



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Keskustelutilaisuus sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatavoista ja asiointipalveluiden laatukriteereistä

29.10.2018

vm.fi/digipalvelujen-ensisijaisuus #digikaikille



Ohjelma

- 14.00–14.15 **Avaussanat**
Marjukka Saarijärvi, neuvotteleva virkamies, VM
- 14.15–14.40 **Asiakaskokemus digipalveluita vauhdittamassa**
Niina Isotalo, kehittämisspäällikkö, Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos
Petteri Ohvo, hankepäällikkö, VM
- 14.40–15.05 **Yhtenäisillä toimintatavoilla selkeyttä palveluiden toteuttamiseen ja käyttöön**
Sanna Kuuri, ylitarkastaja, Verohallinto
Petteri Ohvo, hankepäällikkö, VM
- 15.05–15.30 **Yritysten velvoittaminen digipalveluihin**
Joonas Mikkilä, digi- ja koulutus päällikkö, Suomen Yrittäjät
Petteri Ohvo, hankepäällikkö, VM
- 15.30–15.55 **Neuvonta digipalveluissa asiakkaan apuna**
Anna Melgin, projektipäällikkö, Väestörekisterikeskus
Sanna Juutinen, hankekoordinaattori, VM
- 15.55–16.00 **Loppusanat**



#digikaikille



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Keskustelutilaisuus sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatavoista ja asiointipalveluiden laatukriteereistä


29.10.2018

vm.fi/digipalvelujen-ensisijaisuus #digikaikille



Avaussanat

Marjukka Saarijärvi, VM



Ohjaamme
julkisen hallinnon
palvelut
ensisijaisesti
digitaalisiksi

Valtioneuvoston linjaus tammikuussa 2018

- Viranomaiset ovat velvoitettuja tarjoamaan luonnollisille henkilöille ja oikeushenkilöille saavutettavia ja laadukkaita digitaalisia palveluja ensisijaisena vaihtoehtona
- Viranomaisten on järjestettävä henkilön asemaan, oikeuksiin ja velvollisuuksiin viestintä ja asiointi niin, että sähköinen kanava on aina käytettävissä
- Yrityksille, yhteisöille ja muille elinkeinotoimintaa harjoittaville digitaalisten palvelujen käyttö asiointinissa ja viestinvälityksessä on velvoittavaa
- Luonnollisten henkilöiden (kansalaisten) asiointi ja viestinvälitys tapahtuvat ensisijaisesti digitaalisesti. Heitä ei kuitenkaan velvoiteta sähköiseen asiointiin.



- Lainsäädäntö
- Toimintatavat
- Palvelulaatu
- Tiekartta





Yhtenäiset sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatavat



Hallituksen strategiaistunnon 29.1. linjaus:

- löytää yhtenäiset sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatavat sovellettaviksi yli hallinnonala- ja prosessirajojen

Työryhmän tehtävänä on:

- Rajata työn alkuvaiheessa mitä toimintatapoja määrittely koskee. Tehdä koonti tämänhetkisistä asioinnin toimintatavoista hyödyntäen aikaisempia selvityksiä.
- Määrittää ja kuvata tavoitteelliset sähköiset asiointi- ja toimintatavat luonnollisten henkilöiden ja oikeushenkilöiden asiointiin hallinnossa.
- Huomioida kehittyvän tekoäly-tekniikan vaikutukset ja mahdollisuudet asioinnin ja digitaalisten palvelujen kehittämisessä.
- Tehdä esitys siitä, miten yritysten, yhteisöjen ja muiden elinkeinotoimintaa harjoittavien velvoittaminen digitaalisten palvelujen käyttöön on mahdollista toteuttaa.
- Järjestää työhön liittyviä tilaisuuksia ja työpajoja eri tahojen osallistamiseksi ja informoimiseksi.
- Suunnitella miten toimintatavat otetaan laajasti käyttöön yli hallinnonala- ja prosessirajojen.

Ensisijaisuus toteutuu laadukkailla digitaalisilla palveluilla

- Hallituksen strategiaistunnossa 29.1. korostettiin palveluiden helppokäyttöisyyden ja laadun merkitystä sähköisten palveluiden käytön lisäämiseksi
- Maaliskuussa 2018 aloitti työnsä palvelulaadun työskentelyryhmä, joka määritteli työnsä neljä osa-aluetta
 1. Digitaalisten asiointipalveluiden laatukriteerien laadinta
 2. Itsearvioinnin mallin ja kysymysten laadinta
 3. Yhtenäisen asiakasarvioinnin kehittäminen
 4. Palveluiden käyttöasteiden mittaamisen kehittäminen



Ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartan päivittäminen

- Käynnistetään tiekartan sisällöllinen päivittäminen (→Q1/2019).
- Yhdistetään uusi palvelulaadun kriteeristö tiekartan kriteeristön kanssa
- Kootaan palvelujen kartoittamisen yhteydessä myös tietoa käyttöasteesta palvelulaatutyöskentelyssä suunnitellulla tavalla.
- Kysytään palvelujen vastuutahoilta minkä elämäntapahtuman yhteyteen kukin palvelu voisi liittyä, pohjana Diginyt-ryhmän elämäntapahtumaluokittelua.
- Tavoitteena:
 - Elämäntapahtumien tunnistaminen palveluista lähtien
 - Samaan elämäntapahtumiin liittyvien palveluiden tunnistaminen
 - Palvelutuottajien omaehtoisen yhteistyön ja verkostoitumisen käynnistyminen elämäntapahtuma pilottien toimintamallien mukaisesti
- Tiekartan visuaalista ilmettä uudistetaan tarpeen mukaan.



Asiakaskokemus digipalveluita vauhdittamassa

Niina Isotalo, THL

Petteri Ohvo, VM

Ensisijaisuus toteutuu laadukkailla digipalveluilla



Asiointipalveluiden laatukriteerit

- Rajaus
 - Kattaa ainoastaan digitaaliset asiointipalvelut
 - Asiakas käyttää itsenäisesti digitaalista asiointijärjestelmää päätelaitteella
 - Ei muita asiointitapoja tai -kanavia
 - sähköposti, käyntiasiointi, puhelinasiointi, asiakastukipalvelut
 - Ei kata palvelun tai palvelutietojen löydettävyyttä eikä visuaaliikkaa
- Tuotoksena 22 laatukriteeriä, joilla on vaikutusta asiakkaan palvelukokemukseen asiointitilanteessa



Asiointipalveluiden laatukriteerit

Kriteerien osa-alueet

- Palvelun tietopohja (2 kpl) ←
- Asiointitilanne (5 kpl) ←
- Käytettävyys (5 kpl) ←
- Sähköisen asioinnin tukipalvelut (5 kpl)
- Tietoturva ja -suoja (2 kpl)
- Asiakkaan osallistaminen ←

Sisällysluettelo

1.	Palvelun tietopohja
1.1	Palvelu kertoo asioinnin vaatimat tiedot ja miten asiointi ete
1.2	Palvelu hyödyntää eri viranomaisten rekistereissä olevia tiet
2.	Asiointitilanne
2.1	Asiakkaalle näytetään asioinnin vaiheet ja eteneminen
2.2	Asioinnin keskeyttäminen ja tietojen tallentaminen mahdoll
2.3	Asioinnin aikana tarjotaan ohjeita ja tukea
2.4	Asiakkaalle ilmoitetaan asioinnin onnistumisesta ja jatkotoi
2.5	Häiriötilanteet huomioidaan
3.	Käytettävyys
3.1	Palvelu täyttää saavutettavuuden vaatimukset
3.2	Palvelun sisältö ja kieli on selkeää ja ymmärrettävää
3.3	Asiointipalvelut toimivat yhdenmukaisella tavalla
3.4	Asioinnin voi käynnistää 24/7-periaatteella
3.5	Palvelu on riippumaton käytetystä päätelaitteesta
4.	Asioinnin tukipalvelut
4.1	Palvelussa on tarjolla Suomi.fi-tunnistautuminen



Itsearviointi omasta palvelusta

- Määritelty 55 kysymystä, jotka konkretisoivat kriteereitä

Vastausvaihtoehdot:
Kyllä, Ei, Ei relevantti

- Auttaa kehittämisen suunnittelussa
- Mahdollistaa vertailtavuuden

1. Palvelun tietopohja	
1.1 Palvelu kertoo asiainn vaatimat tiedot ja miten asiointi etenee	
1	Ennen asiointia on asiakkaalle kerrottu, mitä tietoja ja materiaaleja asiainnissa tarvitaan sekä paljonko palvelu maksaa e
2	Ennen asiointia on asiakkaalle kuvattu, miten asiointiprosessi etenee e
3	Ennen asiointia on asiakkaalle annettu arvio sekä asiointitapahtuman että koko asian käsittelyn kestosta e
4	Ennen asiointia asiakkaalla on mahdollisuus tutustua ohjeistukseen asiainnista e
5	Ennen asiointia on asiakkaalle kerrottu myös muut mahdolliset julkiset palvelut, jotka liittyvät tämän asiointitapahtuman hoitamiseen. e
6	Ennen asiointi asiakkaalle on kerrottu palvelun vaatimat tekniset vaatimukset (laite, ohjelmisto, versiot, jne) e
1.2 Palvelu hyödyntää eri viranomaisten rekistereissä olevia tietoja	
1	Asiakkaalta ei pyydetä tietoja, jotka ovat saatavissa muilta viranomaisilta e
2	Asiakkaalle kerrotaan kunkin haetun/esitätetyn tiedon osalta mistä ko tieto on haettu e
3	Haettujen/esitätettyjen tietojen ylläpito ja päivittäminen asialle ja tiedon alkulähteelle on toteutettu (jos päivitys sallittua) e
2. Asiointitilanne	
2.1 Asiakkaalle näytetään asiainn vaiheet ja eteneminen	



Asiakasarviointi

- Asiakkaan palvelukokemus määrittelee palvelun todellisen laadun
- Kohteena palvelutapahtuma
- Ei saa aiheuttaa ylimääräistä, aikaa vievää vaivaa asiakkaalle → yksi selkeä helposti vastattava kysymys
- Toiveena yksi yhteinen toteutus, joka on helposti liitettävissä asiointien yhteyteen → yhtenäinen raportointi ja vertailtavuus



Käyttöaste

- Nykyisin ei selkeää kuvaa koko julkisen hallinnon palvelutuotannosta palvelukanavittain
- Tärkeä perusmittari palveluiden tavoitteiden asettamiselle ja kanavaohjaukselle
- Mitataan
 - Onko palvelu tarjolla sähköisenä vai ei
 - Käyttövolyymit palvelukanavittain
 - Palvelun sähköisyysaste (yksinkertainen)
- Nykytaso ja +2v. tavoitetaso



	Palvelun tai palveluryhmän nimi	Palvelun nimi		Palvelun nimen arvio	
		2017	2020	2017	2020
Palvelutapahtumia yhteensä kpl/v					
,joista asiointikanavana	sähköinen asiointi				
	Sähköposti				
	Puhelinasiointi				
	käyntiasiointi				
	Kirjeasiointi				
	Muu kanava (?)				
Palvelun sähköisyysaste					

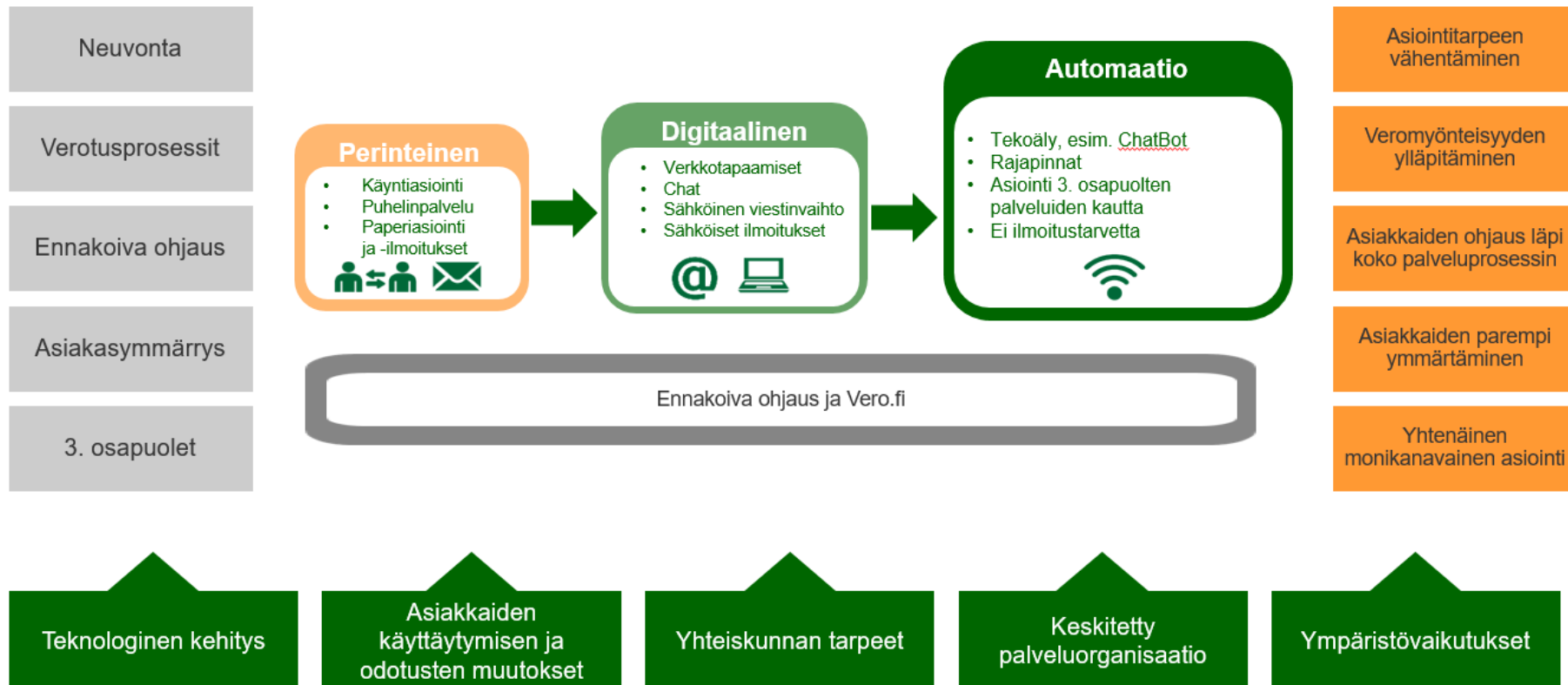
Kysymyksiä

Yhtenäisillä toimintatavoilla selkeyttä palveluiden toteuttamiseen ja käyttöön

Sanna Kuuri, Verohallinto

Petteri Ohvo, VM

Veroasioinnin ekosysteemi



Yhdellä suostumuksella sähköisen viestinvälityksen piiriin

- Suostumus kohdistuu sähköisen viestinvälityksen käyttämiseen – ei sähköiseen asiointiin
- Suostumus sähköiseen viestinvälitykseen koskee kaikkia viranomaistoimijoita ja niiden palveluita.
- Suostumuksen antaja suostuu vastaanottamaan kaikki viranomaisen lähettämät asiakirjat, tiedotteet ja ilmoitukset Suomi.fi Viestit-palveluun
- Suostumuksen voi antaa ja perua koska tahansa ja se on voimassa välittömästi



Paperi-ilmoittaminen eräissä asiakasryhmissä

Luonnollisen henkilön veroilmoitus (1-lomake)

- Eläkeläiset
- Maataloudenharjoittajat
- Elinkeinonharjoittajat

Maatalouden veroilmoitus (2-lomake)

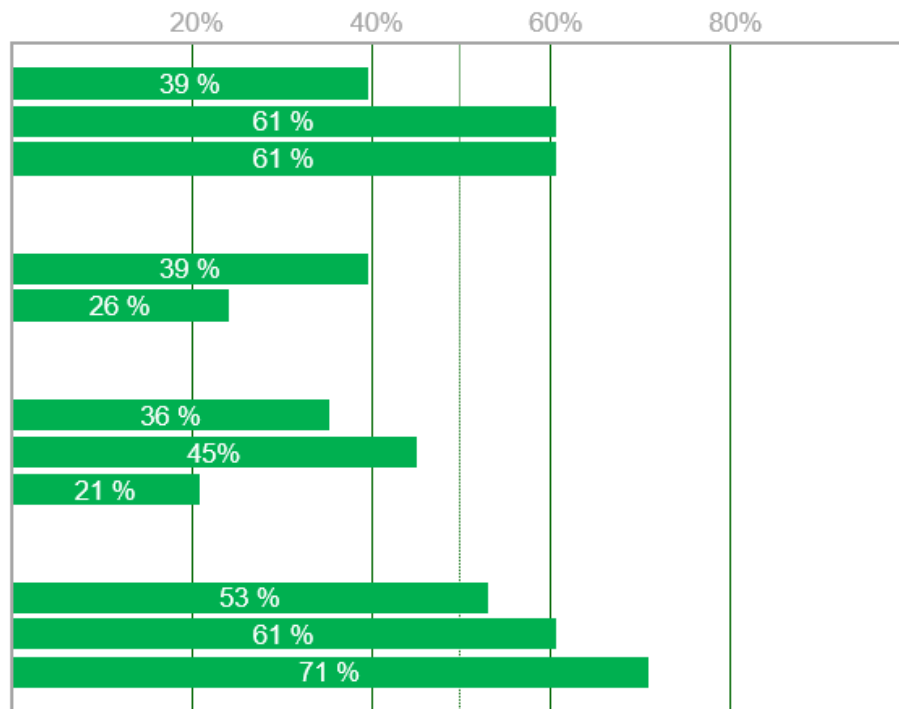
- Maatalouden harjoittajat
- Maatalousyhtymät

Metsätalouden veroilmoitus (2C-lomake)

- Metsänomistajat
- Maataloudenharjoittajat
- Metsätalousyhtymät

Elinkeinotoiminnan veroilmoitus (5-lomake)

- Vähäinen elinkeinotoiminta
- Tappiollinen yritystoiminta
- Elinkeinonharjoittajat



Henkilöasiakkaista 57 % palautti veroilmoituksen verkossa 2017

Suostumuksella sähköisen viestinvälityksen ensisijaisuuteen

- Luonnollisia henkilöitä ei velvoiteta sähköiseen asiointiin.
- Luonnollisilla henkilöillä mahdollisuus valita asiointikohtaisesti käytettävä viestinvälitystapa
 - paitsi harjoittaessaan elinkeinotoimintaa.
- Prosessiosoitteen käsite säilytetään.
- Palvelutoteutuksissa hyödynnetään ja noudatetaan asiakkaan antamaa suostumusta.



VEROHALLINNON VERKKOPALVELUT SIIRTYVÄT OMAVEROON



Oma-aloitteisten verojen ilmoittaminen ja maksaminen

Selvityspyynnöt ja niihin vastaaminen

Neuvojen kysyminen

Verojen maksaminen

Veroprosentti

Veroilmoitus / Verotustiedot

Kiinteistöveroilmoitus ja kiinteistötiedot

Perukirja

Autovero

Valmisteveroilmoitukset

Yhteisöjen tuloverotus
2018

Henkilöverotus
2019

2020

2021



Verokortti verkossa

Veroilmoitus verkossa

Kiinteistöilmoitus verkossa

Suomi.fi-viestit käyttöön

Myös tiedoksiannot ja viranomaisaloitteellisten asiointien viestit yhteisen viestinvälityskanavan kautta

- Suostumus sähköiseen viestinvälitykseen kattaa myös tavalliset ja todisteelliset tiedoksiannot
- Suostumuksen puuttuessa tiedoksianto välitetään asiakkaalle kirjeitse
- Viranomaisaloitteellisissa tapauksissa hyödynnetään annettua suostumusta ja sähköistä yhteysosoitetta tai suostumuksen puuttuessa perusrekisterissä olevaa postiosoitetietoa
- Viranomaisaloitteellisissa tapauksissa viranomaisen tulee noudattaa asiakkaan suostumusta ja käynnistää asiointi sähköistä kanavaa hyödyntäen



Vero ottaa suomi.fi viestit käyttöön vaiheittain

■ 28.2.2019 mennessä viestit-palvelun käyttöönottaneet

- Eivät enää saa paperipostia Verolta
- Suomi.fi-viesti ja siitä edelleen sähköposti
- Asiakkaan toimenpiteet tehdään OmaVerossa
- Virkailijan ja asiakkaan välinen verotusaiheinen viestinvaihto OmaVerossa

■ Vaiheistus

- Ensivaiheessa tiedoksianto sähköisille asiakkaille
- Kahdensuuntainen viestinvaihto mahdollisesti seuraava kehitysvaihe

Aihekenttä:

Huomioitavaa OmaVerossa

Viesti:

Hei,

sinulle on saapunut OmaVeroon

- [uusi verokortti]
- [esitötetty veroilmoitus]
- [päättöksiä tai kirjeitä: x]
- [selvityspyyntöjä: x]
- [veroihin liittyviä huomautuksia: x]
- [uusi viesti]

Tarkempia tietoja saat OmaVeron Huomioitavaa-kohdasta.

Terveisin
Verohallinto

Kohti yritysten sähköistä asiointia

- Työryhmä esittää velvoittavuutta sähköiseen asiointiin yrityksille
 - ❑ Nimenomaan velvoittavuus asiakkaille
- Verolla on jo käytössä pakollinen sähköinen ilmoittaminen tietyille asiakasryhmille



Kysymyksiä

Yritysten velvoittaminen digipalveluihin

Joonas Mikkela, Suomen Yrittajat
Petteri Ohvo, VM

Ensisijainen asiointi- ja viestinvälityskanava elinkeinotoimintaa harjoittaville

- Työryhmä suosittaa Määtän selvityksen mukaisesti elinkeinotoimintaa harjoittavien selkeää velvoittamista sähköiseen asiointiin edellyttäen sähköisten viranomaispalveluiden saatavuus
- Kohdejoukkona
 - elinkeinotoimintaa harjoittavat tahot
 - rekisteröidyt yhdistykset
 - säätiöt
 - asunto-osakeyhtiöt
- Poikkeussäännöksiä hyödynnetään: pitkittynyt tekninen häiriötilanne tai erityispoikkeuksena yksittäiset elinkeinon- tai toiminnanharjoittajat, joilla asiakohteisesti perusteltu syy



Viranomaisten palvelut sähköiseen kanavaan

- Asiakkaiden velvoittaminen vaatii, että viranomaiset ovat toteuttaneet palvelut sähköiseen kanavaan
- Digitaalisten palveluiden tarjoamista koskeva lakiehdotus (HE 60/2018): laaja järjestämisvelvoite viranomaisille
- Työryhmä esittää siirtymäsäännöksiä
 - 1) Viranomaisen oma suunnitelma siirtymästä tehty
 - 2) Toteutus suunnitelman mukaisesti
 - Takaraja kuitenkin asetettu
- Työryhmä esittää selkeää lakikirjausta viranomaisten mahdollisuudesta tarjota palvelut elinkeinotoimintaa harjoittaville yksinomaan sähköisinä



Yritysrakenne Suomessa 2016

0,2 % Suuryritykset (250– hlöä) 591

1,0 % Keskiuuret yritykset (50–249 hlöä) 2 728

5,5 % Pienyritykset (10–49 hlöä) 15 725

Yksinyrittäjiä
65 %

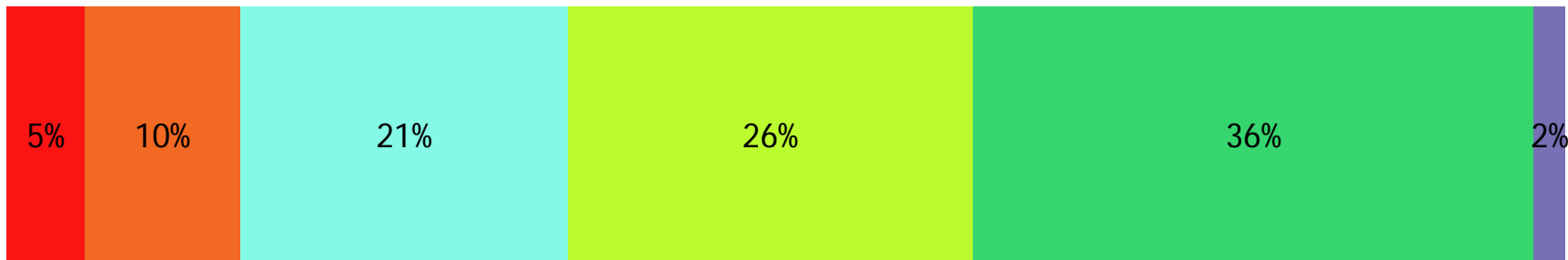
93,3 % Mikroyritykset (1–9 hlöä) 264 519

Yhteensä **283 563** yritystä, pois lukien maa-, metsä- ja kalatalous

Yrittäjäkysely (1/3)

Miten suhtaudut julkisten palveluiden ja viranomaisasioinnin digitalisointiin yrityksesi näkökulmasta? (N=469)

- En kannata lainkaan
- Kannatan vähän
- Kannatan kohtuullisesti
- Kannatan melko paljon
- Kannatan erittäin paljon
- EOS

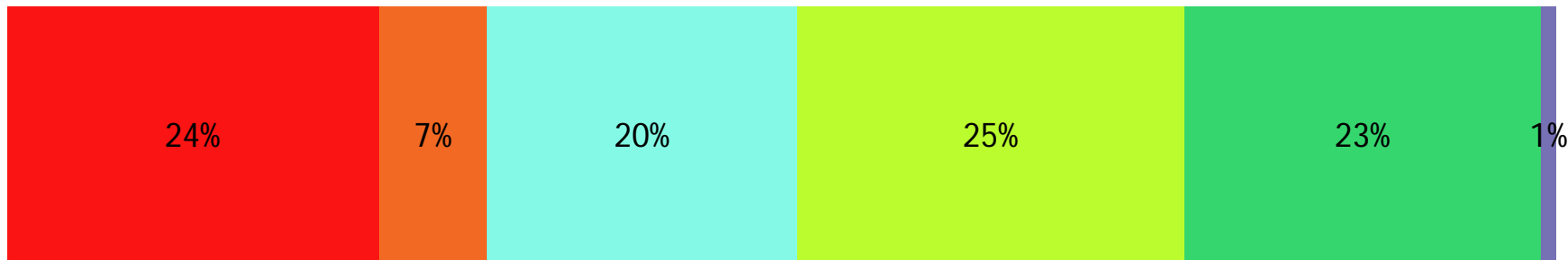


EK:n kysely: Lähes 2/3 kannattaa viranomaispalvelujen digitalisointia

Yrittäjäkysely (2/3)

Miten suhtaudut siihen, että vuodesta 2022 eteenpäin yritysten pitäisi käyttää viranomaiskontakteissaan aina digitaalisia palveluja? (N=469)

- En kannata lainkaan
- Kannatan vähän
- Kannatan kohtuullisesti
- Kannatan melko paljon
- Kannatan erittäin paljon
- EOS



EK:n kysely: Yli 40 % suhtautuu myönteisesti yritysten veloitteeseen käyttää viranomaisasioissa digitaalisia palveluja

Yrittäjäkysely (3/3)

Kuinka paljon arvioit tarvitsevasi tukea yritystoimintaan liittyvään digitaaliseen viranomaisasiointiin tällä hetkellä? (N=469)

- En tarvitse tukea lainkaan
- Tarvitsen vähän tukea
- Tarvitsen kohtuullisesti tukea
- Tarvitsen melko paljon tukea
- Tarvitsen erittäin paljon tukea
- EOS



EK:n kysely: 15 % tarvitsee paljon tukea digitaalisessa asiointissa

Mistä on pidettävä huoli, kun velvoitamme yritykset/yrittäjät sähköiseen asiointiin?

Tärkein tavoite: Vähemmän mutta parempaa asiointia

Yksi **luukku** + Yksi **syöttö** + Yhtenäisemmät **lupa- ja käsittelyprosessit**

Riittävä henkilökohtainen **tuki** ja **ohjaus**

Toimintavarma **tunnistautuminen** ja **valtuuttaminen**

Vahva **tietoturva**

Riittävä **siirtymäaika** (2022-2027)

Velvoitteen **yritys-/yrittäjävaikutusten** seuranta

Asiointipalveluiden **laadun varmistus** ja **seuranta**

Yrittäjät mukaan asiointipalveluiden **kehittämiseen**

Kysymyksiä

Neuvonta digipalveluissa asiakkaan apuna

Anna Melgin, VRK

Sanna Juutinen, VM

Mitä digituella tarkoitetaan?



Kuva: Yle

- Verkkosioinnin ja älylaitteiden käytön opastusta, jonka tavoitteena itsenäinen ja turvallinen asiointi
- Lähitukea, etätukea tai koulutusta
- Kukin digituen antaja määrittelee, miten ja millaista apua tarjoaa.
- Digituki ei yleensä tarkoita viallisten laitteiden korjaamista.



Digituen toimintamalli – Digituen muodot

Viranomaiset

Julkisten sähköisten palveluiden sisällön ja käytön tuki

Viranomaisilla on neuvontavelvollisuus omista palveluistaan

- Asiointi digitaalisissa julkisissa palveluissa, mukaan lukien sisältöneuvonta
- Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen

Digituen tuottajat*

Yleinen digiosaamista kasvattava tuki, koulutus ja yleisten palveluiden opastus

- Yleiset palvelut esim. Yle Areena, sähköposti, sosiaalinen media
- Välineiden käytön tuki
- Sähköiseen palveluun ja asiointiin ohjaaminen

* Järjestöt, kirjastot, yritykset jne.

Alueellinen koordinoija

Digituen verkoston koordinointi ja tuen saatavuuden varmistaminen alueellisesti

- Arvio tarpeen ja tarjonnan
- Varmistaa, että alueen asukkaat löytävät tuen luokse.
- Kehittää alueen digitukijoiden yhteistyötä

Väestörekisterikeskus

Tuen tuottajien tuki ja valtakunnallinen tuen kehittäminen

- Valtakunnallisen verkoston kehittäminen
- Tuen toteutumisen seuranta ja arviointi yhteistyössä alueellisten koordinoijien kanssa
- Materiaaleja, koulutuksia hyviä käytäntöjä jne. työn tueksi kaikille, jotka opettavat digitaalisia asiointitaitoja kansalaisille

Yhteiset toimintatavat

Yhteiset toimintatavat - Asiakas tarvitsee tukea digitaalisten julkisten palveluiden käytössä



- Ensisijainen neuvontakanava chat, chattibotti tai puhelinnumero. Asiakkaan tulee saada tukea mahdollisimman nopeasti.
- Toissijaisina somekanavat, sähköposti ja verkkolomakkeet.
- Tarjotaan erilaisia yhteydenottokanavia, koska sopivin kanava riippuu henkilöstä, tilanteesta ja asiasta.

- Ohjataan asiakkaat sähköisten palveluiden pariin. Varataan aikaa sekä resursseja henkilökohtaiseen sähköisen palvelun käytön neuvontaan. Tavoitteena on, että asiakas oppii käyttämään itsenäisesti sähköistä palvelua.
- Määritellään jokaiseen palveluun tukimuodot. Autetaan ja koulutetaan sekä omaa henkilöstöä ja tarpeen mukaan ulkopuolisia digitukijoita.
- Luodaan tarvittaessa kokeiluympäristöt palvelun käytön harjoitteluun.

Yhteiset toimintatavat - Asiakas tarvitsee muuta digiosaamista kasvattavaa tukea



- Ensisijaisesti viranomainen etsii yhdessä asiakkaan kanssa Suomi.fi:stä lähimmät digituen tarjoajat sekä ohjaa asiakkaan heidän luokseen.
- Viranomainen antaa asiakkaalle tarvittaessa myös Kansalaisneuvonnan yhteystiedot.
- Kansalaisneuvonta auttaa kaikissa tilanteissa asiakkaan löytämään digitukea.

Digineuvonnan ja -tuen yhteistyön periaatteet

Jokainen viranomainen tietää mitä digituella tarkoitetaan

Viranomaiset löytävät ja tuntevat alueelliset digituen tarjoajat

Suomi.fi:n tukimateriaalit on yhteisesti jaettuna viranomaisten asiakaspalveluissa

Ohjeet, oppaat ja muut tukimateriaalit julkisista digitaalisista palveluista ovat helposti Kansalaisneuvonnan ja digitukijoiden löydettävissä

Neuvonnan ja tuen tarjoamisen hyvät käytännöt jaetaan yli hallintorajojen

Julkisten digitaalisten palveluiden asiakaspalvelut hyödyntävät laajasti koulutuksia Suomi.fi-palveluista ja niihin tarjotaan opastusta ja tukea viranomaisille.

Digitaalisessa palvelussa julkaistavan yhteystiedon kautta neuvotaan myös digituen tarjoajia.

Huomioidaan digituen tarjoajien ja asiakaspalveluissa työskentelevien kokemukset kun palveluita kehitetään.

Tieto mahdollisista häiriöistä tai poikkeuksista Suomi.fi-palveluissa tavoittaa nopeasti viranomaiset



Digituen kehittämisen painopisteet

Digituen
alueelliset
pilotit

Valta-
kunnallinen
sektorirajat
ylittävä
verkosto

Yleinen tuki
digitukijoille



Kysymyksiä

Loppusanat



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Petteri Ohvo
hankepäällikkö
Puh. 0295 530 094
etunimi.sukunimi@vm.fi

Marjukka Saarijärvi
neuvotteleva virkamies
Puh. 0295 530 208
etunimi.sukunimi@vm.fi

