



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Digitaalisten asiointipalvelujen tiekartta 2019-2023, tulokset ja kehittämistarpeet

24.4.2019 JUHTA, Marjukka Saarijärvi



Digitiekartta 2019–2023 kuvaa
julkiset digipalvelut yksilöille ja yrityksille

Digitiekartan tavoitteet



Kuvaa julkiset digitaaliset palvelut, joita tarjotaan henkilöasiakkaille ja elinkeinotoiminnan harjoittajille.

Antaa julkiselle hallinnolle vahvemman selkänojan satsata digipalvelujen tarjontaan.

Korostaa digipalvelun ensisijaisuutta palvelun tarjonnassa ja käytössä.

Tunnistaa mihin elämäntapahtumaan tai liiketoimintatapahtumaan palvelut liittyvät.

Mitä tarkoitetaan digitaalisella asiointipalvelulla?



Valintakriteerit vuoden 2019 tiekartan palveluille

- Palvelu täyttää digitaalisen asiointipalvelun määritelmän:
 - Vuorovaikutteinen ja sähköistä asiointia sisältävä palvelu – ei siis pelkkä tietopalvelusivusto
 - Ulkoisten asiakkaiden käytössä
 - Alkaa digitaalisesti
 - Tiekartalle otetaan myös digitaalisia neuvontapalveluja ja botteja

Palvelun kehittämisessä noudatetaan digitalisoinnin yhdeksää periaatetta

- Erillinen palvelulaadun itsearviointi viimeistään 3 kuukauden kuluessa palvelun ehdottamisesta tiekartalle – käytettävä digipalvelujen laatukriteeristöä: <https://vm.fi/digipalveluiden-laatu>
- Palveluvolyymi ja kanavajakauma selvillä
- Kuvattu Palvelutietovarannossa Suomi.fi-sivustolla
- Toiminnassa ja jatkuvassa käytössä – luotettavasti myös poikkeustilanteissa
- Tietoturvallinen ja auditoitu
- Helppokäyttöinen ja saavutettava, selkeä kieli ja kieliversiot
- Käytön tuki järjestetty
- Asiakasryhmä tunnistettu

DIGITALISOINNIN YHDEKSÄN PERIAATETTA (D9)

- Kehitämme palvelut asiakaslähtöisesti
- Poistamme turhan asioinnin
- Rakennamme helppokäyttöisiä ja turvallisia palveluita
- Tuotamme asiakkaalle hyötyä nopeasti
- Palvelemme myös häiriötilanteissa
- Pyydämme uutta tietoa vain kerran
- Hyödynnämme jo olemassa olevia julkisia ja yksityisiä sähköisiä palveluita
- Avaamme tiedon ja rajapinnat yrityksille ja kansalaisille
- Nimeämme palvelulle ja sen toteutukselle omistajan

Lue lisää

<https://vm.fi/digitalisoinnin-periaatteet>

ME OLEMME MUKANA DIGITIEKARTALLA

Aluehallintovirastot/ympäristöministeriö / Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus / Business Finland / Celia – näkövammaisten kirjasto

Ely-keskukset / Ympäristöministeriö / Geologian tutkimuskeskus / Hansel / Kansallisarkisto

Kansalliskirjasto / Kansaneläkelaitos Kela / KEHA-keskus / Kunnan rakennusvalvontaviranomainen

Liikenne- ja Viestintävirasto Traficom / Maahanmuuttovirasto Migri / Maanmittauslaitos / Metsähallitus

Oikeusministeriö / Opetushallitus / Palkeet / Palosuojelurahasto / Patentti- ja rekisterihallitus

Poliisi / Puolustusvoimat / Rajavartiolaitos / Riistakeskus / Ruokavirasto

Sisäministeriö / Suomen metsäkeskus / Säteilyturvakeskus / Taiteen edistämiskeskus / Tulli

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes / Työ- ja elinkeinoministeriö / Ulkoministeriö / Valtiokonttori

Valtiovarainministeriö / Valvira / Verohallinto / Väestörekisterikeskus / Ympäristöministeriö



DIGITAALISET ASIOINTIPALVELUT

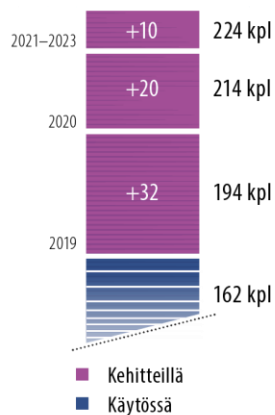


PALVELUIDEN KOHDERYHMÄT

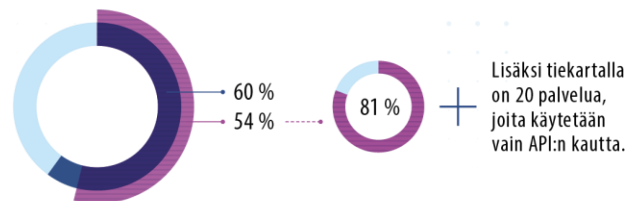


■ Elinkeinotoimintaa harjoittavat
■ Henkilöasiakkaat

DIGITAALISET ASIOINTIPALVELUT



PALVELUIDEN KÄYTTÖASTE



Käytössä olevista palveluista

- 60 % on ilmoittanut kokonaiskäyttömäärän ja
- 54 % myös kanavajakauman, joiden
 - palvelutapahtumista 81 % (ka) sähköisessä kanavassa

Luvut perustuvat digitaalisille asiointipalveluille ilmoitettujen palvelutapahtumien määrään, eivätkä ne kuvasta muiden asiointipalvelujen käyttöastetta.

Sähköisen asiointikanavan käyttöaste-% on laskettu 77 asiointipalvelun osalta.

DIGITAALISET ASIOINTIPALVELUT: HENKILÖASIAKKAAT

ASIOINTIPALVELUT TEEMOITTAIN (kappaletta)



12 Parisuhde ja perhe



10 Sosiaalinen turva



6 Terveys ja sairaanhoito



23 Opetus ja koulutus



51 Työelämä ja työttömyys



16 Asuminen ja rakentaminen



42 Oikeudet ja velvollisuudet



20 Talouden hoitaminen



11 Maahan- ja maastamuutto



15 Kulttuuri ja vapaa-aika

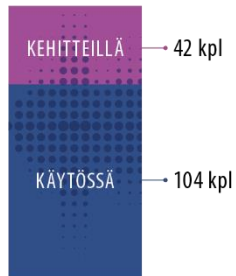


10 Ympäristö



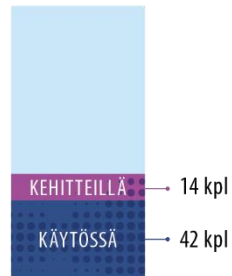
15 Liikenne ja matkustaminen

PALVELUT



Määrät sisältävät molemmille kohderyhmille suunnatut palvelut.

ULKOISET RAJAPINNAT



Henkilöasiakkaalle suunnatut palvelut, joilla on ulkoinen rajapinta, API.

ESIMERKKEJÄ

Puolustusvoimat	Alokaskysely
Liikenne- ja viestintävirasto Traficom	Ajoneuvon veropalvelut
Oikeusministeriö	Ulosoton asiointipalvelut
Aluehallintovirastot / Ympäristöministeriö	Sähköinen vesi- ja ympäristölupajärjestelmä
KEHA-keskus	Tyomarkkinatori.fi
Verohallinto	Tulorekisteri.fi
Ulkoministeriö	Matkustusilmoitus.fi
Metsähallitus	Eräluvut

ELINKEINOTOIMINTAA HARJOITTAVAT

ASIOINTIPALVELUT TEEMOITTAIN (kappaletta)



23 Yrityksen perustaminen



12 Yrityksen rahoitus ja tuet



24 Liiketoiminnan kehittäminen



22 Työnantajuus



3 Talouden hallinta ja verotus



15 Tuotteiden ja palveluiden kehittäminen



18 Muutokset ja kriisitilanteet

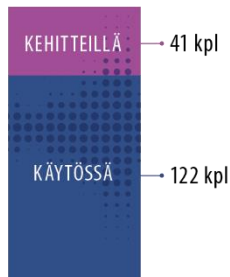


65 Vastuut ja velvollisuudet



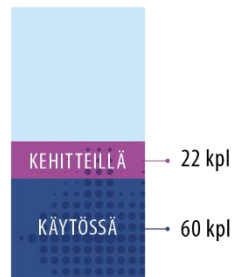
24 Kansainvälistyminen

PALVELUT



Määrät sisältävät molemmille kohderyhmille suunnatut palvelut.

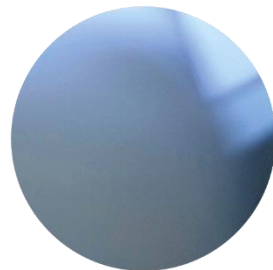
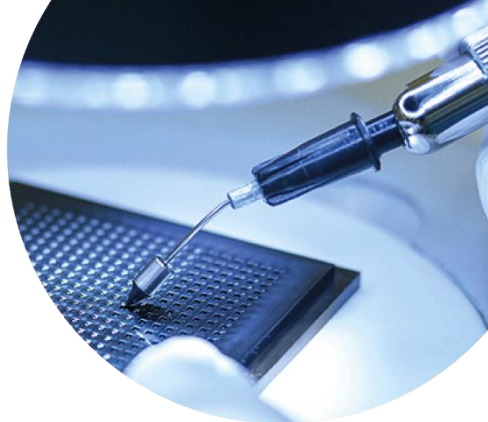
ULKOISET RAJAPINNAT



Elinkeinoimintaa harjoittaville suunnatut palvelut, joilla on ulkoinen rajapinta, API.

ESIMERKKEJÄ

PRH, Migri, Vero	Chatbot-palvelu Starting Up Smoothly
Maahanmuuttovirasto Migri	Ulkomaisen työvoiman rekisteröintipalvelu ja työperusteiset oleskeluluvat työnantajan osalta
Patentti- ja rekisterihallitus PRH	Patentin asiointipalvelut
Poliisi	Yksityinen turvallisuusala: elinkeinolupiin liittyviä hakemus- ja ilmoitusprosesseja
KEHA-keskus	Työmarkkinatori.fi
Tulli	Tuontitullaus
Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes	Kemikaalitietojen digitaalinen hallinta



KEHITTEILLÄ OLEVAT ASIOINTIPALVELUT

2019

- / Visit Finland, matkailualan e-learning ja online-fasilitointiympäristö, valtakunnallinen dashboard
- / Finnish Suppliers / Deal Flow Finland / Yhdyskuntarakentamisen verkkopalvelu
- / Astia – asiakas- ja tilausjärjestelmä / Kelan chatbot
- / HAIPA – tuomioistuinten asiointipalvelut
- / Opintopolku.fi: eHOKS, osaamisen hankkimisen suunnitelma
- / Ulkomailla suoritettujen tutkintojen tunnistaminen
- / Yleisten kielitutkintojen digitaalinen palvelu
- / XBRL-muotoisten tilinpäätösten ilmoittaminen
- / Yhdistysten asiointipalvelu / Yhdistysrekisterin tietopalvelu
- / Palveluksenaloittamisajan/-paikan muutos
- / Touko – asiointisovellus siemen- rehu- ja lannoitetoimintaan
- / ILPPA – ympäristöterveydenhuollon ilmoitukset
- / Eläintenpitäjärekisteri sähköinen asiointipalvelu
- / Yhteismetsärekisteri / Tullinennettelyt ja -ilmoittaminen
- / Henkilöasiakkaan tuontitullaus / Tullivarastoinnin ilmoittaminen
- / Nimileimatietojen hallinta ja hakemukset
- / Geotiedon tallennus- ja siirtotarkaisu
- / Tietojen ilmoittaminen tutkintorekisteriin
- / Eläkevakuutusten laiminlyöntimaksujen ilmoittaminen
- / Sotilastapaturmien sähköinen asiointipalvelu / Terveydenhuollon kantelut
- / Verohallinnon chatbot / Automaattiset todistukset
- / Materiaalitori – jätteiden ja sivuvirtojen tietoaalusta

2020

- / My Business Finland
- / Hilma-palvelu / Drone-palvelut
- / Oikeusrekisterikeskuksen asiointipalvelut
- / Osaamisen kartoituspalvelu
- / Auktorisoitujen kääntäjien asiointipalvelu
- / Rahankeräysilmoitus / Aseluvat
- / Ilmoitus rahanpesuepäilystä
- / Vapautushakemus kertausharjoituksesta
- / Hakemus reservin täydennyskoulutukseen
- / Hakemus naisten vapaaehtoiseen asepalvelukseen
- / Luvat alueilla toimimisesta
- / Henkilövaraaminen
- / Mobiilisovellus asevelvollisille
- / Puolustusvoimien chatbot
- / Lupa-, valvonta- ja ilmoitusasioiden asiointipalvelu ja käsittelyjärjestelmä
- / Veron rajapintapalvelut
- / LEI-tunnuspalvelu

2021

- / Virtuaalinen assistentti
- / Rekrytoinnin ja työllistymisen palvelut
- / Valtionavustusten sähköinen asiointi
- / Markkinavalvontatietojen hallinta
- / Alkoholielinkeinon luvat ja ilmoitukset

2022

- / Akkreditointipalvelun kehittäminen

2023

- / Työnantajan asiointi
- / Asiointipalvelu turvapaikanhakijoille
- / Harkinnanvaraisten valtionavustusten asiointipalvelu
- / Tilintarkastusvalvonnan asiointipalvelu

JÄRJESTELMIEN VÄLISET PALVELUTAPAHTUMAT (API)

Maanmittauslaitos MML

Palvelutapahtumia vuodessa	
/ Kiinteistötietojen kyselypalvelu (WFS)	46,5 milj tietohakua (809 milj. vastausta)
/ Kiinteistötietojen kyselypalvelu (REST)	1,52 milj tietohakua (3,67 milj. vastausta)
/ Kiinteistötietojen tulostepalvelu	2,30 milj. otehakua
/ Arkistoasiakirjojen kyselypalvelu (REST)	7 349 tietohakua
/ Lainhuutorajapinta	18 466 lainhuutohakemusta
/ Kiinteistökauppojen kyselypalvelu (WFS)	329 tietohakua
/ Karttakuvapalvelu (WMTS)	10,0 mrd karttatiilihakua (97 Tt kuvadataa)
/ Karttakuvapalvelu (WMS)	215 milj. karttahakua
/ Nimistön kyselypalvelu (WFS)	11 Tt kuvadataa
/ Maastotietokannan osoitteiden kyselypalvelu (WFS)	7,93 milj. tietohakua
/ Rakennustietojen kyselypalvelu (WFS)	0,14 milj. tietohakua (1,9 milj. vastausta)
/ Aineistopalvelu (lainhuuto- ja kiinteistörekisteri)	18 301 tietohakua (6,2 milj. vastausta)
/ Aineistopalvelu (kiinteistörekisteri)	ei tilastoida
/ Avoimien aineistojen tiedostopalvelu	82 411 tilausta (12,5 milj. tiedostoa)

Tulli

Sanomapohjaiset asiointipalvelut	
/ Intrastat-ilmoittaminen	181 129
/ Passitus	103 100
/ Tuontitullaus	547 694
/ Viennin ilmoittaminen	875 618
/ Saapumisen ja poistumisen ilmoittaminen	1 698 848

Patentti- ja rekisterihallitus PRH

/ Virre Kauppa- ja säätiörekisteritietopalvelu	4 100 000
--	-----------

API-KEHITYS OSOITTAÄ, ETTÄ

DIGITALISAATIO

ETENEE

Havaintoja ja kehitysehdotuksia

Havainnot & kehitystarpeita

- Palvelujen nimeäminen, yhdistely palvelukokonaisuuksiksi, konseptointi
 - hyvin eri tasoista viranomaisilla, missä asiakaslähtöisyys?
- Palvelujen käytön seuranta eri palvelukanavissa liian vähäistä
- Palvelujen luokittelu, elämän- ja liiketoimintatapahtumat
 - nimettiin satoja erilaisia, tarvitaan ajattelun ja luokittelujen kehittämistä
- Digitaalisuuden ja digitaalisen asiointipalvelun ym. käsitteet
- Tiekartta vs Palvelutietovaranto?
- Kuntien palveluita ei saatu tiekartalle lukuun ottamatta yhtä
 - kuntien merkitys palveluntuottajina kuitenkin suuri
 - pitäisikö kuntien palvelut kartoittaa erikseen, miten se olisi mahdollista?





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

KIITOS!

<https://vm.fi/digipalvelujen-tiekartta>

Marjukka Saarijärvi
neuvotteleva virkamies

marjukka.saarijarvi@vm.fi
@MarjukkaSaari

