

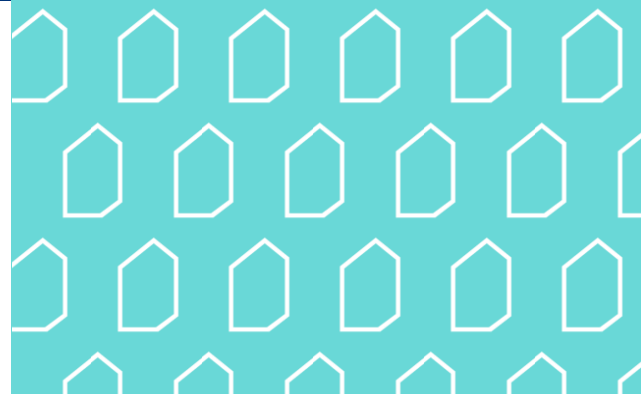
Kuntapalvelut digitarjottimella

Puolesta asiointi sähköisissä palveluissa

Osallistu keskusteluun Twitterissä: [#digiohjelma](#) [#sujuvasuomi](#)



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**



PROJEKTIN HAASTE

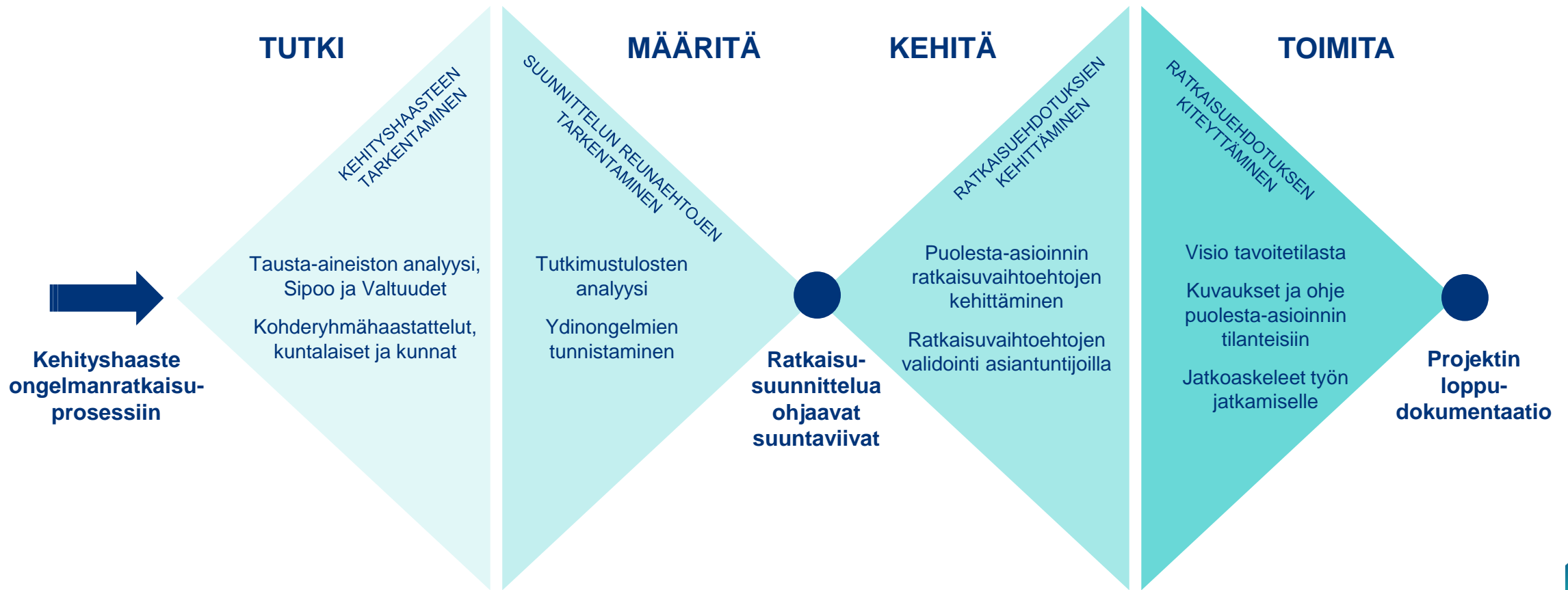
”Miten puolesta-asiointi tulisi toteuttaa asiakaslähtöisesti kuntien digipalveluissa?”



Miten?

Ratkaistaan oikeaa asiaa

Ratkaistaan asiaa oikein



Tiimi ja osallistujat

Sipoo

Ethel Eriksson
Heli Särkikoski
Paula Ropponen

DVV

Maiju Kinnunen
Karoliina Liimatainen
Juha Tuulaniemi
Petri Risto

Suomi.fi-valtuuksien
käyttöönotto- ja kehitystiimit

Tutkimukseen osallistettuja

Kunnat

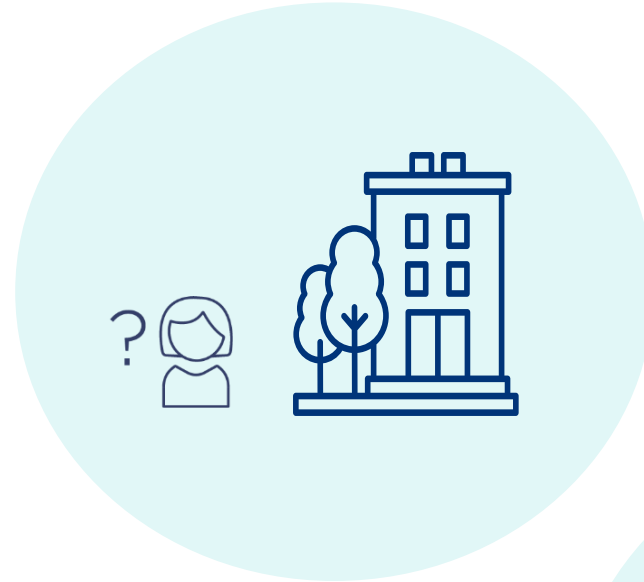
Heinola
Turku

Kuntalaiset

Sipoo
Kerava
Espoo
Turku
Parainen



Nykytilanne



Kunta

Lainsäädäntö velvoittaa kuntia digitalisoimaan palvelut, mutta kunnilla ei ole resursseja edistää digitalisaatiota haluamallaan tavalla.

Kuntien käytännöt ja digiratkaisut ovat kirjavia, sillä ratkaisut tehdään paikallisesti.

Kunnat tarvitsevat selkeät yhtenäiset linjaukset, määritelmät ja ohjeistukset, miten toimia. Yhteinen tavoite ja suunta säästää resursseja.

Kuntalainen

Kunnan palvelut näyttäytyvät epämääräisenä viidakkona.

Kokonaiskuva palvelutarjoomasta on pirstaleinen ja oikean palvelupolun alkuun on vaikea päästä kiinni.

Ymmärrys valtuuksien käytöstä, soveltamismahdollisuuksista ja toiminnasta on vielä puutteellista.



Visio: Kuntien digipalveluiden yhdenmukaistaminen

Ymmärrämme kuntien operatiivisen arjen ja annamme tukea käytännön työhön. Muodostamme yhdessä kuntien kanssa ohjeistuksen ja malliratkaisuja kuntapalveluiden digitalisointiin.



Kuntien "kattojärjestö"

Yhteisesti määritelty prosessi puolesta-asiointiin

Asiointitarve ilmenee → Etsii googlesta oikean palvelun → Ohjautuu oikeaan asiointipalveluun → Aloittaa asiointin → Asioi yksin → Lähettää hakemuksen

Asioi yhdessä toisen kanssa

Asioi toisen puolesta

Asioi yksin

Lähettää hakemuksen

Ohje kuntapalveluiden digitalisointiin

Näin hyödynnät PTV-palvelukatalogia

Erilaiset asiointiprosessit

Rahoitus ja resursointi

Hyödynnettävissä olevat ratkaisumallit ja teknologiset ratkaisut

Ota yhteyttä

Aloitamme palveluiden digitalisoinnin. Käytössä olevan ohjeistuksen avulla, meidän aika ja resurssit eivät kulu selvitystyöhön, vaan voimme toteuttaa asiakaslähtöiset digipalvelut kustannustehokkaasti.

Tietovaranto

Palvelukatalogi Kunta A

Palvelukatalogi Kunta B

Palvelukatalogi Kunta C

Palvelukatalogi Kunta C

Palvelukategoria

Ilmoitus A → Valtuus A

Ilmoitus B → Valtuus B

Hakemus C → Valtuus CD

Hakemus D → Valtuus CD

Hakemus E → Usea allekirjoittaja

Hakemus F → Usea allekirjoittaja

Neuvontapyyntö G → Ei valtuustarvetta

Kuntien yhteinen palvelu-uutelo ja terminologia Valmiiksi mietityt palvelu-valtuus-vastavuudet Tilannelähtöiset valtuuskokonaisuudet

On helppoa, kun kaikissa virallisissa sähköisissä palveluissa asiat toimii samalla tavalla.



Kuntalainen



Kunta



Jatkoaskeleet

- 1 Kuntia läpileikkaavaa digitalisaatiota tukevan ja ohjaavan yhteistyötahon tunnistaminen:**
Kenen kanssa voidaan tehdä yhteisiä linjauksia kaikille kunnille hyödynnettäväksi ja jaetaan parhaita käytäntöjä? Miten vähennetään yksittäisten kuntien työmäärää ja keskitetään määrittelytyötä?
- 2 Kuntien palvelutarjoaman ja käsitteistön yhtenäistäminen:**
Mikä kunnan digitaalinen palvelu vastaa samaa toisessa kunnassa?
- 3 Puolesta-asioinnin tilanteiden jäsentäminen ja asiointikokonaisuuksien ymmärtäminen:**
Mitä asioita kuntalainen haluaisi pystyä hoitamaan yhdellä valtuudella tai valtuuskokonaisuudella? Asiointitilanteiden määrittely ja tunnistaminen: Ketkä asioivat, kenen puolesta ja missä asioissa?
- 4 Valmiiksi mietitty palvelu-valtuus-listaus:**
Millaisella valtuudella myönnetään oikeus toisen puolesta asiointiin missäkin kunnan asiointissa? Missä tilanteissa riittää suostumus ja milloin tulee olla valtuus.
- 5 Yksin asiointien hyväksytyjen käyttötilanteiden tunnistaminen lainsäädännön ja riskien näkökulmasta:**
Milloin yhdessä asiointia ei tarvita, vaan yksin asiointi riittää?



Kiitos!



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**

