



Raportti palvelulupauksista

YritysDigi-hanke, Digitalisaation edistämisen ohjelma

Yhteenveto

Hallitusohjelman tavoitteena on saattaa julkiset palvelut kansalaisten ja yritysten saataville digitaalisina vuoteen 2023 mennessä. Tätä edistää Digitalisaation edistämisen ohjelma, jonka YritysDigi-hanke tukee erityisesti niitä viranomaisia, jotka kehittävät ja tarjoavat palveluita yrityksille ja muille elinkeinotoimintaa harjoittaville.

Yritykset ja yhteisöt ovat merkittävä kuntien asiakasryhmä, jonka vuoksi myös heidän palveluihinsa tulee kiinnittää nykyistä voimakkaammin huomiota. Suuri osa kuntien tarjoamista elinkeinotoiminnan asiointipalveluista perustuu kuntien lakisääteisiin tehtäviin. Yrityksille tarjottavien palvelujen kehittäminen on jäänyt myös julkisessa hallinnossa vähäisemmälle huomiolle. Pääpaino julkisten palvelujen digitalisoinnissa on viimeisinä vuosina ollut kansalaispalvelujen kehittämisessä.

Valtion ja kuntien viranomaisilta saadut palvelulupaukset osoittavat, että nykyisellä kehittämisvauhdilla tavoite saattaa julkiset palvelut yritysten saataville digitaalisina vuoteen 2023 mennessä ei toteudu.

Tämä palvelulupausraportti on käsitelty 11.11.2020 YritysDigi-hankkeen hankeryhmässä, ja yhteenveto-osuuden loppuun on koottu hankeryhmän näkemys palvelukehitystä vauhdittavista yhteisistä kehittämistoimenpiteistä.

Palvelulupaukset yrityspalveluja tarjoavilta viranomaisilta

YritysDigi-hanke pyysi kuntaministeri Sirpa Paateron kirjeellä palvelulupauksia viranomaisilta. 12.11.2020 mennessä palvelulupauksia on saatu 118 organisaatiolta. Vastaavaa kartoitusta ei ole koskaan aikaisemmin tehty Suomessa.

Lupauksen antoi 45 valtion organisaatiota, 68 kuntaa ja kaupunkia sekä 5 kuntien elinkeinoyhtiötä. Raportoituja palveluita on yhteensä 2439 kpl, joista valtiohallinnon palveluita 994 kpl sekä kunnilta, kaupungeilta ja elinkeinoyhtiöiltä 1445 kpl. Kuntien ja kaupunkien osalta vastausotos on pienehkö, mutta asukasluvun ja maantieteellisen jakauman osalta riittävä.

Elinkeinotoimintaa harjoittavien digipalvelutarjonnan nykytila ja tulevaisuus suhteessa tavoitteisiin

Raportoiduista palveluista 1994 palvelua tunnistettiin asiointipalveluiksi, joista vain hieman alle 30% täytti nykyisen lainsäädännön vaatimustason mm. asiakkaan turvallisesta sähköisestä viestinnästä viranomaisen kanssa ja asioivan henkilön edustusoikeuden tarkastamisesta. Nykyisille digipalveluille YritysDigi-hankkeessa asetetun tavoitetason, joka sisältää paitsi lainsäädännön velvoitteet myös asiakkaan mahdollisuuden aloittaa asiointi digitaalisesti, täytti noin 23% asiointipalveluista. Tavoitetason kuvaava palvelujen digiasteikko on tämän raportin sivulla 8.

Noin 15% palveluista on tarjolla vain käynti- tai paperiasiointina. Vain valtiohallinnon tuet ja avustukset –tyyppisistä palveluista suurin osa (51%) on jo lainsäädännön edellyttämällä tasolla.

Alle tavoitetason olevien palvelujen osalta organisaatioita pyydettiin ilmoittamaan, milloin palvelu on kehitetty vastaamaan tavoitetasoa. Valtion palveluista vuoteen 2023 mennessä tavoitetason saavuttaa 42 % ja kuntien palveluista 646 kpl saavuttaa tavoitetason vuoteen 2023 mennessä jolloin prosentiosuus nousee 23 %:sta 59 %:iin.

Nykyisellä kehittämisvauhdilla tavoite saattaa julkiset palvelut yritysten saataville digitaalisina vuoteen 2023 mennessä ei toteudu.

Toimenpiteet vauhdittamaan palvelukehitystä

YritysDigin hankeryhmä näki erityisesti kuntien lakisääteisiin tehtäviin liittyvän palvelutarjonnan haasteellisena. Palveluja ei ole järkevää toteuttaa hajautetusti kunnissa vaan ne tulisi toteuttaa keskitetysti tehtävän antaneiden organisaatioiden toimesta, yhteistyössä kuntien kanssa. Tällöin myös seurannan ja raportoinnin vaatimukset saadaan toteutettua, ja lisäksi saavutetaan palvelutarjonnan yhdenvertaisuus asiakkaiden toimipaikasta riippumatta.

Asiointipalvelujen tarjoaminen kattavasti digikanavassa digi-asteen tavoitteen mukaisesti, mahdollistavat asiointipalvelujen ja viranomaistointojen kehittymisen jatkossa. Palveluiden yhteen koostaminen asiakkaan kokonaistarvetta vastaaviin kokonaisuuksiin, viranomaisten hallussa olevien tietojen parempi hyödyntäminen helpottamaan asiakkaan asiointia ja parantamaan käsittelyprosesseissa tarvittavien tietojen oikeellisuutta sekä tekoälypohjaisten ratkaisut ovat kohteita, jotka edellyttävät kattavaa digitaalista palvelutarjontaa sekä asiointitietojen rakenteellisuutta.

Kehittämistoimintaa tuetaan nykyisin valtion toimesta, mutta ainakin hankeaihoissa liikutaan vielä liian korkealla ja abstraktilla tasolla. Tällöin ohjaus ja vaikuttavuus mm. palvelutarjontaan, palvelujen laatuun ja asiakasvaikuttavuuteen jää heikoksi. Myöskään asiakastarpeita ei saa unohtaa, vaan asiakkaan tarpeisiin vastaaminen on aina oltava kehittämisen lähtökohtana.

Kehittämistoimenpiteinä hankeryhmä esittää:

- Yhteinen tavoitetilakuvaus elinkeinotoimintaa harjoittavien digitaalisesta kunta-valtio –palveluympäristöstä
- Elinkeinotoimintaa harjoittavien palvelutarvekartoitus

- Palvelualustakartoitus, tarve- ja toteutusmäärittely pienivolyymisille asiointipalveluille
- Verkostotoiminta ja osaamisen kehittäminen tavoitetilan toimeenpanoon
- Palvelutoteutukset kuntien lakisääteisille tehtäville

Vastaajilta on saatu myös positiivista palautetta vastaamisen edellyttävistä selvitystoimista organisaatioissa. Yleinen tietoisuus asiointipalveluiden suuresta määrästä ja sisällöistä sekä palveluiden vastuuhenkilöistä ja toimintatavoista on lisääntynyt vastaajaorganisaatioissa. Samoin yritysten ja yhteisöjen merkitys 'kuntalaisina' on selkiytynyt vastaukset koostaneille ja antaneille kuntien henkilöille.

Varsinaisia palvelutoteutuksia lukuun ottamatta toimenpiteitä voidaan toteuttaa Digiohjelman rahoituksella YritysDigi-hankkeessa vuosina 2021-2022. Palvelutoteutuksia on esitetty rahoitettavaksi EUn elpymispaketista.

Sisällys

Raportti palvelulupauksista	0
Yhteenveto	0
Raportin tavoite ja tarkoitus	4
Tausta.....	4
Lähtötiedoista ja niiden luotettavuudesta analysoinnin kannalta	5
Lähtötietojen luokittelut ja käsittely	7
Palvelujen tyypittelystä	7
Asiointipalvelujen JUPO-luokittelu	7
Kuntien asiointipalvelujen nimien yhtenäistäminen	7
Digiasteikko asiointipalvelujen kehittyneisyyden arviointiin	8
Tuloksia.....	9
Asiointipalvelut eivät täytä lainsäädännön vaatimuksia	10
Nykyisellä kehittämisvauhdilla tavoitetta ei saavuteta	11
Valtiohallinnon asiointipalveluista	11
Kuntien ja kaupunkien asiointipalveluista	12
Kuntien asiointipalvelujen tarjonta on keskittynyt muutamiin palveluluokkiin	13
Kuntien vastuulla useita lakisääteisten tehtävien palvelutoteutuksia	14
Vastaaajien havainnot kehittämisen esteistä	16
Suositellut kehittämistoimenpiteet	17
Lisätiedot.....	17

Raportin tavoite ja tarkoitus

Toteutetun Palvelulupaus-kyselyn tarkoituksena on saada kattava nykytilatietoisuus elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille suunnatuista asiointipalveluista ja niiden digitaalisten palvelutoteutusten tilasta. Hallitusohjelman kirjaus palveluiden saamiseksi kattavasti digitaalisiksi vuoteen 2023 mennessä edellyttää nykytilatietoisuuden lisäksi tilanteen kehittämisen seurannan. Tämä seurantavaatimus saavutetaan toistamalla kysely seuraavina kahtena keväänä.

Tavoitteena on tunnistaa Palvelulupaus-kyselyn aineiston perusteella vaikuttavimmat kehityskohteet, joita kehittämällä erityisesti yrityksille ja yhteisöille suunnattujen asiointipalvelujen tarjonta ja laatu kehittyvät vastaamaan tämän päivän asiakastarpeita ja hallitusohjelman tavoitteen saavuttamista.

Kyselyllä on kolme keskeistä rajausta: Kohteena on 1) elinkeinotoimintaa harjoittaville tarjottavat 2) asiointipalvelut ja niiden asiointiprosessien 3) käynnistysvaihe.

Tausta

Pyyntö palvelulupausten antamisesta lähetettiin kuntaministeri Sirpa Paateron kirjeellä kaikille julkisen hallinnon organisaatioille maaliskuun 2020 alussa. Palvelulupauksessa organisaatiot listasivat elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille tarjoamansa palvelut ja arvioivat niiden digitaalisen kehittyneisyyden digiasteikon mukaisesti. Jos palvelun digitaalinen kehittyneisyys ei ollut digiasteikon mukaisella tavoitetasolla, organisaatiot ilmoittivat ajankohdan, jolloin palvelu tulee saavuttamaan tavoitetasoon. Lisäksi palvelulupauksessa oli mahdollista kertoa havaitsemistaan digipalvelujen kehittämisen esteistä avovastauksina.

Elokuussa 2020 pyyntö palvelulupausten antamisesta uusittiin organisaatioille, jotka eivät olleet vastanneet kesäkuussa.

Palvelulupausten tarkoituksena on muodostaa palvelutarjonnan tilannekuva, jonka avulla pyritään löytämään ja kohdentamaan jatkossa toteutettavia toimenpiteitä tilanteen kehittämiseksi. Voimme valtiovarainministeriön Digitalisaation edistämisen ohjelmassa, sen YritysDigi-hankkeessa, toteuttaa organisaatioita hyödyttäviä yhteistoimenpiteitä loppuvuotena 2020 sekä vuosina 2021 ja 2022.

YritysDigi-hankkeen tavoitteena on lisätä kohderyhmälle tarjottavia asiointipalveluita digitaalisessa kanavassa ja kehittää palveluja vastaamaan nykyisen lainsäädännön vaatimuksia. Lisääntynyt digipalvelujen käyttö vähentää tarvetta käynti- ja puhelinasioinneille ja parantaa siten organisaatioiden tuottavuutta ja asiakastytyvyyttä.

Palvelulupauksien toteutumista, asiointipalvelujen kehittymistä ja asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan jatkossa vuosittain. Vuosittainen seuranta toteutetaan niiden asiointipalvelujen osalta, jotka eivät ensimmäisellä kerralla, vuonna 2020, täyttäneet digiasteen tavoitetasoa.

Organisaatiolla on siis mahdollista päivittää palvelulupaustaan myös jatkossa.

Lähtötiedoista ja niiden luotettavuudesta analysoinnin kannalta

Palvelujen kohderyhmäksi oli määritelty elinkeinotoimintaa harjoittavat tahot. Raportoiduista palveluista ilmeni, että tämä oli ymmärretty oikein. Yksityishenkilöiden yksityisasioiden hoitamiseen tarkoitettuja palveluita ei raportoitu.

Asiakaslähtöinen palvelu -käsite ymmärretään eri tavoin. Palvelulupauksesta annetuissa ohjeissa painotettiin järjestelmänäkökulman unohtamista sekä palvelun nimen ja kuvauksen tuottamista asiakkaan tarpeen mukaisesti. Pääosin ohjeistusta oli noudatettu, mutta palvelujen nimeämisessä oli huomattavaa variaatiota. Lisäksi ohjeessa pyydettiin keskittymään asiointipalveluihin, joissa viranomaisessa tapahtuu jonkinlaista rekisteröinti- tai käsittelytoimenpiteitä. Vastausaineistoon saatiin myös havaintoja neuvonta-, tieto- ja muista palveluista. Näiden analysointia ei tässä vaiheessa tehty. Nämäkin palvelutyypit digitalisoituvat nopeasti, joten jatkossa raportointia ja analysointia on laajennettava niihinkin.

Kuntien ja kaupunkien raportointien palveluiden nimeämisessä oli paljon eroavaisuutta, vaikka kyseessä olivat samat osin lakisääteiset palvelut. Tämä vaikeutti analysoinnin yhteydessä analysoijien tekemää palveluiden tyyppittelyä. Palvelutyypittely voi siten sisältää joitakin inhimillisiä virheellisyksiä.

Valtiovallinnon organisaatiot (45 kpl) ovat vastanneet palvelulupaustyyntöön kattavasti. Kuntien ja kaupunkien osalta (68 kpl = n. 22%) vastausotos on pienehkö, mutta asukasluvun ja maantieteellisen jakauman osalta riittävä. Alle 10 000 asukkaan kunnat olivat lievästi ali-edustettuina kuntien joukossa. Tältä vastaajajoukolta saimme myös muutamia vastauksia, joissa vastaaja ilmoitti, ettei heillä ole nyt mm. resursien ja vallitsevan pandemia-tilanteen vuoksi mahdollisuuksia antaa palvelulupausta. Kuntien maantieteellistä jakaumaa voitaneen pitää hyväksyttävänä analyysin kannalta.

Kunnat asukasluvun mukaan				
	Vastanneet kunnat		Kaikki kunnat	
	kpl	%-osuus	kpl	%-osuus
alle 6001	18	26 %	154	49 %
6 001 - 10000	8	12 %	58	19 %
10 001 - 20 000	13	19 %	42	13 %
20 001 - 40 000	15	22 %	30	10 %
40 001 - 100 000	6	9 %	19	6 %
yli 100 000	8	12 %	9	3 %
Yht	68		312	

Vastanneet kunnat maakunnittain		
Maakunta	Vastaajat	Palvelut
Etelä-Pohjanmaa	2	11
Etelä-Savo	4	134
Kainuu	3	16
Keski-Pohjanmaa	1	6
Keski-Suomi	6	108
Kymenlaakso	2	47
Lappi	3	27
Pirkanmaa	4	30
Pohjanmaa	2	11
Pohjois-Karjala	5	33
Pohjois-Pohjanmaa	7	119
Pohjois-Savo	13	287
Päijät-Häme	2	19
Satakunta	3	26
Uusimaa	11	146
Varsinais-Suomi	5	68

Kuntien tehtävät ja palvelut ovat pääosin samoja kaikissa kunnissa ja kaupungeissa, mutta niiden tunnistamien ja raportoitujen palvelujen määrä vaihteli huomattavasti organisaatioittain (max 94 kpl – min 1 kpl, mediaani 19 kpl, keskiarvo 21 kpl. Palveluita kunnat ja elinkeinoyhtiöt raportoivat yhteensä 1445 kpl.

Valtiohallinnon organisaatioiden osalta palvelumäärät vaihtelevat organisaatioiden tehtävien mukaisesti. Palveluita raportoitiin 994 kpl. Raportoineista organisaatioista viisi organisaatiota tarjoaa 66% (659 kpl) kaikista palveluista. Joidenkin organisaatioiden raportoimien palvelujen kattavuus voidaan kyseenalaistaa. Tähän tulee kiinnittää huomiota palvelulupauksen seuraavilla keräyskierroksilla.

Vastanneet valtiohallinnon organisaatiot		
Hallinnonala	Vastaajat	Palvelut
Liikenne- ja viestintäministeriö	2	252
Maa- ja metsätalousministeriö	2	121
Oikeusministeriö	9	15
Opetus- ja kulttuuriministeriö	4	12
Puolustusministeriö	2	9
Sisäministeriö	4	99
Sosiaali- ja terveysministeriö	6	166
Työ- ja elinkeinoministeriö	7	61
Ulkoministeriö	1	1
Valtiovarainministeriö	5	97
Ympäristöministeriö	3	23

Huomioitavaa on vielä, että palvelujen digiaste on tuotettu jokaisen organisaation itsearviointina ja annettuja ohjeistoja noudattaen. Vastaajaorganisaatiolle järjestetyissä infotilaisuuksissa (4 kpl) ei noussut esille kysymyksiä digiasteikon tulkintaan liittyen.

Lähtötietojen luokittelut ja käsittely

Palvelujen tyypittelystä

Raportoidut palvelut tyypiteltiin analysointivaiheessa palvelun nimen ja kuvauksen perusteella neljään luokkaan. Luokittelun oikeellisuudessa voidaan olettaa olevan joitakin virheellisyyksiä palvelujen nimeämisen ja kuvaustekstien variaation sekä moniselitteisyyden vuoksi.

Asiointipalvelut – sisältävät palveluita, joissa asiakkaan kanssa on vuorovaikutteista toimintaa, vaiheittainen asiointiprosessi (asioinnin aloittaminen, käsittely, päätös) tai ilmoitusvelvoitteen täyttäminen. Asiointipalvelujen luokka jaettiin edelleen avustusten ja tukien hakemispalveluihin, selvän käsittely- ja päätösprosessin sisältäviin lupapalveluihin sekä ilmoituspalveluihin.

Tietopalvelut – sisältävät palveluita, joissa asiakkaille tarjotaan organisaation ylläpitämiä asiakkaaseen liittyviä tietoja, esim. rekisteriote. Avoimet verkkosivustot luokiteltiin Muut-alaluokkaan.

Neuvontapalvelut – Vuorovaikutteinen asiakkaalle annettava neuvontapalvelu, jonka avulla asiakas löytää tarvitsemansa palvelut tai saa lisätietoja ko. palvelusta.

Muut palvelut – Palvelut, joita ei palvelun ominaisuuksien tai annettujen puutteellisten tietojen vuoksi voitu luokitella edellisiin luokkiin tai ne ovat asiakkaiden omatoimiseen tietojen katseluun tarkoitettuja yksisuuntaisia avoimia verkkosivustoja.

Annetuissa ohjeistuksissa pyydettiin organisaatioita raportoinnissa keskittymään erityisesti asiointipalveluihin, jotka tietoteknisten välineiden avulla voidaan tarjota asiakkaille itsepalveluperiaatteella, ja jotka olisivat asiakkaiden käytettävissä 24/7-periaatteella ajasta ja paikasta riippumatta.

On huomattava, että varsinaisten asiointipalvelujen lisäksi julkisen hallinnon tulee tarjota asiakkailleen asiakkaita itseään koskevia tietoja. Perinteisesti asiakas on saanut nämä tiedot erikseen pyytämällä ko. organisaatiolta. Nykyisin yhä useampi organisaatio tarjoaa nämä tiedot tunnistetulle käyttäjälle digitaalisen palvelun tai rajapinnan kautta. Nämä palvelut luokiteltiin Tietopalveluiksi.

Neuvontapalvelut kehittyvät kasvokkain tai puhelimitse tarjottavista palveluista digitaalisen kanavan kautta tarjottaviksi chatbot-palveluiksi.

Asiointipalvelujen JUPO-luokittelu

Asiointipalvelut luokiteltiin Julkisen hallinnon palveluluokittelun (JUPO, finto.fi/ptvl/fi/) mukaisesti. Luokittelu kuvaa palvelun tehtäväalueen. Luokittelu on organisaatio- ja tehtävälähtöinen, jonka vuoksi asiakaslähtöisesti nimettyjen palvelujen sijoittaminen luokitteluun oli joiden palvelujen osalta haastavaa.

Kuntien asiointipalvelujen nimien yhtenäistäminen

Kuntien ja kaupunkien tuottamat samat asiointipalvelut on vastauksissa nimetty hieman toisistaan poikkeavilla tavoilla (esim avustus – avustukset, yleisötapahtuma – yleisötilaisuus, ilmoitus alkutuotannosta - alkutuotantoilmoitus). Annetun palvelunimen ja kuvauksen avulla samat palvelut tunnistettiin ja niille annettiin yhtenäinen asiakaslähtöinen nimi. Palvelunimien yhtenäistäminen mahdollisti samojen asiointipalvelujen digiasteiden vertailun.

Digiasteikko asiointipalvelujen kehittyneisyyden arviointiin

Laajapohjaisessa yhteistyössä valmisteltiin osana muuta hankevalmistelua asiointipalveluille digiasteikko kuvaamaan niiden kehittyneisyyttä lainsäädännön asettamien vaatimusten mukaisesti. Lainsäädännön asettama minimitaso pidettiin kuitenkin liian alhaisena mahdollistamaan digitaalisten palveluiden kehittymisen seuranta hankkeen tavoitehuomioon. Digiasteikon tasojen vaatimukset heijastavat myös sekä asiakkaiden tarpeita, että viranomaisten toiminnan tehokkuudelle asettamia vaatimuksia.



Digiasteikossa jokainen digiaste täyttää myös alempien asteiden vaatimukset.

- Digiaste 0.3: Asiointin aloittava lomake asiakkaan saatavilla verkkopalvelusta.
- Digiaste 0.5: Asiakas voi täyttää lomakkeen ja lähettää sen digitaalisena viranomaiselle.

- Digiaste 0.9: Lainsäädännön edellyttämä taso. Vahva sähköinen tunnistaminen tarvittaessa käytettävissä, sähköinen tietoturvallinen toimitustapa ja rekisteriperusteinen toisen puolesta asiointi.
- Digiaste 1.0: Työryhmän asettama tavoitetaso nykyisille palvelutoteutuksille. Asiointi käynnistetään digitaalisessa palvelussa.
- Digiaste 1.1: Työryhmän asettama tavoitetaso uusille palvelutoteutuksille. Asiointissa tarvittavien asiakkaan (perus)tietojen haku ja esitäyttö muista järjestelmistä, asiointitietojen tallentuminen viranomaisen käyttöön rakenteisessa muodossa jatkotoimenpiteissä käytettäväksi.

On huomattava, että laadittu digiasteikko ei suoraan sovellu tieto- ja neuvontapalvelujen kehittyneisyyksien arviointiin. Tästä syystä analysoinnissa keskitytään asiointipalvelu-luokan palveluihin.

Laadittu digiasteikko vaatimuksineen keskittyy asiointiprosessin käynnistysvaiheeseen. Valittu painotus perustuu hankkeen hallitusohjelman mukaiseen tavoitteeseen saada asiointipalvelut kattavasti tarjolle digitaalisessa muodossa. Asiointin käynnistysvaiheen siirtäminen digitaaliseen muotoon, sisältäen syöttökenttien tarkastukset ja muista rekistereistä noudetut esitiedot, parantavat asiointin lähtötietojen saamista ja oikeellisuutta. Tämä vähentää merkittävästi viranomaisen käsittelyvaiheen työmäärää sekä tietojen täydentämispyyntöjen tarvetta ja kehittää siten prosessin läpimenoaikaa ja prosessitehokkuutta. 1.1-tasolla vaadittu lähtötietojen tallentuminen rakenteisessa muodossa on edellytys käsittely- ja päätösprosessien digitalisoinnille organisaatioissa.

Tuloksia

Palvelulupauksia vastaanotettiin 118 organisaatiolta (valtiohallinto 45 kpl, kunnat ja kaupungit 68 kpl ja elinkeino-yhtiöt 5 kpl).

Palvelutyypit	Elinkeino-			Yht
	yhtiöt	Kunnat	Valtio	
Asiointipalvelut	18	1070	856	1944
<i>Tuet ja avustukset</i>	7	170	39	216
<i>Ilmoitukset</i>	7	307	375	689
<i>Luvat</i>	4	593	442	1039
Tietopalvelu	3	36	58	97
Neuvontapalvelu	11	141	16	168
Muu	6	160	64	230
Kaikki yhteensä	38	1407	994	2439

Raportoituja palveluita on yhteensä 2439 kpl, joista valtiohallinnon palveluita 994 kpl sekä kunnilta, kaupungeilta ja elinkeino-yhtiöiltä 1445 kpl. Elinkeino-yhtiöiden ilmoittamat palvelut on yhdistetty tässä raportissa kuntien ja kaupunkien lukuihin, niiden pienen määrän vuoksi (5 yhtiötä).

Raportoiduista palveluista 1994 palvelua tunnistettiin asiointipalveluiksi, 97 kpl tietopalveluiksi ja 168 kpl neuvontapalveluiksi. Muut-luokittelun sai 230 raportoitua palvelua.

Asiointipalvelut-luokkaan sijoittuneet palvelut jakautuivat seuraavasti: Tuet ja avustukset 216 kpl, luvat 1039 kpl ja ilmoitukset 689 kpl.

Asiointipalvelut eivät täytä lainsäädännön vaatimuksia

Raportoiduista asiointipalveluista hieman alle 30% täytti nykyisen lainsäädännön vaatimustason (0.9-taso). Asetetun 1.0-tavoitetasoa täytti noin 23% asiointipalveluista. Noin 15% (valtiohallinto 13%, kuntahallinto 17%) asiointipalveluista on tarjolla vain käynti- tai paperiasiointina.

Asiointipalvelut	Ei digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1 yli 1.1	Yht	
Valtiohallinto	114	221	300	27	104	82	8	856
	13 %	26 %	35 %	3 %	12 %	10 %	1 %	
	74 %			26 %				
Asiointipalvelut	Ei digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1 yli 1.1	Yht	
Kuntahallinto	169	311	279	81	200	38	10	1088
	16 %	29 %	26 %	7 %	18 %	3 %	1 %	
	70 %			30 %				

0.9 = Nykyisen lainsäädännön edellyttämä taso palveluilta

Asiointitietojen ohjelmistollisen käsittelyn vaatimus lähtötietojen rakenteisuudesta täyttyy vasta digiasteikon 1.1-tasolla. Kaikista asiointipalveluista tämän tason täyttää vain 8% (valtiohallinto 10%, kunnallishallinto 3%). 1.1-tasoa voidaan pitää edellytyksenä koko asiointiprosessin digitalisoinnin kannalta. Huomioitava että kyselyssä ja raportoinnissa ei käsitellä asiointien volyymejä ja suurimmat volyymipalvelut lienevät jo digitalisoitu koko prosessin osalta. Edelleen huomioitava, että jos pidemmälle digitalisoidussa palvelussa esimerkiksi edustusoikeuden rekisteriperusteista tarkastamista ei ole toteutettu, niin palvelu digiasteikon mukaan tulisi raportoida 0.5-tasolle.

Vain valtiohallinnon Tuet ja avustukset -alaluokkaan kuuluvista palveluista suurin osa (51%) on jo lainsäädännön edellyttämällä tasolla. Toisaalta tämän palvelutyypin osuus valtiohallinnon palveluista (39 kpl / 5%) on pieni.

Valtiohallinnon asiointipalvelut															
Asiointipalvelut	Ei digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1 yli	1.1	Yht	Ei digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1 yli	1.1
Tuet ja avustukset	0	11	8	3	15	2	0	39	0 %	28 %	21 %	8 %	38 %	5 %	0 %
Ilmoitukset	58	80	127	11	48	43	8	375	15 %	21 %	34 %	3 %	13 %	11 %	2 %
Luvat	56	130	165	13	41	37	0	442	13 %	29 %	37 %	3 %	9 %	8 %	0 %
Kaikki yhteensä	114	221	300	27	104	82	8	856	13 %	26 %	35 %	3 %	12 %	10 %	1 %

Kuntahallinnon asiointipalvelut															
Asiointipalvelut	Ei digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1 yli	1.1	Yht	Ei digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1 yli	1.1
Tuet ja avustukset	22	52	36	24	22	21	0	177	12 %	29 %	20 %	14 %	12 %	12 %	0 %
Ilmoitukset	29	123	119	9	31	2	1	314	9 %	39 %	38 %	3 %	10 %	1 %	0 %
Luvat	118	136	124	48	147	15	9	597	20 %	23 %	21 %	8 %	25 %	3 %	2 %
Kaikki yhteensä	169	311	279	81	200	38	10	1088	16 %	29 %	26 %	7 %	18 %	3 %	1 %

Asiointipalvelut digiasteen mukaisesti

Nykyisellä kehittämisvauhdilla tavoitetta ei saavuteta

Alle tavoitetason olevien palvelujen osalta organisaatioita pyydettiin ilmoittamaan ajankohta, jolloin palvelu on kehitetty vastaamaan tavoitetasoa. Raportoitujen tietojen perusteella valtiohallinnon palveluista 361 kpl saavuttaa tavoitetason vuoteen 2023 mennessä. Tällöin tavoitetason saavuttaneiden palveluiden osuus kasvaa nykyisestä 23 %:sta 42 %: iin. Kuntahallinnon palveluista 646 kpl saavuttaa tavoitetason vuoteen 2023 mennessä jolloin prosenttiosuus nousee 23 %:sta 59 %: iin.

Asiointipalvelujen kehittämisvauhtia tulee tulevina vuosina kiihdyttää erilaisin toimin. Palvelulupaus-kysely ja raportti auttavat osaltaan tunnistamaan tulevat vaikuttavimmat kehityskohteet ja toimenpiteet.

Asiointipalvelujen kehittyminen vuoteen 2023 mennessä (kpl ja %)				
	Valtiohallinto		Kuntahallinto	
Raportoituja asiointipalveluita v2020	856		1088	
Tavoitetasolla v2020	194	23 %	247	23 %
Saavuttaa tavoitetason 2023 mennessä	167	20 %	399	37 %
Tavoitetasolla v2023	361	42 %	646	59 %
Alle tavoitetason v2023	495	58 %	442	41 %

Valtiohallinnon asiointipalveluista

Valtiohallinnon asiointipalveluita raportoi 45 organisaatiota. Valtiohallinnon organisaatiot tuottavat omiin tehtäviinsä liittyviä asiointipalveluita, joten niiden joukosta ei löydy samoja asiointipalveluita.

Määrä / Palvelu	Digiaste								Yht
	tyhjä	Ei digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1	yli 1.1	
Liikenne- ja viestintäministeriö	6	26	108	79	7	25	1		252
Sosiaali- ja terveysministeriö	42	20	59	25	5	13	2		166
Maa- ja metsätalousministeriö	4	8	35	40		27	7		121
Sisäministeriö				74	2	1	22		99
Valtiovarainministeriö	1	3	4	27	9	3	42	8	97
Työ- ja elinkeinoministeriö	1		6	25	1	25	3		61
Ympäristöministeriö		2	3	12		6			23
Oikeusministeriö				10	1	1	3		15
Opetus- ja kulttuuriministeriö		1		6	2	3			12
Puolustusministeriö			6	2			1		9
Ulkoministeriö							1		1
Yht	54	60	221	300	27	104	82	8	856
			Alle 0.9-tason			0.9-taso tai yli			
			635 kpl			221 kpl			
			74 %			26 %			

Asiointipalveluista suuri osa sijoittuu digiasteikon 0.3- ja 0.5 tasoille. 0.3-tasolla asiakkaille tarjolla on vain verkosta tulostettava lomake ja 0.5-tasolla sähköisesti täytettävä lomake voidaan lähettää viranomaiselle tietoturvallisesti sähköisesti. 0.5-tasolle on myös raportoitu asiointipalvelut, joista puuttuu edustus oikeuden rekisteriperustainen tarkastaminen esimerkiksi Suomi.fi-Valtuudet palvelun avulla.

0.3-tasolle raportoitujen asiointipalvelujen suurta määrää voidaan pitää huolestuttavana. Ryhmän palveluihin kuuluu useita suhteellisen pienivolyymisiä palveluita. Tästä huolimatta asiointipalveluun tulisi nopeasti lisätä täytetyn lomakkeen sähköinen lähetysoikeus, jolloin saavutettaisiin 0.5-taso. Tason edellyttämä tietoturvalisuus saavutetaan esimerkiksi Suomi.fi-Viestien käyttöönotolla. Samalla kehittämistoimella voidaan vaikuttaa organisaation kaikkiin 0.3-tasolla olevien palvelujen kehittämiseen.

0.5-tason palvelujen edelleen kehittyminen edellyttää edustus oikeuden rekisteriperusteista tarkastamista. Tämä on saavutettavissa esimerkiksi Suomi.fi-Valtuudet palvelun käyttöönottamisella. Rekisteriperusteinen edustus oikeuden tarkastaminen kohdistuu asioivan yrityksen tai yhteisön nimenkirjoitus oikeuden haltijoihin. Nimenkirjoittajien mahdollisuus jatkovaltuuttaa muita organisaation edustajia tarkemmin määrittelyihin toimenpiteisiin edellyttää valtuuksien määrittelyn yhteistyössä Valtuudet palvelun tarjoavan Digi- ja väestötietoviraston kanssa.

Edellisessä taulukossa havaittavissa oleva STM:n rivillä olevien digiasteikon tyhjä- (=ei raportoitu) ja ei-digitalisoitu -luokkiin kuuluvien asiointipalvelujen suuri määrä johtuu pääosin Fimean suppealle apteekki-asiakasryhmälle suunnatuista asiointipalveluista.

Kuntien ja kaupunkien asiointipalveluista

Aineisto tukee aikaisempia havaintoja (VM: [Kuntien digikartoitus](#), 2020) asukasmäärältään suurempien kuntien tarjoamien asiointipalvelujen korkeammasta kehittyneisyydestä verrattuna pienempien kuntien asi-

Palvelu	Ei							Yht	<1.0	>0.9	<1.0%	>0.9%
	digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1	yli 1.1					
Liiketoiminnan kehittämistuki	5	15	10	11	11	6		58	41	17	71 %	29 %
Rakennuslupa	4	7	3	8	26	4	1	53	22	31	42 %	58 %
Yleisen alueen käyttöluva	19	7	5	3	16		1	51	34	17	67 %	33 %
Työllistämistuki	5	18	10	8	2	7		50	41	9	82 %	18 %
Ilmoitus ympäristölle vaaraa aiheuttavasta toiminnasta	4	26	12		3			45	42	3	93 %	7 %
Elintarvikehuoneistoilmoitus		25	15	1	1			42	41	1	98 %	2 %
Alkutuotantopaikkailmoitus	2	10	13			1		26	25	1	96 %	4 %
Kaivu- ja sijoituslupa	12	4	2	1	5		1	25	19	6	76 %	24 %
Maastossa tai vesistöissä tapahtuvan kilpailun tai harjoituksen myyntipaikkahakemus ja -lupa	2	10	7		6			25	19	6	76 %	24 %
Myyntipaikkahakemus ja -lupa	9	8	3		5			25	20	5	80 %	20 %
Mahdollista terveyshaittaa aiheuttavan toiminnan alkamista ilmoitus		8	11	2	2	1		24	21	3	88 %	13 %
Maa-aineslupa		3	13		6	1		23	16	7	70 %	30 %
Rakentamisen toimenpidelupa		1		3	15	2	2	23	4	19	17 %	83 %
Tilavuokraus	8	5	4	5	1			23	22	1	96 %	4 %
Lupa ympäristölle vaaraa aiheuttavasta toiminnasta	1	7	6	1	7			22	15	7	68 %	32 %
Nikotiinivalmisteiden vähittäismyyntilupa	1	5	12	3	1			22	21	1	95 %	5 %
Maisematyöluva	1	3	3	3	8	2	1	21	10	11	48 %	52 %
Avustukset yhdistyksille ja yhteisöille	1	8	6	1	2	2		20	16	4	80 %	20 %
Rakennuksen purkamislupa	1	5	2	3	7		1	19	11	8	58 %	42 %
Tapahtumailmoitus	2	8	7		1			18	17	1	94 %	6 %
Jätevesien käsittelyn poikkeamisilmoitus	2	3	8		4			17	13	4	76 %	24 %
Meluilmoitus		4	4	1	6		1	16	9	7	56 %	44 %
Toiminta-avustukset yhdistyksille ja yhteisöille		3	2	1	4	5		15	6	9	40 %	60 %
Aumausilmoitus		5	5	1	3			14	11	3	79 %	21 %
Yritystonnttien myynti ja vuokraus	3	4	4	1	2			14	12	2	86 %	14 %
Elintarvikehuoneiston hyväksyminen laitokseksi		4	8		1			13	12	1	92 %	8 %
Mainos- ja viitoituslupa	5	4	2		2			13	11	2	85 %	15 %
Katutyöluva	4	3			4		1	12	7	5	58 %	42 %
Jätteen ammattimaisen keräyksen ilmoitus	1	3	5		2			11	9	2	82 %	18 %
Lomituspalvelu	1	2	2	1	3	2		11	6	5	55 %	45 %
Rakentamisen poikkeuslupa	1	4	2	1	1	2		11	8	3	73 %	27 %
Vesilaitoksen tai vesiosuuskunnan perustamisilmoitus	1	3	7					11	11	0	100 %	0 %

Kuntien yleisimmät asiointipalvelut ja niiden kehittyneisyys

Yleisimmin raportoiduista asiointipalveluista vain muutamat on toteutettu yli 50 %-osuudella lainsäädännön velvoitteet täyttäen (vihreällä pohjavärillä merkityt) ja liittyvän rakentamisen ja maankäytön palveluihin.

Suuri osa kuntien tarjoamista elinkeinotoiminnan harjoittajien asiointipalveluista perustuu kuntien lakisääteisiin tehtäviin. Nämä palvelut ovat tarjolla jokaisessa kunnassa, joten niiden tulisi ilmetä myös jokaisen kunnan vastausaineistossa. Saatu aineisto ei kuitenkaan tätä ilmennä, joten oletettavaa, että kuntien vastaukset eivät tältä osin ole kattavia.

Kuntien vastuulla useita lakisääteisten tehtävien palvelutoteutuksia

Lainsäädännössä kunnat on velvoitettu hoitamaan erilaisia tehtäviä. Näiden tehtävien seuranta- ja valvontatehtävät ovat ministeriöillä ja virastoilla. Osa tehtävien hoidossa käytettävistä asiointipalvelutoteutuksista on tuotettu tehtävää valvovan ja seuraavan ministeriön ja viraston toimesta. Osassa palveluista digitaalisen asiointipalvelun toteutusvastuuta ei ole määritelty. Tämä on johtanut tilanteeseen, missä kukin kunta on omien resurssiensa puitteissa vastannut tarvittavista digitalisoinnin toteutustoimista. Useiden kuntien osalta varsinkin pienivolyymiset palvelut ovat jääneet ilman digitaalista asiointiratkaisua. Kuntien yhteistyön pohjalta on toteutettu myös joitakin palveluita käsittäviä asiointitoteutuksia.

Vastausaineistosta tunnistettiin 34 eri lakisäateistä palvelua, joista kustakin saatiin vähintään viisi havaintoa. Näiden lakisäateisten tehtävien asiointipalvelujen digitaalinen toteutus tulisi tapahtua tehtävään liittyvän valtiohallinnon viranomaisen toimesta. Kokoamalla ja yhdistämällä samaan tehtävään liittyvät asiointivolyymit yhteen toteutusratkaisuun, saavutetaan tarvittavalle kehittämisinvestoinnille riittävä kannattavuuspohja. Samalla toteutuisi alueellinen yhdenvertaisuus palveluita käyttäville yrityksille ja yhteisöille. Lisäksi tehtävään liittyviä seuranta- ja raportointivelvoitteita voidaan keventää yhteisen tietojärjestelmän ja sen sisältämien tietojen avulla.

Lakiperusta ja asiointipalvelu	Ei						yli	Yht
	digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1	1.1	
Elintarvikelaki (23/2006)								
Alkutuotantopaikkailmoitus	2	10	13			1		26
Elintarvikehuoneistoilmoitus		26	17	1	1			45
Elintarvikehuoneiston hyväksyminen laitokseksi		4	8		1			13
Elintarvikekontaktimateriaalialan toimintailmoitus		5	5					10
Elintarvikelaitoksen sivutuotelaitoksen rekisteröinti	3	1	5					9
Eläintenpidon ilmoitukset		1	2		1			4
Eläintautilaki (441/2013)								
Elintarvikkeiden ja eläinperäisten tuotteiden viennille myönnettyvä eläinlääkärin todistus	3							3
Jätelaki (646/2011)								
Jätteen ammattimaisen keräyksen ilmoitus	1	3	6		2			12
Laki eläimistä saatavista sivutuotteista (517/2015)								
Eläintarhan sivutuotelupa	1		3					4
Haaskaruokintapaikan rekisteröinti	1		4					5
Ilmoitus haaskalle viedyn sivutuotteen määrästä	1		6					7
Laki maatalouden tukien toimeenpanosta (192/2013)								
Maaseututuet	1	3	1	1		3		9
Laki omistusasuntolainojen korkotuesta (1204/1993)								
Korkotukilainahakemus	5	1	2		1			9
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)								
Sosiaalialan palvelun tuottamisilmoitus	4	1						5
Laki yksityisistä teistä (560/2018)								
Yksityistieavustukset	1	2		1	1			5
Läkelaki (395/1987)								
Nikotiinivalmisteiden vähittäismyyntilupa		3	7					10
Maa-ainelaki (555/1981)								
Maa-aineslupa		3	13		6	1		23
Maastoliikennelaki (1710/1995)								
Maastossa tai vesistössä tapahtuvan kilpailun tai harjoituksen ilmoitus	2	10	7		6			25
Terveydensuojelulaki (763/1994)								
leirintäalueilmoitus	4	5	6					15
Mahdollista terveyshaittaa aiheuttavan toiminnan aloittamisilmoitus		8	12	2	2	1		25
Vesilaitoksen tai vesiosuuskunnan perustamisilmoitus	1	5	7					13

Tieliikennelaki (267/1981)								
Liikenteenohjauslaitteiden sijoittaminen	6	3	1		1			11
Tupakkalaki (549/2016)								
Tupakkatuotteiden vähittäismyyntilupa	1	2	5	3	1			12
Työttömyysturvalaki (1290/2002)								
Työllistämistuki	5	18	10	8	2	7		50
Vesihuoltolaki (119/2001)								
Liittyminen vesi- ja viemäriverkostoon	1	2	1		1			5
Vesimittarilukeman ilmoittaminen	2		2					4
Vesitaloushankkeen lupa		3	3					6
Vesilaki (587/2011)								
Ojituserimielisyyden ratkaiseminen		2						2
Ympäristönsuojelulaki (527/2014)								
Jätevesien käsittelyn poikkeamisilmoitus	2	3	8		4			17
Jätteen sijoittaminen maaperään	1	4	2	1	1			9
Meluilmoitus		4	4	1	6		1	16
Ympäristölupa	1	7	6	1	7			22
Ympäristön äkillisestä pilaantumisesta tai vaarasta tehtävä ilmoitus	3	4	2		1			10
Ympäristönsuojelumääräyksistä poikkeamisen lupa	1	6	1	1				9
Yht	53	149	169	20	45	13	1	450

Aineistosta tunnistetut kuntien lakisääteiset asiointipalvelut, joista vähintään 5 havaintoa.

Kuntien vapaaehtoisten asiointipalvelujen kustannustehokas digitalisointi edellyttää yhteisiä palvelutoteutuksia. Näiden osalta voitaneen hyödyntää jo olemassa olevia yhteistoteutuksia. Tällöin laajennetaan niiden käyttäjäpohjaa ja edelleen kehitetään niiden toiminnallisuuksia ja ominaisuuksia soveltumaan useampien käyttötapauksien hoitamiseen.

Vastaajien havainnot kehittämisen esteistä

Kyselyn vapaamuotoisissa vastauksissa vastaajat kuvasivat havaitsemiinsa kehittämisen esteistä. Vastauksissa korostuivat kehitysresurssien puute itsellä tai toimittajalla, pienet asiointivolyymit yhdistettynä heterogeeniseen asiakaskuntaan ja paperiasiointia edellyttävät lainkirjaukset tai kansainväliset sopimukset.

Asiakaskunnan digiosaamisen puutteet ja totut toimintatavat hidastavat siirtymistä digipalvelujen piiriin. Toisaalta vastauksista ilmeni, että nykyistä asiakaskäyttämistä ei kaikissa palveluissa haluta aktiivisesti muuttaa ja asiointia ohjata digipalveluihin.

Vastauksista ilmeni myös hajanainen kehittäminen ja ad hoc –ratkaisut, jotka aiheuttavat yhteentoimimattomuutta. Samoin eri ministeriöiden ja virastojen yhteistyön vähäisyys heijastuu myös kuntiin ja niiden asiointipalveluihin.

Yhteiset sähköisen asioinnin tukipalvelut keräsivät myös huomioita. Havainnot kohdistuvat tunnistamistoimintojen käyttöönottoihin asiointipal-

veluissa ja tiettyjen asiakasryhmien puutteellisiin mahdollisuuksiin tunnistautua. Lisäksi toivottiin Suomi.fi:n valtuudet- ja viestit-palvelujen toimintojen laajentamista kattamaan paremmin yrityksille ja yhteisöille tarjottavien asiointipalvelujen tarpeet.

Suosittelut kehittämistoimenpiteet

YritysDigi-hankeryhmä suosittaa seuraavia yhteisiä toimenpiteitä:

- Palvelulupauskyselyn ja –analyysin uusiminen vuosina 2021 ja 2022
- Yhteinen tavoitetilakuvaus elinkeinotoimintaa harjoittavien digitaalisesta kunta-valtio –palveluympäristöstä
- Elinkeinotoimintaa harjoittavien palvelutarvekartoitus
- Palvelualustakartoitus: tarve-, järjestämis-, toteutus- ja/tai tuottamismäärittely pienivolyymisille asiointipalveluille
- Verkostotoiminta ja osaamisen kehittäminen tavoitetilan toimeenpanoon
- Palvelutoteutukset kuntien lakisääteisille tehtäville ja niihin liittyvät digiratkaisut valtion ja kuntien toimijoiden käyttöön.

Varsinaisia palvelutoteutuksia lukuun ottamatta toimenpiteitä voidaan toteuttaa Digiohjelman rahoituksella YritysDigi-hankkeessa vuosina 2021-2022. Toimenpiteitä myös kehitetään ja lisätään saadun tilannetiedon ja tarpeiden perusteella. Varsinaisia palvelutoteutuksia on esitetty rahoitettavaksi EUn elpymispaketista.

Lisätiedot

Petteri Ohvo, YritysDigi hankepäällikkö, valtiovarainministeriö

Marjukka Saarijärvi, ohjelmapäällikkö, valtiovarainministeriö

<http://vm.fi/yritysdigi>