhdessä ongelmien korjaamiseksi ja demokratian vahvistamiseksi esimerkiksi vastakkaisuuksien poistamiseksi.

15.5.2024

Kansalaiset ja nuoret on tässä otettava mukaan kehittämistyöhön. Kokonaisuuteen liittyvät myös vastakkaisuuksien purkaminen ja luottamuksen rakentaminen, jotka ovat Suomelle välttämättömiä. Jo olemassa olevat julkisen hallinnon digikäytännöt on nostettava esimerkeiksi.

## 2. Viron julkiset palvelut kokoava ratkaisu – Eesti.ee

Tilaisuuden pääpuhujana oli lääkäri ja tekniikan tohtori **Madis Tiik** Virossa. Tiik kertoi maansa palveluväyläsovelluksesta (EESTI.EE) ja sen kehittämisestä. Virossa tehtiin 2001 päätös siirtymisestä palveluväylään (X-tee), jossa tieto kulkee nopeasti ja luotettavasti viranomaisten, julkisten palvelujen, kansalaisten ja yritysten välillä. Vuodesta 2002 lähtien Virossa on toimittu ”yhden luukun periaatteen” mukaan. Virossa uudistus toteutettiin keskitetysti, nopeasti ja kustannustehokkaasti. Se kattaa valtion virastojen lisäksi kunnalliset palvelut ml. terveyspalvelut.

Nykyisin virolaiset voivat käyttää palveluportaalin kautta noin kahdeksansadan organisaation yli kolmeatuhatta palvelua. Palveluväylää käyttäviä ratkaisuja on sadassa maailman maassa, Suomi mukaan lukien. Palveluportaali yhdistyvät kansalaiset asiakastiedot, asiointi, pankkipalvelut, puhelinpalvelut, rekisterit, tietojenkäsittely sekä toiminnanohjausjärjestelmä (ERP).

Kaikki palvelut ovat yhden vahvan tunnustautumisen eli henkilökortin takana, joka Virossa on laajassa käytössä. Valtiolla on tähän keskitetty ratkaisu, jota käytetään yleisesti. Samoin jokainen kansalaisen julkisiin palveluihin tekemä tietosyöte tapahtuu vain yhden kerran ja on sitten kaikkien viranomaisten ja muiden toimijoiden käytettävissä.

Digitaalisista palveluista muodostuu palveluketju, johon asiakasta ohjataan ja josta hän saa helposti ja nopeasti tarvitsemansa palvelut. Tarvittava palvelu pyritään tarjoamaan etukäteen. Palvelut digitalisoidaan aina kun se suinkin on mahdollista. Palvelut ”laukeavat” tunnustautuneen kansalaisen henkilötunnuksen perusteella. Ministeriöt ”omistavat” toimialansa digitaaliset palvelut. Vuokaavio auttaa ymmärtämään palvelujen tarjontaa ja kuljetusta.

Kansalainen pääsee palvelussa katsomaan kaikkia itseään koskevia tietoja yhdessä paikassa sekä näkemään ketkä ja mitkä tahot ovat tietoja käyneet katsomassa. Viranomaiset voivat poimia palvelusta itselleen tarvittavat henkilötiedot. Palvelussa ovat mm. terveystiedot, ajokortti, passi, omaisuustiedot, asuminen, raha-asiat, rekisterit sekä viranomaisasiointi. Tiedot jaetaan palvelussa automaattisesti tarpeiden mukaan julkisten palvelujen tuottajille ja myös yrityksille. Tieto kulkee sujuvasti järjestelmässä ja järjestelmien välillä. Kun henkilö esimerkiksi varaa alennetun lipun Saarenmaan laivalle, yhtiö tarkistaa matkustajan asuinpaikan. Palvelu takaa kansalaisille täyden tietosuojan.

Kansalaisosallistuminen ei kuitenkaan ole mukana palveluväylässä, vaan sillä on omat alustansa esimerkiksi äänestämiseksi. Monissa muissa maissa myös demokraatiapalvelut ovat mukana julkiset palvelut kokoavissa digisovelluksissa.

Viro teki vuonna 2021 linjauksen palveluportaalin uudistamisesta mobiilipalveluksi. Uudistamisen kulmakiviä ovat olleet yli kaksikymmentä vuotta digitaalisuus, asiakaskeskeisyys, tehokkuus ja jatkuva kehitys. Seuraava suuri harppaus on saada aikaa julkisten sähköisten palveluiden laadussa, käyttäjäkokemuksessa ja asiakaspalvelussa. Täällä kuten aiemmassakin kehittämisessä keskiössä on kansalaisasiakkaan ympärille rakennettava palvelukyky.

Tapahtumapalvelu toteutuu valtion aloitteesta tai herätteestä, jotka seuraavat kansalaisasiakkaiden elämäntilanteita kuten avioliittoa, lapsen saamista, asevelvollisuutta, läheisen kuolemaa, eläkkeelle siirtymistä ja niin edelleen.

15.5.2024

Tärkeä kehittämiskohde kansalaisten palvelun lisäksi on yrityspalvelu. Vuoteen 2024 valmistuu kolme palvelua, jotka ovat yritysrahoituspalvelu ml. vakuutukset ja tuet, taloudelliset velvoitteet ja raportointi sekä Keskitetty pääsyhallintajärjestelmä Pääsky.

Tiik kertoi myös Viron digitaalisten hallintopalvelujen taustoista ja päätöksenteosta. Kun julkista hallintoa uudistettiin vuonna 2001, tilanne oli vaikea suurten budjettipanostusten puuttuessa. ”Kun ei ole rahaa, on pakko toimia fiksusta” Tiik sanoi. Massiivisessa ja radikaalissa hallintouudistuksessa onnistuminen on vaatinut myös vahvaa ja pitkäkestoista poliittista sitoutumista sekä keskitettyjä ratkaisuja. Jo vuonna 2000 luotiin digitaalisen hallinnon kokonaisstrategia, jota sen jälkeen on toteutettu ja kehitetty.

Kokonaisuutena arvioiden Viron digitaalinen hallinto on toiminut erittäin hyvin sekä kansalaisten että yritysten näkökulmasta. Valtio on hyvin aktiivinen toimija digitaalisuuden kehittämisessä. Digitalisaatiota ohjataan tarkalla sääntelyllä. Jatkossa asiakaskeskeisyys toteutuu paremmin sekä kansalaisille että yrityksille. Digitaalisen hallinnon on myös fyysistä hallinto paljon palvelukykyisempi, nopeampi ja tehokkaampi. Tapahtumapalvelu toteutuu valtion aloitteesta tai herätteestä, jotka seuraavat kansalaisasiakkaiden elämäntilanteita kuten avioliittoa, lapsen saamista, asevelvollisuutta, läheisen kuolemaa, eläkkeelle siirtymistä ja niin edelleen.

Virossa on tehty julkisista digipalveluista tarkat kustannus-hyötyanalyysit, jotka osoittavat hyvin merkittäviä euromääräisiä ja prosentuaalisia säästövaikutuksia. Samalla palvelujen laadun on voitu laskea parantuneen.

### 3. Päätöksenteon seuranta ja osallistuminen – yhden luukun ratkaisu

Sitran asiantuntija **Anna Välimaa** esitteli mallia avoimuuden ja osallisuuden vahvistamiseksi päätöksenteossa sekä Lakivahti-konseptia. Painopiste on osallistavamman demokratian kehittämisessä. Yksi keino tähän on päätöksenteon ja lainsäädäntöprosessin eri vaiheiden tuominen lähemmäs kansalaisia. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että kansalaisilla olisi nykyistä paremmat mahdollisuudet seurata ja vaikuttaa lakien säätämiseen lainsäädäntöprosessin eri vaiheissa.

Sitra on viimeisten vuosien aikana ollut toteuttamassa useita selvityshankkeita, joissa on keskitytty lainsäädäntöprosessin parantamiseen prosessijohtamisen ja tiedolla johtamisen näkökulmista. Tärkeä hanke tällä hetkellä on OM:n ja VNK:n johtama sähköisen suunnittelutyökalun kokeilu, josta toivotaan parannuksia lainvalmistelun suunnitelmallisuuteen, raportointiin ja johtamiseen sekä datan laatuun.

Toisessa Sitran hankkeessa on konseptoitu Lakivahdiksi nimettyä mallia mobiilisovelluksesta, jossa lakiesitysten ”etenemistä voisi seurata kuin postipakettia”. Mahdollisesti mobiilisovelluksen muotoinen konsepti heijastaa nuorten haastatteluissa nousseita tarpeita päätöksenteon seurantaan ja palautteen antamiselle. Haastatteluista nousseiden asioiden pohjalta Lakivahti-konseptille muodostettiin seuraavia asiakaslähtöisiä kriteerejä: saan helposti hahmotettua kokonaiskuvan lakiprosessista, en tarvitse erityistietoja tai taitoja vaikuttaakseni, seuraaminen ja osallistuminen on arkinen osa elämääni sekä palvelu on minulle relevantti ja se aktivoi minua mukaan.

Lakivahdin tapainen sovellus voisi tarjota kansalaisille mahdollisuuden seurata itselleen relevantteja hankkeita, niiden etenemistä ja lakihankkeita koskevia tietoja kuten lausuntoja ja kuulemisia. Samalla syntyisi parempi perusta seurata lakihankkeiden prosessitietoja kuten määriä, käsittelyaikoja ja muita tietoja. Lakivahdissa olisi väylä myös kansalaisosallistumiselle ja mielipiteen välittämiseksi. Lisäksi Lakivahdissa olisi omat paikat seuraamiselle, hauille, osallistumiselle ja hankkeisiin tutustumiseksi.

Lakivahti ei vielä ole vielä sellaisenaan kehitteillä, vaan se on palvelumuotoilukokeilu ja konsepti, joka voi toimia esimerkkinä julkisen päätöksenteon digitaaliselle kehittämiselle demokraattisemmaksi. Lakivahti

15.5.2024

voi olla mallina myös laajemmalle julkiset palvelut yhteen kokoavalle sovellukselle, jonka yhtenä osana myös mahdollistetaan kansalaisen osallistuminen julkiseen päätöksentekoon.

Mahdollisen yhteisen digitaalisen sovelluksen lähtökohtina tulee Viron esimerkkiä seuraten olla helppous, nopeus, tehokkuus ja luotettavuus. Yrityksillä on paljota kokemusta tämäntyyppisten alustojen kehittämisestä jo nyt.

Monissa maissa kansalaisen palvelut ja palautteen antaminen yhdessä sovelluksessa ovat jo arkipäivää. Sellaisia maita ovat mm. Singapore, Ukraina, Intia ja Pakistan. Myös Suomessa kehitetään julkisten palvelujen sovelluksia hyvinvointialueilla, kunnissa ja valtion palveluissa syntyy jatkuvasti lisää. Herää kuitenkin kysymys, pitäisi hankkeita koota ja koordinoita yhteen parempien ja kustannustehokkaampien toteutusten saavuttamiseksi.

#### 4. Kommenttipuheenvuorot

Tilaisuudessa kuultiin kommenttipuheenvuorot Digi- ja väestöviraston (DVV) johtajalta **Mikko Pitkäseltä** ja kansanedustaja **Alexi Jäntiltä**.

Pitkäsen mukaan DVV panostaa jatkuvasti sähköisiin julkisiin palveluihin ja niiden kehittämiseen. Tunnistuspalvelu on julkishallinnon yhteinen järjestelmäratkaisu sähköiseen tunnistautumiseen. DVV:n periaatteena on parempi sähköinen asiakaspalvelu ja DVV:n sivustojen kautta voi asioida esimerkiksi monissa palveluissa kuten avioliittoon, lapsen saamiseen ja asumiseen liittyvissä asioissa. Tavoitteena on omien tietojen ja asioiden "saaminen taskuun" sekä palvelukokemuksen räätälöinti elämän tilannetta vastaamaan. Palvelut tarvitaan sovellukseen mahdollisimman laajasti.

Vero on esimerkkinä myös siinä, miten palvelu tuotetaan helposti, nopeasti ja yhä enemmän myös ennakoivasti.

Suomessa voisi olla tilausta myös "julkisen hallinnon Nokialle". Yritysten mukaan saaminen yhteisiin kehitysponnistuksiin on välttämätöntä. Suomen selkeänä vahvuutena jo nyt on, että se edustaa mobiilimaana kärkipäätä.

Yhden luukun malli on yksi hyvä vaihtoehto ja se on syytä pitää esillä myös Suomi.fin uudistuksessa. Suomessa on jo nyt paljon edelläkävijyyttä myös julkisessa hallinnossa kuten esimerkiksi verotuksen palveluissa. Palvelujen yhteen kokoaminen edellyttää valtion tarjoaman vahvan tunnistautumisen yleistymistä.

Palvelujen keskittämisestä yhteen portaaliin olisi saavutettavissa käytettävyyttä ja myös säästöjä. Toimiva ratkaisu ja hyvä käytettävyys edellyttävät monien virastojen palvelujen mukana oloa ja yhdessä kehittämistä.

Tavoitteena tulee olla personoitu julkinen palvelu, joka vastaa helposti, nopeasti ja täsmällisesti kansalaisten tarpeisiin. Hyvä käyttäjäkokemus on keskeinen periaate. Palveluväläajattelu on hyvä suunta, samoin ennakoiva ja palveluherätteitä antava viranomaisen.

Luotettavuus on avainasia ja siihen palveluvälä on hyvä ja koeteltu ratkaisu. Visiona on hyvä olla helppokäyttöinen ja luotettava suomalainen digihallinto. Järkevä kehittämissuunta toisaalta on olemassa olevan kehittämisen varaan rakentaminen.

**Alexi Jäntti** toi omassa puheenvuorossaan mukaan päättäjänäkökulmaa. Hänellä on kokemusta työstä Tampereen kaupungin apulaispormestarina, missä työssä on korostunut paljon palvelun, johtamisen, digitaalisuuden ja kansalaisosallistumisen kehittäminen.

15.5.2024

Suomessa julkisen talouden tilanne on nyt ja pitkään tulevaisuuteen vaikea, kun menoja leikataan rajusti ja myös verotusta on välttämätöntä kiristää. Väestörakenne on myös epäedullinen, jolloin julkisia palveluja on digitalisoitava laasti. Toisaalta vaikeat olot vaativat Suomelta Viron tapaan keskitetympiä ja olennaisesti nykyistä tehokkaampia ratkaisuja. Kun rahat ja kädet loppuvat, täytyy olla fiksu. Julkisen sektorin tehokkuus ja hyöty ovat tulevan kehityksen ydintä.

Minä itse -asenne ja kulttuuri estää julkisen sektorin kehittämistä Suomessa. Tämä näkyy vahvana juuri digitaalisten palvelujen kehittämisessä, kun kaikki organisaatiot kokevat tuntevansa itse parhaiten, miten niitä pitäisi kehittää. Ei tulla ajatelleeksi, että asioita voisi tehdä paljon paremmin ja kannattavammin toimimalla yhteistyössä toisten kanssa.

Julkisen hallinnon digitalisoinnin tulisi olla osatekijänä koko yhteiskunnan tuottavuutta parantavissa toimenpiteissä. Kaikki yhteiskunnan ja hallinnon sektorit on otettava kehitykseen mukaan yrityskenttää myöten. Mahdollisen kansalaisen mobiilipalvelun ytimessä olisi oltava helppokäyttöisyys, tehokkuus ja kokonaistuottavuus.

Yksi väylä eri palveluihin on kannatettava tulevaisuuden tavoitetila. Lupapiste on yksi esimerkki tämän tyyppisen digipalvelun toteutuksesta. Myös Lippu.fi on myös hyvä esimerkki kokoavasta asiakaslähtöisestä ja helposta digipalvelusta.

Epäilyksiä kuitenkin herättää riittävän laajan ja tehokkaan yhteistyön aikaansaaminen maassa, jossa on totuttu tekemään omin päin ja rakentamaan raja-aitoja sen mukaisesti. Siiloista on puhuttu vuosikymmenten ajan. Tulokset ovat jääneet vaatimattomiksi. Siiloutuminen on Suomessa hallinnon pääsääntö, jonka purkamiseen vihdoinkin olisi ryhdyttävä.

Asiakaslähtöisyys on Suomessa vaikeaa varsinkin julkisissa palveluissa ja täällä ollaan yhä aivan liikaa kiinni organisaatiolähtöisessä ajattelutavassa. Tässä on kehitettävää yhtä paljon kuin siilojen purkamisessa ja digitalisoinnissa. Asiakkuus ei saisi jäädä byrokratian etujen jalkoihin.

Kansalaisen osallistumispalvelun kehittämiseen toisin kuin digitaalisiin julkisiin palveluihin voi suhtautua varauksella, koska ihmiset ovat ennen kaikkea kiinnostuneita omista palveluistaan. Lakihankkeiden seuraaminen voi jäädä vähäiseksi.

Kansalaislähtöisyys on kuitenkin Suomen hallinnossa ja päätöksenteossa laiminlyöty mahdollisuus. Kansalaislähtöisempi palvelu ja elämäntilanteen mukainen asiakkaan tarpeiden huomioon ottaminen on toivottava kehityssuuntaus.

Toisaalta digitaalisen hallinnon kehittämisessä tavoitteeksi ei kannata asettaa kaikenkattavaa monoliittia. Norsu kannattaa syödä pieninä palasina, mutta siten että otetaan pieni edistysaskeleita kohden rohkeaa ja yhdessä määriteltyä tavoitetilaa. Samalla on osattava päästää irti vanhoista toimintamalleista, jos maailma näyttää ajavan ohi.

Hyvin olennainen osa kehittämistä ovat avoimet rajapinnat. Ne pitäisi ottaa käyttöön joka paikassa, missä suinkin mahdollista.

Edustuksellinen demokratia on Suomessa pidettävä kannatettavana ja toimivana pääperiaatteena. Kansalaisosallistumista voidaan kehittää sen täydentäjänä ja syötteiden antajana.

Lakivahti voisi olla hyödyllinen työkalu kansalaisten ja heidän järjestöjensä lisäksi kansanedustajille. Avoimempi ja vuorovaikutteisempi päätöksenteko voisi viedä myös lobbaamista parempaan suuntaan. Joukkoistaminen on tärkeä avaus myös julkisella sektorilla.

15.5.2024

Julkisen hallinnon digitalisoinnin ytimessä olisi oltava vuorovaikutus, johon liittyvät sekä helpon ja onnistuneen palvelukokemuksen aikaansaaminen, että mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa.

Tarvitaan kokoavaa ja keskittävääkin poliittista ohjausta. Poliittinen tahto on saatava kehittämisen tueksi ja monien ratkaisujen on varmasti oltava nykyistä selvästi keskitetympiä ja radikaalimpia. Tahtotila poliittiseen sitoutumiseen ja yhteistyöhön on löydettävä nopeasti. Ratkaisuhakuisuus ongelmakeskeisyyden sijasta on tärkeää.

## 5. Työpajatyöskentely

Työpajatyöskentelyn tavoitteena oli edistää yhteistä visiota ja konkreettisia toimenpiteitä kohti "yhden luukun" digitaalista sovellusta, joka kokoaa yhteen kansalaisen julkiset palvelut ja osallistumismahdollisuudet.

Työpajoissa tarkasteltiin seuraavia kysymyksiä:

1. Suomen visio kansalaisen julkiset palvelut ja osallistumiselle kokoavaksi digitaaliseksi sovellukseksi: Minkälainen Suomen ratkaisu voisi olla ja mitä sovellus voisi pitää sisällä?
2. Millä toimenpiteillä tähän tavoitteeseen päästäisiin?
3. Ketä toimijoita tarvitaan mukaan? Miten edustamani taho voisi vauhdittaa kansalaisen yhden luukun toteutusta?

Lopuksi osallistujia pyydettiin kirjaamaan 2–3 konkreettista, mieluiten selkeästi joillekin tahoille osoitettua toimenpide-ehdotusta.

Tässä muistiossa on hyödynnetty kaikki työpajoissa syntyneet ideat ja ehdotukset visiosta ja toimenpiteistä kohti yhden luukun digitaalista sovellusta. Ideat ja ehdotukset on tässä muistiossa pyritty kirjoittamaan johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi.

## VISIOINTI

Työryhmätyöskentelyn visioinnissa ja keskusteluissa painottuivat kokoavan digitaalisen hallinnon yleinen hahmottaminen ja malli, toteutuksen edellytykset ja reunaehdot sekä demokraattinen näkökulma. Yleisesti ottaen visiointi oli tulevaisuuteen suuntaavaa, positiivista ja rohkeaa etenemistä suosittavaa. Työryhmien tuloksissa visiot ja toimenpide-edotuksia ei monesti ollut mahdollista erottaa toisistaan, mikä näkyy myös tässä muistiossa.

Työryhmäläisten visioinnissa yhteistä digitaalista hallintoa ja osallistumista tarkasteltiin monista eri näkökulmista ja "kategorioista". Yleisesti toivottiin ensinnäkin yhteistä kokoavaa digitaalista ratkaisua, että julkiset palvelut tarjotaan yhdestä luukusta OmaVeron, OmaKantaan ja muihin, kuten paikallisiin palveluihin. Laajaa kannatusta sai asiakaslähtöinen käyttöliittymä, joka palveluväylän kautta yhdistää eri palvelut toisiinsa esim. Suomi.fi-alustalla.

Yksi luukku voisi Suomessa tarkoittaa yhtä portaalaa, jonka kehittämisessä otetaan huomioon esimerkiksi Kanta.fi ja Suomi.fi verkkopalvelujen kokemukset. Helppokäyttöinen, proaktiivinen, läpinäkyvä, ketterästi kehittyvä määriteltiin yhden luukun sovelluksen ominaisuuksiksi. Se voidaan toteuttaa integroimalla kahdenväliset kansalaispalvelut sekä julkishallinnon palvelut keskenään.

15.5.2024

Parhaimmillaan toteutettu sovellus auttaa hallinnoimaan kansalaisen julkisia palveluitaan ja osallistumaan aktiivisesti demokraattiseen päätöksentekoon. Sovellus tulee olla suunniteltu olemaan helppokäyttöinen, osallistava ja elämäntapaan pohjautuva, tarjoten käyttäjille räätälöityjä palveluita ja tietoa heidän tarpeidensa mukaan. Seuraavaksi esittelemme ryhmien visioinneissa ja ratkaisuehdotuksissa esille nousseet toivottavat ominaisuudet sovellukselle sekä sen potentiaaliset hyödyt.

Työpajojen tulosten luokittelussa hyödynnettiin tekoälyä. Tekoälyn tuottamat luokittelut tarkistettiin vastaamaan työpajoissa esille tulleita faktoja ja tekoälyn tuottamia tuloksia muokattiin ja täydennettiin.

Sovelluksen visioinnissa nousi esiin seuraavia ominaisuuksiin ja hyötyihin liittyviä kategorioita ja tiivistyksiä:

- **Käyttäjäystävällisyys:** Käyttäjät kirjautuvat sisään yhdellä tunnistautumisella, joka antaa pääsyn kaikkiin tarvittaviin julkisiin palveluihin, kuten Kela, Vero ja Omakanta. Automatisoidut ja ennakoivat prosessit ja vain yksi kirjautuminen säästävät kansalaisen aikaa ja vaivaa. Kaikki palvelut ovat saavutettavissa muutamalla klikkauksella, mikä tekee järjestelmästä helppokäyttöisen.
- **Vuoropuhelu ja osallistuminen:** Sovellus mahdollistaa suoran vuoropuhelun kansalaisten ja päättäjien välillä, sekä tarjoaa alustan äänestämiseen ja päätöksenteon seurantaan. Sovellus kannustaa kansalaisia osallistumaan ja vaikuttamaan yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. Sovellus toimii alustana, jossa jokainen kansalainen tuntee itsensä arvostetuksi ja aktiiviseksi yhteiskunnan jäseneksi ja jossa julkiset palvelut ovat helposti ja turvallisesti saavutettavissa.
- **Monikielisyys ja saavutettavuus:** Sovelluksen tulee tukea useita kieliä ja tulee varmistaa, että se on saavutettavissa kaikille kansalaisille.
- **Turvallisuus ja luottamus:** Korkeatasoinen tietoturva varmistaa käyttäjätiedon suojan ja luo luottamusta järjestelmään. Käyttäjällä on kokemus, että hän omistaa tietonsa sekä vahva luottamus siihen, että omat tiedot pysyvät turvassa.
- **Elämäntilanelähtöisyys:** Sovellus mukautuu proaktiivisesti käyttäjän elämäntilanteeseen ja tarjoaa relevanttia tietoa ja kansalaiselle kuuluvat palvelut tarpeen mukaan. Tämän lisäksi sovellus muistuttaa notifikaatioiden muodossa tarvittaessa kansalaista esimerkiksi passin tai ajokortin vanhenemisesta tai jostain muusta merkittävästä elämäntapahtumasta. Palvelu sisältää perustietojen koonnin aloitussivulle ja tilannekohtaiset komponentit palveluista. Kansalaisen palvelunäkymä olisi personalisoitu ja ajantasainen. Digitaalisessa palvelussa on kustomoitu laskeutumissivu eri elämäntilanteiden mukaisesti palveluihin.
- **Läpinäkyvyys:** Käyttäjät näkevät selkeästi, miten heidän tietojensa käytetään ja miten päätöksenteko etenee. Tietojen käyttö perustuu käyttäjän antamaan suostumukseen.
- **Innovaatiot ja yhteistyö:** Julkinen data tulee tehdä rajapintojen avulla avoimeksi, mikä mahdollistaa esimerkiksi yritysten, kolmannen sektorin osallistumisen ja innovaatioiden luomisen.
- **Tekoälyassistentti:** Sovelluksessa on sisäänrakennettuna automaattinen ja henkilökohtainen "assistentti" joka hoitaa byrokraattiset prosessit, tarjoaa käyttäjälle ajantasaisia tietoja, ratkaisuja ja ohjeita sekä vastaa käyttäjän kysymyksiin. Se toimii myös väylänä, jota kautta käyttäjä voi antaa palautetta. Palvelussa saa päätöksen heti etuusasioihin tekoälyn avulla.

15.5.2024

Tärkeäksi koettiin myös, että sovellus olisi sellainen, että siinä ovat mukana sekä julkinen sektori että yksityinen sektori yhdessä. Käytännössä yhteisen sovelluksen luominen vaatii suuren järjestelmä uudistuksen ja integraation, jolloin palveluja on järkevää kehittää samalla.

Kansalaisen digitaalinen julkinen sektori tarvitsee suuren vision, joka ei ole kiinni vanhassa. Tämä edellyttää olennaista mindsetin muutosta hallinnossa. Uuden digihallinnon hallinnon toteuttaminen edellyttää myös valtaa tehdä muutoksia ja tämän vallan käyttöönottoa.

## **TOIMENPIDE-EHDOTUKSET**

Lopuksi olemme koostaneet yhteenvedon ryhmissä esille nousseista tarvittavista toimenpiteistä sekä ryhmien koostamista toimenpide-ehdotuksista.

### **Lainsäädäntöä uudistettava**

Ryhmissä nousi esille tarve ratkaisukeskeiselle laintulkinnalle ja lakien uudistamiselle, jolla voidaan mahdollistaa esimerkiksi käyttäjälähtöisyys ja ennakoiva palvelujen tarjoaminen. Lisäksi lainsäädännön ja säädösten osalta on huomioitava tietojen käsittely, käyttöoikeudet sekä sääntely.

Sovelluksen toteutumiseksi tarvitaan ”pakottava” laki, jolla saadaan yhden luukun palvelut aikaan eri viranomaisissa ja kansalaiselle helpolla tavalla.

Ehdotuksena nousi esille myös se, että on säädettävä laki, jonka mukaan kansalaiselta ei saa uudestaan kysyä tietoa, joka viranomaisella jo on. Tämän toteuttaminen edellyttää keskitettyä suostumuksen pyytämistä kansalaiselta.

### **Kehittämisessä keskityttävä käyttäjälähtöisyyteen**

Ryhmissä pidettiin tärkeänä kansalaisen ja käyttäjän näkökulmien huomioimista, kansalaislähtöisen julkishallinnon kehittämistä sekä palvelupolkujen tarkastelua. Lisäksi tarvitsemme ajatustavan muutosta siihen suuntaan, että ihminen omistaa tietonsa ja täten antaa suostumuksensa niiden käyttöön. Digitaaliselle, julkiset palvelut kokoavalle sovellukselle tärkeitä ominaisuuksia ovat visuaalisuus, selkeys ja helppokäyttöisyys.

Tärkeää on myös huomioida ja ottaa mukaan kehitystyöhön eri ikäryhmät, kuten lapset ja nuoret sekä ikäihmiset. Kehittämistyössä on huomioitava monikielisyys sekä saavutettavuus ja toisen henkilön puolesta asiointi tulee kehittää sujuvammaksi. Palvelu on oltava mobiilisovelluksessa, jotta se on helposti ja vaivattomasti kansalaisen ulottuvissa. Sovelluksessa tulee olla mahdollisimman monta julkista palvelua, jotka kaikki ovat vain yhden kirjautumisen takana. Tiedon on myös liikuttava sujuvasti paikasta toiseen kansalaisen antaman suostumuksen mukaisesti.

### **Lisää yhteistyötä ja kehittämistä**

Ryhmät nostivat esille tarpeen ylittää hallinnolliset siilot ja edistää poikkihallinnollista yhteistyötä. Palvelujen koonti yhteen sovellukseen vaatii vahvaa yhteistyötä eri toimijoiden ja sektoreiden välillä. Toimenpide-ehdotuksissa nousi esille myös kokeilujen tarve, ja Sitralta toivottiin panosta niiden toteutumiseksi.

15.5.2024

**Yhdelle toimijalle selkeä koordinoitivastuu ja roolit selkeytettävä**

Vastauksissa nousi esille tarve keskittää koordinaativastuu yhdelle toimijalle, jonka lisäksi jokaisen toimijan rooli on selkeytettävä sovelluksen toteuttamisessa. Yhtenä ehdotuksena nousi tarve digiministeriölle, jonka rooliin kuuluisi kansalaissovelluksen toteutuksen koordinaatio ja omistajuus. Eri toimijoiden vastuuta ja yhteistyötä peräänkuulutettiin, kuten valtiovarainministeriön, valtioneuvoston kanslian sekä digi- ja väestöviraston.

**Teknologian ja tekoälyn mahdollisuuksia hyödynnettävä**

Viittaukset teknologian ja tekoälyn tuomiin mahdollisuuksiin toistuivat useasti ehdotuksissa, mikä korostaa niiden merkitystä kansalaisten julkisten palveluiden kokoavan sovelluksen kehittämisessä. Ryhmien kirjauksissa nostettiin esille esimerkiksi Aurora AI oppien hyödyntäminen sekä Gen AI:n hyödyntäminen ihmislähtöisen palvelun edistämiseksi. Tekoälyn avulla sovellus olisi mahdollista tunnistaa käyttäjän tarpeita ja ohjata oikealle polulle.

Kehityksessä on huomioitava avointen rajapintojen tuomat mahdollisuudet sekä metatietojen yhtenäistäminen. Palvelua on kehitettävä digi edellä. Julkinen data on saatava avoimeksi, joka mahdollistaa innovaatioiden luomisen.

**Sitoutuminen yli hallituskausien**

Toteutuakseen sovellus vaatii poliittista sitoutumista hallitusohjelman kirjauksen muodossa. Uudistuksen toteuttaminen edellyttää poliittista ohjausta. Poliittinen vahva ja näkyvä sitoutuminen tarvitaan uudistusstrategialle, joka vie Suomen julkista sektoria digikehityksen kärkeen. Uudistus vaatii sitoutumista, joka kestää yli hallituskausien.

**Osallisuutta tukevat keinot osaksi sovellusta**

Kansalaissovellukseen on otettava mukaan myös kansalaisvaikuttaminen, tieto ja osallistuminen. Osana laajaa kansalaissovellusta voidaan tarjota demokratiapalveluita ja päätöksenteon seurannalla voidaan edistää vakautta yhteiskunnassa.

Sovelluksen kehityksen yhteydessä tulee huomioida myös demokratianäkökulma. Kansalaisten antamalle palautteelle ja tiedolle tulisi luoda vaikuttavuuspolku. Demokratiapalveluntuottaja tarjoaa kansalaisille mahdollisuuksia parempaan ja tiedostetumpaan osallistumiseen. Koulutetut chatbotit olisivat kansalaisen apulaisena. Palautteiden ja kuulemisten datan hyödyntäminen tekoälyn avulla on myös hyödyllistä.