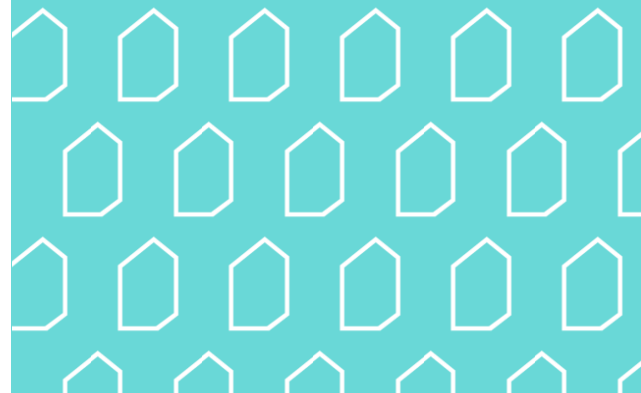


Kuntapalvelut digitarjottimella: Puolesta asiointi sähköisissä palveluissa

Asiantuntijatuenn pilottiprojektin yhteenveto
12.1.2021



**DIGI- JA
VÄESTÖTIETO-
VIRASTO**





Sisältö

Lähtötilanne ja tunnistetut haasteet

Projektin aihe ja laajuus

Eteneminen ja muotoiluprosessi

Asiakastutkimuksen tulokset

Suosituksukset ja yhteinen malli kunnille puolesta-asioinnin järjestämiseen

- Asiointitilanne A: Henkilö asioi toisen puolesta
- Asiointitilanne B: Usea henkilö asioi yhdessä
- Asiointitilanne C: Henkilö asioi yksin yhteisessä asiassa

Tulevaisuuden visio

Mallin validointi muilla tahoilla

Jatkoaskeleet



Lähtötilanne ja tunnistetut haasteet



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.



Erytiesi kuntasektorilla tunnistettuja tarpeita digitaalisten puolesta asiointin mahdollistavien palvelujen toteutuksessa ovat kuntien palvelutarjooman sekä puolesta-asiointia edellyttävien **käyttötilanteiden ja palvelukokonaisuuksien jäsentäminen, asiakasohjaus** oikeisiin valtuustyyppeihin sekä **asiointioikeuksien rajoittamisen** keinot toisaalta asiointin vaivattomuuden ja toisaalta oikeusturvan näkökulmista.



Valtuudet on kuntien näkökulmasta vielä varsin uusi asia ja projektin aikana myös kerätään ymmärrystä palvelun käyttötavoista.



PROJEKTIN HAASTE

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



Projektin aihe ja laajuus

Projektin tavoitteena on ollut kerätä ymmärrys toisen henkilön puolesta-asiointiin liittyvistä vaihtoehdoista ja rajoitteista.

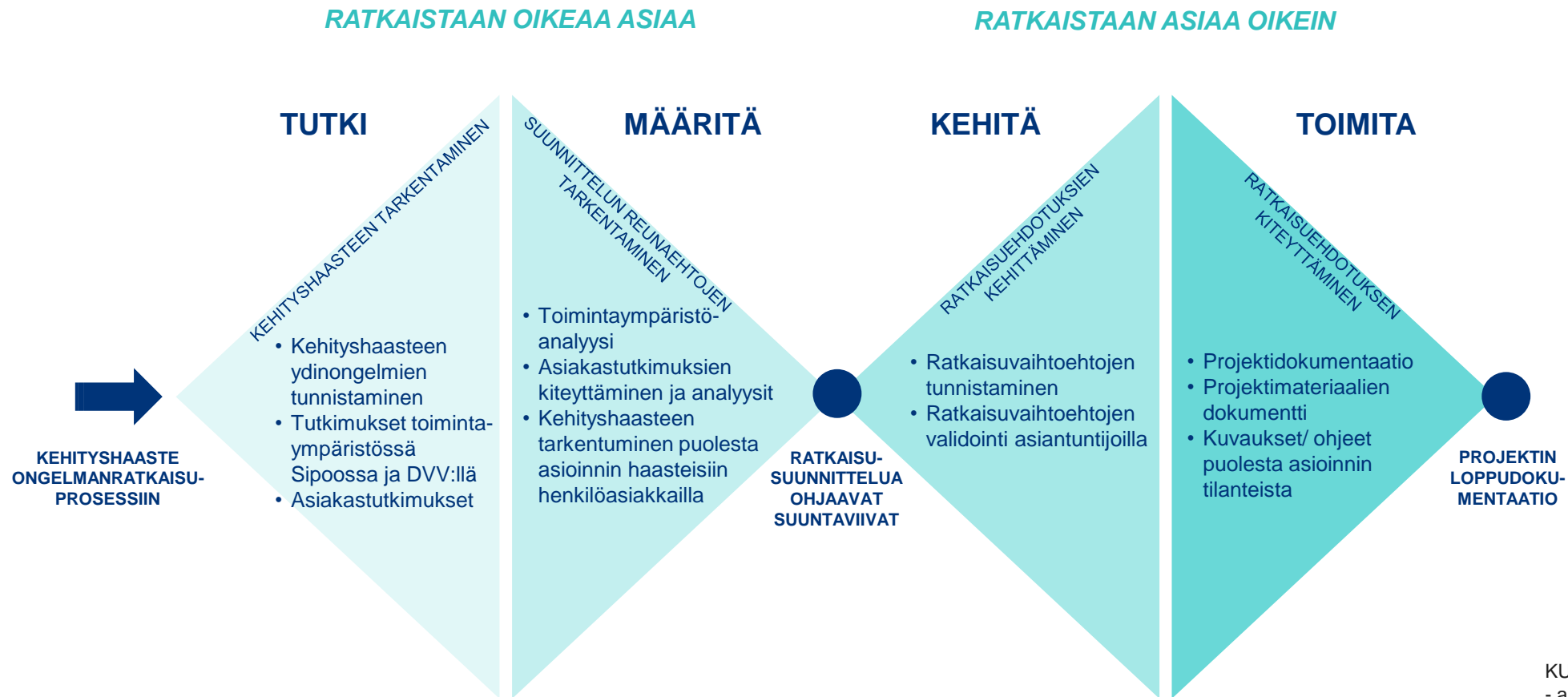
Yhteiskehittämisen menetelmin on luotu **pohja yleiselle mallille kaikkien kuntien käyttöön**. Käsiteltävät tarpeet ja ratkaisumallit ovat yleisluontoisia ja sovellettavissa laajasti julkishallinnon palveluissa.

Kuntien yhteisen asiointimallin pohja kattaa henkilön tai organisaation puolesta-asiointiin tilanteiden lisäksi myös yhdessä asiointiin sekä yksin useaa henkilöä koskevien asiointitilanteiden tarpeita.

Mallin periaatteiden soveltaminen edellyttää kuntakohtaisten tietojärjestelmien ja käyttöliittymien huomioimista.



Projektin eteneminen ja asiakaskeskeinen ongelmanratkaisuprosessi



KUVA. Tuplatimantti - asiakaskeskeinen ongelmanratkaisuprosessi

Muotoiluprosessi on asiakaskeskeinen ongelmanratkaisuprosessi. Työskentely etenee laajenevien ja suppenevien vaiheiden kautta tiedon hankinnasta tiedon kiteyttämiseen, ja sitä kautta ratkaisuehdotusten ideointiin ja konseptointiin, ja lopuksi ratkaisuehdotuksen kiteyttämiseen.



Asiakastutkimus

Toteutus ja tulokset



Miten tutkittiin?



Pöytälaatikkotutkimus

- Olemassa oleva aineisto ja materiaali (Sipoo)
- Olemassa oleva aineisto ja ymmärrys (DVV: Risteävät hankkeet ja aiemmat tutkimukset mm valtuudet, digitaalinen identiteetti ja edunvalvonta)
- Tukena myös aiemmin tehty asiakastutkimus

6 asiakashaastattelua

- **H1: Kerava**, 62-v talousjohtaja, prokura, työssään käyttää valtuuksia, ei kokemusta henkilövaltuuksista, auttaa lähipiiriä erilaisten asioiden ja lomakkeiden kanssa, ei juurikaan kokemusta sähköisestä kunta-asioinnista
- **H2: Sipoo** 52-v, uusperheellinen, kunnallispoliitikko, joka toimii seuran sihteerinä, kokemusta kunnan töistä, ja puoliso oman isänsä omaishoitaja. Ei kokemusta Suomi.fi valtuuksista. Ei juurikaan kokemusta sähköisestä kunta-asioinnista
- **H3: Parainen** Perheellinen n 45-v tietotyöläinen, joka myöntänyt kokeilumielessä puolisolalle Suomi.fi valtuuksia, asioinut kunnan kanssa, mutta ei juurikaan kokemusta sähköisestä kunta-asioinnista.
- **H4: Sipoo** Perheellinen, n 40-v yrittäjä, joka hyödyntänyt työssään Suomi.fi valtuuksia, hoitaa myös perheen asioita, mutta ei hyödyntänyt henk koht valtuuksia. Ei juurikaan kokemusta sähköisestä kunta-asioinnista.
- **H5: Espoo** noin 40-v Työssäkäyvä tietotyöläinen, sairaan läheisen omainen ja hoitanut läheisen pyynnöstä suurimman osan virallisista asioista. Ei virallinen edunvalvoja, hyödyntänyt erilaisia valtuutusmuotoja. Ei juurikaan kokemusta sähköisestä kunta-asioinnista.
- **H6: Turku** 40-v työssäkäyvä henkilö, jolla brittiläinen puoliso. Asioinut useasti yhdessä puolisonsa kanssa, mm tulkkina ja koska tuntee "maan tavat". Myöntänyt puolisolleen apteekkivaltuudet, ei juurikaan kokemusta sähköisestä kuntapalvelusta.



Haastattelujen toteutus ja analysointi

- Strukturoidut/teemahaastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina loka-marraskuussa 2021
- Haastateltavat valittiin eri kunnista, jotta saataisiin yhtä kuntaa laajempi ymmärrys kuntalaisten tarpeista, toiveista ja kokemuksista, sekä todellisista valtuuksien käyttötilanteista.
- Kaikki 6 haastattelua toteutettiin saman sisältöisinä, jokaisen kesto oli noin 1h.
- Kaikista haastatteluista tehtiin muistiinpanot tai ne litteroitiin Teamsin litterointityökalun avulla (osallistujien suostumuksella)
- Haastattelut kirjattiin auki Mirossa ja esiin nousseita teemoja ryhmiteltiin eri tavoin
- Menetelmän avulla tunnistettiin usein toistuvia aihekokonaisuuksia ja eri tyyppisten kuntalaisten toiveita ja huolia.



Haastattelujen tavoitteet

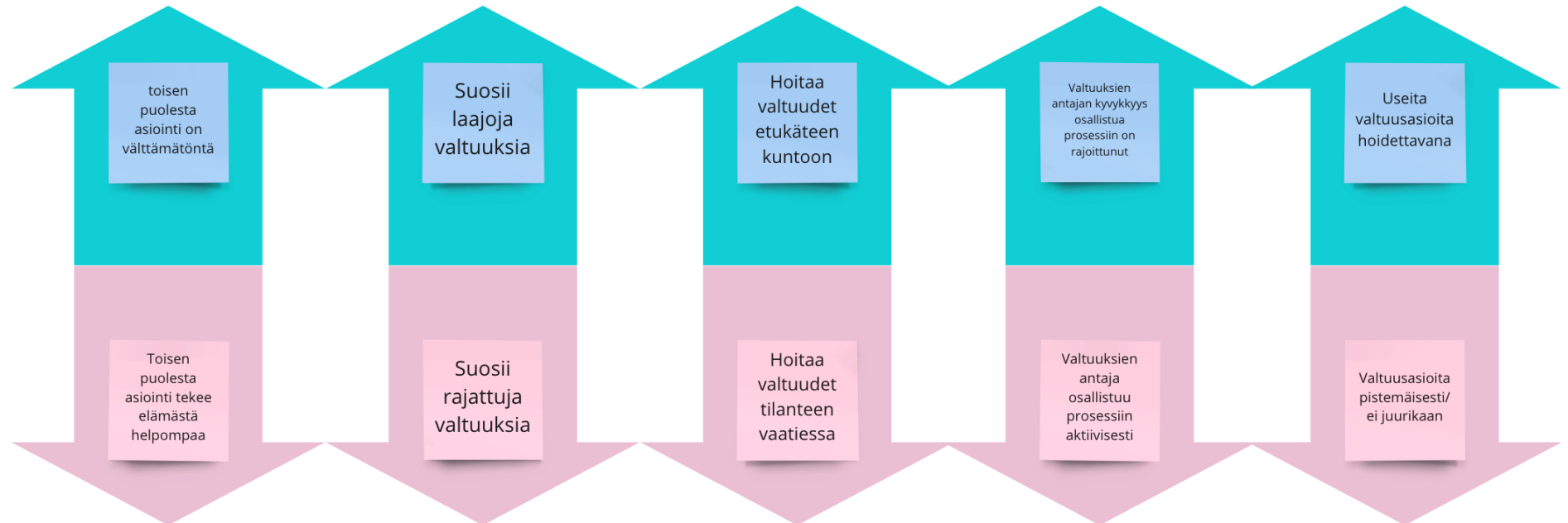
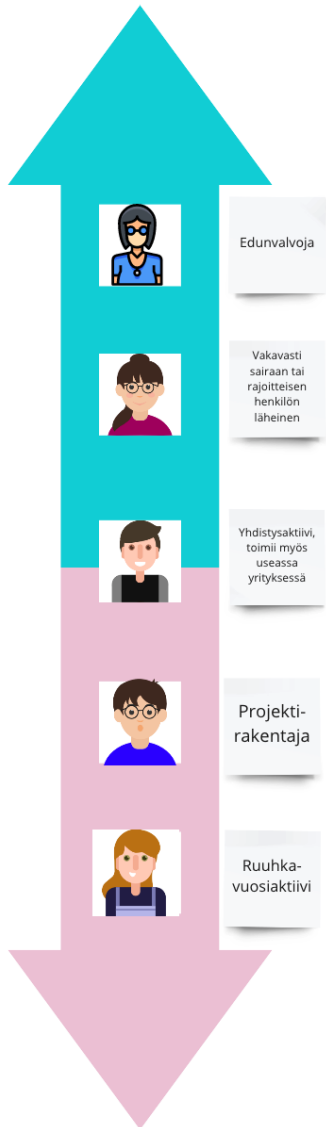


- Selvittää, miten kuntapalvelut hahmotetaan, miten niiden pariin päädytään, sekä millaisista kunta-asioinneista kuntalaisilla on tällä hetkellä kokemusta.
- Selvittää millaisia ajatuksia sähköinen kunta-asiointi herättää kuntalaisissa: mitä yleisiä, heikkouksia, mahdollisuuksia, toiveita ja uhkia tunnistetaan kunta-asioinnin sähköistämisessä.
- Selvittää millaisia kokemuksia kuntalaisilla on henkilöasiakkaan puolesta-asiointiin liittyen ja onko haastateltavilla ajatuksia tai ennakko-oletuksia puolesta-asioinnista kuntakontekstissa?



Puolesta-asioija persoonat

Tutkimusten perusteella tunnistettiin 5 tyypillistä henkilöasiakkaiden puolesta-asioijaprofiilia. Jokaisella profiililla on hieman erilaiset tarpeet ja toiveet sekä haasteet puolesta-asiointiin liittyen. Puolesta-asioinnin asiakaslähtöisyyttä voidaan kehittää varmistamalla, että kaikkien profiilien tarpeet ja toiveet toteutuvat palvelupolun varrella mahdollisimman hyvin. Janoilla on kuvattu tyypillisesti puolesta-asiointiin liittyviä eroja. Kaikki profiilit voivat kuitenkin liikkua asteikon laidasta laitaan, mutta tyypillisimmin profiilit sijoittuvat vasemman reunan kohdalle janoilla.



Kuntalaisen näkökulma



- Kunnan palvelut näyttävät asiakkaalle epämääräisenä viidakkona
- Useimmiten asiakas ohjautuu kunnan palveluiden piiriin usein uuden elämäntapahtuman myötä.
- Palvelua etsitään palveluna, ei "kunnan palveluna", ei ole väliä tai ymmärrystä kuka palvelun tuottaa

- Tietoa palveluista etsitään Googlesta, palvelun omilta sivuilta, esim koulu, kirjastio, tai suomi.fi palvelusta
- Kokonaiskuva palvelutarjoomasta on pirstaleinen ja oikean palvelupolun alkuun on vaikea päästä kiinni



- Sähköinen puolesta-asiointi ei ole vielä yksityishenkilöille kovin tuttua. Valtuudet-palvelu on vielä melko tuntematon, eikä käyttökokemusta henkilöasiointiin osalta juurikaan ole.
- Kansalainen toimii usein "harmaalla vyöhykkeellä" ja hoitaa asian helposti, jollei näe suurta riskiä toiminnallaan. *"helpompi huutaa puoliso paikalle pankkitunnuksineen, kuin hakea valtuudet"*
- Ymmärrys valtuuksien käytöstä, soveltamis- mahdollisuuksista, ja toiminnasta on vielä puutteellista.



”Yksityisten yritysten tuottamat ohjelmistot hallitsevat kaupunkien sähköisiä palveluita.”

Digitaaliset asiointipalvelut Suomen suurimmissa kaupungeissa 2021 -raportti



Kuntien näkökulma

Nykytilanne:

- Lainsäädäntö velvoittaa kuntia digitalisoimaan palvelut, mutta pienillä 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.

Kunnan tavoite:

Sujuva ja asiakaslähtöinen palvelu monikanavaisesti. Digitaalisten ratkaisujen mahdollistaminen. Paras mahdollinen kuntalaiskokemus, joka on yhdenmukainen muiden kuntien kanssa (monipaikkaisuus). Puolesta-asiointin mahdollistaminen aina tarvittaessa.

- Kunnat tarvitsevat apua lainsäädännön tulkinnassa, jotta kaikilla on yhteneväinen ymmärrys ja sama tulkinta puolesta-asiointista.
- Kunnilla erilaisia teknologisia ratkaisuja, joiden yhdenmukaistaminen sujuvoittaa kansalaisen palvelukokemusta.



Suosituksset ja yhteinen malli kunnille puolesta-asioinnin järjestämiseen



Puolesta-asioinnin tilanteet lyhyesti

Asiointitilanne A: Henkilö asioi toisen puolesta

Liitä sähköiseen palveluun Suomi.fi-valtuudet, joiden avulla kunta voi tarkistaa henkilön, yrityksen, yhdistyksen tai muun yhteisön oikeudet asioida toisen henkilön tai organisaation puolesta.

Asiointin aikana asiakkaalle kerrotaan, minkä valtuuden hän tarvitsee toisen puolesta asian hoitamiseen. Asiakas pyytää valtuuden, jonka saatuaan asiointi voi edetä.

Suomi.fi-valtuudet on kansallinen ratkaisu, jota ylläpitää ja kehittää Digi- ja väestötietovirasto.

Asiointitilanne B: Usea henkilö asioi yhdessä

Asiointi toteutetaan niin, että yksi henkilö asioi ja muut asianosaiset antavat valtuudet asian hoitajalle. Tässä prosessissa kunnan tulisi kuitenkin saada jotain kautta (rekistereistä) luotettava tieto, keitä kaikkia kyseinen asia todellisuudessa koskee.

Kunnat voivat myös halutessaan rakentaa muita yhteisiä ratkaisuja, kuten erilaisten hyväksymisten pyynnön tai suostumuksen omaan asiointipalveluunsa.

Asiointitilanne C: Henkilö asioi yksin yhteisessä asiassa

Joissakin tilanteissa kunta voi toteuttaa palvelun niin, että vaikka asia koskee jollain tapaa useita henkilöitä, voi yksittäinen asiakas silti hoitaa asioinnin alusta loppuun itsenäisesti.

Tämä on suoraviivaisin prosessi, jossa valtuuksia ei tarvita. Tätä varten tarvitsee kuitenkin ymmärtää kunkin palvelun lainsäädännölliset reunaehdot sekä tunnistaa palvelukohtaisesti mahdolliset riskit yksin asiointin sallimisessa.



Vaihtoehtoisia toteutustapoja asiointitilanteisiin B ja C

Kunta voi halutessaan soveltaa myös muita menettelytapoja useaa henkilöä koskeviin asiointitilanteisiin. Näihin vaihtoehtoihin ei kuitenkaan löydy yhteistä kansallisesti tuettua ratkaisua, joten toiminnallisuuksien ja prosessien toteuttaminen jää kunnan omaksi tehtäväksi.

Lisäksi on huomioitava, että kunnan olisi hyvä saada haettua asiointipalveluun jostakin rekisteristä tieto, keitä kaikkia asiointi todellisuudessa koskee. Jos tämä ei ole jossakin asiointipalvelussa mahdollista, ei kaikkien asianosaisten tavoittamista voida varmistaa.

- 1. Asioija kuittaa, että muilta saatu suostumus:** Palveluun haetaan kaikkien asiointiin liittyvien tiedot (esim. huoltajien tai kiinteistön omistajien) ja asioijaa pyydetään kuittaamaan lomakkeella, että muut ovat tietoisia hänen käynnistämästään asioinnista. Kaikille asianosaisille toimitetaan syntyvä päätös.
- 2. Yksin asioinnista lähtee tieto kaikille asianosaisille:** Asiointipalvelussa kaikki asianosaiset näkevät vireillä olevat asiinnit ja päätökset, ja niistä lähetetään tieto kaikille esim. Suomi.fi-viestien avulla.
- 3. Yhden asioinnista lähtee kuittauspyyntö muille asianosaisille:** Yhden henkilön käynnistämästä asioinnista lähtee muille pyyntö vahvistaa, että ovat tietoisia ja antavat suostumuksensa asiaan. Asiointi etenee vasta, kun muut ovat käyneet hyväksymässä asian lähetettäväksi. Tässäkin vaihtoehdossa jokaisen asianosaisten on syytä saada päätös tai päästä näkemään se asiointipalvelussa tai Suomi.fi-viesteissä.



Puolesta asiointi kuntien sähköisissä palveluissa

Alkukartoitus

Milloin kunnan kannattaa tarjota puolesta-asiointia palveluissaan?
Puolesta-asiointia tarvitaan, kun kuntalainen ei pysty itse hoitamaan jotakin asiointia vaan jonkun tehtävä sen hänen puolestaan. Puolesta-asiointia on myös, kun henkilö asioi yrityksen tai organisaation nimissä. Tässä mallissa mietittään puolesta-asiointia ensisijaisesti sähköisten asiointipalvelujen kannalta.

Miten kunta voi tarjota puolesta-asiointia sähköisissä palveluissaan?

- Suomi.fi-valtuuksien 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 asiointipalveluunsa toiminnallisuksia myöntymyksen osoittamiseen silloin, kun useampi henkilö asioi yhdessä. Toteutuksesta riippuen nämä keinot voivat kuitenkin vaatia manuaalisia oikeuden tarkistamista.

Miten liikkeelle?
Kun palvelujen tarjoamisessa siirrytään muista kanavista nojaamaan yhä enemmän sähköisen asiointin maailmaan, täytyy monta aiemmin ihmisen harkinnalla hoidettua asiaa jäsentää tarkemmin. Itsepalvelun ja automatisoinnin edut voi saavuttaa vain tarkasti ymmärretystä prosesseista. Näin on myös puolesta-asiointin kohdalla, mikä vaatii jonkin verran määrittelytyötä ennen varsinaista teknistä toteutusta.

Ihan aluksi tarvitaan ymmärrys puolesta-asiointin käyttötilanteista. **Mitä sähköisiä asiointipalveluja tarjoatte? Missä niistä on suurin tarve toisen pystyä asioimaan toisen puolesta?** Puolesta-asiointia on hyvä tarjota periaatteessa kaikissa palveluissa, mutta vasta kun asiointin käyttötilanteet on kuvattu, voidaan tunnistaa millaisia valtuusasioita niihin kannattaa kytkeä. Tarkoituksena on, että jos samaan käyttötarkoitukseen on jo olemassa valtuusasioita, käytetään niitä. Jos sopivia valtuusasioita ei ole vielä missään muualla käytössä, määritellään ne Suomi.fi-valtuuksien käyttöönottoihin kanssa.

Tulevaisuuden mahdollisuuksia
Kuntien käyttöön on suunnitella valmiita valtuustyyppijä ja valtuuskokonaisuuksia, joita voi hyödyntää samankaltaisissa asiointitilanteissa kuin muissakin kunnissa.

Huomi!
Myös kunnan työntekijä voi tarvita valtuuksia esimerkiksi kunnan veroasioiden hoitoon. Tässä kuitenkin käsitellään nimenomaan kuntalaisen tarvitsemia valtuuksia ja puolesta-asiointia.

Tutustu täältä miten saatte Suomi.fi-valtuudet käyttöön osaksi palveluunne
<https://palveluhallinta.suomi.fi/fi/sivut/valtuudet/esittely>

1. Ymmärrys palvelun ja puolesta-asiointin tarpeesta

Mitä tulee huomioida?

- Kunnan tulee varmistaa, että sekä asiakkaalla että asiakaspalvelulla on riittävä ymmärrys valtuuksien käytöstä ja edellyttämisestä ei asiointien yhteydestä.
- Asiointin tulee toimia samoilla periaatteilla sähköisessä maailmassa kuin muissakin kanavissa. Esimerkiksi puhelinsoitto tai käynti asiointipisteellä ei saa olla keino puolesta-asioida ilman valtuuksia tai muuta vastaavaa osoitusta päämiehen suostumuksesta hoitaa toisen asioita.
- Kunnan tulee tunnistaa ne tilanteet ja tarpeet, joissa kuntalainen tarvitsee puolesta-asiointia. Tämän avulla voidaan suunnitella asiakkaan ohjeistus sekä ennen palveluun kirjautumista ja asiointin aloitusta, että asiointin aikana.



Asiointitilanne A: Henkilö asioi toisen puolesta
Tämä ns. perustapaus toteutetaan liittämällä sähköiseen palveluun Suomi.fi-valtuudet, joiden avulla kunta voi tarkistaa henkilön, yrityksen, yhdistyksen tai muun yhteisön oikeudet asioida toisen henkilön tai organisaation puolesta. Asiointin aikana asiakkaalle kerrotaan, minkä valtuuden hän tarvitsee toisen puolesta asian hoitamiseen. Asiakas siirtyy Valtuudet-palveluun (samalla kirjautumisella) pyytämään valtuuden, jonka saatuaan asiointi voi edetä tämän toisen henkilön nimissä.



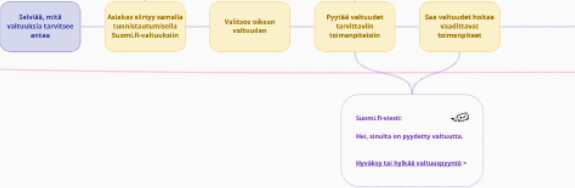
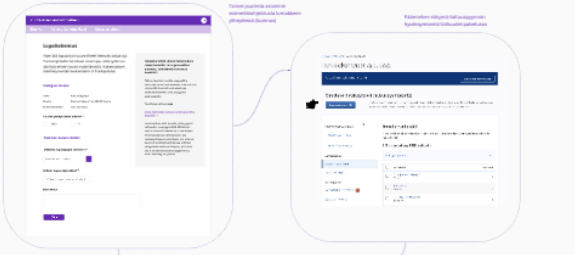
Asiointitilanne B: Usea asioi yhteisessä asiassa
Prosessi toteutetaan niin, että yksi henkilö asioi ja muut asianosaiset antavat valtuudet asian hoitajalle. Valtuuksien tarkistus on automatisoitu, eikä kunnan tarvitse erikseen tarkistaa asiointioikeutta (sähköinen allekirjoitus vaatii virkkaikajan tarkistuksen). Kunnat voivat halutessaan rakentaa mutta ratkaisuja, kuten erilaisten hyväksymisten pyynnön tai suostumuksen omaan asiointipalveluunsa, nämä ratkaisut kannattaa kehittää kuntien yhteiseksi malliksi.

Asiointitilanne C: Henkilö asioi yksin yhteisessä asiassa
Joissakin tilanteissa kunta voi toteuttaa palvelun niin, että vaikka asia koskee jollain tapaa useita henkilöitä, voi yksittäinen asiakas silti hoitaa asiointin alusta loppuun itsenäisesti. Tämä on kaikista suoravivaisin prosessi, jossa valtuuksia ei tarvita. Tätä varten tarvitsee kuitenkin ymmärtää kunkin palvelun lainsäädännölliset reunaehdot sekä tunnistaa mahdolliset riskit yksin asiointin sallimisessa. Asioijalle on hyvä ohjeistaa, että hänellä on oltava oikeus asioida yhteisessä asiassa, vaikka kunta ei sitä vielä tässä kohtaa tarkistaisikaan.

2. Oikean valtuuden valinta ja saaminen

Mitä tulee huomioida?

- Asiakkaan ohjaus oikean valtuuden tunnistamiseen voi tapahtua kunnan verkkosivuilla tai sähköisessä asiointipalvelussa (tieto haetaan Palvelutietovaranto PTV:stä, kun kunta on tallentanut sen sinne).
- Tieto keitä kaikilta valtuutus tarvitaan voi löytyä suoraan rekistereistä, jos tarvittavien valtuuttajien tiedot eivät löydy rekistereistä tai niitä ei voida näyttää asioijalle jotta tämä osaisi pyytää valtuutusta kaikilta, on prosessin todennäköisesti lisättävä manuaalisia tarkistamista.
- Kun henkilö pyytää valtuutusta toisen henkilön puolesta Suomi.fi-valtuuksissa, siitä lähtee sähköinen heräte pyynnön vastaanottajan Suomi.fi-viesteihin (jos käytössä).
- Kertaluontoiseen asiointitapahtumaan rajattua oikeutta (vrt. perinteinen valtakirja) ei tällä hetkellä ole tarjolla valmistelu ratkaisua, vaan valtuutus on aina voimassa tietyn ajan armetussa asiointialueella.
- Valtuutusta ei voi kohdistaa asiointiin tietyn tahon kanssa (esim. kaikkeen kunnan kanssa asiointiin). Valtuuden voi kuitenkin rajata koskemaan esimerkiksi vain tiettyä kiinteistöä (valtuustyyppien määrittelyn yhteydessä).

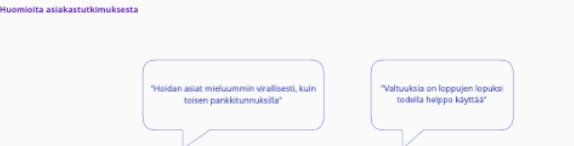


Eri asiointeihin liittyvien valtuusasioiden määrittelyn yhteydessä on hyvä tunnistaa, mille aikavälille asiakkaan kannattaa pyytää valtuutusta tietyn asian hoitamiseen: voidaanko asia hoitaa nopeasti ja kerralla, vai vaatiiko asia mahdollisesti pidempää oikeutta asiointiin?

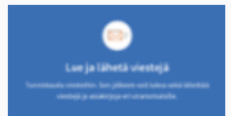
3. Valtuuden käyttäminen puolesta-asiointiin

Tulossa olevia ominaisuuksia

- Lokitetietojen katselu on suunnitella Valtuudet-palveluun mahdollisesti vuoden 2022 aikana. Tällöin valtuuksien antaja voisi koska tahansa käydä katsomassa miten hänen antamia valtuuksia on käytetty.
- Katkeamaton palvelupolku voisi onnistua tulevaisuudessa siten, että lomakkeen täytöstä lähtisi automaattisesti oikea valtuuspyyntö henkilölle, jonka puolesta ollaan asioidaan. Tällöin asiointi ei tarvitsisi siirtyä välissä Valtuudet-palveluun tekemään valtuuspyyntöä. Tämä on alustavasti Valtuudet-palveluun vuoden 2022 kehityskartalla.



Huomioita asiakastutkimuksesta



Suomi.fi-viesti: Hoi, sinun puolesta-asioi asiointi on nyt käsitelty. Katsa päästä loppuun.

Yhteisöllinen palvelus. Kunta

Asiointipalveluun voi rakentaa toteutuksen, jossa päämiehelle lähtee Suomi.fi-viesteihin tieto valmistuneesta asiointista ja sen tuloksesta. Tämä lisää läpinäkyvyyttä puolesta-asiointiin ja valtuuksien käyttöön.



Tulevaisuuden 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



Asioi yhdessä toisen kanssa

Asioi toisen puolesta

Asioi yksin

Ohje kuntapalveluiden digitalisointiin

Näin hyödynnät PTV-palvelukatalogia

Erilaiset asiointiprosessit

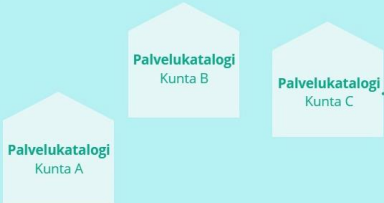
Rahoitus ja resursointi

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 C

Palvelukategoria	
Ilmoitus A	Valtuus A
Ilmoitus B	Valtuus B
Hakemus C	Valtuus CD
Hakemus D	
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



Kuntien ”kattojärjestö”



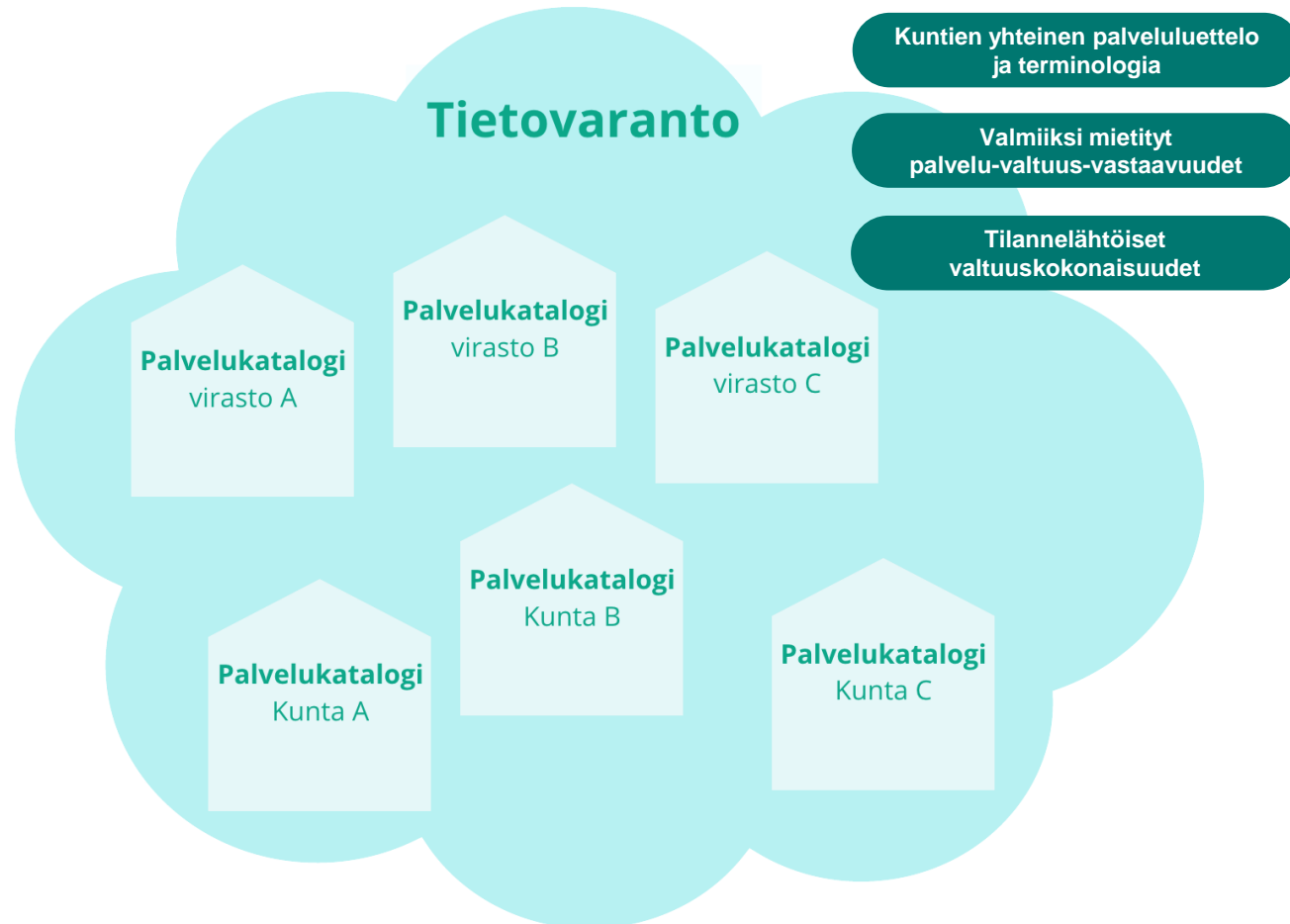
Ymmärrämme kuntien operatiivisen arjen ja annamme työkaluja käytännön työhön. Muodostamme yhdessä kuntien kanssa ohjeistuksen kuntapalveluiden digitalisointiin. Tutkimme ja seuraamme väestön hyvinvointia ja terveyttä ja kehitämme toimenpiteitä niiden edistämiseksi. Keräämme ja tuotamme tutkimukseen ja tietoaimeistoihin perustuvaa tietoa. Lisäksi tarjoamme asiantuntemusta ja ratkaisuja, joita sidosryhmämme voivat käyttää päätöksenteossa ja työnsä tukena. **Osaamme auttaa** kuntia heidän haasteissaan ja kertoa jo käytössä olevista ratkaisuista. Toimintamme varmistaa, että kuntapalveluiden digitalisointi edistää yhdenmukaista ja asiakaslähtöistä kuntalaiskokemusta ja kaikilla kunnilla on tasavertaiset mahdollisuudet laadukkaiden digipalveluiden toteuttamiseen. Toimintamme säästää aikaa ja yhteiskunnan resursseja, kun kaikkien ei tarvitse tehdä samaa työtä erikseen. Näin myös yhtenäistämme kuntapalveluita.



Yhteisesti määritellyt tavoiteprosessit



Yhteisesti määritelty palvelukatalogi



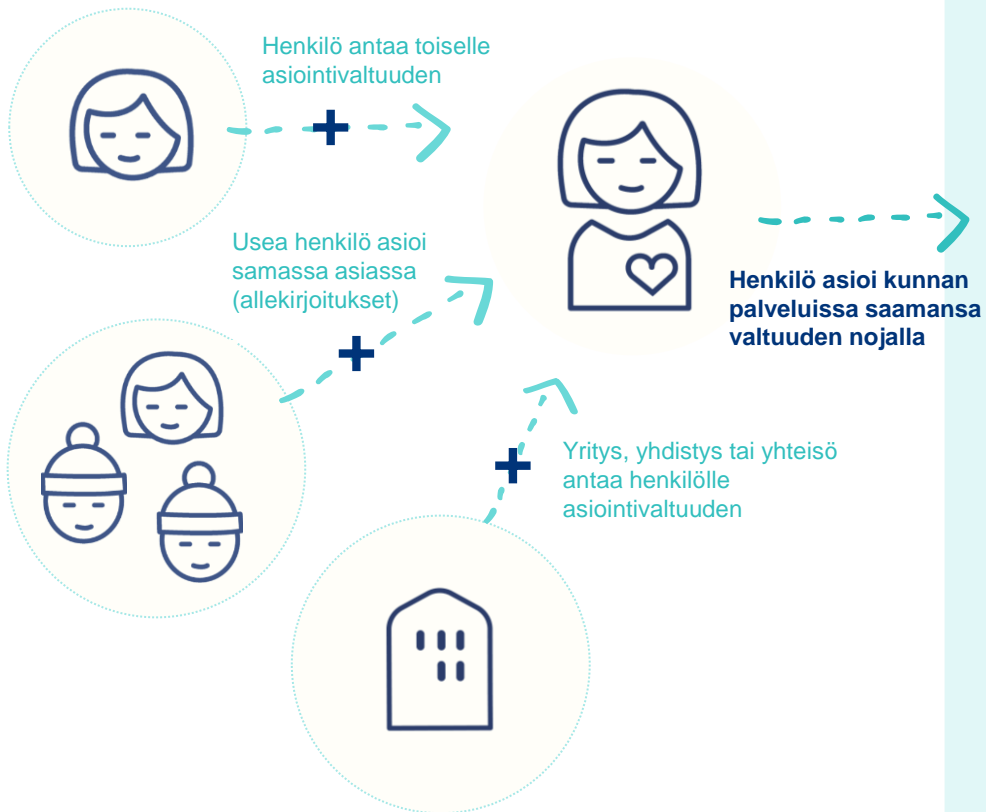
Tuotetaan kunnille yhteinen luokittelu miten eri valtuudet kohdistuvat kuntien kaikkiin palveluihin. Tallennetaan tieto tarvittavista valtuuksista PTV:hen (manuaalisesti onnistuu jo nyt), josta se tuodaan asiointipalveluun asiakkaalle tai lähetetään päämiehelle automaattinen pyyntö vahvistaa pyydetty valtuus. Kun tämä on olemassa, valtuuksia käyttöönottavat kunnat alkavat hyödyntää samoja luokitteluja asiointipalveluissaan.

Kerätään listaus millaisissa palveluissa ja tilanteissa valtuuksia ei kannata edellyttää asiakkaalta ja millaisissa asioinneissa usean allekirjoittajan prosessi voisi olla toimivampi, kuin nykyinen valtuusratkaisu?



Kohti yhdenmukaista puolesta-asiointia

Kuntalaiset tai organisaatiot voivat antaa henkilölle valtuuden hoitaa tiettyä asiaa tai asiakokonaisuutta heidän puolestaan. Oikea valtuus kuhunkin asiaan tai asiakokonaisuuteen on helppo löytää kuntien yhteisestä luettelosta, joka on tallennettu palvelutietovarantoon (PTV) palvelutietojen yhteyteen. PTV:stä kunta voi tuoda tiedon myös omaan asiointipalveluunsa tai sähköisen lomakkeen yhteyteen.



KUNTA



Kuntien yhteinen palveluluettelo ja terminologia

Valmiiksi mietityt palvelu-valtuus-vastaavuudet

Tilannelähtöiset valtuuskokonaisuudet

Kaikille kunnan palvelulle on määritetty puolesta-asiointivaatimus:

Voi asioida yksin, vaatii valtuutta, vaatii usean asianosaisen allekirjoitusta



Visio: Kuntalaisen palvelukokemus tavoitepolulla

Olen käyttänyt sekä valtuuksia, että suostumuksia, vaikka suurimman osan asioistani voin hoitaa yksin. On helppoa, kun kaikissa virallisissa sähköisissä palveluissa asiat toimii samalla tavalla. Ei ole väliä kuka palvelun tarjoaa, prosessi on aina samanlainen.

Hakemuksella ilmoitan aina liittykö asiaan muita asianosaisia. Mikäli ei, voin hoitaa asian yksin. Jos teen asiaa toisen puolesta, minun pitää pyytää valtuuksia. Jos en ole hoitanut niitä etukäteen kuntoon, minut ohjataan hakemukselta suoraan valtuuksiin.

Jos asiaan liittyy useampia asianosaisia valitsen henkilöiden määrän ja ilmoitan heidän henkilötunnuksen, muut tiedot löytyy automaattisesti. Voin myös itse kirjoittaa nimet ja puhelinnumerot, jos ne eivät ole oikein. Kun sitten lähetän hakemuksen, kaikki ilmoittamani henkilöt saavat viestin toivomallaan yhteydenottotavalla tiedoksi ja voivat tarkistaa ja allekirjoittaa hakemuksen. Tämän jälkeen se lähtee käsittelyyn.



Kuntalainen





Mallin validointi muilla tahoilla

Projektin tuloksia ja suunnitelmia käytiin läpi Sipoon lisäksi Heinolan ja Turun tietohallinnon edustajien kanssa. Näin saatiin näkökulmaa kokonaisuuteen ja ymmärrystä kuntatoimijoiden tarpeista ja toiveista laajemmin.

Molemmissa läpikäynneissä kuntien edustajat tunnistivat projektissa tunnistetut haasteet ja löydökset. Myös kiinnostusta yhteiseen jatkokehittämiseen on resurssien sallimissa rajoissa.

Projektin tuotoksia on tarkoitus hyödyntää myös kuntien yhteisillä foorumeilla puolesta-asiointia käsiteltäessä.



Jatkoaskeleet

Työn aikana tunnistettiin joitakin kehitysaskeleita, jotka auttaisivat tulevaisuudessa yhä suurempaa joukkoa kuntia tarjoamaan puolesta-asioinnin mahdollisuutta sähköisissä asiointipalveluissaan.

Osa kehitysaskelista edellyttää perusteellisempaa kuntapalveluiden ja asiointiprosessien vaiheiden läpikäyntiä.



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?





DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

dvv.fi