

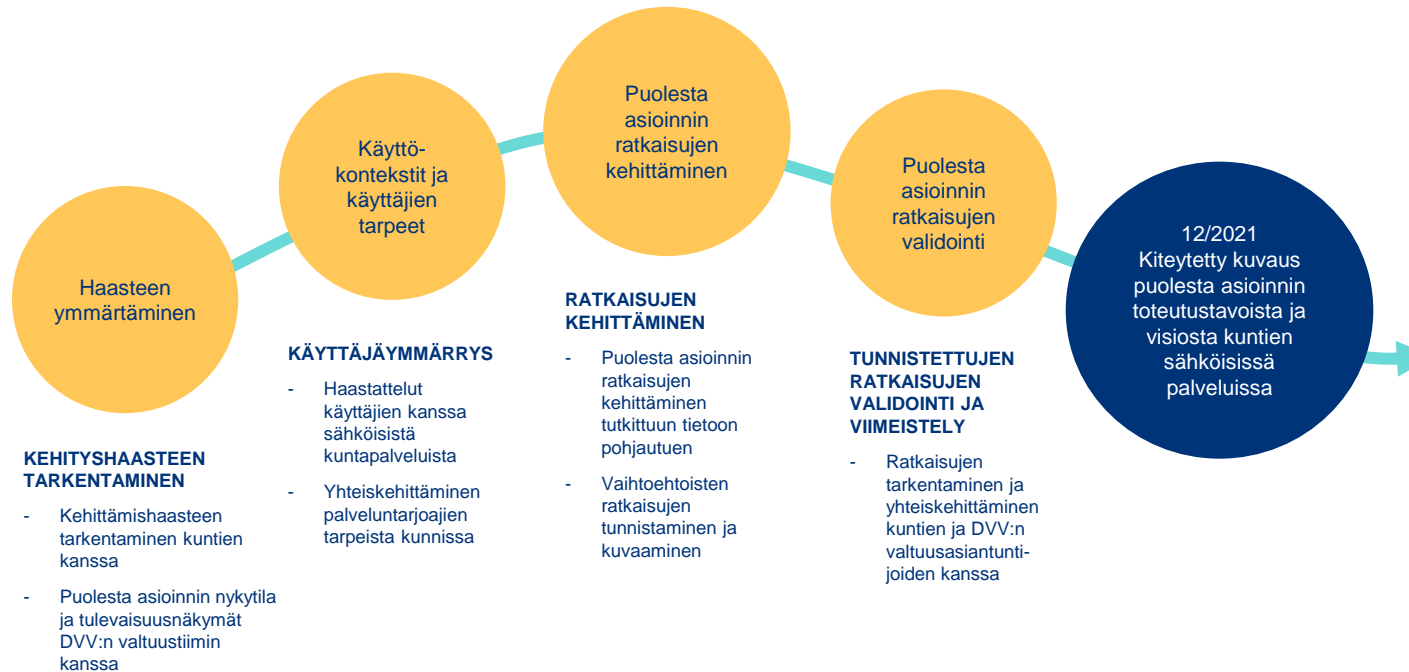
Puolesta asiointi sähköisissä palveluissa

Kuinka voisimme rakentaa yleishyödylliset periaatteet ja ohjeet puolesta asiointiin kuntien sähköisissä palveluissa?

Projektin tavoite

Pilottiprojektin tavoitteena on ollut tukea kuntien sähköisten asiointipalvelujen kehittämistä asiakaslähtöisen kehittämisen asiantuntijoiden avulla syksyllä 2021.

Projekti on keskittynyt erityisesti tunnistamaan parhaat tavat tarjota **puolesta-asiointin mahdollisuutta sähköisissä palveluissa**. Yhtenä tärkeänä osana on tarkasteltu Suomi.fi-valtuuksien käyttötapoja kuntakontekstissa.



Saavutetut hyödyt projektissa

Puolesta asiointi on vielä suhteellisen uusi asia kuntakentällä, joka kuitenkin tulee väistämättä vastaan sähköisiä asiointipalveluja kehittäessä. Tässä projektissa on luotu visio kuntapalveluiden puolesta asiointille ja pohja yhteiselle ymmärrykselle ja valtuuksien käytölle kunnille ja muille organisaatioille. Samalla tunnistettiin tarve kehitystyötä koordinoivalle taholle.

Projektin osallistajat

- Sipoo, Heinola, DVV
- Asiakastutkimus: Turku, Parainen, Sipoo, Kerava, Espoo

Projektin ydinongelman tausta

- Lainsäädäntö velvoittaa kuntia digitalisoimaan palvelut, mutta pienillä kunnilla ei ole resursseja edistää digitalisaatiota haluamallaan tavalla.
- Kuntien käytännöt ja digiratkaisut vaihtelevat, sillä ratkaisut tehdään paikallisesti.
- Kunnat tarvitsevat selkeät yhtenäiset linjaukset, määritelmät ja ohjeistukset digipalvelujen toteuttamiseen. Yhteinen tavoite ja suunta säästää resursseja.
- Valtuuksien käyttö kuntien sähköisissä palveluissa on vasta käynnistymässä.

Mitä projektissa syntyi

- Visio puolesta asiointin yleiselle mallille kaikkien kuntien käyttöön
- Vaihtoehdot ja periaatteet puolesta asiointin järjestämiseen sähköisissä palveluissa
- Koottu ymmärrys kuntien digipalvelujen kehittämisen haasteista ja tuen tarpeesta puolesta asiointiin liittyen

