# Ohjeistus viranomaisille palvelulupauksen antamiseen 2021

Digitalisaation edistämisen ohjelma

YritysDigi-hanke

Sisällys

[Ohjeistus viranomaisille palvelulupauksen antamiseen 2021 0](#_Toc74210482)

[Johdanto 3](#_Toc74210483)

[Nykytilanne 4](#_Toc74210484)

[Tahtotila 5](#_Toc74210485)

[Asiointi siirtyy digitaaliseen kanavaan 6](#_Toc74210486)

[Palvelulupaus asiakkaille 7](#_Toc74210487)

[Aikataulu ja seuranta 8](#_Toc74210488)

[Palvelulupauksen sisältö ja menettelytavat 8](#_Toc74210489)

[Ohjeita kyselyn täyttämisen tueksi 9](#_Toc74210490)

[Digiasteen määrittelyasteikko digitaalisille asiointipalveluille 10](#_Toc74210491)

[Digiasteikon tasot 10](#_Toc74210492)

[Esimerkit digiasteikon tasoista 11](#_Toc74210493)

[Digiaste 0.3 11](#_Toc74210494)

[Case-kuvaus: suuren yleisötapahtuman järjestäminen (digiaste 0.3) 12](#_Toc74210495)

[Digiaste 0.5 12](#_Toc74210496)

[Case-kuvaus: starttirahan hakeminen (digiaste 0.5) 13](#_Toc74210497)

[Digiaste 0.9 13](#_Toc74210498)

[Case-kuvaus: asiointipalvelun käyttäminen (digiaste 0.9) 14](#_Toc74210499)

[Digiaste 1.0 14](#_Toc74210500)

[Case-kuvaus: tulorekisteri ja palkkatiedot (digiaste 1.0) 15](#_Toc74210501)

[Digiaste 1.1 15](#_Toc74210502)

[Digitaalisten palveluiden jatkokehittäminen 16](#_Toc74210503)

[Kunnille määrättyjä tehtäviä ja niiden asiointipalveluita 16](#_Toc74210504)

[Elintarvikeasetus (178/2002/EY) 16](#_Toc74210505)

[Elintarvikelaki (23/2006) 16](#_Toc74210506)

[Eläintautilaki (441/2013) 17](#_Toc74210507)

[Jätelaki (646/2011) 17](#_Toc74210508)

[Laki ajoneuvojen siirtämisestä (1508/2019) 17](#_Toc74210509)

[Laki eläimistä saatavista sivutuotteista (517/2015) 17](#_Toc74210510)

[Laki maatalouden tukien toimeenpanosta (192/2013) 17](#_Toc74210511)

[Laki omistusasuntolainojen korkotuesta (1204/1993) 17](#_Toc74210512)

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) 17](#_Toc74210513)

[Laki yksityisistä teistä (560/2018) 17](#_Toc74210514)

[Lääkelaki (395/1987) 17](#_Toc74210515)

[Maa-aineslaki (555/1981) 17](#_Toc74210516)

[Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999) 17](#_Toc74210517)

[Maastoliikennelaki (1710/1995) 18](#_Toc74210518)

[Tartuntatautilaki (1227/2016) 18](#_Toc74210519)

[Terveydensuojelulaki (763/1994) 18](#_Toc74210520)

[Tieliikennelaki (267/1981) 18](#_Toc74210521)

[Tupakkalaki (549/2016) 18](#_Toc74210522)

[Työttömyysturvalaki (1290/2002) 18](#_Toc74210523)

[Vesihuoltolaki (119/2001) 18](#_Toc74210524)

[Vesilaki (587/2011) 18](#_Toc74210525)

[Ympäristönsuojelulaki (527/2014) 19](#_Toc74210526)

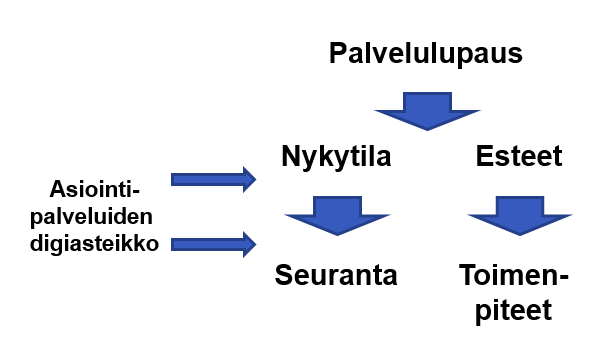
Johdanto

**Tämä ohje on tarkoitettu viranomaisille, jotka tuottavat asiointipalveluita elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille.** Olemme laatineet ohjeen osana helmikuussa 2020 käynnistynyttä valtiovarainministeriön Digitalisaation edistämisen ohjelmaa ja sen YritysDigi-hanketta. Tämä ohje sisältää vuoden 2021 palvelulupausten raportointiin tehdyt muutokset.

**Yllä mainittuja viranomaisia pyydetään 30.09.2021 mennessä kuvaamaan palvelujen nykytila ja antamaan palvelulupaus palvelujen edelleen kehittämisestä.** Uusien vastaajien lisäksi toivomme edellisellä kyselykierroksella jo palvelulupauksen antaneiden viranomaisten osallistuvan kartoitukseen.

**Kartoituksen tarkoituksena on päivittää tilannekuva digitaalisten palvelujen tilasta ja kehittymisestä kohti hallitusohjelman tavoitetta tarjota kaikki palvelut myös digitaalisina.**

Palvelulupauskysely toteutettiin ensimmäisen kerran keväällä 2020. Saadut vastaukset osoittivat, että palveluja on laajalti tarjolla digitaalisina. Toisaalta kysely osoitti digitaalisen palvelutarjonnan puutteet pienivolyymisten palvelujen osalta, ja että palvelujen toteuttamiselle asetetut lainsäädännön vaatimuksia ei kaikilta osin ole vielä täytetty. Tieto ja ymmärrys palvelujen kehittämisen nykytilasta auttaa suunnittelemaan ja kehittämään tilannetta edistäviä ja korjaavia toimenpiteitä ja yhteistoimenpiteitä.



Kuva 1: Palvelulupauksien hyödyntäminen

Lisätietoja valtiovarainministeriössä (etunimi.sukunimi@vm.fi) antavat:

Petteri Ohvo (YritysDigi-hankkeen hankepäällikkö)  
Marjukka Saarijärvi (Digiohjelman ohjelmapäällikkö)

Hankkeen verkkosivut: <http://vm.fi/yritysdigi>

Ohjelman verkkosivut: <https://vm.fi/digitalisaation-edistamisen-ohjelma>

Nykytilanne

Digitalisaation hyödyntämistä käsittelevissä kansainvälisissä arvioinneissa Suomi on kansakuntana menestynyt erinomaisesti jo useita vuosia. Suomi saavutti kärkipaikan Euroopan komission vuotuisen digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksin [DESI 2020[[1]](#footnote-2)](https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-economy-and-society-index-desi) mittauksessa. Julkishallinnon digitaalisten palveluiden osalta Suomen sijoitus oli EU-vertailun neljäs, ja Suomen pistemäärä nousi edellisvuodesta viidellä pisteellä. Suomi onnistui myös lisäämään julkishallinnon digitaalisia palveluja yrityksille: Suomen pistemäärä nousi peräti kuusi pistettä edellisvuodesta.

Hyvästä digitalisaatiokehityksestä huolimatta yrityksille tarjottavissa julkishallinnon digitaalisissa palveluissa on edelleen parannettavaa. Valtiotalouden tarkastusvirasto nosti tarkastuskertomuksessa [6/2019 Digitalisaation hyödyntäminen yritystoiminnan käynnistämiseen liittyvissä viranomaisprosesseissa](https://www.vtv.fi/julkaisut/digitalisaation-hyodyntaminen-yritystoiminnan-kaynnistamiseen-liittyvissa-viranomaisprosesseissa-tarkastus/)[[2]](#footnote-3) esille mm. yritystoiminnan käynnistämiseen liittyvät puutteet: ”Digitalisaatio ja asiakaslähtöisyys toteutuvat yritystoimintaa aloitteleville suunnatuissa palveluissa osittain. Palvelujen digitalisoinnissa tulisi kuitenkin panostaa vielä enemmän siihen, että palveluista saadaan aidosti asiakkaan tarpeet huomioivia.”. Asiakkaalle muodostuva kokonaiskuva vaadittavista toimista on epäselvä ja palvelut sisältävät manuaalisia vaiheita.

[**Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta**](https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306)**[[3]](#footnote-4) (306/2019)** velvoittaa viranomaiset tarjoamaan asiakkaille mahdollisuuden toimittaa ja vastaanottaa asiointiin liittyvät viestit ja asiakirjat digitaalisessa kanavassa tietoturva- ja –tietosuojavaatimukset huomioiden. **Laki asettaa myös muita vaatimuksia digitaalisille palveluille.** Lain soveltaminen digitaalisten palvelujen järjestämisen osalta alkoi 1.10.2019, ja saavutettavuusvaatimusten soveltaminen alkoi porrastetusti 23.9.2019. Lain vaatimusten täyttäminen on ensimmäinen aste siirtymisessä kohti digitaalista palvelutapaa. Se ei minimissään vielä mahdollista organisaatiolle toiminnan suurempaa tehostumista eikä hyötyä tai palvelujen käytön helpottumista asiakkaille.

**Palvelulupaus** liittyy YritysDigi-hankkeen tavoitteeseen saavuttaa kaikkien asiointipalvelujen osalta vuoteen 2023 mennessä hankkeessa määritelty tavoitetaso. Tavoite on tältä osin asetettu digipalvelulakia korkeammalle. Se tarjoaa suunnan ja mahdollisuuden palvelujen edelleen kehittämiseksi, jolloin palveluille asetettavien laatu- ja kustannustavoitteiden saavuttaminen mahdollistuu vielä paremmin.

Vuoden 2020 palvelulupauskyselyn vastaukset osoittivat, että usea palvelu on vielä ilman digitoteutusta ja lainsäädännön vaatimuksia palvelujen ominaisuuksista ei ole täytetty. Raportoiduista asiointipalveluista noin 15% oli täysin ilman digitoteutusta. Saadusta aineistosta voidaan päätellä todellisen tilanteen olevan vielä huonompi, koska raportoitujen palvelujen määrä vastaajaorganisaatioissa vaihteli merkittävästi. Valtiohallinnon organisaatioiden osalta vaihtelu on selitettävissä organisaatiokohtaisilla palveluilla, mutta kuntien ja kaupunkien lakisääteisten tehtäviin liittyvien asiointipalvelujen määrän tulisi olla sama jokaisessa kuntaorganisaatiossa.

Digitaalisten palvelutoteutusten tilannetta varsinkin kuntaorganisaatioiden osalta selittää matalat käyttömäärät ja digitoteutusten vaatimat investointikustannukset, jolloin näiden kehittämishankkeiden ja -projektien tuottovaatimukset eivät täyty. Tilanteen kehittyminen vaatii asiointikäytön kokoamisen yhteen useamman organisaation osalta, jolloin asiointikohtaisia kustannuksia saadaan pienennettyä.

Toinen palvelutarjontaan merkittävästi vaikuttava kehittämiskohde on kuntien lakisääteisten palvelujen digitoteutusten toteuttaminen lainsäädännön laatineen ministeriön toimesta kaikkien kuntien ja kaupunkien käyttöön. Tällöin kunta- tai kaupunkikohtaisilta keskenään yhteen toimimattomilta toteutuksilta vältyttäisiin.

Palvelutoteutusten kehittyneisyyden arvioinnissa käytettiin hankkeen laatimaa digiasteikkoa, jonka 0.9-taso vastasi nykyisen lainsäädännön vaatimuksia. Tämän tason raportoiduista asiointipalveluista saavutti vain 30%. Tätä matalaa lukua selittää lainsäädännön ja yhteisten sähköisten tukipalvelujen täydentyminen ja kehittyminen palvelujen digitoteutusten valmistuttua. Palvelujen digi-investointien on arvioitu kohdentuneen uusiin palvelutoteutuksiin ylläpito- ja jatkokehitysprojektien sijaan.

Tarkemmat tulokset ja havainnot vuoden 2020 vastauksista on julkaistu YritysDigi-sivustolla löytyvässä raportissa.

Tahtotila

Tahtotilana on elinkeinotoimijoille tarjottavien asiointipalvelujen kattava tarjoaminen digitaalisina vuoteen 2023 mennessä sekä viranomaisille mahdollisuus tarjota asiointipalvelu ainoastaan digitaalisen kanavan kautta.

Laadukkailla digitaalisilla julkisilla palveluilla kevennetään yritysten ja muiden elinkeinotoimintaa harjoittavien hallinnollista taakkaa. Käytännössä tämä tarkoittaa asiakkaille helpompaa asiointia, irtautumista virastojen aukioloajoista, vähentynyttä asiointitarvetta, alentuneita asiointikustannuksia sekä asioinnin nopeutumista. Elinkeinoelämän järjestöjen toteuttamien kyselyiden[[4]](#footnote-5) mukaan yrityksillä on halua hoitaa viranomaisasiansa digitaalisesti, kunhan palvelut ovat tarjolla, kootusti löydettävissä, helppoja käyttää ja tukea niiden käyttöön on saatavilla.

Viranomaiset puolestaan haluavat hyödyntää digitalisaation mahdollisuuksia voidakseen hoitaa palvelutehtävänsä hyvin ja kustannustehokkaasti. Laadukkaasti toteutetut digitaaliset asiointipalvelut vähentävät viranomaisten tarjoamien käynti- ja puhelinpalvelujen tarvetta ja kysyntää. Hyötyjä ja kustannussäästöjä toteutuu, kun paperi- ja käyntiasioinnit vähenevät tai poistuvat kokonaan.

Muutos organisaation siirtymiseksi digitaaliseen toimintatapaan edellyttää, että tavoitetila sidotaan oman organisaation pitkän aikavälin strategiaan ja sitä toteuttaviin toimintasuunnitelmiin. Digitaaliseen palvelutapaan siirtyminen tarkoittaa aitoa, koko organisaatiota koskevaa muutosta. Muutos ei toteudu, jos sen ajatellaan kohdistuvan esimerkiksi pelkästään organisaation tietohallintoon tai järjestelmiin. Muutos tulisikin nähdä laaja-alaisempana uudistumisena ja organisaation sisäisten prosessien sekä palvelujen uudistamisena.

Asiointi siirtyy digitaaliseen kanavaan

Yrityksille tarjottavien palvelujen digitalisaatio ja digitalisointi on edennyt hyvin suurimpien organisaatioiden ja suurivolyymisten palvelujen osalta. Varsinkin pienivolyymisten palvelujen osalta palvelujen kattavan digitalisoinnin kehittämiskustannuksia on pidetty liian korkeina saavutettaviin hyötyihin nähden. Toimintojen ja palvelujen digitalisaatio on kuitenkin edelleen kaikkien tahojen tavoitteena.

**Palvelulupauksen antamisessa hyödynnetään laadittua digiasteen määrittelyasteikkoa. Siinä on kuvattu palveluille asetetut tavoitetasot ja kuvattu eri tasojen toiminnallisuudet, jotka keskittyvät asiakkaille näkyvään asioinnin vireillepanovaiheeseen ja sen palvelutoteutukseen.** Organisaation sisäisiin tarkastus-, käsittely- ja päätösvaiheisiin tai miten palvelut linkittyvät muiden organisaatioiden tuottamiin palveluihin ei tässä vaiheessa oteta kantaa. Siten täysimääräiseen digitalisaatioon ja koko palveluprosessin digitalisointiin on vielä matkaa.

Tämä rajaus ja valinta on tehty erityisesti pienivolyymisiä palveluita ajatellen. Näiden palvelujen kattava digitalisointi ei välttämättä ole korkeiden kustannusten osalta kannattavaa. Asioinnin käynnistävän vaiheen siirtäminen digitaaliseksi parantaa hyvin toteutettuna asioinnin lähtötietojen oikeellisuutta ja täydellisyyttä. Lisäksi tämä vähentää merkittävästi täydennys- ja lisätietopyyntöjen lähettämistä asiakkaille ja siten nopeuttaa asian käsittelyn läpimenoaikoja viranomaisessa. Suurempana hyötynä on asiakkaalle tarjoutuva mahdollisuus käynnistää asiointi ajasta ja paikasta riippumatta. Lisäksi asiakkaiden siirtyminen ja tottuminen digitaalisiin palveluihin voimistuu hyvin käyttökokemusten kautta.

Jatkokehityksen kannalta asioinnin aloittamisessa pyydettävien tietojen määrittely ja yksilöinti antavat paremmat mahdollisuudet tunnistaa tiedot, jotka olisivat saatavissa automaattisesti muilta viranomaisilta. **Samalla täyttyy** [**tiedonhallintalain**](https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190906)**[[5]](#footnote-6) (906/2019) vaatimus viranomaisilla jo olevan tiedon hyödyntämisestä.** Eräänä merkittävänä kohtana digiasteikossa on vaatimus asiointitietojen tallentamisesta rakenteellisessa muodossa. Tämä on ehdoton edellytys edettäessä asian käsittely- ja päätösvaiheiden digitalisoinnissa ja automatisoinnissa.

Digiasteikon sisältämän tavoitetason saavuttaminen on ensimmäinen askel kohti toiminnan kehittämistä hyödyntäen digitaalisia mahdollisuuksia. Samalla täytetään keväällä 2019 voimaantulleen digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain digitaalisten palvelujen järjestämistä koskevat vaatimukset.

Palvelulupaus asiakkaille

Palvelulupaus kuvaa viranomaisen siirtymisen palvelemaan elinkeinotoimintaa harjoittavia asiakkaitaan digitaalisesti. **Lupaus sisältää tiedot viranomaisen digipalvelutarjonnan tilanteesta ja kehittymisestä tulevina vuosina.** Lupauksen antamisessa hyödynnetään digiasteen määrittelyasteikkoa. Viranomaisorganisaation antama lupaus kattaa myös ulkoistetut sekä yhdessä muiden organisaatioiden kanssa tuotetut palvelut tai palveluketjut.

**Viranomaisorganisaatio tekee palvelulupauksen** **ennen kaikkea** **asiakkailleen**. Palvelulupaus kohdistuu erityisesti siihen, miten asiointipalvelu ja varsinkin asioinnin aloittaminen tarjoutuu ja näyttäytyy asiakkaalle.

Palvelulupaus ei siten rajaudu esimerkiksi vain viranomaisen lakisääteisiin palveluihin, vaan kattaa kaikki asiakkaan ja viranomaisen väliset asiointi- ja palvelutapahtumat, jotka tapahtuvat tai voisivat tulevaisuudessa tapahtua digitaalisesti.

**Organisaatio antaa palvelulupauksen kaikista tämän ohjeen asiakasryhmälle tarjoamistaan asiointipalveluista.** Lupauksessa arvioidaan palvelun nykyinen digiaste sekä tulevat kehittymisaskeleet, mikäli palvelu ei vielä täytä digiasteen tavoitetasoa. **Digiasteen ensimmäinen tavoitetaso on tarkoitus saavuttaa kaikkien palvelujen osalta vuoteen 2023 mennessä, oli kyseessä pieni- tai suurivolyyminen palvelu.** Lupauksen vaatimustaso riippuu siitä, onko kyse jo olemassa olevista palveluista vai kokonaan uusista palveluista.

Yhtenäinen arviointitapa kaikille asiointipalvelutoteutuksille antaa tilannekuvan elinkeinotoimintaa harjoittaville suunnattujen palvelujen tilasta Suomessa. Lisäksi organisaatioiden palvelujen kehittämisestä vastaavat saavat yhteneväisen ja vertailtavissa olevan ymmärryksen omien palvelujen nykytilasta ja tavoitteista sekä kehittämisen vaatimista resurssitarpeista.

Palvelukohtaisesti arvioidaan myös mahdolliset tekijät, jotka estävät tavoitteen saavuttamisen vuoteen 2023 mennessä. Esteillä palvelulupauksen yhteydessä tarkoitetaan myös organisaation ulkoisia seikkoja, kuten esimerkiksi nykyistä lainsäädäntöä, joka estää tarvittavan toimintamuutoksen, pakottaa asiakkaan käyntiasiointiin, haasteita sähköisessä tunnistamisessa tai elinkeinotoimintaa harjoittavaa edustavan toimivaltuuden tarkistamisessa. Myös organisaation sisäiset, lain tulkinnoista johdetut toimintatavat ja ohjeistot saattavat sisältää esteitä toiminnan kehittämiselle sekä organisaatioiden väliselle yhteistyölle.

Annetut palvelulupaukset tulee käsitellä organisaation johtoryhmässä tai muussa vastaavassa kokoonpanossa, joka päättää organisaation strategisista palvelukehittämisen tavoitteista ja kehitysresurssien kohdentamisesta.

Aikataulu ja seuranta

**Viranomaisten palvelulupaukset tulee lähettää valtiovarainministeriölle 30.09.2021 mennessä osoitteeseen:** [**JulkICT@vm.fi**](mailto:JulkICT@vm.fi)**.**Valtiovarainministeriö julkaisee saaduista palvelulupauksista yhteenvedon, josta käy ilmi, millä digitasolla elinkeinotoimintaa harjoittavien viranomaispalvelut Suomessa ovat, miten palvelut ovat kehittyneet ja tulevat kehittymään sekä mitkä ovat keskeisimmät haasteet palvelujen digitalisoinnissa.

Seuranta- ja täydennyskysely suoritetaan vielä kolmannen kerran vuoden 2022 aikana. Organisaatiot tarkentavat ja päivittävät palvelutoteutusten tietoja sekä antamiaan kehityssuunnitelmia vastaamaan sen hetkistä tilannetta.

Kyselyjen tulokset raportoidaan osana hallitusohjelmatavoitteiden seurantaa. Niitä käsitellään myös digitalisaation edistämisen ohjelman ohjausryhmässä.

YritysDigi-hanke hyödyntää kyselyn tuloksia elinkeinotoimintaa harjoittavien viranomaispalveluiden digitalisaatiokehityksen arvioinnissa sekä keskittyy kyselyssä tunnistettujen digitalisaation ongelmakohtien korjaamiseen erilaisin yhteistoimin.

Palvelulupauksen sisältö ja menettelytavat

Palvelulupauksen antamista, keräämistä ja tietosisältöä koskevat menettelytavat löytyvät tästä ohjeesta sekä YritysDigi –hankkeen sivustolta: <https://vm.fi/yritysdigi>. Lisäksi olemme koonneet hankkeen sivustolta löytyvään UKK-dokumenttiin vastauksia yleisimpiin palvelulupausta koskeviin kysymyksiin.

Palvelulupauksen kohteena olevista, elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille tarjottavista **asiointipalveluista** raportoidaan

* + - * + nimi
        + lyhyt kuvaus palvelun tarkoituksesta
        + palvelun normalisoitu nimi
        + palvelutyyppi
        + nykyinen digiaste
        + tavoitteellinen ajankohta (kk/vv), jolloin palvelu täyttää digiasteikon mukaisen tavoitetason
        + mahdolliset esteet kehittämiselle
        + lakiperuste
        + onko palvelu tarkoitettu myös luonnollisille henkilöille

Annettava palvelulupaus ei sisällä tarkempia palvelujen kehittämistoimien kuvauksia. Ne ovat organisaation sisäisiä tarkempia toteutussuunnitelmia.

**Vastausten ohjelmallisen koonnin ja jatkokäsittelyn vuoksi Excel-vastaustaulukon rakennetta ei tule muuttaa.**

Vuoden 2020 Excel-taulukoissa ollut palveluiden maksimäärän rajoitus on poistettu.

Ohjeita kyselyn täyttämisen tueksi

Palvelulupauksia pyydetään **asiointipalveluista, jotka on jaettu kolmeen palvelutyyppiin: ”Tuet ja avustukset”, ”Luvat” sekä ”Ilmoitukset”**. Edellisen vuoden vastauksissa oli kattavasti raportoitu myös neuvonta-, tieto- ja muun tyyppisistä palveluista. ’Muu palvelu’-tyyppi sisälsi esimerkiksi API-tyyppisiä sovellus-sovellus-palveluita, jotka edustavat kehittyneempää palvelutyyppiä. Näiden palvelujen ja koko palvelutarjonnan tunnistaminen organisaatiossa on tärkeää kokonaisuuden ja asiakastarpeen tunnistamisen vuoksi. Asiointipalvelujen kehittyneisyyden arvioinnissa käytetty digiasteikko ei kuitenkaan sovellu näille palvelutyypeille.

Edellä mainittua palvelutyyppiä ei pyydetty määrittämään vuoden 2020 kyselyssä. Tieto lisättiin valtiovarainministeriön vastauksia käsittelevien toimesta. Nyt vuoden 2021 kyselyssä **vastaajia pyydetään tarkastamaan ja/tai täydentämään tieto palvelutyypistä.**

Vaikka kyselyn kohteena on elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille tarjottavat palvelut, kysely ja digiasteikko soveltuvat sellaisenaan myös luonnollisille henkilöille suunnattujen palvelujen arviointiin. Useat organisaatiot ovat jo tätä mahdollisuutta hyödyntäneet ja siten saaneet vielä laajemman kuvan organisaationsa palvelutarjonnasta.

**Kuntien ja kaupunkien lakisääteisten tehtävien toteutuksiin liittyvien asiointipalvelujen osalta havaittiin nimiöintiongelma**. Nämä asiointipalvelut ovat tarjolla kaikissa kunnissa ja kaupungeissa. Vastauksissa organisaatiot käyttivät palveluista omia nimiöintejään, jolloin analysointivaiheessa palvelujen ryhmittely ei onnistunut vastaajien antamilla tiedoilla. Näille palveluille annettiin uudet yhteiset nimet vastausten käsittelyn yhteydessä. Palvelujen nimiöinneissä pyrittiin yhtenäiseen ja asiakastarpeen mukaiseen nimeämistapaan. Tämä annettu ns**. ’normalisoitu nimi’** on jokaisen asiointipalvelun yhteydessä.

**Valtiohallinnon asiointipalvelujen** yhteydessä normalisoituna nimenä on pääsääntöisesti käytetty vastaajan ilmoittamaa palvelunimeä. **Vastaajia pyydetään kiinnittämään huomioita käytetyn nimen selvyyteen asiakkaan kannalta.** Esimerkiksi ’xx-rekisteri’ tulisi ilmaista seuraavasti: ’ilmoitus xx-rekisteriin merkittäväksi’ tai ’ilmoitus xx-asiasta’.

**Kuntien lakisääteisten asiointipalvelujen** nimien normalisoinninosalta jouduttiin useassa tapauksessa tutustumaan palvelun kuvaukseen, jonka tarkkuustaso vaihteli organisaatioittain. Mahdollisten virheellisen tulkintojen vuoksi **vastaajia pyydetään tarkastamaan palveluille vastausten käsittelijöiden määrittelemä ’normalisoitu nimi’ ja korjaaman se tarvittaessa.**

**Asiointipalveluilla tai -alustoilla** **tarjottavat palvelut tulisi palvelulupauksessa eriyttää omiksi vastausriveiksi sekä nimetä asiakastarpeita vastaaviksi palveluiksi**. Esimerkiksi palvelunimenä ilmoitettu ’asiointipalvelu’ tai ’Organisaation X asiointipalvelu’ ei kerro asiakkaalle mitä asiakkaan tarvetta vastaavia asiointipalveluja toteutus sisältää.

Uutena tietona vuoden 2021 kyselyssä on **lakiperuste,** **mikäli raportoitu palvelu liittyy kuntien lakisääteisiin tehtäviin. Lista tunnetuista lakiperusteista**

Digiasteen määrittelyasteikko digitaalisille asiointipalveluille

Syksyn 2019 aikana laadittiin valtiovarainministeriössä yhdessä muiden viranomaistahojen kanssa digiasteen määrittelyasteikko (digiasteikko), jonka tarkoituksena on auttaa digitaalisten asiointipalvelujen kehittyneisyyden arvioinnissa. Asteikko kuvaa digipalvelulain mukaisen vaatimustason ja palvelulupauksen asettaman tavoitetason elinkeinotoimintaa harjoittaville suunnatuille viranomaispalvelujen digitalisointitoteutuksille. Jokaisen viranomaisen tulisi saavuttaa vuoteen 2023 mennessä tavoitetaso kohderyhmälle tarjottavien palvelujen osalta.

Digiasteikko auttaa viranomaisia asiointipalvelujen nykytilan arvioinnissa ja palvelulupauksen tekemisessä. Asteikkoon on tavoitetason lisäksi sisällytetty myös muita tärkeitä palvelujen kehittämistavoitteita. Lisäksi asteikko tukee yhtenäistä palvelujen kehittämistä ja asetettujen tavoitteiden toteutumisen seurantaa.

Asteikkoa voi myös hyödyntää arvioitaessa luonnollisille henkilöille suunnattuja digitaalisia palveluja.

Digiasteikon tasot

Digiasteikon tasoille on määritelty numeeriset arvot 0.3, 0.5, 0.9, 1.0 ja 1.1. Tasojen välisiä eroja on hahmotettu alla olevassa kuvassa ja avattu tarkemmin kuvan jälkeen. Tasojen välisiä eroja tuodaan esiin myös tapausesimerkein luvun lopussa.

Tavoitetason 1.1 lisäksi mukaan on otettu myös muita jatkokehitystavoitteita, joiden kautta digitalisoinnin ja digitalisaation hyötyjä on saavutettavissa. Digitaalisten palvelujen on seurattava teknologian kehitystä sekä asiakastarpeiden muutosta.

  
Kuva 2: Digiasteikon tasot

Esimerkit digiasteikon tasoista

Seuraavaksi digiasteikon eri tasoja on kuvattu yksityiskohtaisemmin ja niiden eroja on havainnollistettu sekä yritysasiakkaan että viranomaisen näkökulmasta.

Digiaste 0.3

Asiakas löytää viranomaisen verkkosivuilta asioinnin käynnistävän lomakkeen (esim. pdf), jonka hän tulostaa ja täyttää sekä toimittaa viranomaiselle joko postitse tai käyntiasioinnin yhteydessä. Organisaatio mahdollistaa asiakkaalle tutustumisen asioinnissa tarvittaviin tietoihin ja näiden tietojen etukäteisen etsimisen.

Asiakas joutuu postittamaan täyttämänsä lomakkeen tai käymään viranomaisen palvelupisteessä. Tämä taso **ei täytä lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta vaatimusta siitä, että viranomaisen on tarjottava asiakkaalle mahdollisuus lähettää ja vastaanottaa asiointiinsa liittyvät asiakirjat sähköisesti tietoturvavaatimukset täyttäen** (esim. Suomi.fi-viestien kautta).

Case-kuvaus: suuren yleisötapahtuman järjestäminen (digiaste 0.3)

| **Liikkeenomistaja Henrik** | **Viranomainen / viranomaiset** |
| --- | --- |
| Henrik on antiikki- ja sisustuskaupan omistaja ja on muiden yrittäjien kanssa järjestämässä kesätapahtumaa kotikylässään. Tapahtumaan sisältyy mm. huutokauppa, kirpputori, pop-up kahvila ja musiikkia. Järjestäjät arvioivat, että tapahtumaan osallistuu yli tuhat ihmistä päivän aikana.  Henrik tietää aiempien vuosien kokemuksesta, että tapahtumasta tulee ilmoittaa useille eri viranomaisille. Ensin hän täyttää kunnan verkkosivuilta ladatun lomakkeen, tulostaa ja allekirjoittaa sen, skannaa lomakkeen ja lähettää kopion siitä ympäristöterveydenhuollosta vastaavan viranomaisen sähköpostiin.  Tämän jälkeen Henrik laatii turvallisuus- ja pelastussuunnitelman pelastuslaitoksen verkkosivuilta lataamalleen word-pohjalle ja lähettää sen sähköpostin liitteenä palotarkastajalle.  Seuraavaksi Henrik siirtyy Poliisin asiointipalveluun tekemään ilmoituksen yleisötapahtumasta. Hän täyttää ilmoituslomakkeen sähköisesti asiointipalvelussa sekä liittää siihen mm. ympäristöviranomaisen vastauksen, todistuksen tapahtumavakuutuksesta, pelastussuunnitelman ja kopioita maanomistajien suostumuksista. Pari päivää myöhemmin Henrik saa sähköpostiinsa lisätietopyynnön, johon hän vastaa liittämällä puuttuvat asiakirjat alkuperäiseen ilmoitukseen verkkopalvelussa.  ELY-keskukselta tulee myös hakea lupaa liikenteen ohjaamiselle. Luvanhakuun riittää vapaamuotoisesti kirjoitettu sähköposti. | Ympäristöterveydenhuoltoa toteutetaan usealla eri viranomaistasolla, mutta päävastuu sen toteuttamisesta on käytännössä kunnilla. Henrikin kotikunta kuuluu yhteistoiminta-alueeseen, jossa naapurikunta vastaa ympäristöterveydenhuoltotehtävistä. Ilmoitus suuresta yleistilaisuudesta tulee allekirjoittaa ja lähettää sähköpostitse tai postitse kunnalle. Vastaus hakijalle ilmoitetaan sähköpostin välityksellä.  Palotarkastaja vastaanottaa Henrikin lähettämän turvallisuus- ja pelastussuunnitelman ja käy sen läpi. Jos suunnitelmassa on jotain tarkennettavaa, palotarkastaja viestii Henrikin kanssa sähköpostitse. Hyväksyttyään suunnitelman palotarkastaja ilmoittaa Henrikille asiasta sähköpostilla.  Poliisin lupahakemukset ja ilmoitukset tehdään digitaalisesti verkkopalvelussa, johon Henrik kirjautuu Katso-tunnisteella. Poliisi kirjaa ilmoituksen vastaanotetuksi ja ottaa sen käsittelyyn. Käsittelyn yhteydessä havaitaan tietopuutteita. Poliisi pyytää Henrikiltä täydentäviä tietoja koskien liikenteen ohjaajista sekä järjestysvalvojista. Myös todistusta Henrikin nimenkirjoitusoikeudesta pyydetään. Poliisin sivuilta löytyy tietoa ja ohjeita yleistapahtuman järjestäjille.  Tarvittavat tiedot sisältävän ilmoituksen käsittely kestää muutaman päivän.  Tässä tapauksessa ELY-keskukselle menevä lupahakemus saa olla vapaamuotoisesti kirjoitettu sisältäen tietyt tiedot. Tietojen käsittelyaika on 4-6 viikkoa. |

Digiaste 0.5

Asiakas löytää viranomaisen verkkosivulta asioinnin käynnistävän lomakkeen (esim. doc tai pdf), jonka hän pystyy täyttämään omalla päätelaitteellaan ja lähettämään sen sähköpostin liitetiedostona viranomaiselle.

Asiakkaan käyttämä sähköpostiosoite mahdollistaa viranomaiselle kommunikoinnin asiakkaan kanssa, mutta viranomainen voi kommunikoida asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen vain, jos tieto-suojavaatimukset eivät sitä estä. Viestinvälityksessä käytetty sähköposti ei siis puutteellisen tietoturvan ja -suojan kannalta mahdollista kaikkea asiaan liittyvää viestintää. Asiakkaan identifiointia ei voida myöskään varmistaa, jolloin tarkempia asiakaskohtaisia tietoja ei voida välittää.

Asiakas saa jotkin asiointinsa vireille sähköisesti ilman fyysistä käyntiä tai paperin toimittamista postin välityksellä. Käytetyn sähköpostin puutteellinen tietoturva ja asioinnin tietosuojatarpeet aiheuttavat kuitenkin sen, että tämäkään taso **ei täytä lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta vaatimusta siitä, että viranomaisen on tarjottava asiakkaalle mahdollisuus lähettää ja vastaanottaa asiointiinsa liittyvät asiakirjat sähköisesti tietoturvavaatimukset täyttäen** (esim. Suomi.fi-viestien kautta).

**Myöskään lain vaatimus asiakkaan vahvasta tunnistamisesta tarvittaessa ei toteudu tällä tasolla.**

Case-kuvaus: starttirahan hakeminen (digiaste 0.5)

| **Aloitteleva yrittäjä Adrian** | **Viranomainen / viranomaiset** |
| --- | --- |
| Aloitteleva yrittäjä Adrian on työtön työnhakija, joka päättää perustaa toiminimen. Koska alkavan yrityksen kassavirta on epävarmaa, Adrian hakee starttirahaa TE-toimistosta oman toimeentulonsa turvaamiseksi. Tätä ennen Adrian tutustuu suomi.fi-sivustolla olevaan tietoon yrittäjyydestä. Hän myös soittaa Yritys-Suomi-puhelinpalveluun saadakseen lisätietoja starttirahasta.  Tämän jälkeen hän varaa ajan asiantuntijan kanssa käytävään keskusteluun ottamalla puhelimitse yhteyttä TE-toimiston yritysasiakkaiden puhelinpalveluun. TE-toimiston asiantuntija kertoo Adrianille, että hänen on ymmärrettävä, mitä yrittäjyys on. Tästä syystä Adrian ilmoittautuu TE-toimiston järjestämälle yrittäjyyskurssille.  Adrian laatii liiketoimintasuunnitelman Oma Yritys-Suomi -palvelun työkaluilla ja hyödyntää näitä tietoja starttirahan hakemisessa. Adrian toimittaa liiketoiminta- ja rahoitussuunnitelman TE-toimistoon Oma asiointi-palvelun kautta. Adrianin on myös toimitettava TE-toimistolle verovelkatodistus. Lisäksi Adrian täyttää varsinaisen starttirahahakemuksen Oma asiointi-palvelussa.  Adrian hakee viimeistään kahden kuukauden kuluttua maksatusjakson päättymisestä starttirahan maksatusta KEHA-keskukselta. | Tietoa yrittäjyydestä – ml. starttiraha – löytyy muun muassa suomi.fi-sivustolta, TE-toimistojen verkkosivuilta, Suomen Yrittäjien verkkosivuilta jne.  Yritys-Suomi-puhelinpalvelu tarjoaa tietoa ja neuvontaa yleisissä yrityksen perustamiseen liittyvissä asioissa.  Paikallisen TE-toimiston asiantuntija vastaa starttirahaan liittyviin kysymyksiin ja antaa tietoa TE-toimistojen, ELY-keskusten ja oppilaitosten järjestämistä yrittäjyyskursseista.  Liiketoimintasuunnitelman teossa auttavat muun muassa uusyrityskeskukset.  TE-toimiston asiantuntija arvioi liiketoiminta- sekä rahoitussuunnitelmat. Paikallinen TE-toimisto saattaa pyytää lausuntoa konsultilta tai uusyrityskeskukselta liiketoimintasuunnitelmaan, kun starttirahan myöntämistä harkitaan.  TE-toimiston asiantuntija päättää, myönnetäänkö hakijalle starttiraha. Verohallinto laskee starttirahan verotuksen tietyn prosentin mukaan yrittäjän toimittamaa muutosverokorttia vastaan. Kun starttiraha on myönnetty, sen maksatusta haetaan KEHA-keskukselta muutosverokortilla. |

Digiaste 0.9

Asiakas voi lähettää omalla päätelaitteella täyttämänsä asioinnin aloittavan lomakkeen liitetiedostona viranomaiselle tietoturvan- ja -suojan täyttävällä viestintäratkaisulla (Suomi.fi-viestit tai muu vastaava tietoturvallinen ratkaisu). Asiakas identifioidaan vahvan sähköisen tunnistamisen avulla ja hänen toimintavaltuutensa tarkastetaan rekisteritietoihin perustuen esimerkiksi Suomi.fi Valtuudet-palvelun avulla. Viranomainen voi lähettää asiakkaalle viestejä tietoturvallisesti tietosuoja huomioiden.

**Digipalvelulain vaatimukset asiakkaan vahvasta sähköisestä tunnistamisesta sekä asiakkaan ja viranomaisen välisten viestien tietoturvallisesta välitystavasta täyttyvät. Myös lain hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista vaatimukset rekisteriperusteisesta toimivaltuuksien tarkastamisesta täyttyvät.**

Asiakas saa asiointinsa vireille sähköisesti ajasta ja paikasta riippumatta poikkeuksena välttämättömät palvelun huoltokatkot. Viranomainen on valmistautunut ennakoimattomiin käyttökatkoihin ja tarjoaa tarvittaessa asiakkaan käyttöön korvaavan asiointikanavan.

Case-kuvaus: asiointipalvelun käyttäminen (digiaste 0.9)

| **Kasvuyrittäjä Kaisa** | **Viranomainen / viranomaiset** |
| --- | --- |
| Kaisa haluaa hakea yrityksen liiketoiminnalle kasvua kansainvälisiltä markkinoilta ja kääntyy asiassa Business Finlandin puoleen.  Ennen varsinaisen rahoitushakemuksen jättämistä Kaisa keskustelee aiheesta Business Finlandin asiantuntijan kanssa.  Tämän jälkeen Kaisa kirjautuu Business Finlandin asiointipalveluun Suomi.fi-tunnistamisen kautta henkilökohtaisilla pankkitunnuksillaan, täyttää hakemukseen tarvittavat tiedot omalla koneellaan ja lähettää hakemuksen sähköisesti.  Tarvittaessa Kaisa voi myös lähettää Business Finlandille sähköpostin liitteitä asiointipalvelussa olevan suojatun yhteyden kautta.  Kaisa saa tiedon myönteisestä rahoituspäätöksestä ilmoittamaansa sähköpostiosoitteeseen. Kaisa käy hyväksymässä päätöksen ja siihen liittyvät rahoitusehdot asiointipalvelussa. Tieto hyväksymistä odottavasta päätöksestä näkyy asiointipalvelun etusivulla kohdassa "Toimenpiteitä odottavat asiat". | Business Finlandin asiantuntija neuvoo Kaisaa asioissa, jotka rahoitushakemuksessa on syytä ottaa huomioon.  Business Finland ilmoittaa verkkosivuillaan, että palvelussa on huoltokatko joka kuukauden 4. perjantai klo 17. Näin Kaisa saa tiedon huoltokatkosta etukäteen ja osaa välttää asiointia huoltokatkon aikaan.  Business Finlandin asiantuntija käsittelee hakemukseen liittyvät tiedot luottamuksellisesti, mutta rahoitushakemuksen jättämisen jälkeen hakijan nimi, haetun rahoituksen määrä ja hakemuksen diaarinumero ovat julkista tietoa. Tieto (myönteinen tai kielteinen) päätöksestä ilmoitetaan sähköpostitse. |

Digiaste 1.0

**Tämä on tavoitetaso vuoteen 2023 mennessä kaikille nykyisille elinkeinotoimintaa harjoittaville suunnatuille palvelutoteutuksille**, kattaen myös pienivolyymiset palvelut.

Asiakkaalla on käytössään samat asiointimahdollisuudet kuin tasolla 0.9, ja palveluun on toteutettu sähköinen lomake, johon asiakas syöttää asioinnin aloittamisessa tarvittavat tiedot. Tiedot lomakkeesta siirtyvät viranomaiselle.

Asiakas kirjautuu asiointipalveluun yrityksen edustajana, täyttää asioinnin aloittavan lomakkeen omalla päätelaitteellaan ja lähettää lomakkeen viranomaiselle asiointipalvelun kautta.

Asiakkaan vahva tunnistaminen ja asiointioikeuden tarkastaminen mahdollistavat viranomaiselle asiointiin liittyvien mahdollisten lisätietojen kyselyn sekä päätöstietojen välittämisen Viestit-palvelun kautta.

Case-kuvaus: tulorekisteri ja palkkatiedot (digiaste 1.0)

| **Yrittäjä** | **Viranomainen / viranomaiset** |
| --- | --- |
| Emma on työntekijä perheyritys Luomaa Oy:ssä, joka pyörittää luomutilaa ja järjestää virkistystoimintaa yrityksille. Toimitusjohtaja on tilan omistaja Annika.  Emman vastuulla on hoitaa palkanmaksu vastuuhenkilöille ja muille perheenjäsenille sekä kausityöntekijöille. Hän pyytää Annikalta Suomi.fi-valtuuden asioidakseen yrityksen puolesta Palkka.fi-palvelussa sekä tulorekisterissä. Saatuaan valtuudet Emma siirtyy asioimaan palkka.fi-palveluun, jossa hän laskee palkat. Tiedot siirtyvät automaattisesti tulorekisteriin.  Palkkatietojen perusteella muodostuu työnantajamaksujen tiedosto, kuten sairausvakuutusmaksut, vakuutusmaksut ja työttömyysvakuutusmaksut. Työnantajamaksut tulee suorittaa / maksaa erikseen eri tahoille. Emma haluaa myös käyttää tietoja ja täsmäyttää ne yrityksen omiin tietoihin. Hän kirjautuu palveluun ja tilaa raportin tiedoista.  Palkkatiedot tulevat näkyviin myös yrityksen OmaVero-palveluun. Emma seuraa OmaVeroa ja maksaa ennakonpidätys- ja sairausvakuutusmaksun seuraavan kuun 12. päivään mennessä. | Luomaa Oy:n toimitusjohtaja on tehnyt valtuutuksen Suomi.fi -palvelussa. Kun Emma tekee valtuutuspyynnön, se siirtyy suomi.fi palvelun valtuuksista vastaavan tahon vahvistettavaksi saman tien.  Tulotietoja voi ilmoittaa tulorekisteriin sen käyttöliittymän tai teknisen rajapinnan kautta. Palkka.fi-palvelusta tiedot lähtevät automaattisesti tulorekisteriin teknisen rajapinnan kautta.  Tulorekisterin tietoja voivat katsella ja hakea vain ne organisaatiot ja viranomaiset, joilla on siihen tulorekisterilain perusteella oikeus. Nämä ovat: Verohallinto, Kansaneläkelaitos (Kela), Työllisyysrahasto, työeläkelaitokset, sekä Eläketurvakeskus (ETK), työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala, Tilastokeskus, Työllisyysrahasto, vahinkovakuutusyhtiöt, työttömyyskassat, kunnat ja kuntayhtymät, Tapaturmavakuutuskeskus, Potilasvakuutuskeskus, työsuojeluviranomainen sekä Ahvenanmaan maakunta ja sen viranomaiset. Tietoja saadaan käyttää vain siinä laajuudessa ja siihen tarkoitukseen, kuin laissa on määritelty. |

Digiaste 1.1

**Tämä on tavoitetaso uusille, vuoden 2021 alussa ja sen jälkeen tehtäville tai käyttöönotettaville elinkeinotoimintaa harjoittaville suunnatuille palvelutoteutuksille.** Asiakas tunnistautuu yrityksen edustajana viranomaisen asiointipalveluun ja täyttää asioinnin käynnistävät tiedot.

Asioinnin tiedot tallentuvat rakenteisessa muodossa asiointipalveluun ja viranomaisen jatkotoimenpiteiden käytettäväksi. Digitaalinen asiointipalvelu mahdollistaa tarvittavien tietojen tarkastamisen jo syöttövaiheessa, jolloin tarve lisätietojen saamiseen vähenee ja prosessitehokkuus paranee.

Viranomaisen asiointipalvelussa on tarjolla sähköinen lomake, josta tiedot tallentuvat rakenteisessa muodossa viranomaisen käytettäväksi. Viranomainen järjestää oman sisäisen asiankäsittelyn haluamallaan tavalla. Rakenteinen tieto mahdollistaa palvelun jatkokehittämisen.

Digitaalisten palveluiden jatkokehittäminen

Yllä kuvatut digiasteikon eri tasot eivät edusta palvelutoteutuksen huippua. Teknologia kehittyy jatkuvasti ja tämä avaa jatkossakin uusia mahdollisuuksia digitaalisten palvelujen uudistamiselle. Alla on listattu tekijöitä, jotka tulisi ottaa huomioon digitaalisten palvelujen jatkokehittämisessä:

* Asiointivaiheessa tarvittavat tiedot on esitäytetty viranomaisten hallussa olevilla tiedoilla (tietoa kysytään vain kerran –periaate).
* Asiointitiedot siirtyvät rakenteisina ja automaattisesti viranomaisen sähköiseen käsittelyjärjestelmään. Tämä vaatii laajemman kehittämisen myös sovellusten taustatoimintojen osalta.
* Asian koko käsittely- ja päätösprosessi tapahtuu viranomaisessa sähköisesti.
* Palvelu on kytketty asiakastarpeiden mukaisiin palvelukokonaisuuksiin (elämäntapahtumat/liiketoimintatapahtumat), jolloin asiakas voi yhdellä toimenpiteellä käynnistää useamman toisiinsa liittyvän viranomaisprosessin.
* Asiointi voidaan käynnistää sovellusten välisen rajapinnan kautta.
* Käsittelyvaiheessa tarvittavien muiden tietojen haku on automatisoitu rajapintojen avulla tapahtuvaksi.
* Käsittely- ja päätösvaihe on automatisoitu (tekoäly ym.) koko prosessi huomioiden.

Kunnille määrättyjä tehtäviä ja niiden asiointipalveluita

Elintarvikeasetus (178/2002/EY)

* Elintarvikkeen takaisinvetoilmoitus

Elintarvikelaki (23/2006)

* Alkutuotantopaikkailmoitus
* Elintarvikehuoneistoilmoitus
* Elintarvikehuoneiston hyväksyminen laitokseksi
* Elintarvikekontaktimateriaalialan toimintailmoitus
* Elintarvikekuljetus
* Elintarvikelaitoksen sivutuotelaitoksen rekisteröinti
* Eläintenpidon ilmoitukset

Eläintautilaki (441/2013)

* Elintarvikkeiden ja eläinperäisten tuotteiden viennille myönnettävä eläinlääkärin todistus

Jätelaki (646/2011)

* Jätemaksun muutoshakemus
* Jätteen ammattimaisen keräyksen ilmoitus

Laki ajoneuvojen siirtämisestä (1508/2019)

* Ajoneuvon siirtopyyntö

Laki eläimistä saatavista sivutuotteista (517/2015)

* Eläintarhan sivutuotelupa

Laki maatalouden tukien toimeenpanosta (192/2013)

* Maaseututuet

Laki omistusasuntolainojen korkotuesta (1204/1993)

* Korkotukilainahakemus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)

* Sosiaalialan palvelun tuottamisilmoitus

Laki yksityisistä teistä (560/2018)

* Yksityistieavustukset

Lääkelaki (395/1987)

* Nikotiinivalmisteiden vähittäismyyntilupa

Maa-aineslaki (555/1981)

* Maa-aineslupa

Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999)

* Maisematyölupa
* Rakennuksen purkamislupa
* Rakennuslupa
* Rakennuslupa suunnittelutarveratkaisualueelle
* Rakennusrasite
* Rakennusvalvontamittaukset
* Rakentamisen poikkeuslupa
* Rakentamisen toimenpidelupa
* Sijoituspaikkalupa (johdot, kaapelit, putket)

Maastoliikennelaki (1710/1995)

* Maastossa tai vesistössä tapahtuvan kilpailun tai harjoituksen ilmoitus
* Moottorikelkkareitin perustamishakemus

Tartuntatautilaki (1227/2016)

* Vesivälitteisen epidemian ilmoitus

Terveydensuojelulaki (763/1994)

* leirintäalueilmoitus
* Mahdollista terveyshaittaa aiheuttavan toiminnan aloittamisilmoitus
* Sosiaalihuollon toimipaikkailmoitus
* Vedenjakelualueesta ilmoittaminen
* Vesilaitoksen tai vesiosuuskunnan perustamisilmoitus

Tieliikennelaki (267/1981)

* Liikenteenohjauslaitteiden sijoittaminen

Tupakkalaki (549/2016)

* Tupakkatuotteiden vähittäismyyntilupa

Työttömyysturvalaki (1290/2002)

* Työllistämistuki

Vesihuoltolaki (119/2001)

* Vesimittarilukeman ilmoittaminen
* Vesitaloushankkeen lupa

Vesilaki (587/2011)

* Ojituserimielisyyden ratkaiseminen

Ympäristönsuojelulaki (527/2014)

* Jätevesien käsittelyn poikkeamisilmoitus
* Jätteen sijoittaminen maaperään
* Ympäristölupa
* Ympäristön äkillisestä pilaantumisesta tai vaarasta tehtävä ilmoitus
* Ympäristönsuojelulain mukainen rekisteröinti
* Ympäristönsuojelumääräyksistä poikkeamisen lupa

1. The Digital Economy and Society Index (DESI): <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-economy-and-society-index-desi> [↑](#footnote-ref-2)
2. Valtiotalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus 6/2019: <https://www.vtv.fi/julkaisut/digitalisaation-hyodyntaminen-yritystoiminnan-kaynnistamiseen-liittyvissa-viranomaisprosesseissa-tarkastus/> [↑](#footnote-ref-3)
3. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019): <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306> [↑](#footnote-ref-4)
4. Elinkeinoelämän keskusliiton *Yrittäjäpaneeli (2018)* ja Suomen Yrittäjien *Yritysten digitaaliset valmiudet (2018)* [↑](#footnote-ref-5)
5. Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019): <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190906> [↑](#footnote-ref-6)