# Ohjeistus viranomaisille palvelulupaus-kyselyyn vastaamiseen 2022

Digitalisaation edistämisen ohjelma

YritysDigi-hanke

Sisällys

[Ohjeistus viranomaisille palvelulupaus-kyselyyn vastaamiseen 2022 0](#_Toc114471419)

[Johdanto 2](#_Toc114471420)

[Nykytilanne 3](#_Toc114471421)

[Palvelulupauskyselystä saatuja havaintoja edellisiltä vuosilta 3](#_Toc114471422)

[Tahtotila digitaalisille asiointipalveluille 4](#_Toc114471423)

[Rajauksia 5](#_Toc114471424)

[Palvelulupaus asiakkaille 6](#_Toc114471425)

[Aikataulu ja raportointi 7](#_Toc114471426)

[Palvelulupauksen sisältö ja menettelytavat 7](#_Toc114471427)

[Ohjeita kyselyn täyttämisen tueksi 8](#_Toc114471428)

[Digiasteen määrittelyasteikko digitaalisille asiointipalveluille 9](#_Toc114471429)

[Digiasteikon tasot 9](#_Toc114471430)

[Esimerkit digiasteikon tasoista 10](#_Toc114471431)

[Digiaste 0.3 10](#_Toc114471432)

[Digiaste 0.5 11](#_Toc114471433)

[Digiaste 0.9 11](#_Toc114471434)

[Digiaste 1.0 11](#_Toc114471435)

[Digiaste 1.1 12](#_Toc114471436)

[Digitaalisten palveluiden jatkokehittäminen 12](#_Toc114471437)

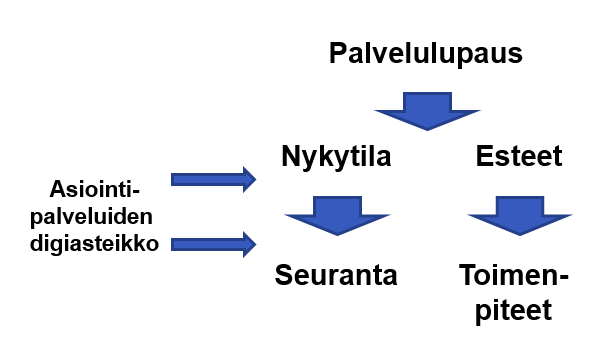
Johdanto

**Tämä ohje on tarkoitettu viranomaisille, jotka tuottavat asiointipalveluita elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille.** Nyttoteutettava kysely on sarjassaan kolmas ja on laadittu osana vuonna 2020 käynnistynyttä valtiovarainministeriön Digitalisaation edistämisen ohjelmaa ja sen YritysDigi-hanketta.

**Viranomaisia pyydetään torstai 27.10.2022 mennessä kuvaamaan asiointipalvelutarjontansa yritysten ja yhteisöjen kohderyhmälle sekä arvioimaan näiden kehittyneisyyden taso.**

**Kartoituksen tarkoituksena on päivittää tilannekuva digitaalisten palvelujen tilasta ja kehittymisestä kohti hallitusohjelman tavoitetta kattavien digipalvelujen tarjoamisesta.** Ajantasainen nykytilatietoisuus ja ymmärrys palvelujen kehittämisen nykytilasta auttaa suunnittelemaan ja tekemään tarvittavia resurssivarauksia sekä käynnistämään tilannetta edistäviä ja korjaavia toimenpiteitä.

Palvelulupauskysely toteutettiin ensimmäisen kerran keväällä 2020. Saadut vastaukset osoittivat, että palveluja on jo laajalti tarjolla digitaalisina. Toisaalta kysely osoitti digitaalisen palvelutarjonnan puutteet varsinkin pienivolyymisten palvelujen osalta, ja että palvelujen toteutuksille asetettuja lainsäädännön vaatimuksia ei kaikilta osin ole vielä täytetty. Nyt suoritettava kolmas kysely antaa seurantatietoa miten julkisen hallinnon organisaatiot ovat pystyneet vastaamaan hallitusohjelmaan kirjattuun tavoitteeseen.



Kuva 1: Palvelulupauksien hyödyntäminen

Lisätietoja valtiovarainministeriössä (etunimi.sukunimi@gov.fi) antavat:

Petteri Ohvo (YritysDigi-hankkeen hankepäällikkö)  
Marjukka Saarijärvi (Digiohjelman ohjelmapäällikkö)

Hankkeen verkkosivut: <https://vm.fi/YritysDigi>

Palvelulupauskyselyn verkkosivu: <https://vm.fi/PalvelulupausKysely>

Ohjelman verkkosivut: <https://vm.fi/digitalisaation-edistamisen-ohjelma>

Nykytilanne

Palvelujen ja toimintojen digitalisoituminen on Suomessa jo pitkällä. Tuorein havainto tästä saatiin elokuussa 2022 julkaistussa EU:n DESI-indexissä (The Digital Economy and Society Index), missä Suomi otti takaisin kärkipaikkansa. Digipalvelut ovat sekä asiakkaiden että viranomaistoimijoiden toiveissa mm. palvelujen 24/7-saatavuuden ja toiminnan tehostumisen vuoksi.

Hyvästä digitalisaatiokehityksestä huolimatta yrityksille tarjottavissa julkishallinnon digitaalisissa palveluissa on edelleen parannettavaa. Valtiotalouden tarkastusvirasto nosti tarkastuskertomuksessa [6/2019 Digitalisaation hyödyntäminen yritystoiminnan käynnistämiseen liittyvissä viranomaisprosesseissa](https://www.vtv.fi/julkaisut/digitalisaation-hyodyntaminen-yritystoiminnan-kaynnistamiseen-liittyvissa-viranomaisprosesseissa-tarkastus/)[[1]](#footnote-2) esille mm. yritystoiminnan käynnistämiseen liittyvät puutteet: ”Digitalisaatio ja asiakaslähtöisyys toteutuvat yritystoimintaa aloitteleville suunnatuissa palveluissa osittain. Palvelujen digitalisoinnissa tulisi kuitenkin panostaa vielä enemmän siihen, että palveluista saadaan aidosti asiakkaan tarpeet huomioivia.”. Asiakkaalle muodostuva kokonaiskuva häneltä vaadittavista toimista on epäselvä ja palvelupolut sisältävät manuaalisia vaiheita.

[**Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta**](https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306)**[[2]](#footnote-3) (306/2019)** velvoittaa viranomaiset tarjoamaan asiakkaille mahdollisuuden toimittaa ja vastaanottaa asiointiin liittyvät viestit ja asiakirjat digitaalisessa kanavassa tietoturva- ja –tietosuojavaatimukset huomioiden. **Laki asettaa myös muita vaatimuksia digitaalisille palveluille.** Lain soveltaminen digitaalisten palvelujen järjestämisen osalta alkoi 1.10.2019, ja saavutettavuusvaatimusten soveltaminen alkoi porrastetusti 23.9.2019. Lain vaatimusten täyttäminen on ensimmäinen aste siirtymisessä kohti digitaalista palvelutapaa. Se ei minimissään vielä mahdollista organisaatiolle toiminnan suurempaa tehostumista eikä hyötyä tai palvelujen käytön helpottumista asiakkaille.

Palvelulupauskyselystä saatuja havaintoja edellisiltä vuosilta

**Palvelulupauskysely** liittyy YritysDigi-hankkeen hallitusohjelman tavoitteeseen tarjota asiointipalvelut kattavasti ja laadukkaina digitaalisina versioina. Hankkeessa asiointipalveluille asetetut laadulliset tavoitteet ovat hieman digipalvelulain tavoitteita korkeampia. Asetetut tavoitteet tarjoavat suunnan ja mahdollisuuden palvelujen edelleen kehittämiseksi.

Vuosien 2020 ja 2021 palvelulupauskyselyn vastaukset osoittivat, että usea kohderyhmälle suunnattu asiointipalvelu on vielä ilman digitoteutusta ja lainsäädännön vaatimuksia palvelujen ominaisuuksista ei ole täytetty. Raportoiduista asiointipalveluista noin 15% oli täysin ilman digitoteutusta. Saadusta aineistosta voidaan päätellä todellisen tilanteen olevan vielä huonompi, koska raportoitujen palvelujen määrä vastaajaorganisaatioissa vaihteli merkittävästi. Valtiohallinnon organisaatioiden osalta palvelumäärän vaihtelu on selitettävissä organisaatiokohtaisilla tehtävillä ja niihin sovitetuilla palveluilla, mutta kuntien ja kaupunkien lakisääteisten tehtäviin liittyvien asiointipalvelujen määrän tulisi olla sama jokaisessa kuntaorganisaatiossa.

Digitaalisten palvelutoteutusten tilannetta varsinkin kuntaorganisaatioiden osalta selittää matalat käyttömäärät ja digitoteutusten vaatimat investointikustannukset, jolloin näiden kehittämishankkeiden ja -projektien tuottovaatimukset eivät täyty. Tilanteen kehittyminen vaatii asiointikäytön kokoamisen yhteen useamman organisaation osalta, jolloin asiointikohtaisia kustannuksia saadaan pienennettyä tai yhteisiä järjestelmäkehityshankkeita kustannusten jakamiseksi.

Toinen palvelutarjontaan merkittävästi vaikuttava kehittämiskohde on kuntien lakisääteisten palvelujen digitoteutusten toteuttaminen lainsäädännön laatineen ministeriön toimesta kaikkien kuntien ja kaupunkien käyttöön. Tällöin myös vältyttäisiin kunta- tai kaupunkikohtaisilta keskenään yhteen toimimattomilta toteutuksilta.

Palvelutoteutusten kehittyneisyyden arvioinnissa käytettiin hankkeen laatimaa digiasteikkoa (tarkemmin myöhemmin tässä asiakirjassa), jonka 0.9-taso vastaa nykyisen lainsäädännön vaatimuksia. Tämän tason raportoiduista asiointipalveluista saavutti vain 30%. Tätä matalaa lukua selittää lainsäädännön ja yhteisten sähköisten tukipalvelujen täydentyminen ja kehittyminen palvelujen digitoteutusten valmistuttua. Palvelujen digi-investointien on arvioitu kohdentuneen uusiin palvelutoteutuksiin ylläpito- ja jatkokehitysprojektien sijaan.

Palvelulupausten tuloksia yhdessä digiasteikon kanssa on hyödynnetty organisaatioissa kehittämiskohteiden määrittelyssä ja priorisoinneissa sekä organisaatioiden välisessä vertailussa. Digiasteikko soveltuu myös luonnollisille henkilöille suunnattujen asiointipalvelujen kehittyneisyyden arvioinneissa.

Tarkemmat tulokset ja havainnot vuosien 2020 ja 2021 vastauksista on julkaistu YritysDigin [PalvelulupausKysely](https://vm.fi/PalvelulupausKysely)-sivulla löytyvistä raporteista. Tehtyjen havaintojen pohjalta Digiohjelmassa ja YritysDigi-hankkeessa toteutettuja toimenpiteitä on esitetty ohjelman ja hankkeen nettisivuilla (vm.fi/digitalisaation-edistamisen-ohjelma ja vm.fi/YritysDigi)

Tahtotila digitaalisille asiointipalveluille

Tahtotilana on elinkeinotoimijoille tarjottavien asiointipalvelujen kattava tarjoaminen digitaalisina. Laadukkailla digitaalisilla julkisilla palveluilla kevennetään yritysten ja muiden elinkeinotoimintaa harjoittavien hallinnollista taakkaa. Käytännössä tämä tarkoittaa asiakkaille helpompaa asiointia, irtautumista virastojen aukioloajoista, vähentynyttä asiointitarvetta, alentuneita asiointikustannuksia sekä asioinnin nopeutumista. Elinkeinoelämän järjestöjen toteuttamien kyselyiden[[3]](#footnote-4) mukaan yrityksillä on halua hoitaa viranomaisasiansa digitaalisesti, kunhan palvelut ovat tarjolla, kootusti löydettävissä, helppoja käyttää ja tukea niiden käyttöön on saatavilla.

Viranomaiset puolestaan haluavat hyödyntää digitalisaation mahdollisuuksia voidakseen hoitaa palvelutehtävänsä hyvin ja kustannustehokkaasti. Laadukkaasti toteutetut digitaaliset asiointipalvelut vähentävät viranomaisten tarjoamien käynti- ja puhelinpalvelujen tarvetta ja kysyntää. Hyötyjä ja kustannussäästöjä toteutuu, kun paperi- ja käyntiasioinnit vähenevät tai poistuvat kokonaan.

Muutos organisaation siirtymiseksi digitaaliseen toimintatapaan edellyttää, että tavoitetila sidotaan oman organisaation pitkän aikavälin strategiaan ja sitä toteuttaviin toimintasuunnitelmiin. Digitaaliseen palvelutapaan siirtyminen tarkoittaa aitoa, koko organisaatiota koskevaa muutosta. Muutos ei toteudu, jos sen ajatellaan kohdistuvan esimerkiksi pelkästään organisaation tietohallintoon tai järjestelmiin. Muutos tulisikin nähdä laaja-alaisempana uudistumisena ja organisaation sisäisten prosessien sekä palvelujen uudistamisena.

Rajauksia

Palvelulupauksen antamisessa hyödynnetään laadittua digiasteen määrittelyasteikkoa. Siinä on kuvattu palveluille asetetut tavoitetasot ja kuvattu eri tasojen toiminnallisuudet, jotka **keskittyvät asiakkaille näkyvään asioinnin vireillepanovaiheeseen ja sen palvelutoteutukseen.** Organisaation sisäisiin tarkastus-, käsittely- ja päätösvaiheisiin tai miten palvelut linkittyvät muiden organisaatioiden tuottamiin palveluihin ei tässä vaiheessa oteta kantaa. Siten täysimääräiseen digitalisaatioon ja koko palveluprosessin digitalisointiin on vielä matkaa.

Tämä rajaus ja valinta on tehty erityisesti pienivolyymisiä palveluita ajatellen. Näiden palvelujen kattava digitalisointi ei jokaisessa tapauksessa ole korkeiden kustannusten vuoksi kannattavaa. Asioinnin käynnistävän vaiheen siirtäminen digitaaliseksi parantaa hyvin toteutettuna asioinnin lähtötietojen oikeellisuutta ja täydellisyyttä. Lisäksi tämä vähentää merkittävästi täydennys- ja lisätietopyyntöjen lähettämistä asiakkaille ja siten nopeuttaa asian käsittelyn läpimenoaikoja viranomaisessa. Suurempana hyötynä on asiakkaalle tarjoutuva mahdollisuus käynnistää asiointi ajasta ja paikasta riippumatta. Lisäksi asiakkaiden siirtyminen ja tottuminen digitaalisiin palveluihin voimistuu hyvien käyttökokemusten kautta. Tätä kehitysmahdollisuutta on edistetty YritysDigin [Asiointialusta](https://vm.fi/Asiointialusta)-projektissa

Jatkokehityksen kannalta asioinnin aloittamisessa pyydettävien tietojen määrittely ja yksilöinti antavat paremmat mahdollisuudet tunnistaa tiedot, jotka olisivat saatavissa automaattisesti muilta viranomaisilta. **Samalla täyttyy** [**tiedonhallintalain**](https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190906)**[[4]](#footnote-5) (906/2019) vaatimus viranomaisilla jo olevan tiedon hyödyntämisestä.** Eräänä merkittävänä kohtana digiasteikossa on vaatimus asiointitietojen tallentamisesta rakenteellisessa muodossa. Tämä on ehdoton edellytys edettäessä asian käsittely- ja päätösvaiheiden digitalisoinnissa, automatisoinnissa sekä koostettaessa palvelukokonaisuuksia eri elämän- ja liiketoimintatapahtumiin.

Digiasteikon sisältämän tavoitetason saavuttaminen on ensimmäinen askel kohti toiminnan kehittämistä hyödyntäen digitaalisia mahdollisuuksia. Samalla täytetään keväällä 2019 voimaantulleen digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain digitaalisten palvelujen järjestämistä koskevat vaatimukset.

Palvelulupaus asiakkaille

Palvelulupaus kuvaa viranomaisen siirtymisen palvelemaan elinkeinotoimintaa harjoittavia asiakkaitaan digitaalisesti. **Lupaus sisältää tiedot viranomaisen asiointipalvelutarjonnan tilanteesta ja kehittymisestä tulevina vuosina.** Lupauksen antamisessa hyödynnetään digiasteen määrittelyasteikkoa. Viranomaisorganisaation antama lupaus kattaa myös ulkoistetut sekä yhdessä muiden organisaatioiden kanssa tuotetut palvelut tai palveluketjut.

**Viranomaisorganisaatio tekee palvelulupauksen** **ennen kaikkea** **asiakkailleen**. Palvelulupaus kohdistuu erityisesti siihen, miten asiointipalvelu ja varsinkin asioinnin aloittaminen tarjoutuu ja näyttäytyy asiakkaalle.

Palvelulupaus ei siten rajaudu esimerkiksi vain viranomaisen lakisääteisiin palveluihin, vaan kattaa kaikki asiakkaan ja viranomaisen väliset asiointi- ja palvelutapahtumat, jotka tapahtuvat tai voisivat tulevaisuudessa tapahtua digitaalisesti.

**Organisaatio antaa palvelulupauksen kaikista tämän ohjeen asiakasryhmälle tarjoamistaan asiointipalveluista.** Lupauksessa arvioidaan palvelun nykyinen digiaste sekä tulevat kehittymisaskeleet, mikäli palvelu ei vielä täytä digiasteen tavoitetasoa.

Digiasteikon mahdollistama yhtenäinen arviointitapa kaikille asiointipalvelutoteutuksille antaa tilannekuvan elinkeinotoimintaa harjoittaville suunnattujen palvelujen tilasta Suomessa. Lisäksi organisaatioiden palvelujen kehittämisestä vastaavat saavat yhteneväisen ja vertailtavissa olevan ymmärryksen omien palvelujen nykytilasta ja tavoitteista sekä kehittämisen vaatimista resurssitarpeista.

Palvelukohtaisesti arvioidaan myös mahdolliset tekijät, joiden on havaittu estävän tai hidastavan asiointipalvelun kehittämisen. Esteillä palvelulupauksen yhteydessä tarkoitetaan myös organisaation ulkoisia seikkoja, kuten esimerkiksi nykyistä lainsäädäntöä, joka estää tarvittavan toimintamuutoksen, pakottaa asiakkaan käyntiasiointiin, haasteita sähköisessä tunnistamisessa tai elinkeinotoimintaa harjoittavaa edustavan toimivaltuuden tarkistamisessa. Myös organisaation sisäiset, lain tulkinnoista johdetut toimintatavat ja ohjeistot saattavat sisältää esteitä toiminnan kehittämiselle sekä organisaatioiden väliselle yhteistyölle.

Annetut palvelulupaukset tulee käsitellä organisaation johtoryhmässä tai muussa vastaavassa kokoonpanossa, joka päättää organisaation strategisista palvelukehittämisen tavoitteista ja kehitysresurssien kohdentamisesta.

Aikataulu ja raportointi

Tämän ohjeen yhteydessä on lähetetty kaikille vastaanottajille tyhjä Excel-taulukko, jonka ensimmäisessä taulukossa on tarkemmat selitteet ja täyttöohjeet. Nämä samat tiedostot löytyvät myös vm.fi/PalvelulupausKysely-verkkosivulta.

Aikaisempiin palvelulupauskyselyihin vastanneille organisaatioille on erikseen sähköpostilla lähetetty heidän aikaisemmat vastaukset. Vastaanottajina näissä viesteissä on käytetty ilmoittajan sähköpostiosoitetta. Jos esitäytetyt taulukot eivät saavuta teitä, niin ottakaa yhteyttä kyselyn laatijoihin.

**Viranomaisten palvelulupaukset tulee lähettää valtiovarainministeriölle 27.10.2022 mennessä osoitteeseen:** [**JulkICT@gov.fi**](mailto:JulkICT@gov.fi)**.**Valtiovarainministeriö julkaisee saaduista palvelulupauksista raportin, josta käy ilmi, millä digitasolla elinkeinotoimintaa harjoittavien viranomaispalvelut Suomessa ovat, miten palvelut ovat kehittyneet ja tulevat kehittymään sekä mitkä ovat keskeisimmät haasteet palvelujen digitalisoinnissa. Raportti julkaistaan YritysDigi-hankkeen päätöstilaisuudessa 28.11.2022 ja hankkeen nettisivulla.

Kyselyjen tulokset raportoidaan osana hallitusohjelmatavoitteiden seurantaa. Niitä käsitellään myös digitalisaation edistämisen ohjelman ohjausryhmässä ja ovat käytettävissä perustietoina tulevia kehittämishankkeita määriteltäessä.

Palvelulupauksen sisältö ja menettelytavat

Palvelulupauksen antamista, keräämistä ja tietosisältöä koskevat menettelytavat löytyvät tästä ohjeesta sekä YritysDigi –hankkeen PalvelulupausKysely-sivulla: https://vm.fi/PalvelulupausKysely.

Palvelulupauksen kohteena olevista, elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille tarjottavista **asiointipalveluista** raportoidaan

* + - * + nimi
        + lyhyt kuvaus palvelun tarkoituksesta
        + palvelun normalisoitu nimi
        + palvelutyyppi
        + nykyinen digiaste
        + tavoitteellinen ajankohta, jolloin palvelu täyttää digiasteikon mukaisen tavoitetason
        + mahdolliset esteet kehittämiselle
        + lakiperuste
        + onko palvelu tarkoitettu myös luonnollisille henkilöille

Asiointipalveluilla tarkoitetaan palvelua, jonka avulla asiakas käynnistää haluamansa viranomaisprosessin ja toimittaa siinä tarvittavat tiedot asiaa käsittelevälle viranomaiselle. Asiointipalvelujen alatyypeiksi on tunnistettu luvat, ilmoitukset, tuet ja avustukset. Tieto- ja neuvontapalvelujen tilannetta kyselyllä ei selvitetä.

Annettava palvelulupaus ei sisällä tarkempia palvelujen kehittämistoimien kuvauksia. Ne ovat organisaation sisäisiä tarkempia toteutussuunnitelmia.

**Vastausten ohjelmallisen koonnin ja jatkokäsittelyn vuoksi Excel-vastaustaulukon rakennetta ei tule muuttaa.**

Ohjeita kyselyn täyttämisen tueksi

Palvelulupauksia pyydetään **asiointipalveluista, jotka on jaettu kolmeen palvelutyyppiin: ”Tuet ja avustukset”, ”Luvat” sekä ”Ilmoitukset”**. Edellisten vuosien vastauksissa oli raportoitu myös neuvonta-, tieto- ja muun tyyppisistä palveluista. ’Muu palvelu’-tyyppi sisälsi esimerkiksi API-tyyppisiä sovellus-sovellus-palveluita, jotka edustavat kehittyneempää palvelutyyppiä. Näiden palvelujen ja koko palvelutarjonnan tunnistaminen organisaatiossa on tärkeää kokonaisuuden ja asiakastarpeen tunnistamisen vuoksi. Asiointipalvelujen kehittyneisyyden arvioinnissa käytetty digiasteikko ei kuitenkaan sovellu näille palvelutyypeille.

Vaikka kyselyn kohteena on elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille tarjottavat palvelut, kysely ja digiasteikko soveltuvat sellaisenaan myös luonnollisille henkilöille suunnattujen palvelujen arviointiin. Useat organisaatiot ovat jo tätä mahdollisuutta hyödyntäneet ja siten saaneet vielä laajemman kuvan organisaationsa asiointipalvelujen tarjonnasta.

**Kuntien ja kaupunkien lakisääteisten tehtävien toteutuksiin liittyvien asiointipalvelujen osalta havaittiin nimiöintiongelma**. Nämä asiointipalvelut ovat tarjolla kaikissa kunnissa ja kaupungeissa. Vastauksissa organisaatiot käyttivät palveluista omia nimiöintejään, jolloin analysointivaiheessa palvelujen ryhmittely ei onnistunut vastaajien antamilla tiedoilla. Näille palveluille annettiin uudet yhteiset nimet vastausten käsittelyn yhteydessä. Palvelujen nimiöinneissä pyrittiin yhtenäiseen ja asiakastarpeen mukaiseen nimeämistapaan. Tämä annettu ns**. ’normalisoitu nimi’** on jokaisen asiointipalvelun yhteydessä.

**Kuntien lakisääteisten asiointipalvelujen** nimien normalisoinninosalta jouduttiin useassa tapauksessa tutustumaan palvelun kuvaukseen, jonka tarkkuustaso vaihteli organisaatioittain. Mahdollisten virheellisen tulkintojen vuoksi **vastaajia pyydetään tarkastamaan palveluille vastausten käsittelijöiden määrittelemä ’normalisoitu nimi’ ja korjaaman se tarvittaessa.**

**Valtiohallinnon asiointipalvelujen** yhteydessä normalisoituna nimenä on pääsääntöisesti käytetty vastaajan ilmoittamaa palvelunimeä. **Vastaajia pyydetään kiinnittämään huomioita käytetyn nimen selvyyteen asiakkaan kannalta.** Esimerkiksi ’xx-rekisteri’ tulisi ilmaista seuraavasti: ’ilmoitus xx-rekisteriin merkittäväksi’ tai ’ilmoitus xx-asiasta’.

**Asiointipalveluilla tai -alustoilla** **tarjottavat eri palvelut tulisi palvelulupauksessa eriyttää omiksi vastausriveiksi sekä nimetä asiakastarpeita vastaaviksi palveluiksi**. Esimerkiksi palvelunimenä ilmoitettu ’asiointipalvelu’ tai ’Organisaation X asiointipalvelu’ ei kerro asiakkaalle mitä asiakkaan tarvetta vastaavia asiointipalveluja toteutus sisältää.

Digiasteen määrittelyasteikko digitaalisille asiointipalveluille

Syksyn 2019 aikana laadittiin valtiovarainministeriössä yhdessä muiden viranomaistahojen kanssa digiasteen määrittelyasteikko (digiasteikko), jonka tarkoituksena on auttaa digitaalisten asiointipalvelujen kehittyneisyyden arvioinnissa. Asteikko kuvaa digipalvelulain mukaisen vaatimustason ja palvelulupauksen asettaman tavoitetason elinkeinotoimintaa harjoittaville suunnatuille viranomaispalvelujen digitalisointitoteutuksille.

Digiasteikko auttaa viranomaisia asiointipalvelujen nykytilan arvioinnissa ja erilaisten vertailujen tekemisessä. Asteikkoon on tavoitetason lisäksi sisällytetty myös muita tärkeitä palvelujen kehittämistavoitteita. Lisäksi asteikko tukee yhtenäistä palvelujen kehittämistä ja asetettujen tavoitteiden toteutumisen seurantaa.

Asteikkoa voi myös hyödyntää arvioitaessa luonnollisille henkilöille suunnattuja digitaalisia palveluja.

Digiasteikon tasot

Digiasteikon tasoille on määritelty numeeriset arvot 0.3, 0.5, 0.9, 1.0 ja 1.1. Tasojen välisiä eroja on hahmotettu alla olevassa kuvassa ja avattu tarkemmin kuvan jälkeen. Tasojen välisiä eroja tuodaan esiin myös tapausesimerkein luvun lopussa.

Tavoitetason 1.1 lisäksi mukaan on otettu myös muita jatkokehitystavoitteita, joiden kautta digitalisoinnin ja digitalisaation hyötyjä on saavutettavissa. Digitaalisten palvelujen on seurattava teknologian kehitystä sekä asiakastarpeiden muutosta.

  
Kuva 2: Digiasteikon tasot

Esimerkit digiasteikon tasoista

Seuraavaksi digiasteikon eri tasoja on kuvattu yksityiskohtaisemmin ja niiden eroja on havainnollistettu sekä yritysasiakkaan että viranomaisen näkökulmasta.

Digiaste 0.3

Asiakas löytää viranomaisen verkkosivuilta asioinnin käynnistävän lomakkeen (esim. pdf), jonka hän tulostaa ja täyttää sekä toimittaa viranomaiselle joko postitse tai käyntiasioinnin yhteydessä. Organisaatio mahdollistaa asiakkaalle tutustumisen asioinnissa tarvittaviin tietoihin ja näiden tietojen etukäteisen etsimisen.

Asiakas joutuu postittamaan täyttämänsä lomakkeen tai käymään viranomaisen palvelupisteessä. Tämä taso **ei täytä lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta vaatimusta siitä, että viranomaisen on tarjottava asiakkaalle mahdollisuus lähettää ja vastaanottaa asiointiinsa liittyvät asiakirjat sähköisesti tietoturvavaatimukset täyttäen** (esim. Suomi.fi-viestien kautta).

Digiaste 0.5

Asiakas löytää viranomaisen verkkosivulta asioinnin käynnistävän lomakkeen (esim. doc tai pdf), jonka hän pystyy täyttämään omalla päätelaitteellaan ja lähettämään sen sähköpostin liitetiedostona viranomaiselle.

Asiakkaan käyttämä sähköpostiosoite mahdollistaa viranomaiselle kommunikoinnin asiakkaan kanssa, mutta viranomainen voi kommunikoida asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen vain, jos tieto-suojavaatimukset eivät sitä estä. Viestinvälityksessä käytetty sähköposti ei siis puutteellisen tietoturvan ja -suojan kannalta mahdollista kaikkea asiaan liittyvää viestintää. Asiakkaan identifiointia ei voida myöskään varmistaa, jolloin tarkempia asiakaskohtaisia tietoja ei voida välittää.

Asiakas saa jotkin asiointinsa vireille sähköisesti ilman fyysistä käyntiä tai paperin toimittamista postin välityksellä. Käytetyn sähköpostin puutteellinen tietoturva ja asioinnin tietosuojatarpeet aiheuttavat kuitenkin sen, että tämäkään taso **ei täytä lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta vaatimusta siitä, että viranomaisen on tarjottava asiakkaalle mahdollisuus lähettää ja vastaanottaa asiointiinsa liittyvät asiakirjat sähköisesti tietoturvavaatimukset täyttäen** (esim. Suomi.fi-viestien kautta).

**Myöskään lain vaatimus asiakkaan vahvasta tunnistamisesta tarvittaessa ei toteudu tällä tasolla.**

Digiaste 0.9

Asiakas voi lähettää omalla päätelaitteella täyttämänsä asioinnin aloittavan lomakkeen liitetiedostona viranomaiselle tietoturvan- ja -suojan täyttävällä viestintäratkaisulla (Suomi.fi-viestit tai muu vastaava tietoturvallinen ratkaisu). Asiakas identifioidaan vahvan sähköisen tunnistamisen avulla ja hänen toimintavaltuutensa tarkastetaan rekisteritietoihin perustuen esimerkiksi Suomi.fi Valtuudet-palvelun avulla. Viranomainen voi lähettää asiakkaalle viestejä tietoturvallisesti tietosuoja huomioiden.

**Digipalvelulain vaatimukset asiakkaan vahvasta sähköisestä tunnistamisesta sekä asiakkaan ja viranomaisen välisten viestien tietoturvallisesta välitystavasta täyttyvät. Myös lain hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista vaatimukset rekisteriperusteisesta toimivaltuuksien tarkastamisesta täyttyvät.**

Asiakas saa asiointinsa vireille sähköisesti ajasta ja paikasta riippumatta poikkeuksena välttämättömät palvelun huoltokatkot. Viranomainen on valmistautunut ennakoimattomiin käyttökatkoihin ja tarjoaa tarvittaessa asiakkaan käyttöön korvaavan asiointikanavan.

Digiaste 1.0

**Tämä on tavoitetaso vuoteen 2023 mennessä kaikille nykyisille elinkeinotoimintaa harjoittaville suunnatuille palvelutoteutuksille**, kattaen myös pienivolyymiset palvelut.

Asiakkaalla on käytössään samat asiointimahdollisuudet kuin tasolla 0.9, ja palveluun on toteutettu sähköinen lomake, johon asiakas syöttää asioinnin aloittamisessa tarvittavat tiedot. Tiedot lomakkeesta siirtyvät viranomaiselle.

Asiakas kirjautuu asiointipalveluun yrityksen edustajana, täyttää asioinnin aloittavan lomakkeen omalla päätelaitteellaan ja lähettää lomakkeen viranomaiselle asiointipalvelun kautta.

Asiakkaan vahva tunnistaminen ja asiointioikeuden tarkastaminen mahdollistavat viranomaiselle asiointiin liittyvien mahdollisten lisätietojen kyselyn sekä päätöstietojen välittämisen Viestit-palvelun kautta.

Digiaste 1.1

**Tämä on tavoitetaso uusille, vuoden 2021 alussa ja sen jälkeen tehtäville tai käyttöönotettaville elinkeinotoimintaa harjoittaville suunnatuille palvelutoteutuksille.** Asiakas tunnistautuu yrityksen edustajana viranomaisen asiointipalveluun ja täyttää asioinnin käynnistävät tiedot.

Asioinnin tiedot tallentuvat rakenteisessa muodossa asiointipalveluun ja viranomaisen jatkotoimenpiteiden käytettäväksi. Digitaalinen asiointipalvelu mahdollistaa tarvittavien tietojen tarkastamisen jo syöttövaiheessa, jolloin tarve lisätietojen saamiseen vähenee ja prosessitehokkuus paranee.

Viranomaisen asiointipalvelussa on tarjolla sähköinen lomake, josta tiedot tallentuvat rakenteisessa muodossa viranomaisen käytettäväksi. Viranomainen järjestää oman sisäisen asiankäsittelyn haluamallaan tavalla. Rakenteinen tieto mahdollistaa palvelun jatkokehittämisen.

Digitaalisten palveluiden jatkokehittäminen

Yllä kuvatut digiasteikon eri tasot eivät edusta palvelutoteutuksen huippua. Teknologia kehittyy jatkuvasti ja tämä avaa jatkossakin uusia mahdollisuuksia digitaalisten palvelujen uudistamiselle. Alla on listattu tekijöitä, jotka tulisi ottaa huomioon digitaalisten palvelujen jatkokehittämisessä:

* Asiointivaiheessa tarvittavat tiedot on esitäytetty viranomaisten hallussa olevilla tiedoilla (tietoa kysytään vain kerran –periaate).
* Asiointitiedot siirtyvät rakenteisina ja automaattisesti viranomaisen sähköiseen käsittelyjärjestelmään. Tämä vaatii laajemman kehittämisen myös sovellusten taustatoimintojen osalta.
* Asian koko käsittely- ja päätösprosessi tapahtuu viranomaisessa sähköisesti.
* Palvelu on kytketty asiakastarpeiden mukaisiin palvelukokonaisuuksiin (elämäntapahtumat/liiketoimintatapahtumat), jolloin asiakas voi yhdellä toimenpiteellä käynnistää useamman toisiinsa liittyvän viranomaisprosessin.
* Asiointi voidaan käynnistää sovellusten välisen rajapinnan kautta.
* Käsittelyvaiheessa tarvittavien muiden tietojen haku on automatisoitu rajapintojen avulla tapahtuvaksi.
* Käsittely- ja päätösvaihe on automatisoitu (tekoäly ym.) koko prosessi huomioiden.

1. Valtiotalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus 6/2019: <https://www.vtv.fi/julkaisut/digitalisaation-hyodyntaminen-yritystoiminnan-kaynnistamiseen-liittyvissa-viranomaisprosesseissa-tarkastus/> [↑](#footnote-ref-2)
2. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019): <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306> [↑](#footnote-ref-3)
3. Elinkeinoelämän keskusliiton *Yrittäjäpaneeli (2018)* ja Suomen Yrittäjien *Yritysten digitaaliset valmiudet (2018)* [↑](#footnote-ref-4)
4. Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019): <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190906> [↑](#footnote-ref-5)