

## Yhtenäisillä toimintatavoilla digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen

Sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatavat -työryhmän loppuraportti



## Sisällys

1 Tiivistelmä työryhmän esityksistä.....	3
2 Taustaa sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatapojen yhtenäistämiseksi.....	4
3 Työryhmän tavoitteet, tehtävät ja kokoonpano .....	5
3.1 Tavoitteet.....	5
3.2 Tehtävät.....	5
3.3 Toimintatapa-työryhmän jäsenet.....	5
4 Toimintasuunnitelma, työskentelytavat ja viestintä työn etenemisestä .....	6
5 Tavoitteelliset sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatavat .....	7
5.1 Yhdellä suostumuksella sähköisen viestinvälityksen ensisijaisuuteen .....	8
5.2 Myös tiedoksiannot ja viranomaisaloitteellisten asiointien viestit yhteisen viestinvälityskanavan kautta .....	9
5.3 Kehittyneempää tietoturvaa ja tietosuojaa .....	10
5.4 Digitaaliset asiointipalvelut ja Suomi.fi-viestit sujuvaan yhteistoimintaan.....	10
5.5 Digitaalisen asioinnin tukeen ja neuvontaan tulee panostaa .....	11
5.6 Digipalveluiden asiakaskunta laajemmaksi puolesta asioinnin käyttötapauksilla.....	13
5.7 Digipalveluihin ohjaavalla hinnoittelulla.....	13
5.8 Sähköisen toimintatavan tarjoaminen ensimmäisenä.....	15
5.9 Omien tietojen tarkastusmahdollisuus digipalveluihin selkeästi ja kattavasti .....	15
5.10 Julkiselle hallinnolle yhteiset mobiiliasioinnin suuntaviivat .....	17
6 Esitys elinkeinotoimintaa harjoittavien velvoittamisesta digitaalisten palvelujen ja viestinvälityksen käyttöön.....	18
6.1 Työryhmän esitys elinkeinotoimintaa harjoittavien velvoittamisesta.....	18
6.2 Tilannetietoa velvoittamisen kohderyhmästä ja heille suunnatuista palveluista.....	19
6.3 Miten velvoittaminen on mahdollista toteuttaa: siirtymäaika, takaraja, tarvittavat toimenpiteet .....	19
7 Tekoälyn vaikutukset ja mahdollisuudet asioinnin ja digitaalisten palvelujen kehittämisessä.....	23
8 Digitaalisten asiointipalvelujen tiekartta 2019–2023 .....	23
9 Lisätiedot.....	24

Liitteet: *Asiointijärjestelmän ja Viestit-palvelun toiminnallinen tavoitetila, Viestit-palvelun toiminta\_(v1\_0).docx*  
*Suostumuksesta sekä yhteystietojen rekisteröinnistä ja käytöstä, Suostumus ja yhteystiedot (v1\_0).docx*

## 1 Tiivistelmä työryhmän esityksistä

Digitaalisia asiointipalveluita tuottavilla organisaatioilla on ollut erilaisia tulkintoja sähköiselle asioinnille asetetuista vaatimuksista. Tämä on aikaansaanut toisistaan poikkeavia toimintatapoja, jotka puolestaan ovat vaikeuttaneet digitaalisiin asiointipalveluihin siirtymistä ja julkisen hallinnon yhteisten sähköisen asioinnin tukipalveluiden hyödyntämistä ja käyttöä. Asiakkaille toimintatapojen kirjavuus on näyttäytynyt sekavuutena.

Kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläinen asetti maaliskuussa 2018 sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatapoja selvittävän työryhmän (toimintatapatyöryhmän) toimikaudelle 5.3.2018 – 31.3.2019. Työryhmä määritteli keskeisimmiksi työkohteikseen:

- asiakkaan yleisluonteinen suostumus ja yhteystietoihin liittyvät määritykset
- asiointipalvelun ja Suomi.fi-viestien välinen toiminta

Suostumus kohdistuu sähköisen viestinvälitystavan käyttöön. Kansalaisella säilyy oikeus ja mahdollisuus perinteiseen asiointitapaan.

Laadituilla yhteisillä toimintatavoilla ja määrityksillä yhdenmukaistetaan Viestit-palvelun ja asiointipalveluiden toimintaa sekä asiakkaan että palvelutuottajan kannalta. Ehdotetut toimintatavat mahdollistavat asiakkaan antaman suostumuksen ja Viestit-palvelun hyödyntämisen tiedoksiannoissa ja viranomaisaloitteellisissa asioissa. Tavoitetilassa asiointeihin liittyvä viestinvaihto siirtyy palvelutuottajalla täysin sähköiseen kanavaan ja Viestit-palvelun edelleen lähetettäväksi asiakkaan suostumuksen mukaisesti. Tämä merkitsee isoa toiminnallista muutosta viranomaisille ja viestinvälitykseen liittyviin teknisten toteutusten keventymistä.

Kansalaisia tulee rohkaista ja vahvemmin ohjata hyödyntämään sähköisiä asiointipalveluita. Maksullisten palveluiden osalta voidaan myös hyödyntää maksuporrastuksia palvelun kanavakohtainen kokonaiskustannus huomioiden.

Työryhmä on valmistellut esityksen elinkeinotoimintaa harjoittavien velvoittamisesta digitaalisten palvelujen ja viestinvälityksen käyttöön viranomaisasiointinnissa. Työryhmä ehdottaa elinkeinotoimintaa harjoittavien velvoittamiseen vuosien 2019–2022 välistä siirtymäaikaa, jolloin vuoden 2022 loppu on ehdoton takaraja velvoitteen voimaansaattamiselle kokonaisuudessaan. Viimeistään vuoden 2023 alusta eteenpäin viranomaisten tuottamat asiointipalvelut elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille, rekisteröidyille yhdistyksille, säätiöille ja asunto-osakeyhtiöille voitaisiin tarjota yksinomaan sähköisinä.

Työryhmä korostaa, että velvoittaminen ei ole mahdollista ilman, että viranomaiset tuottavat ja toteuttavat nämä digipalvelut. Selkeän järjestämisvelvoitteen säätämistä viranomaisille tulisi harkita. Hyvään asiointipalvelujen laatuun ja asiakkaan käyttökokemukseen on kiinnitettävä huomiota. Myös digitukea ja sen toimijaverkostoa on laajennettava palvelemaan elinkeinotoimintaa harjoittavia. Työryhmä esittää myös, että jokaisen tälle asiakasryhmälle digitaalisia palveluja tarjoavan viranomaisen on 30.6.2020 mennessä suunniteltava miten ja milloin viranomainen siirtyy digitaaliseen palvelutapaan ja mitä toimenpiteitä tarvitaan.

Digitaaliseen asiointiin siirtymisen tavoitteena on digin käyttöön velvoittamisen rinnalla aina oltava yritysten ja elinkeinonharjoittajien hallinnollisen taakan keventäminen eli asioinnin helpottuminen ja väheneminen, asiointikustannusten laskeminen ja asioinnin palvelutason ja ennakoitavuuden paraneminen.

## **2 Taustaa sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatapojen yhtenäistämiseksi**

Pääministeri Juha Sipilän hallitusohjelman tavoitteen – julkisten palveluiden uudistaminen käyttäjälähtöiseksi ja ensisijaisesti digitaaliseksi – edistämiseksi hallitus teki strategiaistunnossaan 29.1.2018 linjauksia digitaalisten palvelujen ja toimintatapojen ensisijaisuudesta. Linjausten mukaisesti kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläinen asetti maaliskuussa 2018 sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatapoja selvittävän työryhmän (toimintatapatyöryhmän) toimikaudelle 5.3.2018 – 31.3.2019.

Sähköisen asioinnin toimintatapojen yhtenäistämiseen keskittyvän työryhmän asettamisen taustalla ovat Ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartta -työryhmän vuonna 2017 tekemät selvitykset. Niissä todettiin, että hallinnon toimintatavat ja menettelyt sähköisessä asiointissa vaihtelevat ja ovat epäyhtenäisiä. Epäyhtenäisyys vaikeuttaa viestinvälityksen ja sähköisen asioinnin edistämistä kohti ensisijaista toimintatapaa.

Toimintatapatyöryhmän rinnalla ja yhteistyössä sen kanssa on työskennellyt digitaalisia palveluja ohjaavan lainsäädännön nykytilaa ja muutostarpeita selvittänyt professori Kalle Määttä. Professori Määttä luovutti selvitysraporttinsa ”Sähköinen asiointi: Selvitys sähköisen asioinnin sääntelystä” ministeri Vehviläiselle elokuussa 2018. Toimintatapatyöryhmä on hyödyntänyt Määttän selvitystyötä esityksiä laatiessaan.

Digipalvelujen ensisijaisuuden edistämiseen liittyy keskeisesti myös hallituksen esitys 60/2018 koskien lakia digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Lain tarkoituksena on saavutettavuusdirektiivin kansallinen toimeenpano ja sen toiseen lukuun sisältyvät digitaalisia palveluja koskevat velvoitteet toimittaa ja vastaanottaa viestejä ja asiakirjoja. Tasavallan presidentti vahvisti lain 15.3.2019, ja se tulee voimaan 1.4.2019.

Toinen digin ensisijaisuuteen ja toimintatapojen yhtenäistämiseen liittyvä lakihanke on ns. KaPA-lain (laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista) muuttaminen, jossa tarkoituksena on mm. mahdollistaa valtuutusten tarkistaminen, rekisteröinti ja peruuttaminen toimipisteessä. Tämän muutoksen käsittely on siirtynyt seuraavalle hallituskaudelle.

Toimintatapatyöryhmän sisarhankkeena ja myöskin hallituksen strategiaistunnon linjauksia toteuttaen toimi vuoden 2018 loppuun saakka digitaalisten asiointipalvelujen laatua selvittänyt työskentelyryhmä. Tämän ryhmän työn tuloksista on julkaistu oma loppuraporttinsa ”Digitaalisten asiointipalvelujen laatu, palveluiden hyvällä laadulla digitaalisten palveluiden ensisijaisuuteen”.

### 3 Työryhmän tavoitteet, tehtävät ja kokoonpano

#### 3.1 Tavoitteet

Tavoitteena on ollut löytää mahdollisimman yhtenäiset sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatavat sovellettaviksi yli hallinnonala- ja prosessirajojen. Toimintatapojen päälinjoja haetaan laajasti käytetyistä, esimerkiksi Kelan tai Verohallinnon, palveluista ja prosesseista mukaan lukien digitaalisten palvelujen tiekartalla 2017-2021 olevat palvelut sekä luonnollisten henkilöiden että oikeushenkilöiden asiointi ja viestinvälitys huomioiden. Työssä otetaan huomioon myös mahdolliset lainkäyttöprosessien erityistarpeet.

Digitaalisten palvelujen ja toimintatapojen tavoitetilassa viranomaiset ovat velvoitetuja tarjoamaan saavutettavia ja laadukkaita digitaalisia palveluja oikeushenkilöille ensisijaisena vaihtoehtona. Työryhmässä tehdään yhteistyössä elinkeinotoiminnan edustajien kanssa esitys siitä, miten yritysten, yhteisöjen ja muiden elinkeinotoimintaa harjoittavien velvoittaminen digitaalisten palvelujen käyttöön on mahdollista toteuttaa, jotta tarvittavat lainsäädäntömuutokset voidaan toteuttaa seuraavalla hallituskaudella.

Työssä otetaan huomioon Suomi.fi-viestien ja Suomi.fi-valtuuksien käyttö.

#### 3.2 Tehtävät

- Rajata työn alkuvaiheessa mitä toimintatapoja määrittely koskee.
- Tehdä koonti tämänhetkisistä asioinnin toimintatavoista hyödyntäen aikaisempia selvityksiä.
- Määrittää ja kuvata tavoitteelliset sähköiset asiointi- ja toimintatavat luonnollisten henkilöiden ja oikeushenkilöiden asiointiin hallinnossa.
- Huomioida kehittyvän tekoälyteknologian vaikutukset ja mahdollisuudet asioinnin ja digitaalisten palvelujen kehittämisessä.
- Tehdä esitys siitä, miten yritysten, yhteisöjen ja muiden elinkeinotoimintaa harjoittavien velvoittaminen digitaalisten palvelujen käyttöön on mahdollista toteuttaa.
- Järjestää työhön liittyviä tilaisuuksia ja työpajoja eri tahojen osallistamiseksi ja informoimiseksi.
- Suunnitella miten toimintatavat otetaan laajasti käyttöön yli hallinnonala- ja prosessirajojen.

#### 3.3 Toimintatapa-työryhmän jäsenet

Puheenjohtaja neuvotteleva virkamies Marjukka Saarijärvi, valtiovarainministeriö  
Varapuheenjohtaja hankepäällikkö Petteri Ohvo, valtiovarainministeriö  
(puheenjohtajana Saarijärven loman ja virkavapaan 16.4.2018 - 8.10.2018 ajan)  
Sihteeriksi assistentti Päivi Anttila, valtiovarainministeriö

Jäsenet:

Lainsäädäntöneuvos Eeva Lantto, valtiovarainministeriö  
Erityisasiantuntija Jukka Lähesmaa, sosiaali- ja terveysministeriö (20.8.2018 asti)  
Erityisasiantuntija Tiina Salminen, sosiaali- ja terveysministeriö (20.8.2018 alkaen)  
Kehitysjohtaja Kari Rintanen, työ- ja elinkeinoministeriö  
Erityisasiantuntija Saku Härkönen, ympäristöministeriö

Yksikönpäällikkö Pirkko Kilpeläinen, Kela  
 Yksikönjohtaja Keijo Yli-Hukkala, Maaseutuvirasto  
 Asiakaspalveluesimies Franck Mertens, Patentti- ja rekisterihallitus  
 Ylitarkastaja Petri Pipatti, Poliisihallitus  
 Johtava asiantuntija Maaria Toikka, Traficom  
 Ylitarkastaja Sanna Kuuri, Verohallinto  
 Johtava asiantuntija Hannu Korkeala, Väestörekisterikeskus  
 Hankejohtaja Päivi Saalasto, Turun kaupunki (Tuomas Heikkisen sijaisena)  
 Tietohallintopäällikkö Eija Henritius, Vantaan kaupunki  
 Kehityspäällikkö Outi Lehmijoki, Suomen Kuntaliitto (1.10.2018 asti)  
 Erityisasiantuntija Tom Holmroos, Suomen Kuntaliitto (17.12.2018 alkaen)  
 Johtava asiantuntija Mika Tuuliainen, Elinkeinoelämän keskusliitto  
 Toiminnanjohtaja Virpi Dufva, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry  
 Digi- ja koulutusasioiden päällikkö Joonas Mikkilä, Suomen Yrittäjät

Työryhmän työskentelyyn ovat vuonna 2018 osallistuneet myös hankekoordinaattori Sanna Juutinen ja koordinaattori Niko Ruostetsaari valtiovarainministeriöstä.

#### 4 Toimintasuunnitelma, työskentelytavat ja viestintä työn etenemisestä

Työryhmän alkavasta työskentelystä kerrottiin 7.3.2018 järjestetyssä Digitaalisten palveluiden ensisijaisuuden toimeenpano -infotilaisuudessa yhdessä digitaalisten asiointipalveluiden laadun työskentelyryhmän kanssa.

Toimintatapa-työryhmä tunnisti ensimmäisessä kokouksessa kohteita, joita eri viranomaiset ovat tunnistanee haasteellisiksi digitaalisten palvelujensa kehittämisessä. Lisäksi vuonna 2017 tehdyssä tiekarttatyössä oli havaittu useita yhtenäistämistä vaativia kohteita. Näiksi tunnistettiin mm. asiointipalveluiden ja Suomi.fi-viestien roolitus ja yhteentoiminta, asiakkaiden suostumus (luonti, kattavuus, merkitys) sekä asiakkaan ilmoittamien yhteystietojen käytettävyys. Näiden asioiden yhteen nivomisella ja yhtenäisillä toimintatavoilla todettiin olevan suuri merkitys asiakaskokemuksen parantamisessa, viranomaisten toiminnan tehostamisessa sekä yleisen digitalisoitumisen edistämässä.



Toimintatapatyöryhmän työskentelyn valmistelu ja toteutus on pohjautunut kuvassa esitettyyn työsuunnitelmaan, jota on säännöllisesti päivitetty. Jokainen käsiteltäväksi valittu kohde tai teema käsiteltiin työryhmän kokouksissa periaatteella alustus – käsittely – yhteenveto.

Työryhmä kokoontui toimikautenaan 12 kertaa.

29.10.2018 järjestettiin keskustelutilaisuus sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatavoista ja laatukriteereistä, jossa esiteltiin sekä toimintatapatyöryhmän että digitaalisten asiointipalvelujen laatutyöskentelyn välituloksia. Keskustelutilaisuuteen osallistui paikan päällä 51 henkilöä ja etänä 104 henkilöä. Ennen tilaisuutta valtiovarainministeriön verkkosivuilla julkaistiin näiden ryhmien yhteinen väliraportti, johon oli mahdollista antaa kommentteja vielä tilaisuuden jälkeenkin. Kommentteja saatiin 13 taholta, ja niitä on hyödynnetty ryhmän työskentelyssä sekä tämän loppuraportin laatimisessa.

Toimintatapatyöryhmä on raportoinut työnsä etenemisestä valtiovarainministeriön JulkICT-osaston johtoryhmälle. Työn välituloksia on käsitelty Digi arkeen -neuvottelukunnassa 19.9.2018 ja Julkisen tietohallinnon neuvottelukunta Juhta:ssa 29.11.2018. Tehtyä työtä ja sen tuloksia esiteltiin myös Suunnannäyttäjien kokoontumisajoissa 13.2.2019 ja Suomi.fi-seminaarissa 27.2.2019.

Valtiovarainministeriön ja Väestörekisterikeskuksen Suomidigin yhteistyönä toteutettiin vuonna 2018 viisiosainen Digi ekaksi podcast -sarja, jossa käsitellään myös toimintatapojen yhtenäistämistä.

Toimintatapatyöryhmän esitykset julkistetaan Digi ekaksi -seminaarissa 20.3.2019.

## **5 Tavoitteelliset sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatavat**

Tähän lukuun on koottu työryhmän laatimat ehdotukset tavoitteellisiksi digitaalisiksi toimintatavoiksi luonnollisten henkilöiden (kansalaiset ym.) ja oikeushenkilöiden (yri-tykset, yhteisöt ja muut elinkeinotoimintaa harjoittavat) asiointiin hallinnossa. Tavoitteena on ollut löytää mahdollisimman yhtenäisiä sähköisen asioinnin ja viestinvälityksen toimintatapoja sovellettaviksi yli hallinnonala- ja prosessirajojen, kaikkien digipalvelujen käyttöä ajatellen.

Kunkin toimintatavan ydinsisältö on pyritty tiivistämään alaluvun otsikkoon, ja toimintatavan keskeisimmät asiat on listattu alalukujen alussa olevaan kehikkoon. Lisäksi jokaisessa luvussa on toimintatapaehdotusta taustoittavaa ja perustelevaa tekstiä.

Työryhmä suunnitteli työskentelynsä loppuvaiheessa laatimiensa esitysten toimeenpanoa varmistaakseen niiden käyttöönoton ja hyödyntämisen jatkossa. Tarvittavat jatko-toimenpiteet on listattu kunkin alaluvun loppuun.

Työryhmä on tuottanut tarkempia toimintatapakuvauksia, jotka on lisätty loppuraportin liitteiksi.

## 5.1 Yhdellä suostumuksella sähköisen viestinvälityksen ensisijaisuuteen

- Luonnollisia henkilöitä ei velvoiteta sähköiseen asiointiin.
- Suostumus kohdistuu sähköisen viestinvälityksen käyttämiseen – ei sähköiseen asiointiin.
- Palvelutoteutuksissa tulee hyödyntää ja noudattaa asiakkaan antamaa suostumusta.
- Suostumus sähköiseen viestinvälitykseen koskee kaikkia viranomaistoimijoita ja niiden palveluita.
- Suostumuksen antaja suostuu vastaanottamaan kaikki viranomaisen lähettämät asiakirjat, tiedotteet ja ilmoitukset Suomi.fi-viesteihin.
- Suostumuksen voi antaa ja perua koska tahansa ja se on voimassa välittömästi.
- Prosessiosoitteen käsite säilytetään.

Aikaisemmat selvitystyöt antavat laadittaville toimintatapasuosituksille ja ohjeille suuntaviivat ja rajat. Yleislainsäädännön perusteella luonnollisille henkilöille tulee jatkossakin turvata mahdollisuus perinteiseen asiointiin ja viestinvälitykseen viranomaisten kanssa. Luonnollisia henkilöitä ei velvoiteta sähköiseen asiointiin tai viestinvälitykseen.

Toimintatapa-työryhmän ehdottama malli perustuu henkilön antamaan yhteen yleisluonteiseen suostumukseen sähköisen viestinvälityksen käyttämisestä sekä hänen ilmoittamansa ja ylläpitämänsä sähköisen yhteysosoitteen hyödyntämiseen. Suostumus on yleisluonteinen ja kattaa kaikkien viranomaisten palvelut. Suostumuksella henkilö suostuu vastaanottamaan kaikki viranomaisten lähettämät asiakirjat, tiedotteet ja ilmoitukset kansalaisen omaan Suomi.fi-viesteihin. Viestit-palvelu lähettää suostumuksen antaneelle heräteviestin viestin saapumisesta.

Merkittävänä muutoksena aiempaan on työryhmän esitys suostumuksesta sähköiseen viestinvälitykseen eikä niinkään yleisesti sähköiseen asiointiin. Haasteena sähköisen asioinnin suostumuksessa on ollut tulkinta siitä, että jokaisen asiointikerran yhteydessä pitäisi antaa erikseen suostumus sähköiseen asiointiin, mikä on sekä asiakkaan että palveluntuottajan kannalta koettu raskaaksi menettelytavaksi. Asiantuntijakohtaista suostumusta ei myöskään voi hyödyntää viranomaisaloitteellisissa asioinneissa.

Antamastaan suostumuksesta huolimatta asiakkaalla on aina asiakohtaisesti mahdollisuus siirtyä perinteisen paperipostin piiriin. Lisäksi asiakas voi perua antamansa suostumuksen koska tahansa. Suostumuksen perumisesta tulee tieto omaan sähköiseen yhteysosoitteeseen.

Suostumuksen käytön esteenä saattavat olla erityislainsäädäntöön kirjatut yksityiskohdalliset toimintatapasäädökset, jotka esimerkiksi pakottavat käyttämään paperipostia. Nämä säädökset tulisi kumota.

Nykyisessä lainsäädännössä laajasti käytetty prosessiosoitteen käsite säilytetään nykyisellään. Prosessiosoitteella tarkoitetaan yhteysosoitetta, johon viranomaisessa vi-



reillä olevaa asiaa koskevat kutsut, kehotukset, ilmoitukset ja päätökset voidaan toimittaa. Prosessiosoitteena voi olla myös Viestit-palvelu ja asiakkaan sinne määrittelemä sähköpostiosoite heräteviesteille.

Liite *Suostumuksesta sekä yhteystietojen rekisteröinnistä ja käytöstä, Suostumus ja yhteystiedot (v1\_0).docx*

### Toimenpiteet:

- Yleisluonteisen suostumuksen periaate tulee kirjata selkeästi säädöksiin sähköisen asioinnin lainsäädäntöuudistuksessa.
- Samalla on varmistettava myös substanssilakien kirjaukset yhdenmukaisiksi.
- VTJ-lakiin on tehtävä lisäys mm. suostumuksen ja sähköpostiosoitteen tallettamiseksi.

## 5.2 Myös tiedoksiannot ja viranomaisaloitteellisten asiointien viestit yhteisen viestinvälityskanavan kautta

- Suostumus sähköiseen viestinvälitykseen kattaa myös tavalliset ja todisteelliset tiedoksiannot.
- Suostumuksen puuttuessa tiedoksianto välitetään asiakkaalle kirjeitse.
- Viranomaisaloitteellisissa tapauksissa hyödynnetään annettua suostumusta ja sähköistä yhteysosoitetta tai suostumuksen puuttuessa perusrekisterissä olevaa postiosoitetietoa.

Vuonna 2017 julkaistu Tiekartta-työryhmän raportti sisälsi myös selvityksen tiedoksiantoihin liittyvistä nykyisistä moninaisista toimintatavoista. Toimintatavat-työryhmän ehdotus selventää ja yhdenmukaistaa tiedoksiantoihin liittyviä toimintatapoja käytettäessä yhteistä Suomi.fi-viestejä ja asiakkaan antamaa suostumusta sähköisen viestinvälityksen käyttöön. Suostumus sähköiseen viestinvälitykseen kattaa myös tiedoksiannot.

Tavallisen tiedoksiannon katsotaan tapahtuneen Viestit-palvelun lähettäessä heräteviestin tai sen siirtäessä viestin postituspalvelun toimitettavaksi. Todisteellinen tiedoksianto vaatii asiakkaalta vastaanottokuittauksen, joka suostumuksen voimassaollessa toteutuu asiakkaan avatessa viestin Viestit-palvelussa. Viestin avaamistapahtuma kirjataan palvelussa ja avaamistieto välitetään tiedoksiannon lähettäneelle viranomaiselle. Suostumuksen puuttuessa tiedoksianto välitetään postituspalvelulle joka lähettää sen edelleen kirjattuna kirjeenä vastaanottajalle.

Viranomaisaloitteellisissa tapauksissa, suostumuksen voimassaollessa, hyödynnetään asiakkaan suostumuksen yhteydessä ilmoittamaa sähköistä yhteysosoitetta. Tapauksissa, joissa ei ole asiakkaan antamaa suostumusta tai yhteysosoitetta, hyödynnetään edelleen väestötietojärjestelmässä tai viranomaisella olevaa postiosoitetietoa. Yritysten ja yhteisöjen tapauksissa hyödynnetään vastaavien perusrekisterien tietosisältöjä. Suomi.fi-viestit palvelu välittää vastaanottamansa viestin edelleen postituspalvelulle, joka vastaa viestin tulostuksesta, kuorituksesta ja toimittamisesta.

**Toimenpiteet:**

- Tiedoksiannon tapahtumahetken määrittelyä koskeva muutos lakiin sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa.

**5.3 Kehittyneempää tietoturvaa ja tietosuojaa**

- Tietoturvan ja tietosuojan sekä yhtenäisen toimintatavan osalta asiointipalveluissa tulee ottaa Suomi.fi-viestit käyttöön mahdollisimman pikaisesti.

Eräs merkittävä este asiointiin liittyvän sähköisen viestinvälityksen käytölle on yleisten sähköpostien kyseenalainen tietoturva. Tämän vuoksi viranomaiset eivät voi lähettää asiakkaille yleisiin kaupallisiin sähköpostipalveluihin viestejä, jotka sisältävät tietosuojan alaisia henkilö- tai terveystietoja. Suomi.fi-viestit tarjoaa asiakkaille ja viranomaistoimijoille turvallisen kanavan vastaanottaa ja lähettää asiointeja koskevia viestejä.

Digipalvelulain mukaan jokaiselle on tarjottava mahdollisuus toimittaa asiointitarpeensa liittyvät viranomaisen sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä. On siis tarjottava käyttöön Suomi.fi-viestit tai muu turvallinen menetelmä. Viestit-palvelun kautta viranomainen voi myös vastata ja lähettää asiakirjoja turvallisesti asiakkaalle.

Asiakas käyttää vahvaa sähköistä tunnistamista kirjautuessaan tietoturvaliiseen Viestit-palveluun. Palvelu täyttää asetetut tietoturva-vaatimukset, jonka vuoksi viranomaiset voivat lähettää Viestit-palveluun myös salassa pidettäviä henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja. Viestit-palvelun lähettämät heräteviestit eivät sisällä salassa pidettäviä henkilötietoja.

**Toimenpiteet:**

- Tiedotetaan sekä asiakkaille että viranomaisille Suomi.fi-viestien paremmasta tietoturvasta ja -suojusta verrattuna tavalliseen sähköpostiin.

**5.4 Digitaaliset asiointipalvelut ja Suomi.fi-viestit sujuvaan yhteistoimintaan**

- Suomi.fi-viestejä tulee mahdollisimman nopeasti kehittää vastaamaan asiointipalveluiden tarvitsemaa tavoitetilaa, ja viranomaisten on puolestaan huolehdittava asiointipalveluidensa yhteensopivuudesta viestit-palvelun kanssa.

Työryhmän mielestä Suomi.fi-viestejä tulee edelleen kehittää vastaamaan edellä mainittuja toiminnallisuksia. Ehdotetuilla toiminnallisuuksilla laajennetaan Viestit-palvelun käytettävyyttä viranomaisten asiointipalveluiden kannalta ja yhdenmukaistetaan eri järjestelmien yhteistoimintaa. Työryhmän laatima toiminnallinen tavoitetilaa on välitetty Väestörekisterikeskukselle tarvittavien kehitystoimien sekä niiden resursoinnin ja aikataulutuksen arvioimiseksi. Väestörekisterikeskus on analysoinut työryhmän ehdotukset. Ensimmäiset toteutukset on tehty vuoden 2018 aikana ja loput on viety Väestörekisterikeskuksen hankesalkkuun. Työryhmä pitää tärkeänä, että Väestörekisterikeskuksen ja valtiovarainministeriön Suomi.fi-palveluiden ohjausryhmät käsittelevät ja seuraavat toivottujen toteutustoimien etenemistä.

Toiminnallisena tavoitteena on mahdollistaa viranomaistoimijoiden järjestelmäkoh- taisten asiakasviestinvälitystoimintojen siirtyminen Viestit-palvelun hoidettavaksi. Asiakkaiden kannalta ehdotettu toimintatapa kokoaa ja keskittää viranomaisasiointiin liittyvän viestinvälityksen helpommin havaittavaksi ja ylläpidettäväksi.

**Toimenpiteet:**

- Asiointipalvelujen kehitystä tulee jatkaa hyödyntämään asiakkaan antamaa suostu- musta ja Viestit-palvelun toiminnallisuuksia.
- Väestörekisterikeskuksen ja valtiovarainministeriön Suomi.fi-palveluiden ohjaus- ryhmät käsittelevät ja seuraavat toivottujen toteutustoimien etenemistä.
- Väestörekisterikeskus pitää palveluntuottajat jatkuvasti tietoisina Suomi.fi:n kehi- tyssuunnitelman etenemisestä ja aikatauluista.
- Valtiovarainministeriön JulkICT-osasto huomioi kehittämistarpeet ohjatessaan Väestörekisterikeskusta.

Liite *Asiointijärjestelmän ja Viestit-palvelun toiminnallinen tavoitetila, Viestit-palve- lun toiminta\_(v1\_0).docx*

**5.5 Digitaalisen asioinnin tukeen ja neuvontaan tulee panostaa**

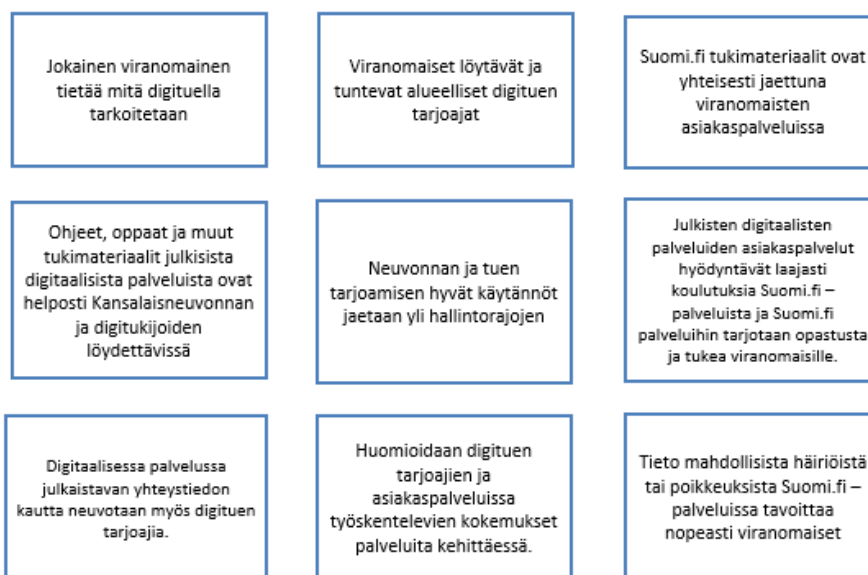
- Viranomaiset varmistavat sekä uusien että vanhojen digipalvelui- den käyttöön riittävän tuen.
- Viranomaisten on huolehdittava digipalveluihin liittyvän riittävän ja laadukkaan tuen tarjoamisesta myös elinkeinotoimintaa harjoit- taville.
- Viranomainen etsii yhdessä asiakkaan kanssa lähimmän digituen tarjoajan, mikäli asiakas tarvitsee digiosaamista kasvattavaa tukea.
- Ensisijaisina neuvontakanavina ovat chat, chattibotti tai puhelin- numero, koska asiakkaan tulee saada tukea mahdollisimman no- peasti tarvittaessa. Toissijaisina neuvontakanavina ovat someka- navat, sähköposti ja verkkolomakkeet.

Viranomaisilla on hallintolain (8§) mukaisesti velvollisuus neuvoa omissa palveluis- saan ja sama velvollisuus pätee myös sähköisessä asiointissa. Myös tuleva laki digitaal- listen palvelujen tarjoamisesta velvoittaa viranomaisia tuomaan palveluihinsa kanavan (esim. puhelinnumero, sähköposti, chat), jonka kautta asiakas saa apua sähköisessä pal- velussa asiointiin.

Yhteisenä toimintatapana linjattiin, että ensisijainen neuvontakanava on chat, chattibotti tai puhelinnumero, koska asiakkaan tulee saada tukea mahdollisimman nopeasti tarvit- taessa. Toissijaisina neuvontakanavina ovat somekanavat, sähköposti ja verkkolomak- keet. Keskeistä on, että tarjotaan erilaisia yhteydenottokanavia, koska sopivin kanava riippuu henkilöstä, tilanteesta ja asiasta.

Asiakkaita tulee ohjata jatkossa tiiviisti digitaalisten asiointipalveluiden pariin. Työryhmä huomautti, että viranomaisten tulee varata sekä aikaa että resursseja sähköisen palvelun käytön neuvontaan, jolloin tuetaan asiakkaan oppimista käyttämään sähköistä palvelua itsenäisesti. Tukimuodot tulee määritellä jokaiseen palveluun (sekä uusiin että vanhoihin). Työryhmä huomautti, että viranomaisten kannattaa tukea omaa asiakaspalvelua ja digitukea antavia muita toimijoita, jotta varmistetaan asiakkaalle hyvä ja laadukas tuki digitaalisten asiointipalveluiden käyttöön. Tarvittaessa luodaan kokeiluym-päristöt palvelun käytön harjoitteluun.

## Digineuvonnan ja -tuen yhteistyön periaatteet



Kun kyse on yleisestä digiosaamista kasvattavasta tuesta, kuten yleisten palvelujen sisällön tuesta tai välineiden käytön tuesta, viranomainen voi ohjata asiakkaan Suomi.fi-palvelun tai kansalaisneuvonnan kautta lähimmän digituen tarjoajan luokse. Digiosaamista kasvattavassa tuessa, joka ei vaadi asian substanssiosaamista digituen tarjoajien verkoston kautta löytyy apua ja tukea. Työryhmässä todettiin tärkeäksi, että asiakaspalvelussa tunnetaan alueen digitukijat. Digituen tarjoajilla tarkoitetaan niitä toimijoita, jotka tarjoavat tukea yleiseen digiosaamiseen. Digitukea tarjoavat eri sektoreilta mm. kirjastot, järjestöt, kunnat ja yritykset. Valtakunnallisesti digitukea kehittää Väestörekisterikeskus.

Tavoitteena on varmistaa asiakkaan mahdollisuus hoitaa itse oma asiointinsa sähköisissä palveluissa. Tavoite on keskeinen jokaisen henkilön itsemääräämisoikeuden toteuttamiseksi. Kuitenkin on tilanteita, jolloin ei ole mahdollista hoitaa itse omaa asiointiaan. Tällöin keskeiseksi työkaluksi nousee valtuuttaminen sähköisesti, josta tarkemmin seuraavassa kappaleessa.

### Toimenpiteet:

- Neuvontapalvelun lisäksi ohjataan tarvittaessa digituen verkoston (järjestöt, kunnat, kirjastot, yritykset jne.) tuottamiin digituen palveluihin.
- Otetaan chat- ja chatbot-neuvontakanavat käyttöön. Järjestetään tarvittava tuki sekä uusiin että vanhoihin palveluihin.

- Kaikkien toimijoiden asiakastuet ottavat haltuun yhteisten sähköisten tukipalveluiden perusteet.
- Väestörekisterikeskus järjestää asiakastuen koulutustilaisuudet organisaatioiden asiakastukipalveluille.
- Huomioidaan digituen kehittämisessä elinkeinonharjoittajien tarvitsema digituki sekä digituen tulevaisuus suhteessa AuroraAI:n kehitykseen (chatbottien liittäminen yhteen, Aurora palvelukanavana jne.).

## 5.6 Digipalveluiden asiakaskunta laajemmaksi puolesta asioinnin käyttötapauksilla

- Työryhmä suosittelee digipalvelujen käytön kasvattamiseksi viranomaistoimijoita toteuttamaan toisen puolesta asioinnin käyttötapaukset mahdollisimman nopeasti omiin asiointipalveluihin Suomi.fi-valtuuksia hyödyntäen.

Pääsääntöisesti paperisiin valtakirjoihin perustunut toisen puolesta asiointi on vaatinut valtuutetulta fyysistä asiointia viranomaisten asiointipisteessä tai kirjallisen valtakirjan toimittamista paperiasioinnin yhteydessä. Toisen puolesta asioinnin käyttötapauksia ei myöskään ole toteutettuna nykyisiin asiointijärjestelmiin toiminnallisuuden vaatimien korkeiden kustannusten vuoksi. Osana kansallista palveluarkkitehtuuri hanketta toteutettiin Suomi.fi-valtuudet, joka sisältää sähköisten valtuuksien luonti- ja ylläpitotoiminnallisuudet kansalaisille ja yritysten edustajille. Asiointi- ja käsittelyjärjestelmät voivat tarkastaa asioivalle henkilölle annetut valtuudet sekä kansallisissa perusrekistereissä olevat toimintavaltuudet, kuten huoltajuustiedot tai yrityksen nimenkirjoitusoi-keudet.

Sähköiset valtuudet kasvattavat sähköisten palveluiden piirissä olevaa asiakaskuntaa mahdollistamalla toisen puolesta asioinnin vaatimat kehitystoimet asiointipalveluissa. Lakiin sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2016) ollaan lisäämässä viranomaisille velvoite Suomi.fi-valtuuksien käyttöön. Lisäksi lakiin on ehdotettu lisättäväksi mahdollisuutta asiakkaille kirjauttaa sähköisiä valtuuksia viranomaisten asiointipisteissä. Mainittujen lakimuutosten käsittely siirtyy seuraavalle hallituskaudelle.

Työryhmä suosittelee viranomaistoimijoita toteuttamaan toisen puolesta asioinnin käyttötapaukset mahdollisimman nopeasti omiin asiointipalveluihinsa Suomi.fi-valtuuksia hyödyntäen.

### Toimenpiteet:

- Sisällytetään seuraavalla hallituskaudella lakiin sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2016) viranomaisille velvollisuus käyttää Suomi.fi-valtuuksia ja asiakkaille mahdollisuus saada sähköiset valtuudet kirjattua myös viranomaisen toimipisteissä.

## 5.7 Digipalveluihin ohjaavalla hinnoittelulla

- Työryhmä suosittelee maksullisia palveluita tuottavia organisaatioita tutkimaan maksuporrastusten hyödyntämistä Määrän selvitysraportin mukaisesti palvelukanavakohtaisesti kokonaiskustannuksiin perustuen.

- Muun muassa maksuperustelaki ja muut lait mahdollistavat jo nykyisellään palvelumaksujen porrastukset.
- Eri asiointitapojen maksujen välisen eron tulee olla yhdenvertaisuusperiaatetta noudattaen kohtuullinen ja että jo pienellä porrastuksella voitaneen saavuttaa riittävä asiakaskannustin.
- Hinnoittelun lisäksi asiakkaalle annettava palvelulupaus nopeammasta käsittelyajasta kannustaa asiakkaita siirtymään sähköiseen asiointiin.

Selvitysmies Kalle Määttä toteaa selvitysraportissaan palveluiden hinnoittelun ja maksuporrastusten olevan merkittävä keino asiakaskäyttäytymisen ohjaamiseen ja siten sähköisen asioinnin edistämiseen.

Maksuporrastusten käyttöä on pidetty kansalaisten yhdenvertaisuuden kannalta ongelmallisena. Toisaalta maksuperustelain 6.1§:n kirjaus omakustannusarvosta (”Julkisoikeudellisesta suoritteesta valtiolle perittävän maksun suuruuden tulee vastata suoritteen tuottamisesta valtiolle aiheutuvien kokonaiskustannusten määrää”) antaa mahdollisuuden kanavakohtaiseen hinnoitteluun. Jos nykyinen palveluhinnoittelu perustuu todenmukaiseen asioinnin kustannustasoon, voidaan palvelun sähköiselle toteutustavalle määrätä alhaisempi hinta. Tällöin perinteisen asiointitavan käyttäjien palvelumaksut eivät nouse ja asiakas itse pystyy omilla toimillaan vaikuttamaan palvelusta maksamaansa hintaan.

Palvelukanavan mukaisessa hinnoittelussa tulee huomioida kaikki vaikuttavat kustannukset. Hintaporrastuksen on oltava myös yhdenvertaisuusperiaatetta noudattaen kohtuullinen eikä voitane mennä malliin, jossa sähköinen asiointi on ilmaista ja paperiasiointi maksullista. Perustuslakivaliokunnan lausunnossa (PeVL 35/2010 vp) Hallituksen esityksestä laiksi tuomioistuinten ja eräiden oikeushallintoviranomaisten suoritteista perittävistä maksuista annetun lain muuttamisesta on myös maininta, että käyntiasiointipisteessä on tarjottava asiakkaalle mahdollisuus sähköiseen asiointiin (asiakaspääte), jolloin asiakkaalla mahdollisuus alempaan palvelumaksuun. Palvelukanavakohtaista hinnoittelua on maksuperustelain mukaisesti käytössä jo mm. passin ja henkilökortin hakemisessa sekä kauppa- ja yhdistysrekisterin muutosilmoitusten tekemisessä.

Selvitysraportissa Määttä suosittaa, että oikeustilan selkeyttämiseksi maksuperustelaisissa olisi oltava nimenomainen maininta asiasta. Työryhmä on selvittänyt asiaa valtiovarainministeriön budjettiosaston kanssa. Maksuperustelain muutokselle ei ole tarvetta, vaan asia voidaan hoitaa maksuasetuksilla.

Viranomaisille suunnatulla informaatio-ohjauksella voidaan lisätä maksuporrastuksen käyttöä. Pienelläkin porrastuksella voitaneen saavuttaa riittävä kannustin asiakkaalle. Työryhmä suosittelee maksullisia palveluita tuottavia organisaatioita tutkimaan maksuporrastusten hyödyntämistä. Hinnoittelun lisäksi asiakkaalle annettava palvelulupaus nopeammasta käsittelyajasta kannustaa asiakkaita siirtymään sähköiseen asiointiin.

#### **Toimenpiteet:**

- Valtiovarainministeriön budjettiosasto viestii asiasta ministeriöille, jotka informoivat hallinnonalansa palveluntuottajia.

## 5.8 Sähköisen toimintatavan tarjoaminen ensimmäisenä

- Työryhmä suosittaa viranomaisia selkeästi ohjaamaan asiakas käyttämään ensimmäisenä sähköisiä palveluita viestinnän, tiedottamisen ja kanavaohjauksen keinoin.

Käyttäjien käyttötottumuksia ja -tapoja voidaan ohjata voimakkaammin digitaalisten asiointikanavien ja toimintatapojen käyttöön. Tämä tarkoittaa digitaalisten palveluiden tarjoamista selkeästi ensimmäisenä ja asiakkaan kannalta helpoimpana vaihtoehtona. Asiakkaan siirtymistä käyttämään hänelle uusia toimintatapoja tulee tukea tiedottamisen keinoin hyödyntäen muiden asiakkaiden hyviä käyttökokemuksia sähköisistä palveluista.

Asiointien yhteydessä tarjottava tieto ja mahdollisuus suostumuksen antamiseen sähköiseen viestinvälitykseen ja Suomi.fi-viestien käyttöön ohjaavat asiakkaita hyödyntämään tehokkaammin julkisen hallinnon tuottamia sähköisiä palveluita. Palvelulaadun työskentelyryhmässä tuotetut asiointipalveluiden laatukriteerit tulevat ohjaamaan palveluntuottajia huomioimaan asiakkaiden hyvään asiointikokemukseen vaikuttavat seikat.

Tavoitteena on saada sähköisestä asioinnista käytetyin ja halutuin tapa asioida.

### **Toimenpiteet:**

- Sähköistä palvelukanavaa tarjotaan asiakkaille ensimmäisenä vaihtoehtona.

## 5.9 Omien tietojen tarkastusmahdollisuus digipalveluihin selkeästi ja kattavasti

- Tietosuoja-asetuksen mukainen omien tietojen tarkastusmahdollisuus tulee toteuttaa organisaatioiden digipalveluihin selkeästi ja kattavasti.
- Asiakkaalle tulee kertoa menettelytavoista, jotka täyttävät tietoturvan ja tietosuojan vaatimukset tietopyyntöjä ja tietoaineistoja lähetettäessä.
- Työryhmä suosittelee omien tietojen tarkastusmahdollisuuden toteuttamisessa hyödynnettäväksi Suomi.fi-viestejä.

Euroopan unionin laajuinen henkilötietojen käsittelyä sääntelevä laki tuli voimaan 25.5.2018. Siinä määritellään mm. henkilön oikeuksista saada tietää mitä henkilötietojen organisaatiolla hänestä on sekä miten ja mihin tarkoitukseen henkilötietoja käsitellään.

Tietopyyntöihin liittyy vaatimus pyytävän henkilön riittävän tarkasta identifiointista, jotta tietoaineiston kerääminen kohdistuu oikean henkilön tietoihin. Samoin tulee varmistua, että kerätty tietoaineisto lähetetään aineistopyynnön tehneelle henkilölle.

Toisena huolehdittavana asiana on käytettyjen viestintäratkaisuiden turvallisuus. Kaupallisten sähköpostien tietoturva on todettu riittämättömäksi viranomaisten tarpeisiin lähettää tietosuojan alaista materiaalia. Viranomaisen vastuulle kuuluu myös tarjota kansalaisille tietoturva vaatimukset täyttävä kanava lähettää tietopyyntö, joka sisältää suojaavia henkilötietoja.

Digitaalisessa ympäristössä tietopyynnön tehneen henkilön identifiointi tulee tapahtua vahvaa sähköistä tunnistamista käyttäen. Turvallisen viestintävälineen osalta työryhmä tunnisti neljä mahdollista välinettä tai tapaa käytettäväksi:

1 Organisaation järjestämä turvaposti

Organisaatio tarjoaa mahdollisuuden lähettää tietopyyntö hankkimansa turvapostin välityksellä. Tässä vaihtoehdossa on varmistettava turvapostin päätyminen oikealle henkilölle.

2 Organisaation asiointipalvelu tunnistautuneelle käyttäjälle

Tietopyyntö ja koottavan tietoaineiston välittäminen voi tapahtua organisaation asiointipalvelun kautta. Pyyntö ja aineiston toimittaminen voidaan toteuttaa viestinvälityksenä tai automaattisemmin suoraan organisaation tietorekistereistä tapahtuvilla tietohauilla. Asiakkaan kirjautuminen asiointipalveluun tulee tapahtua vahvaa tunnistusta käyttäen.

3 Suomi.fi-viestien hyödyntäminen

Organisaatio ottaa käyttöön Suomi.fi-viestit, jonka kautta tietopyynnön ja tietoaineiston välitys tapahtuu. Asiakas kirjautuu palveluun aina vahvaa tunnistamista käyttäen.

4 Suomi.fi Omat tiedot -osion hyödyntäminen

Organisaatio tarjoaa Suomi.fi:n Omat tiedot -osion kautta pyydyt henkilötiedot. Tietojen haku ja koonti tapahtuvat automaattisesti organisaation järjestelmistä ja kootut tiedot esitetään asiakkaalle Suomi.fi:ssä.

Työryhmä suosittelee Suomi.fi-viestien hyödyntämistä toteutuksen keveyden vuoksi, jos organisaatiolla ei vielä ole käytössä muita ratkaisuja.

Teknisen toteutuksen lisäksi organisaatioiden tulee selvästi ja näkyvästi tarjota asiakkaille mahdollisuus tietopyynnön jättämiseen. Samassa yhteydessä asiakasta tulee opastaa tietosuojan ja tietoturvan täyttävistä toimintatavoista ja -menetelmistä.

Työryhmä käsitteli kokouksissa myös toisen puolesta lähetettyjen tietopyyntöjen käytötapauksia. Peruslähtökohtana on henkilön oikeus valtuuttaa toinen pyytämään ja saamaan valtuuttajaa koskevat tiedot. Suomi.fi-valtuudet ei vielä sisällä tarvittavaa valtuutta. Samoin valtuus toisen henkilön Viestit-palvelun käytölle on laatimatta. Toisen puolesta lähetettävien tietopyyntöjen käytötapaukset sisältävät useita laajoja Suomi.fi-palveluihin liittyviä tarkemmin tutkittavia ja määriteltäviä seikkoja. Näiden seikkojen vuoksi työryhmä edellyttää laajempaa ja syvällisempää määrittystä, jonka pohjalta voidaan laatia yhtenäisiä toimintatapaehdotuksia.

**Toimenpiteet:**

- Organisaatioiden tulee selvästi ja näkyvästi tarjota asiakkaille mahdollisuus tietopyynnön jättämiseen. Asiakasta tulee opastaa tietosuojan ja tietoturvan mukaisiin toimintatapoihin.
- Tietopyyntöihin liittyvien valtuuksien toimivallan laajuuden ja toteutukseen liittyvien kohtien tarkempi määrittäminen.



## 5.10 Julkiselle hallinnolle yhteiset mobiiliasioinnin suuntaviivat

- Työryhmä suosittelee, että tarve mobiiliasioinnin kehittämisen yhteisiin suuntaviivoihin huomioidaan valtiovarainministeriön JulkICT-osastolla laadittaessa tulevia strategioita ja toimintasuunnitelmia.

Työryhmän tehtäväliselle mobiiliasiointi nousi ensisijaisesti organisaatioiden halusta tarjota palveluita älykännyköiden mobiilisovelluksien avulla. Todettiin myös älykännyköiden lisääntyvä käyttö tulevaisuudessa.

Työryhmä tunnisti asiakokonaisuuden sisältävän mm.

- tietoaaineiston hakua (mm. tietoa palveluista ja menettelytavoista)
- rekisteripohjaisten tietojen esittämistä (lupien, pätevyyksien ja osaamisten todentamista)
- asiointipalvelua (asioinnin käynnistäminen)

Sähköinen tietoaaineiston haku ja asiointi ovat jo monien julkisen hallinnon palveluiden osalta mahdollista mobiilipäätelaiteiden selainten avulla. Päätelaitteen ominaisuuksiin mukautuvalla käyttöliittymäsuunnittelulla voidaan hyödyntää samaa toteutusta kuin tietokoneissakin. Käyttökokemuksen ja helppokäyttöisyyden osalta ei kuitenkaan päästä älykännyköiden mobiilisovellusten tasolle. Laajasisältöisten asiointien aloittaminen ja esittäminen älykännyköiden pienillä näytöillä ilman näppäimistöä ei tuota hyvää asiointikokemusta.

Mobiililupien osalta toiminnallisena tarpeena on antaa asiakkaille helppo ja nopea tapa todentaa älykännykän avulla henkilölle myönnettyt luvat tai henkilön pätevyys ja osaaminen. Lupia myöntäviä ja pätevyksiä rekisteröiviä tahoja on useita, jolloin vaarana on lupien ja pätevyyksien osoittamisen jakautuminen usean mobiilisovelluksen kesken.

Työryhmä tunnisti mahdollisen riskiskenaarion, missä käynnissä oleva kehitys johtaa tilanteeseen, jossa monet viranomaiset ovat toteuttaneet omat mobiilisovellukset palveluilleen. Asiakkaiden kannalta kehityssuunta tarkoittaa usean mobiilisovelluksen asennusta ja käyttöä. Tämä merkitsee myös useita päällekkäisiä kustannuseriä.

Asiakokonaisuuden laajuuden ja kehitysasteen vuoksi mobiiliasiointi ja -luvat vaativat laajempaa ja perusteellisempaa visiointi- ja tavoiteasetantaa yhteisten kehityssuuntien määrittämiseksi. Tavoitteena tulee olla asiakkaalle tarjottavan palvelukokonaisuuden selkeys ja toteutuksien kustannustehokkuus. Tämän työn ja suunnitelman pohjalta voidaan määritellä tarkempia yhtenäisiä toimintatapoja julkisen hallinnon toimijoiden hyödynnettäväksi. Työryhmä ehdottaa, että valtiovarainministeriön JulkICT-osasto ottaa mobiiliasioinnin yhtenäisen kehittämistarpeen huomioon tulevia toimintasuunnitelmia määriteltäessä.

### Toimenpiteet:

- Viedään ehdotus ns. mobiilisuunnitelman valmisteleminen valtiovarainministeriön JulkICT-osastolle otettavaksi huomioon osaston tulevia toimintasuunnitelmia määriteltäessä.

## 6 Esitys elinkeinotoimintaa harjoittavien velvoittamisesta digitaalisten palvelujen ja viestinvälityksen käyttöön

### 6.1 Työryhmän esitys elinkeinotoimintaa harjoittavien velvoittamisesta

- Työryhmä suositaa Määtän raportin mukaisesti elinkeinotoimintaa harjoittavien tahojen selkeää velvoittamista sähköiseen asiointiin huomioiden sähköisten viranomaispalveluiden saatavuus.
- Tällöin viranomaisten tuottamat asiointipalvelut elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille, rekisteröidyille yhdistyksille, säätiöille ja asunto-osakeyhtiöille voidaan tarjota yksinomaan sähköisinä.
- Poikkeussäännöksillä huomioidaan tilanteet, jolloin kyseessä on pitkittynyt tekninen häiriötilanne tai erityispoikkeuksena yksittäiset elinkeinon- tai toiminnanharjoittajat, joilla on asiakohtaisesti perusteltu syy ei-sähköiseen toimintatapaan.
- Ulkomaiset organisaatiot voisivat alkuvaiheessa olla velvoitteen ulkopuolella, mutta niille pitäisi kuitenkin tarjota mahdollisuus myös sähköiseen asiointiin.

Digitaaliseen asiointiin siirtymisen tavoitteena on digin käyttöön velvoittamisen rinnalla aina oltava yritysten ja elinkeinonharjoittajien hallinnollisen taakan keventäminen eli asioinnin helpottuminen ja väheneminen, asiointikustannusten laskeminen ja asioinnin palvelutason ja ennakoitukyvyn paraneminen.

Työryhmä muistuttaa, että jo tälläkin hetkellä viranomaiset voisivat tuottaa palvelunsa vain digitaalisina tälle kohderyhmälle, jos tästä on kirjaus toimintaa tai palvelua koskevassa erityislainsäädännössä. Toisaalta joidenkin palveluiden osalta erityislainsäädäntöön tehdyt kirjaukset pakottavat käyttämään vain paperiasiointia.

Työryhmässä nähdään, että lainsäädäntöön olisi selkeästi kirjattava myös elinkeinotoimintaa harjoittavien käyttövelvoite tarvittavine poikkeussäännöksineen, jotta he varmasti tietävät viranomaisasiointiin liittyvät oikeutensa ja velvollisuutensa. Velvoittamiseen liittyvän lainsäädännön valmistelun yhteydessä tulisi työryhmän mielestä vielä tarkentaa velvoittamisen kohderyhmän määrittelyä. Sisältyvätkö siihen esimerkiksi maa- ja metsätaloudenharjoittajat?

Selvitysmies Kalle Määtän raportin (VM julkaisu 22/2018) mukaan viranomaisten tuottamat asiointipalvelut elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille voidaan tarjota yksinomaan sähköisinä. Selvityksen mukaan elinkeinonharjoittajien asiointivelvoitteesta olisi säädettävä yleislain muotoisesti sähköisessä asiointilaissa ja velvoitteen on lähtökohtaisesti koskettava kaikkia toimialoja ja yrityksiä.

Määtän esityksen mukaisesti velvoitteen soveltamisala ulotettaisiin muihinkin kuin elinkeinonharjoittajiin, kuten rekisteröityihin yhdistyksiin, säätiöihin ja asunto-osakeyhtiöihin. Vastaavasti sähköisen asioinnin järjestämisvelvoite on kohdistettava viranomaisiin sekä huolehdittava siitä, että viranomaisten asiointijärjestelmät ovat mahdollisimman helppokäyttöiset. Viranomaisten järjestämisvelvoite ja velvoite varmistaa digipalvelujen helppokäyttöisyys on sisällytetty 1.4.2019 voimaan tulevaan lakiin digitaalisten palvelujen tarjoamisesta.

Poikkeussäännöksillä huomioidaan tilanteet, jolloin kyseessä on pitkittynyt tekninen häiriötilanne tai erityispoikkeuksena yksittäiset elinkeinon- tai toiminnanharjoittajat, joilla on asiakohtaisesti perusteltu syy ei-sähköiseen toimintatapaan. Erityispoikkeukset on määriteltävä tarkemmin lainsäädäntötyössä.

On myös huomioitava ja huolehdittava ulkomaisten organisaatioiden asiointitarpeista suomalaisten viranomaisten kanssa. Tunnistusratkaisuiden toimivuus korostuu näissä tapauksissa. Väestörekisterikeskuksen tuottama selvitys tunnistusratkaisuihin kuvaa jatkotoimenpidevaihtoehtoja. Kuten Määtän selvityksessä ehdotetaan, ulkomaiset organisaatiot olisivat alkuvaiheessa velvoitteen ulkopuolella, mutta niille tarjottaisiin kuitenkin mahdollisuus sähköiseen asiointiin.

## 6.2 Tilannetietoa velvoittamisen kohderyhmästä ja heille suunnatuista palveluista

Muun muassa Elinkeinoelämän keskusliiton *Yrittäjäpaneeli (2018)* ja Suomen Yrittäjien *Yritysten digitaaliset valmiudet (2018)* tutkimustulokset antavat tukea toimintatavalle tarjota elinkeinotoimintaa harjoittaville yksinomaan sähköisiä palveluita. Tulosten perusteella lähes 2/3 vastaajista kannattaa viranomaispalvelujen digitalisointia ja yli 40 % suhtautuu myönteisesti elinkeinoharjoittajien sähköiseen asiointivelvoitteeseen. Iäkkäämpien, yli 50-vuotiaiden vastaajien näkemys digiasointiin on varauksellisempaa kuin nuoremmilla.

15 % EK:n tutkimukseen vastanneista yrittäjistä arvioi tarvitsevansa erittäin tai melko paljon tukea digitaalisessa asiointissa. Suomen Yrittäjien tutkimukseen vastanneista puolestaan 19 % arvioi tarvitsevansa erittäin tai melko paljon tukea. Tehdyt tutkimukset osoittavat tarvetta laajentaa digitukea myös tälle kohderyhmälle.

Elinkeinotoimintaa harjoittavien digipalvelutarjonta kehittyi koko ajan. Suomi.fi-viestien kautta on jo mahdollista lähettää viestejä myös yritysten edustajille. Ensimmäisessä vaiheessa viestejä voi lähettää niin sanotuille mikroyrityksille (1-9 henkilöä työllistäviä), joita on Tilastokeskuksen mukaan 93 % kaikista yrityksistä.

Valtiovarainministeriön toteuttaman digitaalisten asiointipalvelujen tiekartan 2019–2023 kyselyssä viranomaiset esittivät tiekartalle 122 kappaletta jo käytössä olevaa elinkeinoharjoittajille suunnattua asiointipalvelua ja 41 kappaletta kehitteillä olevaa palvelua. Tarkemmat tiedot tiekartasta ja kyselyn tuloksista löytyvät valtiovarainministeriön verkkosivuilta <https://vm.fi/digipalvelujen-tiekartta>

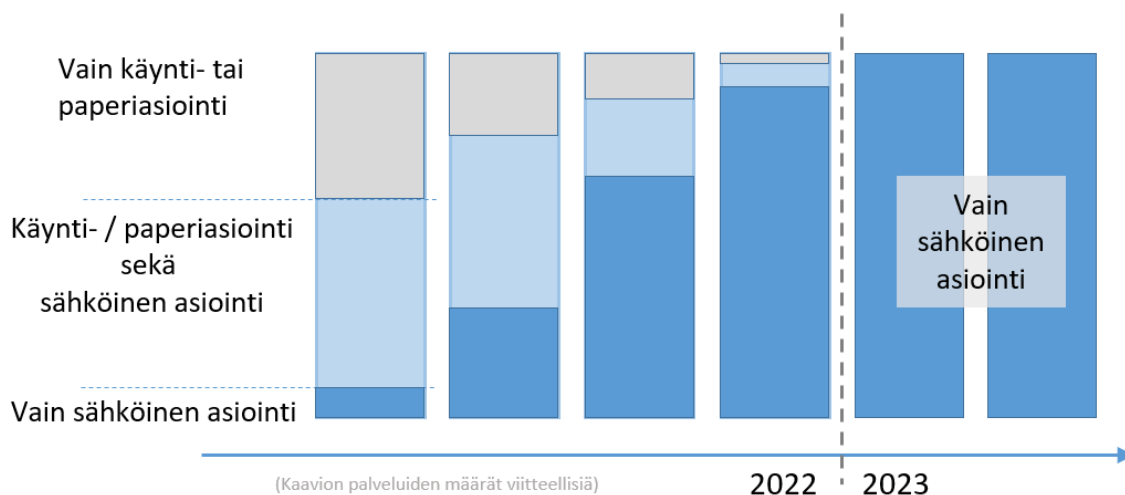
## 6.3 Miten velvoittaminen on mahdollista toteuttaa: siirtymäaika, takaraja, tarvittavat toimenpiteet

- Työryhmä ehdottaa elinkeinotoimintaa harjoittavien velvoittamiseen vuosien 2019–2022 välistä siirtymäaika, jolloin vuoden 2022 loppu on ehdoton takaraja velvoitteen voimaansaattamiselle kokonaisuudessaan.
- Työryhmä korostaa, että velvoittaminen ei ole mahdollista ilman että viranomaiset tuottavat nämä digipalvelut. Lisäksi digipalvelujen laadun on oltava kunnossa. Palveluja kannattaa lähteä kehittämään ajoissa, jotta mahdolliset laatuongelmat saadaan ratkaistuksi ennen siirtymäajan päättymistä.

- Digitukea ja sen toimijaverkosta on laajennettava palvelemaan myös elinkeinotoimintaa harjoittavia.
- Työryhmä esittää, että jokaisen elinkeinotoimintaa harjoittaville digitaalisia palveluja tarjoavan viranomaisen on 30.6.2020 mennessä suunniteltava miten ja milloin viranomainen siirtyy digitaaliseen palvelutapaan ja mitä toimenpiteitä tarvitaan.
- Valtiovarainministeriön on organisoitava suunnitelmien laatiminen ja toteutusten seuranta suunnitelmiin nähden. On myös suunniteltava mitä tehdään, jos jollain toimijalla on suunnittelu tai toimenpiteiden toteutus kesken, vaikka aikaraja on tulossa vastaan.
- Velvoitteen vaikutuksia erityisesti pieniin yrityksiin ja elinkeinonharjoittajiin on syytä seurata.
- Työryhmä näkee välttämättömänä, että digipalvelut kehitetään ja tuotetaan huomioiden helppokäyttöisyys, selkeys ja hyvä käyttökokemus mm. hyödyntämällä uusia asiointipalvelujen laatua arvioivia ja kehittäviä työkaluja.

Työryhmä näkee tärkeänä, että velvoitteen voimaantulolle varataan riittävä, mutta toisaalta ei liian pitkä siirtymäaika. Myös siirtymäajan päättymisajankohta on ilmoitettava selkeästi. Muutoksen lainsäädännölliseen, toiminnalliseen ja viestinnälliseen valmisteluun tarvitaan aikaa, mutta toisaalta liian kauaksi asetettu määräaika hidastaa kehitystä. Sopiva siirtymäaika voisi olla 2019-2022, jona aikana on mahdollisuus sekä digitaaliseen että perinteiseen asiointiin, mutta digitaalisia palveluja tarjotaan ja niihin ohjataan ensisijaisena kanavana. Siirtymäaikaan tarvitaan paitsi muutoksen suunnitteluun, myös siinä tarvittavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Eri viranomaisten lähtöta- sossa on eroja. Muutos koskee kaikkia viranomaisia isoista valtionhallinnon viras- toista pieniin kuntiin.

## Asiointipalveluiden tarjonta palvelukanavissa



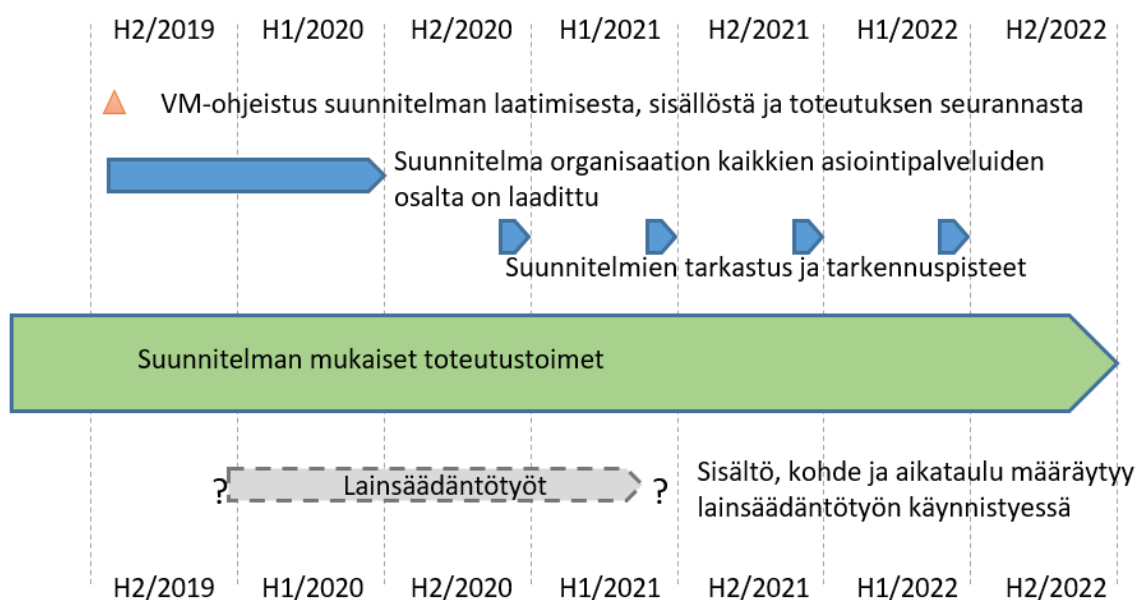
(Kaavio: Digipalveluiden käyttöön velvoittaminen asiakkaan näkökulmasta)

Velvoittaessa elinkeinonharjoittajat asioimaan sähköisesti on varmistettava, että he saavat riittävästi tukea asiointiin. Viranomaisten on huolehdittava palveluihin liittyvän riittävän ja laadukkaan tuen tarjoaminen myös sähköisessä kanavassa. Varsinkin alkuvaiheessa käyntiasioinnin yhteydessä tarjottavan opastuksen ja tuen saatavuus on tärkeää ja omiaan ohjaamaan asiointeja sähköiseen kanavaan. Lisäksi digiosaamista kasvattavaa tukea elinkeinonharjoittajille on mahdollista saada valtakunnallisen digituen verkoston kautta. Tietoja digituen tarjoajista ja heidän palveluistaan on koottu Suomi.fi -palveluun ja lisäksi Kansalaisneuvonta tukee myös elinkeinonharjoittajia löytämään oikeiden palveluiden tai tuen pariin.

Digitaaliseen asiointiin siirtymisen tavoitteena on aina oltava digin käyttöön velvoittamisen rinnalla myös yritysten ja elinkeinonharjoittajien hallinnollisen taakan keventäminen eli asioinnin helpottuminen ja väheneminen, asiointikustannusten laskeminen ja asioinnin palvelutason ja ennakointikyvyn paraneminen. Elinkeinonharjoittajat on otettava mukaan palveluiden kehittämiseen. Näiden tavoitteiden toteutumisessa tukena ovat uudet digitaalisten asiointipalvelujen laatutyökalut kuten palvelujen laatuksiteristö, itsearviointi ja asiakasarviointi. Viranomaisten on digipalveluja kehittäessään ja ylläpitäessään huomioitava lakiin digitaalisten palvelujen tarjoamisesta kirjatut velvoitteet.

Digitaaliseen asiointiin siirryttäessä digitaalisten yritysasiointipalveluiden tarjontapisteitä on koottava ja yhdistettävä helpommin löydettäväksi ("yksi luokku"), lupa- ja käsittelyprosessien on yhtenäistettävä ja kertaalleen kysytyjen tietojen on elinkeinonharjoittajan niin toivoessa liikuttava viranomaiselta toiselle saumattomasti ja viiveettä. Vastaavasti on päästävä siihen, että kun ilmoittaa jonkin tiedon yhdelle viranomaiselle, ei tarvitsisi ilmoittaa samaa tietoa toisellekin viranomaiselle.

Asiakkaiden tunnistautuminen ja toimintavaltuuksien todentamisen palveluiden on toimittava kaikissa tilanteissa, kun elinkeinonharjoittajat on velvoitettu sähköiseen asiointiin. Myös yrityspalveluihin liittyvien valtuuspalvelun toiminnallisuuksien valmistuminen ajoissa on tärkeää. Samoin tärkeää on riittävien tietoliikenneyhteyksien tarjonta ja palvelujen toimivuus hitaammilla yhteyksillä.



*(Kaavio: Digipalveluiden käyttöön velvoittaminen viranomaisen näkökulmasta)*

Siirtyminen vain digitaaliseen palvelutapaan tulee suunnitella hyvin. Työryhmä näkee tarpeellisena ja mahdollisena, että jokainen viranomainen, joka tarjoaa elinkeinotoimintaa harjoittaville digipalveluja, tekee 20.6.2020 mennessä suunnitelman miten ja milloin siirtyy vain digitaaliseen toimintatapaan kaikkien palveluiden osalta sekä sisällyttää suunnitelmaan tarvittavat toimenpiteet. Suunnitelma tulee laatia, vaikka velvoittavuuden lainsäädäntötyöt olisivatkin vielä kesken.

Siirtymistä vain digitaaliseen palveluun voidaan vaiheistaa sen mukaan, miten käyttäjien ja viranomaisten valmiudet ovat kunnossa. Vuosittaisten välitavoitteiden asettaminen kannustaa ja selkiyttää etenemisessä. Palvelujen maksuporrastusten avulla elinkeinonharjoittajia voidaan ohjata nopeammin siirtymään digipalvelujen käyttöön.

Suunnitelmassa on tärkeää huomioida erityislainsäädännön muutostarpeet, jos esimerkiksi fyysinen käyntiasiointi tai paperille tehtävä allekirjoitus on velvoitettu säädöksissä.

Viranomainen voi tarpeen mukaan tarkentaa 20.6.2020 mennessä valmistunutta siirtymissuunnitelmaansa aina siirtymäajan päättymisajankohtaan 31.12.2022 saakka.

Valtiovarainministeriön on organisoitava suunnitelmien laatiminen ja toteutusten seuranta suunnitelmiin nähden. On myös suunniteltava mitä tehdään, jos jollain toimijalla on suunnittelu tai toimenpiteiden toteutus kesken, vaikka aikaraja on tulossa vastaan.

Työryhmä tunnisti myös palveluita (esimerkiksi ympäristölupa), joiden käyttäjinä on sekä luonnollisia henkilöitä että elinkeinotoimintaa harjoittavia tahoja. Velvoittamiseen liittyvässä lainsäädännön valmistelussa tulisikin pohtia tarkoittaisiko palvelukäytön velvoittavuus, että elinkeinotoimintaa harjoittavilta tahoilta kiellettäisiin näiden palveluiden saaminen käyntiasiointina.

Lisäksi työryhmä huomioi elinkeinotoimintaa harjoittaville tahoille tarjottavat pienivolyymiset palvelut. Näiden palveluiden digitalisoiminen ei välttämättä olisi kustannustehokasta ja asia saattaisi siten aiheuttaa tarvetta poikkeussäännökselle velvoitteen asioida sähköisesti. Vasta-argumenttina esille nousi käsitys korkeiden kehittämissä kustannusten kielivän vanhentuneesta ja/tai puutteellisesta järjestelmäarkkitehtuurista. Näiden kohteiden ajan tasalle saattaminen ja uusiminen on kuitenkin välttämätöntä lähitulevaisuudessa. Kattava palveluiden sähköistäminen, ilman poikkeuksia, on työryhmän mielestä kuitenkin perusteltua. Velvoittavuus palveluiden tarjoamiseen sähköisessä kanavassa voi myös kiihdyttää rajallisilla resursseilla toimivien viranomais-toimijoiden välistä yhteistyötä ja yhteistoteutuksia.

Työryhmä tunnisti kunnille, erityisesti pienille kunnille olevan jatkossa suuri haaste tarjota digipalveluja elinkeinonharjoittajille. Palvelujen ja niiden toteutusasteen kirjo on kunnilla suuri.

### **Toimenpiteet:**

- Velvoitetaan elinkeinotoimintaa harjoittavat siirtymäajan kuluessa.
- Tehdään tarvittavat lainsäädäntömuutokset.
- Asetetaan selkeästi julkisen hallinnon toimijoille velvoite tuottaa elinkeinonharjoittajille suunnattu asiointipalvelu sähköisenä.
- Valtiovarainministeriö tuottaa ohjeistuksen viranomaisille siirtymäsuunnitelmien tekemisestä.

- Viranomaiset tekevät siirtymäsuunnitelmat digitaalisen palvelutapaan siirtymisestä ja tarvittavista toimenpiteistä.
- Viranomaiset toteuttavat tarvittavat toimenpiteet. Valtiovarainministeriö järjestää suunnitelmien ja toteutusten seurannan.
- Laajennetaan digitukea elinkeinoharjoittajiin.

## **7 Tekoälyn vaikutukset ja mahdollisuudet asioinnin ja digitaalisten palvelujen kehittämisessä**

Työryhmän yhtenä tehtävänä oli tarkastella tekoälyn vaikutuksia ja mahdollisuuksia sähköisen asioinnin ja digitaalisten palvelujen kehittämisessä. Tähän oli hyvä mahdollisuus, koska työryhmän toimikauden aikana käynnissä on ollut useita tekoälyn hyödyntämiseen liittyviä hankkeita.

Työryhmälle esiteltiin lokakuussa 2018 lausunnoilla ollutta ”Eettinen tietopolitiikka tekoälyn aikakaudella” -selontekoa. Työryhmää kiinnosti, miten selonteko ottaa kantaa tiedonsaantiin ja tiedon käyttöoikeuksiin. Kansalaisilla ja yrityksillä on tarve saada asiansa hoidettua, mutta viranomaisilla on vielä paljon haasteita tiedon jakamisessa. Lisäksi keskusteltiin, että digitaalista kehittämistä ei tule hidastaa jokaisen paperimaailmasta periytyvän uhkakuvan takia. On kuitenkin huomioitava, että digitalisaation myötä myös riskitekijät skaalautuvat nopeasti, joten uhat ovat hyvin erilaisia digikehityksessä. Todettiin, että tietopolitiikan kehittämisen myötä meille tulee tarkasteltavaksi myös oma arvomaailmamme tiedon hyödyntämiseen ja käyttöön liittyen.

Työryhmä sai joulukuussa 2018 tilannekatsaukset seuraavista TEAS-hankkeista:

- Ohjelmistorobotiikka ja tekoäly
- Valtionhallinnon AI selvitykset
- Tekoälyn hyväksyttävyyden viranomaistyössä

Työryhmää kiinnosti tiedon omistajuus rekisteridatan hyödyntämisen yhteydessä. Kuultiin tutkimustuloksia tekoälyn hyväksyttävyydestä viranomaistyössä ja julkisissa palveluissa. Suhtautuminen eroaa selvästi eri ikäryhmissä. Nämä asiat ovat nuorille tutumpia ja suhtautuminen heillä myös myönteisempää. Selkeät säädökset ja läpinäkyvyydestä huolehtiminen tulevat lisäämään tekoälyn hyväksyttävyyttä viranomaiskäytössä.

#AuroraAI-tekoälyohjelman valmistelu ei ollut työryhmän toiminnan aikana vielä niin pitkällä, että sen toimeenpanoon liittyviä parhaita toimintatapoja oltaisiin voitu määrittellä.

## **8 Digitaalisten asiointipalvelujen tiekartta 2019–2023**

Toimintatapatyöryhmä on ohjannut uuden digitaalisten asiointipalvelujen tiekartan 2019–2023 laatimista. Edellinen tiekartta, ”Ensisijaisesti sähköisesti tarjottavien palvelujen tiekartta” valmistui 2017.

Tiekartta ei ole mikään selvitys tai kartoitus kaikista digipalveluista vaan julkisen hallinnon yhteinen tahdonilmaus palvella ja toimia ensisijaisesti digitaalisesti, tehdä digipalveluja tunnetuksi ja vastata vaatimuksiin, joita vuonna 2019 voimaantuleva laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta viranomaisille tuo. Mukaan lähteneet viranomaiset ovat tehneet asiasta johtotason päätöksen.

Tiekartalle on tälläkin kertaa koottu sekä henkilöasiakkaille että elinkeinonharjoittajille suunnattuja palveluja, jotka ovat jo käytössä tai valmistuvat tulevina vuosina. Tiekarttaa varten ei ole kerätty hanketietoja, vaan ainoastaan niistä valmistuvia palveluja. Uutta on kuitenkin keskittyminen erityisesti digitaalisiin asiointipalveluihin. Digitaalinen asiointipalvelu on aina jollakin tavoin vuorovaikutteinen ja sähköistä asiointia sisältävä, ei siis pelkkä tietopalvelusivusto. Palvelu alkaa digitaalisena, mutta voi palveluketjun aikana sisältää muutakin asiointikanavien käyttöä. Mukaan tiekartalle on otettu myös digitaalisia neuvontapalveluja ja -botteja.

Viranomaiset ovat arvioineet suhteessa valintakriteereihin mitä asiointipalvelujaan esittävät tiekartalle. Valintakriteerejä on uudistettu aikaisemmasta. Uutta on mm. että erillinen, digitaalisten asiointipalvelujen laatuksiteeristöä hyödyntävä palvelulaadun itsearviointi tulee olla suoritettuna viimeistään 3 kuukauden kuluessa palvelun ehdottamisesta tiekartalle.

### **Tiekarttakyselyn tuloksista**

Tammikuussa 2019 toteutetussa tiekarttakyselyssä 40 eri viranomaista esitti tiekartalle yhteensä 224 joko henkilöasiakkaille tai elinkeinonharjoittajille suunnattua digitaalista asiointipalvelua. Palvelut ovat kuntien rakennuslupia lukuun ottamatta valtionhallinnon palveluja. Verrattuna vuonna 2017 tehtyyn tiekarttaan palvelujen määrä kaksinkertaistui.

Ilmoitetuista asiointipalveluista 122 kappaletta on käytössä olevia elinkeinonharjoittajille suunnattuja asiointipalveluja ja 41 kappaletta tälle kohderyhmälle suunnattuja kehitteillä olevia palveluja. Henkilöasiakkaille suunnattuja käytössä olevia palveluja ilmoitettiin tällä kertaa 104 kappaletta ja kehitteillä olevia 42 kappaletta.

Viranomaisten ilmoittamista käytössä olevista palveluista 60 % on ilmoittanut kokonaiskäyttömäärän, ja 54 % myös kanavajakauman. Näiden palveluiden palvelutapahutumista 81 % tapahtuu sähköisessä kanavassa. Lisäksi tiekartalle ilmoitettiin 20 palvelua, jotka ovat käytettävissä kokonaan sähköisesti, vain API-rajapinnan kautta.

Tarkemmat tiedot tiekartasta ja kyselyn tuloksista löytyvät valtiovarainministeriön verkkosivuilta <https://vm.fi/digipalvelujen-tiekartta>

## **9 Lisätiedot**

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

<https://vm.fi/sahkoisen-asioinnin-ja-viestinvalityksen-toimintatavat>

<https://vm.fi/digipalveluiden-laatu>

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

<https://vm.fi/velvollisuus-tarjota-digipalveluja>