



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Sakkomaksujen käsittelyn automatisointi loppuraportti

Oikeusrekisterikeskus

VM/2474/02.02.03.09/2018

Versio 0.1

8.10.2019

Sisällys

| | |
|--|----------|
| Sisällys | 2 |
| Dokumentin versiohistoria | 2 |
| 1. Yhteenveto | 4 |
| 2. Kokeilun toteutuminen | 4 |
| 2.1. Kokeilun tiedot | 4 |
| 2.2. Kokeilun rahoitus, kustannukset ja henkilötyöpäivät | 4 |
| 2.3. Hankintakäytännöt | 5 |
| 2.4. Riskienhallinta | 5 |
| 2.5. Kokeilun tavoitellut hyödyt ja niiden toteutuminen | 6 |
| 3. Kokeilun päättäminen | 8 |
| 3.1. Kokeilun opit | 8 |
| 3.2. Kokeilun kokemusten jakaminen | 8 |
| 3.3. Kokeilun hyödyntäminen | 8 |

Dokumentin versiohistoria

| Versio | Päiväys | Laatija | Muutoksen kuvaus |
|--------|-----------|---------------------|------------------|
| 0.1 | 8.10.2019 | Sara-Lotta Moilanen | |
| | | | |

Valtiovarainministeriö

VM/2474/02.02.03.09/2018

3 (8)

Sakkomaksujen käsittelyn
automatisointi

Loppuraportti

8.10.2019

1. Yhteenveto

Tämä dokumentti on uuden toimintamallin tai teknologiaratkaisun toiminnan todentamiseen tähtäävän Sakkomaksujen käsittelyn automatisointi -kokeilun loppuraportti.

2. Kokeilun toteutuminen

2.1. Kokeilun tiedot

Tarkoituksena oli kokeilla ja selvittää, voisiko ohjelmistorobotiikkaa (RPA) hyödyntää Kansalais- ja viranomaispalveluiden valituissa prosessissa:

1. Viitteettömien maksujen käsitteleminen
2. Lunastamattomien palautusten käsitteleminen

1. Viitteettömien maksujen käsitteleminen

Ensimmäisessä vaiheessa Rajsa-järjestelmässä toimiva robotti lähettää pankkeihin maksajatietokyselyn viitteettömistä maksuista. Tiedon saatuaan se hakee Väestötietojärjestelmästä henkilötunnuksen. Robotti tallentaa saamansa tiedot maksutapahtumalle.

Toisessa vaiheessa robotti etsii järjestelmästä avoimia asioita ja lähettää selvityspyynnön käyttäjälle toimenpiteiden tekemistä varten.

2. Lunastamattomien palautusten käsitteleminen.

Vuosittain palautamme noin 5 500 maksua, jotka koskevat varallisuusrangaistusten liikasuorituksia. Lunastamattomien palautusten käsitteleminen on manuaalityötä. Tiedossamme ei ole palautusten saajien tiliyhteystietoja ja henkilöresurssien niukkuuden vuoksi emme pysty kysymään kaikilta palautusten saajilta tiliyhteystietoja. Palautukset tehdään maksuosoituksena, jolloin asiakkaan on lunastettava palautus pankin konttorista. Keskimäärin 15 % asiakkaista ei lunasta palautusta. Pankki palauttaa lunastamattoman palautuksen takaisin virastoon. Lunastamattomia palautuksia on rekisterissämme vuosilta 2008-syyskuu 2018 9 200. Käyttäjän tehtävä on tarkkailla, tuleeko asiakkaalle uusia saatavia, joille kyseiset maksut voidaan kuitata. Henkilöresurssien niukkuuden vuoksi emme pysty lunastamattomia palautuksia tarkkailemaan, kuittaamaan tai palauttamaan niitä uudelleen.

2.2. Kokeilun rahoitus, kustannukset ja henkilötyöpäivät

Kuvaa alla olevissa taulukoissa kokeilun suunniteltu rahoitus sekä toteutuneet kustannukset verrattuna hakemukseen. Muuta myös oman erikseen palkatun henkilöstön toteutunut kustannus henkilötyöpäiviksi.

Kokeilun suunnitellut (käyttö- ja kirjausoikeuspäätöksen mukaiset) ja toteutuneet kustannukset euroina ovat eriteltynä omaan ja ostettuun työhön sekä muihin kustannuksiin seuraavat:

| Kustannus | Suunniteltu € | Toteutunut € |
|---|---------------|--------------|
| Oma työ (nykyresursseilla tehtävä työ) | 18000 | 14000 |
| Oma työ (kokeiluun erikseen palkattavien resursien työ) | | |
| Palvelujen ostot | | 32000 |
| Muut kustannukset | | |
| Kokonaiskustannus | | 46000 |

Kustannukset eriteltynä rahoituslähteittäin euroina ovat seuraavat:

| Rahoituslähte | Suunniteltu € | Toteutunut € |
|---|---------------|--------------|
| 28.70.22 Hallinnon palveluiden digitalisoinnin tuki | 35000 | 32000 |
| 25.01.05 Oikeusrekisterikeskuksen toimitukset | 18000 | 14000 |
| Kokonaiskustannus | | 46000 |

Kokeilun kustannusten ylitys/alitus johtuu pääosin seuraavista tekijöistä:

- Palveluntarjoajan toteutuneet työpäivät alittuivat suunnitelluista.

Oman, kokeiluun erikseen palkatun henkilöstön toteutunut kustannus euroina ja henkilötyöpäivinä:

| € | htp |
|---|-----|
| | |

2.3. Hankintakäytännöt

Järjestettiin minikilpailutus Hansel puitesopimuksen piirissä olevien IT-palveluntarjoajien välille. Tarjouskilpailun voitti KnowIT, joka toimi kokeilussa palveluntarjoajana.

KnowIT osallistui ohjelmistorobotin koodaamiseen sekä henkilöstön kouluttamiseen.

2.4. Riskienhallinta

Kokeilun riskien tilanne kokeilun päättyessä:

| Riski | Lopullinen tila | Toimenpiteet | Toimenpiteiden vaikutus |
|---|-----------------|---|---|
| Valtorin palvelukyky; toimittaa meille vaadittavat käyttäjätunnukset ja asentaa tarvittavat ohjelmistot työasemalle aikataulun mukaisesti. | Toteutunut | Valtori ei kyennyt toimittamaan tarvittavia tunnuksia riittävän nopeasti.. | Kokeilu viivästyi. |
| Väestötietojärjestelmään ei saatu tunnuksia robotille. | Toteutunut | VRK ei myöntänyt käyttäjätunnuksia robotille VTJ-järjestelmään, joten jouduimme rakentamaan integraation. | VTJ-kyselytoimintoa ei saatu valmiiksi kokeilun aikana. |
| Epäonnistuminen automatoitavan kohteen riittävän perusteellisessa määrittämisessä ja erilaisien poikkeamien huomiointi prosessin kuvauksessa. | Suljettu | | |
| Avainhenkilöiden äkilliset ja pitkäaikaiset poissaolot. | Suljettu | | |

2.5. Kokeilun tavoitellut hyödyt ja niiden toteutuminen

1 Viitteettömien maksujen käsitteleminen.

Asiakkaan maksut tulevat kohdennetuksi asialle nopeammin ja varmemmin. Asiakkaalle ei lähde turhaan maksukehotusta tai maksettua asiaa ei aiheettomasti lähetetä ulosottoon. Varallisuusrangaistusten täytäntöönpanoprosessi toimii nopeammin ja varmemmin.

Tavoitellut hyödyt eivät toteutuneet, koska kokeilun aikana ei saatu robottia valmiiksi. VRK ei myöntänyt robotille käyttäjätunnuksia VTJ-järjestelmään, joten joudumme rakentamaan integraation. Kokeilua jatketaan kuitenkin viraston omin resurssein ja se on tarkoitus saada valmiiksi.

Kokeilun aikana ei syntynyt säästöjä eivätkä hyödyt realisoituneet tämän prosessin osalta. Mikäli projektia jatketaan on tunnistettu hyötypotentiaali 2 HTV eli n. 120 000€ vuodessa.

2. Lunastamattomien palautusten käsitteleminen.

Sakkomaksujen käsittelyn
automatisointi

Loppuraportti

8.10.2019

Asiakkaan aiemmin maksamat maksut tulevat käytetyksi uusille asioille sen sijaan, että ne tuloutetaan valtiolle. Asiakas hyötyy rahallisesti.

Tämä hyöty toteutui, koska lunastamattomien palautusten robotti on otettu onnistuneesti tuotantoon. Tämä työ on ollut sellaista työtä, jota ei ole voitu nykyresursseilla tehdä lainkaan. Näin ollen säästimme n. 1-2 HTV:n lisäresurssitarpeen.

Kuvaa alla olevaan taulukkoon kehitettävän prosessin vaikuttavuus- ja asiakashyötypotentiaali hakemuksen mukaan ja arvioi sen toteutumista kokeilun jälkeen:

| Arvio kehitettävän prosessin vaikuttavuus- ja asiakashyötypotentiaalista | | |
|---|--|--|
| Tavoiteltava yhteiskunnallinen vaikuttavuus | Hyötyjen realisoituminen hakemuksen mukaan (keskeiset toimenpiteet ja vastuutahot vaikuttavuushyötyjen realisoimiseksi) | Arvio hyötyjen realisoitumisen toteutumisesta, jos kokeilussa rakennettu muutos otetaan tuotantoon |
| Asiakas hyötyy rahallisesti. Asiakkaamme, jotka eivät lunasta heille kuuluvia palautuksia ovat usein syrjäytyneitä tai muuten hankalassa tilanteessa elämässään. He eivät mahdollisesti edes avaa kirjeitään, joten tieto heille kuuluvasta rahasta ei tavoita heitä. | Lunastamattomien palautusten kohdistuminen uudelle asialle hyödyttää asiakasta rahallisesti. Hänelle kuuluvat rahat kohdennetaan toiselle hänellä auki olevalle asialle. | Nämä hyödyt ovat realisoituneet, koska robotti on siirretty tuotantoon. |
| Mikäli viitteettömien maksujen kohdentaminen nopeutuu siitä hyötyy myös ulosotto. Näin ollen täytäntöönpanoprosessi nopeutuu eikä ulosottoon siirry asioita, jotka on jo maksettu. | Täytäntöönpanoprosessi nopeutuu ja turhaa työtä säästyy sekä Oikeusrekisterikeskuksesta että ulosotolta. | Nämä hyödyt tulevat realisoitumaan, kun saamme projektissa määritellyt tehtävät valmiiksi. |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Kuvaa alla olevaan taulukkoon kehitettävän prosessin vaikuttavuus- ja asiakashyötypotentiaali hakemuksen mukaan ja arvioi sen toteutumista kokeilun jälkeen:

| Arvio kehitettävän prosessin tuottavuuspotentiaalista | | |
|---|--|--|
| Taloudelliset hyödyt | Hyötyjen realisoituminen (keskeiset toimenpiteet ja vastuutahot vaikuttavuushyötyjen realisoimiseksi) | Arvio hyötyjen realisoitumisen toteutumisesta, jos kokeilussa rakennettu muutos otetaan tuotantoon |
| Asiakas hyötyy rahallisesti. | | |
| | | |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

3. Kokeilun päättäminen

3.1. Kokeilun opit

Viestintä on erittäin tärkeää! Ota henkilöstö ja prosessinomistaja mukaan alusta asti. Ota kehitystyöhön mukaan henkilöitä, jotka työskentelevät prosessissa. Kiinnitä huomiota poikkeuksiin! Mittaroi ja laske hyödyt. Kyky tehdä rohkeita avauksia kasvanut organisaatiossa!

Varaa riittävästi aikaa erilaisten käyttäjätunnusten saamiseksi ja tietolupien käsittelyyn. Niihin voi mennä jopa kuukausia.

3.2. Kokeilun kokemusten jakaminen

Olemme kertoneet kokemuksistamme Suomidigi -blogissa, VM:n tilaisuuksissa sekä kaikissa oman hallinnonalamme IT-alan tilaisuuksissa. Olemme lisäksi jakaneet kokemuksia Oikeusministeriön hallinnonalan tekoälyverkostossa.

3.3. Kokeilun hyödyntäminen

Kokeilussa otettiin tuotantoon lunastamattomien maksujen robotti, joka on Oikeusrekisterikeskuksen tietojärjestelmäpalveluiden ylläpidossa.

Kokeilussa suunniteltua viitteettömien maksujen käsittelyrobotin kehitystä jatketaan omalla projektilla syksyn 2019 aikana. Tarkoitus on saada robotti testattavaksi syksyn aikana ja tuotantoon ensi vuonna.
