

Mitä muutos vaatii kunnissa?

1

Ymmärrystä mitä ollaan tekemässä!

Kokonaiskuva.
Johtajuus.
Aikataulun, tavoitteiden asettaminen. Projektin suunnittelu ja seuranta.

2

Vastuulliset henkilöt, jotka vievät muutokset läpi jokainen omassa roolissaan ja tehtävässään. Yhteistyössä! Hallinto, tietohallinto, asiakaspalvelu. Johdon tuki muutoksessa.

3

Osaamista.

Oman henkilöstön osaaminen.
Hallinnon näkökulma (asiakirjaprosessit), Asiakasneuvonnan osaaminen
Tiedonhallinnan osaaminen.

4

Asiakaslähtöisyyttä

Asiakaspalvelua tekevän henkilöstön valmiudet neuvoa asiakkaita.
Digituki.
Tukea voidaan kysyä yllättävistä paikoista.

5

Tiedonhallintaa, tietohallinnon osaamista ja turvallisuutta

Hallinnon, tietohallinnon ja asiakirjahallinnon yhteistyö. Tietosuojan ja tietoturvan huomioiminen ja vastuut.

6

Rahoitusta muutostukannuksiin.

Koska lisärahoitusta ei ole annettu, kunnan täytyy sovittaa muutostukannukset normaalin toimintamenojen ja toiminnan yhteyteen.

Muistilistaa muutoksen suunnitteluun (1)

- **Kunnan prosessien tunnistaminen:** missä HL 54 § mukaisia viranomaisasiakirjoja syntyy ja millaisiin prosesseihin ne liittyvät.
- **Asiointivolyymien arviointi** eri prosesseissa. Hyödyllisintä on aloittaa muutos sieltä, missä asiointivolyymit ja siten saavutettavat hyödyt ovat suurimmat. Pienivolyymisten asiakirjojen ja prosessien osalta on arvioitava kokonaishyötyä.
- **Tiedonhallinta:** Mitä muutoksia kunnassa tulee esimerkiksi *henkilötiedon käsittelyyn*, tietojärjestelmiin (esim. integraatiot).
 - Aiheutuuko muutosten myötä esim. henkilötiedon kasautumista tai tietosuoja- tai tietoturvariskejä, jotka tulisi ottaa huomioon (esim. tietojen poistaminen).
 - Tiedonhallintamallin hyödyntäminen muutoksen apuna.
 - Tietosuojaosaaminen mukaan suunnitteluun.
- **Järjestelmät ja sopimukset.**
 - Kunnassa on hyvä selvittää, ovatko suomi.fi-viestit integraatio tulossa kunnan käyttämiin järjestelmiin ohjelmistotoimittajan toimesta, jolloin sen käyttöönotto tapahtuu kunnan kannalta helpommin päivityksen yhteydessä vai tuleeko kunnan itse hankkia integraatio järjestelmiin?
 - Kaikkiin järjestelmiin integraatioita ei ole mielekästä tehdä, vaan kunnan on arvioitava, mihin järjestelmään tai järjestelmiin suomi.fi-viestit -integraatio on hyödyllisintä tehdä.
 - Tässä on hyvä arvioida myös mahdollisia tulevia päivityksiä ja päättyviä sopimuksia. Kalliita muutoksia ei kannata tehdä poistuviin järjestelmiin!

Muistilistaa muutoksen suunnitteluun (2)

- **Kustannusarvio.** Sähköisen asioinnin ensisijaisuuden tavoite on tuottaa kustannussäästöjä julkiseen hallintoon vähentämällä paperiposituksen määrää. Kunnassa on syytä arvioida kaikkia tarvittavia muutoksia suhteessa tähän tavoitteeseen. Muutoksen ei pitäisi maksaa enemmän, kuin saavutettava taloudelliset hyödyt kunnalle ovat.
- **Turvallisuus ja HETU:n käsittely:**
 - Suomi.fi-viestit on turvallinen, kansallisesti ylläpidetty viestintäratkaisu, mutta myös kunnan omien toimintaprosessien tulisi olla turvallisia.
 - Kunnan tulee arvioida tiedon käsittelyn turvallisuus myös omissa prosesseissa ja järjestelmissä.
 - Suomi.fi-viestien myötä järjestelmiin tulee käsiteltäväksi henkilöturvatuunnuksia, eivätkä kaikki järjestelmät tue niiden käsittelyä ilman muutoksia, eikä kaikkien järjestelmien alkuperäinen tarkoitus ole liittynyt henkilötiedon käsittelyyn (esim. asianhallintajärjestelmät).
 - Kunnan on arvioitava, aiheutuuko muuttuneista prosesseista esimerkiksi henkilötietojen kasautumista, muutostarpeita käytäntöihin (esim. tiedon poistaminen käyttötarpeen jälkeen) tai esimerkiksi henkilökunnan koulutukseen.

Muistilistaa muutoksen suunnitteluun (3)

- **Henkilöstön osaaminen:** Mitä muutoksia suomi.fi-viestien käyttö aiheuttaa kunnan eri rooleissa työskentelevien työntekijöiden työhön?
 - Tunnista eri työntekijäroolit (esim. tietohallinto, asiakasneuvonta) ja olennaiset asiat, joita heidän tulee tietää jotta he osaavat käsitellä tietoa turvallisesti ja tarvittaessa esimerkiksi neuvoa asiakasta asiointitilanteissa.
 - Henkilöstö tulee perehdyttää uuteen toimintamalliin, jotta jokainen tietää vastuunsa.
 - Huomioi myös perehdytys uusille työntekijöille.
- **Asiakaspalvelu ja digituki.** Digi ensin uudistuksen myötä yli kaksi miljoonaa uutta kansalaista siirtyy sähköisen asiointiin piiriin. Moni heistä tarvitsee tukea sähköiseen asiointiin.
 - Jokainen viranomainen on velvollinen neuvomaan omia asiakkaitaan ja antamaan yleistä digitukea omissa palveluissaan.
 - DVV:llä on materiaalia digi ensin uudistuksen neuvontatilanteisiin ja digitukeen (linkki).
 - Jos kunnassa tehdään yhdenvertaisuustyötä, niin heidät kannattaa ottaa mukaan digituen ja neuvonnan suunnitteluun erilaisten näkökulmien ja tarpeiden huomioimiseksi

Muistilistaa muutoksen suunnitteluun (4)

- **Vastuiden/roolien nimeäminen:** Kunnassa on hyvä nimetä henkilö/rooli tai ryhmä, joka vastaa suomi.fi- viestien käyttöönotosta, ylläpidosta ja tulevien muutosten hallinnasta, henkilöstön kouluttamisesta ja joka seuraa muutoksen toteutumista.
 - Henkilövastuiden lisäksi on hyvä sopia, minne muutokset ja vastuut kirjataan ja kuka/ketkä seuraavat asian etenemistä. Esim. projektiryhmä?
- **Aikataulu ja vaiheistus:** Kaikkia muutosta ei useimmiten ole realistista tehdä kerralla.
 - Suosittelemme muodostamaan priorisoitavan listan, jossa ensimmäisenä ovat ne prosessit, joissa on valmiudet edetä helposti, kustannustehokkaasti ja jossa hyödyt ovat suurimmat.
 - Aloitus niistä prosesseista, joissa syntyy volyymiltaan eniten viranomaisasiointia, joissa prosessissa tarvittavat tiedot ovat valmiina (HETU) ja jossa on sellaiset ohjelmistot, joissa on jo suomi.fi-viestit integraatio olemassa tai joihin ne ovat helposti lisättävissä.
 - Muutoksen kustannukset eivät saa muodostua kunnille kohtuuttomiksi.
- Seuraavana listalla ne, joiden osalta edetään myöhemmin ja joiden osalta haetaan poikkeuslupaa.
- **Ei edetä hätäillen, vaan rauhallisesti suunnitellen!**



Kokonaiskuva haltuun ennen toimenpiteitä. Selvitä yleiskuva kunnan lähtötilanteesta ja valmiuksista (I).

Kunnan prosessien tunnistaminen, missä syntyy viranomaisasiointia

Tiedonhallinta

Järjestelmät ja sopimukset

Kustannusarvio

Turvallisuus ja tietosuoja
Tietosuojavastaavaa mukaan suunnittelemaan muutoksia

- Missä kunnan prosesseissa syntyy HL54 § mukaisia viranomaisasiakirjoja ja päätöksiä eniten?
- Mitkä ovat kunnan sähköisen asioinnin nykyprosessit, kanavat ja alustat?
- Missä ovat suurimmat asiointivolyymit, missä pienimmät? → priorisointi
- Ovatko asiakkaiden HETU:t näissä prosesseissa tiedossa vai tarvitseeko ne etsiä muualta?
- VTJ:n käyttömahdollisuuden selvittäminen tai HETU:n kysyminen asiakkaalta.

- Hyödynnä selvittelyssä olemassa olevia tiedonhallinnan työkaluja. Esim. kunnan tiedonhallintamallissa tulisi olla kuvattuna henkilötiedon käsittely kunnan prosesseissa ja tietojärjestelmät.
- Aiheutuuko käyttöönnotosta muutoksia henkilötiedon käsittelyprosessiin ja esimerkiksi henkilötiedon käsittelyä uusissa järjestelmissä tai niiden kasautumista.
- Miten tiedonhallinta ja esim. tietojen poistaminen hoidetaan?

- Selvitä, onko suomi.fi-viestit integraatio saatavilla kunnan järjestelmiin suoraan ohjelmistotoimittajan päivityksenä tai ollaanko sitä valmistelemassa.
- Jos ominaisuus on tulossa pian, on järkevää odottaa päivitystä ja hakea sillä välin poikkeuslupaa.

- Digi ensin uudistuksen tavoite on tuottaa kustannussäästöjä julkiseen hallintoon lisäämällä sähköistä asiointia ja vähentämällä paperipostituksen määrää.
- Arvioi siis realistisesti kunkin asiakokonaisuuden kustannuksia suhteessa muutostalouteen ja saavutettaviin hyötyihin.
- Muutoksen ei pitäisi maksaa enemmän, kuin saavutettavat taloudelliset hyödyt ovat.

- Suomi.fi-viestit on sinällään turvallinen, kansallisesti ylläpidetty viestintäratkaisu.
- Kunnan tulee kuitenkin arvioida tiedon käsittelyn turvallisuus myös omissa prosesseissa ja järjestelmissä.
- Suomi.fi-viestien myötä järjestelmiin tulee käsiteltäväksi henkilöturvaturunnuksia, eivätkä kaikki järjestelmät tue niiden käsittelyä ilman muutoksia.
- Aiheutuuko prosesseissa henkilötietojen kasautumista, muutostarpeita käytäntöihin.

Kokonaiskuva haltuun ennen toimenpiteitä. Selvitä yleiskuva kunnan lähtötilanteesta ja valmiuksista (II).

Aikataulu ja vaiheistus

Tekniset muutokset

- REST-rajapinta.
- Ohjelmistoihin tehtävät muutokset.
- Milloin sopimuskausi muuttuu: kannattaako muutosta tehdä myöhemmin vai sopimuskauden vaihtuessa.

Henkilöstön osaaminen

- Mitä muutoksia suomi.fi- viestien käyttö aiheuttaa työntekijöiden työhön?
- Tunnista eri työntekijäroolit (esim. tietohallinto, asiakasneuvonta)
- Miten esimerkiksi prosessi muuttuu, kun viestit lähetetään suomi.fi-viesteihin?
- Kuinka toimitaan niiden kanssa, joilla ei ole suomi.fi-viestejä käytössä?
- Henkilöstön perehdytys uuteen toimintamalliin, jotta jokainen tietää vastuunsa.
- Uusien työntekijöiden perehdytyksen suunnittelu.

Asiakaspalvelu ja digituki

Huom! Kunnan yhdenvertaisuustyön kytkeminen mukaan!

- Moni asiakas tarvitsee tukea hahmottamaan mistä sähköisen viranomaisasioinnin muutoksessa on kysymys ja myös konkreettista tukea asiointitilanteissa.
- Epäselvyyksiä voi olla monenlaisista asioista.
- Jokainen viranomainen on velvollinen neuvomaan omia asiakkaitaan ja antamaan yleistä digitukea omissa palveluissaan.
- DVV:llä on materiaalia digi ensin uudistuksen neuvontatilanteisiin ja digitukeen.

Vastuutahon määrittelemis- kunnassa ja asian seuranta.

- Kunnassa on hyvä nimetä henkilö/rooli tai ryhmä, joka vastaa suomi.fi- viestien käyttöönotosta, ylläpidosta ja tulevien muutosten hallinnasta, henkilöstön kouluttamisesta.
- Henkilövastuiden lisäksi on hyvä sopia, minne muutokset kirjataan.
- Suosittelemme hyödyntämään kunnan tiedonhallintamallia myös suomi.fi-viesteihin liittyvien tietojen käsittelyn kirjaamisesta.

Kaikkea muutosta ei ole realistista tehdä kerralla. Suosittelemme muodostamaan priorisoitavan listan, jossa ensimmäisenä ovat ne prosessit, joissa on valmiudet edetä helposti, kustannustehokkaasti ja jossa hyödyt ovat suurimmat. Aloitus niistä prosesseista, joissa syntyy volyymiltaan eniten viranomaisasiointia, joissa prosessissa tarvittavat tiedot ovat valmiina (HETU) ja jossa on sellaiset ohjelmistot, joissa on jo suomi.fi-viestit integraatio olemassa tai joihin ne ovat helposti lisättävissä. Muutoksen kustannukset eivät saa muodostua kunnille kohtuuttomiksi. Seuraavana listalla ne, joiden osalta edetään myöhemmin ja joiden osalta haetaan poikkeuslupaa.

Kunnan eri toimialoilla voi olla erilaisia tarpeita muutoksessa

- **TE-palvelut ja työllisyysalueet:** KEHA:n järjestelmien kautta suomi.fi –viestit integraatio valmiina. Ei todennäköisesti juurikaan teknisiä toimenpiteitä. Sen sijaan asiakkaiden neuvonta erityisen tärkeää. KEHA:n, DVV:n ja työllisyysalueiden yhteistyö olisi hyödyllistä.
- **Rakennettu ympäristö:** Suomi.fi –viestit ei tällä hetkellä tue isojen karttojen ja kuvien lähettämistä, joita usein voi olla juuri rakentamiseen ja maankäyttöön kuuluvissa asioissa. Näissä tarvitaan joka tapauksessa joku rinnakkainen tekninen ratkaisu asiakirjojen lähettämiseksi hallinnon asiakkaalle.
- **Kasvatuksen toimiala:** Painottuu alaikäisten määrä ja alaikäisiin liittyvät viestit. Voi olla myös esim. valtuutuksia, huoltajuuksiin tms. liittyviä oikeuksia. Kunnan on huolehdittava omalta osaltaan prosessit luotettavasti (esim. tiedon kasautumine).
- **Tietohallinto:** Tekniset ratkaisut, projektien johtaminen, yhteistyö DVV:n kanssa. Tiedonhallinta ja yhteistyö kunnan kaikkien toimialojen kanssa. Sopimukset, integraatiot ja käyttöönotot.