

Puolesta asiointi kuntien sähköisissä palveluissa

Akkukartoitus

Milloin kunnan kannattaa tarjota puolesta-asiointia palveluissaan?

Puolesta-asiointia tarvitaan, kun kuntalaisien ei pysty itse hoitamaan jatkuvan asiointia vaan jonkun tehtävä sen hänen puolestaan. Puolesta-asiointia on myös, kun henkilö asoo yrityksen tai organisaation nimissä. Tässä mallissa mietitään puolesta-asiointia ensisijaisesti sähköisissä asiointipalveluissa.

Miten kunta voi tarjota puolesta-asiointia sähköisissä palveluissaan?

- Suomi.fi-valtuutuksen avulla** kunta voi tarkistaa henkilön, yrityksen, yhdistyksen tai muun yhteisön oikeudet asioida toisen henkilön tai organisaation puolesta. Suomi.fi-valtuudet on kansallinen ratkaisu, jota ylläpitää ja kehittää Digi- ja väestötietovirasto.
- Muut ratkaisut:** Halutessaan kunta voi hyödyntää sähköisiä allekirjoituksia, valtakirjoja tai rakentaa omaan asiointipalveluun toiminnallisuutta myöntymyksen osoittamiseen silloin, kun useampi henkilö asoo yhdessä. Toteutuksesta riippuen nämä keinot voivat kuitenkin vaatia manuaalisia oikeuden tarkistamista.

Miten liikkeelle?

Kun palvelujen tarjoamisessa siirrytään muista kanavista nojaamaan yhä enemmän sähköisen asiointiin muuttamaan, käyttäytyminen ihmisen hakuvuutta hoitettua asiaa jäsenteää tarkemmin. Hoitopalvelu ja automaatioinnin edut voi saavuttaa vain tarkasti ymmärtämällä prosessista. Näin on myös puolesta-asiointiin kohdalla, mikä vaatii jonkin verran määrättyä ennen varsinaista teknistä toteutusta.

Kun alkoi tarvitaan ymmärrys puolesta-asiointiin käyttötavoista. Mitä sähköisiä asiointipalveluita tarjotaan? Missä niitä on suurin tarve pyrkiä asiointiin toisen puolesta? Puolesta-asiointia on hyvä tarjota parhaitensa kaikissa palveluissa, mutta voisi kun asiointiin käytönlaitteet on kuvattu, voidaan tunnistaa millaisia valtuutuksia niihin kaannetaan käyttöä. Tarkoituksena on, että jos samaan käyttäjätoimintaan on jo olemassa valtuutuksia, käytetään niitä, jos sopivia valtuutuksia ei ole vielä missään muualla käytössä, määritellään ne Suomi.fi-valtuutuksen käyttöönottotoiminnaksi.

Tulevaisuuden mahdollisuutta

Kuntien käytön on suositeltavaa välttää valtuutusryhmiä ja valtuutuskonfigurauksia, joita voi hyödyntää samankaltaisissa asiointilaitteissa kuin muissakin kunnissa.

Huom!

Myös kunnan työnohjaja voi tarvita valtuutuksia esimerkiksi kunnan veroasioiden hoitoon. Tässä kuitenkin käsitellään nimenomaan kuntalaisen tarvitsemia valtuutuksia ja puolesta-asiointia.

Tutustu täältä miten saatte Suomi.fi-valtuudet käyttöön osaksi palveluunne <https://palveluhaluunna.suomi.fi/fi/avart/valtuudet/esitykset>

1. Ymmärrys palvelun ja puolesta-asiointin tarpeesta

Mitä tulee huomioida?

- Kunnan tulee varmistaa, että sekä asiakkailta että asiakaspalvelulla on riittävä ymmärrys valtuutuksen käytöstä ja edellytyksistä eri asiointien yhteydessä.
- Asiointiin tulee toimia samoilla periaatteilla sähköisessä maailmassa kuin muissakin kanavoissa. Esimerkiksi puhelinsoitto tai käynti asiointipisteellä ei saa olla keino puolesta-asiointia ilman valtuutusta tai muuta vastaavaa opoista päämäärän suodattamiseksi hoitaa toisen asioita.
- Kunnan tulee tunnistaa ne tilanteet ja tarpeet, joissa kuntalaisen tarvitsee puolesta-asiointia. Tämän avulla voidaan suunnitella asiakkaan ohjeistus sekä ennen palvelun käyttämistä ja asiointin aloitusta, että asiointin aikana.

Huomioita asiakaskokemuksena

- "Tästä tiedän mitä palvelut ovat kunnan tarjoamia"
- "Tästä tiedän, milloin olen, että on väkivaltainen asia, johon, mikä on väkivaltainen ja mistä tiedän, milloin olen jatkuvasti"
- "Haluan hoitaa asiaa huolellisesti, mutta toivon, että asiointi on tehokas ja helppo"

Asiointitilanne A: Henkilö asoi toisen puolesta

Tämä on perustasapain toteutettavalla sähköisellä palvelulla Suomi.fi-valtuudella, joden avulla kunta voi tarkistaa henkilön, yrityksen, yhdistyksen tai muun yhteisön oikeudet asioida toisen henkilön tai organisaation puolesta. Asiointin aikana asiakkaalle kerrotaan, mikä valtuuden hän tarvitsee toisen puolesta asian hoitamiseen. Asiakas siirtyä Valtuudet-palveluun (paranta ja jatkautumalla) pyytämään valtuutusta, jonka saatuaan asiointi voi alkaa tämän toisen henkilön nimissä.



Asiointitilanne B: Useo asoi yhteisessä asiassa

Prosessi toteutetaan niin, että yksi henkilö asoo ja muut asiainasiantuntijat antavat valtuudet asian hoitajalle. Valtuutuksen tarkistus on automaattinen, eikä kunnan tarvitse erikseen tarkistaa asiointioikeutta (sähköinen allekirjoitus vaadi virkailijan tarkistuksen). Kunnat voivat halutessaan rakentaa myös ratkaisua, kuten erilaisen hyväksymisen pyynnön tai suostumuksen omaan asiointipalveluunsa, nämä ratkaisut kannattaa kehittää kuntien yhteisiksi mallit.

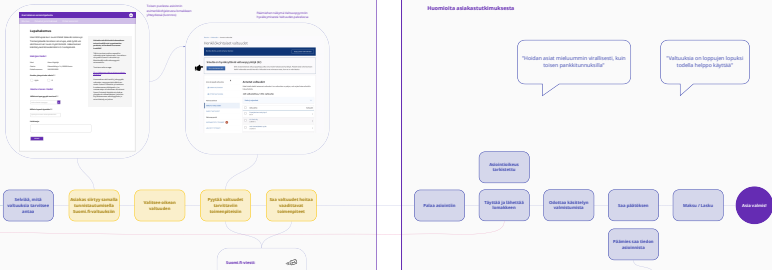
Asiointitilanne C: Henkilö asoi yksin yhteisessä asiassa

Joissakin tilanteissa kunta voi toteuttaa palvelun niin, että vaikka asia hoitaa joku toinen asaa henkilöltä, voi yksittäinen asiakas silti hoitaa asiointin alusta loppuun itsenäisesti. Tämä on kaikista suoravaihtoisin prosessi, jossa valtuutuksia ei tarvita. Tätä varten tarvitsee kuitenkin ymmärtää kunnan palvelun laadunvarmistus mallit ja tunnistaa mahdolliset riskit yksin asiointin sallimisessa. Asiointia on hyvä ohjeistaa, että hänellä on oltava oikeus asioida yhteisessä asiassa, vaikka kunta ei sitä vielä tiedä kohtaa tarkistustapaan.

2. Oikean valtuuden valinta ja saaminen

Mitä tulee huomioida?

- Asiakkaan ohjeus oikean valtuuden tunnistamiseen voi tapahtua kunnan verkkosivulla tai sähköisessä asiointipalvelussa (tieto haetaan Palvelutietovaranto PT:stä, kun kunta on tallennut sen sinne).
- Tieto kaikilla valtuutus tarvitaan voi löytyä suoraan rekisteristä, jos tarvittavien valtuutusten tiedot eivät löydy rekisteristä tai niitä ei voida näyttää asiointia josta tämä osaa pyytää valtuutusta, tai prosessin toteutuksessa löydettävä manuaalisia tarkistamista.
- Kun henkilö pyytää valtuutusta toisen henkilön puolesta Suomi.fi-valtuutuksella, siitä lähtien sähköinen herättä pyynnön vastaanottajan Suomi.fi-viestihin (jos käytössä).
- Kantautumiseen asiointitapahtuman ajatuksia oikeutta (vt. perinteinen valtakirja) ei siitä hetkellä ole tarjolla valmistia ratkaisua, vaan valtuutus on aina voimassa siinä ajassa annettua asiointioikeutta.
- Valtuutusta ei voi kohdistaa asiointiin toisen tahon kanssa (esim. kaikkeen kunnan kanssa asiointiin). Valtuuden voi kuitenkin lapa koskemaan asiointia vain tällä kunnalla (valtuutuspyynnin määrätyn yhteydessä).



Eri asiointeihin liittyvien valtuutuskäyttöön määrättyjen yhteyksien on hyvä tunnistaa, mikä alkuvaihe asiakkaan kannattaa pyytää valtuutusta toisen tahon hoitamiseen.

voidaan kokea hoitaa nopeasti ja hertalla, vai vaatiessa asia mahdollisesti pidempää oikeutta asiointiin?

3. Valtuuden käyttäminen puolesta-asiointiin

Tulossa olevia ominaisuuksia

- Lähtökohtainen katsoja on suunniteltavilla Valtuudet-palvelun mahdollisesti vuoden 2022 aikana. Tällöin valtuutuksen antaja voisi koska tahansa käydä katsomassa miten hänen antamansa valtuutus on käytetty.
- Katkaumatonta palvelu voisi omistaa tulevaisuudessa siten, että lomakkeen täytöstä lähtien automaattisesti oikea valtuutuspyyntö henkilöille, jotka puolesta oltiin asiointia. Tällöin asiointi ei tarvitisi siirtä välttää Valtuudet-palveluun tekemään valtuutuspyyntöä. Tämä on alustavasti Valtuudet-palvelun vuoden 2022 kehitysohjelmaa.

Huomioita asiakaskokemuksena

- "Hoidan asiat mielekkäällä tavalla, kun olen jatkuvasti kunnassa"
- "Valtuutus on helppo ja tehokas työkalu hoitaa helppo käsitellä"



Asiointipalveluun voi rakentaa toteutuksen, jossa päämiehelle lähtee Suomi.fi-viestihin tieto valmistuudesta asiointista ja sen tuloksesta. Tämä lisää läpinäkyvyyttä puolesta-asiointiin ja valtuutuksen käytön.