

# Suomi.fi asiointivaltuudet hallintaan

Porvoo  
15.12.2022



**DIGI- JA  
VÄESTÖTIETO-  
VIRASTO**



# Johdanto projektiin

Porvoon kaupunki haki mukaan digitalisaation edistämisen ohjelman asiantuntijatukeen, jossa tavoitteena on selvittää kuinka organisaatioita tuetaan digiasiointiin siirtymisessä. Porvoon osalta Suomi.fi-asiointivaltuuksien prosessi, roolit ja ohjeet olivat epäselviä ja aiheuttivat turhaa työtä kaupungin työntekijöille.

Vastausta epäselvyyteen ja turhan työn kitkemiseen lähdettiin hakemaan palvelumuotoilun keinoin.

Projektissa olivat mukana Porvoosta Eveliina Keski-Koukkari, Charlotta Grönqvist ja Anssi Haapala sekä DVV:n asiantuntijatuken tiimistä Nandita Wager, Katriina Kenttämies ja Tommi Gynther.



**Kuinka voisimme luoda ja jalkauttaa skaalautuvan Suomi.fi-asiointivaltuuksien hallintamallin, jotta asiointivaltuuksien myöntäjän ja valtuutetun työ olisi sujuvaa ja automatisoitua kunnassa?**



# Asiat, jotka tuskastuttivat projektin alussa ja vaativat kirkastamista

Asiointivaltuuksia 250  
ja käyttäjiä yli 132

Henkilöstölle  
asiointivaltuuksien  
hakuprosessi epäselvä

Asiointivaltuuksien  
hallinta on irrallinen ja  
aiheuttaa lisätyötä

Hallintoprosessi  
pirstaleinen



Automaation puute ja  
manuaalinen työ



# Miten lähdimme liikkeelle?

## Yhteinen työpaja / kickoff

- projektin lähtötilanne
- millainen olisi unelmien hallintamalli?
- Tampereen toimivan hallintamallin läpikäynti
- yhteinen haaste muiden kuntien, hyvinvointialueiden ja organisaatioiden kanssa



# Valtuudet? Täh?

Suomi.fi asiointivaltuuksien monimutkaisuus ja termien sekamelska jäi erityisesti mieleen ensimmäisestä työpajasta.

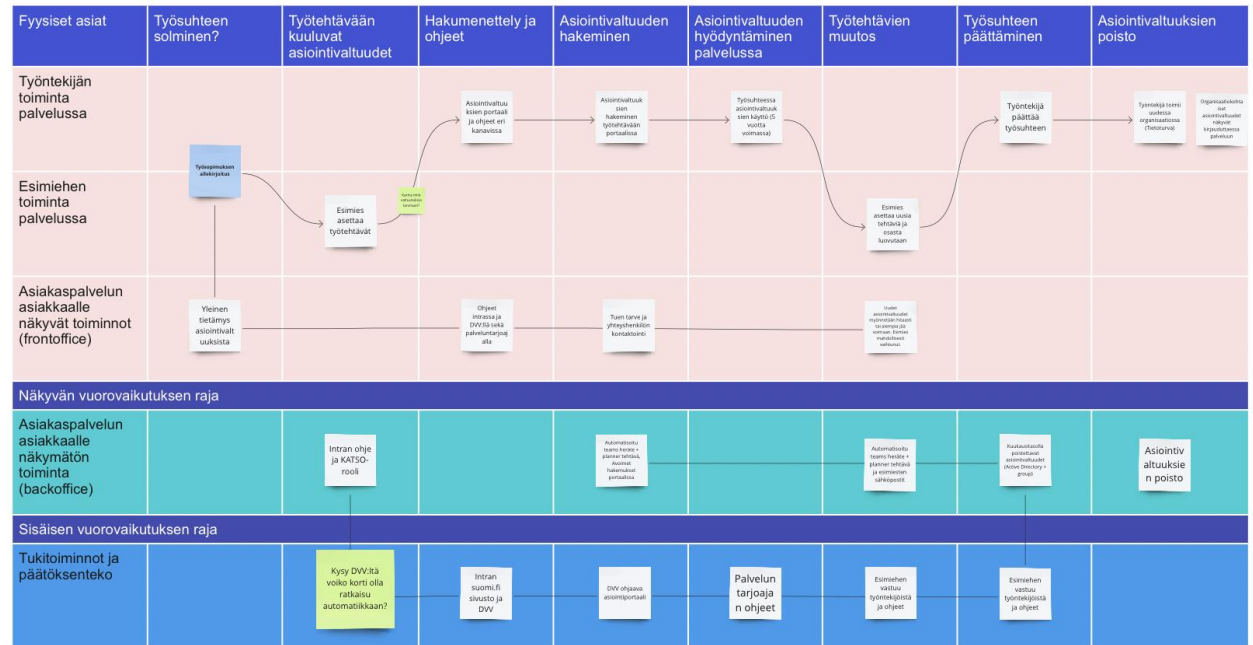
Sanaston kokoaminen käynnistyi heti projektin alussa



# Service blueprintillä lisää ymmärrystä prosessista

Service blueprint visualisoi palveluun liittyvät toimijat ja yhtäaikaiset tapahtumat. Se myös auttaa tunnistamaan epä johdonmukaisuuksia tai pullonkauloja sekä löytämään kehittämiskohteita prosessista.

Asiointivaltuuksien hallinnointiin liittyvän blueprintin avulla saimme enemmän ymmärrystä miten prosessi toimii tällä hetkellä Porvoossa.



Anonyymi työntekijä:

**“Kokonaisuutena jätin  
homman kesken koska  
tarvittavaa apua ei ollut  
saatavilla”**





# Haastattelut avuksi



Lähdimme heti projektin alkupuolella blueprintin luoman ymmärryksen avulla haastattelemaan eri toimialojen edustajia ja työntekijöitä ymmärtääksemme erityisesti miksi asiointivaltuuksien hakuprosessi on työntekijöille epäselvää...

Löydöksinä nousi esille muun muassa:

- Viive on voinut olla kuukausia
- Henkilöriippuvaisuus on riski organisaatiolle
- Tarvitaan enemmän ohjeistusta. Mm. valtuuskarttoja



# Voisiko prosessia selkeyttää?



Haastattelujen ja nykyisen prosessin ymmärtämisen pohjalta lähdimme miettimään mitä tarkennuksia tilausprosessi tarvitsee työntekijöiden ja ylläpidon työn helpottamiseksi.

Asiakasymmärryksen pohjalta pohdimme projektiporukassa miten tilausvaihetta voisi muotoilla uudelleenlaiseksi ja tunnistimme kaksi erilaista palvelupolkua, jotka toistuvat organisaation arjessa.



# Kaksi eri palvelupolkua työn pohjana

Miten toimia kun yksittäinen asiointivaltuus puuttuu kokonaan kuntaorganisaatiolta?

Miten kuntaorganisaatiolla jo olemassa oleva asiointivaltuus annetaan työntekijälle käyttöön?



# Voiko prosessia automatisoida?



Nykyinen lainsäädäntö vaikuttaa asiointivaltuuksiin siten, että rajapinnan kautta ei pystytä siirtämään tietoa organisaatiolta Digi- ja väestötietovirastolle eli hallinnoimaan valtuuksia automaattisesti tietojenkäsittelyn avulla.

Välissä täytyy nykyisen lainsäädännön tulkinnan mukaan olla aina luonnollinen henkilö vahvistamassa toimenpiteet.



# Ajatukset lopputuotoksesta kirkastuvat...



Parhaat käytännöt  
asiointivaltuuksien  
kuntaorganisaation hallintamallin  
luomista varten

Digitalisaation edistämisen ohjelma - Case Porvoo

Joulukuu 2022



# Valtuuskartat ja tilauslomakkeet erityisenä apuna

## Olemassa olevan asiantuntijavaltuuden tilaaminen työntekijälle

Viranomaiset hyödyntävät omissa palveluissaan Suomi.fi-valtuuksia organisaation puolesta. Kukin asiantuntijapalvelu määrittelee, millä edustamiseen oikeuttavilla rooleilla tai millaisilla palveluissa voi asioida.

Varmista [organisaatiosi valtuuskartasta](#), että tarvitsemasi asiantuntijavaltuus on jo olemassa asiantuntijavaltuuksien kuvaukset ja asiantuntijavaltuuden käyttöoikeuksien sisällön [valtuusasioiden sivulta](#).

### Ohjeet

- Täytä lomake huolellisesti asiantuntijavaltuutta tarvitsevan työntekijän tiedoilla ja lähetä. Saat jälkeen tilausvahvistuksen ja arvion käsittelyajasta (normaalioloissa 3 päivää).
- Odotetaan, että asiantuntijavaltuus kytketään työntekijän käyttöön. Saat ilmoituksen, kun asiantuntijavaltuuden käyttöön on otettu.

Työntekijän etunimi

Työntekijän sukunimi

Työntekijän henkilötunnus

Toimiala, jossa työntekijä työskentelee

Työntekijän nimi

Työntekijälle haettava asiantuntijavaltuus

Perustelut asiantuntijavaltuuden tarpeellisuudelle työntekijän työtehtävien hoitamiseen

## Puuttuvan asiantuntijavaltuuden tilaaminen organisaatiolle

Viranomaiset hyödyntävät omissa palveluissaan Suomi.fi-valtuuksia organisaation puolesta. Kukin asiantuntijapalvelu määrittelee, millä edustamiseen oikeuttavilla rooleilla tai millaisilla palveluissa voi asioida.

Varmista [organisaatiosi valtuuskartasta](#), ettei tarvitsemasi asiantuntijavaltuus ole jo olemassa. Voit tarkastaa asiantuntijavaltuuksien kuvaukset ja asiantuntijavaltuuden käyttöoikeuksien sisällön [valtuusasioiden sivulta](#).

### Ohjeet

- Täytä lomake huolellisesti asiantuntijavaltuutta tarvitsevan työntekijän tiedoilla ja lähetä. Saat lähtöksen jälkeen tilausvahvistuksen ja arvion käsittelyajasta (normaalioloissa 4-6 viikkoa).
- Osallistu tarvittaessa tapaamiseen, jossa valtuutuksen tarve ja perustelut käydään läpi ylläpidon kanssa. Saat kutsun sähköpostitse.
- Odotetaan, että DVV käsittelee hakemuksen ja myöntää valtuutuksen. Saat ilmoituksen, kun asiantuntijavaltuus on organisaatiosi käytössä. Asiantuntijavaltuus kytketään automaattisesti työntekijän käyttöön.

Työntekijän etunimi

Työntekijän sukunimi

Työntekijän henkilötunnus

Toimiala, jossa työntekijä työskentelee

Työntekijän nimi

Organisaatiolle tilattava asiantuntijavaltuus

Perustelut asiantuntijavaltuuden tarpeellisuudelle työntekijän työtehtävien hoitamiseen

Tilaajan sähköpostiosoite

Lähetä

DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO

## Mitä asiantuntijavaltuuksia elinkeinoasioissa tarvitaan?

Elinkeinoasiat

Viranomaiset hyödyntävät omissa palveluissaan Suomi.fi-valtuuksia organisaation puolesta. Kukin asiantuntijapalvelu (esimerkiksi OmaVeri) määrittelee, millä edustamiseen oikeuttavilla rooleilla tai millaisilla palveluissa voi asioida. Tässä ohjeessa kuvataan millaisia valtuuksia elinkeinoasioissa yleisesti tarvitaan.

### Elinkeinoasioissa yleisesti tarvittavat asiantuntijavaltuudet

Asiantuntijavaltuus	Asiantuntijakanava	Miksi valtuutta tarvitaan työnteossa?
Etuustietojen katselu ja maksuvaatimusten rekisteröinti	Kela	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et.
Palkkatuen hakeminen	TE-toimisto	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor.
Lorem ipsum	Lorem ipsum	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.
Lorem ipsum	Lorem ipsum	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.
Lorem ipsum	Lorem ipsum	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.
Lorem ipsum	Lorem ipsum	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

### Asiantuntijavaltuuksien tilaaminen

- Katso mitä asiantuntijavaltuuksia henkilö tarvitsee.
- Jos tarvittavat valtuusasiat on jo myönnetty organisaatiollesi, tilaa valtuusasiat henkilön puolesta [täyttämällä ja lähettämällä lomake](#) tai pyydä henkilöä tekemään tilaus itse [Suomi.fi-valtuutusportaali](#)ssa. Muussa tapauksessa katso [ohje tarvittavien toimenpiteiden tekemiseksi](#).

Organisaatiollesi jo myönnettyjen asiantuntijavaltuuksien käyttöönotto vie muutaman päivän. Jos asiantuntijavaltuus puuttuu, prosessi kestää 4-6 viikkoa.

Katso tarkemmat asiantuntijavaltuuksien tilausohjeet.

## Mitä asiantuntijavaltuuksia omavalmentaja tarvitsee?

Elinkeinoasiat - omavalmentaja

Viranomaiset hyödyntävät omissa palveluissaan Suomi.fi-valtuuksia organisaation puolesta. Kukin asiantuntijapalvelu (esimerkiksi OmaVeri) määrittelee, millä edustamiseen oikeuttavilla rooleilla tai millaisilla palveluissa voi asioida. Tässä ohjeessa kuvataan millaisia valtuuksia omavalmentaja tarvitsee työnteossaan.



Omavalmentajan työtehtäviin kuuluu mm.

- työnhakijan neuvominen sekä tukeminen työnhauksessa ja tarvittaessa koulutukseen hakeutumisessa
- tarvittaessa tuen antaminen työnhakijalle työn- ja koulutushaun edellyttämien IT-osaamisen kehittämiseen.

### Omavalmentajan yleisesti tarvittavat asiantuntijavaltuudet

Asiantuntijavaltuus	Asiantuntijakanava	Miksi valtuutta tarvitaan työnteossa?
työnhakijan katselu ja maksuvaatimusten rekisteröinti	Kela	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et.
työnhakijan hakeminen	TE-toimisto	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor.

### Asiantuntijavaltuuksien tilaaminen

Katso mitä asiantuntijavaltuuksia henkilö tarvitsee. Jos tarvittavat valtuusasiat on jo myönnetty organisaatiollesi, tilaa valtuusasiat henkilön puolesta [täyttämällä ja lähettämällä lomake](#) tai pyydä henkilöä tekemään tilaus itse [Suomi.fi-valtuutusportaali](#)ssa. Muussa tapauksessa katso [ohje tarvittavien toimenpiteiden tekemiseksi](#).

Organisaatiollesi jo myönnettyjen asiantuntijavaltuuksien käyttöönotto vie muutaman päivän. Jos asiantuntijavaltuus puuttuu, prosessi kestää 4-6 viikkoa.

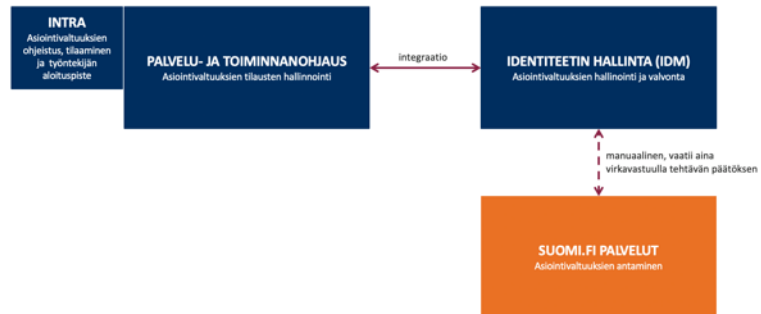
Katso tarkemmat asiantuntijavaltuuksien tilausohjeet.

DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO



# Toisenlaisesta arkkitehtuurista hyötyä

Ylätason toiminnallinen arkkitehtuuri organisaation asiointivaltuuksien hallintaan



Arkkitehtuurin “uudelleenjärjestelyllä” saadaan kuntaorganisaation sisällä selkeytettyä ja automatisoitua asiointivaltuuksiin liittyvää toimintaa

- Tarjolle selkeä ”yhden luukun asiointi” organisaation työntekijän näkökulmasta
- Arkkitehtuuri mahdollistaa asiointivaltuustilausten vasteaikojen pienentymisen ja läpinäkyvyyden lisäämisen organisaation sisällä
- Samalla saadaan myös purettua henkilösidonnoisuuksia asiointivaltuuksien ylläpidosta



# Toimisiko hallintamalli muillakin kunnilla?





**”Teidän pitää ehdottomasti  
jalkauttaa tämä ja lähteä  
kuntakiertueelle kertomaan  
hallintamallista”**



# Viestintäsuunnitelma & markkinointikiertue

Valtuuksien hallintamalli soveltuu kaikille kunnille, hyvinvointialueille tai julkishallinnolle. Miten muut kunnat saavat projektin tulokset käyttöönsä?

- Porvoon mallista on julkaistu blogi
- DVV:ltä julkaisee hallintamallista infograafeja ja tarkempia ohjeistuksia
- DVV, Porvoo ja Kuntaliitto viestivät hallintamallista yhdessä alkuvuonna 2023
- Hallintamallista ja Porvoon kokemuksista julkaistaan artikkeli
- Kuntaliitto palvelee kuntasektoria asiantuntija-, Kehittäjä- ja viestintäkumppanina viestinnässä
- Hyödynnetään olemassa olevia kanavia, verkostoja ja tapahtumia

PORVOO  BORGÅ

KUNTA  
LIITTO



# Projektin tuotokset

Parhaat käytännöt asiointivaltuuksien kuntaorganisaation hallintamallin luomista varten

Digitalisaation ed

Mitä asiointivaltuuksia elinkeinoasiat tarvitsevat?  
Elinkeinoasiat

Olemissa olevan asiointivaltuuden tilaaminen työntekijälle

Viranomaiset hyödyntävät omissa palveluissaan Suomi.fi-valtuuksia organisaation puolesta asioinnissa. Kukin asiointipalvelu määrittelee, millä edustamiseen oikeuttavilla rooleilla tai millaisilla valtuuksilla palvelussa voi asioida.

Viranomaiset hyödyntävät omissa palveluissaan Suomi.fi-valtuuksia organisaation puolesta asioinnissa. Kukin asiointipalvelu määrittelee, millä edustamiseen oikeuttavilla rooleilla tai millaisilla valtuuksilla palvelussa voi asioida.

Sanastoa valtuuksiin liittyen

**Asiointivaltuus**  
Työntekijän saama valtuus asioida organisaationsa puolesta jossain tietyssä asiassa. Esimerkiksi etuustietojen katselu Kelan asiointipalvelussa.

**Edustajan valtuutus**  
Kun annat työntekijälle oikeuden antaa ja mitätöidä edustamivaltuuksia sekä pyytää asiointivaltuuksia Suomi.fi-valtuuksissa. Huomaa, että edustajan valtuutus oikeuden saaneen työntekijän tulee antaa myös itselleen edustamivaltuus, jos hänen tarvitsee asioida asiakkaan puolesta.

**Edustamivaltuus**  
Valtuus asioida valtuuden antaneen organisaation puolesta.

**Nimenkirjoitusoikeudellinen**  
Nimenkirjoitusoikeudellisella erikseen yksilöidyllä henkilöllä on oikeus tehdä organisaation puolesta sopimuksia.

**Suomi.fi-valtuudet palvelu**  
Sähköisessä Suomi.fi-valtuuspalvelussa yksityishenkilöt, yritykset ja yhteisöt voivat valtuuttaa jonkun toisen hoitamaan asioita puolestaan.

**Tilauslomake**  
Kuntaorganisaation sisäinen tilauslomake, jolla asiointivaltuuksiin liittyviä toimenpiteitä tilataan. Katso esimerkki tarkemmin liitteistä.

**Valtuuksen hallinnoija**  
Kuntaorganisaation valtuuksien hallinnointia tekevä työntekijä ei ylläpitäjä, joka vastaa organisaation asiointivaltuusprosessiin liittyvien palveluiden toimivuudesta.

**Valtuuskartta**  
Toimiala- tai nimikekohtainen kuntaorganisaatiokohtainen kartta millaisia asiointivaltuuksia tarvitaan työtehtävien hoittamiseen toimialalla tai nimikeessä. Katso esimerkki tarkemmin liitteistä.

**Valtuus oikeus / valtuus oikeudellinen**  
Valtuus oikeus mahdollistaa ylläpitäjälle oikeuden antaa ja mitätöidä asiointivaltuuksia Suomi.fi-valtuuksissa. Huomaa, että valtuus oikeuden saaneen työntekijän tulee antaa myös itselleen asiointivaltuus, jos hänen tarvitsee asioida valtuuttajan puolesta.

**Valtuutettu**  
Tyypillisesti organisaation työntekijä, jonka työtehtäviin kuuluu asiointi organisaation puolesta. Esimerkiksi palkanlaskijan täytyy päästä asiomaan Kelan palveluissa organisaationsa puolesta.

**Valtuuttaja**  
Organisaatio, joka luovuttaa valtaa eteenpäin.

**Virkaillajavaltuuttamis palvelu**  
Virkaillajavaltuuttamis palvelu mahdollistaa sähköisen valtuuttamisen ja toisen puolesta asioinnin niille tahoille, jotka eivät voi omatoimisesti valtuuttaa Suomi.fi-valtuudet palvelussa.

Valtuutus oikeuden saanut henkilö voi jatkossa hallinnoida asiointivaltuuksia itsenäisesti Suomi.fi-valtuudet palvelussa.

tiedoilla ja lähete. Saat lähetyksen 3 päivää) soituksen, kun asiointivaltuus on ikunimi  
työntekijä työskentelee  
taettava asiointivaltuus  
ien hoitamiseen  
Lähetä

Katso tarkemmat asiointivaltuuksien tilausohjeet

- Palvelupolut asiointivaltuuksien hallintaan
- Hallintamalli ja parhaat käytännöt
- Sanasto
- Ohjeita, tilauslomakkeet ja valtuuskartat
- Viestintäsuunnitelma hyödyn maksimoimiseksi: Miten muut kunnat voivat ottaa projektin tulokset käyttöön





**DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO**

[dvv.fi](https://dvv.fi)