**YritysDigi-hankesuunnitelma ( -LUONNOS- )**

**Siirtyminen digitaaliseen palvelutapaan elinkeinotoimintaa harjoittavien viranomaisasioinnissa**

Sisällys

[1. Hankkeen tausta 2](#_Toc40193129)

[2. Hankkeen tavoitteet ja toimenpiteet 2](#_Toc40193130)

[2.1 Hankkeen tavoitteet ja vaikuttavuus 2](#_Toc40193131)

[2.2 Hankkeen toimenpiteet 3](#_Toc40193132)

[3. Hankkeen budjetti 7](#_Toc40193133)

[4. Hankkeen liittymät, rajaukset ja reunaehdot 7](#_Toc40193134)

[5. Hankkeen riskit ja riskien hallinta 7](#_Toc40193135)

[6. Työvälineet, -menetelmät ja –ohjeet 8](#_Toc40193136)

[7. Hankkeen viestintä 8](#_Toc40193137)

[8. Hankkeen kohderyhmät ja sidosryhmät 8](#_Toc40193138)

[9. Hankkeen organisointi, vastuut ja tehtävien jako 8](#_Toc40193139)

1. Hankkeen tausta

YritysDigi-hanke on osa pääministeri Sanna Marinin hallituskauden Digitalisaation edistäminen –ohjelmaa, joka toteuttaa osaltaan tavoitetta ”Julkiset palvelut kansalaisten ja yritysten digitaalisesti saatavilla vuoteen 2023 mennessä”.

Hanketta on pohjustanut edellisen hallituskauden aikana toteutetut toimenpiteet digitaalisten palvelujen ensisijaisuuden edistämiseksi. Näitä olivat sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatavat -työryhmän esitykset toimintatapojen yhtenäistämisestä ja elinkeinotoimintaa harjoittavien velvoittamisesta digitaalisten palvelujen ja viestinvälityksen käyttöön, digitaalisten asiointipalvelujen laatu –työskentelyryhmän tulokset, digitaalisten asiointipalvelujen tiekartta 2019-2023 sekä professori Kalle Määtän selvitys digitaalisia palveluja ohjaavan lainsäädännön nykytilasta ja muutostarpeista (Sähköinen asiointi: Selvitys sääntelyn nykytilasta sekä kehittämistarpeista ja –vaihtoehdoista). Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta tuli voimaan 1.4.2019.

Hankkeen toimenpiteet kohdistuvat ensisijaisesti elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille tarjottavien viranomaisten asiointipalveluiden saamiseksi kattavasti digitaaliseen palvelukanavaan.

Elinkeinotoimintaa harjoittavilla tahoilla tarkoitetaan yrityksiä, yhteisöitä, elinkeinonharjoittajia mukaan lukien mm. maa- ja metsätalouden harjoittajat sekä elinkeinonharjoittajiin verrattavissa olevia tahoja kuten säätiöitä, asunto- ja kiinteistöyhteisöjä, ja rekisteröityjä yhdistyksiä.

Asiointipalvelulla tässä yhteydessä tarkoitetaan asiakkaalle näkyvää palvelutoteutusta, joka tarjotaan digitaalisessa kanavassa.

1. Hankkeen tavoitteet ja toimenpiteet

Hankkeen tavoitteet katsotaan toteutuneen, kun osatavoitteiden ja toimenpiteiden mittarit ovat todettu saavutetuksi.

2.1 Hankkeen tavoitteet ja vaikuttavuus

Digitalisaation edistämisen ohjelman yhdeksi tavoitteeksi on kirjattu: Elinkeinotoimintaa harjoittavien paperi- ja käyntiasiointi on vähentynyt merkittävästi, ja tarjolla on useita vain digitaalisia yrityspalveluja. YritysDigi-hanke on muodostettu tämän tavoitteen saavuttamiseksi.

Tavoitekirjaus sisältää kaksi osatavoitetta:

1) Vähentynyt paperi- ja käyntiasiointi elinkeinotoimintaa harjoittavilta

2) Palvelujen tarjoaminen kohderyhmälle vain digitaalisina poikkeustilanteet huomioiden

Hankkeen vaikuttavuus ja hyödyt realisoituvat, kun kohderyhmän asiointi siirtyy alemman kustannustason ja hallinnollisen taakan vähentämisen mahdollistavaan digitaaliseen palvelukanavaan ja toimintatapaan. Kohderyhmän asiakkaille tämä merkitsee asiointiin käytetyn ajan lyhentymistä ja palvelujen saatavuuden parantumista, kun asiointimahdollisuus vapautuu viranomaisten toimipisteiden aukioloajoista ja fyysisistä sijainneista.

Palveluiden tarjoaminen pääsääntöisesti vain digitaalisina mahdollistavat viranomaisille oman toiminnan edelleen kehittämisen ja paperi- ja käyntiasiointiin toteutettujen palveluprosessien keventämisen tai poistamisen. Hankkeen aikana on lisäksi tarkoituksenmukaista huomioida mahdolliset poikkeustilanteet, milloin elinkeinonharjoittajat voivat digitaalisen palvelun käytöstä poiketa ja käyttää muuta vaihtoehtoista palvelukanavaa.

Tavoite vähentyneestä paperi- ja käyntiasioinnista edellyttää asioinnin siirtymistä digitaaliseen palvelukanavaan. Asioinnin siirtyminen on mahdollista, kun:

1) Digitaalisia palvelutoteutuksia tarjolla kattavasti

2) Asiakkaat ohjataan aktiivisesti digitaalisiin palveluihin

3) Digitaaliset palvelut ovat laadukkaita ja tarjoavat asiakkaille hyvän palvelukokemuksen

4) Asiakkailla on riittävää osaamista käyttää digipalveluita

5) Palveluiden kehittämistä haittaavat ja estävät seikat on muutettu toimintatavoissa tai lainsäädännössä

2.2 Hankkeen toimenpiteet

Hankkeen osatavoitteiden saavuttamiseksi on suunniteltu seuraavia toimenpiteitä:

**G1. Tavoite vähentyneestä paperi- ja käyntiasioinnista edellyttää asioinnin siirtymistä digitaaliseen palvelukanavaan.**

Mittari: Kohderyhmän asiointitapahtumista 75% on siirtynyt digitaalisteen palvelukanavaan vuoteen 2023 mennessä.

*TP1.0 Suunnitellaan ja toteutetaan palvelulupausten pyytäminen.*

Nykyisen palvelutarjonnan ja sen tilan selvittämiseksi toteutetaan palvelulupausten pyytäminen viranomaistoimijoilta Q1/2020 aikana aikaisempien suunnitelmien mukaisesti. Palvelujen omistajat raportoivat kohdejoukolle suunnatut palvelut sekä arvioivat palvelujen nykyisen digiasteen yhteistyössä laaditun palvelujen digiasteikon ja siinä määriteltyjen tavoitetasojen mukaisesti. Tavoitetason alittavista palveluista pyydetään aika-arvio, jolloin palvelu saavuttaa tavoitetason. Palvelujen kehittymistä seurataan vuosittain uusittavalla kyselyllä.

Mittari: Pyyntö palvelulupauksen lähettämisestä lähetetty Q1/2020.

* T1.0.1 Palvelulupaukseen liittyvän materiaalin tuottaminen ja pyynnön lähettäminen
  + Mittari: Materiaali tuotettu ja pyyntö lähetetty Q1/2020

*TP 1.1 Palvelujen digitoteutukset ovat kattavasti tarjolla vähintään palvelulupauksen digiasteikon määrittelemän tavoitetilan mukaisesti.*

Mittari: Tavoitetason saavuttaneiden palveluiden osuus on saavuttanut 90% tason kaikista kohderyhmän palveluista vuoteen 2023 mennessä

* T1.1.1 Toteutetaan palvelulupausten pyytämisen, kokoamisen ja analysoinnin kokonaisuus sisältäen vuosittaiset seurannat
  + Mittari: Palvelulupaukset saatu vuoden 2020 osalta 90% viranomaisilta. 5%-yksikön nousu vuosittain 2021 ja 2022.
  + Palvelulupausten avulla ohjataan ja tuetaan kehittämistoimenpiteitä digitaalisten palvelutoteutuksien toteuttamiseen
  + Toimenpiteet v 2020 osalta: 1) Valtiohallinnon toimijoiden informointi palvelulupausten antamisesta suoraan ja ministeriöiden kautta. 2) Peruuntuneiden aluetilaisuuksien korvaamiseksi videotallenne palvelulupauksista ja virtuaalisen kyselytilaisuuden järjestäminen.
* T1.1.2 Hallitusohjelman ja digiohjelman tavoitteen vuosittainen seuranta saatujen palvelulupausten tietojen pohjalta
  + Mittari: Vuosittainen seuranta ja raportointi suoritettu
* T1.1.3 Palvelulupausten tulosten ja analysoinnin perusteella suunnitellaan yhteiskehittämistoimia viranomaisten palvelukehityksen tueksi.
  + Mittari: Analysointi suoritettu, toimenpiteet valittu ja suunniteltu Q3/2020
* T1.1.4 Yhteistoimien toteuttaminen.
  + Toteutettavat toimet tarkentuvat analyysin (T1.1.3) perustella
  + Mittari: sovitaan toimenpiteiden mukaisesti (alkaen Q1/2021)
* T1.1.5 Osallistuminen kuntien digikannustin avustuksien ja hankkeiden tuotosten yhteentoimivuuden edistämiseen YritysDigi-hankkeen tavoitteiden mukaisesti
  + Toimenpiteisiin osallistuminen erikseen sovittavilla tavoilla

*TP 1.2 Aktiivista palvelun kanavaohjausta.*

Digitaalisten palveluiden aktiivisella tarjoamisella asiakkaat löytävät ja hyödyntävät niitä enenevässä määrin.

* T1.2.1 Informaatio-ohjaus palveluita tuottaville viranomaisille
  + Mittari: Toteutetut informoinnit ja palvelutarjonnan seurannan tulokset

*TP 1.3 Digipalveluiden hyvä laatu ja positiivinen asiakaskokemus.*

Palveluiden käyttömääriä ja asiakaskokemusta mitataan ja seurataan. Nämä ohjaavat palvelujen kehittämistä ja kanavaohjauksen toimenpiteitä. Asiakkaiden hyvät käyttökokemukset kannustavat heitä jatkamaan ja laajentamaan digitaalisten palvelujen käyttöä sekä jakamaan kokemuksiaan käyttäjäjoukossa. Sähköisten tukipalveluiden laajamittainen käyttö nopeuttaa ja yhtenäistää asiointipalveluiden toteuttamista ja helpottaa asiakkaiden palvelukäyttöä.

* T1.3.1 Kehitetään edelleen yhteisiä sähköisiä tukipalveluja vastaamaan paremmin viranomaisten asiointipalveluiden vaatimuksia
  + DVV:n suorittamat toimenpiteet Viestit- ja Valtuudet-palveluiden kehittämiseksi. YritysDigillä ohjausrooli muiden projektia ohjaavien tahojen kanssa.
  + Mittari: DVV:n toteutukset (Q1/2021) vastaavat viranomaisasiakkaiden tarpeita ja tukipalveluiden käyttö on laajentunut
* T1.3.2 Palveluiden käyttövolyymeitä ja asiakaskokemuksia mitataan ja seurataan
  + DVV:n projektissa suunnitellaan ja toteutetaan asiakaskokemuksen ja palveluvolyymien mittaus- ja seurantapalvelu. YritysDigillä ohjausrooli muiden projektia ohjaavien tahojen kanssa hankkeen asiakassegmentin osalta.
  + Mittari: Palvelu toteutettu Q2/2021 ja käyttöönotot alkaneet.
* T1.3.3 Informaatio-ohjaus viranomaisille sekä viranomaisviestinnän tukeminen edellisten DVV-projektien käyttöönottojen edistämiseksi
  + Mittari: Toteutetut ohjaus- ja muut toimenpiteet

*TP 1.4 Digitukea tarjolla elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille.*

* T1.4.1 Digituki laajennetaan elinkeinotoimintaa harjoittaville
  + DVV:n projekti käynnistyy Q2/2020. Yritysdigillä ohjausrooli muiden projektia ohjaavien tahojen kanssa.
  + Mittari: toiminnan suunnittelu ja konsepti tehty DVV:n toimesta Q3/2020 ja toimintaa pilotoitu 2021 aikana.

*TP 1.5 Lainsäädännölliset esteet ja muutosta hidastavat toimintatavat.*

* T1.5.1 Tunnistetaan mahdolliset erityislainsäädäntöjen kirjaukset sekä toimintatavat, jotka estävät palvelujen digitalisoinnin
  + Analysoidaan palvelulupauksiin kirjatut esteet ja osoitetaan havainnot vastuuministeriöille ja toimijoille Q3-4/2020
  + Mittari: Mahdolliset havainnot välitetty eteenpäin.

**G2. Tarjolla on useita vain digitaalisia yrityspalveluja**

Useat viranomaiset ovat esittäneet toiveet palvelujen täysimääräisestä siirtämisestä digitaaliseen kanavaan. Perusteena on viranomaistoiminnan edelleen kehittäminen ja tehostaminen. Elinkeinotoimintaa harjoittavien asiakasryhmällä on jo hyvät mahdollisuudet ja edellytykset siirtyä asioimaan yksinomaan digitaalisten palvelujen kautta. Tätä käsitystä tukee sekä elinkeinojärjestöjen tekemät jäsenkyselyt sekä mm. verohallinnon ja ruokaviraston digitaalisten asiointipalvelujen käyttövolyymit ja asteet. Hankkeessa on lisäksi mahdollista tehdä tämän asiakasryhmän valmiuksia ja edellytyksiä koskevia muita selvityksiä. Useat viranomaiset ovat jo siirtyneet tarjoamaan palveluita sovellus-sovellus-rajapintojen kautta, jolloin asiakkaan manuaalinen työvaihe poistuu lähes kokonaan.

Hankkeen asettamispäätöksessä ei tyhjentävästi määritellä elinkeinotoimintaa harjoittavan tahon käsitettä. Kohderyhmän rajaaminen on osoittautunut haasteelliseksi, sillä elinkeinotoimintaa harjoittavien kohderyhmään viitataan useassa eri laissa määrittelemättä käsitettä sen tarkemmin. Elinkeinotoimintaa harjoittavien piiri voidaan määritellä suppeasti taikka laajemmin sisältäen muun muassa rekisteröidyt yhdistykset ja asunto-osakeyhtiöt.

Nykyinen lainsäädäntö mahdollistaa palvelujen tarjoamisen elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille ensisijaisesti digitaalisina. Yleislainsäädäntö ei velvoita paperiasioinnin tarjoamiseen ensisijaisena palvelukanavana, mutta sähköisen asioinnin menettelysäännösten epäselvyys aiheuttaa tietyissä tilanteissa tulkintahaasteita siitä, miten digitaalinen asiointi tulisi tarjota ja miten mahdolliset poikkeustilainteet tulisi huomioida.

Epäyhteneväiset kirjaukset erityislakeihin saattavat johtaa erilaisiin menettelytapoihin ja siten asiakkaiden epätietoisuuteen asiointien yhteydessä.

*TP 2.1 Yhtenäisten soveltamissuosituksien laatiminen digitaalisten palvelujen kehittäjille ja lainsäätäjille.*

Yhteisesti laadituilla ja sovituilla soveltamissuosituksilla voidaan yhtenäistää digitaalisten palvelujen kehittämistä ja ensisijaisuutta. Lisäksi tunnistetaan mahdollisia lisäsääntelyn tarpeita digitaalisten palvelujen tuottamiseksi.

* T2.1.1 Digitaalisten palvelujen kehittäjien ja lainsäätäjien käyttöön yhtenäiset soveltamissuositukset voimassa olevan lainsäädännön osalta
  + Osana hankkeeseen osoitettua virkamiestyötä sekä yhteistyössä eri hallinnonalojen toimijoiden kanssa kootaan ja muodostetaan digitaalista asiointia ja palvelujen kehittämistä koskevat soveltamissuositukset ja tunnistetaan mahdolliset lisäsääntelyn tarpeet digitaalisen asioinnin edistämiseksi.
  + Valmistelutyöt Q2/2020 ja yhteistyöryhmän kokoaminen sekä työskentelyn aloittaminen (Q3/2020). Yhteistyöryhmä voi koostua aluksi tiiviimmästä virkamiesten yhteistyöstä laajentuen tarpeen mukaan.
  + Mittari: Yhteistyöryhmän työskentely käynnissä Q3/2020.

1. Hankkeen budjetti

Täydennetään ja tarkennetaan myöhemmin.

1. Hankkeen liittymät, rajaukset ja reunaehdot

YritysDigi-hankkeen toimet liittyvät ja täydentävät digiohjelman muita hankkeita. Palvelulupausten kautta saatavat tiedot toimivat lähdeaineistoina digitalisaation edistämisen mittarit –työhön. Samoin palvelulaadun ja käyttökokemuksien mittaamiseen kehitettävät DVV:n ratkaisut tuottavat lähdeaineistoa. Elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille tarjottava digituki täydentää käynnissä olevaa Digituki-toimintaa. DVV:n Viestit- ja Valtuudet –palveluita jatkokehittävät projektit edistävät Digipalvelulain toimeenpanoa ja digitaalisten palveluiden kehittämistä.

Lisäksi hanke liittyy toimenpiteiden osalta eri hallinnonalojen toimijoiden ja kuntien digitalisaatiota kehittäviin ohjelmiin ja hankkeisiin.

1. Hankkeen riskit ja riskien hallinta

Hankkeen riskienhallintaa käsitellään säännöllisesti digiohjelman ohjausryhmässä ja osana ohjelman riskienhallintaa.

Tunnistettuja riskejä ensimmäisten toteutettujen toimenpiteiden osalta hankesuunnitelman kirjoittamisen hetkellä:

* Hankkeen toimenpiteet riippuvat oleellisesti palvelulupausten saamisesta ja niiden tietosisällöistä. Palvelulupausten antamiseen viranomaistahoilla ei ole velvoitetta. Velvoitteena toimii hallitusohjelman kirjaus, jota tämä hanke ja ohjelma toteuttavat.
* Tässä ajassa vallitseva pandemia tuo omat haasteensa ja epävarmuutensa hankkeelle ja hankeen toimenpiteille. Organisaatioiden henkilöresursointi palvelulupausten antamiseen ja mahdolliset toimintavaroihin kohdistuvat alenevat määrärahat palveluiden kehittämiseen. Näiden riskien osalta tilanne arvioidaan toimenpidekohtaisesti niitä käynnistettäessä ja toteutettaessa.

1. Työvälineet, -menetelmät ja –ohjeet

Hanke noudattaa valtiovarainministeriössä käytössä olevia hankehallinnan käytänteitä ja ohjeita sekä käyttää mahdollisimman paljon yhteisiä työvälineitä.

Hanke raportoi etenemisestään digiohjelman ohjausryhmälle ja JulkICT-osaston johtoryhmälle. Hankkeessa noudatetaan ohjelman työ- ja raportointimenettelyjä.

1. Hankkeen viestintä

Hankkeen sisäinen ja ulkoinen viestintä ja tiedottaminen suunnitellaan osana digiohjelman viestintäsuunnitelmaa ohjelman viestintäasiantuntijan toimesta.

1. Hankkeen kohderyhmät ja sidosryhmät

Hankkeen kohderyhmänä ovat kaikki ne julkisen hallinnon viranomaiset, jotka kehittävät ja tarjoavat palveluja elinkeinotoimintaa harjoittavalle asiakaskohderyhmälle (kts kpl 1).

Elinkeinotoimintaa harjoittavien järjestöt ovat hankkeen sidosryhmiä ja yhteistyötahoja. Esimerkkejä näistä Elinkeinoelämän keskusliitto, Suomen Yrittäjät, Teknologiateollisuus, Palta, Kaupan liitto.

Yksittäiset palvelujen käyttäjät ovat viranomaisten asiakkaita, osallistuvat heille tarjottavien digipalvelujen kehittämiseen ja käyttävät tarpeen mukaan digitukea. He ovat myös hankkeen viestintätoimien kohderyhmää.

1. Hankkeen organisointi, vastuut ja tehtävien jako

Valtiovarainministeriön JulkICT-osaston digitalisaatio-yksikön sisäinen ohjelmatiimi toimii hankkeen toteuttavana resurssina. Digiohjelmalle hankittavaa konsulttitukea on mahdollista käyttää hankkeen toteutuksen tukena.

YritysDigi-hankkeelle asetetaan kevään 2020 aikana hankeryhmä, jonka tehtävinä on ohjata ja suunnitella hankkeen toimenpiteitä sekä seurata ja edesauttaa toimenpiteiden toteuttamista. Palvelulupauksista saatavat ja niistä johdetut havainnot määrittelevät osaltaan hankkeen jatkotoimenpiteitä.

Digitaalisten asiointipalveluita ohjaavien ja määrittävien soveltamissuosituksia ja juridisia asioita käsittelevä ryhmä asetetaan asiaan liittyvien tahojen kesken määrittelemien tehtävätarkennusten valmistuttua. Ryhmän kokoaminen aloitetaan ns. pyöreän pöydän keskusteluilla kaikkien asiaan liittyvien tahojen kanssa. YritysDigin hankeryhmä toimii tarvittaessa toiminnan asiantuntija –roolissa.