



## **Kertomusluonnoksesta annetut lausunnot**

### **Digitaalisten asiointipalveluiden kehittäminen ja tuotanto (6/2016) 235/54/2014**

Verohallinto, 10.3.2016, A14/00 00 01/2016.

Väestörekisterikeskus, 16.3.2016, 583/040/16.

Työ- ja elinkeinoministeriö, 17.3.2016, TEM/503/00.06.01/2016.

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori, 17.3.2016, 206-00\_04-2015.

Oikeusministeriö, 21.3.2016, OM 2/05/2016.

Terveys- ja hyvinvoinnin laitos, 21.3.2016, THL/341/4.00.00/2016.

Valtiovarainministeriö, 21.3.2016.

Ympäristöministeriö, 21.3.2016, YM 1/231/2016.

10.3.2016

Valtiontalouden tarkastusvirasto  
tuloksellisuustarkastus@vtv.fi

Viite / Diaarinumero  
235/54/2014 (VTV)  
A14/00 00 01/2016 (Verohallinto)

**LAUSUNTO TARKASTUSKERTOMUSLUONNOKSESTA DIGITAALISTEN  
ASIOINTIPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN JA TUOTANTO**

Valtiontalouden tarkastusvirasto on pyytänyt Verohallinnolta lausuntoa Digitaalisten asiointipalveluiden kehittämistä ja tuotantoa koskevasta tarkastuskertomusluonnoksesta. Lausuntopyyntöön tarkoituksena on erityisesti varmistaa, että kertomukseen ei sisälly asia- tai tulkintavirheitä, joilla olisi vaikutusta tarkastuksen kannanottoihin, sekä kuulla näkemyksiä tarkastusviraston alustavista kannanotoista.

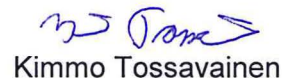
Verohallinnolla ei ole huomautettavaa tarkastuskertomusluonnokseen.

Pääjohtaja



Pekka Ruuhonen

Ylitarkastaja



Kimmo Tossavainen



16.3.2016

## VÄESTÖREKISTERIKESKUKSEN LAUSUNTO KOSKIEN TOIMINNAN TARKASTUSTA DIGITAALISTEN ASIOINTIPALVELUIDEN KEHITTÄMISESTÄ JA TUOTANNOSTA

### Johdanto

Väestörekisterikeskus (VRK) kiittää Valtiontalouden tarkastusvirastoa ja johtavaa tuloksellisuustarkastaja Tomi Voutilaista hyvistä havainnoista ja ehdotuksista sekä tarkastuksen aikana että tarkastuskertomuksessa. Tarkastuksen aikana havaittuihin toiminnan kehittämisehdotuksiin on tartuttu ja uskomme, että kansallisen palveluarkkitehtuurin (KaPA) VRK:ssa tehtävä operatiivinen toteutus on tarkastuksen johdosta entistä laadukkaampaa. Pidämme hyvänä, että tarkastus on kohdistunut KaPA-ohjelmaan jo toteutuksen alkuvaiheessa, jolloin toimintaa on pystytty kehittämään ohjelman vielä ollessa aktiivisessa rakennusvaiheessa. Tässä suhteessa KaPA poikkeaa muista tarkastuksen kohteena olleista ohjelmista ja projekteista, jotka ovat joko jo päättyneitä tai kehittämiskauden loppupuolella.

### 1 Kansallisen palveluarkkitehtuuriohjelman organisointi ja hallinta VRK:ssa

VRK:n organisoituminen KaPA-ohjelmassa pohjaa valtiovarainministeriön (VM) antamaan ohjelman asettamispäätökseen (VM140:00/213), jossa on asetettu ohjelman tavoitteet, tehtävät sekä aikataulu. VRK:lle on osoitettu KaPA-ohjelman operatiiviseen toteuttamiseen määräraha, jota voi ohjelman aikana käyttää enintään 17 henkilötyövuoden palkkakuluihin. Ohjelmakokonaisuus on laaja ja operatiivinen toteutus vaatii paljon työnjohdollista panostusta. Lähes kaikilla VRK:n KPA-yksikön henkilöllä onkin alihankkijoihin ja muihin yhteistyökumppaneihin nähden työnjohdollinen rooli. Tästä syystä VRK on painottanut rekrytoinnissa päällikkötehtäviä.

Vaikka monien yksikön työntekijöiden toimenkuvaan kuuluu työnjohdollisia tehtäviä, heillä on myös vahva asiantuntijarooli omassa tehtävässään. KaPA-ohjelmaan valittu toteutustapa on, että VRK pitää kaikki operatiiviseen toteutukseen liittyvät langat käsissään ja hankkii omien työntekijöiden avuksi tarvittavissa määrin konsulttityötä. Esimerkiksi kaikessa sovelluskehityksessä on hankittu pelkästään tuntityötä VRK:n omaan työnohjaukseen tarjouspyynnöissä määritellyin osaamis- ja kokemusprofilein.

KaPA-ohjelman hankkeet on asetettu sekä VRK:ssa että VM:ssä. VRK:ssa tehty hankkeiden asettaminen on kuitenkin puhtaasti hallinnollinen toimenpide esimerkiksi taloushallinnan ja tuntiseurannan projektikoodien avaamiseksi, jotta hankinnat ja työtunnit saadaan kohdistettua hallinnon järjestelmissä oikeille hankkeille. Pällekkäisiä ohjausrakenteita VM:n ohjausryhmien kanssa ei ole eikä niitä pidetä missään määrin tarkoituksenmukaisina.

KaPA-ohjelman toteutusaika menee limittäin TORI-hankkeen tehtävä- ja sopimussiirtojen kanssa. KaPA-ohjelmassa tehdyt palveluväylän kehitys- ja tuotantoympäristöjen





16.3.2016

sopimukset Tieteen tietotekniikkakeskus CSC:n kanssa on siirretty Valtoriin TORI-hankkeen asettaman aikataulun mukaisesti.

## 2 Aikataulu

Kaikki hankkeet etenevät KaPA-ohjelman asettamispäätöksen mukaisessa aikataulussa. Asettamispäätöksen aikatauluraamia on sisäisesti tarkennettu hankkeissa normaalin hankesuunnittelun yhteydessä. Sisäiset toteutus/julkaisuaikataulut on myös julkistettu esimerkiksi ohjelman viestintäsivustolla [www.esuomi.fi](http://www.esuomi.fi), koska olemme halunneet toimia avoimesti ja viestiä ohjelman etenemisestä sidosryhmille ja kaikille kiinnostuneille. Sisäisiä aikatauluja on kuitenkin myös täsmennetty toteutuksen edetessä tarpeen mukaan. Esimerkiksi palvelutietovarannon tavoiteaikataulua on 2016 vuodenvaihteessa siirretty eteenpäin. Vastaavasti esimerkiksi palveluväylän liityntäpalvelinten RedHat-tuen aikataulua siirrettiin loppukesällä 2015 taaksepäin. Kaiken kaikkiaan hankkeet etenevät edelleen hyvin aikataulussaan asettamispäätökseen nähden.

## 3 Talous

### 3.1 Budjetointi

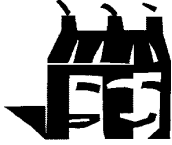
KaPA-ohjelman toteutuksessa on haluttu käynnistää hankkeiden toteutustyö nopeasti ja saada myös aikaan ensimmäiset julkiset palveluiden beta-versiot nopeasti. Hankkeissa ei siis lähdetty tekemään aluksi yksityiskohtaista ja aikaa vievää vaatimusmäärittelytyötä, jonka ohessa olisi syntynyt tarkka talousarvio koko ohjelma-ajalle. Kokonaiskustannuksia on kuitenkin arvioitu jatkuvasti parhaan ymmärryksen mukaan ja hankkeiden kehityksen edetessä budjetit on tarkennettu tarpeen vaatiessa. Esimerkiksi Palvelunäkymät-hankkeen osalta on tarkentunut vasta toteutusvaiheen aikana missä laajuudessa nykyinen Yrityssuomi ja Oma yrityssuomi asettuvat osaksi palvelunäkymiä. Kaikkien hankkeiden viimeisimmät kustannusarviot ovat alemmat kuin ensimmäisessä kustannus-hyötyanalyysien yhteydessä tehdyssä arviossa.

### 3.2 Kustannus-hyötyanalyysi

KaPA:n hyötyjä ja säästöpotentiaalia arvioitaessa tarkastuksessa on kiinnitetty huomiota KaPA:n rooliin sähköisen asiointin mahdollistajana. Suorien euromääräisten säästöjen laskeminen on siten hankalaa ja verrattavissa mihin tahansa perusinfrastruktuuri-investointiin. Hyötyjä ja säästöjä kuitenkin kiistatta syntyy muun muassa seuraavilla tavoilla:

- Tulevaisuuden asiointipalveluiden kehittämiskustannukset ovat pienempiä, koska useissa toteutuksissa voidaan suoraan hyödyntää yhtä tai useampaa KaPA:ssa rakennettua tukipalvelua.
- Väillisiä säästöjä syntyy palveluiden paremman yhteentoimivuuden myötä.
- Säästöjä syntyy, kun virastoilla ja kunnilla on KaPA:n myötä paremmat edellytykset siirtää asiointia fyysisestä palvelukanavasta sähköiseen.

Merkillepantavaa kuitenkin on, että tulevaisuuden säästöt eivät synny yksin KaPA:n ansiosta, vaan KaPA:n ja sen päälle rakentuvien asiointipalveluiden yhteisvaikutuksesta.



16.3.2016

#### 4 Palvelutuotanto

KaPA-ohjelman aikana, palveluiden vielä ollessa kehitysvaiheessa, VRK järjestää tiukasta HTV-kehuksesta johtuen palvelutuotannon hankeorganisaation resursseilla ja tukeutuu myös ostopalveluihin. Ohjelman jälkeisen varsinaisen jatkuvan palvelun (2018-) resursoinnin reunaehdot tarkentuvat hallituksen kehysvalmistelun yhteydessä keväällä 2016 ja tarkempi resurssisuunnittelu etenee VRK:ssa tämän jälkeen. Pidämme erinomaisena, että riittävien resurssien varmistamisen tärkeys on huomioitu myös tarkastuksessa.

Tällä hetkellä sähköisen asiointin kokonaisuuteen kuuluvia tukipalveluita tuottavat VRK, Valtori, Valtiokonttori, Verohallinto ja ELY-keskusten kehittämiskeskus KEHA. Jatkossa tuottajia ovat pääasiassa VRK ja Valtori sekä maksuliikenteen osalta Valtiokonttori. Työnjako VRK:n ja Valtorin kesken on selkeä ja yhteisesti virastojen ylimmän johdon sopima: VRK omistaa palvelut ja vastaa niiden jatkokehittämisestä ja Valtori tuottaa alla olevan ICT-infrastruktuurin kuten tietoliikenneyhteydet sekä konesali- ja käyttöpalvelut.

Nykyisen asiointitilin jatkokehitystyö on parhaillaan käynnissä Valtorissa. Asiointitilin nimi muutetaan jatkossa Viestinvälityspalveluksi ja sen käyttöliittymä tullaan integroimaan suoraan VRK:n Palvelunäkymät-hankkeessa rakenteilla olevaan kansalaisen palvelunäkymään. Kehittämisen työnjako on selkeä: Valtori rakentaa tietovaraston, rajapinnat sekä postituspalvelun ja VRK tekee käyttöliittymät osaksi kansalaisen palvelunäkymää. Viestinvälityspalvelun valmistuttua palvelun omistajuus ja jatkokehitysvastuu siirtyy VRK:lle osaksi KaPA-palveluiden palvelutuotantoa.

#### 5 Asiakas- ja käyttäjälähtöisyys

KaPA-palveluilla on kahdenlaisia asiakkaita. Kansalaisen palvelunäkymässä asiakkaana ovat kansalaiset, kun taas muut KaPA-palvelut ovat luonteeltaan tukipalveluita muissa organisaatioissa tuotettavien sähköisten asiointipalveluiden rakentamiseksi. Niiden osalta KaPA:n asiakkaita ovat julkishallinnon ja yksityisen sektorin asiointipalveluita kehittävät organisaatiot.

##### 5.1 Kansalaisten huomiointi KaPA-ohjelmassa

Käyttäjälähtöisyys ei synny pelkästään kysymällä kansalaisilta mitä he haluavat, vaan kehittämällä ratkaisuja vähitellen ja keräämällä niistä käyttäjäkokemusta niin palautteen, kyselyiden, havainnoinnin kuin käyttökokemuksen teknisen seurannankin keinoin. Ketterä kehittäminen ja havaittujen kehitystarpeiden toteuttaminen on evolutiivinen prosessi. VRK hyödyntää palvelumuotoilussa, käyttöliittymäsuunnittelussa, käytettävyydestä tarkastuksessa ja visuaalisessa suunnittelussa ulkopuolisia asiantuntijapalveluita, jotta varmistetaan, että kansalaisen palvelukokemus ei synny pelkästään virkamiesten näkemyksen pohjalta.

Palvelunäkymien ensimmäisessä vaiheessa kerättiin aluksi tietoa kansalaisilta käyttöliittymäprototyypin avulla, minkä pohjalta tarkennettiin palvelunäkymien tuotevisiota. Palvelunäkymien ensimmäinen beta-versio julkaistiin 15.12.2015. Beta-version julkistamisen jälkeen ensimmäinen kansalaispalautteen perusteella tehty muutos palveluun vietiin tuotantoon 16.12.2015. Palvelulle ollaan parhaillaan muodostamassa kansalaisraatia, jotta saadaan aikaan jatkuva vuorovaikutus palvelun ketterän kehittämisen tueksi.

Lisäksi esimerkiksi palvelutietovaranto jo itsessään lisää asiakaslähtöisyyttä. Palvelutietovarantoon kuvataan kaikkien julkisten toimijoiden tuottamat palvelut ja niiden



16.3.2016

asiointikanavat yhdenmukaisesti, mikä auttaa kansalaisia löytämään heille tarpeelliset julkiset palvelut. Palvelutietovarannon koko tietosisältö julkaistaan avoimena datana ja sille tarjotaan myös avoin koneluettava kyselyrajapinta. Tämä tuo mahdollisuuden myös kolmansille osapuolille helppoon tietojen hyödyntämiseen ja esimerkiksi kehittyneiden palveluhakemistojen rakentamiseen.

## 5.2 Asiakasorganisaatioiden huomiointi KaPA-ohjelmassa

Asiakaslähtöisyys syntyy sähköisiä asiointipalveluita kehittävien asiakasorganisaatioiden osallistumisesta kehittämiseen ja sen ohjaamiseen. Hankkeet sekä VRK:n ja Kuntaliiton Kunta-KaPA-toimiston yhteinen KaPA-asiakaspalvelu ovat jatkuvassa yhteistyössä asiakasorganisaatioiden kanssa. Asiakasyhteistyö käynnistettiin heti ohjelman alkupuolella 2014 lähestymällä kaikkia hallinnonaloja. Kontaktointi on aktiivista myös kuntien suuntaan ja tällä hetkellä olemme keskustelleet jo noin 100 kunnan kanssa. Yksityisen sektorin organisaatioille on järjestetty referenssiryhmätoimintaa sekä infotilaisuuksia palautteen keräämiseksi jo kehittämissivaiheessa. Myös kahdenvälisiä tapaamisia eri asiakasorganisaatioiden kanssa on ollut ohjelman alusta saakka jatkuvasti.

Muilta osin VRK:lla ei ole lausuttavaa lausuntopyynnön kohteena olevasta tarkastuskertomuksesta.

Lisätietoja VRK:n lausunnosta antaa tarvittaessa johtaja Janne Viskari, puh. 0295 535 022, sähköpostiosoite [janne.viskari@vrk.fi](mailto:janne.viskari@vrk.fi).

Helsingissä 16. maaliskuuta 2016

Hannu Luntiala

Ylijohtaja

Janne Viskari

Johtaja

Jakelu Valtiontalouden tarkastusvirasto

Tiedoksi kirjaamo, VRK



Valtiontalouden tarkastusvirasto

Lausunto

17.03.2016

TEM/503/00.06.01/2016

Viite: Lausuntopyyntö Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomusluonnokseen; Digitaalisten asiointipalveluiden kehittäminen ja tuotanto (VTV235/54/2014)

### **Työ- ja elinkeinoministeriön lausunto; Digitaalisten asiointipalveluiden kehittäminen ja tuotanto**

Valtiontalouden tarkastusvirasto on pyytänyt työ- ja elinkeinoministeriöltä lausuntoa tarkastuskertomusluonnoksesta Digitaalisten asiointipalvelujen kehittäminen ja tuotanto. Tarkastuksen kohteina olivat Kansalaisten asiointitili, nimetyt Sähköisen asiointin ja demokratian –ohjelman, SADen, rahoituksella tuotetut tai edelleen kehitetyt palvelut sekä Kansallisen palveluarkkitehtuurin toteuttamisohjelma KAPA sekä JulkICT lab –projekti.

Tarkastuksessa selvitettiin hyvän hallinnon perusteiden toteutumista ministeriövetoisten hankkeiden toteutuksessa palvelujen kehittämisen ja tuotannon näkökulmista. Lisäksi selvitettiin ministeriövetoisten kehittämisohjelmien ja –hankkeiden tuloksena kehitettyjen palveluiden kehittämisprosessin asiakaslähtöisyyttä (käyttäjälähtöisyys) ja palvelun tuotantomallien tehokkuutta.

#### **Yleistä**

Työ- ja elinkeinoministeriö suhtautuu palvelujen digitalisointiin ja yhteisiin sähköisen asiointin tukipalveluihin myönteisesti. Ministeriö edistää osaltaan hallinnon oman toiminnan ja palveluiden kehittämistä, jonka lähtökohtana ovat asiakaslähtöisyys, toimintamallien ja ratkaisujen yhteentoimivuus, tiedon hyödyntäminen sekä digitalisoinnilla luotava hallinnon ja palvelutuotannon muutos.

Ministeriö pitää tärkeänä, että yhteisten sähköisten tukipalveluiden tuotantoa suunnitellaan ja johdetaan keskitetysti strategisella tasolla mutta yhteistyössä keskeisten toimijoiden kanssa. Kohdealueiden palveluja koskevan kehitystyö ja sen koordinointi on sen sijaan tarpeen tehdä siellä missä asiakkaat ja asiakkaiden tarpeetkin ovat tiedossa mutta myös siellä yhteistyötä hyödyntäen. Kehitystyön koordinaation puuttuminen heikentää sähköisten ratkaisujen yhteentoimivuutta sekä aiheuttaa ylimääräistä vaivaa virkamiehille, kansalaisille ja yrityksille. Käytännössä suuret tuottavuushyödyt voidaan saavuttaa vasta kun toiminnan synergiaetuja etsitään yli eri palvelukanavien (toimipisteistä tarjottavat palvelut, puhelinpalvelu ja digitaaliset asiointipalvelut) ja yli organisaatorajojen sekä kun yhteiseen kehittämistoimintaan ja kehitystyön tuloksiin sitoudutaan.

Tarkastuksen kohteena olleilla SADe ja KAPA –ohjelmien tuotoksilla on haluttu korvata pirstaloitunutta ja päällekkäistä sähköisten palveluiden

kehitystyötä julkisen hallinnon eri tasoilla ja toimijoissa. Palvelujen sähköistämiseen kohdistetun rahoituksen ohella ohjelmien tuoma painoarvo palveluiden kehittämiseksi ja uudistamiseksi on ministeriössä koettu tärkeäksi. Vastaavan poikkihallinnollisen yhteisten tukipalvelujen kehitystyön tarpeisiin tulisi myös jatkossa olla käytettävissä rahoitusta.

#### Yksityiskohtaiset huomiot

Tarkastusraportin kappaleessa 2 esitetään kysymys sähköisten palveluiden palvelutuotanto- ja kehittämismallien tehokkuudesta tavoiteltuun käyttötarkoitukseen ja todetaan, että SADe-ohjelman ohjausmalli ei ole ollut tehokas ja tarkoituksenmukainen.

Sähköisen asiain ja demokratian –ohjelma, SADe, nosti ensimmäistä kertaa sähköisten palveluiden systemaattisen ja kattavan kehittämisen näkyvästi julkishallinnon agendalle ja vahvisti sähköisten palveluiden merkitystä julkishallinnossa. Ohjelman alkuperäinen tavoite sähköistää ”kaikki merkittävät julkiset palvelut” nosti hallinnossa keskiöön palvelujen asiakaslähtöisen uudistamisen ja sen edellyttämän poikkihallinnollisen yhteistyön tarpeen.

Vastaavasti KAPA-ohjelma tulee etenemisensä myötä tarjoamaan yhteisen digitaalisaation edellyttämän tukipalveluinfrastruktuurin yhteisesti hyödynnettäväksi.

Huolimatta mainituista ohjelmamuotoisen kehitystyön eduista ministeriö toteaa, että valtiovarainministeriön hallinnointi ja ohjausmalli on ollut raskas ja monikerroksinen kuten raportissakin todetaan. Myös ohjelmia toteuttavissa ministeriöissä rahoitusmalli johti massiiviseen ohjelma-, hanke- ja projektihallinnointiin moniportaisine raportointivelvoitteineen. Ohjelmissa edellytetty suunnitteluvaiheen dokumentaatio ja jatkuva raportointimenettely vaikuttavat toteuttavan ministeriön näkökulmasta ylimitoitetuilta. Raportoinnin ei myöskään voi katsoa palvelevan hankkeiden tuloksellista etenemistä vaan kysymyksessä on projektihallinnon edellyttämä raportointi.

Tarkastusraportin kappaleessa 3.2 todetaan ettei palveluiden kehittämissivaiheessa ole varmistettu tuotantovaiheen rahoitusta ja jatkuvuutta. Yritys-Suomea koskevassa kappaleessa sivulla 30 todetaan, ettei työ- ja elinkeinoministeriö ole huolehtinut Yritys-Suomi –verkkopalvelun pysyvästä rahoituksesta, jolla katettaisiin myös vuosittainen portaalin kehittämistarve. Lisäksi todetaan, että palvelun kehittäminen on ollut pitkään työ- ja elinkeinoministeriössä ulkoisen rahoituksen varassa.

Ministeriö toteaa, että valtion talousarviossa ei ole osoitettu määrärahoja hallinnonaloille yhteisten asiakaslähtöisten ratkaisujen tuottamiseen vaan määrärahat osoitetaan hallinnonaloille ja kullekin virastolle erikseen. Yritys-Suomi –verkkopalvelu sähköisine Oma Yritys-Suomi –työtiloineen on suunniteltu yhden luukun palveluksi yrityspalvelujen asiakkaille ja yrityspalveluja tarjoaville sadoille julkisille ja julkisella rahoituksella toimiville organisaatioille. Tällaisten yhteiskäyttöisten palvelujen kehitystyö rahoitetaan tapauskohtaisesti hankerahoituksella.

Yrityksille ja yrityksen perustajille suunniteltu Yritys-Suomi –verkkopalvelu siirtyy jatkossa osaksi Kansallisen palveluarkkitehtuuria, jolloin sen strategisesta ohjauksesta vastaavat valtiovarainministeriö ja työ- ja



elinkeinoministeriö yhdessä. Yritys-Suomi-verkkopalvelun rahoitus rakentuu jatkossa osana laajempaa KAPA-kokonaisuutta.

Asiakkaiden henkilökohtaisen digitaalisen asiakaspalvelun ja neuvonnan mahdollistavat Oma Yritys-Suomi -työtilat säilyvät jatkossakin ministeriön omistuksessa ja rahoitettavana.

Työ- ja elinkeinoministeriö



Mika Niemelä  
Talousjohtaja



Sirpa Alitalo  
Teollisuusneuvos

JAKELU

Tomi Voutilainen, VTV  
Teemu Kalijärvi, VTV  
TEM Kirjaamo, Taina Susiluoto, Mari Anttikoski, Ulla Hiekkänen-Mäkelä,  
Mikko Härkönen, Jaana Lappi, YAO

17.3.2016

Valtorin vastaus lausuntopyyntöön 4.3.2016 Dnro 235/54/2014 - Valtori Dnro 206-00\_04-2015

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin vastaus lausuntopyyntöön

Viite: Lausuntopyyntöne 4.3.2016 Dnro 235/54/2014

Tarkastuskertomusluonnos Digitaalisten asiointipalveluiden kehittäminen ja tuotanto

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori ilmoittaa, että Valtorin käsityksen mukaan lähettämässänne tarkastuskertomusluonnoksessa esittämänne Valtoria koskevat osat on oikein kuvattu.

Tehtäväksi saaneena,

Ystävällisin terveisin

*Pirkko Taskinen*

Pirkko Taskinen

Asiakirjahallinnon erityisasiantuntija/Specialsakkunnig i dokumenthantering

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori / Statens center för informations- och kommunikationsteknik Valtori

Lintulahdenkatu 5 / Fågelviksgatan 5

00530 Helsinki / Helsingfors

Matkapuh. / Mobilitel. +358 0295505714

etunimi.sukunimi@valtori.fi

www.valtori.fi



LAUSUNTO

21.3.2016

OM 2/05/2016

Valtiontalouden tarkastusvirasto

Viite: Dnro 235/54/2014, 4.3.2016

**Oikeusministeriön lausunto tarkastuskertomusluonnoksesta Digitaalisten asiointipalveluiden kehittäminen ja tuotanto**

Valtiontalouden tarkastusvirasto on pyytänyt oikeusministeriöltä lausuntoa tarkastuskertomusluonnoksesta Digitaalisten asiointipalveluiden kehittämisestä ja tuotannosta.

Oikeusministeriö lausuu seuraavaa:

Raporttiluonnoksen kohdassa 2.2 (sivu 14) käsitellään osallistumisympäristön palvelutuotantomallia. Kuvattu malli on oikeusministeriön kokeimuksen mukaan ollut toimiva ja vastuultaan selkeä. Myös talouden hallinta on toiminut hyvin. Monimutkaiseksi ja vastuultaan epäselvemmäksi malli on muuttunut vasta Valtorin ja Väestörekisterikeskuksen palvelujen käyttöönottojen myötä.

Raportin sivulla 24 taulukossa 1 tarkastellaan SADE -ohjelman hankkeiden kustannusarvioita. Oikeusministeriö toteaa, että Osallistumisympäristö -hankkeen kokonaiskustannukseksi muodostui 3 821 264,59 euroa.

Raportin sivulla 34 todetaan seuraavaa ”...Riskinä voidaan pitää sitä, että lausuntopalvelu jää vähäiselle käytölle, kuten oikeusministeriön Otakantaa.fi -palvelun osalta on käynyt, koska hallinto ei ole muuttanut palvelujen myötä toimintatapojaan vuorovaikutteisempaan suuntaan”.

Oikeusministeriö yhtyy osaltaan VTV:n arvioon riskeistä, jotka liittyvät hallinnon toimintatapojen muutokseen. Oikeusministeriö huomauttaa kuitenkin, että Otakantaa.fi -palvelussa on vierailtu sen avautumisesta lähtien (kesä 2012) 15 000 - 20 000 kertaa kuukaudessa ja palveluun on avattu noin 400 kuulemiseen liittyvää hanketta. Käyttöastetta voidaan pitää suhteellisen hyvänä tämänkaltaiselle palvelulle ottaen huomioon, että hallinnon toimintatavat ovat vasta muutoksessa. Palvelu on herättänyt myös kansainvälistä kiinnostusta, ja muun muassa OECD on listannut palvelun

yhtenä hyvistä käytänteistä liittyen säädösvalmistelun kuulemiskäytäntöihin.

Raporttiluonnoksessa todetaan, että ”vuosien 2014–2015 välillä lausuntopalvelussa on ollut 29 lausuntopyyntöä”. Oikeusministeriö huomauttaa, että palvelun markkinointia ja koulutusta on tietoisesti siirretty pääosin vuodelle 2016–2017, johtuen palvelun teknisen toteutuksen viivästymisestä.

Säädösvalmistelun kuulemismenettelyjä ja prosesseja on myös muuten yritetty tehostaa. Valtioneuvoston demokraatiapoliittisessa selonteossa VNP 3/2014 vp. linjattiin (linjaus 14) vuorovaikutteisten valmistelumien kehittämistä ja että ministeriöiden vuorovaikutteisessa valmistelussa käytetään otakantaa- ja lausuntopalvelua. Oikeusministeriö on lisäksi valmistelut uudet säädösvalmistelun kuulemisohjeet, jotka valtioneuvosto hyväksyi 4.2.2106. Niiden tavoitteena on luoda yleiset raamit kuulemiseen säädösvalmistelussa. Kuuleminen on keskeinen osa säädösvalmistelua ja sen on tarkoitus edistää valmistelun avoimuutta ja hyvää laatua. Ohjeeseen on myös lisätty sähköisten työvälineiden käyttö säädösvalmistelun kuulemisessa (Lausuntopalvelu.fi ja Otakantaa.fi).

Lausuntopalvelu.fi tarjoaa työvälineitä julkishallinnon avoimeen lausuntomenettelyyn. Palvelussa julkaistut pyynnöt ovat julkisesti kaikkien saatavilla ja niihin voivat antaa lausuntonsa kaikki kiinnostuneet. Lausunnon pyytäjille on tarjolla raportointityökaluja aineistojen jatkokäsittelyä varten. Palvelu tehostaa lausuntomenettelyä tarjoamalla yhdenmukaisen verkkopalvelun, jossa voidaan julkaista lausuntopyyntöjä, antaa lausuntoja ja hallinnoida annettuja lausuntoja. Palvelu lisää lausuntojen käsittelyn läpinäkyvyyttä. Lausuntopalvelu.fi -palvelu tullaan vuonna 2016 liittämään kansalliseen palveluväylään (KAPA) ja tarkoitus on vaiheittain ottaa käyttöön KAPA:n tarjoamat palvelunäkymät, palvelutietovaranto ja valmistautua tunnistus sekä rooli- ja valtuutuspalvelun käyttöönottoon. Lausuntopalvelu.fi tullaan lisäksi liittämään valtioneuvoston uuteen VAHVA -asianhallintajärjestelmän ja uuteen valtioneuvoston hankerekisteriin.

Hankkeen ja palveluiden tuottavuuspotentiaalia, merkittävyyttä ja toteutuksen kustannustehokkuutta on arvioitu ennen muuta SADe -ohjelman toteuttamassa kustannusten ja hyötyjen arviointityössä. Arvioinnissa on Osallistumisympäristön palvelukokonaisuuden osalta nostettu esiin erityisesti palvelujen käyttäjilleen tuoma aikasäästö sekä keskitettyjen, eri tahojen käytössä olevien, palveluiden kokonaistaloudellisuus. Hankkeen klusteriryhmä on taloudellisen merkittävyyden ja kustannustehokkuuden ohella korostanut myös hankkeen ja siinä tuotetun palvelukokonaisuuden sisällöllistä merkittävyyttä demokratian kehittämistyölle Suomessa.

Valtiokonttorin 18.12.2015 julkaisemassa selvityksessä ”Valmiina digikiiriin – digitalisaatio ja virastojen tuottavuuspotentiaali” todetaan sivuilla 26–

27, että "Valtionhallinnossa tehdään vuosittain tuhansia lausuntopyyntöjä säädosmuutoksista ja erialisista hankkeista, niiden tuloksista, selvityksistä, muistiosta ym. Lausuntopyyntöihin saadaan vuosittain tuhansia lausuntoja muilta viranomaisilta. ...asiakirjojen käsittely on kokonaisprosessina tarkasteltuna hallitsematonta ja tehotonta." Valtiokonttori esittää raportissaan toimenpiteenä että "kehitetään lausuntopalvelu.fi -portaalia siten, että se toimisi julkishallinnon yhteisenä ainoana kanavana lausuntomennettelyyn. Paperina tai sähköpostitse toteutettavista lausuntopyyntöistä tulee luopua kokonaan."



Tietohallintojohtaja

Tarmo Maunu



Erityisasiantuntija

Riitta Marttila



[Lausunnon valmistelijan nimi]

21.3.2016

Valtiontalouden tarkastusvirasto  
Tuloksellisuustarkastusjohtaja Jarmo Soukainen  
Johtava tuloksellisuustarkastaja Tomi Voutilainen  
tuloksellisuustarkastus@vtv.fi

Lausuntopyyntö Dnro 235/54/2014, 4.3.2016

## Lausunto tarkastuskertomusluonnoksesta "Digitaalisten asiointipalveluiden kehittäminen ja tuotanto"

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) kiittää mahdollisuudesta lausua tarkastuskertomusluonnoksesta "Digitaalisten asiointipalveluiden kehittäminen ja tuotanto". Valtiontalouden tarkastusvirasto selvitti tarkastuksessaan sitä, miten sähköisten palveluiden kehittämis- ja tuotantomallien tehokkuus ja asiakaslähtöisyys on huomioitu ministeriövetoisissa ohjelmissa ja hankkeissa.

SADe-sote-palvelukokonaisuudessa kehitetyt sähköiset palvelut tarkastuksen kohteena

Tarkastus kohdistui muiden palvelujen ohella myös valtiovarainministeriön sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmassa (SADe-ohjelma) tehtyihin sähköisiin palveluihin, joita on kehitetty Sosiaali- ja terveysalan palvelukokonaisuus –hankkeessa vuosina 2009-2015. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukokonaisuus -hankkeesta vastasi sosiaali- ja terveysministeriö yhteistyössä THL:n kanssa. STM valtuutti erillissopimuksin THL:n vastaamaan palvelukokonaisuushankkeen operatiivisesta hallinnoinnista ja ohjauksesta sekä toimimisesta hankkeen yhteistyöprojekteille myönnettyjen valtionavustusten valtionapuviranomaisena.

Sosiaali- ja terveydenhuollon laajasta kehittämiskokonaisuudesta tarkastuskohteiksi oli valittu seuraavat palvelut: Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä; Hyvis-portaali; Mielenterveystalo.fi; Palveluvaaka.fi ja Omahoitopolut.fi. Näistä palveluvaaka.fi ja omahoitopolut.fi ovat THL:n ylläpitämiä palveluja.

Näkökulmat SADe-sote-palveluihin liittyen

Tarkastuskertomusluonnos on selkeästi kirjoitettu eikä siinä ole THL:ää koskien asiavirheitä, joilla olisi vaikutusta tarkastuksen kannanottoihin. Seuraavat tarkastuskertomusluonnoksen tulkintaan liittyvät näkökulmat THL haluaa kuitenkin esittää:

- Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukokonaisuus –hankkeessa kehitetyt palvelut ja niiden toiminnallisuudet perustuivat laajoihin tarve- ja tilanneselvityksiin, jotka tehtiin laajassa yhteistyössä sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa vuosina

[www.thl.fi](http://www.thl.fi)



[Lausunnon valmistelijan nimi]

21.3.2016

2010 - 2012. Palvelujen kehittäminen oli sekä asiakaslähtöistä että kytköksissä toimintatapojen kehittämiseen.

- Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukokonaisuus –hankkeessa kehitetyistä palveluista on tehty kustannus-hyöty-analyysit ja palveluiden tuotantoedellytyksiä pyrittiin varmistamaan koko hankkeen ajan, myös muuttuvissa taloustilanteissa. Palveluvaaka- ja Omahoitopolut-palveluiden ensimmäisten versioiden valmistumisen myöhästymisen ja julkisen talouden heikentyminen aiheuttivat epävarmuutta näiden palveluiden tuotantokäytön suunnitteluun.

THL yhtyy tarkastusviraston alustaviin kannanottoihin. Asiakaslähtöisyyttä tulisi edelleen vahvistaa sähköisten palveluiden kehittämisessä. THL osallistuu osaltaan julkishallinnon sähköisen yhteentoimivuuden edistämiseen ja kannattaa yhteentoimivuuden ohjauksen tehostamista. Valtiovarainministeriön JulkiCT-toiminnon ohjaus- ja hankemallien vahvistaminen voisi osaltaan tukea tätä tavoitetta. Sähköisten palveluiden kustannus-hyötyjen arviointimalleja täytyy myös kehittää edelleen ja sähköisten palvelujen tuotanto- ja ylläpitoedellytyksiin tulee kiinnittää nykyistä enemmän huomiota ennen palvelujen kehittämisen aloittamista.

Ylijohtaja

  
Marina Erhola

Johtava asiantuntija

  
Jarmo Kärki



Julkisen hallinnon tieto- ja viestintätekninen  
osasto

21.3.2016

Valtiontalouden tarkastusvirasto

**Viite** Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomusluonnos: Tarkastuskertomusluonnos Digitaalisten asiointipalveluiden kehittäminen ja tuotanto (diarinumero: 235/54/2014)

### **Asia: Valtiovarainministeriön lausunto tarkastuskertomusluonnoksesta**

Valtiontalouden tarkastusvirasto on 4.3.2016 lähettänyt valtiovarainministeriölle kommentoitavaksi tarkastuskertomusluonnoksen Digitaalisten asiointipalveluiden kehittäminen ja tuotanto. Valtiovarainministeriö kiittää Valtiontalouden tarkastusvirastoa tarkastuskertomusluonnoksesta ja esittää tarkastuskertomusluonnoksessa kuvattuihin suosituksiin ja kannanottoihin seuraavia huomioita:

Valtiovarainministeriö on tarkastuksen jälkeen aloittanut valtion tietohallinnon ohjauksen ja palvelutuotantorakenteen selkeyttämiseen ja yhdenmukaistamiseen kohdistuvien suunnitelmien valmistelun. Tarkastuskertomusluonnokseen ehdotetaan korjattavaksi palvelutuotanto termillä palvelutuotantorakenne.

Tarkastuskertomusluonnoksessa esitettyihin monikerroksisiin ohjaus- ja raportointimalleihin on tehty muutoksia tarkastusjakson jälkeen. Muutoksia on tehty myös hankkeiden aikana, esimerkiksi SADe-ohjelman aikana hankeraportointia ja ohjausmallia kevennettiin. Kansallisen palveluarkkitehtuurin toteutusohjelmalle (KaPA) tehdyssä riippumattomassa arvioinnissa (Owal Group, 2016) todettiin, että ohjaus- ja organisointimalli on selkeä, yhteistyö on toiminut hyvin eikä päätöksentekoa hidastavaa hierarkkisuuutta ole esiintynyt. Erityistä kiitosta sai omistaja-hankepäällikkö –työparityöskentely, jonka edut perinteiseen malliin jossa hankepäällikkö joutuu hakemaan mandaatin aina hankkeen ohjausryhmästä, nähtiin toteutusta merkittävästi nopeuttavina. Tarkastuskertomusluonnoksessa esille nostettu ICT2015-ryhmä ja sen vaikutus KaPA-ohjelman ohjauksessa on selkeytynyt ICT2015-ryhmän päätyttyä.

Tietohallintolain mukaista lausuntomenettelyä on uudistettu ja tullaan edelleen kehittämään tarkastuskertomusluonnoksen perusteella. Valtiovarainministeriö haluaa kuitenkin korostaa, että tarkastuksessa on käyty läpi neljä kappaletta KaPA-ohjelman osahankkeista tehtyjä tietohallintolain mukaisia lausuntoja. Muita lausuntomenettelyn mukaisia lausuntoja ei ole tarkastuksessa käsitelty. Lausuntomenettelyn kehittämisessä tullaan kiinnit-





tämään erityistä huomiota hankkeiden kustannushyötylaskelmien realistisuuteen. Osaltaan lausunnotonemittelyä tukevana toimintana JulkICT-osastolla on aloitettu hallinnonalavastaavatoiminta, jolla pyritään osaltaan lisäämään eri osapuolten tietämystä käynnissä olevista hankkeista ja näin parantamaan lausuttaviksi tulevien hankesuunnitelmien laatua.

Valtiovarainministeriö haluaa tuoda esille, että useat sen vastuulle kuuluvat yhteisen palvelutoiminnan kehittämishankkeet tai olemassa olevat yhteiset palvelut realisoivat hyödyt eri organisaatiolle kuin investoinnin tehneelle valtiovarainministeriölle tai palvelua tuottavalle organisaatiolle. Tämä osaltaan vaikeuttaa hankkeiden käynnistysvaiheeseen liittyvien kustannushyötylaskelmien tekemistä ja arviointia. Hyvänä esimerkkinä näistä ovat KaPA-ohjelman tunnistus- sekä rooli- ja valtuuspalveluhanke, joiden hyötyjiä ovat asiakaspalveluita tuottavat organisaatiot.

Valtiovarainministeriö toteaa, että tarkastuskertomusluonnoksessa esille nostettua asiakaskeksisyyden puutetta on korjattu palveluiden jatkokehityshankkeissa. Asiakasrajapinnassa toimivien viranomaisten rooli esimerkiksi KaPA-ohjelman tunnistushankkeessa sekä asiointitilin korvaavan viestinvälityspalvelun toteutuksessa on merkittävä ja palveluita rakennetaan viranomaisorganisaatioiden esille tuomiin asiakastarpeisiin perustuen.

Valtiovarainministeriössä on tehty tarkastuksen jälkeen korjaavia toimenpiteitä hankkeiden ja ohjelmien rahoituskäytäntöihin sekä rahoituksen käytön seurantaan. Samalla myös JulkICT:n omien hankkeiden määrärahatarpeiden arviointikäytäntöjä on muutettu. Tarkastuksen kohteena olleet hankkeet ovat pääsääntöisesti usean vuoden mittaisia, laajalajaisia hankkeita, jotka on toteutettu voimakkaassa murroksessa olevassa toimintaympäristössä. Tällöin on luonnollista, että hankkeen käynnistysvaiheen määrärahatarpeet tai toteutusaikataulu ovat arvioita, joita jatkuvasti tarkennetaan hankkeen edetessä. Asiavirheenä esitetään korjattavaksi KaPA-ohjelman toteutusaikataulua koskevaa tarkastushuomiota, jossa todetaan, ettei ohjelman toteutus etene aikataulussa. Ohjelman asettamisasiakirjassa on annettu kaikille hankkeille aikataulut ja kaikki tekeminen etenee näiden mukaisesti. Hankkeissa aikatauluja on tiukennettu ja joiltain osin muutoshallinnan prosessin mukaisesti siirretty eteenpäin.

Tarkastuskertomuksen kannanottoja tullaan ottamaan huomioon JulkICT-osaston sisäisen toiminnan, julkisen hallinnon sähköisen asioinnin sekä valtion tietohallinnon kehittämisessä.



21.3.2016

YM 1/231/2016

Valtiontalouden tarkastusvirasto

Viite Tarkastuskertomusluonnos Digitaalisten asiointipalvelujen kehittäminen ja tuotanto 4.3.2016 Dnro  
Hänvisning 235/54/2014

Asia KOMMENTTEJA VALTIONTALouden TARKASTUSVIRASTON (VTV) TARKASTUSMUISTIOON  
Ärende

Valtiontalouden tarkastusvirasto on toimittanut 4.3.2016 päivätyn tarkastusmuistion luonnoksen 235/54/2014 kommentteille. Palautetta pyydetään 21.3.2016 mennessä.

Ympäristöministeriön (YM) osalta kommentit on laadittu rakennetun ympäristön osastolla (RYMO), jossa SADe-ohjelman Rakennetun ympäristön ja asumisen palvelukokonaisuus (RYPK) on hallinnoitu. Valtiovarainministeriö vastaa kommenttipyyntöön omalta osaltaan. RYPK:stä tarkastuksen kohteena ovat olleet seuraavat palvelut: TARKKAILIJA, HARAVA, LIITERI ja LUPAPISTE.

YM on 22.1.2016 kommentoinut sähköpostitse aiempaa, 31.12.2015 päivättyä tarkastusmuistion luonnosta. Tässä vaiheessa on vielä tarpeen kommentoida kolmea nyt sillä olevassakin muistiassa kriittisesti tarkasteltua kohtaa: 1) palvelujen jatkon turvaamista esimerkiksi budjetin kautta varautumisella (ss. 16, 29 ja 31), 2) RYPK:n palvelujen erillisyyttä, ”palvelukokonaisuuden puuttumista” (s. 35) sekä 3) asiakaslähtöisyyden vähäisyyttä palvelukehityksessä (s. 35). Kritiikki koskee RYPK:n palvelukokonaisuutta sekä LUPAPISTE-, HARAVA- ja TARKKAILIJA-palveluja.

#### 1) Kysymys jatkon turvaamisesta.

RYPK -palvelut suunniteltiin hankkeen alussa tavoittelemaan sähköisten palvelujen mahdollisimman vaikuttavaa etenemistä tärkeimmillä rakennetun ympäristön alueilla. LUPAPISTEESSÄ, HARAVASSA ja TARKKAILIJASSA käytetty tuotantomalli otettiin käyttöön, jotta kehittämistyöhön saataisiin mukaan mahdollisimman paljon yksityistä toimeliaisuutta ja rahoitusta, ja sitä kautta vauhtia. Varsinkin LUPAPISTEEN osalta olennainen tekijä oli myös kuntien keskeinen ja autonominen rooli lupaprosesseissa. Erityisesti sähköisen lupakäytännön ripeä eteneminen kunnissa todistaa valitun tuotantomallin toimivuutta.

LUPAPISTEEN, HARAVAN ja TARKKAILIJAN osalta hankkeessa on syntynyt myös vapaasti käytettävissä oleva YM:n hallinnoima avoin lähdekoodi, ja palvelujen liittäminen kansalliseen palveluväylään (KaPA) on suunnitteilla ja tarkoitus toteuttaa heti kun se on mahdollista. YM sai tämän suunnittelua varten myös KaPA-ohjelman erillisrahoitusta vuodelle 2016. YM on myös uudistanut digitalisaatioon liittyvää organisaatiotaan, hakenut digikärkihankerahoitusta ja valmistelee kuntasektorin ja kiinteistö- ja rakennusalan kanssa jatkotoimia digitalisaation mahdollisuuksien hyödyntämiseksi.

## 2) Kysymys palvelukokonaisuudesta.

Palvelujen erillisyyden pääasiallinen syy on siinä, että LUPAPISTE, HARAVA ja TARKKAILIJA on rakennettu pääasiassa kuntien, kansalaisten ja yritysten tarpeita silmälläpitäen, vaikka myös valtion intressi on niissä ollut mukana. Myös valtionhallinnon kannalta kiireellisimpiä sähköisiä palveluja kehitettiin muissa RYPK-palveluissa erillisinä eri tahojen hallinnoitaviksi (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA, Suomen ympäristökeskus SYKE ja Maanmittauslaitos MML).

## 3) Asiakaslähtöisyys.

HARAVA, TARKKAILIJA ja varsinkin LUPAPISTE ovat palveluja, joiden sisällöllinen kehittäminen on vaatinut paljon suunnittelua ja vuorovaikutteisuutta. LUPAPISTEEN osalta olennaista on ollut myös yhteentoimivuuden varmistaminen erityisesti kunnissa käytössä olevien tietojärjestelmien kanssa. Kehittämistyö on ollut pakko tehdä vapaaehtoiselta pohjalta, koska tiedollisia edellytyksiä vastaavien toiminnallisuuksien säätämiseksi standardimuotoisesti ei ole vielä ollut olemassa ja niitä on pitänyt kehittää kokeillen, pilotoiden ja testaten.

Kehittämistyön itsensä rinnalla on syytä huomioida myös se, että toimijoita on tällä tavalla saatu sähköisten palvelujen käyttäjiksi eli opetetuksi uusiin, entistä rationaalisimpiin toimintatapoihin. Toteutustavassa kyseessä oli siis myös oppimisprosessi, jossa on osallistamisen kautta merkittävästi kehitetty ja laajennettu sähköisten palvelujen käyttöä sekä luotu pohjaa säädösperusteiselle jatkolle.

RYPK:n tuloksista on lisäksi syytä huomioida seuraavia vuoden 2015 koottuja tietoja:

Lupien haun ja käsittelyn digitalisointi (LUPAPISTE) laajeni nopeasti jo 2015 ja edisti sähköistä asiointia erityisesti kuntien MRL-prosesseissa kuten rakennusluvuissa. LUPAPISTEEN oli ottanut tai ottamassa käyttöönsä lähes sata kuntaa, LUPAPISTEEN neuvontapalvelun käyttäjinä niitä on kolmisensataa ja rakentamisen lupahakemuksista LUPAPISTEEN kautta tehtiin kaikkiaan jo viidesosa.

HARAVA ja TARKKAILIJA ovat erityisesti edistäneet osallistumisen ja vuorovaikutuksen mahdollisuuksia, mutta myös selvityksiä. TARKKAILIJALLA oli noin 1800 rekisteröitynyttä käyttäjää, yhteensä käyttäjiä on ollut lähes 50 000. HARAVALLA oli noin 80 käyttäjäorganisaatiota, ja palvelun kautta oli tehty Suomessa lähes 250 julkista kyselyä. Palvelu on ollut käytössä myös Espanjassa, Sveitsissä ja Ruotsissa.



Aulis Tynkkynen  
rakennusneuvos

Jakelu: tuloksellisuudentarkastus@vtv.fi  
Tiedoksi: Tomi Voutilainen (VTV), Jarmo Soukainen (VTV)  
Hannele Pokka (YM), Helena Säteri (YM), Jorma Partanen (YM); Jussi Salmi (YM)  
Anna-Maija Karjalainen (VM); Marjukka Saarijärvi (VM)