



VALMIINA DIGIKIRIIN

VIRASTOJEN EHDOTUKSILLA UUTTA TEHOA TUOTTAVUUTEEN – DIGITALISAATION SIIVITTÄMÄNÄ.



Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury

Digitalisaatio on tapa,
jolla organisaatio
tuottaa arvoa
uusien, ketterien
toimintatapojen
sekä digitaalisten
teknologioiden avulla.



DIGITALISAATION TEKNOLOGIATRENDIT

Valtiokonttori
Statskontoret
StateTreasury



Sosiaalinen media



Mobiiliteknologia



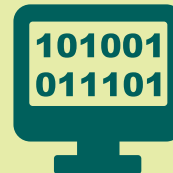
Analytiikka



Pilvipalvelut



Teollinen internet



Big Data



HALLITUSOHJELMAN TAVOITTEET

Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury

1



**Digitalisoidaan
julkiset palvelut**

2



**Sujuvoitetaan
säädöksiä**

3

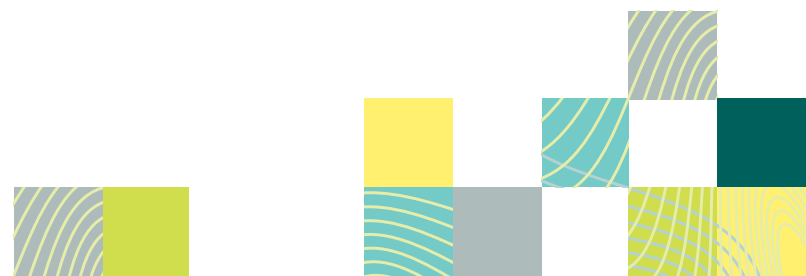


**Otetaan
käyttöön
kokeilukulttuuri**

4



**Parannetaan
johtamista ja
toimeenpanoa**



SELVITYSTYÖ

Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury

Valtiokonttorin tehtäväksi selvitys:

Millä konkreettisilla toimenpiteillä valtion virastojen ja laitosten tuottavuutta ja vaikuttavuutta parannetaan.



1024
kehitysideaa

ryhmitelty

7

aihealueeseen

1

2

3

4

5

6

Päätökset
toimeksi



Virastokohtaiset
haastattelut

48*4h



Kehitysideoiden:

- Arviointi
- Analysointi
- Jatkojalostaminen

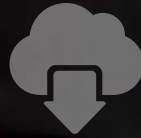
Lopputulos:

34

konkreettista
toimenpide-
kokonaisuutta



Kehitysideat
itsearvioinnista



Arvioinnissa 5
kriittistä kyvykkyyttä

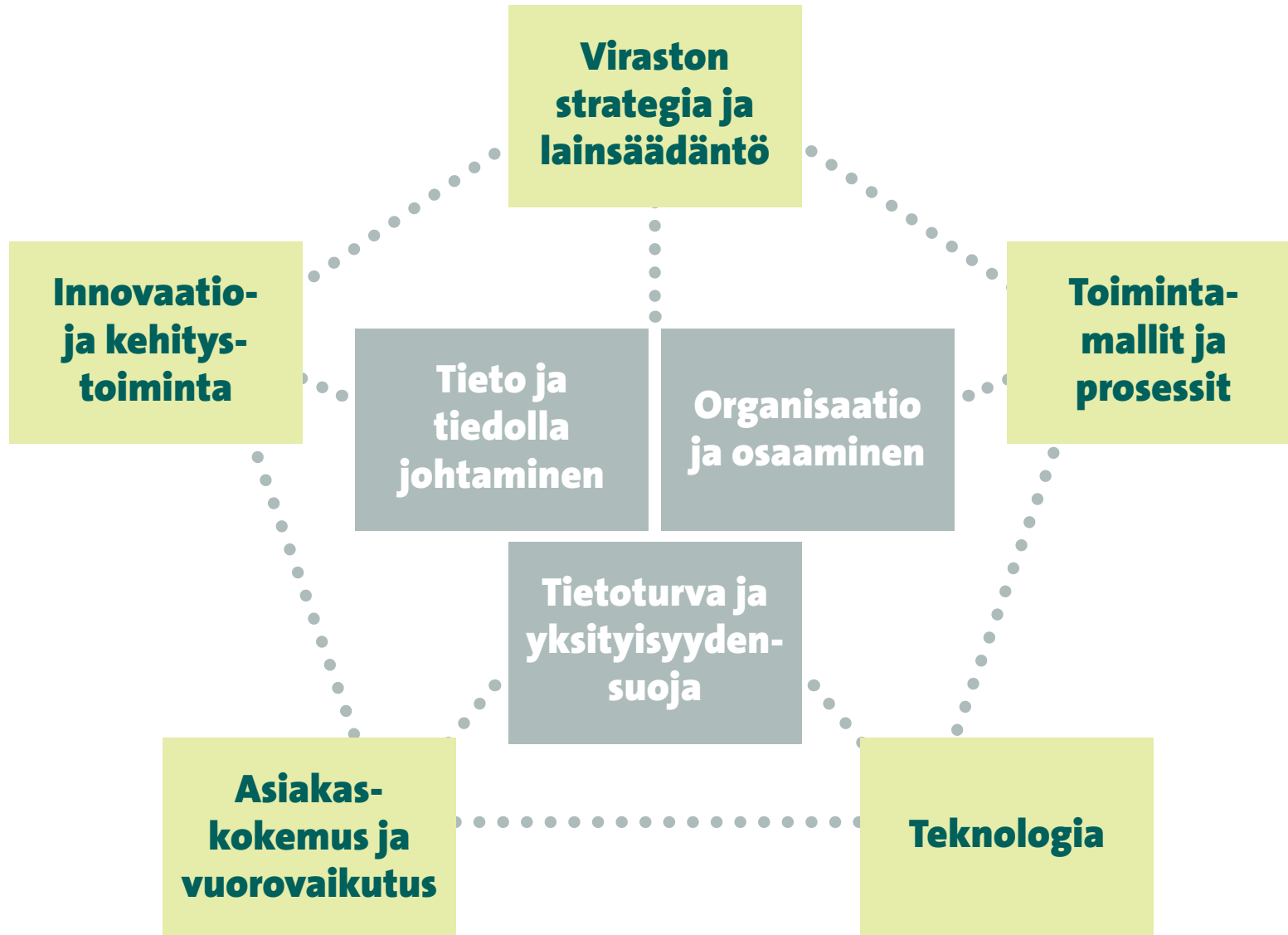
noin
100
tapaamista
48
virastossa



lisäksi noin
60
kanslia- ja
virasto-
päällikkö-
tapaamista



DIGITALISAATION MAHDOLLISTAVAT KYVYKKYYDET



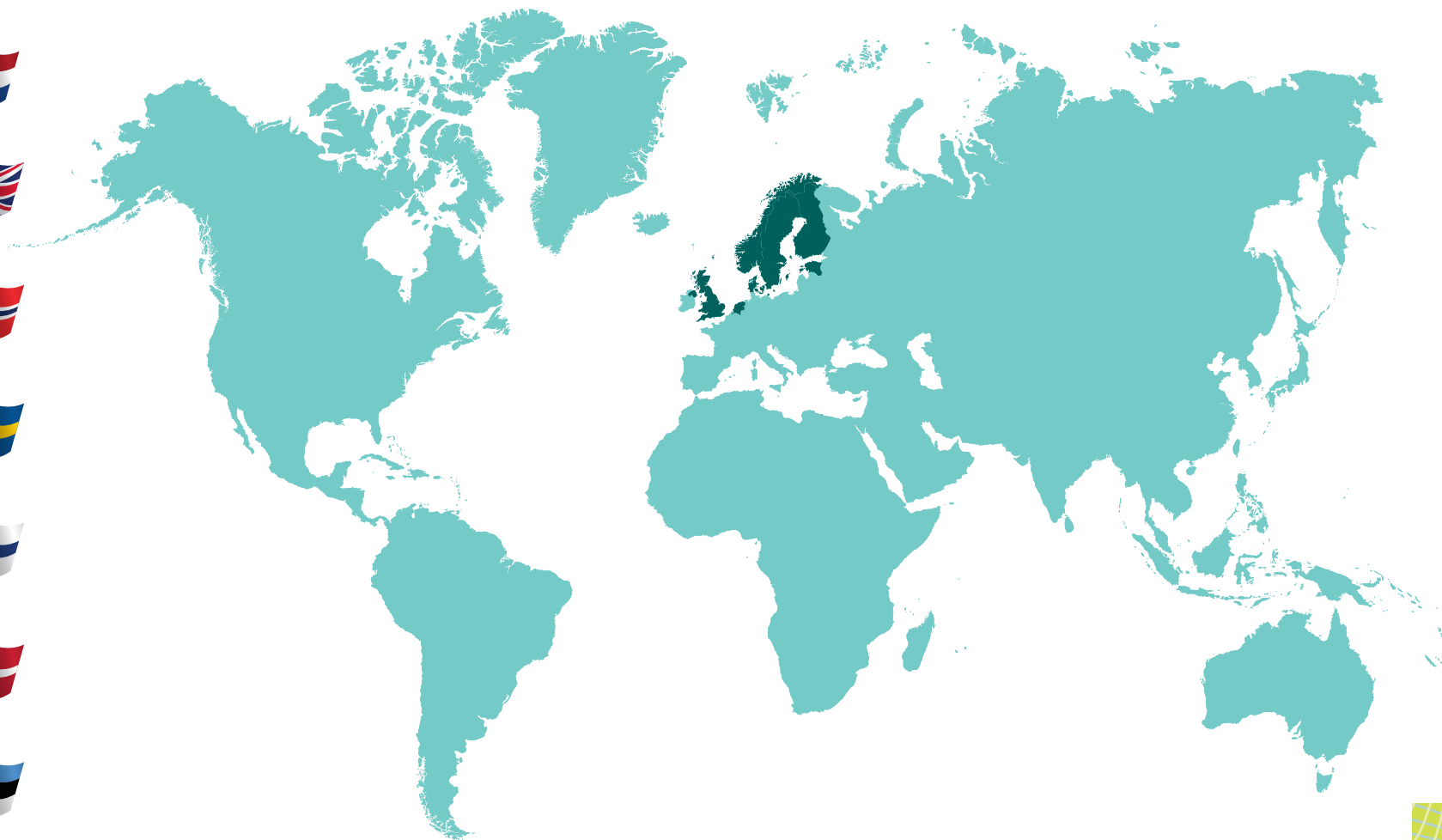
15-20
kehitysideaa/virasto

Ideat suurimmista
tuottavuuspotentiaaleista

BENCHMARK

Valtiokonttori
Statskontoret
StateTreasury

Kela[®]





”kokeilu-
kulttuuri
jatkuvaksi”

”hyvien
käytäntöjen
jatkuva
levittäminen”

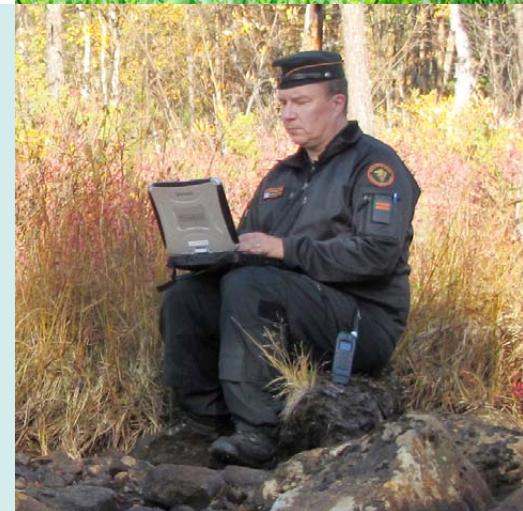
Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury



”on siirryttävä
tulevaisuuden
ennusta-
miseen”



”innovoinnista
palkitseminen”



”Innovaatiot
yli
organisaatio-
rajojen”

”digitalisoinnin
esteiden purka-
minen lainsää-
dännön kautta”



KEHITYSIDEOIDEN ANALYSOINTI

Valtiokonttori arvioi, analysoi ja jatkojalosti kehitysehdotukset tuottavuusnäkökulmasta.



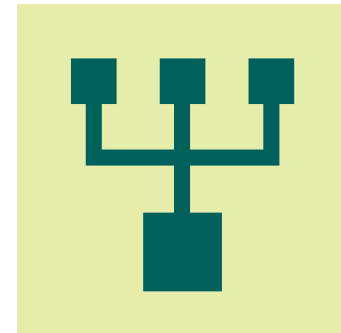
1024 kehitysehdotusta



**suuri tuottavuus-
potentiaali heti**



skaalautuvia



**useiden virastojen
ehdottamia**

7 aihealuetta

34 toimenpidekokonaisuutta

MUUTOSTA ON JOHDETTAVA!

- Digitalisaatio osaksi valtionhallinnon arkea
- Tarvitsemme vahvaa yhteistyötä ja yhtenäistä toimintakulttuuria
- Kohti yhtenäistä johtamista



KEHITYSEHDOTUSTEN 7 AIHEALUETTA

- 1** Palveluketjut selkeämmiksi
- 2** Tieto saataville ja hyötykäyttöön
- 3** Asioiden käsittely sujuvammaksi
- 4** Viranomaisten yhteistyö ja vastuut asiakkaan eduksi
- 5** Osaaminen ja resurssit joustavammin käyttöön
- 6** Hallinto ketterämmäksi
- 7** Tukea muutokseen yhteisistä hankkeista ja palveluista



PALVELUKETJUT SELKEÄMMIKSI



ASIAKKAAN EHDOKSILLA

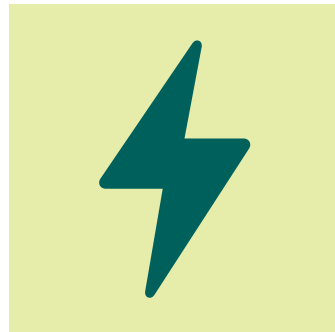
”Tuottavuutta ja asiakastyytyväisyyttä syntyy uudistamalla toimintatapoja – ei vain vanhojen prosessien digitalisoinnilla. Toimintaprosessit on määriteltävä uudelleen, palveluita kehitettävä ja toimintaa sujuvoitettava uusien teknologioiden avulla. Asiakkaan tulee nähdä palveluketju selkeänä ja yhtenäisenä. Kehittämisen lähtökohta on, että palvelu toteutuu asiakkaan puolesta; ennakoi hänen tarpeensa hyödyntäen olemassa olevia tietoja.”

1

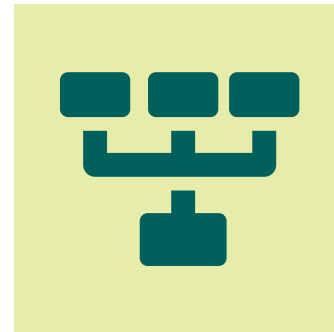
HYÖTYJÄ



**Kansalaiset
saavat palvelut
yheltä
luukulta**



**Tehokkaammat
prosessit kuluttavat
vähemmän
resursseja**



**Tehtäviä kootaan
harvempiin
organisaatioihin**



"MINUN KÄRÄJÄOIKEUTENI" ASIAKKAAN SÄHKÖISET ITSEPALVELUT

Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury

1

PALVELUKETJUT
SELKEÄMMIKSI

NYKYTILA

Virkailija käsittelee



Paperia



Puheluita



Postia



Kalenterisovittelua



**Materiaalien
lähetyksiä**

EHDOTUS

Sähköiset itsepalvelut



**Sähköiset portaalit
esim. Kansalaisen palveluväylä tai Suomi.fi**



**Vahva
tunnistautuminen**



**Tiedot ja aineistot
sähköisessä muodossa**



Ajanvaraus



Verkkomaksu

LAUSUNTOPYYNTÖMENETTELY

Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury

1

PALVELUKETJUT
SELKEÄMMIKSI

NYKYTILA

**Manuaalisia ja
pällekkäisiä toimia**



**Tuhansia lausunta-
pyyntöjä**



Tuhansia vastauksia



**Tuhansia päällekkäisiä
kirjauksia**



Paperilla ja sähköisesti

EHDOTUS

**Digitaalinen lausunto- ja
kuulemisprosessi**



**Yhteinen asioiden
käsittely**



**Automaattinen kirjaus
ja arkistointi**



**Lausuntopalvelu.fi-
portaali ainoa kanava**



**Ei lainkaan paperia
eikä sähköpostia**

MODERNI TYÖNVÄLITYS

Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury

NYKYTILA

F2F-tapaamisia ja paperitöitä



Työttömäksi ilmoittautuminen vaatii tapaamisen



Virkailija tarkastaa tietoja



Työnhausta raportointi



Korvaukset virkailijan lausunnon perusteella



Työpaikkojen tarjoaminen

EHDOTUS

Digitalisointi ja robotiikka



Asiakas täydentää automaattiset viranomaistiedot



Soveltuvuustestit on-line



Työpaikkojen kohdentaminen robotiikalla



Rajapinta välitystoimistoille ja yrityksille



Seurannan ja neuvonnan automatisointi

1

PALVELUKETJUT
SELKEÄMMIKSI

2

**TIETO SAATAVILLE JA
HYÖTYKÄYTTÖÖN**

SÄHKÖISESTI JAETTAVAKSI

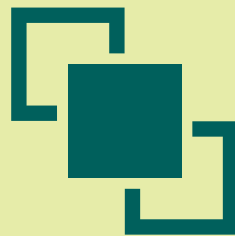
”Digitalisaation edellytys on, että olemassa oleva tieto on sähköisessä muodossa palvelun käyttäjien ja tuottajien hyödynnettävissä. Lain mukaan valtionhallinnon viranomaistoiminta on julkista. Siksi viranomaisten tuottama julkinen tieto pitäisi olla sähköisessä muodossa avoimena datana. Lisäksi ei-julkinen tieto tulisi olla jaettavissa ja hyödynnettävissä julkishallinnon sisällä joustavasti yli organisaatiorajojen.”

2

HYÖTYJÄ



Käyttäjät ja viranomaiset hyödyntävät tietoa helposti



Viranomaiset eivät tee päällekkäistä työtä



Liiketoiminnan kehittämiselle syntyy edellytyksiä

MAANMITTAUSLAITOS JA VARAINSIIRTOVERON VALVONTA

Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury

2

TIETO
SAATAVILLE JA
HYÖTYKÄYTTÖÖN

NYKYTILA

Asiakas hoitaa



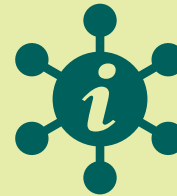
**Tieto varainsiirtoveron
maksusta salaista**



**Asiakas toimittaa
itse kuitin**

EHDOTUS

Datasiirto hoitaa



Tiedon yhteiskäyttö



**Tieto maksusta
sähköisesti verottajalta
Maanmittauslaitokselle**

KAUPPAREKISTERIOTTEET HALLINNON SISÄISINÄ TIEDONHAKUINA

NYKYTILA

**Yrityksiä ja viranomaisia
kuormittava**



**Noin 50 velvoittavaa
säädöstä**



**Yritys tilaa ja toimittaa
kaupparekisteriotteet**

EHDOTUS

**Viranomaisille pääsy
tietojärjestelmään**



**Kielto vaatimasta
kaupparekisteriotetta**



**Viranomaisille
rajapinta Patentti- ja
rekisterihallituksen
järjestelmään**

3

ASIOIDEN KÄSITTELY SUJUVAMMAKSI

AUTOMAATIO AVUKSI

”Manuaalinen tietojen kerääminen eri lähteistä sitoo paljon työvoimaa, viivästyttää päätöksiä ja huonontaa asiakaskokemusta. Tietoja voitaisiin kerätä automaattisesti eri järjestelmistä ja käsitellä niitä robotiikan avulla. Asiointia helpottaisivat myös älykkäät lomakkeet, jotka tarkistavat tietojen oikeellisuuden, kun asiakas täyttää lomaketta.”

3

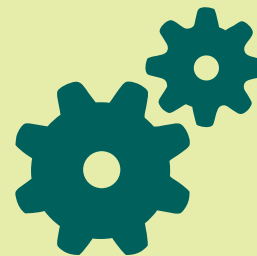
HYÖTYJÄ



**Nopeuttaa ja
sujuvoittaa
asiointia**



**Tiedot ovat
kerralla
oikein**



**Resursseja vapautuu
tietojen keräämisestä
ja tarkastamisesta
ydintoimintaan**



AVIOERON HAKUPROSESSI HELSINGIN KÄRÄJÄOIKEUDESSA

Valtiokonttori
Statskontoret
State Treasury

3

ASIOIDEN
KÄSITTELY
SUJUVAMMAKSI

NYKYTILA

Manuaalinen tietojen tarkistus



**Suomi.fi -kautta
hakemukset postilla
tai sähköpostilla**



**30 hakemusta
päivässä / kärjäsihteeri**



**Tarkistuksiin
3 – 7 h / päivä**

EHDOTUS

Älykäs lomake tarkistaa on-line



**Vahva
tunnistautuminen**



**Älykäs lomake sisältää
oikeat tiedot heti**



**Hakemus heti
käsittelyyn**

4

VIRANOMAISTEN YHTEISTYÖ JA VASTUUT ASIAKKAAN EDUKSI

ASIAKASLÄHTÖISESTI

”Hallinnolliset vastuut tulee määritellä asiakkaan tarpeen ja palveluprosessin ehdoilla, ei organisaatiolähtöisesti. Myös tiedonkulkua pitää merkittävästi parantaa sekä organisaatioiden sisällä että niiden välillä. Toimintaa tulee merkittävästi parantaa asiakkaan eduksi, jotta palvelut voidaan digitalisoida eikä palvelu näyttäydy sekavana asiakkaalle.”

4

HYÖTYJÄ



Asiakkaan on helppo asioida valtionhallinnon kanssa. Hänen ei tarvitse tietää, kuka palvelun tuottaa.



Valtionhallinto toimii tehokkaasti ja yhtenäisesti



Selkeät vastuut ja yhteiset tavoitteet auttavat kehittämään palveluketjuja kokonaisuutena

ASIAKASPALVELUPISTEIDEN ORGANISOINTI

4

VIRANOMAISTEN
YHTEISTYÖ JA
VASTUUT
ASIAKKAAN
EDUKSI

LÄHTÖKOHTA

Kansalaisten yhdenvertaisuus



**Kaikki kansalaiset
eivät pysty
sähköiseen asiointiin**



**Lainsäädäntö
velvoittaa**

EHDOTUS

Digin rinnalle f2f ja puhelinneuvonta



**Yhteiset asiakas-
palvelupisteet ja
Kansalaisneuvonta**



**Joustavasti myös
asiamiesperiaatteella**



**Lainsäädäntö
tukemaan**



**Kunnallinen
lähipalvelu**

5

**OSAAMINEN JA RESURSSIT
JOUSTAVAMMIN KÄYTTÖÖN**

JOUSTAVUUTTA TOIMINTAAN

”Valtionhallinnon rakenteet eivät saa estää ammattitaidon ja osaamisen hyödyntämistä yli organisaatorajojen. Joustavuutta ja ketterää kehittämistä tulee lisätä uudistamalla määrärahojen käyttöä ja henkilöstön liikkuvuutta. Resursointi tulee tehdä tarpeen mukaan, ei virastolähtöisesti. Tarvitsemme uudistuksia työsopimus- ja työaikalainsäädäntöön, osaamiseen, toiminnan avoimuuteen ja hyvien käytäntöjen jakamiseen.

5

HYÖTYJÄ



**Osaaminen
edistää
vaikuttavuutta
ja tuottavuutta**



**Resurssit
kohdennetaan
oikeisiin
asioihin**



**Asiakkaat saavat
tasa-arvoista
palvelua
kaikkialla
Suomessa**



**Hyvät
käytännöt
hyödynnetään**

LIIKENNEVIRASTON KESKITETTY TUTKIMUS- JA KEHITYSTOIMINTA

NYKYINEN HYVÄ KÄYTÄNTÖ BENCHMARKKINA



**Tutkimus- ja
kehitystoiminnalla
oma määräraha**



**Ketterä ja
nopea projektin
aloitus**



**Helppo ja
nopea rahoitus
ja käynnistys**



**Mahdollistaa
kokeilut**

6

**HALLINTO
KETTERÄMMÄKSI**

SÄHKÖINEN ASIOINTI EDELLÄ

”Lainsäädännön tulee tukea vahvemmin sähköistä asiointia. Poikkihallinnollisten kehittämishankkeiden vastuut on määriteltävä selkeästi ja tiedonkulkua parannettava. Resurssien optimaalista hyödyntämistä helpottaa, jos valtionhallinnon organisaatiot ovat nykyistä suurempia: tukitoiminnot ja virastojen välinen laskutus sitovat liikaa resursseja. Yhteistyön tiivistämisellä vältetään päällekkäiset hankinnat ja lisätään hankintaosaamista.”

6

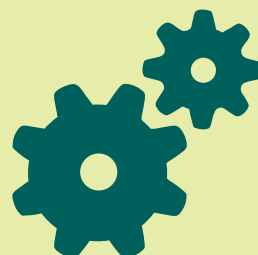
HYÖTYJÄ



**Kustannus-
säästöt luopumalla
paperiprosesseista
nopealla
aikataululla**



**Kustannus-
säästöt
karsimalla
päällekkäisiä
tukitehtäviä**



**Resurssit
vapautuvat
ydintoiminnan
kehittämiseen**



**Lainsäädäntö
tukee
digitalisointia**

SUOSTUMUS SÄHKÖISEEN ASIOINTIIN

6

VIRANOMAISTEN
YHTEISTYÖ JA
VASTUUT
ASIAKKAAN
EDUKSI

NYKYTILA

Tehoton sähköinen käytäntö



**Asiakohtaisuus,
moninkertainen
suostumus**



**Peruutus-
mahdollisuus**



**7 päivän
määräaika**

EHDOTUS

Tukea lainsäädännöstä



**Yksi suostumus
riittää, vrt. Asiointitili**



**Viestinvälityspalvelu
kaikille**

VIRASTOJEN VÄLISEN LASKUTUKSEN VÄHENTÄMINEN

NYKYTILA

**Paljon työtä ja
kustannuksia**



15 000
myyntilaskua
virastojen välillä



Laskujen käsittelyn kulut
715 000 €
n. 50 € / lasku



2014 palvelutoiminnan
kustannusten korvauksia
228 000 000 €

EHDOTUS

**Maksuttomuus ja
virtaviivaistaminen**

ENSIN

**Alaraja
veloitettaville
palveluille ja
suoritteille**

**Määritellään
sisäiset
maksuttomat
palvelut ja
suoritteet**

SEURAAVAKSI

**Palkeiden peruspalvelut
maksuttomiksi, niin että**



Määräraha
budjetoidaan
palvelu-
keskukselle



Huomioidaan
asiakas- ja
palvelukohtaiset
kustannukset

7

TUKEA MUUTOKSEEN YHTEISISTÄ HANKKEISTA JA PALVELUISTA

LAADUN TAKEEKSI

”Tehokkaan toiminnan edellytys on yhteisten hankkeiden ja palveluiden hyödyntäminen. Hankkeiden ohjausta on selkiytettävä ja niiden etenemisestä viestittävä tehokkaammin organisaatioiden välillä. Yhteisten palveluntuottajien toimintaa on kehitettävä parhaan mahdollisen hyödyn saamiseksi. Laatu- ja kustannusongelmat on ratkaistava.”



HYÖTYJÄ



**Palvelut tukevat
ydintoimintaa
– eivät ole sille
esteenä**



**Kustannussäästöjä
saadaan koko
valtionhallintoon**



**Kehittäminen
on koordinoitua
ja tehokasta**



STARTTI ONNISTUI

NYT ON VAIN TEHTÄVÄ HYVÄ JUOKSU

