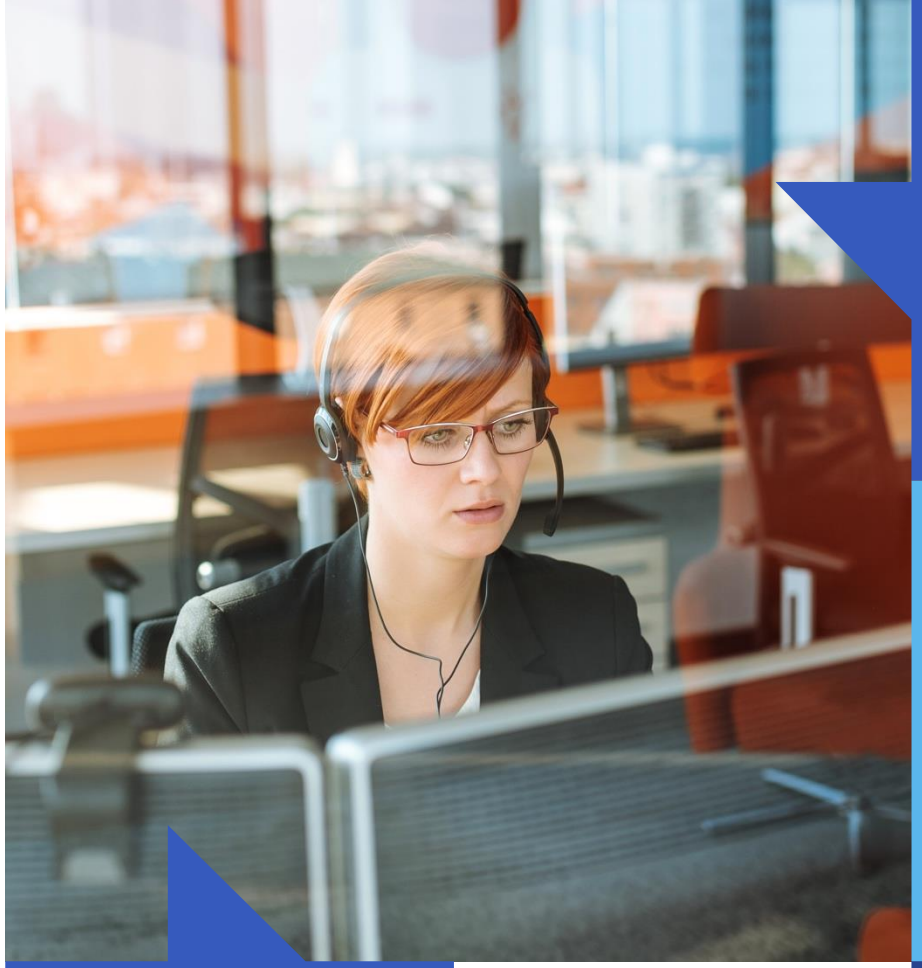
# Asiantuntijatuen pilottiprojektit 2021



Digiohjelma

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

# Mitä kuntien ja virastojen asiantuntija-tuella tarkoitetaan?

- Kunnat ja virastot, jotka täyttävät tuen saamisen kriteerit, voivat saada käyttöönsä digitaalisten palvelujen osaamista asiantuntijapoolista määräajaksi vuosina 2021 ja 2022.
- Tuki koskee nykyisiä tai kehitteillä olevia palveluja – ei uusien palvelujen tai integraatioiden ja rajapintojen rakentamista.
- Tuki toteutetaan VM:n ja DVV:n yhteistyönä.

**Sujuvaa asiointia pellon laidalta,** Ruokavirasto

**Muutos tarvitsee aitoa empatiaa**, Oikeusrekisterikeskus

**Kuntapalvelut digitarjottimella**, Sipoo

**Yhteistyöstä elinvoimaa**, Kotka

## Kohti digipalvelujen yhteiskehittämistä

- Tuen tarvelähtöisessä kohdentamisessa pyritään saattamaan samassa tilanteessa olevia, yhteisen asiakaskunnan omaavia tai samaan asiakkaan elämäntilanteeseen palveluja tarjoavia viranomaisia yhteen.
- Asiantuntijantuntijoiden perehdytys 2.9.2021
- Neljä työpajaa 14.-17.9.2021
- Valintapäätös 27.9.2021
- Pilottistartti 5.10.2021

# SUJUVAA ASIOINTIA PELLON LAIDALTA

## Ruokavirasto

Loka-joulukuun 2021 aikana

**Tarve luoda asiakaslähtöiset sähköiset palvelut yli siilojen ja samalla luoda asiakaslähtöisen kehittämisen malli koko Ruokavirastolle.**

***"Kuinka voisimme luoda asiakaslähtöiset sähköiset palvelut luomuviljelijöiden tarpeisiin yli siilojen ja luoda samalla asiakaskeskeisen kehittämisen mallia koko Ruokaviraston tasolle."***

### Kuvaus haasteesta

Tavoitteena on luoda yhteneväinen sähköinen palvelu, joka tehostaa sekä Ruokaviraston asiakkaiden asiointia että viranomaisten ja Ruokaviraston eri yksiköiden välistä yhteistyötä ja tiedonkulkua.

Asiantuntijatuen myötä toivotaan varmistettavan Ruokaviraston kehitteillä olevan design system- ja palvelumuotoilumallin oikea suunta.

Ruokavirastolla on laaja asiakaskunta ja tietojärjestelmät palvelevat asiakasryhmien lisäksi useita viranomaisia mm. ELY-keskukset, Tulli, kunnat, Valvira, valtuutetut tarkastajat.

### Asiantuntijatuen tarve ja tavoiteltu lopputulos pilottiprojektissa

Tavoitteena luoda asiakaslähtöiset sähköiset palvelut kaikille tarpeisiin yli "siilojen" (Elintarvike, maaseutu, labra) ja samalla luoda asiakaslähtöisen kehittämisen malli koko Ruokavirastolle. Tavoitteena parantaa ruokaturvallisuutta sähköisen asioinnin kehittämisen myötä. Yhtenäistetään kieltä sekä asiakkaiden että sidosryhmien kanssa.

Asiantuntijatuelta tarvitsevat tukea menetelmien käyttöön. Asiantuntijatukea tarvitaan kirkastamaan kuva asiakkaiden (elinkeinonharjoittajat, viljelijät) tarpeista ja odotuksista, miten asiakkaat liikkuvat läpi palveluiden, ja miten palvelujen elementit toimivat. Asiantuntijatuen avulla asiakkaat ja sidosryhmät otetaan mukaan kehittämiseen.

### Keskeiset perustelut valinnalle

1. Sähköisen asioinnin puute vaikeuttaa ja haastaa viljelijän (maatalousyrittäjä) työtä. Digitalisoinnin myötä hallinnollinen taakka vähenee.
2. Sähköisen asioinnin myötä (paperisten) lomakkeiden pyörittäminen vähenee ja jää aikaa hoitaa oman substanssinsa työtä (lakisääteisiä velvotteita).
3. Luodaan organisaation yhteinen tapa kehittää jatkossa asiakaslähtöisiä palveluita.

### Projektin avaintahot ja -henkilöt

Tuoteomistajat & tietoarkkitehdit, Ruokavirasto
Asiantuntijat, Ruokavirasto, ELY-keskus, KEHA-keskus
Asiakkuustiimi, Ruokavirasto
Luomuviljelijät

- Marjut Suursoho, Ruokavirasto
- Hanna Kortemaa, Ruokavirasto
- Sani Sampolahti, Ruokavirasto
- Taneli Tuomola, Ruokavirasto
- Taina Peltola, Ruokavirasto

*Olemme valmiit panostamaan haasteeseen, jotta saamme tuesta täyden hyödyn. Hakemukselle on vahva johdon tuki ja tarvittaessa priorisoidaan resursseja.*

### Valintakriteerien täyttyminen

**Koskee yhtä/useampaa seuraavista asiantuntijatuen painopisteistä:**

- Digitalisaation mahdollisuudet: toimintatapojen uudistaminen ja tehostaminen digitalisaation keinoin.
- Asiakastarpeiden ja palvelutarjonnan nykytilanteen ja kehitystarpeiden kartoitus.
- Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen ja palvelumuotoilu.
- Palvelujen käytettävyys ja saavutettavuus.

**Lisäksi seuraavat kriteerit täyttyvät:**

- Kehittämishaaste on kuvattu
- Asiantuntijatuen tarve on tunnistettu ja kuvattu
- Asiantuntijatuen tarve kohdistuu henkilöasiakkaille ja/tai elinkeinotoimintaa harjoittaville suunnatun palvelutarjonnan kehittämiseen.
- Asiantuntijatuki ei kohdistu uusien palvelujen tekniseen toteuttamiseen tai integraatioiden ja rajapintojen rakentamiseen.
- Hakija on osallistunut hakuvaiheen työpajaan.
- Hakija on tunnistanut projektiin avainhenkilöt ja -tahot.
- Hakija ei ole saanut samaan haasteeseen valtionavustusta aiemmin.

Esitetään pilottiprojektiksi

1

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

## MUUTOS TARVITSEE AITOA EMPATIAA

**Asioinnin sujuvoittaminen hankalissa ja vakavissa tilanteissa (esim. velkaantuneisuus, oikeusapu, rikokset jne), joissa voimavarat ja/tai motivaatio voivat olla erittäin heikot.**

### Kuvaus haasteesta

Oikeusrekisterikeskuksessa on meneillään toimintamallin uudistus. Osana uudistusta halutaan rakentaa asiakaslähtöisempi palveluiden kehittämismalli ja kehittää hallinnonalaa läpileikkaavia digitaalisia palveluita empatian keinoin.

Aiemmin on pystytty toteuttamaan vain pistemäisiä ratkaisuja, jotka eivät palvele hankalissa elämäntilanteissa olevia asiakkaita.

Tavoitteena on laajempi digipalveluiden kokonaisuus, jossa huomioidaan mahdollisesti myös liitynnät muiden hallinnonalan palvelukomponentteihin.

### Asiantuntijatuen tarve ja tavoiteltu lopputulos pilottiprojektissa

Asiantuntijatukea tarvitaan yhteisen muutoksen tunnistamiseen, sisäisten sidosryhmien ja kumppanien mukaan ottamiseen ja yhteisen asiakkaan tarpeiden, tavoitteiden ja mahdollisuuksien ymmärtämiseen.

Tavoitteena tunnistaa muutoksen johtamiseen liittyvät tehtävät ja osapuolet.

### Keskeiset perustelut valinnalle

1. Empaattiset palvelut ja asioinnin sujuvoittaminen hankalissa ja vakavissa tilanteissa (esim. velkaantuneisuus, oikeusapu, rikokset jne), joissa voimavarat ja/tai motivaatio voivat olla erittäin heikot.
2. Elämäntapahtumalähtöinen näkökulma, luukulta toiselle siirtymisten vähentäminen
3. Hallinnonalan lukuisien toimijoiden yhteiset prosessit, sähköisen asioinnin palvelut kokonaisuutena ja hyvin mietittynä asiakkaan näkökulmasta.

### Projektin avaintahot ja -henkilöt

Palvelumuotoilija ja fasilitaattori, ratkaisuarkkitehti, asiakas- ja kehitysvastaavat, OM:n sektorit: palveluprosessien omistajat

- Timo Varsila, ORK
- Rauni Kudia, ORK
- Mikko Lehtisalo, ORK
- Mika Kanervisto, ORK
- Aino Tylli, ORK

*Muutaman henkilön työpanos 50-100%, muiden työpanos tarkentuu myöhemmin syksyllä.*

## Oikeusrekisterikeskus

***"Kuinka voisimme rakentaa koko hallinnonalan yhteisen ymmärryksen asiakaskokemuksesta ja siilojen yli palvelevan asiointikokemuksen?"***

### Valintakriteerien täyttyminen

**Koskee yhtä/useampaa seuraavista asiantuntijatuen painopisteistä:**

- Digitalisaation mahdollisuudet: toimintatapojen uudistaminen ja tehostaminen digitalisaation keinoin.
- Asiakastarpeiden ja palvelutarjonnan nykytilanteen ja kehitystarpeiden kartoitus.
- Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen ja palvelumuotoilu.
- Palvelujen käytettävyys ja saavutettavuus.

**Lisäksi seuraavat kriteerit täyttyvät:**

- Kehittämishaaste on kuvattu
- Asiantuntijatuen tarve on tunnistettu ja kuvattu
- Asiantuntijatuen tarve kohdistuu henkilöasiakkaille ja/tai elinkeinotoimintaa harjoittaville suunnatun palvelutarjonnan kehittämiseen.
- Asiantuntijatuki ei kohdistu uusien palvelujen tekniseen toteuttamiseen tai integraatioiden ja rajapintojen rakentamiseen.
- Hakija on osallistunut hakuvaiheen työpajaan.
- Hakija on tunnistanut projektiin avainhenkilöt ja -tahot.
- Hakija ei ole saanut samaan haasteeseen valtionavustusta aiemmin.

Loka-joulukuun 2021 aikana

Esitetään pilottiprojektiksi

2

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

# KUNTAPALVELUT DIGITARJOTTIMELLA

## Sipoo & co

Loka-joulukuun 2021 aikana

**Kuntapuolelle malli asiointipalveluiden toteuttamiseen. Miten ja mitä Suomi.fi-palveluja voisi hyödyntää.**

***"Kuinka voisimme tarjota saavutettavat ja helppokäyttöiset sähköiset asiointipalvelut/kanavat sekä kaikille kunnille saman makuiset kunta-asioinnin verkkopalvelut ja koota prinsiippejä niiden rakentamiseen?"***

### Kuvaus haasteesta

Miten asiointi olisi helppoa, saavutettavaa ja käyttökokemukseltaan luotettavaa kuntalaiselle. Haasteena on miten kuntien palvelut kannattaisi ryhmitellä ymmärrettävästi ja miten sähköistä asiointia kannattaisi kehittää vaikuttavasti.

Miten Suomi.fi-palveluja kannattaa hyödyntää ja miten niiden käyttöönotto voisi olla sujuvampaa.

*"Monilla muilla kunnilla samanlaista ajattelua, miten tämä voi olla niin vaikeaa?"*

### Keskeiset perustelut valinnalle

1. Skaalautuvuus muille kunnille - Sipoo pilottina, muita kuntia mukana projektissa.
2. Merkitystä julkisen sektorin kaikille toimijoille.
3. Ratkaisu olisi monistettavissa moniin kuntiin.

### Valintakriteerien täyttyminen

**Koskee yhtä/useampaa seuraavista asiantuntijatuen painopisteistä:**

- Digitalisaation mahdollisuudet: toimintatapojen uudistaminen ja tehostaminen digitalisaation keinoin.
- Asiakastarpeiden ja palvelutarjonnan nykytilanteen ja kehitystarpeiden kartoitus.
- Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen ja palvelumuotoilu.
- Palvelujen käytettävyys ja saavutettavuus.

**Lisäksi seuraavat kriteerit täyttyvät:**

- Kehittämishaaste on kuvattu
- Asiantuntijatuen tarve on tunnistettu ja kuvattu
- Asiantuntijatuen tarve kohdistuu henkilöasiakkaille ja/tai elinkeinotoimintaa harjoittaville suunnatun palvelutarjonnan kehittämiseen.
- Asiantuntijatuki ei kohdistu uusien palvelujen tekniseen toteuttamiseen tai integraatioiden ja rajapintojen rakentamiseen.
- Hakija on osallistunut hakuvaiheen työpajaan.
- Hakija on tunnistanut projektiin avainhenkilöt ja -tahot.
- Hakija ei ole saanut samaan haasteeseen valtionavustusta aiemmin.

### Asiantuntijatuen tarve ja tavoiteltu lopputulos pilottiprojektissa

Tavoitteena on tarjota kaikille kunnille skaalautuva konsepti, jonka avulla voi kehittää asiointipalveluja ja hyödyntää kehittämistä ohjaavia periaatteita.

Pilottiprojektissa valitaan ainakin yksi Suomi.fi palvelujen käyttöönottoon liittyvä näkökulma, joka otetaan tarkasteluun.

Asiantuntijatukea tarvitaan fasilitoimaan yhteistä tavoitetta ja tunnistamaan kuntien tarpeita, validoimaan toimenpiteet ja suunnitelma kokeilemalla niitä yhteen palveluun. Yhteinen kuvaus kannustaa jatkokehittämiseen ja verkostomaiseen toimintaan.

### Projektin avaintahot ja -henkilöt

Kehittämispäällikkö, järjestelmäasiantuntijat, CDO, projektin omistaja, tarvittavat tekniset avut infratiimistä, viestintä

- Ethel Eriksson, Sipoo
- Heli Särkikoski, Sipoo
- Paula Ropponen, Sipoo

*Voimme panostaa 3 henkilötyökuukautta työaikaa kolmessa kuukaudessa.*

Lisäksi mahdollisesti Heinola ja/tai Järvenpää.

Esitetään pilottiprojektiksi

3

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

## YHTEISTYÖSTÄ ELINVOIMAA

## Kotka & co

Loka-joulukuun 2021 aikana

**Yritykset ei tunne kuntien tarjoamaa. Kunnat eivät tunne elinkeinoelämän tarpeita. Kysyntä ja tarjonta halutaan saattaa ajantasalle.**

***"Kuinka voisimme tehokkaasti selvittää yritysten tarpeet, jotta voidaan toteuttaa tarpeisiin pohjautuva sujuva ja turvallinen asiointipalvelu tukemaan yritystoimintaa?"***

### Kuvaus haasteesta

Kaupungit eivät tunne tarkkaan elinkeinonharjoittajien tarpeita eikä elinkeinonharjoittajat vastaavasti hahmota kunnallista palvelutarjontaa tai palvelun tuottajaa, esim. erilaisten lupien hakeminen kuntakohtaisesti. Yhteistä dialogia palvelutarpeista ei ole riittävästi käyty.

Palvelutarjooma kaupunkien tuottamiin elinkeinopalveluihin on muodostunut niin sanotusti orgaanisesti lähinnä lakisääteisiin tehtäviin pohjautuen. Kaupungit eivät ole tarpeellisessa mittakaavassa käyneet keskustelua asiakkaiden eli elinkeinopalveluita käyttävien tahojen kanssa.

### Asiantuntijatuen tarve ja tavoiteltu lopputulos pilottiprojektissa

Tavoitteena on muodostaa kattava kuva Kymenlaakson kaupunkien elinkeinopalveluiden kysynnästä ja tarjonnasta jotta kaupungit ja koko Kymeenlaakso voivat paremmin palvella asiakkaitaan. Tavoitteena on tutkia ja tunnistaa asiakastarpeet, sekä arvioida nykyiset palvelut eli tarjonta.

Asiantuntijatukea tarvitaan asiakaskeskeisen kehittämisprojektin fasilitointiin eli läpiviemiseen, asiakastutkimuksien suunnitteluun ja toteuttamiseen, kysynnän ja tarjonnan mittaamiseen, sekä arvioimiseen mitkä tunnistetut palvelutarpeet sopivat digitaalisiin kanaviin - ja mitkä eivät.

Asiantuntijatukea tarvitaan elinkeinotoimintaa harjoittavien asiakastarpeiden ja palvelutarjonnan nykytilanteen arviointiin ja kehitystarpeiden kartoittamiseen suhteessa kaupunkien tuottamiin digitaalisiin asiointipalveluihin (tekninen toimi, kaupunkisuunnittelu, rakennusvalvonta, ympäristöpalvelut).

### Keskeiset perustelut valinnalle

1. Elinkeinopalveluiden asiointi voidaan hoitaa sekä tarkoituksen- että myös lakien vaatimusten mukaisesti. Elinkeinoelämän vastaavia tarpeita osataan ja voidaan palvella.
2. Työntekijät voivat fokusoida työtään paremmin tarpeiden mukaan kun digitaaliset kanavat toimivat tarkoituksenmukaisesti.
3. Ymmärretään elinkeinoelämän tarpeet ja palvelujen kohtaanto, sekä pystytään määrittelemään mitkä sähköiset kanavat vastaavat elinkeinoelämän tarpeita.

### Projektin avaintahot ja -henkilöt

- Eija Grönholm, Kotka, projektijohto; digi- ja tietohallinto, kaupunkikehitys, toimialojen asiantuntijat yhteensä 1 henkilötyökuukausi
- Liisa Kolari, Kouvola, tietohallinto, strategia ja kehittäminen, toimialojen asiantuntijat yhteensä 1 henkilötyökuukausi
- Marika Auvinen, Hamina, tietohallinto, strateginen johtaminen, toimialojen asiantuntijat, yhteensä 1 henkilötyökuukausi
- Leena Gerdemeister, Kinno/Kouvola Innovation
- Sirpa Kantola-Pakkanen, Kymenlaakson kauppakamari

### Valintakriteerien täyttyminen

**Koskee yhtä/useampaa seuraavista asiantuntijatuen painopisteistä:**

- Digitalisaation mahdollisuudet: toimintatapojen uudistaminen ja tehostaminen digitalisaation keinoin.
- Asiakastarpeiden ja palvelutarjonnan nykytilanteen ja kehitystarpeiden kartoitus.
- Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen ja palvelumuotoilu.
- Palvelujen käytettävyys ja saavutettavuus.

**Lisäksi seuraavat kriteerit täyttyvät:**

- Kehittämishaaste on kuvattu
- Asiantuntijatuen tarve on tunnistettu ja kuvattu
- Asiantuntijatuen tarve kohdistuu henkilöasiakkaille ja/tai elinkeinotoimintaa harjoittaville suunnatun palvelutarjonnan kehittämiseen.
- Asiantuntijatuki ei kohdistu uusien palvelujen tekniseen toteuttamiseen tai integraatioiden ja rajapintojen rakentamiseen.
- Hakija on osallistunut hakuvaiheen työpajaan.
- Hakija on tunnistanut projektiin avainhenkilöt ja -tahot.
- Hakija ei ole saanut samaan haasteeseen valtionavustusta aiemmin.

Esitetään pilottiprojektiksi

4

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

# Mitkä ovat asiantuntija-tuen tavoitteet?

- Auttaa tunnistamaan digitalisaation mahdollisuudet ja hyödyt muun muassa kehittävän arvioinnin ja sparrauksen avulla
- Parantaa nykyisten tai kehitteillä olevien digitaalisten palvelujen laatua, saavutettavuutta ja asiakaslähtöisyyttä

# Kiitos!

**Kysy lisää:**
marjukka.saarijarvi@gov.fi
heli.hanninen@gov.fi

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET