

## Kuntapuolelle malli asiointipalveluiden toteuttamiseen. Miten ja mitä Suomi.fi-palveluja voisi hyödyntää.

*"Kuinka voisimme tarjota saavutettavat ja helppokäyttöiset sähköiset asiointipalvelut/kanavat sekä kaikille kunnille saman makuiset kunta-asiointin verkkopalvelut ja koota periaatteita niiden rakentamiseen?"*

### Kuvaus haasteesta

Miten asiointi olisi helppoa, saavutettavaa ja käyttökokemukseltaan luotettavaa kuntalaiselle. Haasteena on miten kuntien palvelut kannattaisi ryhmitellä ymmärrettävästi ja miten sähköistä asiointia kannattaisi kehittää vaikuttavasti.

Miten Suomi.fi-palveluja kannattaa hyödyntää ja miten niiden käyttöönotto voisi olla sujuvampaa.

*"Monilla muilla kunnilla samanlaista ajattelua, miten tämä voi olla niin vaikeaa?"*

### Asiantuntijatuen tarve ja tavoiteltu lopputulos pilottiprojektissa

Tavoitteena on tarjota kaikille kunnille skaalautuva konsepti, jonka avulla voi kehittää asiointipalveluja ja hyödyntää kehittämistä ohjaavia periaatteita.

Pilottiprojektissa valitaan ainakin yksi Suomi.fi palvelujen käyttöönottoon liittyvä näkökulma, joka otetaan tarkasteluun.

Asiantuntijatukea tarvitaan fasilitoimaan yhteistä tavoitetta ja tunnistamaan kuntien tarpeita, validoimaan toimenpiteet ja suunnitelma kokeilemalla niitä yhteen palveluun. Yhteinen kuvaus kannustaa jatkokehittämiseen ja verkostomaiseen toimintaan.

### Keskeiset perustelut valinnalle

1. Skaalautuvuus muille kunnille - Sipoo pilottina, muita kuntia mukana projektissa.
2. Merkitystä julkisen sektorin kaikille toimijoille.
3. Ratkaisu olisi monistettavissa moniin kuntiin.

### Projektin avaintahot ja -henkilöt

Kehittämispäällikkö, järjestelmäasiantuntijat, CDO, projektin omistaja, tarvittavat tekniset avut infratiimistä, viestintä

- Ethel Eriksson, Sipoo
- Heli Särkikoski, Sipoo
- Paula Ropponen, Sipoo

*Voimme panostaa 3 henkilötyökuukautta työaikaa kolmessa kuukaudessa.*

Lisäksi mahdollisesti Heinola ja/tai Järvenpää.

### Valintakriteerien täyttyminen

#### Koskee yhtä/useampaa seuraavista asiantuntijatuen painopisteistä:

- ✓ Digitalisaation mahdollisuudet: toimintatapojen uudistaminen ja tehostaminen digitalisaation keinoin.
- ✓ Asiakastarpeiden ja palvelutarjonnan nykytilanteen ja kehitystarpeiden kartoitus.
- ✓ Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen ja palvelumuotoilu.
- ✓ Palvelujen käytettävyys ja saavutettavuus.

#### Lisäksi seuraavat kriteerit täyttyvät:

- ✓ Kehittämishaaste on kuvattu
- ✓ Asiantuntijatuen tarve on tunnistettu ja kuvattu
- ✓ Asiantuntijatuen tarve kohdistuu henkilöasiakkaille ja/tai elinkeinotoimintaa harjoittaville suunnatun palvelutarjonnan kehittämiseen.
- ✓ Asiantuntijatuki ei kohdistu uusien palvelujen tekniseen toteuttamiseen tai integraatioiden ja rajapintojen rakentamiseen.
- ✓ Hakija on osallistunut hakuvaiheen työpajaan.
- ✓ Hakija on tunnistanut projektiin avainhenkilöt ja -tahot.
- ✓ Hakija ei ole saanut samaan haasteeseen valtionavustusta aiemmin.

**DVV 27.9.2021**

**DVV/5325/2021**

**Luottamuksellinen, tarkentuu**