

## Palvelulupausten yhteydessä annetut vapaamuotoiset havainnot

Tämä asiakirja sisältää saaduissa palvelulupauksissa esitettyjä havaintoja ja esteitä digitaalisten palvelujen kehittämisessä.

Palvelulupauksia pyydettiin kevään 2020 aikana julkisen hallinnon organisaatioilta ja palvelulupausten kohdistuvat elinkeino toimintaa harjoittaville tarjottaviin palveluihin ja niiden edelleen kehittämiseen.

Organisaatioilla oli mahdollisuus raportoida sekä yleisistä kehittämisestä esteistä, että palvelukohtaisista esteistä. Duplikaatit on pyritty poistamaan. Palvelukohtaisista huomioista osa ymmärrettävissä nykytilannetta selittävinä tai täydentävinä, eikä varsinaisina esteinä palvelun kehittämiseen.

Lisätietoja palvelulupaudesta: <https://vm.fi/yritysdigi>



## Palvelulupausten yleisissä tiedoissa esitettyjä haasteita

### Resurssit

Resurssit digityöhön

Digitaalisten palveluiden kehittämisen rahoituksen riittävyys.

Rahoituksen puute, vähäiset henkilöresurssit.

Useassa palvelussa pieni tapahtumamäärä ja asiakasjoukko heterogeeninen

Yleinen taloudellinen tilanne

Resurssit (henkilö, raha)

Osa edistymisestä kiinni toimittajan resurssien puutteesta ja osa kansallisten palvelujen etenemisestä.

Mielellään digitalisoidaan, mutta ei ole resursseja itse viedä asiaa eteenpäin.

taloudelliset resurssit ja henkilöresurssit

### **Toimintatavat & lait**

Joissain palveluissa on edelleen laissa sanottu velvoite toimittaa tai näyttää viranomaiselle alkuperäinen paperinen asiakirja. Sähköisen asioinnin yhteisenä tukipalveluna ei ole saatavilla sähköisen allekirjoituksen palvelua, jossa yritys (ja viranomainen) voisivat allekirjoittaa hakemuksia, käyttö lupia ja sopimuksia.

Pohjoisen Keski-Suomen yhteinen ympäristötoimi mukaanluettuna Kivijärven kunta tarjoaa lupapistepalveluja alueen yrityksille esim. yrityksen ja viranomaisen välillä. Digitaaliset palvelut on saatavilla lupapiste.fi sivuston kautta. Yleensä ottaen palvelua ei voi käyttää niissä kunnissa, jotka eivät ole ottaneet alustaa käyttöönsä.

Kansainvälisiin sopimuksiin pohjautuvat toimintatavat ovat osittain paperisiin asiakirjoihin perustuvia.

Lainsäädäntö velvoittaa "paperilla" toimimista, esim. maa-ainesten ottoluvat.

Lainsäädännölliset esteet,

### **Pienet volyymit**

Osa palveluista on volyymiltaan pieniä, < 10 asiakasta.

Palvelun vähäinen kysyntä suhteessa palvelun kehittämisen kustannuksiin.

Lupahakemusten määrä on erittäin pieni, joten digitalisointia ei ole kannattavaa tehdä kunnassa. Asia mukana kehittämislistassa, muttei kovin korkealla prioriteetilla.

Täydellisen digitaalisuuden kustannus verrattuna hyötyyn, kun käsiteltäviä asioita on suhteellisen vähän.

### **Puutteet yhteentoimivuudessa**

Kunnilla on toimintoja jotka tuotetaan useamman kunnan kesken (rakennusvalvonta, ympäristötoimi, eläinlääkintä) ja järjestelmien / alustojen yhteensovittaminen on haasteellista.

Moni kunnan ja kaupungin käyttämä kansallinen / valtion tai ministeriön tuottama taustajärjestelmä on otettu käyttöön "raakileena" (esim. VATI), kunnat ovat otona kehittäneet näitä järjestelmiä. Eri ministeriöiden yhteistyön puute johtaa siihen, että kuntakenttä joutuu syöttämään tietoja moneen eri taustajärjestelmään, kunnan/kaupungin on vaikea paikata tätä omassa palveluympäristössään. Suuri osa kaupungin yrityksille ja elinkenoelämälle tuottamista palveluista on myös palveluja yksityishenkilöille.

Moni kunnan ja kaupungin käyttämä kansallinen / valtion tai ministeriön tuottama taustajärjestelmä on otettu käyttöön "raakileena" (esim. VATI), kunnat ovat otona kehittäneet näitä järjestelmiä. Eri ministeriöiden yhteistyön puute johtaa siihen, että kuntakenttä joutuu syöttämään tietoja moneen eri taustajärjestelmään, kunnan/kaupungin on vaikea paikata tätä omassa palveluympäristössään. Suuri osa kaupungin yrityksille ja elinkenoelämälle tuottamista palveluista on myös palveluja yksityishenkilöille.

Osassa palveluprosesseja on mukana valtion viranomaisia, jolloin koko palveluketjun digitalisaatioaste on eri tahojen käsissä. Olemme Mahdolliset esteet -sarakeeseen kuvanneet myös tietoa kehittämisen etenemisestä: usein on käyttöönotossa työkalu, jonka avulla saadaan edistettyä prosesseja, mutta eteneminen tehdään vaiheittain.

Palvelukokonaisuuden hajanaisuus. Suunnittelematon ad hoc ratkaisujen käyttö, joka on johtanut kirjaviin toteutustapoihin. Myös taustalla toimivien tietojärjestelmien kirjavuus vaikeuttaa yhdenmukaisen asiakasystävällisen kokonaisuuden rakentamista.

valtionhallinnon yhteisten hankkeiden aikataulu, yhteistyökumppaneista johtuvat esteet,

### **Nykyiset järjestelmät**

Joiltain osin palveluita ei ole saatavana digitaalisessa muodossa lainkaan eivätkä nykyiset ohjelmistot/järjestelmät tue välttämättä digitaalista asiointia. Koko järjestelmän uusiminen kerralla aiheuttaa kohtuuttoman suuret kustannukset suhteutettuna palveluiden käyttäjämääriin.

Digitalisoinnin kehittäminen valtion tietojärjestelmässä on riippuvainen valtion panostuksista.

Sähköisen kiinteistökaupan toimivuus, kokemuksia Suomessa vielä vähän. Valtion vastuulla oleva tehtävä, johon liittyviä tehtäviä kunnan viranhaltijat hoitavat. Kunta ei vastaa palvelujen digitalisoinnista.

Palvelun kehittämisessä tietotekniset haasteet (tehtävä kehitystyönä, ei valmista ratkaisua tarjolla),

Suomi.fi-palvelun keskeneräisyys ja käyttöönoton laajuus kohdeorganisaatioissa

Käytössä olevien järjestelmien taipumattomuus asetettuihin tavoitetasovaatimuksiin.

universaali tietoturvallinen asiakaspalvelualusta puuttuu,

### **Osaaminen**

digivalmiudet vaativat kehittämistä niin kaupungilla kuin asiakkailla

Heikot digitaidot.

Tietotekniset resurssit sekä henkilöstöresurssit.

yriytysten digiosaamisen puutteet

### **Digipalvelu ei sovellu**

Esim. yritysneuvonta on lähipalvelua luonteeltaan

Tietyt palvelut halutaan vielä henkilökohtaisina tapaamisilla. Ei ole resursseja tehdä eikä ostaa näitä palveluita

toiminnalliset syyt kuten asiointipalvelu ei kokonaisuudessaan digitalisoitavissa vaan sisältää välttämättömiä elementtejä (mm. näytteiden lähettäminen postitse), lopullinen palvelu räätälöidään kullekin asiakkaalle.

Kaikkia toimintoja ei ole järkevä asiakkaan kannalta tuottaa digitaalisina.

### **Tunnistaminen**

Ulkomainen yritys tai yhteisö voi asioida tällä hetkellä sähköisissä palveluissa vahvasti tunnistautuneena vain jos heillä on käytössä mobiilitunnistautuminen tai suomalaiset verkkopankkitunnukset. EIDAS-tunnistautuminen mahdollistaa myöhemmin EU-jäsenvaltioiden yrityksille vahvan tunnistautumisen sähköisissä palveluissa ko. tunnistautumisen käyttöönotaneiden ja tunnustaneiden maiden yritysten ja yhteisöjen osalta.

Tunnistuspalvelua tarjoavan viranomaisen tulisi kehittää ulkomaalaisille, erityisesti EU:n ulkopuolisille toimijoille, vahva sähköinen tunnistusratkaisu.

Suurimmalla osalla asiakkaista ei ole käytössä vahvan tunnistautumisen mahdollistavia välineitä. Suurin osa asiakkaista ei ole Suomen kansalaisia (koskeeko tavoite v. 2023 osalta vain Suomen kansalaisia?). Laki ei mahdollista yleensä kokonaan digitaalista asiointia, vaan asiakkaan on suuressa osassa hakemuksia käytävä antamassa biometriset tunnisteet ja tunnistautumassa.

Sähköinen tunnistautuminen ei onnistu kaikissa palveluissa. Riippuvuus valtakunnallisten toimijoiden digitaalisten palveluiden kehittämismisistä.

Business Finlandin useat käyttäjäryhmät ovat ulkomaalaisia. Digitaalisten palveluiden kehittämisen tiekartta edellyttää, että ulkomaalaisten henkilöiden (myös EU:n ulkopuolisille) vahvalle tunnistamiselle on olemassa kansallinen ratkaisu.

## Muita

Ohjelmistotoimittajasta johtuvat syyt

Ei ole

Todennäköisesti suurin osa kartoiuksissa olevista palveluista on sellaisia, että niissä kysytään tiettyjä tietoja, joiden perusteella tehdään päätös. Lisäksi yksi palvelu saattaa olla vain pieni osa koko palveluketjusta. Digitaalisuuden kehittäminen pitäisi olla kokonaisvaltaisempaa eikä lomakelähtöistä,

## Palvelulupausten palveluiden yhteydessä esitettyjä havaintoja

### Resurssit

Haetaan parhaillaan tuottavuusrahaa EU:n uuden ohjelmakauden muutoksia varten. Mikäli tuottavuusrahaa ei saada, resurssien puute.

Haetaan parhaillaan tuottavuusrahaa. Mikäli tuottavuusrahaa ei saada, raha- ja toteuttajaresurssien puute.

Henkilö- ja raharesurssit

Henkilöstöresurssit , talousresurssit

Mielellään digitalisoidaan, mutta ei ole resursseja itse viedä asiaa eteenpäin.

kustannukset

Kustannukset, ohjelmistot

x-viraston rahoitustilanne, Asianhallintajärjestelmän uusimisaikataulu

x-viraston rahoitustilanne, Muinaismuistotalin uudistamisen mahdollinen viivästyminen

Rahoitus auki, vaiheittain siirtyminen kansainväliseen täysin sähköiseen järjestelmään

Rahoitus täysin epävarmaa

Resursointi henkilöstön, määrärahojen ja laitteiston osalta

resurssit

Taloustilanne voi mahdollisesti osoittautua esteeksi

Yleinen taloudellinen tilanne YA -järjestelmän (KEHA yleinen avustusjärjestelmä) kehityksen riittämätön resursointi, TE-digi TEA osahankkeen toteutuksen suunnittelun ja rahoituksen haasteet

Rekisterin kustannusvastaavuus ei mahdollista laajamittaista palveluiden kehittämistä jatkossa.

Resursoinnin haasteet ja aikataulujen siirtyminen mm. COVID-19 syistä, Palvelukokonaisuuden kehittämiseen liittyvän rahoituksen puute, Haasteita sovittaa monisyistä asiointia ELYn yhteiseen kokonaisarkkitehtuuriin ja generisiin alustoihin

### **Pienet volyymit**

Digitalisoinnin kehittäminen valtion tietojärjestelmässä on riippuvainen valtion panostuksista. Lupahakemusten määrä on erittäin pieni, joten digitalisointia ei ole kannattavaa tehdä kunnassa. Asia mukana kehittämislistassa, muttei kovin korkealla prioriteetilla.

Ei tiedossa olevaa tarvetta, suhteellisen vähän muita kuin akuutteja tilauksia - kunnan järjestämä digipalvelu ei ole kannattava.

Ei toteuteta pienen volyymin vuoksi.

Pieni määräaikainen avustus, ei digitoteutusta

Harvinainen, kunnan järjestämä digipalvelu ei kannattava

Erittäin harvinainen.

Hyvin vähäisen määrän (muutama/vuosi) takia isot investoinnit sähköiseen asiointiin ei ole järkevää.

Käyttöaste luultavasti vähäinen.

Osa todistuksista on harvoin käytettyjä, joten kaikkien todistusten tilaamisen mahdollistaminen ULSA:sta ei ole tarkoituksenmukaista

Palvelun vähäinen kysyntä suhteessa palvelun kehittämisen kustannuksiin.

Pieni volyyminen palvelu

Satunnaiset luvanhakijat

Toimilupaa koskevia hakemuksia ja muutosilmoituksia tehdään niin harvoin, ettei niitä ole tarkoituksenmukaista jatkossakaan digitalisoida

Säätiöiden sähköistä asiointia ei ole suunniteltu säätiöiden vähäisen määrän ja rekisterin tulokertymän vuoksi.

taloudellisesti järkevä toteutus (pienehkö käyttömäärä)

Vientimaiden vaatimukset vaihtelevat, mistä syystä digitoteutus on haastavaa. Tällä hetkellä vientitodistusten määrät ovat pieniä eikä digipalvelu ole tässä palvelussa kannattavaa. Digitalisoinnin kehittäminen valtion tietojärjestelmässä on riippuvainen valtion panostuksista.

Lisäksi aivan kaikkien muutostietojen ilmoittamisen mahdollistaminen ULSA:ssa ei ole tarkoituksenmukaista ilmoitusten vähäisen määrän vuoksi. Näitä ilmoituksia ole

digiasteen arvioinnissa otettu huomioon. Hakijoilla on joka tapauksessa mahdollisuus päästä tietojärjestelmähakijoiksi, jolloin kaikki ilmoitukset voidaan tehdä tiedostosiirtoina tietojärjestelmien välillä.

Täydellisen digitaalisuuden kustannus verrattuna hyötyyn, kun käsiteltäviä lupa-asioita on vähän.

Volyymit ovat pieniä

Volyymit ovat pieniä ja suuri osa tiedosta on dokumenttimuodossa

Vähäinen käyttöaste todennäköinen

Ilmoittaminen mahdollista nykyään vain sähköpostin liitetiedostona. Ilmoittajia vain muutamia. Väliaikainen laki voimassa vuoteen 2027 saakka.

Hyväksynnän hakijat ovat pääosin Suomen ulkopuolelta. Volyymit pieniä (tällä hetkellä Suomessa 1 hyväksytty todentaja).

### **Toimintatavat & lait**

Asiakirjat (mm.ennakkoilmoitustodistus) on toimitettava liitteeksi alkuperäisenä (lainsäädännöstä tuleva vaatimus).

Asiakkaat haluavat henkilökohtaista, kasvotusten tapahtuvaa neuvontaa. Tämä johtaa sähköisten palveluiden käyttöönoton viivästymistä siihen saakka, kunnes asiakkaat ovat valmiita kertomaan ongelmistaan tai liiketoimintansa kehittämistä esim. Tekoälyä hyödyntäen. Tekoäly ei todennäköisesti koskaan tule korvaamaan henkilökohtaista neuvontaa, mutta voi edesauttaa kyseistä neuvontaa kartoittamalla asiakkaan tilanteen valmiiksi. Nimenomainen korona-apu tulee tässä muodossa loppumaan ennen kuin digitalisaatio on saavuttanut tavoitetason.

asiakkaiden vanhakantainen toimintatapa (paperiversio)

Asioinnin voi laittaa käyntiin digitaalisesti, mutta yleensä on lisäksi käytävä tunnistautumassa ja antamassa biometriset tunnisteet palvelupisteessä, verkkopankkitunnuksien puute. Tason 1.1 mukaisesti perustiedot haetaan muilta viranomaisilta suoraan UMAan, mutta osa tiedoista saadaan manuaalista reittiä esim. excelillä.

<Palvelu> edellyttää usein vuoropuhelua palvelun käyttäjän kanssa. Vaatii omien palveluiden kehittämistä.

Komissio edellyttää että AGREX-vientitodistus on paperisena allekirjoitettuna versiona.

Kiinnityksen liitteenä esitettävä haltijavelkakirja on lain mukaan annettava alkuperäisenä. Prosessin digitalisointi edellyttäisi lakimuutosta ja huomattavaa järjestelmäkehitystä.

Nykyinen lainsäädäntö estää kuolintodistuslomakkeen liikkumisen sähköisesti sote-toimijoilta THL:een. Tavoitetaso 1.1 saavutetaan sillä edellytyksellä, että lainsäädäntö (asiakastietolaki) mahdollistaa kuolintodistuslomakkeen sähköisen liikkumisen sote-toimijoilta THL:n oikeuslääkäreille. Lisäksi edellytetään, että potilastietojärjestelmät siirtyvät käyttämään sähköistä kuolintodistuslomaketta.

Osakeyhtiö, ei muita yritysmuotoja toteutettu. Tavoitetila on iXBRL tilinpäätösten toimittaminen kaikkien tilinpäätöstietojen osalta. Tavoitetilan saavuttaminen vaatii lainsäädäntömuutoksia, prosessimuutoksia sekä teknistä kehittämistä.

Palvelun käyttöönotto v. 2020 lopulla. EU lainsäädäntö (jätteen siirtoasetus) edellyttää vielä jossain määrin paperisten dokumenttien käyttöä.

Palvelun sähköistäminen ei ole suunnitelmassa. Edellyttäisi lainmuutosta ja sähköisten velkakirjojen käyttöönottoa.

YTJ asioiden kehittäminen vuosina 2021-2023 erittäin laajamittaista Kaupparekisterilain uudistamisen takia.

Ilmoitinlaite sopimuksen tietojen (kohdetiedot ja kohteisiin liittyvät yhteystiedot) luokittelu salassapidettäväksi ja erityisen kohteen osalta harkinnan mukaan käytetään TL4-salausluokkaa. Asiakkaalla tulee olla ennen asiointia (uutta sopimusta tehtäessä) liitteet, joita tarvitaan pelastuslaitokselta (paloilmoittimen toteutuspytäkirja- osa 1 perusmäärittely- laitteen pakollisuustieto). Asiakas ei pääse hakemaan näitä sähköisesti. Ilmoitinlaitetietoja ei saa teknisten rajapintojen kautta luovuttaa valvovalle viranomaiselle (pelastuslaitos/rakennusvalvonta) eikä yhteysoperaattoreille. Pelastuslaitos rakentaa Häätäkeskuslaitoksen tietojen mukaan omaa järjestelmäänsä, johon kerätään myös mm. ilmoitinlaiteasiakkaiden ja laitteidentietoja eli samoja tietoja, joita ILMO:ssa on. Asiakas joutuu jatkossa mahdollisesti asioimaan kahden eri viranomaisen kanssa ja antamaan samoja tietoja liittyen ilmoitinlaitteisiin ja yhteystietoihin (esimerkiksi laskutustiedot erhelaskutusta varten ja kohteiden yhteyshenkilöt valvontaa varten). TUKESin hyväksymät tarkastuslaitokset, jotka suorittavat lakisääteistä valvontaa laitteille, eivät saa tietoja Häätäkeskukselta muutoin kuin käyttöönottotarkistukseen (jolloin voidaan luovuttaa tiedot vain yhteyshenkilöistä). TUKESin hyväksymät tarkastuslaitokset toimittavat laitteiden tarkastuspytäkirjoja Häätäkeskukselle. Yhteysoperaattorin edustajalle ei voida luovuttaa mitään tietoja, mikä aiheuttaa lisää työtä. Yhteysoperaattorit tekevät sopimuksen asiakkaan kanssa ilmoitinlaitteen yhteydestä ja asiakas antaa heille myös laskutus- ja yhteystietojaan. Lisäksi Häätäkeskuslaki ei anna selkeää vastausta, kuuluuko laitteiden valvonta Häätäkeskukselle\* (laki Häätäkeskustoinnista).

Yrittäjien tottumus henkilökohtaiseen lähipalveluun ja haluttomuus käyttää digitaalisia kanavia.

yrittäjäksi aikovan halu/tarve henkilökohtaiseen asiointiin voi vaikuttaa siihen, että palvelua ei koskaan saada 100% digitaaliseksi.

yrittäjät ovat tottuneet käyttämään ko. palveluita siten, että syntyy henkilökohtainen kontakti ja luottamussuhde palvelun tarjoajan kanssa.

### **Nykyiset fyysiset asiakirjat**

Palvelussa tarvitaan dokumentit alkuperäisinä.

Palvelussa tarvitaan osassa tapauksista dokumentit alkuperäisinä.

Suuri osa aineistosta fyysisessä muodossa

Suurin osa alkuperäisestä tiedosta on dokumenttimuodossa

Yksinomaan analogisessa muodossa olevan aineiston määrä on yhä erittäin suuri ja sen saattaminen digitaaliseksi edellyttää laajoja panostuksia ja riittävää rahoitusta.

### **Yhteentoimivuus**

Haasteena on kaavakarttojen ja pohjakartan yhteensovittaminen ja saattaminen asiakkaiden käyttöön.

Tietojärjestelmien yhteensopivuus: saniteettitodistusten laatimiseen käytetään EU:n valvontatietokantaa ja vain kirjaus tehdään valtion VATI-ohjelmaan. Digitalisoinnin kehittäminen valtion tietojärjestelmässä on riippuvainen valtion panostuksista.

Tällä hetkellä käyttö on tupakkalain viranomaiselle hankalaa, koska järjestelmä ei ole yhteensopiva VATI-ohjelman ja kunnan päätösohjelman kanssa. Digitalisoinnin kehittäminen valtion tietojärjestelmässä on riippuvainen valtion panostuksista. Tällä hetkellä asia on kehityslistalla, mutta ei kovin korkealla prioriteetilla.

## Nykyiset järjestelmät

Duunitori ei kehitä toimintaansa

Järjestelmä ei vielä mahdollista rakennuslupakäsittelyä sekä asiakaspalvelua kokonaan verkossa. Palveluntarjoajalla on vielä kehitystyö kesken.

Ent. Evira ei ole saanut toimimaan järjestelmää sähköiseen tunnistautumiseen.

Ilmoitin.fi ja Lomake.fi tarkoitettu vain ilmoitusten antamiseen eikä palvelussa ole lisätietopyyntöjen tai päätösten viestinvaihtoa.

Järjestelmä yhteinen kaikille. Kehittäminen tapahtuu muualla

Kansallisen hankkeen (lupapiste.fi) etenemisaikataulu ei ole kaupungin hallittavissa.

Kuntarekry ei kehitä toimintaansa

Lupapiste ei kehitä toimintaansa

Tiedot toimitetaan viranomaisille sähköisesti EU-komission tarjoaman keskitetyn tietojärjestelmän (EU-CEG) avulla, joten kehitys on riippuvaista ko. palvelusta.

Kauppakamarin myöntämä kansainvälinen asiakirja, josta ei ole tiedossa digitalisointisuunnitelmia

Käyttöön saanti on kiinni toimittajan (CloudiaPermit) resursseista.

Markkinaehtoinen palvelu, jossa emme suoraan pysty vaikuttamaan sisältöön. Yritykset itse päivittävät sisältöä.

Käytössä olevan järjestelmän taipumattomuus tavoitetasovaatimuksiin.

Järjestelmähaasteet, ohjelmapäivitys tarvitaan

Ohjelmistotoimittajasta johtuvat syyt

osa lupapisteen rinnakkaistoimintaa

Hakemus lähetetään SKAL ry:lle eli palvelutapahtuman aloitus on toisen organisaation hallinnassa.

Sirtyminen ruokaviraston VATI-järjestelmään kesällä 2020

Toisen viranomaisen palvelut, joita käytetään palvelun mukaan.

Tällä hetkellä ympäristöasiat ovat ostopalveluna ja digitoteutus lomakkeineen on rakennettava alusta asti.

Ulkoistettu x:lle

Ulkoistettu palvelu, ympäristönsuojelu

ymp.hallinnon lomake



Yhteensopivuus ATK-palveluiden kanssa, Meita, Hakosalo. Yhteensopivuus hankerahoittajien ohjeisiin.

## Osaaminen

Ainoastaan asiakkaan tietotaito koskien sähköistä asiointia on voinut muodostua esteeksi, mutta nämä esteet ollaan poistettu henkilökohtaisella palvelulla/neuvonnalla.

Digiosaaminen puutteellista

heikot digitaidot

epätietoisuus asiasta

Kaikilla käyttäjillä ei ole mahdollista käyttää digipalvelu: yhteys, tunnistamisen ongelma ja pelko käyttää digitaalisia palveluja

Kertarakentajat ja ohjelman vaikea käyttö

Osaaminen, haluttomuus, väärä kanava

Yrittäjien osaaminen digिताpahtumiin ja neuvontaan osallistumisessa haasteena.

tietokoneyhteyden/osaamisen puute, Lupapiste ohjelma

Tietoliikenneyhteyksien puuttuminen, varsinkin vanhempi väestö.

Yrittäjien puutteellinen digiosaaminen palveluiden käytössä.

Yrittäjien puutteellinen digiosaaminen tekee yrittäjät entistä riippuvaisemmiksi kirjantäijien osaamisesta ja palveluista. Esim. katso-tunnukset, valtuutukset eri palveluiden käyttöön.

## Digipalvelu ei sovellu

Ei oikeastaan voida hoitaa enempää digitaalisesti, vaatii käyntiasiointia.

Ei voida hoitaa täysin digitaalisesti edes vuonna 2023.

Kaivataan nimenomaan henkilökohtaista apua hakemusten teossa

Jokainen palvelutapaus on yksilöllinen ja lähtötietojen tarve ja laatu vaihtelee tapauskohtaisesti. Lisäksi määrät ovat pieniä.

Katsastajan on fyysisesti tarkastettava ja tunnistettava ajoneuvo rekisteröintikatsastuksessa. Asiakas saa lomakkeen täytettäväksi rekisteröintikatsastuksen yhteydessä, jolloin paperilomake on käytännöllinen ratkaisu. Lomakkeeseen tekevät merkintöjä sekä ajoneuvon omistaja että katsastaja.

Teollisuus- / yritystontin ostaminen / vuokraaminen vaatii varmasti käyntiasioinnin myös vuonna 2023

kauppa ja vuokrasopimus sähköisenä, mutta neuvottelut fyysisesti/teams

Palvelu on puhelinkonsultaatiota, joka toiminnallisesti tarkoituksenmukaista. On tarpeen kokeilla eri mahdollisuuksia sähköiseen asiointiin.

Palvelu sisältää myös mitattavan laitteen/näytteen toimittamisen

Palvelun luonteen vuoksi ei tarkoituksenmukaista vaatia vahvaa tunnistautumista. Tämä on kuitenkin mahdollista mm. sopimusten allekirjoituksessa.

Toiminnalliset syyt. Asiointipalvelua ei voida kokonaisuudessaan digitalisoida fyysisistä näytteistä johtuen

Ympäristön äkillisestä pilaantumisesta tai sen vaarasta soitto ympäristönsuojeluun ja pelastuslaitokselle

Mittauspalvelut tilataan puhelimitse kartastoinseinööriltä, ei sovellu sähköistettäväksi, vaatii neuvottelun asiakkaan kanssa

### **Sähköisen asioinnin tukipalvelujen kehittyminen**

Edellyttää, että ulkomaalaisten henkilöiden (myös EU:n ulkopuolisille) vahvalle tunnistamiselle on olemassa kansallinen ratkaisu. Saavutettavuus analyysi menossa 05-06/2020.

ei toisen puolesta asiointia <toteutettuna palveluun>

Digi- ja väestötietoviraston Suomi.fi-yritysviestipalvelu ei tarjoa valtuutuksiin perustuvia postilaatikoita vaan yrityksen kaikki valtuutetut näkevät kaikki viestit. Tämän vuoksi moni yritys ei käytä yritysviestipalvelua, jonka kautta työnantaja voisi osallistua hakemusprosessiin sähköisesti.

Joillakin pienillä laitoksilla, esim. vesiosuuskunnilla, on vaikeuksia päästä kirjautumaan järjestelmään (suomi.fi), lähinnä heikon digiosaamisen vuoksi.

kaikkien yritysmuotojen osalta tunnistautuminen ei ole ollut mahdollista suomi.fissä > tulossa kesäkuussa (DVV vastaa aikataulusta)? Hakijan itsensä on yleensä edelleen asioitava palvelupisteessä.

Kirjautuminen tiedonkeruulomakkeelle Suomi.fi-palvelun kautta; tämä edellyttää valtuutuspalvelun luomista siten, että yritys voi valtuuttaa eri palveluja varten eri henkilöitä.

Nykyään vain paperilomake mahdollinen, Q4/2020 taso 0.9, jatkokehityksen osalta edellytyksenä viestinvaihdon mahdollistaminen palvelussa ja ulkomaisen yrityksen vahvan tunnistautumisen mahdollistaminen laajemmin.

Suomi.fi -valtuutus ei ole tähän mennessä mahdollistanut yhtymämuotoisen, kuten maatilayhtymät, toimijan vahvaa tunnistamista.

Suomi.fi-tunnistautuminen ei toimi tällä hetkellä sellaisten yhteisöjen osalta, jotka eivät kuulu kaupparekisteriin.

sähköisen tunnistautumismahdollisuuden puuttuminen

Tunnistautuminen / maksu / ohjelma

Tunnistautuminen ei pakollista. Valtuutuksien käyttö ei myöskään tarpeellista.

Tunnistautumista vaativan sähköisen lomakkeen yhteensopivuus ATK-palveluiden kanssa, Meita, Hakosalo. Tietosuoja-asiat.

Vaaditaan valtakirja toisen asioinnin puolesta

Viestitpalveluiden laaja käyttöönotto kohdeorganisaatioissa tekee palvelun Tilastokeskukselle mielekkääksi.

<palvelussa> vaaditaan 2 allekirjoittajaa, ei tämä ole mahdollista suomi.fi kautta.

Sähköinen asiointi ei ole mahdollista kaikille yritys- ja yhteisömuodoille YTJ-palvelussa eikä palvelu mahdollista sähköistä viestinvaihtoa. Jatkossa (Q3/2020?) y-tunnuksen hakeminen liikkeen ja ammatinharjoittajille (toiminimi") on mahdollista OmaVerossa, mutta kaupparekisteriin merkitseminen pitää edelleen tehdä YTJ-palvelussa."

Sähköisen allekirjoituksen yhteinen tukipalvelu puuttuu.

Vahva sähköinen tunnistautuminen ja sähköinen allekirjoitus eivät ole käytössä

Vahva tunnistautuminen puuttuu vanhasta sähköisestä asioinnista (suoraan uokelpoiset ja käräjäoikeuden palvelusta tulevat hakemukset), puute korjaantuu 1.12.2020. Ulosottoasian vireilletulon jälkeen annettavat päätökset/ilmoitukset eivät mene y-tunnuksellisille asiointitilille, puute korjaantuu 1.12.2020. Rekisteriperusteinen toisen puolesta asiointi mahdollinen 1.12.2020.

Vahvaa tunnistumista ei voida käyttää, koska datan hyödyntäminen on mahdollista ilman rekisteröitymistä.

## Tietoturvallisuus

Eri rahoittajien hakupalveluissa yrittäjän auttaminen tietoturvallisesti haasteena. Miten turvata diginä pankki, talous ja henkilötietojen salassapito neuvonnan aikana?

Tietoturvallinen viestiminen: kuka määrittelee tietoturvatason?

Tekniset ratkaisut: lomakkeiden ja tietoturvadokumenttien lähettäminen mahdollista laajentamalla esim. Socoolin kautta suomi.fi tunnistuksella oma yrityssuomi liiketoimintasuunnitelman ja laskelmien käyttäminen ja jakaminen.

Tietoturva nykyisessä järjestelmässä puutteellinen, minkä vuoksi kaikkia tietoja ei voida ilmoittaa sähköisesti. Digitalisoinnin kehittäminen valtion tietojärjestelmässä on riippuvainen valtion panostuksista. Tällä hetkellä asia on kehityslistalla, mutta ei kovin korkealla prioriteetilla.

turvallinen talousdokumenttien jakokanava neuvontatilanteessa? Onko Teams? Socoolin kautta suomi.fi tunnistuksella dokumenttien toimitus neuvojalle mahdollista toteuttaa

Yrityksen talousaineistojen ja yrityssalaisuuksien välittäminen turvallisesti luopujalta neuvojalle. Luopujan ja ostajakandidaatin kohtaaminen neuvonnan kautta?

kokonaistilanteen kartoittaminen digitaalisesti ja talouteen liittyvien dokumenttien tietoturvallinen toimittaminen. Esim. Kirjanpito, sopimukset

Tietosuoja-asiat.

Tietosuojan toteuttamiseen ja tietoturvaan liittyvät yleiset rajoitukset.

## Muita

Sähköisen asioinnin kehittäminen kannattaisi toteuttaa keskitetysti valtakunnallisen valvontatietojärjestelmän (VATI) kautta kaikissa yksiköissä.

Yritystoiminnan lopettaminen YTJ-palvelussa tai OmaVerossa mahdollista sähköisesti vain liikkeen- ja ammatinharjoittajille. Muiden yritysmuotojen on tehtävä koko toiminnan lopettamisilmoitus toistaiseksi paperilla. Yhdessä PRH:n kanssa tuotettu palveluketju.

Sähköisen asioinnin kehityskustannukset tulee jyvittää kyseisen palvelun palveluhintoihin. Tästä syystä pienivolyymisten palveluiden digitalisointi on taloudellisesti mahdotonta ilman erillisrahoitusta.

Valtion vastuulla oleva tehtävä, johon liittyviä tehtäviä kunnan viranhaltijat hoitavat. Kunta ei vastaa palvelujen digitalisoinnista.

Ei ole sähköistä järjestelmää kuntien tasolla, jonka välityksellä rekisteröityä (esim. lupa.fi) /Maa-ainesasetus § 1

ei sähköisesti käsittelykelpoista lomakkeistoa. Käytössä sähköisesti täytettävä ja tulostettava / sähköpostitse lähetettävä lomakkeisto.

Palvelut osittain digitalisoitu, kuten kartat ym. Luvat haetaan erikseen joko sähköisesti sähköpostitse tai paperimuodossa. Ei digitaalista alustaa olemassa toistaiseksi, nämä hakemustyypit hyvin erilaisia

Hankintaprosessi kansallisessa portaalissa, Tarjouspalvelu enemmän tiedottamisen kanava.

Ilmoittaminen ei ole tällä hetkellä lakisäateistä, vaikka onkin tarpeellista terveyshaittojen ennaltaehkäisemiseksi.

Kaikkia johtoja ei ole vielä saatu kartoitettua tarpeeksi tarkasti ja osa tiedoista on epävarmoja. yötä karkoituksen ja dokumentoinnin eteen tehdään jatkuvasti.

Lainkäyttöasioihin kuulumattoman asioinnin kehittäminen kytkeytyy oikeusministeriön hallinnonalan hallinnollisten asioiden asianhallintajärjestelmän hankinta- ja käyttöönottohankkeeseen (HILDA). Hankkeen toimikausi päättyy vuoden 2023 lopussa.

Lupatyypit ei käytännössä vielä käytössä.

Manuaaliset tarkistukset ja liitteiden läpikäynti esteenä palvelun sähköistämislle kokonaan

Muu kehittämistyö: Elinkeinonharjoittajille tarkoitettut kortit (yrityskortti ja korjaamokortti) siirretään nykyisestä taustajärjestelmästä (PIIKO) toiseen (KURKKU/KUSKI). Palvelun digitalisointi mahdollista vasta sen jälkeen. Taloustilanne voi mahdollisesti osoittaa esteeksi

myynti ja tiedotus perustuu nettipohjaiseen tiedotukseen, varsinainen tonttien haku osittain netissä, kuitenkin perinteinen haku mahdollinen

Odottaa RAHAN hakemusten käsittelyn toteuttamista

Odottaa VM:llä käynnissä olevaa valtionavustusten digitalisaatiohanketta.

Palautepalvelu tulisi olla vahvan tunnistautumisen takana. Ongelmana epäasiallinen kirjoittelu .Ohjelmisto?

Palvelua käyttää aina vain luonnollinen henkilö, mutta asianomainen voi olla myös yritys. Yrityksen puolesta rikosilmoituksen tekeminen ei vaadi valtuutusta.

Palvelukokonaisuuden kehittämisen resursoinnin ja rahoituksen haasteet ja aikataulujen yhteensovittaminen. Askeliin sovittaminen siten että harppaus ei tule liian suureksi palveluiden tuottamisen turvaamisen kannalta, USPA-sähköisen asianhallinta ja arkistointi järjestelmän käyttöönotto (2020)

Palvelun 100%:nen sähköistäminen haasteellista

Palvelun tulevat asiointimahdollisuudet tarkentuvat vasta kun tuleva ruokapalveluiden yhteistyö lähikuntien kanssa käynnistyy.

Puuttuu sähköinen järjestelmä ja sähköinen prosessi, TE-digi TEA osahankkeen toteutuksen suunnittelun ja rahoituksen haasteet, YA järjestelmän kehityksen haasteet, TEA- järjestelmän käyttöönoton läpiviennin venyminen, URA- ja verkkopalvelujen ylläpidon haasteet TEA käyttöönottoon saakka

Pyyntöjä ei juuri tule. Digitalisoinnin kehittäminen valtion tietojärjestelmässä on riippuvainen valtion panostuksista.

Päätökset oman asiakirjapalvelun kautta.

Rajoituksia ja luovutuksia koskevat hakemukset digitalisoidaan RAHAN hakemusten käsittelyn toteuttamisen jälkeen.

Räätälöity palvelu kullekin asiakkaalle.

Saavutettavuus analyysi menossa 05-06/2020.

Sopivan digityökalun löytäminen workshoppien ja infojen järjestämisessä.

Suuret kokonaisuudet ja räätälöinnit vaikeita toteuttaa

Sähköinen allekirjoittaminen voidaan ottaa tarvittaessa käyttöön, mutta toistaiseksi halutaan muiden syiden vuoksi pidättäytyä perinteisessä allekirjoittamisessa.

Sähköinen asiointipalvelu tällä hetkellä poissa käytöstä. Tarkoitus ottaa uudelleen käyttöön.

Sähköinen tarjouskilpailu

Sähköisen arkistoinnin kehittäminen.

Sähköisen kiinteistökaupan toimivuus, kokemuksia Suomessa vielä vähän

Sähköistä asiointipalvelua tukevat työkalut/sovellukset, Laaja palvelumalli haastaa osaamisen/aika- ja henkilöresurssit, Asiakasrajapinnan kokemusten ja näkemysten si-  
vuuttaminen palveluiden ja toimintamallien kehittämisessä

Tarvitaan tiivis yhteistyö Kelan Kanta-palveluiden kanssa, jotta tuotanto turvataan myös muutostilanteissa. Kanta-palvelut edellyttää 24/7 toimivaa Koodistopalvelinta sekä SOSMETAA.

TE-digi TEA osahankkeen toteutuksen suunnittelun ja rahoituksen haasteet, YA järjestelmän kehityksen haasteet, TEA- järjestelmän käyttöönoton läpiviennin venyminen, URA- ja verkkopalvelujen ylläpidon haasteet TEA käyttöönottoon saakka

tämä kehittynee nopeasti nettiperusteiseksi

Tämä palvelu olisi mahdollista toteuttaa diginä esim. erilaisia lomakkeita hyödyntäen. uusi vastuu kunnille 2020 alusta, ei ehditty vielä tekemään edes lomaketta?

Vaatii omien palveluiden kehittämistä

Vaatii proaktiivista myyntityötä

Valtakunnallisessa Ilppa-palvelussa koekäytössä

Viestinnän mediapalvelussa ei käsitellä luottamuksellisia asioita. Kanavina toimivat puhelin ja sähköposti. On tarpeen kokeilla eri mahdollisuuksia sähköiseen asiointiin.

Vuoden 2021 alussa palvelusta otetaan käyttöön MVP-versio (Most Viable Product), jossa kaikki kytkökset muihin viranomaisten tietojärjestelmiin ei vielä toteudu.

Yrittäjän ja mahdollisesti kirjanpitäjän ja neuvojan kommunikointi yrityksen tilanteeseen vaikuttavista asioista ja dokumenteista

Yritystonttien esitteet ja mm. rakennuslupaprosessi on jo kunnassa digitalisoitu. Neuvontapalveluissa hyödynnetään edelleen asiakaskohtaamisia.