# Anvisningar till myndigheterna om att besvara enkäten om servicelöften 2022

Programmet för främjande av digitalisering

YritysDigi-projektet

Innehåll

[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)

Inledning

**Denna anvisning riktar sig till de myndigheter som producerar ärendehanteringstjänster för aktörer som bedriver näringsverksamhet.** Den enkät som nu genomförs är den tredje. Enkäten har sammanställts som en del av finansministeriets program för att främja digitalisering, som inleddes 2020, och projektet YritysDigi.

**Myndigheterna ska senast torsdagen den 27 oktober 2022 ge en beskrivning av sitt utbud av ärendehanteringstjänster för företag och sammanslutningar samt bedöma hur utvecklade dessa är.**

**Syftet med kartläggningen är att uppdatera lägesbilden av de digitala tjänsterna och tjänsternas utveckling mot målet i regeringsprogrammet om att erbjuda heltäckande digitala tjänster.** Uppdaterade kunskaper om nuläget och uppdaterad förståelse av utvecklandet av tjänsterna är till hjälp vid planeringen och genomförandet av nödvändiga reserveringar av resurser samt inledandet av åtgärder som främjar och korrigerar situationen.

Enkäten om servicelöftet genomfördes första gången våren 2020. De inlämnade svaren visade att ett stort antal tjänster redan finns att tillgå i digitalt format. Å andra sidan visade enkäten att det finns brister i utbudet av digitala tjänster särskilt när det gäller småskaliga tjänster och att de krav som i lagstiftningen ställs på genomförandet av tjänsterna inte till alla delar har uppfyllts. Denna tredje enkät som nu genomförs ger uppföljningsinformation om hur organisationerna inom den offentliga förvaltningen har kunnat möta det mål som finns inskrivet i regeringsprogrammet.



Figur 1: Utnyttjandet av servicelöftena

Följande personer vid finansministeriet (fornamn.efternamn@gov.fi) ger mer information:

Petteri Ohvo (projektchef för projektet YritysDigi)
Marjukka Saarijärvi (programchef för digitaliseringsprogrammet)

Projektets webbplats: <https://vm.fi/sv/digitalisering-av-servicen-for-naringsidkare>

Webbplatsen för enkäten om servicelöftet: <https://vm.fi/sv/serviceloftet>

Webbplatsen för programmet: <https://vm.fi/sv/programmet-for-framjande-av-digitalisering>

Nuläget

Digitaliseringen av tjänster och funktioner har redan kommit långt i Finland. Den färskaste observationen rörande detta kom från EU:s DESI-index (The Digital Economy and Society Index) som offentliggjordes i augusti 2022. Finland återtog sin topplacering i indexet. Både kunderna och myndighetsaktörerna önskar bland annat att tjänsterna ska vara tillgängliga dygnet runt alla dagar i veckan för att tillgängligheten och verksamheten ska bli effektivare.

Trots att digitaliseringen har utvecklats i en positiv riktning bör den offentliga förvaltningens digitala tjänster för företag fortfarande förbättras. Statens revisionsverk lyfte i sin granskningsberättelse [6/2019 Digitaliserade myndighetsprocesser vid företagsetablering[[1]](#footnote-2)](https://www.vtv.fi/sv/publikationer/digitaliserade-myndighetsprocesser-vid-foretagsetablering/) fram bland annat brister vid företagsetablering: ”Digitalisering och kundorientering förverkligas delvis i tjänsterna för dem som ska starta företag. I digitaliseringen av tjänsterna bör det emellertid göras ännu fler satsningar på att tjänsterna verkligen beaktar kundernas behov.” Den helhetsbild som kunden får av de åtgärder som kunden ska vidta är otydlig och servicestigarna innehåller manuella skeden.

[Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster**[[2]](#footnote-3)**](https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2019/20190306)
Enligt lagen om tillhandahållande av digitala tjänster **(306/2019)** ska myndigheterna ge kunderna möjlighet att via digitala kanaler sända och ta emot meddelanden och handlingar som hänför sig till deras behov att uträtta ärenden med hänsyn till kraven på informationssäkerhet och dataskydd. **Lagen ställer också andra krav på digitala tjänster.** Lagen började tillämpas på ordnandet av digitala tjänster den 1 oktober 2019, och tillgänglighetskraven har tillämpats stegvis sedan den 23 september 2019. Uppfyllandet av kraven i lagen är det första steget i övergången mot ett digitalt servicesätt. Detta möjliggör i sin minsta omfattning ännu varken någon större effektivisering av organisationernas verksamhet eller fördelar eller smidigare tjänster för kunderna.

Iakttagelser i enkäten om servicelöften från tidigare år

**Enkäten om servicelöften** genomförs i anslutning till regeringsprogrammets mål med projektet YritysDigi, att erbjuda ärendehanteringstjänster i digitala versioner som är heltäckande och av hög kvalitet. De kvalitativa mål som i projektet uppställts för ärendehanteringstjänsterna är något högre ställda än målen i lagen om digitala tjänster. De uppställda målen ger en riktning och en möjlighet att vidareutveckla tjänsterna.

Svaren på enkäten om servicelöftet 2020 och 2021 visade att det fanns många ärendehanteringstjänster riktade till målgruppen som ännu inte hade digitaliserats och att lagstiftningens krav om tjänsternas egenskaper inte hade uppfyllts. Omkring 15 procent av de rapporterade ärendehanteringstjänsterna hade inte ens delvis digitaliserats. Utifrån det erhållna materialet är det möjligt att dra slutsatsen att det verkliga läget är ännu sämre, eftersom antalet rapporterade tjänster i de deltagande organisationerna varierade avsevärt. När det gäller organisationerna inom statsförvaltningen kan variationerna i antalet tjänster förklaras med organisationsspecifika uppgifter och tjänster som anpassats till dem. Antalet ärendehanteringstjänster som ingår i kommunernas och städernas lagstadgade uppgifter bör emellertid vara lika stort i varje kommunal organisation.

Orsaken till digitaliseringsläget, framför allt i kommunala organisationer, är den låga användningsgraden och kostnaderna för de investeringar som krävs för att digitalisera tjänster. Då uppfylls inte kraven på intäkter från dessa utvecklingsprojekt. Utvecklingen av läget kräver att flera organisationers ärendehanteringstjänster slås samman, varvid kostnaderna för enskilda tjänster kan reduceras eller kostnaderna för gemensamma projekt för att utveckla systemen fördelas.

Ett annat utvecklingsområde som påverkar utbudet av tjänster avsevärt är genomförandet av digitaliseringen av kommunernas lagstadgade tjänster till alla kommuner och städer på uppdrag av det ministerium som har utfärdat lagstiftningen. Då är det möjligt att undvika icke-kompatibla genomföranden i enskilda kommuner eller städer.

I bedömningen av utvecklingsnivån för genomförandena av tjänster användes digitaliseringsskalan (närmare information senare i denna handling), som hade utarbetats av projektet. Nivå 0.9 på skalan motsvarade kraven i den nuvarande lagstiftningen. Denna nivå uppnåddes endast av cirka 30 procent av de rapporterade ärendehanteringstjänsterna. Orsaken till den låga andelen är att lagstiftningen och de gemensamma elektroniska stödtjänsterna kompletteras och utvecklas efter att digitaliseringen av tjänsterna har slutförts. Enligt uppskattningar har investeringarna i digitalisering av tjänster riktats till genomförandet av tjänsterna, inte till underhålls- och vidareutvecklingsprojekt.

Resultaten av servicelöftena gemensamt med digitaliseringsskalan har utnyttjats i olika organisationer när utvecklingsobjekt har fastställts och prioriterats samt när det har gjorts jämförelser mellan olika organisationer. Digitaliseringsskalan är också lämplig när man ska bedöma hur välutvecklade olika ärendehanteringstjänster riktade till fysiska personer är.

Närmare resultat och iakttagelser från 2020 och 2021 års svar har offentliggjorts utifrån de rapporter som finns på webbplatsen för YritysDigis [servicelöftesenkät](https://vm.fi/sv/serviceloftet). På programmets och projektets webbplats (https://vm.fi/sv/programmet-for-framjande-av-digitalisering och https://vm.fi/sv/digitalisering-av-servicen-for-naringsidkare) finns en presentation av de åtgärder som genomförts i programmet för digitalisering och projektet YritysDigi. Presentationen är baserad på de observationer som gjorts i programmet och projektet

Målbild för digitala ärendehanteringstjänster

Målbilden är att ärendehanteringstjänsterna för näringsidkare ska erbjudas i digital form. Högklassiga digitala offentliga tjänster bidrar till att minska den administrativa bördan för företag och andra näringsidkare. I praktiken innebär det att det blir enklare för kunderna att sköta ärenden, att kunder frigörs från ämbetsverkens öppettider, att behovet för kundbesök blir mindre, att kostnaderna för att uträtta ärenden blir mindre samt att servicen blir snabbare. Enligt näringslivsorganisationernas enkäter[[3]](#footnote-4) vill företagen sköta sina myndighetsärenden digitalt, förutsatt att tjänsterna finns tillgängliga, att de är koncentrerade, att de är lätta att använda och att det finns stöd för användningen av dem.

Myndigheterna vill i sin tur utnyttja de möjligheter som digitaliseringen erbjuder för att kunna sköta sina serviceuppgifter på ett gott och kostnadseffektivt sätt. Högkvalitativa digitala tjänster minskar behovet av och efterfrågan på myndigheternas besöks- och telefontjänster. Fördelar och kostnadsbesparingar uppnås, när kundernas pappers- och besöksärenden minskar eller helt faller bort.

Förändringen för organisationens övergång till digitala verksamhetsformer förutsätter att målbilden knyts till den egna organisationens strategi på lång sikt och verksamhetsplanerna för att genomföra strategin. Övergången till ett digitalt servicesätt innebär en verklig förändring som berör hela organisationen. Förändringen realiseras inte, om den anses gälla till exempel enbart organisationens informationsförvaltning eller system. Förändringen bör därför ses som en mer övergripande förnyelse och en reform av organisationens interna processer och tjänster.

Begränsningar

Servicelöftet ges med hjälp av en skala för bedömning av digitaliseringsgraden. Där beskrivs de målnivåer som fastställts för tjänsterna och funktionerna på olika nivåer **med fokus på det skede när skötseln av ärendet inleds ur kundens synvinkel och på genomförandet av tjänsten.** I detta skede tas inte ställning till organisationens interna kontroll-, handläggnings- och beslutsskeden eller hur tjänsterna är länkade till tjänster som produceras av andra organisationer. Således återstår ännu mycket arbete för att uppnå en fullständig digitalisering och digitalisering av hela serviceprocessen.

Denna gränsdragning och detta val har gjorts framför allt med tanke på småskaliga tjänster. På grund av de höga kostnaderna är en heltäckande digitalisering av alla dessa tjänster inte lönsam. En väl genomförd överföring av det skede som inleder användningen av tjänsten till digital form förbättrar utgångsuppgifternas riktighet och fullständighet. Dessutom minskar det betydligt behovet av att skicka begäran om kompletterande uppgifter och tilläggsuppgifter till kunderna och förkortar därigenom behandlingstiderna hos myndigheterna. En större fördel är den möjlighet som kunden får att inleda användningen av tjänsten oberoende av tid och plats. Dessutom bidrar goda användarupplevelserna till att stärka kundernas övergång till och vana att använda digitala tjänster. Denna utvecklingsmöjlighet har främjats i projektet [Plattform för e-service](https://vm.fi/sv/plattform-for-arendehantering) i YritysDigi.

När det gäller vidareutveckling ger definitionen och specifikationen av de uppgifter som begärs när användningen av tjänsten inleds bättre möjligheter att identifiera de uppgifter som kunde erhållas automatiskt från andra myndigheter. **Samtidigt uppfylls kravet i** [**lagen om informationshantering inom den offentliga förvaltningen[[4]](#footnote-5)**](https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2019/20190906) **(906/2019) att myndigheterna ska använda den information som redan finns hos myndigheterna.** En viktig aspekt i digitaliseringsskalan är kravet på att lagra uppgifterna i strukturerad form. Detta är en absolut förutsättning för att man ska kunna gå vidare med digitaliseringen och automatiseringen av behandlings- och beslutsfaserna för ärenden samt samlandet av olika servicehelheter för olika livs- och affärshändelser.

Uppnåendet av målnivån i digitaliseringsskalan är det första steget mot att utveckla verksamheten med hjälp av digitala möjligheter. Samtidigt uppfylls kraven som gäller ordnandet av digitala tjänster i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster som trädde i kraft våren 2019.

Servicelöfte till kunderna

Servicelöftet beskriver myndighetens övergång till att betjäna sina kunder som bedriver näringsverksamhet digitalt. **Löftet innehåller uppgifter om nuläget och utvecklingen av myndighetens utbud av ärendehanteringstjänster under de kommande åren.** Löftet ges med hjälp av en skala för bedömning av digitaliseringsgraden. Myndighetsorganisationens löfte omfattar också tjänster eller servicekedjor som lagts ut på entreprenad eller som produceras gemensamt med andra organisationer.

**Myndighetsorganisationen ger ett servicelöfte framför allt till sina kunder.** Servicelöftet hänför sig särskilt till hur ärendehanteringstjänsten och i synnerhet möjligheten att inleda användningen av tjänsten bjuds och öppnar sig för kunden.

Servicelöftet begränsar sig således till exempel inte enbart till myndighetens lagstadgade tjänster, utan omfattar alla ärende- och servicetransaktioner mellan kunden och myndigheten som sker eller skulle kunna ske digitalt i framtiden.

**Organisationen ger ett servicelöfte för alla ärendehanteringstjänster som den erbjuder kundgruppen i denna anvisning.** I löftet bedöms tjänstens nuvarande digitaliseringsgrad och framtida utvecklingssteg, om tjänsten inte uppfyller målnivån för digitaliseringen.

Den enhetliga bedömningsmetod som möjliggörs av digitaliseringsskalan för alla genomföranden av ärendehanteringstjänsterna ger en lägesbild av de tjänster som tillhandahålls till kunder som bedriver näringsverksamhet. Dessutom får de som ansvarar för att utveckla organisationernas tjänster en enhetlig och jämförbar uppfattning om nuläget och om målen för de egna tjänsterna samt om behovet av de resurser som utvecklingen kräver.

Från tjänst till tjänst bedöms även eventuella faktorer som enligt iakttagelser hindrar eller bromsar uutvecklandet av en ärendehanteringstjänst. Med hinder i samband med servicelöftet avses också faktorer utanför organisationen, till exempel nuvarande lagstiftning, som förhindrar en nödvändig ändring av verksamheten eller tvingar kunden att uträtta sitt ärende på plats, eller utmaningar i samband med elektronisk identifiering eller kontroll av befogenheterna hos den som företräder en näringsidkare. Även organisationens interna rutiner och anvisningar som härletts från tolkningar av lagen kan innehålla hinder för att utveckla verksamheten eller för samarbete mellan organisationerna.

De servicelöften som getts ska behandlas i organisationens ledningsgrupp eller motsvarande organ, som beslutar om organisationens strategiska mål för att utveckla tjänsterna och allokeringen av utvecklingsresurserna.

Tidsplan och rapportering

I samband med denna anvisning skickades en tom Excel-tabell till alla mottagare. I den första tabellen finns närmare beskrivningar och ifyllnadsanvisningar. Dessa filer finns även på webbsidan vm.fi/sv/serviceloftet.

De organisationer som svarat på tidigare enkäter om servicelöftet har separat fått sina tidigare svar per e-post. Anmälarens e-postadress användes som mottagare i dessa meddelanden. Om de förhandsifyllda tabellerna inte når er, kontakta dem som utarbetat enkäten.

**Myndigheternas servicelöften ska sändas till finansministeriet senast den 27 oktober 2022 på adressen:** **JulkICT@gov.fi****.**Finansministeriet offentliggör en rapport om de servicelöften som erhållits. Av rapporten framgår på vilken digitaliseringsnivå myndighetstjänsterna för näringsidkare i Finland är, hur tjänsterna har utvecklats och vilka de största utmaningarna i digitaliseringen av tjänsterna är. Rapporten offentliggörs på avslutningsevenemanget för projektet YritysDigi den 28 november 2022 och på projektets webbsida.

Resultaten av enkäterna kommer att rapporteras som en del av uppföljningen av målen i regeringsprogrammet. Dessa behandlas även i styrgruppen för programmet för att främja digitalisering och finns tillgängliga som basuppgifter när framtida utvecklingsprojekt fastställs.

Servicelöftets innehåll och förfaranden

Förfaringssätten rörande givande och insamling av servicelöften och datainnehållet finns i denna anvisning samt på projektet YritysDigis webbplats för enkäten om servicelöften https://vm.fi/sv/serviceloftet.

För de **ärendehanteringstjänster** som erbjuds aktörer som bedriver näringsverksamhet och som omfattas av servicelöftet rapporteras

* + - * + namn
				+ en kort beskrivning av syftet med tjänsten
				+ tjänstens normaliserade namn
				+ typ av tjänst
				+ nuvarande digitaliseringsgrad
				+ målsatt tidpunkt när tjänsten uppfyller målnivån enligt digitaliseringsskalan
				+ eventuella hinder för utveckling
				+ rättslig grund
				+ huruvida tjänsten också är avsedd för fysiska personer.

Med ärendehanteringstjänst avses en tjänst genom vilken en kund kan inleda den myndighetsprocess som kunden önskar och lämna de nödvändiga uppgifterna till den myndighet som behandlar ärendet. Som undertyper för ärendehanteringstjänsterna har identifierats tillstånd, anmälningar, stöd och understöd. Genom enkäten utreds inte läget för informations- och rådgivningstjänterna.

Det servicelöfte som ges innehåller inte närmare beskrivningar av åtgärderna för att utveckla tjänsterna. De hör till organisationens interna, mer detaljerade genomförandeplaner.

**Eftersom svaren kommer att sammanställas och omarbetas i ett program, får strukturen i svarstabellen i Excel inte ändras.**

Anvisningar som stöd för ifyllandet av enkäten

Servicelöften begärs för **ärendehanteringstjänster som är indelade i följande tre typer av tjänst:** ”Understöd och bidrag”, ”Tillstånd” och ”Anmälningar”. I svaren från tidigare år hade deltagarna även rapporterat om rådgivningstjänster, informationstjänster och andra typer av tjänster. Typen ”Annan tjänst” innehöll bland annat API-liknande app-app-tjänster som representerar en mer avancerad typ av tjänst. Det är viktigt att identifiera dessa tjänster och hela serviceutbudet i organisationen för att helheten och kundbehovet ska kunna identifieras. Den digitaliseringsskala som använts för att bedöma utvecklingsnivån för ärendehanteringstjänster är emellertid inte tillämplig på dessa typer av tjänst.

Även om enkäten handlar om tjänster som erbjuds dem som bedriver näringsverksamhet, är enkäten och digitaliseringsskalan tillämpliga som sådana även vid bedömningen av tjänster som erbjuds fysiska personer. Flera organisationer har redan utnyttjat denna möjlighet och på så sätt fått en ännu mer omfattande bild av organisationens serviceutbud av ärendehanteringstjänster.

**När det gäller de ärendehanteringstjänster som ingår i kommunernas och städernas lagstadgade uppgifter upptäcktes ett etiketteringsproblem.** Dessa ärendehanteringstjänster tillhandahålls i alla kommuner och städer. I svaren använde organisationerna egna etiketteringar, vilket ledde till att grupperingen av tjänsterna i analysfasen inte lyckades utifrån de uppgifter som deltagarna lämnat. När svaren behandlades försågs dessa tjänster med nya gemensamma namn. Vid etiketteringen av tjänsterna var syftet att tillämpa en enhetlig etiketteringsmetod utifrån kundernas behov. Detta så kallade ”**normaliserade namn”** finns angivet i samband med varje ärendehanteringstjänst.

När det gällde normaliseringen av namnen på **kommunernas lagstadgade ärendehanteringstjänster** var vi i flera fall tvungna att läsa tjänstebeskrivningen, vars detaljnivå varierade i organisationerna. Med tanke på eventuella feltolkningar **ombes deltagarna granska tjänsternas normaliserade namn, som angetts av dem som behandlat svaren, och vid behov korrigera det.**

Det namn på tjänsten som deltagaren angett har i regel använts som normaliserat namn i samband med **statsförvaltningens ärendehanteringstjänster**. **Deltagarna ombes ägna uppmärksamhet åt att det använda namnet är tydligt för kunderna.** Till exempel xx-register bör anges på följande sätt: ”en anmälan som ska införas i xx-registret” eller ”en anmälan om ärende xx”.

**I servicelöftet bör olika tjänster som tillhandahålls via ärendehanteringstjänster eller på ärendehanteringsplattformar skiljas åt på separata svarsrader och namnges som tjänster som motsvarar kundernas behov.** Om namnet på en tjänst är till exempel ärendehanteringstjänst eller Organisationens ärendehanteringstjänst X, beskriver namnet inte för kunden vilka ärendehanteringstjänster som motsvarar kundens behov genomförandet innehåller.

Skala för bedömning av digitaliseringsgraden för tjänster som tillhandahålls digitalt

Hösten 2019 utarbetade finansministeriet i samarbete med övriga myndigheter en skala för bedömning av digitaliseringsgraden (digitaliseringsskala), vars syfte är att underlätta bedömningen av utvecklingsnivån för tjänster som tillhandahålls digitalt. Skalan beskriver kravnivån enligt lagen om tillhandahållande av digitala tjänster och den målnivå som servicelöftet ställer för digitaliseringen av myndighetstjänster som riktar sig till näringsidkare.

Digitaliseringsskalan hjälper myndigheterna att bedöma ärendehanteringstjänsternas nuläge och göra olika jämförelser. I skalan ingår förutom målnivån också andra viktiga utvecklingsmål med avseende på tjänsterna. Dessutom stöder skalan en enhetlig utveckling av tjänsterna och uppföljning av uppnåendet av målen.

Skalan kan också utnyttjas vid bedömningen av digitala tjänster för fysiska personer.

Digitaliseringsskalans nivåer

Nivåerna i digitaliseringsskalan har följande numeriska värden: 0.3, 0.5, 0.9, 1.0 och 1.1. Skillnaderna mellan de olika nivåerna åskådliggörs i tabellen nedan och beskrivs mer ingående efter tabellen. Nivåskillnaderna presenteras också med exempelfall.

Utöver målnivå 1.1 har också andra mål för vidareutveckling tagits med så att fördelarna med digitalisering kan uppnås genom dem. De digitala tjänsterna måste följa den tekniska utvecklingen och förändringen i kundernas behov.

Figur 2: Digitaliseringsskalans nivåer

Exempel på nivåerna i digitaliseringsskalan

I det följande beskrivs de olika nivåerna i skalan mer ingående och skillnaderna åskådliggörs både ur företagskundens och myndighetens synvinkel.

Digitaliseringsgrad 0.3

Kunden hittar på myndighetens webbplats en blankett (t.ex. pdf) som inleder användningen av tjänsten och som kunden skriver ut och fyller i samt lämnar in till myndigheten antingen per post eller i samband med ett kundbesök. Organisationen ger kunden möjlighet att ta del av de uppgifter som behövs för att sköta ärendet och ta fram dessa uppgifter på förhand.

Kunden är tvungen att posta den ifyllda blanketten eller besöka myndighetens serviceställe. Denna nivå **uppfyller inte kravet i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster att myndigheterna ska ge kunderna möjlighet att sända och ta emot handlingar som hänför sig till deras behov att uträtta ärenden elektroniskt så att kraven på informationssäkerhet uppfylls** (till exempel via Suomi.fi-meddelanden).

Digitaliseringsgrad 0.5

Kunden hittar på myndighetens webbplats en blankett (t.ex. doc eller pdf) som inleder användningen av tjänsten och som kunden kan fylla i på sin egen enhet och sända till myndigheten som en e-postbilaga.

Den e-postadress som kunden använder ger myndigheten möjlighet att kommunicera med kunden, men myndigheten kan endast skicka meddelanden till kundens e-postadress om kraven på dataskydd inte utgör ett hinder. Den e-post som används i meddelandeförmedlingen möjliggör således på grund av bristfällig informationssäkerhet och otillräckligt dataskydd inte all kommunikation i anslutning till ärendet. Kundens identifiering kan inte heller säkerställas, varvid det inte är möjligt att förmedla mer ingående kundspecifika uppgifter.

Kunden kan inleda skötseln av en del av sina ärenden elektroniskt utan fysiska besök eller pappershandlingar som levereras per post. Bristfällig informationssäkerhet i e-posten och behovet av dataskydd i skötseln av ärendet medför emellertid att inte heller denna nivå uppfyller kravet i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster att myndigheterna ska ge kunderna möjlighet att sända och ta emot handlingar som hänför sig till deras behov att uträtta ärenden elektroniskt så att kraven på informationssäkerhet uppfylls (t.ex. via Suomi.fi-meddelanden).

**Inte heller lagens krav på stark autentisering av kunden vid behov uppfylls på denna nivå.**

Digitaliseringsgrad 0.9

Kunden kan på sin egen enhet fylla i en blankett som inleder användningen av tjänsten och sända in blanketten till myndigheten som en bifogad fil med en kommunikationslösning som uppfyller kraven på informationssäkerhet och dataskydd (Suomi.fi-meddelanden eller någon annan motsvarande informationssäker lösning). Kunden identifieras med hjälp av stark autentisering och kundens befogenheter kontrolleras baserat på registeruppgifterna till exempel med hjälp av Suomi.fi Fullmakter-tjänsten. Myndigheten kan skicka meddelanden till kunden informationssäkert med hänsyn till dataskyddet.

**Kraven i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster på stark autentisering av kunden och informationssäker förmedling av meddelanden mellan kunden och myndigheten uppfylls. Även de krav på registerbaserad kontroll av befogenheter som finns i lagen om förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster uppfylls.**

Kunden kan inleda skötseln av sitt ärende elektroniskt oberoende av tid och plats med undantag av nödvändiga serviceavbrott i tjänsten. Myndigheten har förberett sig med tanke på oförutsedda avbrott och erbjuder vid behov kunden tillgång till en ersättande servicekanal.

Digitaliseringsgrad 1.0

Detta är målnivån före 2023 för alla nuvarande tjänstelösningar som riktar sig till näringsidkare, inbegripet småskaliga tjänster.

Kunden har tillgång till samma möjligheter att uträtta ärenden som på nivå 0.9 och i tjänsten finns en elektronisk blankett, där kunden matar in de uppgifter som behövs för att inleda användningen av tjänsten. Uppgifterna på blanketten överförs till myndigheten.

Kunden loggar in på ärendehanteringstjänsten som företrädare för företaget, fyller i blanketten på sin egen enhet och inleder därigenom användningen av tjänsten och skickar in blanketten till myndigheten via ärendehanteringstjänsten.

Kundens starka autentisering och kontrollen av behörighet ger myndigheten möjlighet att begära eventuella tilläggsuppgifter i anslutning till ärendet och förmedla beslutsuppgifter via tjänsten Meddelanden.

Digitaliseringsgrad 1.1

**Den här målnivån är för nya tjänstelösningar som riktar sig till näringsidkare och som gjorts eller tagits i bruk i början av 2021 eller senare.** Kunden identifierar sig som företrädare för företaget i myndighetens ärendehanteringstjänst och fyller i de uppgifter som inleder användningen av tjänsten.

Uppgifterna lagras i strukturerad form i ärendehanteringstjänsten och för myndighetens fortsatta åtgärder. Den digitala tjänsten gör det möjligt att granska de uppgifter som behövs redan i det skede när de matas in, varvid behovet av tilläggsuppgifter minskar och processens effektivitet förbättras.

I myndighetens ärendehanteringstjänst finns en elektronisk blankett, varifrån uppgifterna lagras i strukturerad form för myndighetens bruk. Myndigheten ordnar sin interna handläggning av ärendet på önskat sätt. Strukturerade uppgifter möjliggör vidareutveckling av tjänsten.

Vidareutveckling av digitala tjänster

Ovan beskrivna olika nivåer i digitaliseringsskalan representerar inte högsta möjliga nivå för genomförandet av en tjänst. Tekniken utvecklas kontinuerligt och detta öppnar även i fortsättningen nya möjligheter att förnya de digitala tjänsterna. Nedan finns en lista över faktorer som bör beaktas när de digitala tjänsterna vidareutvecklas:

* De uppgifter som behövs för skötseln av ärendet har fyllts i på förhand med de uppgifter som myndigheterna redan har (principen om att uppgifter begärs endast en gång).
* Uppgifterna överförs i strukturerad form och automatiskt till myndighetens elektroniska handläggningssystem. Detta kräver att också tillämpningarnas bakgrundsfunktioner utvecklas i större omfattning.
* Hela handläggnings- och beslutsprocessen sker hos myndigheten elektroniskt.
* Tjänsten är kopplad till servicehelheter enligt kundens behov (livshändelser/affärstransaktioner), varvid kunden med en åtgärd kan starta flera myndighetsprocesser som anknyter till varandra.
* Användningen av tjänsten kan inledas via ett gränssnitt mellan programmen.
* Sökningen av övriga uppgifter som behövs i handläggningsskedet har automatiserats och sker med hjälp av gränssnitt.
* Handläggnings- och beslutsskedet har automatiserats (artificiell intelligens och dylikt).
1. Statens revisionsverks granskningsberättelse 6/2019: <https://www.vtv.fi/sv/publikationer/digitaliserade-myndighetsprocesser-vid-foretagsetablering/> [↑](#footnote-ref-2)
2. Lag om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019): <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2019/20190306> [↑](#footnote-ref-3)
3. Finlands näringsliv EK:s *Yrittäjäpaneeli (2018)* och Företagarna i Finlands *Yritysten digitaaliset valmiudet (2018)* [↑](#footnote-ref-4)
4. Lagen om informationshantering inom den offentliga förvaltningen (906/2019): <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2019/20190906> [↑](#footnote-ref-5)