

# Turvallisuuden strategiset linjaukset

Linjattu Kelan johtoryhmässä 30.8.2021

Kela|Fpa<sup>®</sup>



# Turvallisuuden toimintaympäristö on jatkuvassa muutoksessa

## TOIMINTAYMPÄRISTÖ

## KELA

Ilmastonmuutos ja  
terveysturvallisuus

Globaali on jo lokaalia

Muutokset kansainvälisissä  
valtasuhteissa: valtiolliset intressit

Julkisen talouden tila

Väestön ikääntyminen

Yhteiskunnan eriarvoistuminen  
ja polarisoituminen

Digitalisaation  
mahdollisuudet ja uhat

Viestintäympäristön muutokset

Työnteon uusi normaali

Eriarvoisuus ja  
turvattomuus  
kulkevat käsikkään

Turvallinen  
asiointi kanavasta  
riippumatta

Kansalaisten  
vaihtelevat  
digitaidot ja  
medialukutaito

Tiedon  
turvaamisen  
merkitys kasvaa  
Tietojen  
käsittelijän  
vastuut  
lisääntyvät

Lainsäädännön  
ajantasaisuus,  
vastaavuus ja  
velvoittavuus  
eivät vastaa  
tämän hetken  
tarvetta

Hybridi-  
vaikuttaminen  
Viranomaisten  
häirintä myös  
yksittäisten  
henkilöiden  
kautta

Tekoälyn ja  
tukiälyn eettisyys

Arkea helpottavat  
sovellukset  
laajasti käytössä

Kyberrikokset  
Väärinkäytökset

Vaihtuvat työn  
muodot,  
monipaikkainen  
työ, vaatimukset  
osaamiselle

# Linjaukset

# ASIAKASKOKEMUKSEN KEHITTÄMINEN

## Linjaukset:

1. Takaamme asiakkaillemme turvallisen palvelun kaikissa kanavissamme.
2. Autamme asiakkaita ja yhteistyökumppaneita asioimaan turvallisesti.
3. Turvallisuus on keskeinen osa palveluiden suunnittelua, löydettävyyttä ja käytettävyyttä sisäisesti ja yhdessä kumppaneiden kanssa.

## Ryhdyimme toimeen:

- Kehitämme turvallisuutta asiakaskeskeisesti ja kartoitamme turvallisuutta eri asiakassegmenttien näkökulmasta.
- Koostamme koronapandemian opit turvallisuuteen liittyen ja päivitämme terveysturvallisuuden ohjeet ja toimintatavat.
- Järjestämme yhteisiä turvallisuuteen liittyviä suunnittelutilaisuuksia kumppaniemme kanssa.

## Kulttuuri:

*"Luomme turvallisuutta yhdessä kelalaisten, kumppaneiden ja asiakkaiden kanssa."*

# LUOTTAMUS JA YHTEISTYÖN VAHVISTAMINEN

## Linjaukset:

4. Työnteko Kelassa on turvallista kaikissa olosuhteissa ja työympäristöissä.
5. Kansalaiset ja päättäjät voivat luottaa, että huolehdimme vastuullamme olevista valmius- ja huoltovarmuustehtävistä.
6. Sitoudumme valtionhallinnon yhteisiin turvallisuuden kehittämisen periaatteisiin.
7. Turvallisuuteen liittyvän sisäisen ja ulkoisen viestinnän kehittäminen on osa turvallisuuskulttuurin rakentamista.

## Ryhdyimme toimeen:

- Kelalaisten ja sidosryhmien odotuksia turvallisuuteen liittyen selvitetään ja sitä hyödynnetään kehittämisessä.
- Kasvatamme ja ylläpidämme kelalaisten turvallisuustaitoja säännöllisellä osaamisen kehittämisellä ja viestinnällä.
- Toteutamme valmiusasioiden tarkastelun omana kokonaisuutena. Valmiusharjoittelua jatketaan säännöllisesti.
- Teemme sisäiset ohjeistukset, jotka tukevat kelalaisia maalittamiseen liittyvissä tilanteissa.

## Kulttuuri:

*"Toimivilla ja turvallisilla palveluilla mahdollistamme yhteiskuntarauhaa."*

# TIEDON LIIKKUVUUS JA HYÖDYNTÄMINEN

## Linjaukset:

8.

Asiakkaat ja kelalaiset voivat luottaa siihen, että heidän tietojaan käsitellään turvallisesti Kelassa.

9.

Käsitlemme tietoja vain turvallisissa tietojärjestelmissä myös muiden toimijoiden kanssa.

## Ryhdyimme toimeen:

- Kehitämme tiedon luokittelua jatkuvassa toiminnassa.
  - Kehitämme tiedon turvallista käsittelyä osana lakisääteistä tiedonluovuttamista Kelasta.
- Tietoturva- ja tietosuojalinjauksia tehdään Kela-tasoisesti, ei vain yksittäisten palveluiden näkökulmasta.
- Hyödynnämme kansainvälisiä standardeja kehittämisen tukena.
- Toimimme aktiivisesti digitaalisen turvallisuuden viranomaisverkostoissa.
  - Kehitämme yhteistyössä lainsäädännön tuntemusta ja tulkintaa.

## Kulttuuri:

*"Digitaalinen turvallisuus on keskeinen osa jokaisen kelalaisen osaamista ja arkea."*

## Turvallisuuden strategiset linjaukset ohjaavat Kelan turvallisuuden kehittämistä

- Turvallisuuden strategisten linjausten mukaisesti laadimme toimenpidesuunnitelman, jossa:
  - Kuvaamme Kelan sisäisen turvallisuuden verkostot.
  - Laadimme kuvauksen ja suunnitelman Kelan ulkoisista verkostoista.
  - Vastuutamme toimenpiteet ja määrittelemme roolit.
  - Laadimme seuraamisen ja mittaamisen mallin.