



12.10.2016

ASIAKASPALVELUN UUSI TOIMINTAMALLI – AUTETAAN ASIAKASTA DIGITAALISTEN PALVELUIDEN KÄYTÖSSÄ (AUTA)

1. AUTA-hankkeen valtionavustusohje

Tässä ohjeessa kuvataan AUTA-hankkeen kokeilulle myönnettävän valtioavustuksen hakemiseen liittyvää menettelyä ja valtionavustuksen käyttöehtoja.

AUTA-hankkeen kokeilulla etsitään uutta toimintamallia asiakkaiden tukemiseen digitaalisten palvelujen käytössä. Tavoitteena on valtakunnallinen toimintamalli, joka on sovellettavissa erilaisiin alueellisiin ja paikallisiin toimintaympäristöihin.

Uudella toimintamallilla haetaan asiakaslähtöistä joustavuutta tukimuotoihin, joilla voidaan varmistaa digitaalisten palveluiden yhdenvertainen saavutettavuus sekä palveluperiaatteen ja neuvontavelvoitteen toteutuminen.

Kokeilujen tehtävänä on tuottaa toimintatapoihin liittyviä innovaatioita ja uudenlaisia palvelumalleja. Uudenlainen asiakaspalvelun malli luo myös yrityksille mahdollisuuden kehittää toimivia palveluita digitaalisten palveluiden asiakasrajapintaan.

AUTA-hankkeen kokeiluihin voidaan myöntää *kunnille ja kuntayhtymille valtionavustuslain mukaista erityisavustusta*.

Avustuksen käyttöehdot

Valtionavustus maksetaan pääsääntöisesti toteutuneiden kustannusten perusteella sen jälkeen, kun avustuksen saaja on avustuksen maksuhakemuksen yhteydessä esittänyt valtiovarainministeriölle hyväksyttävän selvityksen avustuksen käytöstä ja toteutuneista kustannuksista.

- Avustuksen käytön valvonnassa, tarkastuksessa ja takaisinperinnässä on noudatettava valtionavustuslain (688/2001) säännöksiä sekä valtionavustus-päätöksen ehtoja
- Kaikissa avustuksella tehtävissä hankinnoissa on noudatettava lakia julkisista hankinnoista (348/2007)
- Avustusta saa käyttää päätöksessä mainittuun kohteeseen. Jos hankkeen rahoituksessa, hakijatahossa, toteutusajassa, käyttötarkoituksessa, tavoitteiden saavuttamisessa tai muussa hankkeen hyväksyttyyn käyttöön liittyvässä asiassa tapahtuu muutoksia, on niistä viipymättä ilmoitettava kirjallisesti valtiovarainministeriölle mahdollista päätöksen muuttamista varten



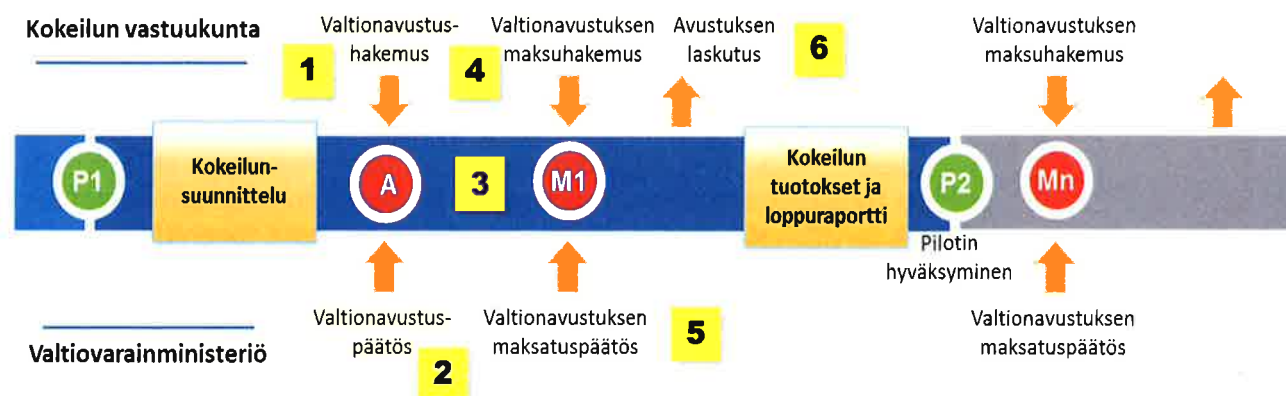
- Avustuksen kohteena olevaa toimintaa tulee kirjanpidossa seurata valvonnan tarpeisiin nähden riittävästi. Valtiovarainministeriöllä tai sen valtuuttamilla tarkastajilla on oikeus tehdä valtionavustuksen maksamisessa ja käytön valvonnassa tarpeellisia valtionavustuksen saajan talouteen ja toimintaan liittyviä tarkastuksia. Avustuksella toteutettavan hankkeen kirjanpito sekä kaikki hankkeen toteuttamiseen liittyvät asiakirjat on säilytettävä mahdollista varojen käytön tarkastusta varten niin, että ne ovat vaikeuksista saatavissa
- Avustuksen saajan tulee toimittaa ennen avustuksen maksamista valtiovarainministeriölle selvityksen avustuksen käytöstä. Selvityksessä kuvataan tässä päätöksessä esitettyjen kehittämiseen sisältyneiden kohteiden toteutuminen sekä erittely palvelun kehittämisestä aiheutuneista kustannuksista ja resurssien käytöstä
- Valtionavustuksen saajan tulee viipymättä palauttaa virheellisesti, liikaa tai ilmeisen perusteettomasti saamansa valtionavustus tai sen osa. Valtionavustuksen saajan tulee palauttaa valtionavustus tai sen osa myös, jos sitä ei voida käyttää valtionavustuspäätöksessä edellytetyllä tavalla
- Avustuksen saajan on varmistettava, että kokeilusuunnitelmassa avoimesti hyödynnettäväksi määritetyt, avustuksen kohteena olevat tuotokset ovat rajoittamattoman ajan vapaasti käytettävissä, muokattavissa, levitettävissä ja edelleen kehitettävissä kokeilun päättymisen jälkeen
- Avustuksen saajan on sitouduttava hyödyntämään tuotosten toteutuksessa Julkisen hallinnon kokonaisarkkitehtuurityön tuotoksia sekä sitouduttava noudattamaan ratkaisujen toteutuksessa julkisen hallinnon arkkitehtuurityön linjauksia ja periaatteita.

Avustuksen määrä ja avustuksella korvattavat kustannukset

AUTA-hankkeen kokeiluihin myönnettävä valtionavustuksen suuruus määräytyy kokeilukohteen laajuuden mukaan, joka on kuvattu toteutussuunnitelmassa sisältäen koekulujen kustannusarvion. Valtiovarainministeriö käsittelee ja hyväksyy toteutussuunnitelman avustuksen perusteeksi.

Avustuksen määrä voi olla korkeintaan 50 prosenttia kokeilun hyväksyttävistä arvonnalisäverottomista kustannuksista, mutta on kuitenkin enintään 20 000 euroa kokeilukohtetta kohden.

2. Valtionavustusprosessi



Valtionavustusprosessin vaiheet:

- 1) Avustuksen hakeminen [A]; avustuksen hakija hakee valtiovarainministeriöltä kirjallisesti avustusta kokeilun toteutukseen
 - avustushakemuksen liitteenä ovat kokeilun toteutussuunnitelma sekä kokeilun kustannusarvio
- 2) Avustuksen myöntäminen [A]; valtiovarainministeriö myöntää kirjallisesti avustuksen hakijalle pilotoinnin toteuttamiseksi
- 3) Avustuksen käyttö; avustuksen saaja hankkii kokeilun toteutukseen tarvitseman asiantuntijaresurssin, toteuttaa avustuspäätöksessä esitetyt tuotokset ja seuraa toteutusta vähintäänkin tässä ohjeessa ja valtionavustuspäätöksessä esitettyjen ehtojen mukaisesti
- 4) Avustuksen maksuhakemus [M1 – Mn]; valtionavustuksen maksamiseksi avustuksen saaja tekee valtiovarainministeriölle kirjallisen hakemuksen maksatuksesta ja liittää hakemukseen erittelyn maksun kohteiden toteutuksesta sekä toteutukseen käytetystä työajasta ja kustannuksesta
- 5) Avustuksen maksuspäätös [M1 – Mn]; valtiovarainministeriö hyväksyy avustuksen kohteena olevan toteutuksen ja tekee avustuksen saajalle kirjallisen maksuspäätöksen
- 6) Avustuksen laskutus; avustuksen saaja laskuttaa valtiovarainministeriöltä avustuksen maksuspäätöksessä myönnetyn määrän

1) Valtionavustuksen hakeminen

AUTA-hankkeen kokeiluihin myönnettävä valtionavustus haetaan kirjallisesti valtiovarainministeriöstä valtionavustuksen maksamisesta (Liite 1: Avustushakemus -pohja).

Avustuksen hakijan on hakemuksen yhteydessä liitettävä mukaan AUTA-hankkeen kokeilun toteutussuunnitelma (Liite 2: Kokeilun toteutussuunnitelma -pohja) sekä tarkempi erittely toteutuksen suunnitelluista kustannuksista vuositasolla, kustannusten kohteittain sekä rahoitusosuuksittain eriteltynä (Liite 3: Kustannusarvio -pohja)

2) Valtionavustuksen myöntäminen

Valtiovarainministeriö tekee kirjallisen valtionavustuspäätöksen avustuksen hakijan kirjallisen hakemuksen perusteella avustuksen myöntämisestä AUTA-hankkeen kokeilun toteutukseen.

Valtiovarainministeriön avustuspäätökseen tyytymätön asianosainen voi hakea päätökseen oikaisua 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Oikaisuvaatimus tehdään valtiovarainministeriölle (Liite 4: Oikaisuvaatimusohje)

3) Valtionavustuksen käyttö

Valtionavustuksen saaja hankkii AUTA-hankeen kokeilun toteutuksessa tarvitseman-
sa asiantuntijaresurssit tai – palvelut. Avustuksen saaja noudattaa resurssien ja palveluiden hankinnoissa lakia julkisista hankinnoista (347/2007).

Avustuksen saaja ohjaa avustuksella hankkimiaan resursseja tai palveluja projektin/ kokeilu toteutussuunnitelman mukaisesti ja seuraa toteutuksen vaatimien resurssien käyttöä tarvittavalla tasolla. Mikäli, resurssien käytössä tapahtuu muutoksia joilla on vaikutusta myönnettyyn valtionavustukseen avustuksen saaja ilmoittaa siitä kirjallisesti välittömästi valtiovarainministeriölle avustuspäätöksen mahdolliseksi muuttamiseksi.

4) Valtionavustuksen maksuhakemus

Avustuksen saajan on raportoitava avustuksen käytöstä valtiovarainministeriölle kokonaisuuden valmistumiseen saakka.

Suunniteltujen kokeilujen tuotosten toteutuksen jälkeen avustuksen saaja hakee valtiovarainministeriöltä kirjallisesti päätöstä avustuksen maksamiseksi (Liite 5: Valtionavustuksen maksuhakemus -pohja).

Avustuksen saaja liittää maksatushakemukseen liitteeksi kuvauksen avustuksella toteutetuista tuotoksista sekä erittelyn toteutuksen toteutuneista kustannuksista vuositasolle, kustannusten kohteittain eriteltynä ja rahoitusosuuksittain eriteltynä (Liite 3: Kustannusarvio –pohja) sekä kirjapidon otteen vastaavasti kustannuksista.

5) Valtionavustuksen maksatuspäätös

Valtiovarainministeriö tekee kirjallisen maksatuspäätöksen avustuksen hakijan toimitaman kirjallisen hakemuksen perusteella (Liite 6: Valtionavustuspäätös –pohja) valtionavustuksen maksamisesta.

Valtiovarainministeriön avustuksen maksuspäätökseen tyytymätön asianosainen voi hakea päätökseen oikaisua 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Oikaisuvaatimus tehdään valtiovarainministeriölle (Liite 4: Oikaisuvaatimusohje)

6) Valtionavustuksen laskutus

Avustuksen saaja laskuttaa valtiovarainministeriötä avustuksen maksuspäätöksessä esitetyn määrän mukaisesti osoitteesta:

Verkkolaskuosoite/OVT-tunnus 003702454399
Itella Information Oy:n välittäjä-tunnus 003710948874
Y-tunnus 0245439-9
ALV-tunnus FI02454399

Laskuun merkitään viitteeksi: **TK1JULKICTautavalt**

Lisätietoa:

Heikki Talkkari, valtiovarainministeriö, etunimi.sukunimi@vm.fi

http://www.vm.fi/vm/fi/06_hankkeet/



Anna-Maija Karjalainen
ICT-johtaja, ylijohtaja



Heikki Talkkari
neuvotteleva virkamies

Liitteet

- Liite 1: Avustushakemus -pohja
- Liite 2: Kokeilun toteutussuunnitelma -pohja
- Liite 3: Kustannusarvio -pohja
- Liite 4: Oikaisuvaatimusohje
- Liite 5: Valtionavustuksen maksatushakemus -pohja
- Liite 6: Valtionavustuspäätös -pohja