DIGITAALISTEN ASIOINTIPALVELUIDEN LAATUKRITEERIT

Tammikuussa 2018 pääministeri Juha Sipilän hallitus linjasi viranomaisten velvoitteesta tarjota kansalaisille ja oikeushenkilöille saavutettavia ja laadukkaita digitaalisia palveluja ensisijaisena vaihtoehtona asioinnille. Samassa yhteydessä hallitus linjasi, että digitaalisten palvelujen laadun ja saavutettavuuden parantamiseksi muodostetaan digitaalisten palvelujen laatukriteeristö. Kriteerien tehtävänä on auttaa palveluntuottajia varmistamaan, että olennaiset tekijät on otettu huomioon digitaalisia palveluja kehitettäessä.Kriteeristöä voi myös hyödyntää palveluntuottajien itsearvioinneissa, jotka auttavat tunnistamaan digitaalisten palvelujen kehityskohteet.

Kriteeristön lähtökohtana on käyttäjän eli asiakkaan näkökulma ja palvelukokemus. Se keskittyy tekijöihin, jotka vaikuttavat asiakkaan sähköisen asioinnin onnistumiseen ja palvelun käyttökokemukseen. Kriteeristö on rajattu kattamaan ainoastaan digitaaliset asiointipalvelut, eikä mukana ole siten muita asiointitapoja ja –kanavia; ei myöskään asiointeja, jotka tapahtuvat sähköpostin tai muun teknisen välineen avulla ja perustuvat henkilökohtaiseen palveluun. Kriteeristön tarve pohjautuu näkemykseen, että sähköisen asioinnin ensisijaisuus saadaan toteutumaan ennen kaikkea laadukkaiden digipalveluiden ja postitiivisten käyttäjäkokemusten kautta.

Asiointipalvelun laatukriteeristöä valmistelleen työryhmän järjestäytymiskokous pidettiin huhtikuussa 2018. Työryhmä koostuu ministeriöiden, virastojen, laitosten, kaupunkien ja sidosryhmien edustajista. Kriteeristöä on siis valmisteltu tiiviisti yhdessä palveluntuottajien kanssa. Työryhmän tavoitteena on ollut luoda kevyt, ymmärrettävä ja ajassa kehittyvä digitaalisten palvelujen laatukriteeristö, joka soveltuu yleisesti erilaisille julkisille digitaalisille palveluille.

Kriteeristön osa-alueet ovat palvelun tietopohja, asiointitilanne, käytettävyys, sähköisen asioinnin tukipalvelut, tietoturva ja –suoja sekä asiakkaan osallistaminen jatkuvaan palvelukehitykseen. Ne sisältävät yhteensä 22 kriteeriä.

Sisällysluettelo

[1. Palvelun tietopohja 3](#_Toc534361620)

[1.1 Palvelu kertoo asioinnin vaatimat tiedot ja miten asiointi etenee 3](#_Toc534361621)

[1.2 Palvelu hyödyntää eri viranomaisten rekistereissä olevia tietoja 3](#_Toc534361622)

[2. Asiointitilanne 3](#_Toc534361623)

[2.1 Asiakkaalle näytetään asioinnin vaiheet ja eteneminen 3](#_Toc534361624)

[2.2 Asioinnin keskeyttäminen ja tietojen tallentaminen on mahdollista kaikissa vaiheissa 3](#_Toc534361625)

[2.3 Asioinnin aikana tarjotaan ohjeita ja tukea 3](#_Toc534361626)

[2.4 Asiakkaalle ilmoitetaan asioinnin onnistumisesta ja jatkotoimista 4](#_Toc534361627)

[2.5 Häiriötilanteet huomioidaan 4](#_Toc534361628)

[3. Käytettävyys 4](#_Toc534361629)

[3.1 Palvelu täyttää saavutettavuuden vaatimukset 4](#_Toc534361630)

[3.2 Palvelun sisältö ja kieli on selkeää ja ymmärrettävää 4](#_Toc534361631)

[3.3 Asiointipalvelut toimivat yhdenmukaisella tavalla 4](#_Toc534361632)

[3.4 Asioinnin voi käynnistää 24/7-periaatteella 5](#_Toc534361633)

[3.5 Palvelu on riippumaton käytetystä päätelaitteesta 5](#_Toc534361634)

[4. Asioinnin tukipalvelut 5](#_Toc534361635)

[4.1 Palvelussa on tarjolla Suomi.fi-tunnistautuminen 5](#_Toc534361636)

[4.2 Palvelu käyttää Suomi.fi-viestejä 5](#_Toc534361637)

[4.3 Palvelussa voi maksaa asiointiin liittyvät maksut 5](#_Toc534361638)

[4.4 Palvelussa on mahdollista asioida toisen puolesta 5](#_Toc534361639)

[4.5 Palvelu käyttää Suomi.fi-palveluväylää 6](#_Toc534361640)

[4.6 Kansalaisneuvonnan, väestörekisterikeskuksen ja organisaation yhteistyö toimii 6](#_Toc534361641)

[5. Tietoturva ja -suoja 6](#_Toc534361642)

[5.1 Tietoturvavaatimukset on täytetty 6](#_Toc534361643)

[5.2 Tietosuojavaatimukset on täytetty 6](#_Toc534361644)

[6. Asiakkaan osallistaminen 6](#_Toc534361645)

[6.1 Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta 6](#_Toc534361646)

[6.2 Asiakkaat osallistetaan palvelun kehittämiseen 6](#_Toc534361647)

1. Palvelun tietopohja

1.1 Palvelu kertoo asioinnin vaatimat tiedot ja miten asiointi etenee

Ennen varsinaisen asioinnin aloittamista asiakkaalle kerrotaan, mitä tietoja asioinnissa tarvitaan.

Asiakkaalle esitetään lista asioinnissa tarvittavista tiedoista ja asiapapereista, jotta hänen on mahdollista koota ne valmiiksi ennen asioinnin aloittamista. Samoin kuvataan asiointiprosessin eteneminen päävaiheittain sekä arvio asiointiin vaadittavasta ajasta. Aika-arvio annetaan sekä digitaalisen asiointitapahtuman kestosta että koko asian käsittelyn kestosta. Lisäksi ilmoitetaan mahdollinen asiointi-istunnolle määritelty maksimikesto.

Asiakkaalle tarjotaan kattava ohjeistus asioinnin kulusta. Kuvallisen ohjemateriaalin ja videoiden käyttö on suositeltavaa erityisesti monimutkaisen palvelun yhteydessä.

Asiakkaan koko palvelutarpeen täyttämiseksi palvelussa on esillä myös muut asian hoitoon mahdollisesti tarvittavat palvelut, myös muiden toimijoiden palvelut.

1.2 Palvelu hyödyntää eri viranomaisten rekistereissä olevia tietoja

Tietoa asiakkaalta kysytään vain kerran. Palvelu hakee oman organisaation ja muiden viranomaisten hallinnassa olevat asiaan liittyvät tiedot ja ilmoittaa asiakkaalle, mistä tiedot on haettu.

Asiakkaalle omien tietojen ylläpito on mahdollista ja joustavaa. Palvelu mahdollistaa tietojen päivityksen rekistereihin asti asiakkaan suostumuksella.

1. Asiointitilanne

2.1 Asiakkaalle näytetään asioinnin vaiheet ja eteneminen

Asioinnin vaiheet näytetään asiakkaalle niin, että hän tietää koko ajan, missä asioinnin vaiheessa hän on menossa.

2.2 Asioinnin keskeyttäminen ja tietojen tallentaminen on mahdollista kaikissa vaiheissa

Asiakas voi keskeyttää asioinnin sen kaikissa vaiheissa, tallentaa antamansa tiedot sekä jatkaa asiointia myöhemmin.

Asiakkaalle on kerrottava selkeästi, kuinka kauan luonnoksen voi säilyttää keskeneräisenä.

Palvelun päätteeksi asiakkaalla on mahdollisuus saada asiointitapahtuma dokumentoitua, esimerkiksi pdf-muodossa.

2.3 Asioinnin aikana tarjotaan ohjeita ja tukea

Asiakkaalle tarjotaan tilannekohtainen ohjeistus ja mahdollisuus asiakastukeen.

Jokaisessa asioinnin kohdassa on oltava selkeät ohjeet. Ne voivat olla esimerkiksi kolmenlaisia: 1) asiakkaan ehdottomasti tiedettävät asiat, 2) palvelun käyttöä helpottavat ohjeet, 3) lisätietoja aiheesta (hot spot). Ohjeet voivat olla myös kuvallisia tai videoita. Tarjottavat ohjeet ovat kielellisesti selkeitä.

Palvelussa on selvästi esillä tieto tarjolla olevasta asiakastuesta (esimerkiksi puhelu, reaaliaikainen viestien vaihto / chat, ruudun jakaminen). Asiakastuki sisältää sekä teknisen että palvelun sisältöä koskevan tuen.

2.4 Asiakkaalle ilmoitetaan asioinnin onnistumisesta ja jatkotoimista

Asioinnin jälkeen palvelu ilmoittaa selkeästi, onko asiointi onnistunut, sekä ilmoittaa asiakkaan kannalta olennaiset tiedot prosessin etenemisestä: esimerkiksi jatkotoimet ja mikä on niiden arvioitu kestoaika.

Palvelu kertoo myös muista asian hoitoon mahdollisesti tarvittavista palveluista, myös muiden toimijoiden palveluista.

2.5 Häiriötilanteet huomioidaan

Häiriönhallintamalli tulee suunnitella jokaisessa organisaatiossa ja sen tulee olla sovittu muiden liittyvien palveluiden ja organisaatioiden kanssa.

Mallissa on huomioituna myös tiedottaminen tilanteissa, jolloin koko sivusto on häiriötilassa tai sähköisissä tukipalveluissa esiintyy häiriöitä. Tiedotteessa ilmoitetaan, milloin seuraavan kerran tiedotetaan asiasta. Lisäksi tarjotaan tieto muista mahdollisista asiointikanavista.

1. Käytettävyys

3.1 Palvelu täyttää saavutettavuuden vaatimukset

Palvelu on helposti ja yhdenvertaisesti lähestyttävä kaikille palvelun käyttäjille.

Palvelua voidaan käyttää teknisten apuvälineiden avulla. Tekniseen saavutettavuuteen sisältyy muun muassa se, että verkkopalvelu on ohjelmoitu virheettömästi ja standardeja noudattaen. Sisältö on ymmärrettävissä ja helposti omaksuttavissa ja käytettävissä. Palvelu täyttää saavutettavuus-lainsäädännön vaatimukset (havaittavuus, hallittavuus, toimintavarmuus ja ymmärrettävyys).

3.2 Palvelun sisältö ja kieli on selkeää ja ymmärrettävää

Palvelun sisältö ja kieli on asiallista, selkeää, ja ymmärrettävää. Palvelussa on tarvittaessa selkokielinen versio.

Viestinnän tai kielen asiantuntijoiden osaamista tulee hyödyntää, jo palvelun suunnittelun ja toteutuksen aikana.

Palvelun kielivalikoima täyttää vähintään kielilainsäädännön vaatimukset. Palvelun käyttäjien tarpeen mukaan palvelu tulee tarjota myös muilla kielillä.

3.3 Asiointipalvelut toimivat yhdenmukaisella tavalla

Julkisen hallinnon palveluiden käyttölogiikka sekä yhteisten palveluihin liittyminen ja käyttäminen on toteutettu yhdenmukaisesti.

Yhdenmukaistaminen lähtee liikkeelle kunkin organisaation omien palveluiden yhdenmukaistamisella.

3.4 Asioinnin voi käynnistää 24/7-periaatteella

Palvelu tulee olla käytettävissä 24/7-periaatteella. Palveluun liittyvät muut toiminnot (asian käsittely, päätös, asiakastuki) voidaan kuitenkin hoitaa rajatumpina aikoina.

Tulevat tiedossa olevat huoltokatkot ilmoitetaan palvelussa ennalta asiakkaalle. Käytettävyysprosentti kerrotaan palveluselosteessa.

3.5 Palvelu on riippumaton käytetystä päätelaitteesta

Kansalaisille tarjottuja palveluita voi käyttää yleisimmillä päätelaiteilla, ohjelmistoilla ja -versioilla (mm. yhteensopivuus ja käyttäjän päätelaitteeseen sopeutuva käyttöliittymä). Yrityksille ja yhteisöille tarjottavat palvelut saattavat vaatia myös muita ominaisuuksia, jotka ovat toteutettavissa vain raskaammilla laitteilla tai ohjelmistoilla.

Asiointia voidaan jatkaa, vaikka päätelaite vaihtuu.

1. Asioinnin tukipalvelut

Asiakkaan kannalta entuudestaan tuttua palvelua on helpompi käyttää. Yhtenäisellä käyttölogiikalla samoin kuin yhteisten sähköisten tukipalveluiden käytöllä vaikutetaan asiakkaan saamaan mielikuvaan hänelle tutusta palvelusta.

4.1 Palvelussa on tarjolla Suomi.fi-tunnistautuminen

Personoiduissa julkisen hallinnon palveluissa tulee käyttää Suomi.fin vahvaa tunnistamista. Vahvaa tunnistamista tulee vähintään käyttää ensimmäisen kirjautumisen yhteydessä ja määräjoin tunnistamisen vahvistamiseen.

Vahva tunnistautuminen on oltava asiakkaalle aina tarjolla.

4.2 Palvelu käyttää Suomi.fi-viestejä

Viestit-palvelua hyödynnetään asiakkaan kanssa asiointiin liittyvässä viestinnässä ja tiedottamisessa.

4.3 Palvelussa voi maksaa asiointiin liittyvät maksut

Asiakas voi maksaa asiointiin liittyvät maksut asioinnin yhteydessä valitsemallaan maksutavalla.

Palvelussa on käytössä Suomi.fi-maksut, jos sen käyttö on mahdollistettu organisaatiolle.

4.4 Palvelussa on mahdollista asioida toisen puolesta

Palvelu mahdollistaa toisen henkilön tai yrityksen puolesta asioinnin.

Palvelussa on käytössä Suomi.fi-valtuudet.

4.5 Palvelu käyttää Suomi.fi-palveluväylää

Palvelu hakee asiointiin liittyvät tiedot muiden organisaatioiden tietovarannoista käyttämällä Suomi.fi-palveluväylää.

4.6 Kansalaisneuvonnan, väestörekisterikeskuksen ja organisaation yhteistyö toimii

Eri toimijoiden asiakaspalveluiden tulee olla tietoisia omista ja toistensa rooleista ja osaamisista, jotta asiakkaan tukitarpeet voidaan täyttää ohjaamalla asiakas suoraan oikeaan palveluun.

1. Tietoturva ja -suoja

5.1 Tietoturvavaatimukset on täytetty

Palvelu on tarkastettu tietoturvan osalta. Tarkastuksessa on katettu myös muut digitaalisen turvallisuuden osa-alueet.

5.2 Tietosuojavaatimukset on täytetty

Euroopan unionin tietosuoja-asetuksen (GDPR) vaatimukset on täytetty.

Asiakkaan informointivelvollisuus on täytetty (esimerkiksi tietosuojaseloste on tehty ja asiakkaan omat rekisteritiedot ovat nähtävissä Suomi.fi:n tai asiointipalvelun kautta).

Organisaation tuottama seloste käsittelytoimista on tuotettu organisaation omaan käyttöön.

1. Asiakkaan osallistaminen

6.1 Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta asioinnista ja asiointikokemuksesta.

Palautteet analysoidaan ja tuloksia hyödynnetään palvelun jatkokehittämisessä. Palautetta kerättäessä huomioidaan myös eri asiakasryhmät.

Palautteiden käsittelylle ja seurannalle on varattu riittävät resurssit. Palautteeseen reagoidaan ja vastataan, mikäli asiakas on niin toivonut. Palautteen hyödyntämisestä palvelun kehityksessä tiedotetaan ulospäin.

Asiakkaalla on mahdollisuus nähdä, millaista palautetta palvelusta on aiemmin annettu ja miten siihen on reagoitu. Palautetta kerättäessä hyödynnetään asiakastyytyväisyyskyselyjä.

6.2 Asiakkaat osallistetaan palvelun kehittämiseen

Palvelun käytettävyyttä arvioidaan asiakkaita osallistavin käytettävyystestein.

Palvelun uudet ja merkittävästi muuttuneet tai kehittyneet toiminnot ja ominaisuudet testataan asiakkailla ennen niiden käyttöönottoa.

Asiakaspalautetta ja käytettävyystestausten tuloksia hyödynnetään palvelujen kehittämisessä. Myös palvelun keräämiä käytön aikaisia lokitietoja hyödynnetään.

Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus osallistua palvelun kehittämiseen.