



3.4.2017

Den offentliga förvaltningens IKT-avdelning

Principerna för digitalisering

Principerna för digitalisering utgör gemensamma spelregler för digitaliseringen inom hela den offentliga förvaltningen. De nio principerna stödjer produktivitetssprånget inom den offentliga servicen, kundorienteringen och att servicen företrädesvis tillhandahålls digitalt.

Vi utvecklar tjänster ur kundperspektiv

Tjänsterna utvecklas med särskild hänsyn till kundernas verkliga behov, målsättningar och även förargelser. Den offentliga förvaltningens kunder består av människor och företag som vi betjänar så enhetligt som möjligt. Organisationsgränserna är synliga för klienterna endast om det är till särskild nytta. Detta förutsätter förvaltnings- och sektoröverskridande samarbete, vilket kan uppnås endast om gamla handlingssätt förnyas.

När man utvecklar klientorienterade tjänster bör man notera att människors och företags behov alltid har ett samband med någon viss livssituation eller ett affärsverksamhetsskede. Livssituationen kan till exempel inkludera ett barn och affärsverksamhetsskedet ett företags inträde på den internationella marknaden. Detta slags tänkande hjälper den offentliga förvaltningen att säkerställa att verksamheten siktar mot ett smidigt liv och smidig affärsverksamhet.

Vi eliminerar onödig ärendehantering

Bästa möjliga service är att eliminera behovet av ärendehantering helt och hållet, men människor och företag måste naturligtvis också garanteras en möjlighet att kommunicera med den offentliga förvaltningen. Nödvändig ärendehantering planeras tillsammans med klienterna så att kommunikeringen blir så smidig och lätt som möjligt. Man utreder dessutom om människor och företag kunde sköta den nödvändiga ärendehantering i samband med annan ärendeutövning. På så sätt kunde man minska på den totala mängden hjälp med att uträtta ärenden och ärendehantering.

Vi skapar lättanvända och säkra tjänster

De offentliga tjänsterna ska vara enkla att använda oberoende av om de används via mobilen, en pekplatta eller om ärendehantering sker vid ett serviceställe. Tjänsterna måste fungera för alla, även t.ex. syn- och hörselskadade. Datasäkerheten och kundens dataskydd måste säkerställas under tjänstens hela livscykel.

Vi producerar snabbt nytta åt kunden

Serviceutvecklandet inleds genom att utreda de för klienten viktigaste egenskaperna. Respons på servicen fås snabbt då klienterna hela tiden är involverade i processen. Så sparar man både tid och pengar, och dessutom lär man sig genom att göra och experimentera. Man måste vara beredd att ändra på utvecklingsriktningen om klienterna upplever det som nödvändigt.

Processerna ska göras så enkla att klienten inte ska behöva fundera på hur ärendet ska skötas. Serviceprocessen ska vara så smidig att det heller inte är nödvändigt att utbilda klienterna i användningen av tjänsterna.

Vi betjänar även under störningssituationer

Den primära servicen finns inte alltid tillgänglig i eventuella störningssituationer. I sådana situationer måste klienterna informeras i rätt tid om hur man ska agera det nya läget. Man måste vara beredd på störnings- och undantagssituationer och kommunikationen måste vara klar och tydlig.

Vi begär ny information endast en gång

Av klienten begärs inte sådan information som den offentliga förvaltningen redan har. Informationen som servicen producerar är kompatibel med de andra tjänsterna, vilket betyder att tjänsterna kan utväxla information sinsemellan utan att man åter igen behöver fråga efter information från kunderna eller företagen. Ifall man behöver klientinformation som ännu inte finns, utreds dessa uppgifter på ett så smidigt och enkelt sätt som möjligt.

Vi utnyttjar befintliga offentliga och privata digitala tjänster

Befintliga offentliga och privata tjänster utnyttjas. Nödvändiga nya tjänster, såsom Suomi.fi-tjänsterna, görs också sådana att de kan utnyttjas i så stor omfattning som möjligt. Skapandet av ett gemensamt digitalt kapital främjas genom att man säkerställer interoperabel information med hjälp av standardiserade gränssnitt samt genom att utnyttja öppen källkod i utvecklandet.

Vi öppnar informationen och gränssnitten åt företag och medborgare

Informationen och gränssnitten görs i princip tillgängliga för offentligheten, om tillgången till information inte behöver begränsas av särskilda skäl. Informationen kan utnyttjas för utveckling av nya slags tjänster, med sakenligt beaktande av människornas och företagens dataskydd.

Vi utser en ansvarig för tjänsten och för genomföringen av den

Varje tjänst ska ha en utsedd ansvarsperson som svarar för tjänsten under hela dess livscykel och som möjliggör en dialog mellan olika parter. Ansvarspersonen svarar för vidareutvecklingen av tjänsten och för den riktning i vilken tjänsten utvecklas. Tjänsterna utvecklas inte skilt för sig, och det är därför viktigt att ansvarspersonerna kan kontakta varandra enkelt.

Ytterligare information:

Aleksi Kopponen, specialsakkunnig
Finansministeriet, Den offentliga förvaltningens IKT-avdelning, digitalisering-
enheten
tfn 0295530145
email aleksi.kopponen@vm.fi
twitter @kopponen