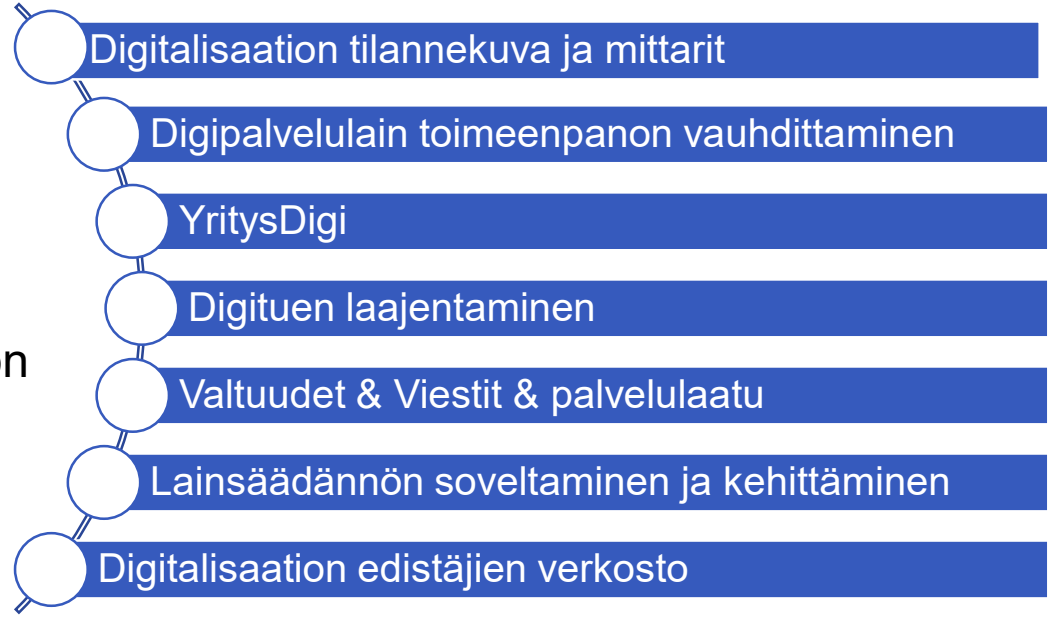
VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

YritysDigi
Palvelulupausten kertomaa 2021
Digitalisaation edistämisen ohjelma

Petteri Ohvo, VM/JulkICT, hankepäällikkö

Digitalisaation edistämisen ohjelma 2020 - 2023

- *Hallitusohjelman kirjaukset:*
  - Nostetaan julkisen sektorin digitalisaatiokyvykkyyttä sekä kehitetään julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyötä
  - Julkiset palvelut on oltava kansalaisten ja yritysten digitaalisesti saatavilla vuoteen 2023 mennessä
- *Ohjelman tavoitteet:*
  - Digitaaliset laadukkaat julkiset palvelut ovat kansalaisten ja yritysten saatavilla vähintään lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta mukaisesti
  - Elinkeinotoimintaa harjoittavien paperi- ja käyntiasiointi on vähentynyt merkittävästi, ja tarjolla on useita vain digitaalisia yrityspalveluja
  - Digitukea on tarjolla koko maassa, ja sitä kehitetään palvelemaan myös elinkeinotoimintaa harjoittavia.
  - https://vm.fi/digitalisaation-edistamisen-ohjelma



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

YritysDigi

Siirtyminen digitaaliseen palvelutapaan elinkeinotoimintaa harjoittavien viranomaisasioinnissa

Elinkeinotoimintaa harjoittavien paperi- ja käyntiasiointi on vähentynyt merkittävästi, ja tarjolla on useita vain digitaalisia yrityspalveluja

- ➔ Digitaalisten palvelutoteutusten ja –tarjonnan lisääminen
- ➔ Digitaaliset palvelut asiakkaiden ja lainsäädännön edellyttämällä laatutasolla
- ➔ Asiakkaiden palvelukäytön siirtyminen digitaalisiin kanaviin
- ➔ Asiakkaiden osaamisen kehittäminen

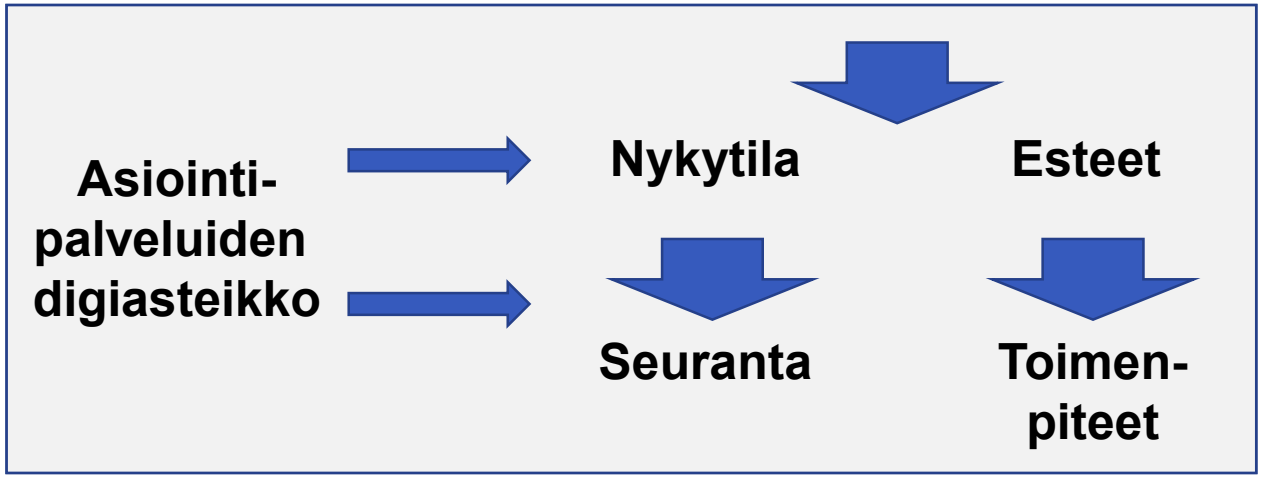
Elinkeinotoimintaa harjoittavat ~ yritykset ja yhteisöt

Miksi palvelulupaus?

- Hallitusohjelman kirjaus:
  - *Julkiset palvelut on oltava kansalaisten ja yritysten digitaalisesti saatavilla vuoteen 2023 mennessä*
- Huono tietoisuus nykytilanteesta + hallitusohjelmatavoitteen seuranta + toimenpiteiden suunnittelu
- Voimassaolevan velvoittavan lainsäädännön edellyttämälle tasolle pääseminen
  - Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019)
  - Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2016)
  - Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019)

YritysDigin toimenpiteitä

- Kattava nykytilanteen selvitys Palvelulupausten avulla
  - julkisen hallinnon toimijoilta pyydetty palvelulupaus elinkeinotoimintaa harjoittaville tarjottujen palvelujen osalta



- Nykytilan analysoinnin kautta tunnistetaan palvelut ja/tai palvelukokonaisuudet vaikuttavimpien kehitystoimenpiteiden käynnistämiseksi

Digiasteikosta

- Digiasteikko keskittyy asioinnin alkuvaiheeseen
- Alkuvaihe suhteellisen samanlainen riippumatta asiointipalvelun tyypistä ja substanssista.
- Alkuvaiheen tavoitteena saada asiakkaan syöttämät tiedot sähköisen palvelun kautta rakenteisina organisaation käytettäväksi. Tästä eteenpäin toimenpiteet ovat pääosin organisaation sisäisten prosessien piirissä.

- Digiasteikon 0.9-taso vastaa nykyisen lainsäädännön tasoa.
- Asiointipalvelujen tavoitetaso tulisi olla 1.0 tai 1.1.

Digiasteikko

Rajaukset & kohdennukset

- Yrityksille ja yhteisöille suunnatut asiointipalvelut
- Suuri osa palveluista myös luonnollisille henkilöille
- Asiointipalvelut = Luvat, Ilmoitukset sekä Tuet ja avustukset

- Vastaajilla oli tänä vuonna mahdollisuus korjata palveluille annettuja
  - tyyppiä
  - ns. normalisoitua palvelunimeä
  - lakiperustaa

Palvelulupaus-kyselyn kertomaa

- Seuraavilla sivuilla tuloksia vuosilta 2020 ja 2021.
- Vuoden 2020 aineisto sini-sävyisiä ja 2021-aineisto vihreällä.
- Vuoden 2020 vastauksia yhdenmukaistettiin. Nämä tiedot tarkastettiin 2021 kyselyssä vastaajien toimesta. Merkittäviä muokkaustarpeita aineistossa ei tässä yhteydessä havaittu, joten 2020-aineistosta tehdyt päätelmät voidaan tulkita näiltä osin paikkansa pitäviksi.

- Laajempi 2020-raportti päätelmineen ja muu aineisto:
  vm.fi/YritysDigi -sivulta

Palvelulupaus: Raportointi 2020

- Vastaajat: yhteensä 118 organisaatiota
  - Valtiohallinto 45
  - Kuntahallinto 68
  - Elinkeinoyhtiöt 5
- Vastausprosentti:
  - Valtiohallinto ~99%,
  - kunnat 22%
    - Alle 10.000 asukkaan kunnat hieman aliedustettuina
    - Seitsemällä kaupungilla yli 50 raportoitua palvelua:
      Max 94 kpl, min 1 kpl, ka 21 kpl

	Valtio	Kunta	Yht
Asiointipalvelut	**856**	**1088**	**1944**
Tuet ja avustukset	39	177	216
Luvat	442	597	1038
Ilmoitukset	375	314	689
Tietopalvelut	**58**	**39**	**97**
Neuvontapalvelut	**16**	**152**	**168**
Muu	**64**	**166**	**230**
YHT	**994**	**1445**	**2439**

Palvelulupaus: Raportointi 2021

- Vastaajat: yhteensä 82 (118) organisaatiota
  - Valtiohallinto 33 (45)
  - Kuntahallinto 47 (68)
  - Elinkeinoyhtiöt 2 (5)
- Vastausprosentti:
  - Valtiohallinto ~75% (~99%)
  - kunnat 15% (22%)
    - Alle 10.000 asukkaan kunnat hieman aliedustettuina
    - Kahdeksalla kaupungilla yli 50 raportoitua palvelua (=56% kaikista): Max 155 kpl, min 1 kpl, ka 26 kpl

	Valtio	Kunta	Yht
Asiointipalvelut	**708**	**835**	**1543**
Tuet ja avustukset	77	140	216
Luvat	365	443	807
Ilmoitukset	266	252	518
Tietopalvelut	**71**	**35**	**106**
Neuvontapalvelut	**13**	**113**	**126**
API-palvelut	**4**	**1**	**5**
Muu	**90**	**180**	**270**
YHT	**886**	**1164**	**2050**

Asiointipalvelut digiasteen mukaisesti (kpl)

Valtiohallinto	kpl	Ei digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1	Yli 1.1
Asiointipalvelut	**856**	**114**	**221**	**300**	**27**	**104**	**82**	**8**
Tuet ja avustukset	**77**	0	11	8	3	15	2	0
Luvat	**365**	56	130	165	13	41	37	0
Ilmoitukset	**375**	58	80	127	11	48	43	8

Kuntahallinto	Kpl	Ei digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1	Yli 1.1
Asiointipalvelut	**1088**	**170**	**311**	**279**	**81**	**199**	**38**	**10**
Tuet ja avustukset	**177**	23	52	36	24	22	21	0
Luvat	**594**	118	135	123	48	146	15	9
Ilmoitukset	**314**	29	124	120	9	31	2	1

Digiaste

0.3 verkkopalvelussa tulostettava lomake

0.5 lomakkeen täyttö ja lähetys sähköisesti

0.9 tunnistaminen ja rekisteriperustainen toisen puolesta asiointi

1.0 asioinnin käynnistäminen digitaalisen palvelun avulla

1.1 perustiedot yhteisistä rekistereistä ja asiointitietojen tallennus rakenteisessa muodossa

Asiointipalvelujen kehittyminen tavoitetasolle vuoteen 2023 mennessä:

Valtiohallinto 25 % ➔ 48 %

Kunnat 29 % ➔ 57 %

Asiointipalvelut digiasteen mukaisesti (kpl)

Valtiohallinto	kpl	Ei digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1	Yli 1.1
Asiointipalvelut	**708**	**67**	**183**	**260**	**19**	**92**	**76**	**11**
Tuet ja avustukset	**77**	7	14	18	8	18	9	3
Luvat	**365**	46	108	144	9	31	27	0
Ilmoitukset	**266**	14	61	98	2	43	40	8

Kuntahallinto	Kpl	Ei digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1	Yli 1.1
Asiointipalvelut	**835**	**122**	**174**	**192**	**68**	**225**	**35**	**19**
Tuet ja avustukset	**140**	27	27	27	10	36	13	0
Luvat	**443**	67	62	86	44	154	15	15
Ilmoitukset	**252**	28	85	79	14	35	7	4

Digiaste

0.3 verkkopalvelussa tulostettava lomake

0.5 lomakkeen täyttö ja lähetys sähköisesti

0.9 tunnistaminen ja rekisteriperustainen toisen puolesta asiointi

1.0 asioinnin käynnistäminen digitaalisen palvelun avulla

1.1 perustiedot yhteisistä rekistereistä ja asiointitietojen tallennus rakenteisessa muodossa

Asiointipalvelujen kehittyminen tavoitetasolle vuoteen 2023 mennessä:

Valtiohallinto 25 % ➔ 40 %

Kunnat 33 % ➔ 56 %

Asiointipalvelut digiasteen mukaisesti (%)

Valtiohallinto	kpl	Ei digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1	Yli 1.1
Asiointipalvelut	**856**	**13%**	**26%**	**35%**	**3%**	**12%**	**10%**	**1%**
Tuet ja avustukset	**39**	0%	28%	21%	8%	38%	5%	0%
Luvat	**442**	13%	29%	37%	3%	9%	8%	0%
Ilmoitukset	**375**	15%	21%	34%	3%	13%	11%	2%

75%

Kuntahallinto	kpl	Ei digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1	Yli 1.1
Asiointipalvelut	**1088**	**16%**	**29%**	**26%**	**7%**	**18%**	**3%**	**1%**
Tuet ja avustukset	**177**	12%	29%	20%	14%	12%	12%	0%
Luvat	**597**	20%	23%	21%	8%	25%	3%	2%
Ilmoitukset	**314**	9%	39%	38%	3%	10%	1%	0%

71%

Digiaste

0.3 verkkopalvelussa tulostettava lomake

0.5 lomakkeen täyttö ja lähetys sähköisesti

0.9 tunnistaminen ja rekisteriperustainen toisen puolesta asiointi

1.0 asioinnin käynnistäminen digitaalisen palvelun avulla

1.1 perustiedot yhteisistä rekistereistä ja asiointitietojen tallennus rakenteisessa muodossa

Asiointipalvelujen kehittyminen tavoitetasolle vuoteen 2023 mennessä:

Valtiohallinto 25 % ➔ 48 %

Kunnat 29 % ➔ 57 %

Asiointipalvelut digiasteen mukaisesti (%)

Valtiohallinto	kpl	Ei digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1	Yli 1.1
Asiointipalvelut	**708**	**9%**	**26%**	**37%**	**3%**	**13%**	**11%**	**2%**
Tuet ja avustukset	**77**	9%	18%	23%	10%	23%	12%	4%
Luvat	**365**	13%	30%	39%	2%	8%	7%	0%
Ilmoitukset	**266**	5%	23%	37%	1%	16%	15%	3%

72%
75%

Kuntahallinto	kpl	Ei digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1	Yli 1.1
Asiointipalvelut	**835**	**15%**	**21%**	**23%**	**8%**	**27%**	**4%**	**2%**
Tuet ja avustukset	**140**	19%	19%	19%	7%	26%	9%	0%
Luvat	**443**	15%	14%	19%	10%	35%	3%	3%
Ilmoitukset	**252**	11%	34%	31%	6%	14%	3%	2%

59%
71%

Digiaste

0.3 verkkopalvelussa tulostettava lomake

0.5 lomakkeen täyttö ja lähetys sähköisesti

0.9 tunnistaminen ja rekisteriperustainen toisen puolesta asiointi

1.0 asioinnin käynnistäminen digitaalisen palvelun avulla

1.1 perustiedot yhteisistä rekistereistä ja asiointitietojen tallennus rakenteisessa muodossa

Asiointipalvelujen kehittyminen tavoitetasolle vuoteen 2023 mennessä:

Valtiohallinto 25 % ➔ 40 %

Kunnat 33 % ➔ 56 %

Kuntien lakisääteisten tehtävien asiointipalvelut lakiperustan mukaan

Lakiperusta	Ei digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1	yli 1.1	Yht	”ka”
Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999)	12	12	20	24	80	9	9	**166**	**0,93**
Ympäristönsuojelulaki (527/2014)	13	37	15	10	26		4	**105**	**0,60**
Elintarvikelaki (23/2006)	15	30	30	1	8	6		**90**	**0,40**
Terveydensuojelulaki (763/1994)	7	5	17	4	6	3		**42**	**0,55**
Työttömyysturvalaki (1290/2002)	1	4	6	2	8	2		**23**	**0,90**
Vesihuoltolaki (119/2001)	1	9	10		1		1	**22**	**0,45**
Maastoliikennelaki (1710/1995)	2	5	5		3		1	**16**	**0,60**
Jätelaki (646/2011)		4	9		2		1	**16**	**0,70**
Tupakkalaki (549/2016)	2	1	6		3	1		**13**	**0,70**
Katujen kunnossa- ja puhtaanapidosta (669/1978)	1		1	1	9		1	**13**	**0,96**
Maa-aineslaki (555/1981)	1	1	3	1	4	1	1	**12**	**0,90**
Lääkelaki (395/1987)		2	6		2			**10**	**0,60**
Laki eläimistä saatavista sivutuotteista (517/2015)	3	2	3		1			**9**	**0,32**
Laki yksityisistä teistä (560/2018)	1	3	3	1	1			**9**	**0,45**
Laki maatalouden tukien toimeenpanosta (192/2013)	1	4	2	1	1			**9**	**0,40**
Laki omistusasuntolainojen korkotuesta (1204/1993)	4		4		1			**9**	**0,32**
Elintarvikelaki (297/2021)		1	4	3				**8**	**0,70**
Tieliikennelaki (267/1981)	3	1	2		1			**7**	**0,32**
Eläintautilaki (441/2013)	2	1	2		1			**6**	**0,32**
Ei-lakiperustainen (=Vapaaehtoinen?) (27%)	46	42	39	18	59	13	1	**218**	**0,60**

Digiaste

0.3 verkkopalvelussa tulostettava lomake

0.5 lomakkeen täyttö ja lähetys sähköisesti

0.9 tunnistaminen ja rekisteriperustainen toisen puolesta asiointi

1.0 asioinnin käynnistäminen digitaalisen palvelun avulla

1.1 perustiedot yhteisistä rekistereistä ja asiointitietojen tallennus rakenteisessa muodossa

Huom:

- N=49 kuntaa
- ”Likert-ka”
- Digiasteet:
  - Lakisääteiset 0,7
  - Ei-lakisääteiset 0,6

Kuntien lakisääteisten tehtävien yleisimmät (>9kpl) asiointipalvelut

2021

Riviotsikot	Ei digi	0.3	0.5	0.9	1.0	1.1	yli 1.1	Yht.	”ka”
Rakennuslupa	4	3	9	7	27	3	1	**54**	**0,92**
Elintarvikehuoneistoilmoitus		18	6	2	1	3		**30**	**0,45**
Toiminta-avustukset yhdistyksille ja yhteisöille	4	3	3	1	9	8		**28**	**0,90**
Rakentamisen toimenpidelupa		2	2	1	17	2	3	**27**	**1,00**
Liiketoiminnan kehittämistuki	2	4	3	4	11	3		**27**	**0,90**
Yleisen alueen käyttölupa	6		2	2	14		1	**25**	**0,90**
Työllistämistuki	1	4	6	2	8	2		**23**	**0,90**
Ilmoitus ympäristölle vaaraa aiheuttavasta toiminnasta		18	1		2			**21**	**0,32**
Alkutuotantopaikkailmoitus	3	5	11					**19**	**0,36**
Kansalaistoiminnan tuet ja avustukset	11	2	3	1	2			**19**	**0,30**
Maisematyölupa		1	2	3	9	1	1	**17**	**0,96**
Rakennuksen purkamislupa		1	1	4	9		1	**16**	**0,96**
Ympäristölupa	2	3	2	1	6		1	**15**	**0,85**
Myyntipaikkahakemus ja –lupa	4	4	2	1	4			**15**	**0,45**
Elintarvikehuoneiston hyväksyminen laitokseksi	4	2	6		2			**14**	**0,35**
Ympäristön äkillisestä pilaantumisesta tai vaarasta tehtävä ilmoitus	6	4	3	1				**14**	**0,20**
Maastossa tai vesistössä tapahtuvan kilpailun tai harjoituksen ilmoitus	1	5	3		3		1	**13**	**0,60**
Mahdollista terveyshaittaa aiheuttavan toiminnan aloittamisilmoitus			4	3	4	2		**13**	**0,93**
Tapahtumailmoitus	1	6	3		2			**12**	**0,40**
Maa-aineslupa	1	1	3	1	4	1	1	**12**	**0,90**
Rakennuslupa suunnittelutarveratkaisualueelle	2	2	2	3	3			**12**	**0,70**
Meluilmoitus		2	1	1	6		1	**11**	**0,94**
Rakentamisen poikkeuslupa	2	1	1	1	3	2	1	**11**	**0,91**
Katutyölupa	1		3		5		1	**10**	**0,92**
Tupakkatuotteiden vähittäismyyntilupa	1	1	4		3	1		**10**	**0,80**
Tilavuokraus	3	2	3	2				**10**	**0,35**
Elintarvikekontaktimateriaalialan toimintailmoitus		3	2	1	2	2		**10**	**0,90**
Yritystonttien myynti ja vuokraus	1	2	3	3	1			**10**	**0,55**
Nikotiinivalmisteiden vähittäismyyntilupa		2	6		2			**10**	**0,60**
Jätteen ammattimaisen keräyksen ilmoitus		3	5		1		1	**10**	**0,70**

Digiaste

0.3 verkkopalvelussa tulostettava lomake

0.5 lomakkeen täyttö ja lähetys sähköisesti

0.9 tunnistaminen ja rekisteriperustainen toisen puolesta asiointi

1.0 asioinnin käynnistäminen digitaalisen palvelun avulla

1.1 perustiedot yhteisistä rekistereistä ja asiointitietojen tallennus rakenteisessa muodossa

Huom:

- N=49 kuntaa
- ”Likert-ka”

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

2021

Organisaatioiden asiointipalvelujen ka-digiasteet

- valtiohallinto

Organisaatio	Kpl	ka
Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus	14	0,91
Business Finland	1	1,00
Digi- ja väestötietovirasto	1	0,90
Finnvera Oyj	1	1,00
KEHA-keskus	7	0,90
Kilpailu- ja kuluttajavirasto	3	0,50
Luonnonvarakeskus	3	0,50
Maahanmuuttovirasto	3	1,10
Maanmittauslaitos	17	0,92
Patentti- ja rekisterihallitus (PRH)	16	0,82
Poliisihallitus	89	0,38
Puolustusministeriö	2	0,95
Puolustusvoimat	6	0,30
Ruokavirasto	102	0,50
Sisäministeriö	3	0,90
Säteilyturvakeskus	17	0,46
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL)	7	0,82
Tulli	60	0,96
Tuomioistuinlaitos	4	0,70
Ulkoministeriö	2	1,10
Verohallinto	30	1,07
Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes)	35	0,82
Pirkanmaan TE-toimisto	3	0,62
Kansaneläkelaitos	28	0,70
Sosiaali- ja terveysministeriö	3	0,74
Valvira	19	0,32
Liikenne- ja viestintävirasto TRAFICOM	229	0,38
Yht	**705**	**0,54**

Digiaste

0.3 verkkopalvelussa tulostettava lomake

0.5 lomakkeen täyttö ja lähetys sähköisesti

0.9 tunnistaminen ja rekisteriperustainen toisen puolesta asiointi

1.0 asioinnin käynnistäminen digitaalisen palvelun avulla

1.1 perustiedot yhteisistä rekistereistä ja asiointitietojen tallennus rakenteisessa muodossa

Huom:

- ”Likert-ka”
- Palveluvolyymeja ei huomioitu

2021

Organisaatioiden asiointipalvelujen ka-digiasteet

- Kunnat ja kaupungit

Kunta	kpl	da
Alavuden kaupunki	45	0,54
Helsingin kaupunki	98	0,38
Huittisten kaupunki	8	0,50
Iin kunta	4	0,90
Jyväskylän kaupunki	82	0,95
Jämsän kaupunki	16	0,50
Kankaanpään kaupunki	12	0,34
Kempeleen kunta	1	0,90
Keravan kaupunki	1	0,50
Kirkkonummen kunta	3	0,93
Kolarin kunta	3	0,90
Kuopion kaupunki	34	0,70
Lahden kaupunki	1	0,50
Laukaan kunta	3	0,74
Lieksan kaupunki	14	0,70
Lipertek Oy	2	0,70
Mikkelin kaupunki	29	0,54
Mänttä-Vilppulan kaupunki	1	1,00
Naantalin kaupunki	6	0,54
Oulun kaupunki	54	0,54
Paimion kaupunki	3	1,00

Kunta	kpl	da
Paltamon kunta	6	0,90
Pielaveden kunta	11	0,46
Porvoon kaupunki	76	0,62
Raaseporin kaupunki	7	0,46
Raision kaupunki	2	0,70
Ranuan kunta	16	0,86
Rautalammin kunta	6	0,24
Ristijärven kunta	8	0,46
Tampereen kaupunki	6	0,91
Turun kaupunki	59	0,58
Tuusula	2	0,70
Utajärven kunta	14	0,54
Vaasan kaupunki	46	0,78
Vantaan kaupunki	10	1,01
Ylöjärven kaupunki	20	1,18
Euran kunta	3	0,74
Teak Oy	11	0,36
Rovaniemen kaupunki	48	0,48
Pyhäjärven kaupunki	49	0,27
Ruokolahden kunta	9	0,97
Vihdin kunta	1	1,00
Yht	**830**	**0,62**

Digiaste

0.3 verkkopalvelussa tulostettava lomake

0.5 lomakkeen täyttö ja lähetys sähköisesti

0.9 tunnistaminen ja rekisteriperustainen toisen puolesta asiointi

1.0 asioinnin käynnistäminen digitaalisen palvelun avulla

1.1 perustiedot yhteisistä rekistereistä ja asiointitietojen tallennus rakenteisessa muodossa

Huom:

- ”Likert-ka”
- Palveluvolyymeja ei huomioitu

2021: Päätelmiä 1/2

- Vastauksia hieman vähemmän kuin 2020, mutta kattavuus vielä riittävällä tasolla. Asiointipalveluja 1.543 kpl (1.944 v2020)
- Yksi vuosi lyhyt aika havainnoida asiointipalvelujen kehittymistä ja muutosta. Palvelujen digiasteen ka (likert): 0,68 ➔ 0,71.
- Edelleen tärkeää kiinnittää organisaatioiden huomio yrityksille ja yhteisöille tarjottaviin asiointipalveluihin (tarjonta ja laatu)
- Kuntien asiointipalvelujen luvataan kehittyvän nopeammin kuin valtiohallinnon asiointipalvelujen.
- Kuntien raportoimista asiointipalveluista 41% lain edellyttämällä tasolla (muutos +12%).

2021: Päätelmiä 2/2

- Kuntien osalta raportoitujen asiointipalvelujen määrä vaihtelee huomattavasti vaikka lakisääteiset palvelut samoja kaikille
- Valtiohallinnon osalta osin raportoitu palvelualustoja, joiden kautta asiakkaille tarjotaan useampia eri palveluja (tuotanto vrt asiakas)
- ’Palvelusuma’ digiasteen 0.5-tasolla. Tunnistaminen & valtuuspalvelun käyttöönotot uupuvat palvelutoteutuksista.

- Seuraavilla sivuilla vuoden 2020 aineistosta tehtyjä päätelmiä, joita vuoden 2021 aineisto tukee.

Havaintoja: Valtiohallinto

2020

- Organisaatioilla uniikit palvelut – ei suoraa palveluvertailtavuutta
- 13% asiointipalveluista ilman digitoteutusta
- 75% asiointipalveluista alle lainsäädännön edellyttämän tason
- Miksi asiointipalvelut jääneet 0.5-tasolle?
  - Kehittämistoimet suuntautuneet muualle – jatkokehityshankkeiden kannattavuus?
  - Palveluratkaisut toteutettu ennen Suomi.fi:n yhteisten sähköisten tukipalvelujen valmistumista
  - Sähköisen asioinnin tukipalvelut eivät riittävällä tasolla kohderyhmän asiointipalveluille

Toimenpideaihioita: Valtiohallinto

2020

- Sähköisen asioinnin tukipalveluita kehitettävä vastaamaan asiointipalveluiden vaatimuksia
  - Suomi.fi-palvelujen kehitys jo käynnistetty
  - Organisaatioiden asiointipalveluita tulee kehittää käyttämään Suomi.fi-palveluita lainsäädännön vaatimukset täyttäen
- Kehittämisen painpisteitä? Ohjaustoimenpiteet?

Havaintoja: Kunnat ja kaupungit

2020

- Palvelut pääosin samoja jokaisessa organisaatiossa
- 16% asiointipalveluista ilman digitoteutusta
  - Huom: vastaukset eivät ehkä kattavia
- 71% asiointipalveluista alle lainsäädännön edellyttämän tason
- Pienivolyymisiä palveluita – kustannustehokkuus
  - Sekä lakisääteisten ja vapaaehtoisten tehtävien osalta
- Resurssipuutteet

Toimenpideaihioita: Kunnat ja kaupungit

2020

- Sähköisen asioinnin tukipalveluiden kehittäminen ja käyttöönotto
- Yhteisiä asiointipalvelutoteutuksia kuntien vapaaehtoisille palveluille
  - Vältetään päällekkäiset ja yhteen toimimattomat asiointipalvelutoteutukset
- Kunnilla paljon lakisääteisten tehtävien asiointipalveluita, jotka ilman digitoteutusta
  - Tehtävävelvoitteiden hoitamiseen yhtenäiset digitoteutukset kaikkien kuntien käyttöön (lainsäädäntö tai minimissään asiointitietojen standardisointi)
  - Maankäyttö- ja rakennuslain (132/199) mukaiset asiointipalvelut suhteellisen hyvällä tasolla, mutta ei kattavasti

Vastaajien havaintoja kehittämisen esteistä

Poimintoja palvelulupausten avovastauksista

2020

- Kehitysresurssien puute
- Pienivolyymiset palvelut ➔ kehittämishankkeiden kannattamattomuus
- Asiakaskunnan puutteet digiosaamisessa
- Muutosvastarinta asiakaskäyttäytymisen ohjaamisessa
- Kehittämisen hajanaisuus ja ad-hoc-toimenpiteet
- Sähköisen asioinnin tukipalvelujen kehittämistarve

- ”Joissain palveluissa on edelleen laissa sanottu velvoite toimittaa tai näyttää viranomaiselle alkuperäinen paperinen asiakirja”
- ”Kansainvälisiin sopimuksiin pohjautuvat toimintatavat ovat osittain paperisiin asiakirjoihin perustuvia.”
- ”Lainsäädäntö velvoittaa "paperilla" toimimista, esim. maa-ainesten ottoluvat.”
- ”Asiakirjat (mm.ennakkoilmoitustodistus) on toimitettava liitteeksi alkuperäisenä (lainsäädännöstä tuleva vaatimus).”
- ”Komissio edellyttää että AGREX-vientitodistus on paperisena allekirjoitettuna versiona.”
- ”Nykyinen lainsäädäntö estää kuolintodistuslomakkeen liikkumisen sähköisesti sote-toimijoilta THL:een.”

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Kysely uusitaan vielä 2022 keväällä

Petteri.Ohvo@gov.fi

vm.fi/YritysDigi