

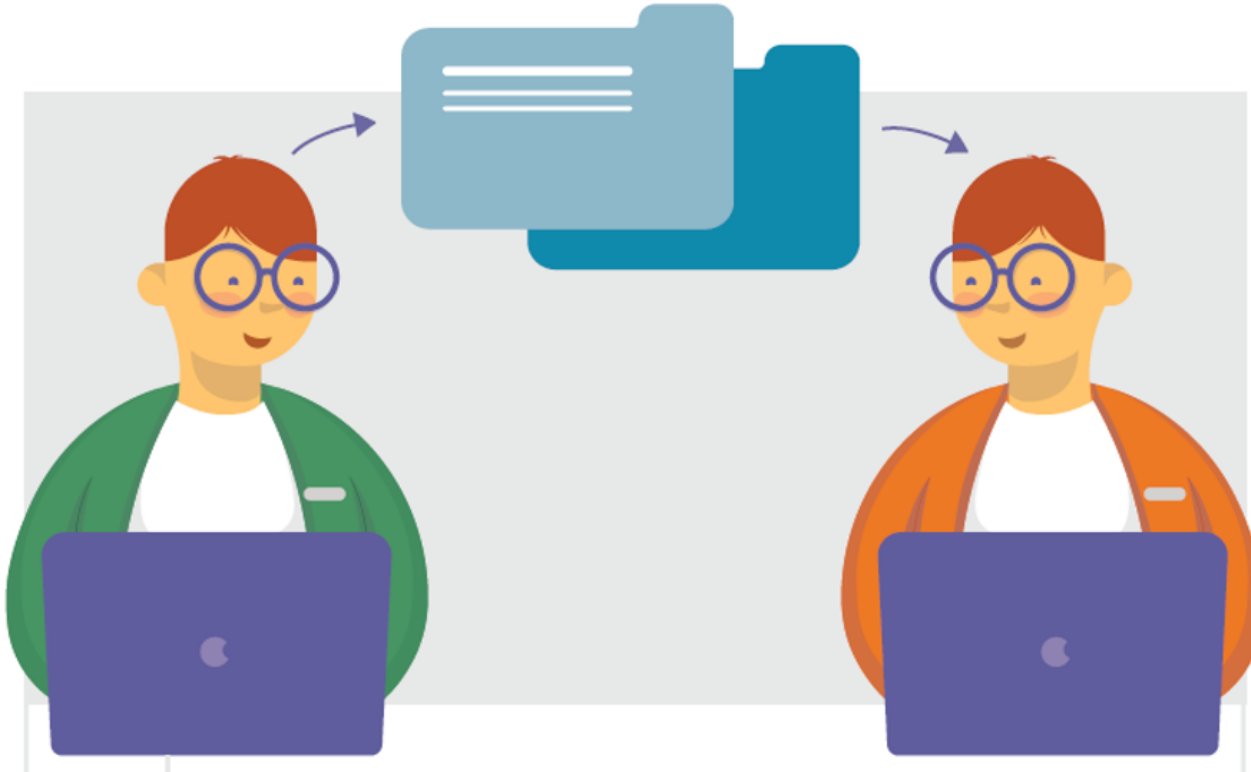
Lausunto- ja kuulemispalvelun käyttäjätarinat

Luvat- ja valvontahanke
28.4.2022

Elli Huru, Sitowise Oy

Matias Halmeenmäki, Sitowise Oy

Aino Ikäheimo, Sitowise Oy



Sisällysluettelo

1 Johdanto

2 Lausuminen ja kuuleminen – prosessien väliset eroavaisuudet

3 Lausumisen käyttäjätarinat

4 Huomiot jatkotyöskentelyyn

Johdanto

Lausunto- ja kuulemispalvelu LAKU

Lausunto- ja kuulemispalvelun tarkoituksena on toimia sähköisenä kanavana lausunto- ja kuulemisprosessille.

Lausunto- ja kuulemispalvelu kehitetään Luvat- ja valvontapalvelun yhteyteen. Lausunto- ja kuulemispalvelu on kuitenkin käytettävissä myös silloin, kun lupa-asia on käynnistetty Luvat- ja valvontapalvelun ulkopuolella, minkä johdosta lausunto- ja kuulemispalvelu on laajemman viranomaisjoukon käytettävissä.



Palvelumuotoilu

Lausunto- ja kuulemispalvelun palvelumuotoilu toteutettiin kaksivaiheisena: ensin työstettiin lausumisen käyttäjätarinat uudessa palvelussa, minkä jälkeen tutkittiin lausumisen ja kuulemisen prosessien välisiä eroavaisuuksia.

Lähtöoletuksena oli, että lausumisen ja kuulemisen prosessit noudattavat pääpiirteittäin samoja vaiheita. Tästä syystä kuulemisen prosessia ja vaiheita ei kuvattu enää erillisinä käyttäjätarinoina, mutta kuulemisen polun erkaneminen lausumisen polusta on kuvattu kappaleessa 2. Lausuminen ja kuuleminen - prosessien väliset eroavaisuudet.

Palvelumuotoilun loppuraportissa kuvataan tavoitetilaa, jonka toteuttamista voidaan vaiheistaa.

Lausuminen ja kuuleminen – prosessien väliset eroavaisuudet

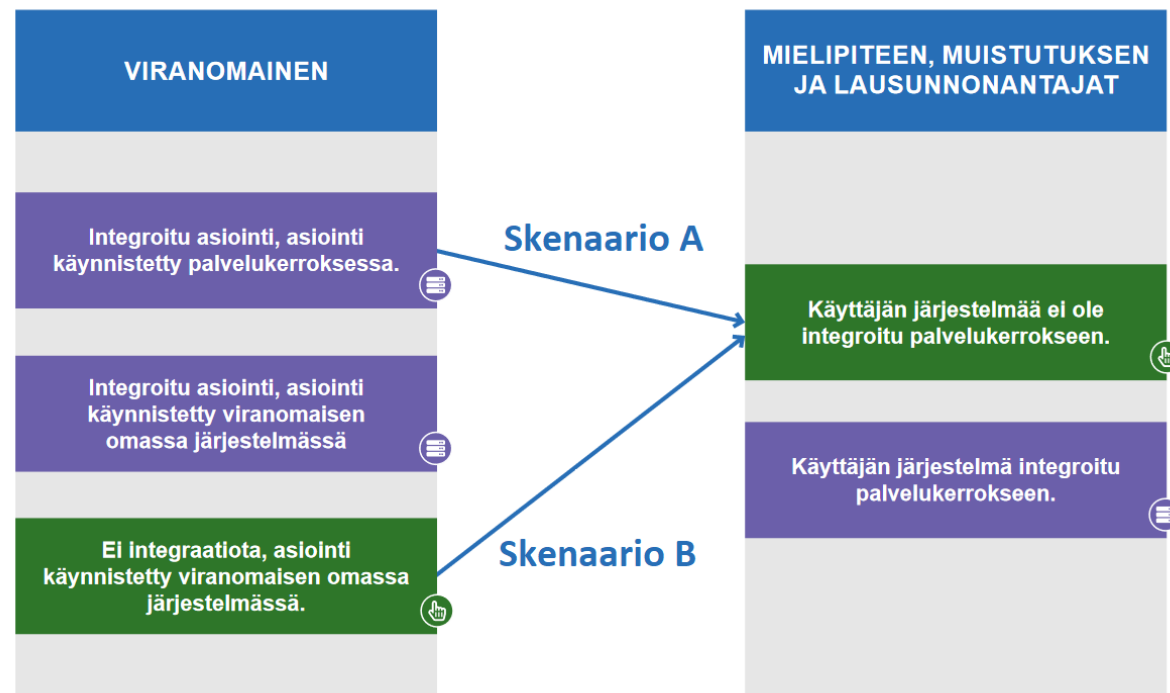
Indeksikartta prosessien välisten eroavaisuuksien kuvauksiin

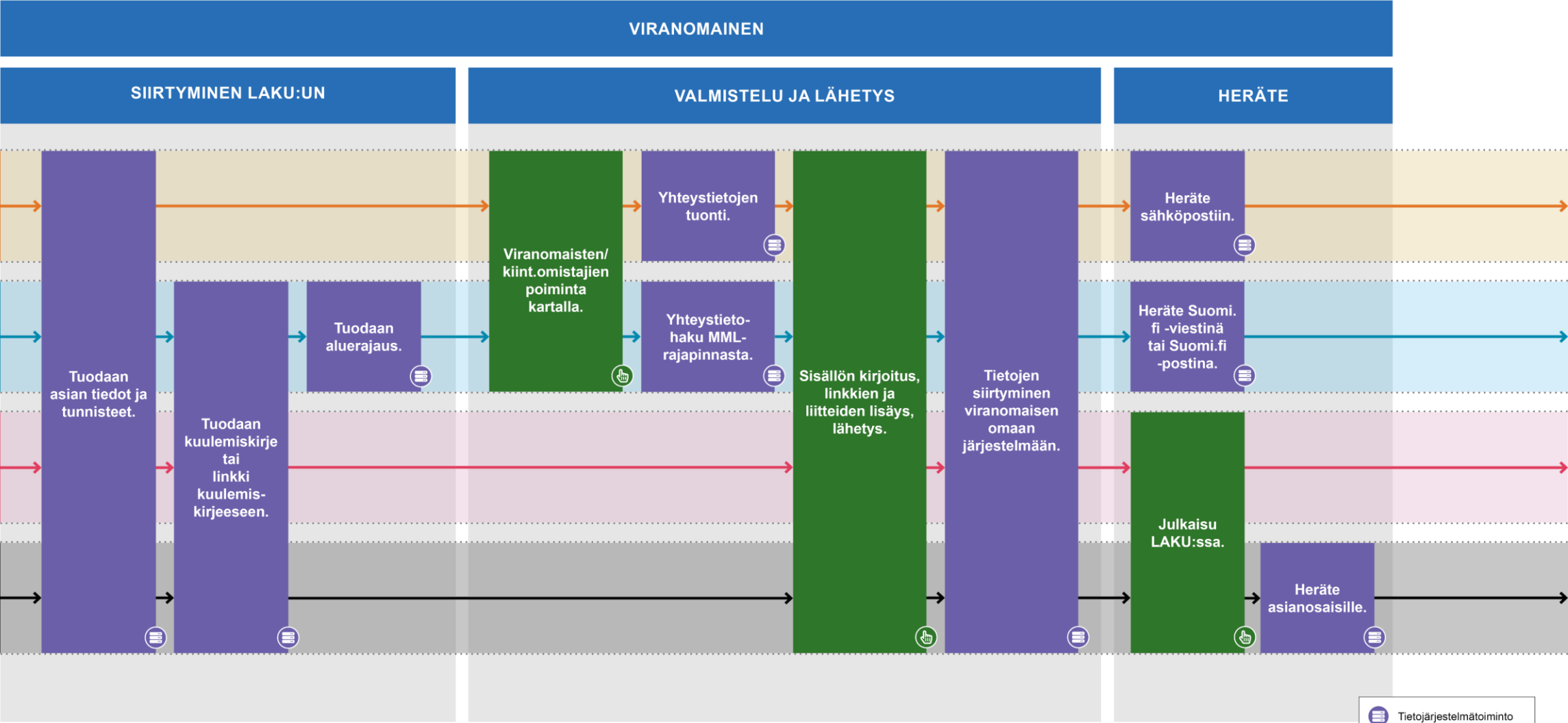
Seuraavilla sivuilla kuvataan Skenaariossa A ja Skenaariossa B esitetyt käyttötapaukset.

Skenaariossa A asiakas on käynnistänyt lupa-asioinnin Palvelukerroksessa, joka on integroituna toimivaltaisen viranomaisen tietojärjestelmään.

Skenaariossa B asiakas on käynnistänyt lupa-asioinnin suoraan toimivaltaisen viranomaisen omassa sähköisessä asiointissa, jota ei ole integroitu Palvelukerrokseen.

Kummassakin käyttötapauksessa lausunnon / muistutuksen / mielipiteen antaja tulee palvelukerrokseen internetin kautta.

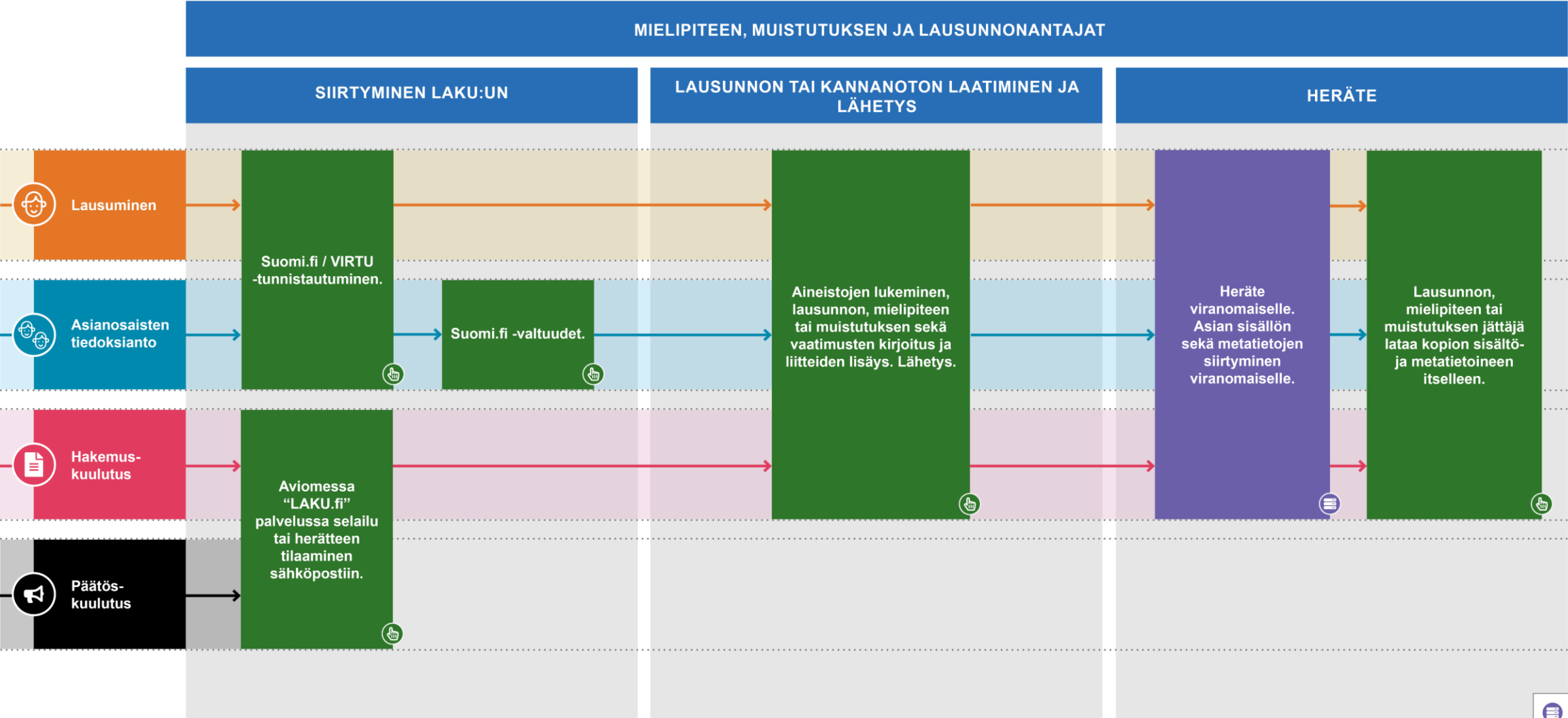




- Tietojärjestelmätoiminto
- Käyttäjän toiminto
- Lausuminen
- Asianosaisten tiedoksianto
- Hakemuskuulutus
- Päätöskuulutus

Skenaario A, viranomaisen toiminnot

- LAKU:n siirryttäessä viranomainen tuo mukanaan mahdollisimman paljon tietoa käsittelyjärjestelmästä. Lausuntopyyntö kytkeytyy Palvelukerroksessa olemassa olevaan lupa-asiaan, hankkeeseen ja kohteeseen.
- Lausumispyyntö lähettämistä nopeuttaisi, jos alueellisten viranomaisten yhteystietoja ylläpidettäisiin jatkossa yhteisessä tietovarastossa, josta lausujien yhteystiedot voidaan hakea. Asianosaisten tiedoksiannossa yhteystiedot (kiinteistönomistajat) haetaan aluerajauksen perusteella Maanmittauslaitoksen Kiinteistötietojärjestelmästä. Lisäksi on tarpeen, että yhteystietoja voi edelleen syöttää manuaalisesti.
- Lausuntopyyntö kirjoitetaan rakenteelliseen muotoon. Kuulemiskirje voidaan liittää mukaan asianhallinnasta tai linkittää viranomaisen omasta julkaisujärjestelmästä. Kuulemiskirjeen rakenteen yhtenäistäminen on eri lakien vaatimusten vuoksi tuskin mahdollista.
- Lausuntopyyntö, tiedoksiannon sekä kuulutusten sisältö- sekä metatiedot tallentuvat integraation kautta viranomaisen käsittelyjärjestelmään ja sitä kautta edelleen asianhallintaan.
- Lausunto- ja kuulemispalvelu toimittaa asianosaisille herätteen Suomi.fi: palvelun sähköisenä viestinä tai vaihtoehtoisesti Suomi.fi –palvelun kirjepostina. Yrityksille tulee voida toimittaa heräte sähköpostiviestinä.
- Päätöskuulutuksesta lähetetään heräte kaikille niille, joilta on pyydetty lausuntoa tai joita on asianosaisina tiedotettu hankkeesta.



Tietojärjestelmätöiminto

Käyttäjän toiminto

Lausuminen

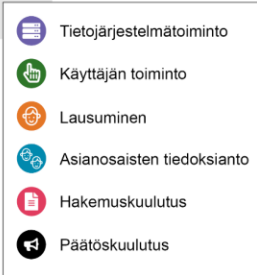
Asianosaisten tiedoksianto

Hakemuskuulutus

Päätöskuulutus

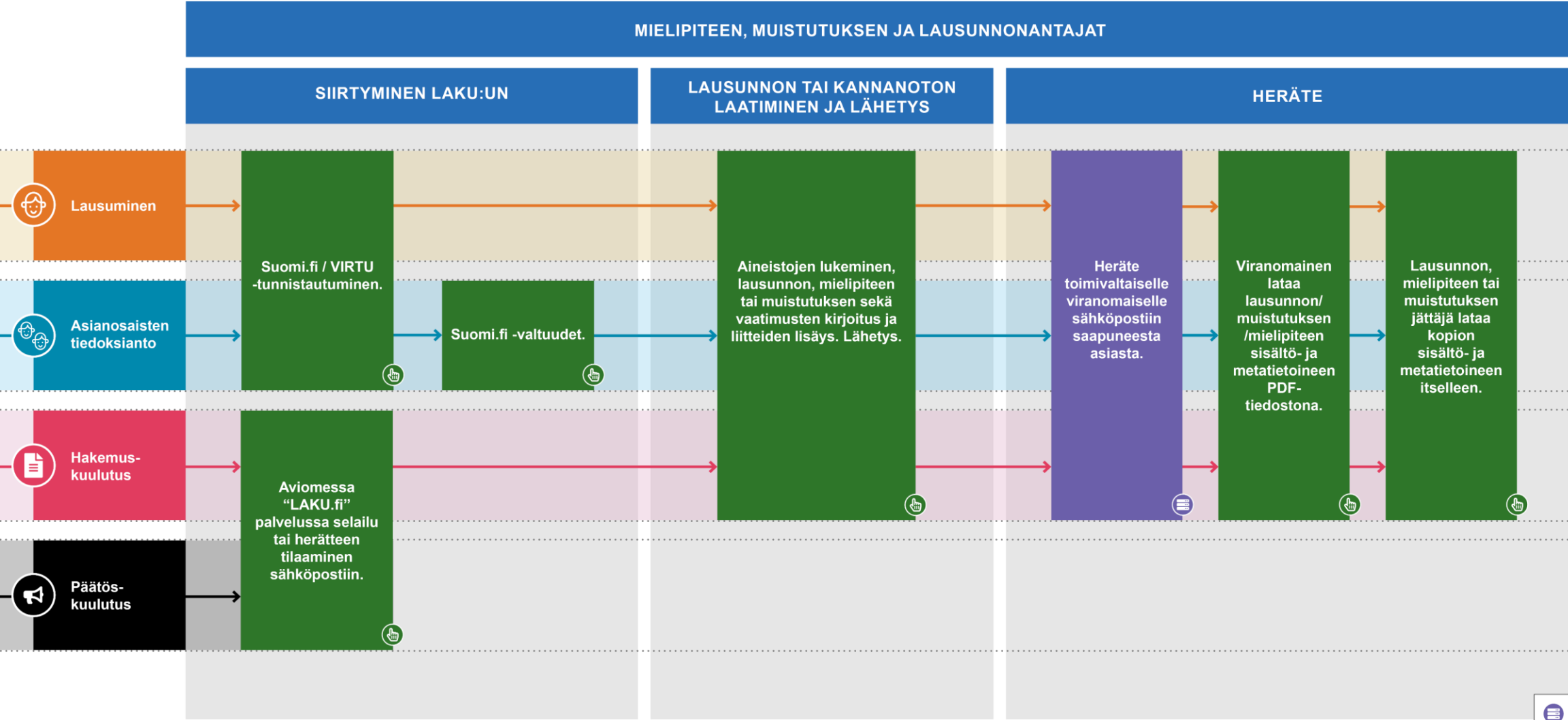
Skenaario A, lausunnon antajan, asianosaisen tai kansalaisen toiminnot

- Asianosaiset voivat valtuuttaa itselleen edustajan Suomi.fi –palvelussa, jolloin esimerkiksi taloyhtiötä voi edustaa yksi henkilö.
- Hankkeen tietoja voi olla julkaistuna myös virastojen omissa julkaisupalveluissa, jolloin LAKU:sta ohjataan linkin kautta julkisiin aineistoihin.
- Lausunto, mielipide ja muistutus annetaan lomakkeelle, joka ohjaa kirjaamaan asiaan mahdollisesti liittyvän vaatimuksen selkeästi tunnistettavaksi erilliseksi kohdaksi.



Skenaario B, viranomaisen toiminnot

- Kun toiminnanharjoittaja on käynnistänyt lupahakemuksen viranomaisen omassa järjestelmässä, siirtyy viranomainen LAKU-palveluun kirjautumissivun kautta ja luo palveluun uuden kohteen, hankkeen ja lupa-asian.
- Asiakirjat voidaan julkaista LAKU-palvelussa, mutta niitä ei säilytetä tai arkistoida siellä pysyvästi.



Tietojärjestelmätöiminto

Käyttäjän toiminto

Lausuminen

Asianosaisten tiedoksianto

Hakemuskuulutus

Päätöskuulutus

Skenaario B, lausunnon antajan, asianosaisen tai kansalaisen toiminnot

- Kansalainen voi selailla hankkeita avoimessa LAKU-palvelussa ja jättää halutessaan mielipiteen hankkeeseen. Mielipiteen voi jättää myös kirjautumatta ja tunnistautumatta.

Lausumisen käyttäjätarinat

LAKU-PALVELUN KÄYTTÄJÄTARINAT

Lausunnon pyytäminen ja lausunnon antaminen

IKONIT



Toimivaltainen viranomainen
(lausunnon pyytäjä)



Viranomainen
(lausunnon antaja)



Toinen toimivaltainen
viranomainen hankkeella



Tietojärjestelmätoiminto



HUOM!

KUVITUS



Toimivaltainen viranomainen
(lausunnon pyytäjä)



Viranomainen
(lausunnon antaja)

KÄYTTÄJÄTARINOIDEN POLUT

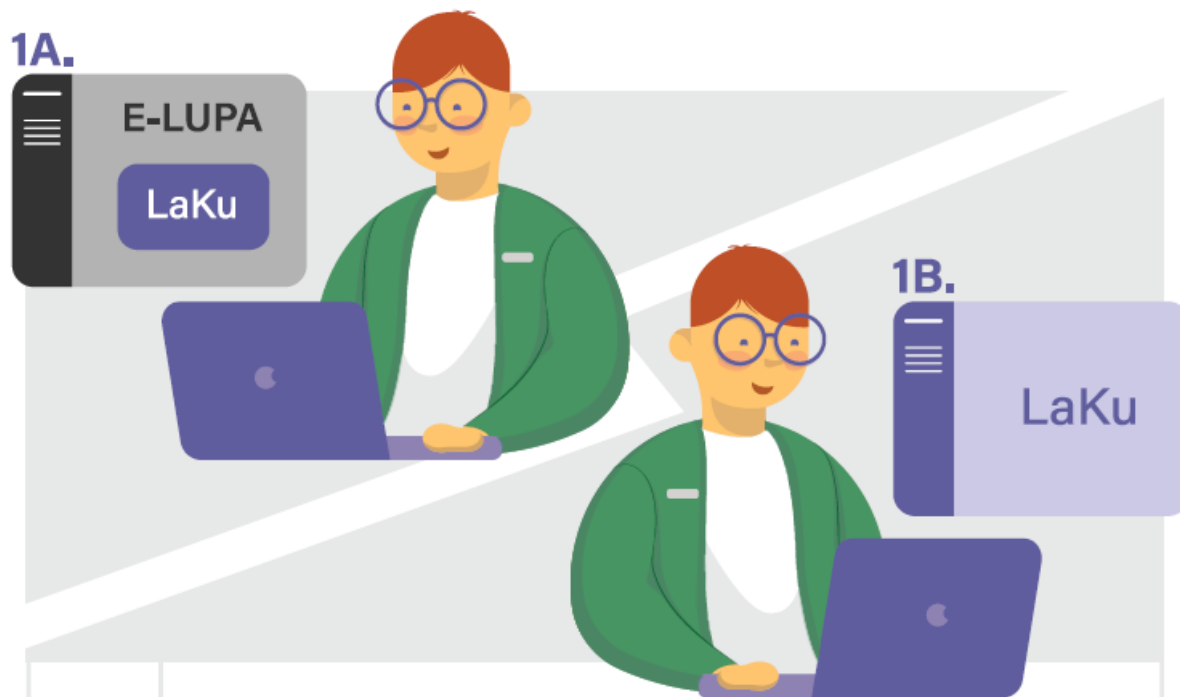
A

Asiointi on käynnistetty Palvelukerroksessa, jolloin kohde on olemassa Palvelukerroksessa, ja toimivaltainen viranomainen siirtyy omasta tietojärjestelmästäan LaKu:un pyytämään lausuntoa

B

Asiointi käynnistetty suoraan toimivaltaisella viranomaisella, jolloin kohdetta ei ole olemassa Palvelukerroksessa

1A.



1A.

Toimivaltainen viranomainen siirtyy automaattisesti omasta käsittelyjärjestelmästäan LaKu:un.

1B.

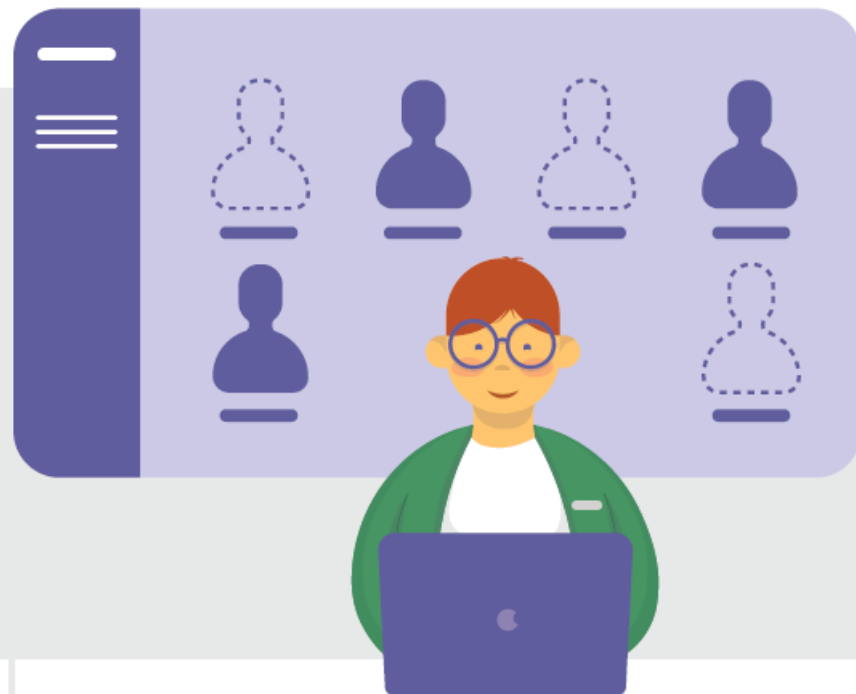
Toimivaltainen viranomainen hakeutuu internetissä LaKu:n kirjautumissivulle ja luo itse uuden kohteen LaKu:un ja syöttää kohteen tiedot manuaalisesti.

1B.

LaKu

2.

Potentiaalisten lausunnonantajien lista yhteystietoineen muodostetaan LaKu:ssa automaattisesti kohteen sijaintitiedon perusteella.



- Lausunnon pyytäjä kerää lupa-asian tiedot sekä diaarinumeron.
- Painaa omassa käsittelyjärjestelmässään "lausuntopyyntö" nappulaa.



- Siirtyä LaKu:un integraation kautta ja lupa-asian tiedot, mahdolliset lausuntopyyntöä valmiiksi muodostetut tiedot sekä liitteaineistot siirtyvät hänen mukanaan.



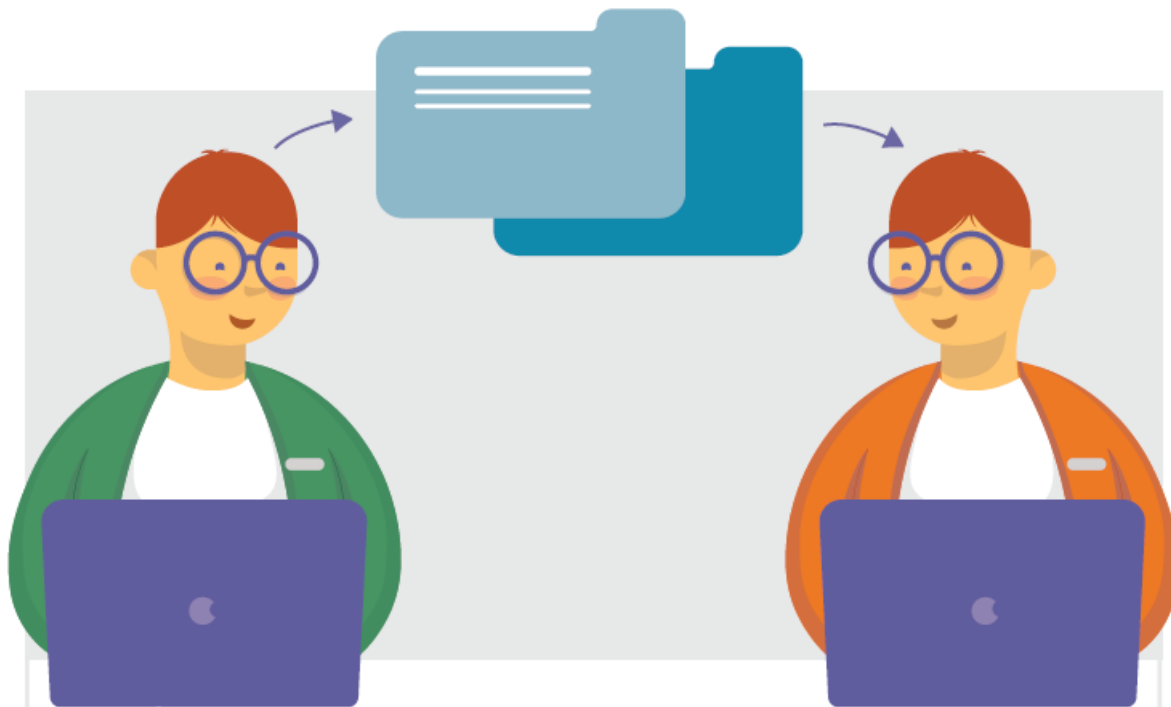
- Näkee LaKu:ssa kohteen tunnistetietoineen.



- LaKu muodostaa kohteen sijaintitiedon perusteella automaattisen listan mahdollisista lausunnonantajista.



- Poimii listalta viranomaiset, joilta lausuntoa pyydetään
- Vaihtoehtoisesti toimivaltainen viranomainen syöttää viranomaisen yhteystiedot lausuntopyyntölle.



3. Lupahakemuksen asiakirjat liitetään lausuntopyyntöön.



- Lausuntopyynnön perusosa on kaikille lausuntopyynnöille yhteinen, mutta niille voidaan kirjoittaa myös viranomaiskohtaisia tarkenteita.
- Linkittää lausuntopyyntöön internetissä julkaistua materiaalia tai liittää lausuntopyyntöön liitetiedostoja.
- Määrittelee lausunnon antamiselle määräajan.
- Lähettää lausuntopyynnön.

4A.



4B.



4A. Tieto lausuntopyynnön lähettämisestä siirtyy toimivaltaisen viranomaisen järjestelmiin.

4B. Toimivaltainen viranomainen lataa lausuntopyynnön meta- ja sisältötiedot asianhallintaa ja arkistointia varten.



- Lausunnon antavan viranomaisen kirjaamo vastaanottaa herätesähköpostin ja vie pyynnön asianhallintaan.



- LaKu-sovellus lähettää integraation kautta lausuntopyynnön meta- ja sisältötiedot toimivaltaisen viranomaisen tietojärjestelmään.
- Lausuntopyynnön meta- ja sisältötiedot tallentuvat sähköiseen arkistoon sekä asianhallintaan.



5. Lausunnon antaja tunnistautuu LaKu:un.



6. Lausunnon antaminen.



- Painaa herätteessä olevaa linkkiä, ja siirtyy LaKu:n tunnistautumiseen (Virtu / Suomi.fi).



- Toteutuksessa tutkittava vaihtoehtoisia tunnistautumismenetelmiä siitä syystä, että Suomi.fi -palvelun käyttöönotto on hidasta, eikä saa estää lausunnon antamista. Lisäksi mahdollistettava lausuntopyynnön siirtyminen eri roolien ja ryhmien välillä.



- Varmuuden vuoksi sähköpostiherätteessä toimitetaan myös lausuntopyynnön sisältö.



- Kirjoittaa lausunnon sisällön LaKu:ssa tai liittää lausunnon tiedostona LaKu:un, mikäli lausunto on laadittu asianhallinnassa ja lähettää lausunnon.
- Tallentaa tarvittaessa pdf-muodossa antamansa lausunnon sisältö- ja metatiedot.

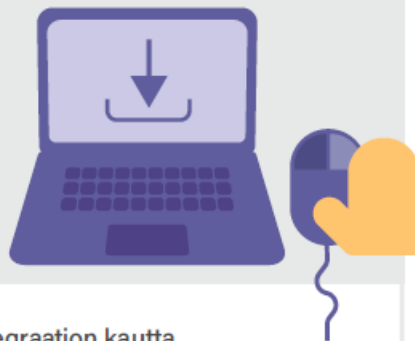


- Vastaanottaa herätteen saapuneesta lausunnosta kirjaamoon tai integroituun tietojärjestelmään.

7A.



7B.



7A.

Lausunnon meta- ja sisältötietojen siirtyminen integraation kautta viranomaisen omaan järjestelmään.

7B.

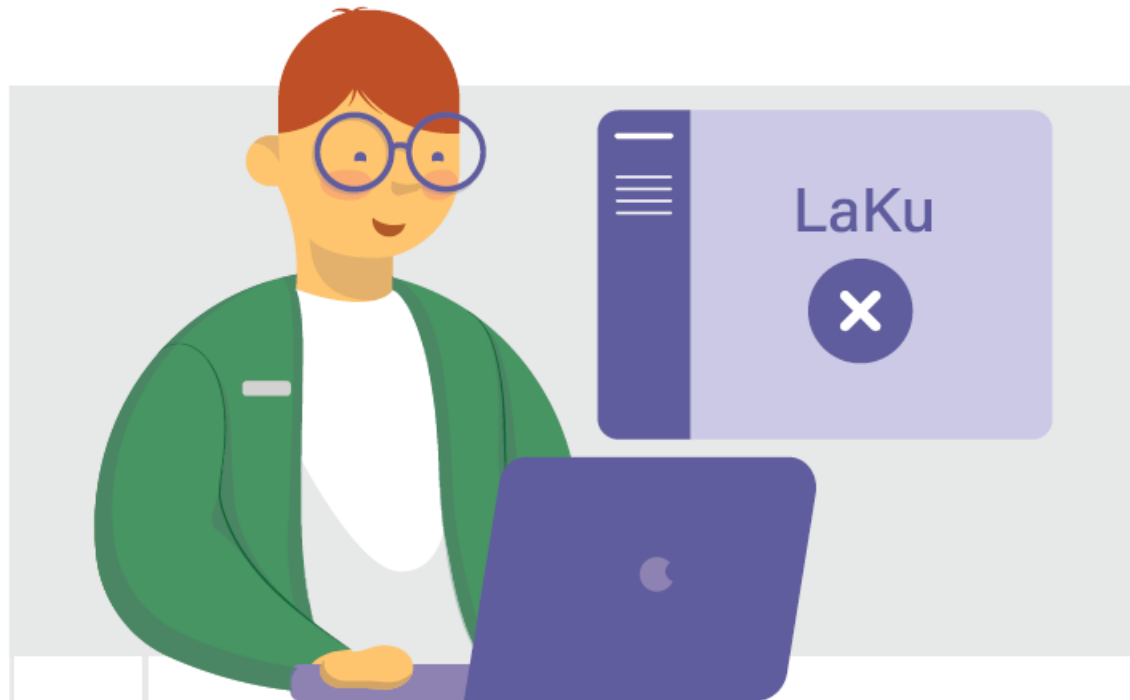
Toimivaltainen viranomainen lataa tarvittaessa LaKu:sta lausunnon meta- ja sisältötiedot ja vie ne manuaalisesti asianhallintaan sekä arkistointiin.



- LaKu siirtää tietojärjestelmäintegraation kautta automaattisesti lausunnon meta- ja sisältötiedot toimivaltaisen viranomaisen tietojärjestelmään.
- Tiedot siirtyvät automaattisesti sähköiseen arkistointiin sekä asianhallintaan.



- Samaa hanketta luvittava toinen toimivaltainen viranomainen näkee muihin lupa-asioihin liittyvät lausuntopyynnöt ja lausunnot



8.

Lausunnon antamisen mahdollisuus sulkeutuu.



- Ratkaisee lupa-asian ja laatii päätöksen. Tieto päätöksestä siirtyy tietojärjestelmäintegraation kautta LaKu:un.

TAI VAIHTOEHTOISESTI



- Merkitsee lupa-asian ratkaistuksi LaKu:ssa manuaalisesti



- Lausunnon antamisen mahdollisuus sulkeutuu LaKu:ssa.

Huomiot jatkotyöskentelyyn

Jatkoselvitystä vaativat asiat, osa 1/2

- Viranomaistyön kannalta hyödyllisintä olisi, että asianosaiset tunnistautuisivat Suomi.fi – palvelussa ennen muistutuksen antamista. Tällöin heidät ja heidän kytköksensä hankkeeseen voidaan aukottomasti tunnistaa. Suomi.fi –tunnistautumispalvelu mahdollistaisi myös puolesta-asioinnin sekä sähköiset valtakirjat. Tämä nopeuttaisi lupakäsittelyä viranomaisen puolella. On kuitenkin selvítettävä juridiselta kannalta, voidaanko tunnistautumista vaatia asianosaisilta.
- Jatkokehitysvaiheessa kuntien sähköisille ilmoitustauluille voitaisiin toimittaa kuulutus kuntalistan perusteella (ks. lausunnon antajien yhteystietojen poiminta). Kunnan sähköiseen ilmoitustauluun voisi esimerkiksi tulla linkki LAKU-palveluun. Sanomalehtikuulutukset tehdään jatkossakin manuaalisena työnä.

Jatkoselvitystä vaativat asiat, osa 2/2

- Toisinaan kuulemisen prosessin edetessä kannanottajan status muuttuu asianosaisesta muuksi osalliseksi tai toisin päin.
- Muistutuksen ja mielipiteen antamisen mahdollisuus pitäisi olla auki siihen saakka, kun päätöstä aletaan laatimaan. Päätöksen tiedoksianto tapahtuu vasta hieman tämän jälkeen. Päätöksentekovaihetta varten saatetaan tarvita uusi "päättövaiheessa" status, joka laukaisee muistutusmahdollisuuden sulkeutumisen. Muutoin jo päättövaiheessa olevaan asiaan saattaa edelleen tulla mielipiteitä tai muistutuksia, joita ei kuitenkaan voida enää ottaa huomioon.
- Muistutuksen antajat anonymisoidaan viranomaisen järjestelmissä, jotta henkilötietoja ei jouduta käsittelemään. Toteutusvaiheessa tulee tarkastella, tehdäänkö anonymisointi jo LAKU-palvelussa tai vaikuttaako se mahdolliseen integraatioon.
- Lausuntopyyntöä tulee voida siirtää useiden eri roolien välillä (kirjaamo – esimies – tarkastaja)

Tärkeimmät toiminnalliset huomiot palvelumuotoilusta

Toimivaltaisten viranomaisten näkökulmasta työläimpiä vaiheita ovat asianosaisten kohdennetut kuulemiset sekä kuulutukset. Näiden osalta nähtiin, että viranomaistyössä voitaisiin saavuttaa merkittäviä aikasäästöjä, mikäli LAKU:ssa voidaan hoitaa automaattisesti esimerkiksi alueen kiinteistönomistajien yhteystietojen haku Maanmittauslaitoksen Kiinteistötietojärjestelmästä.

Lisäksi viranomaiset säästävät aikaa, jos kuulemiskirjeiden postittaminen saadaan LAKU:n käyttöönoton myötä siirrettyä sähköisiin Suomi.fi –viesteihin sekä Suomi.fi:n tarjoamaan postituspalveluun.

Lausunto, mielipide ja muistutus annetaan lomakkeelle, joka ohjaa kirjaamaan asiaan mahdollisesti liittyvän vaatimuksen selkeästi tunnistettavaksi erilliseksi kohdaksi. Tämä helpottaa viranomaisen työtä, koska vaatimuksia joudutaan nykyisin usein tulkitsemaan muun tekstin joukosta.

Tärkeimmät tekniset huomiot palvelumuotoilusta

Lausunto- ja kuulemispalvelua varten tarvitaan todennäköisesti Integraatio käsittelyjärjestelmään nykyisen sähköisen asioinnin integraation rinnalle. Lausumisen ja kuulemisen viranomaistoimet tehdään nimenomaan viranomaisen käsittelyjärjestelmän puolella.

LAKU:n käyttäjätarinoissa on pyritty huomioimaan jo olemassa olevat asianhallinnan prosessit esimerkiksi kuulemiskirjeen laatimisen sekä osalla viranomaisista käytössä olevien julkaisupalveluiden osalta. Asianhallinnassa laadittu kuulemiskirje voidaan liittää LAKU:un liitetiedostona. Lisäksi LAKU:n voidaan linkittää internetissä julkaistuja hankeaineistoja.

Osan viranomaisten näkökulmasta olisi toivottavaa, että LaKu-palvelua voisi operoida kokonaan toimivaltaisen viranomaisen omasta tietojärjestelmästä käsin. Tällöin LAKU:n rooli jää viestien ja asiakirjojen välityspalveluksi.

LAKU palvelee laajimmin niitä viranomaisia, joilla ei vielä ole lausumisen tai kuulemisen prosesseihin toteutettuja sähköisiä järjestelmiä. Tällöin toimivaltainen viranomainen voi hoitaa koko prosessin LAKU:sta käsin.

Liite 1. Työhön osallistuneet tahot ja henkilöt

Palvelumuotoiluun osallistuneet henkilöt ja tahot

TYÖRYHMÄ

Tiina Rissanen, TUKES

Matti Peippo, TUKES

Reetta Klemetti, AVI

Terho Liikamaa, AVI

Sari Björkbacka, AVI

Elina Lavikainen, AVI

Kari Valde, Ictus Consulting Oy

KOMMENTOIJAT

Päivi Laurila, ELY-Keskus

Ari Heikkinen, Päijät-Hämeen Pelastuslaitos

Markku Ukkonen, Helsingin Pelastuslaitos

Riikka-Liisa Miettinen, Keski-Pohjanmaan ja Pietarsaaren alueen pelastuslaitos

Päivi Tommila, Työ- ja elinkeinoministeriö

Sirpa Alitalo, Työ- ja elinkeinoministeriö

Benita Troberg, Työ- ja elinkeinoministeriö

Kimmo Kuusela, Työ- ja elinkeinoministeriö