

**Kirje**

JulkICT-osasto

10.3.2020

VN-714/2020

Valtion ja kuntien viranomaisille

**Siirtyminen digitaaliseen palvelutapaan elinkeinotoimintaa harjoittavien viranomaisasioinnissa****Julkiset palvelut digitaalisiksi vuoteen 2023 mennessä**

Pääministeri Marinin hallitusohjelmassa edellytetään julkisten palvelujen olevan kansalaisten ja yritysten digitaalisesti saatavilla vuoteen 2023 mennessä. Tavoitteen mukaista velvoittavaa lainsäädäntöä on jo voimassa, mutta niiden toimeenpano viranomaisten palvelutoteutuksiin on vielä monilta osin kesken.

Käynnistynyt digitalisaation edistämisen ohjelma (digiohjelma) kirittää viranomaisia tarjoamaan kattavasti kaikki palvelut asiakkailleen digitaalisina. Ohjelman osana toteutettava YritysDigi-hanke kohdistuu viranomaisiin, jotka tarjoavat palveluita elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille.

Yhtenäisen julkisen hallinnon tilannekuvan muodostamiseksi ja kehityksen seuraamiseksi viranomaisten edellytetään kuvaavan ja lähettävän palvelulupaukset elinkeinotoimintaa harjoittaville tarjottavista palveluista **valtiovarainministeriöön 15.06.2020 mennessä**. Oheinen liite kuvaa menettelytavat palvelulupausten antamiseen tarkemmin.

**Digitalisaation edistämisen ohjelma**

Digitalisaation edistämisen ohjelman tavoitteena on vuoteen 2023 mennessä:

- Digitaaliset laadukkaat julkiset palvelut ovat kansalaisten ja yritysten saatavilla ottaen huomioon digipalvelulain tavoitteet
- 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.

Hallitusohjelmatavoitteiden rinnalla julkisten palvelujen digitalisointiin kannustaa ja velvoittaa keväällä 2019 voimaan tullut laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019). Laki 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 järjestämiseen alkoi 1.10.2019, ja saavutettavuusvaatimusten soveltaminen alkoi porrastetusti 23.9.2019.

Digitaalisten palvelujen kehittäminen ei ole itseisarvo. Sen sijaan lähtökohtana on asiakkaiden – tässä yhteydessä elinkeinotoimintaa harjoittavien tahojen – palveleminen mahdollisimman hyvin, lakisääteisten velvoitteiden täyttäminen sekä digitalisaation mahdollisuuksien ja hyötyjen saavuttaminen mahdollisimman täysimääräisesti.

Postiosoite  
Postadress  
Postal Address

Käyntiosoite  
Besöksadress  
Office

Puhelin  
Telefon  
Telephone

Faksi  
Fax  
Fax

s-posti, internet  
e-post, internet  
e-mail, internet

**Valtiovarainministeriö**  
PL 28  
00023 Valtioneuvosto

Snellmaninkatu 1 A  
Helsinki

0295 16001  
+358 295 16001

valtiovarainministerio@vm.fi

## Sujuvaa ja helppoa viranomaisasiointia elinkeinotoimintaa harjoittaville

Laadukkailla digitaalisilla julkisilla palveluilla vähennetään yritysten ja muiden elinkeinotoimintaa harjoittavien hallinnollista taakkaa. Käytännössä tämä tarkoittaa heille helpompaa asiointia, irtautumista virastojen aukioloajoista, vähentyneitä asiointitarvetta, alentuneita asiointikustannuksia sekä asiointin nopeutumista. Yritysten toimintaympäristön kehittämällä on välillisiä vaikutuksia uusien yritysten perustamiseen, niiden toiminnan kehittämiseen ja työllisyyteen. Elinkeinoelämän järjestöjen kyselyiden mukaan yrityksillä on halua hoitaa viranomaisasiansa digitaalisesti, kunhan palvelut ovat tarjolla, kootusti löydettävissä, helppoja käyttää ja tukea niiden käyttöön on saatavilla.

Viranomaiset haluavat hyödyntää digitalisaation mahdollisuuksia voidakseen hoitaa palvelutehtävänsä hyvin ja kustannustehokkaasti. Hyödyt ja kustannussäästöt toteutuvat sitä laajemmin, mitä pidemmälle digitalisaatioissa organisaatio etenee.

## Lupaus asiakkaille digitaalisten palvelujen tarjoamisesta

Digiohjelman tavoitteena on, että elinkeinotoimintaa harjoittavat asioivat viranomaispalveluissa ensisijaisesti digitaalisessa palvelukanavassa. Tuemme digiohjelmasta ja sen osana käynnistyvästä YritysDigi-hankkeesta teitä viranomaisia tämän tavoitteen saavuttamisessa. Tukitoimenpiteet konkretisoituvat hankkeen edetessä ilmenevien tarpeiden mukaisesti.

Lisäksi järjestämme kevään 2020 aikana viranomaisille tiedotus- ja keskustelutilaisuuksia palvelulupauksen tarkoituksesta ja antamisesta. Tilaisuuksia järjestetään ohjeen eri teemoista, ja ne tarjoavat viranomaisille myös mahdollisuuden yhteisten kehittämistoimien valmisteluun.

*Viranomaisorganisaatio tekee palvelulupauksen ennen kaikkea asiakkailleen.* Palvelulupaus kuvaa viranomaisen siirtymisen palvelemaan yritysasiakkaitaan digitaalisesti. Lupaus sisältää palveluittain kuvattuna viranomaisen yrityksille suunnatun digipalvelutarjonnan nykytilanteen ja kehittymisen tulevina vuosina. Lupauksen antamisessa hyödynnetään digiasteen määrittelyasteikkoa, joka kuvataan tämän kirjeen liitteenä olevassa ohjeessa.

Teiltä saatujen palvelulupausten pohjalta muodostamme ja julkaisemme kokonaiskuvan elinkeinotoimintaa harjoittaville suunnattujen asiointipalvelujen tilasta Suomessa sekä havaituista kehittämisen esteistä. Kokonaiskuvan perusteella voimme suunnata digiohjelman yhteistoimenpiteitä tarpeellisiin kohteisiin palvelujen digiasteen tavoitetasoa saavuttamiseksi vuoteen 2023 mennessä.

Palvelulupauksien toteutumista, asiointipalveluiden kehittymistä ja siltä osin hallitusohjelman tavoitteen saavuttamista seurataan vuosittain. Vuosittainen seuranta toteutetaan niiden asiointipalveluiden osalta, jotka eivät ensimmäisellä kerralla, vuonna 2020 täyttäneet digiasteen tavoitetasoa. Vuosittaiset seurannat toteutetaan vuosien 2021 ja 2022 kesäkuussa. Raportoinnin yhteydessä organisaatio tarkentaa ja päivittää antamia kehityssuunnitelmia vastaamaan sen hetkistä tilannetta.

Seurantakyselyjen tulokset antavat näkymää siihen, miten kattavasti julkiset asiointipalvelut ovat tarjolla ja elinkeinotoimintaa harjoittavien saatavilla digitaalisessa kanavassa ja mitä uusia haasteita tai esteitä organisaatiot ovat havainneet. Kyselyjen tulokset tullaan raportoimaan osana hallitusohjelmatavoitteiden seurantaa. Niitä käsitellään myös digitalisaation edistämisen ohjelman ohjausryhmässä.

Tällä kirjeellä **pyydämme teitä laatimaan palvelulupaukset ja lähettämään ne valtiovarainministeriöön 15.6.2020 mennessä.**

**Lisätietoja**

Tarkemmat menettelytavat palvelulupausten antamisesta ja keräämisestä sekä lupauksen tietosisällöstä täsmennetään maaliskuun 2020 aikana digiohjelman sivustolle (<https://vm.fi/YritysDigi>).

Lisätietoja antavat valtiovarainministeriössä:

YritysDigin hankepääällikkö Petteri Ohvo, p. 0295 530 427 ja ohjelmapääällikkö Marjukka Saarijärvi, p. 02955 30208 (etunimi.sukunimi@vm.fi)

Kuntaministeri

Sirpa Paatero

ICT-johtaja

Anna-Maija Karjalainen

Liitteet Ohjeistus viranomaisille palvelulupauksen antamiseen (<https://vm.fi/yritysdigi>)

Jakelu Elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille asiointipalveluja tuottavat viranomaiset

Tiedoksi