

Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimen uudistus – 3. vaiheen valmistelu

Loppuraportti

10.10.2016



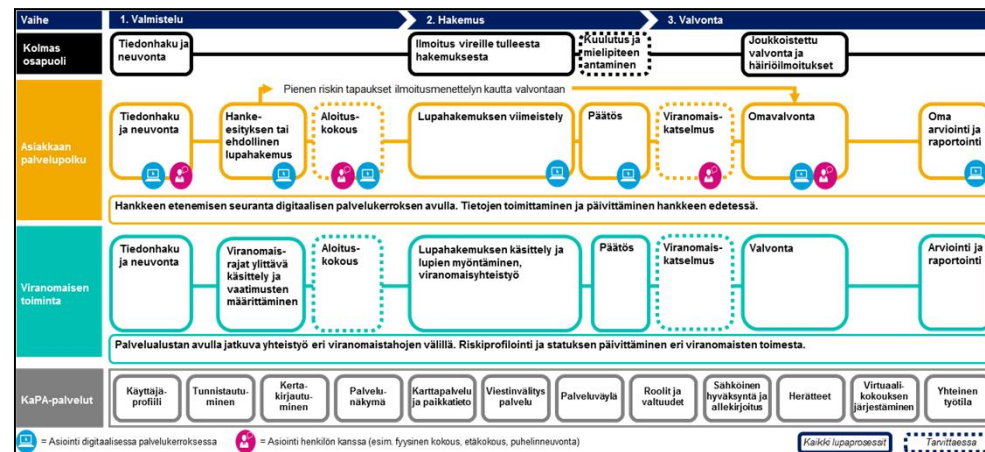
Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

Lisätietoja:
Sirpa Alitalo, TEM
Päivi Tommila, TEM

Johdon yhteenveto



- Hankkeen lopputuotoksena syntyi lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimen asiakkaiden ja viranomaisten yhteisen **digitaalisen palvelukerroksen geneerinen malli**, joka palvelee toteutuessaan sekä tapahtumanjärjestäjiä että teollisuuslaitoksia. Lisäksi palvelukerroksen arvioitiin alustavasti voivan palvella myös muita asiakaskohderyhmiä.
- Geneerinen malli sisältää tavoitetilan kuvauksen:
 - Palvelupolku** sekä asiakkaiden, viranomaisten ja kolmansien osapuolten roolit palvelupolun eri vaiheissa
 - Digitaalisen palvelukerroksen **toiminnallisuudet**
 - Kansallisen palveluarkkitehtuurin tarjoamat **KaPA-palvelut**
 - Keskeiset yhteiset **tietovarannot**
 - Tietojärjestelmäarkkitehtuuri**

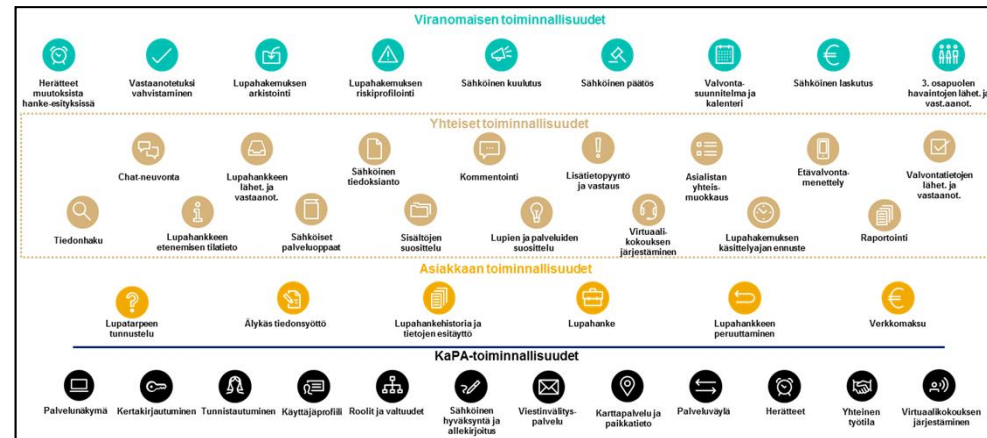


Tavoitetilan geneerinen toimintamalli ja palvelupolku

Johdon yhteenveto



- Digitaalisen palvelukerroksen toiminnallisuuksista tunnistettiin alustava **vähimmäistoteutus (minimum viable product, MVP)**, joka alkaisi jo tuottamaan hyötyjä viranomaisille ja asiakkaille.
- Kaikki viranomaiset korostivat tavoitetilan tuovan heille **merkittäviä hyötyjä** ja **kukaan ei tunnistanut esteitä** yhteisen digitaalisen palvelukerroksen kehittämiselle.
- Projekti loi valmiuden siirtää palvelukerroksen **ketterän toteutuksen käynnistämiseen**.



Digitaalisen palvelukerroksen toiminnallisuudet

Sisällys



Projektin tausta	5
Projektin toteutus	11
Tavoitetilan kuvaustapa	14
Tavoitetilan kuvaus: tapahtumanjärjestäjät	17
Tavoitetilan kuvaus: teollisuuslaitokset	30
Tavoitetilan kuvaus: geneerinen malli	47
Tietojärjestelmäarkkitehtuuri	61
Yhteenveto ja johtopäätökset	69
Liitteet	76



Projektin tausta

Projektin tausta



- Työ- ja elinkeinoministeriö käynnisti vuonna 2015 Valtionvarainministeriön digiryhmän toimeksiannosta kehityshankkeen lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistamiseksi.
- Kehityshanke liittyy hallitusohjelman tavoitteeseen julkisten palvelujen digitalisoinnista ja lupa- ja valitusprosessien sujuvoittamisesta ja sille myönnettiin rahoitus vuoden 2016 toisessa lisätalousarviossa.
- Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnassa tulisi päästä aidosti asiakaslähtöiseen kehitystyöhön, jolloin kehityshankkeita tulisi koordinoida kansallisella tasolla ja lainsäädännölliset, rakenteelliset ym. esteet asiakaslähtöiselle toiminnalle voitaisiin poistaa tehokkaammin.
- Nopea toimeenpano edellyttää, että edetään ketterän kehityksen mallilla ja saadaan vaiheistettua kehitystä aikaan.

Projektin tausta



- Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistus etenee kolmessa vaiheessa. Vaiheet 1 ja 2 on suoritettu ja tämä projekti valmisteli vaihetta 3.
- Kehityshankkeen vaiheissa 1 ja 2 syksyllä 2015:
 - Kuvattiin etenemissuunnitelma uudistukselle yhteistyössä viranomaisten kesken
 - Suunniteltiin ja testattiin asiakaslähtöisen kehittämisen malli
 - Määriteltiin yhteistyössä viranomaisten ja heidän asiakkaidensa kanssa uudistuksen tavoitetilan asiakaslähtöiset sujuvammat palvelupolut
 - Kuvattiin uudistuksen tavoitetilan viranomaisten ja asiakkaiden yhteistä digitaalista palvelukerrosta
 - Kehitystyötä tehtiin kahdessa pilottikokonaisuudessa
 - Teollisuuslaitoksen muutoshanke
 - Tapahtumanjärjestämisen viranomaislupa- ja ilmoituskokonaisuus

Toimeksiannossa valmisteltiin Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistuksen kolmatta vaihetta



Projektin tavoitteet

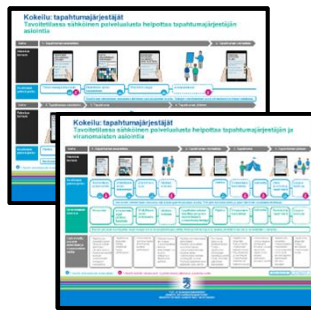


- Projektin tavoitteena on valmistella lupa-, ilmoitus ja valvontatoimen uudistuksen vaihetta 3 seuraavilla toimenpiteillä:
 - Ymmärtää syvemmin viranomaisten ja heidän asiakkaidensa tarpeita
 - Täsmentää tavoitetilan toimintamalli
 - Tunnistaa ja kuvata asiakkaiden ja viranomaisten yhteiskäyttöisen digitaalisen palvelukerroksen prosessit ja toiminnallisuudet
 - Ymmärtää palvelukerroksen laajuus ja varmistaa toteutuskelpoisuus
 - Tunnistaa palvelukerroksen toteutuksen minimilaaajuus (MVP, minimum viable product)
 - Luoda valmius edetä palvelukerroksen yksityiskohtaiseen vaatimusmäärittelyyn toteutusta varten

Tämä projekti valmisteli lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimen uudistuksen 3. vaiheen toteutusta



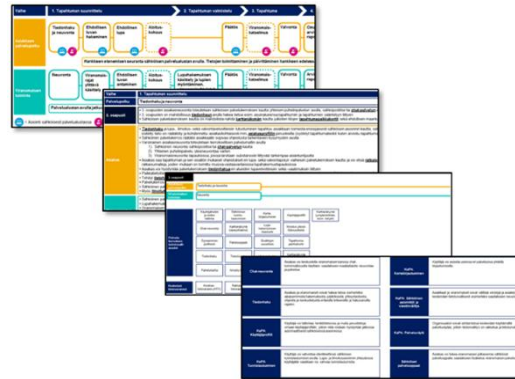
Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimen uudistus, 2. vaihe



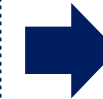
Asiakaslähtöisten palvelupolkujen ja yhteiskäyttöisen digitaalisen palvelukerroksen ylätasoon kuvaukset



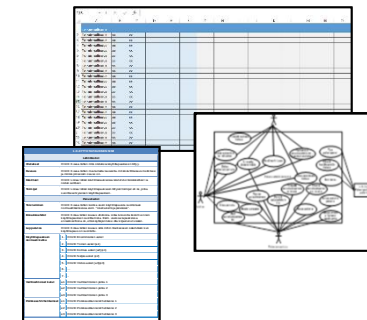
Tämän projektin sisältö



Palvelukerroksen toimintamallin, prosessien ja toiminnallisuuden täsmennys ja konkretisointi, laajuuden ymmärtäminen sekä toteutuskelpoisuuden varmistaminen.



Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimen uudistus, 3. vaihe

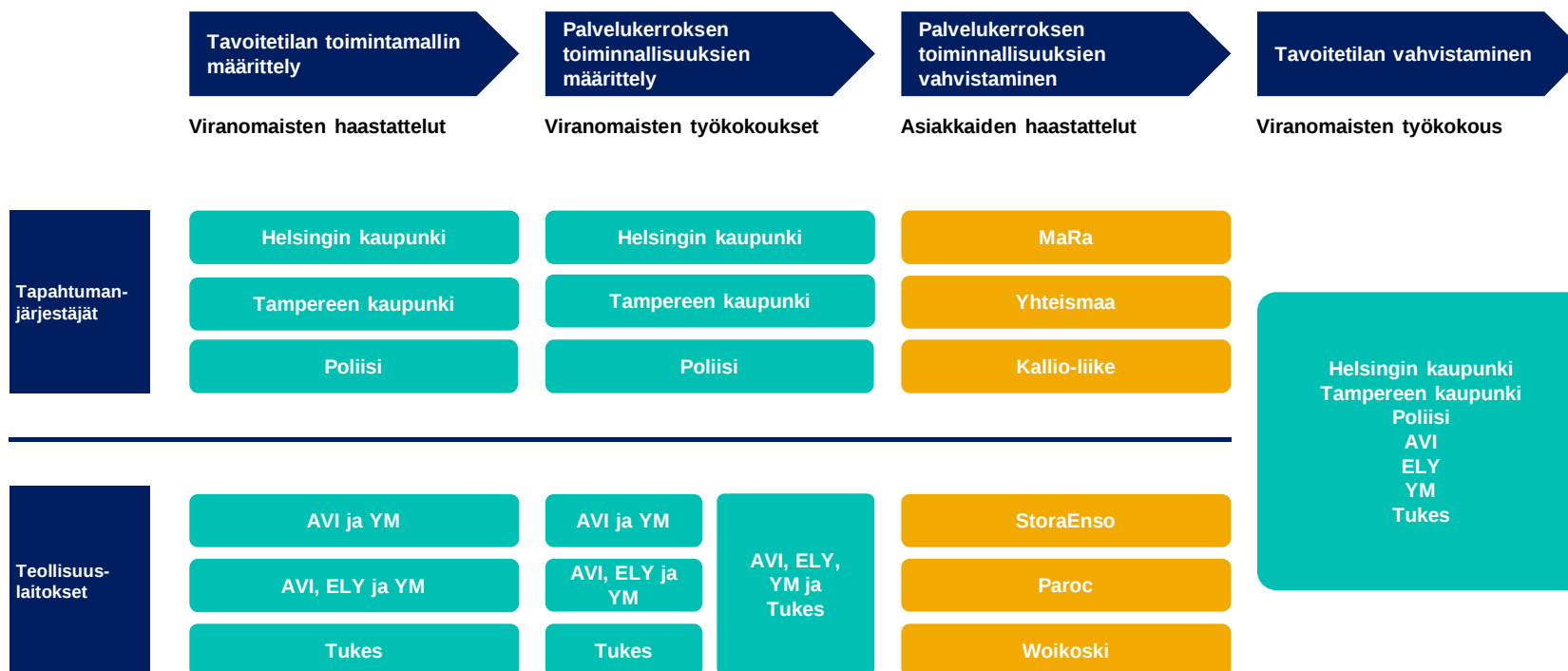


Palvelukerroksen yksityiskohtainen vaatimusmäärittely, joka mahdollistaa palvelukerroksen toteutuksen.

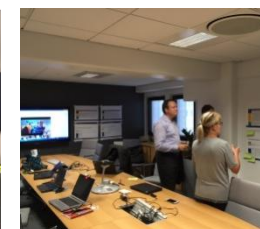
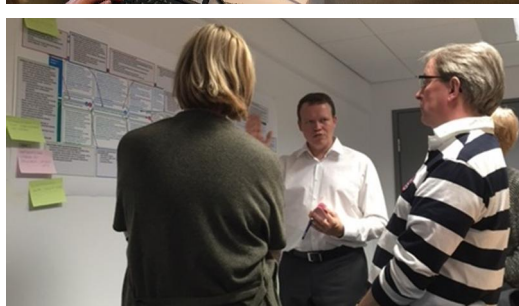


Projektin toteutus

Projekti toteutettiin kahdessa pilottiryhmässä viranomaisia ja asiakkaita osallistamalla



Projektissa hyödynnettiin viranomaisia ja asiakkaita osallistavia yhteiskehittämisen työmenetelmiä



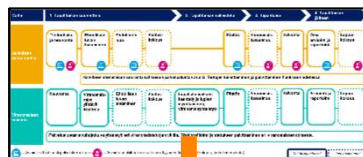


Tavoitetilan kuvaustapa

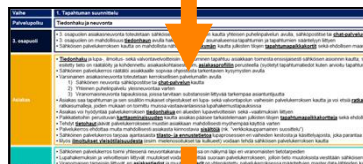
Tavoitetilan kuvaustapa



Tapahtumanjärjestäjät ja teollisuuslaitokset erikseen



Asiakkaiden palvelupolku ja viranomaistoiminta
Asiakkaan palvelupolku ja viranomaisen toiminta on kuvattu vaiheittain.

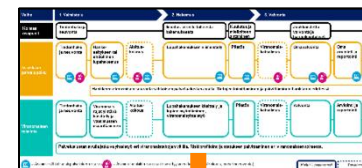


Prosessit
Kuhunkin vaiheeseen liittyvät prosessit palvelukerroksessa on kuvattu eri toimijoiden näkökulmasta.

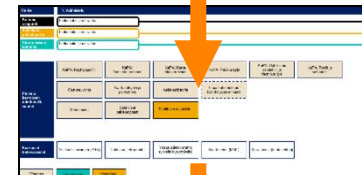


Toiminnallisuudet ja tietovarannot
Palvelukerroksen toiminnallisuudet ja niihin liittyvät keskeiset tietovarannot on kuvattu vaiheittain.

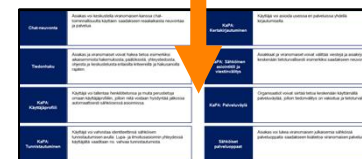
Yhteinen geneerinen malli



Asiakkaiden palvelupolku ja viranomaistoiminta
Asiakkaan palvelupolku ja viranomaisen toiminta on kuvattu vaiheittain.



Toiminnallisuudet ja tietovarannot
Palvelukerroksen toiminnallisuudet ja niihin liittyvät keskeiset tietovarannot on kuvattu vaiheittain. Toiminnallisuuksista on tunnistettu asiakkaan, viranomaisen ja yhteiset. Lisäksi on tunnistettu minimi-laajuuden (MVP) toiminnallisuudet sekä Kapa-toiminnallisuudet.



Toiminnallisuuksien kuvaukset
Kunkin toiminnallisuuden sisältö on kuvattu yksityiskohtaisesti.

Yleiset roolit ja tehtävät lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimessa

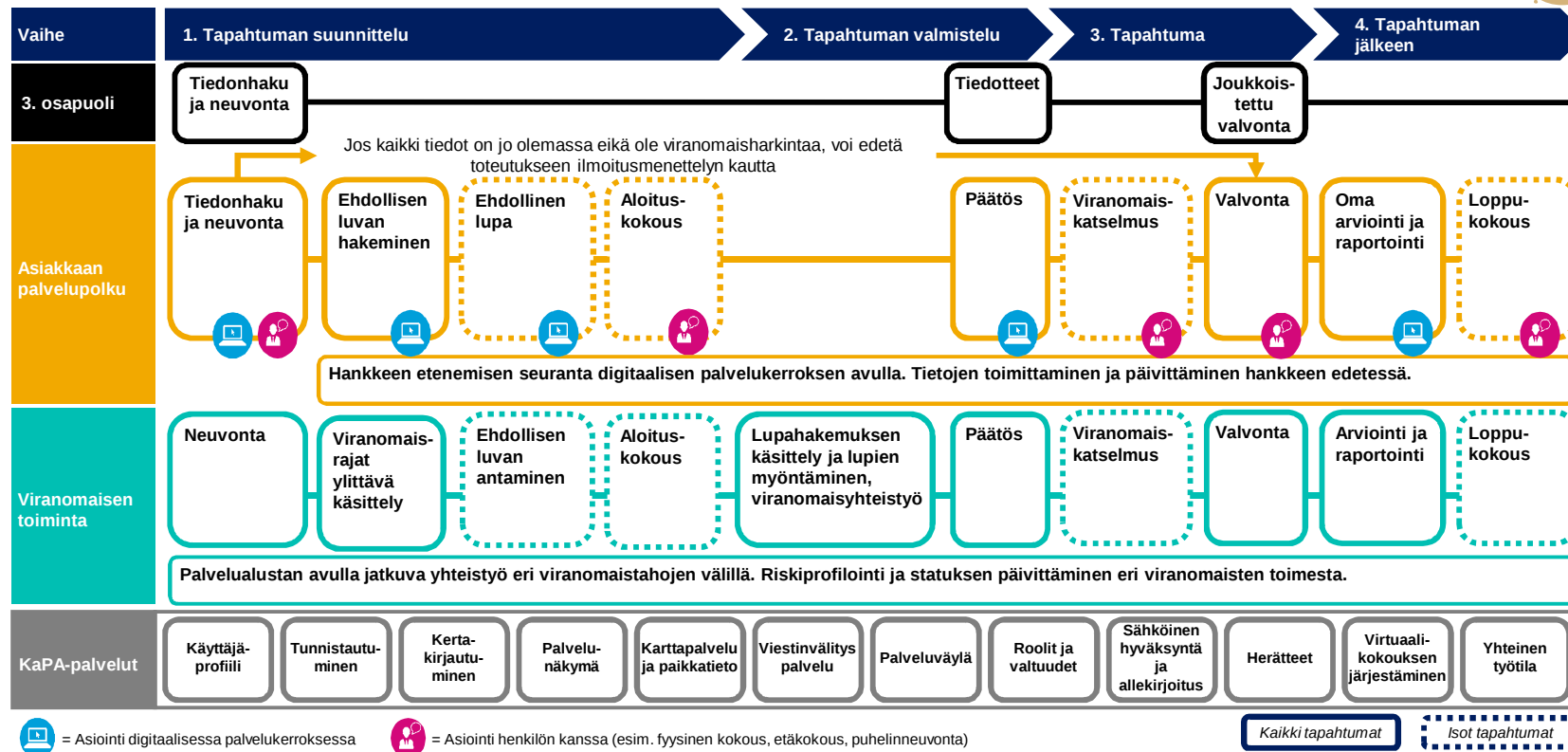


	Keskeiset roolit	Keskeiset tehtävät
Kolmas osapuoli	Kuntalainen	Vastaanottaa kuulutuksen sähköisesti
	Hankkeen vaikutuspiirissä elävä asukas	- Saa päätösluonnoksen kommentteille - Vastaanottaa herätteet häiriötilanteista - Voi toimittaa omia havaintoja
	Yrityksen palveluita käyttävä kansalainen	- Voi tarkistaa yritystä tai hanketta koskevan sääntelyn - Voi toimittaa omia havaintoja
Asiakas	Viranomaisen kanssa asioiva juridinen henkilö (esim. yritys/teollisuuslaitos tai yhteisö)	- Hakee lupaa lupaviranomaiselta - Valmistelee lupahanke-esityksen - Toimittaa viranomaiselle lisätietoja
	Viranomaisen kanssa asioiva luonnollinen henkilö (esim. tapahtumanjärjestäjänä yksityishenkilö)	- Hakee lupaa lupaviranomaiselta - Valmistelee lupahanke-esityksen - Toimittaa viranomaiselle lisätietoja
	Asiakkaan valtuuttama taho, joka asioi asiakkaan puolesta (esim. teollisuuslaitoksen konsultti tai tapahtuman alihankkija)	- Hakee lupaa lupaviranomaiselta - Valmistelee lupahanke-esityksen - Toimittaa viranomaiselle lisätietoja
Viranomainen	Yhteinen asiakaspalvelu	- Vastaa yleisiin kysymyksiin lupa-asioihin liittyen - Tukee asiakkaan sähköistä asiointia
	Lupaviranomainen	- Tukee asiakkaan lupahanke-esityksen valmistelua - Myöntää (tai evää) luvan asiakkaalle - Julkaisee kuulutukset, päätöksen ja tiedoksiannon asiakkaalle ja kolmansille osapuolille
	Vastuuvälvoja	- Valvoo asiakkaan toimintaa luvan mukaisesti - Vastaanottaa viestit häiriötilanteista - Tekee tarkastuskäynnit asiakkaan lupaa koskien



Tavoitetilan kuvaus: tapahtuman- järjestäjät

Asiakkaan palvelupolku ja viranomaisen toiminta



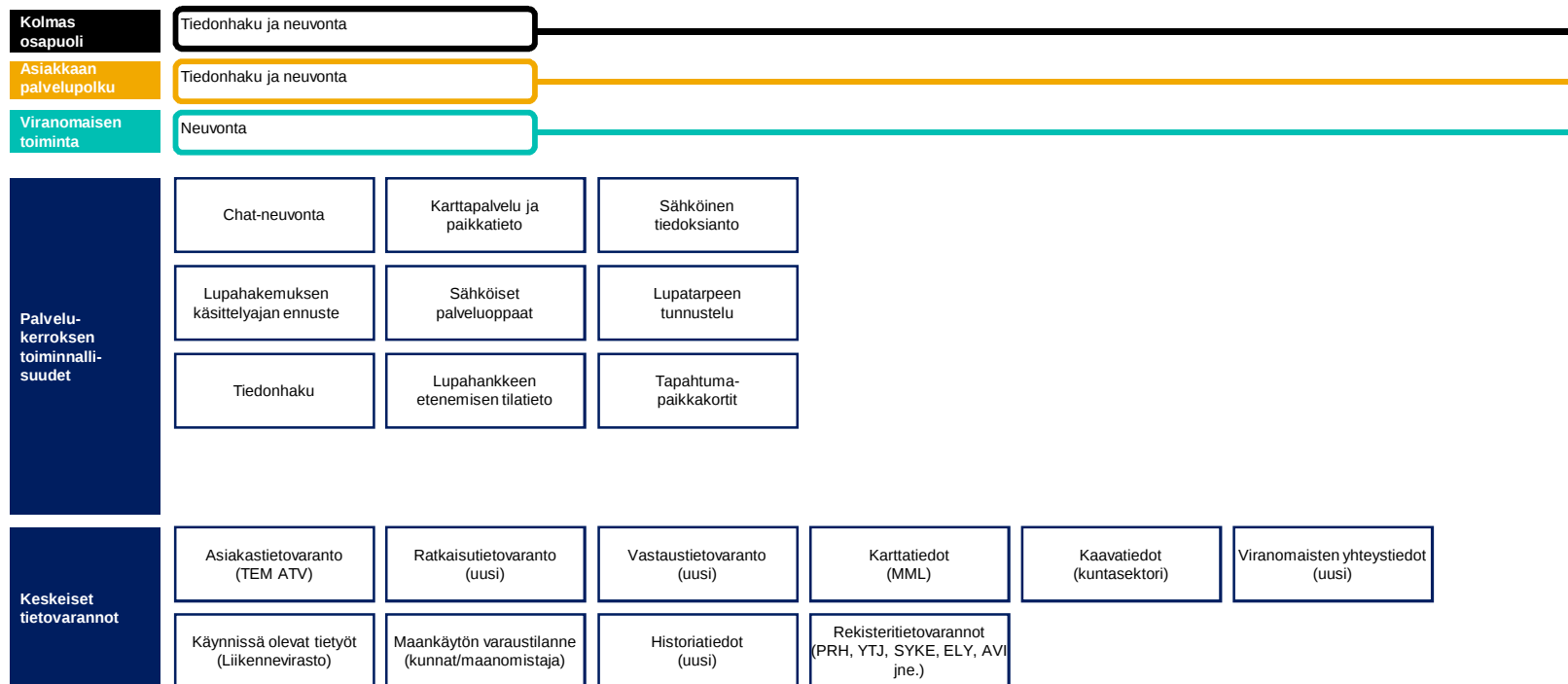


Palvelukerroksen prosessikuvaus

Vaihe	1. Tapahtuman suunnittelu
Palvelupolku	Tiedonhaku ja neuvonta
Kolmas osapuoli	3. osapuolen asiakasneuvonta toteutetaan digitaalisen palvelukerroksen kautta yhteisen puhelinpalvelun avulla, <u>viestinvälityspalvelun</u> tai <u>chat-palvelun</u> avulla 3. osapuolen on mahdollisuus <u>karttanäkymän</u> ja <u>tiedonhaun</u> avulla hakea tietoa esim. asuinalueensa tapahtumiin ja tapahtumien sääntelyyn liittyen - Digitaalisen palvelukerroksen kautta on mahdollista nähdä <u>karttanäkymän</u> kautta julkisten tilojen <u>tapahtumapaikkakortit</u> sekä ehdollisen maankäytön <u>varaustilanne</u>
Asiakas	Tiedonhaku ja lupa-, ilmoitus- sekä valvontavaroitteisiin tutustuminen tapahtuu asiakkaan toimesta ensisijaisesti sähköisen asioinnin kautta; digitaalisessa palvelukerroksessa esitetty tieto on räätälöity ja kohdennettu asiakaskohtaisesti mm. <u>asiakasprofiiliin</u> perusteella (syötetyt tapahtumatiedot kuten arvioitu tapahtuman koko ja sisältö) - Digitaalinen palvelukerros räätälöi asiakkaalle sopivaa ohjeistusta tarkentavien kysymysten avulla - Varsinainen asiakasneuvonta toteutetaan kerroksellisen palvelumallin avulla - Sähköinen neuvonta <u>viestinvälityspalvelun</u> tai <u>chat-palvelun</u> kautta - Yhteinen puhelinpalvelu yleisneuvontaa varten – yhteisellä neuvontapalvelulla on <u>vastaustietovaranto</u>, johon kertyy asiantuntijoiden vastauksia yleisiin kysymyksiin - Viranomaisneuvonta tapauksissa, joissa tarvitaan substanssiin liittyvää tarkempaa asiantuntijuutta - Asiakas saa tapahtuman ja sen sisällön mukaiset ohjeistukset eri lupa- sekä valvontapolun vaiheisiin palvelukerroksen kautta ja voi etsiä <u>ratkaisutietovarannosta</u> valmiita ratkaisumalleja, joiden mukaan on toimittu muissa vastaavanlaisissa lupahakemustapauksissa - Asiakas voi hyödyntää palvelukerroksen <u>tiedonhaun</u> eri alueiden lupavaroitteisiin sekä -vaatimuksiin liittyen - Paikkatietoihin perustuvan <u>karttaominaisuuden</u> sekä <u>kalenterin</u> kautta asiakas pääsee tarkastelemaan julkisten tilojen <u>tapahtumapaikkakortteja</u> (mm. tilan vuokra, kuvaus, teknisiä tietoja) sekä ehdollisen maankäytön <u>varaustilannetta</u>. Varaustilanteen tiedon tulisi olla avointa, jolloin kolmannet osapuolet voivat sitä tarkastella myös ilman vahvaa tunnistautumista - Tehdyt <u>tietohaut</u> jäävät palvelukerrokseen muistiin asiakkaan mahdollisesti myöhempää käyttöä varten - Palvelukerros ehdottaa muita mahdollisesti asiakasta kiinnostavia <u>sisältöjä</u> (vrt. verkkokauppamainen suositteleva) - Digitaalinen palvelukerros tarjoaa ajantasaista <u>tilasto- ja ennustetietoa</u> lupaprosessien eri vaiheiden kestosta ja käsittelyajoista, joka parantaa läpinäkyvyyttä ja ennakoitavuutta - Myös <u>ilmoitukset yleisötalaisuudesta</u> (esim. mielenosoitukset tai kulkueet) voidaan tehdä digitaalisen palvelukerroksen kautta
Viranomaisten toiminta ja yhteistyö	- Digitaalinen palvelukerros toimii yhteisenä neuvontakanavana, jossa on näkymä läpi eri viranomaisten tietotarpeiden - Lupahakemuksiin ja varoiteisiin liittyvät muutokset voidaan päivittää suoraan palvelukerrokseen, jolloin tieto muutoksista viestitään sähköisen ilmoituksen kautta asiakkaille - Viranomaisen tarpeisiin liittyvät eri <u>asiakastiedot</u> ja muut <u>rekisterit</u> on yhtenäistetty palvelukerroksessa määriteltyn master data -lähteiden kautta. - Eri lupa- ja valvonta-asiointiin liittyviä volyymeja ja <u>ennustetietoja</u> voidaan tarkastella digitaalisen palvelukerroksen kautta, joka mahdollistaa viranomaiselle mm. resurssien varaamisen proaktiivisesti Karttamuotoinen palvelu antaa viranomaisille näkymän kaikista alueelle suunnitelluista tapahtumista sekä niihin vaikuttavista asioista kuten tietöistä - Digitaalisen palvelukerroksen kautta viranomaisilla on mahdollisuus <u>jakaa ohjeita</u> asiakkaille tapahtuman järjestämiseen liittyviin kriittisiin asioihin jo neuvontavaiheessa (esim. poliisi voi neuvoa asiakasta tarvittavasta järjestyksenvälvojen suuruusluokasta)



Palvelukerroksen toiminnallisuudet



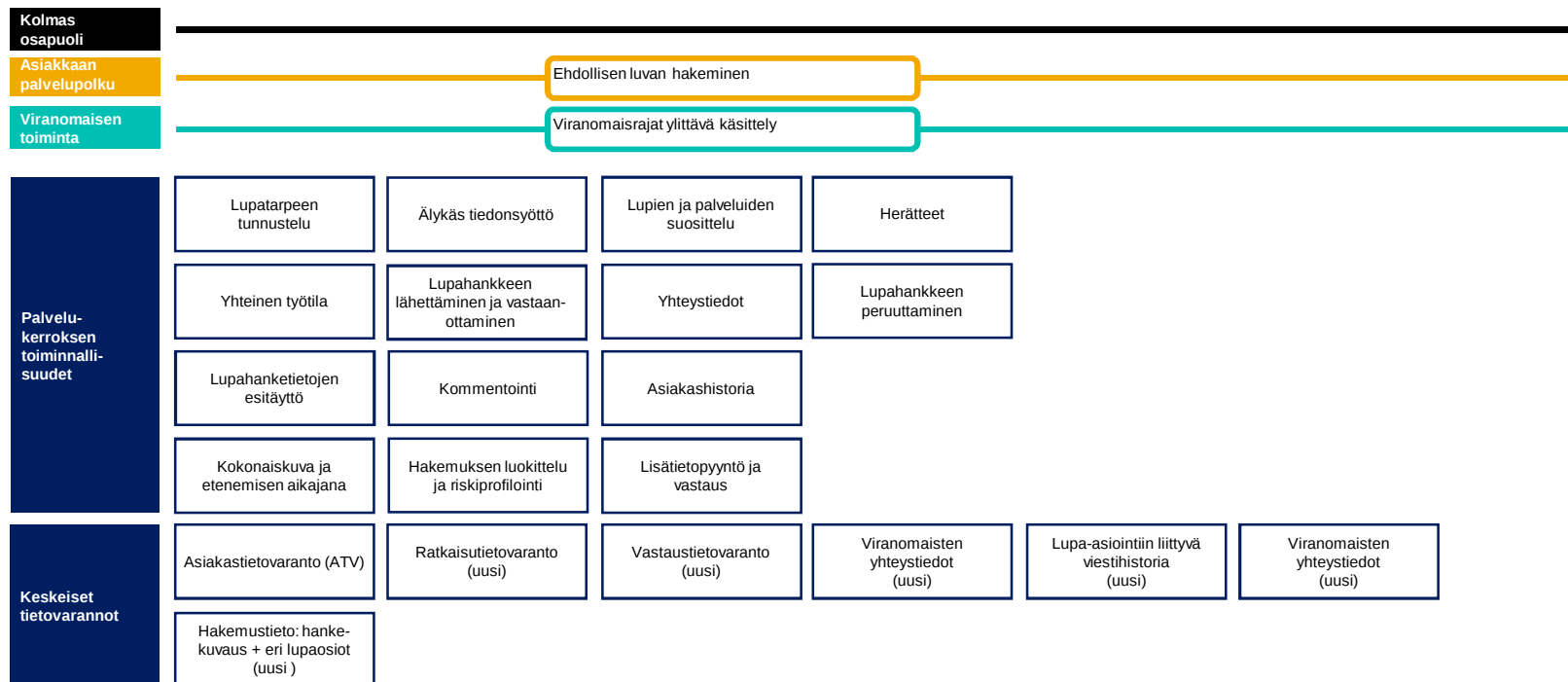


Palvelukerroksen prosessikuvaus

Vaihe	1. Tapahtuman suunnittelu
Palvelupolku	Ehdollisen luvan hakeminen, viranomaisraajat ylittävä käsittely
Kolmas osapuoli	
Asiakas	- Palvelukerros <u>esitää lupahakemuksen</u> saatavilla olevilla tiedoilla, kuten asiakkaan tiedot sekä viranomaisilta valmiiksi saatavilla olevat tiedot. Asiakas <u>voi valita</u> myös <u>aikaisemman hakemuksen</u> uuden hakemuksen <u>pohjaksi</u> (esim. toistuva tapahtuma tai vastaava tapahtuma järjestetty eri alueella) - Palvelukerros <u>ohjaa</u> asiakasta <u>lupahakemuksen laatimisessa</u> ja vaadittavien tietojen toimittamisessa - Kriittisten ja puutteellisten tietojen (ja liitteiden) osalta palvelukerros <u>hälyttää värikodein</u> - Palvelukerros tarjoaa asiakkaalle <u>etenemisen aikajanänäkymän</u>, jonka kautta on mahdollista seurata lupaprosessin etenemistä ja mahdollisia virstanpylväitä - Palvelukerros kertoo asiakkaalle hankkeesta annettujen tietojen perusteella oleelliset viranomaistahot sekä näiden <u>yhteystiedot ja -henkilöt</u> - Asiakkailla on mahdollisuus saada digitaalisen palvelukerroksen kautta <u>herätteitä</u> vaadittujen tietojen toimittamisesta ja käsittelyn kulusta - Asiakkailla on saatavilla valmiita <u>pohjia</u> sekä <u>parhaita käytäntöjä</u> hakemuksen ja sen liitteiden täyttämistä varten - Asiakkailla on palvelukerroksen kautta pääsy "<u>vapaaehtoispankkiin</u>", jonka kautta he voivat hakea tukea tapahtuman järjestämiseen - Asiakkailla on mahdollisuus <u>peruuttaa hakemusprosessi</u> mikäli sen jatkamiselle ei ole edellytyksiä
Viranomaisen toiminta ja yhteistyö	- Digitaalinen palvelukerros lähettää <u>herätteen</u> viranomaisille, kun heitä koskeva lupahakemus on valmisteilla, jolloin viranomainen voi joustavasti tarkastella valmisteilla olevaa lupahakemusta, kommentoida sitä ja esittää tarkentavia kysymyksiä - Asiakkaan toimittamat tiedot tallentuvat yhteisiin <u>tietovarantoihin</u> yhdellä ilmoituksella, jonka yhteydessä asiakkaasta ja asiasta muodostetaan automaattisesti tarvittavat rekisterimerkinnot ja puuttuvilta osin täydennettäviä tietoja kysytään suoraan asiakkaalta - Palvelukerros <u>tarkistaa</u> automaattisesti hakemuskriteereissä vaaditut <u>pakolliset tiedot</u> ja liitteet ennen vireille tuloa, jolloin viranomaisen ei tarvitse erikseen kontaktoida asiakasta - Viranomaisilla on mahdollisuus keskinäiseen <u>turvalliseen tietojenvälitykseen</u>, jolloin eri viranomais- tai ulkoisten asiantuntijatahojen tuottamat raportit, tehdyt havainnot, asiakkaalle esitetyt tarkentavat kysymykset ja asiakkaan antamat vastaukset ovat nähtävillä keskitetysti palvelukerroksen kautta - Digitaalisen palvelukerroksen kautta viranomaiset voivat myös tarkastella <u>aikaisempien hakemusprosessien tietoja ja keskusteluja</u>



Palvelukerroksen toiminnallisuudet



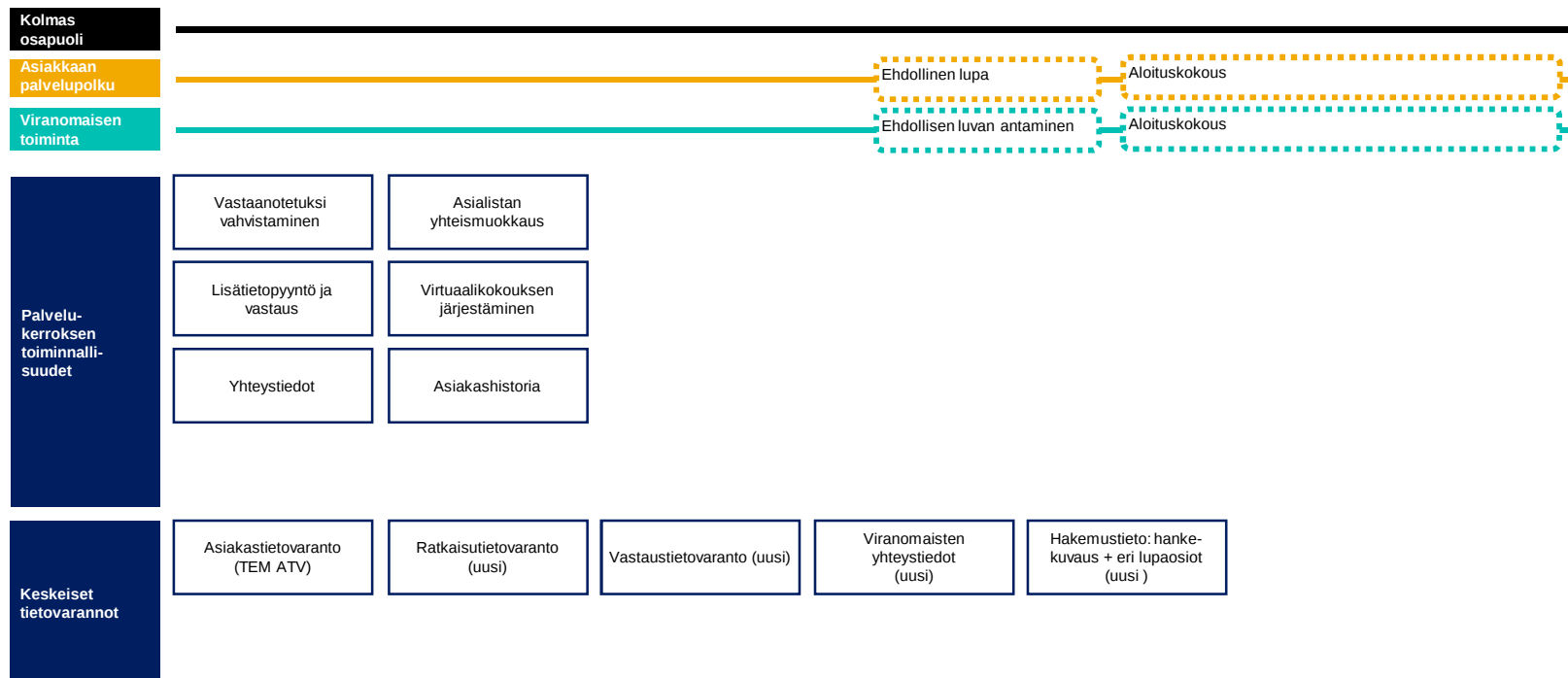


Palvelukerroksen prosessikuvaus

Vaihe	1. Tapahtuman suunnittelu
Palvelupolku	Ehdollisen luvan antaminen, aloituskokous
Kolmas osapuoli	
Asiakas	• Asiakkaalla on mahdollisuus <u>sopia palvelukerroksen kautta</u> viranomaisen kanssa aloituskokouksessa käsiteltävistä asioista, jolloin osapuoliilla on mahdollisuus olla riittävän hyvin valmistautuneita aloituskokousta varten • Asiakas näkee digitaalisen palvelukerroksen kautta prosessiin liittyvät eri viranomaisten <u>yhteyshenkilöt</u>, jolloin tämä voi tarvittaessa suoraan <u>kontaktoida</u> heitä • Palvelukerroksen avulla asiakas saa tukea aloituskokouksen suunnittelua varten <u>ehdottamalla</u> sopivaa <u>asialistaa</u> kokoukselle • Palvelukerros tarjoaa mahdollisuuden käydä vaaditut asiat läpi yhdellä kertaa useamman viranomaisen kanssa, jolloin säästetään resursseja järjestää useita aloituskokouksia eri tahojen kanssa • Asiakas voi <u>toimittaa</u> tarvittavat <u>tiedot</u> aloituskokousta varten suoraan digitaalisen palvelukerroksen kautta • Asiakkaalla on mahdollisuus järjestää <u>aloituskokous virtuaalisesti</u>, jolloin tapaaminen saadaan järjestettyä joustavasti paikasta riippumatta • Osana hakemusprosessia asiakkaat voivat ilmoittautua ehdollisen maankäytön varausten osalta <u>jonoon</u>, jolloin varauksen rautessa jonossa seuraava saa alustavan varauksen tapahtumapaikkaan
Viranomaisen toiminta ja yhteistyö	• Viranomaiset voivat palvelukerroksen kautta yhdessä sopia ja <u>kuitata osallistumisestaan</u> ja velvoitteistaan aloituskokoukseen, jolloin mahdollisia pullonkauloja ratkotaan ennakoivasti • Viranomaiset voivat digitaalisen palvelukerroksen kautta <u>tiedottaa asiakasta</u> mahdollisesti puuttuvista velvoitteista tämän toimittamien tietojen perusteella, jolloin samat tiedot ovat viranomaisten yhteisesti nähtävissä ja vältetään päällekkäisiltä vaatimuksilta ja yhteydenotoilta



Palvelukerroksen toiminnallisuudet



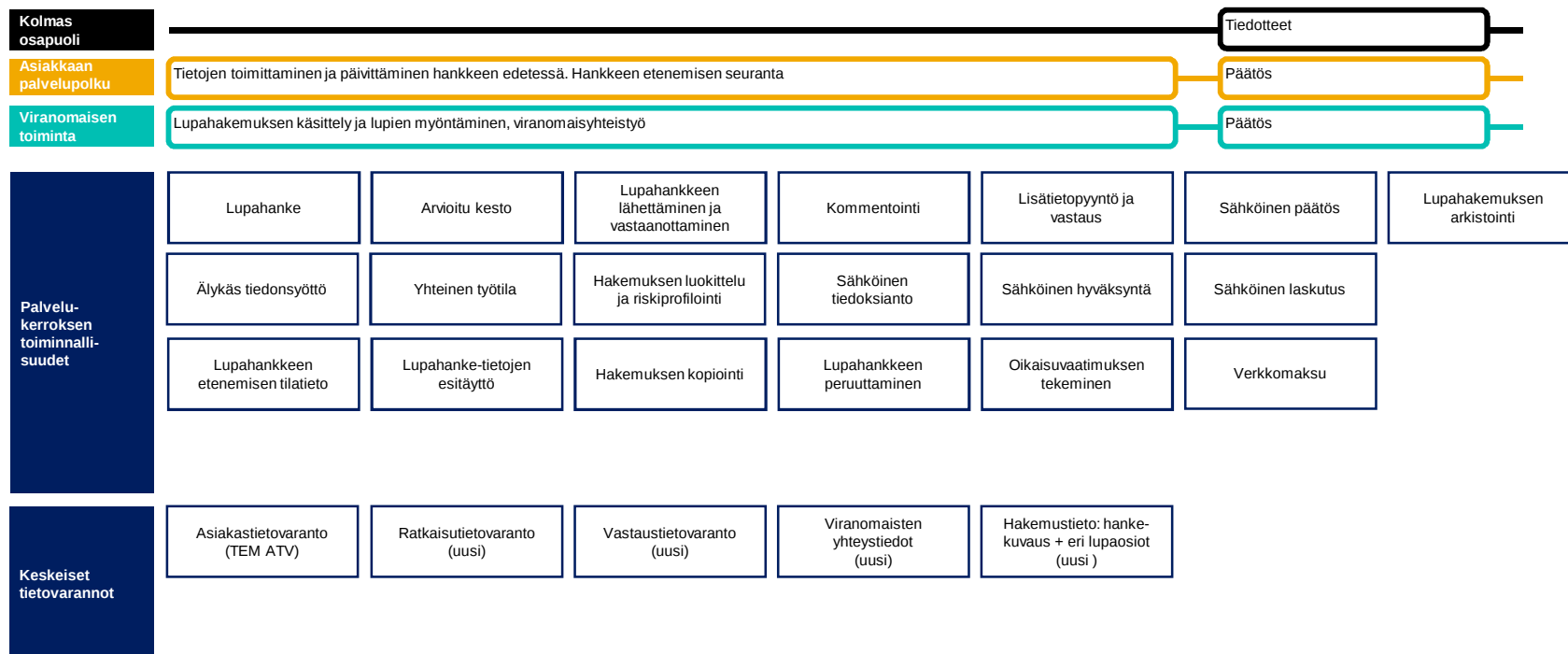


Palvelukerroksen prosessikuvaus

Vaihe	2. Tapahtuman valmistelu
Palvelupolku	Tietojen toimittaminen ja päivittäminen, lupahakemuksen käsittely ja päätös
Kolmas osapuoli	3. osapuolen edustaja voi digitaalisen palvelukerroksen kautta <u>tilata herätteenä</u> määrittelemänsä alueen hakemuksista tiedotteen toimitettavaksi sähköisesti tai kirjallisesti
Asiakas	- Asiakas voi täyttää digitaalisen palvelukerroksen kautta useampaa viranomaista koskevat tiedot <u>yhteen lupahakemukseen</u>, josta tiedot välittyvät eri viranomaisille, eikä erillisiä hakemuksia tarvitse laatia jokaista viranomaista varten erikseen - Digitaalisessa palvelukerroksessa <u>älykäs hakulomake ohjaa</u> asiakasta <u>hakemuksen</u> viimeistelyssä ja viranomainen neuvoa tarvittaessa tarkempien kysymysten osalta suoraan <u>viestinvälityspalvelun</u> kautta <u>Hakemus täytetään sähköisessä muodossa</u> sen olennaisilta osin, joka kattaa viranomaisten eri vaatimukset <u>rakenteisesti kentiin</u>, jolloin tiedot saadaan tallennettua yhteisessä formaatissa eri viranomaisten saataville <u>Hakemusta voidaan täydentää</u> eri vaiheissa ja eri luvut voivat edetä eri aikasyklillä. Asiakkaat saavat palvelukerroksen kautta <u>herätteen</u> viranomaisten kommentteista tai tietopyynnöistä - Asiakas voi <u>seurata käsittelyn eri vaiheita</u> ja <u>ennustetta etenemisen aikajanana</u> digitaalisessa palvelukerroksen kautta - Tapahtuman lupahakemusta koskeva <u>viestinvaihto</u> tallentuu yhteen paikkaan - Eri tahot voivat <u>valtuuttaa toisen osapuolen</u> asioimaan yrityksen tai yrityskumppanien puolesta (esimerkiksi tapahtumajärjestäjä voi asioida alihankkijoihensa puolesta) - Asiakas voi palvelukerroksen kautta <u>tilata sähköisen laskun</u> tai <u>maksaa laskun verkkomaksuna</u> (esim. lupien käsittelyyn liittyvät maksut)
Viranomaisen toiminta ja yhteistyö	- Eri viranomaisten <u>käsittelyvaihe, asioiden eteneminen ja päätökset</u> ovat nähtävillä (soveltuvin osin) palvelukerroksessa eri viranomaistahoille, sillä viranomaisten asiointijärjestelmät ovat linkitetty palvelukerrokseen - Kertaalleen <u>toimitettu tieto</u> löytyy asiakaskohtaisesti samasta paikasta, jolloin eri viranomaiset voivat hyödyntää tätä tietoa - Viranomaiset näkevät palvelukerroksen kautta <u>myös toistensa lisätietopyynnöt ja -vaatimukset</u>, jonka avulla voidaan välttää ristiriitaisia vaatimuksia <u>Asiakkuuksien hallinta</u> yhteisesti yli alueiden sekä julkishallinnon yhteisen <u>asiakastietovarannon</u> hyödyntäminen palvelukerroksen kautta helpottaa eri asiakkuuksien suunnittelua, asiakasohjausta sekä asiakaskohtaamisten kirjaamista - Palvelukerroksen avulla voidaan <u>luokitella</u> eri hakemukset ja asiat priorisointia varten - Viranomaiset saavat palvelukerroksen kautta <u>herätteen</u>, mikäli asiakas on päivittänyt hakemuksen tietojaan - Lupaprosessin <u>kestoa ja kausivaihtelua</u> voidaan ennustaa palvelukerrokseen kertyvän <u>historiatiedon</u> perusteella



Palvelukerroksen toiminnallisuudet



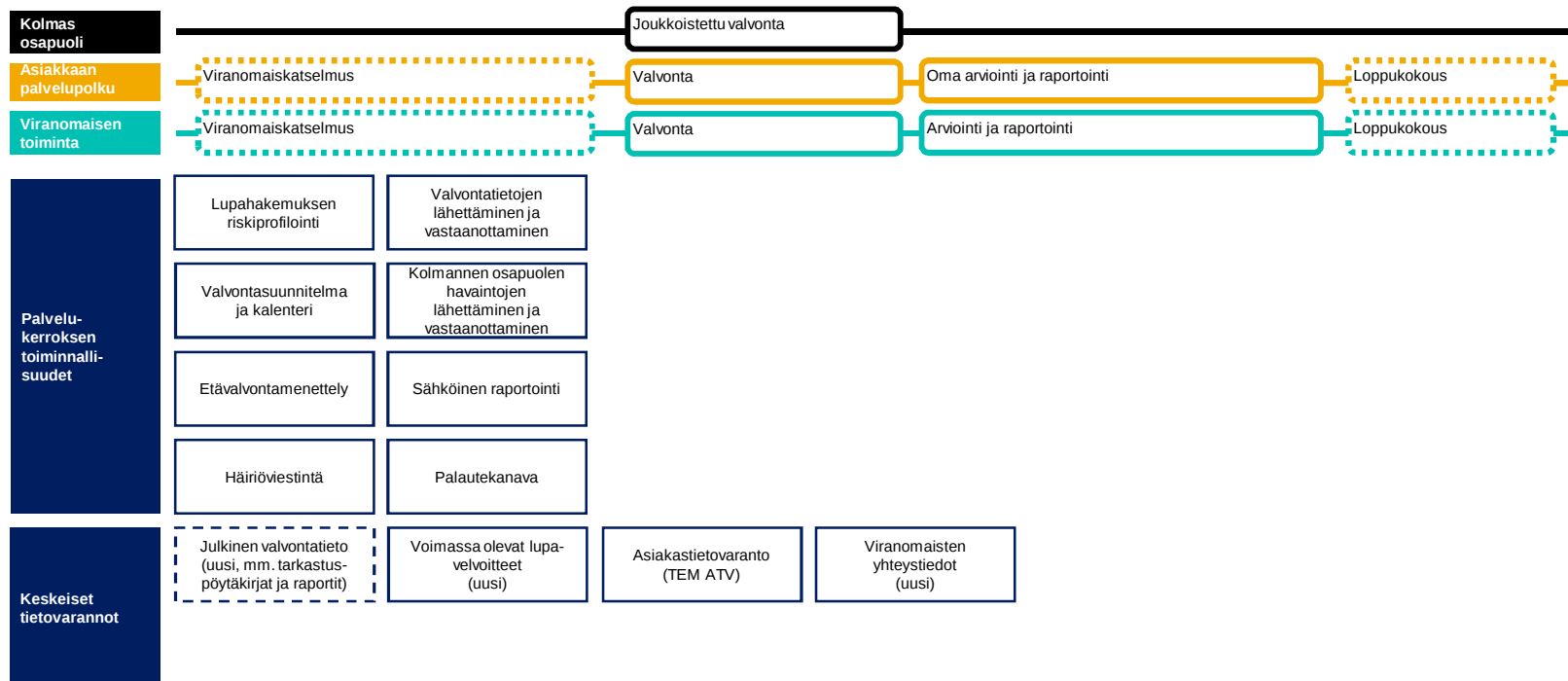


Palvelukerroksen prosessikuvaus

Vaihe	3. Tapahtuma
Palvelupolku	Viranomaiskatselmus, valvonta, arviointi ja raportointi, loppukokous
Kolmas osapuoli	• Tapahtuman valvontaan voidaan soveltaa <u>joukkoistamista</u>, jolloin tapahtuman kävijät voivat <u>raportoida</u> palvelukerroksen kautta epäkohdista ja tiettyjen <u>raja-arvojen</u> ylittyessä viranomaiset saavat tästä <u>herätteen</u> • Kävijät voivat myös antaa <u>palautetta</u> liittyen tapahtuman yleisiin järjestelyihin tai liikennejärjestelyihin (kävijöitä kannustetaan antamaan myös positiivista palautetta) • Kävijöiden antamat tiedot tallentuvat palvelukerrokseen, jotta <u>historiatietoa</u> voidaan käyttää hyväksi myöhempien lupaprosessien arvioinneissa
Asiakas	• Tapahtumien valvonta pohjautuu <u>riskiprofiiliin</u>, joka muodostetaan viranomaisten yhteisten tietojen pohjalta. Digitaalisen palvelukerroksen avulla riskiprofiili muodostuu dynaamisesti annettujen tietojen pohjalta • Asiakkaan on mahdollista toimittaa <u>arviointi tai raportti</u> tapahtumasta digitaalisen palvelukerroksen avulla. • Jatkuvan tapahtuman ollessa kyseessä voidaan loppukokouksessa <u>suunnitella</u> ja käydä jo läpi seuraavan vuoden käytännön asioita ja aloittaa lupaprosessi
Viranomaisen toiminta ja yhteistyö	• Viranomainen voi hyödyntää asiakkaan palvelukerrokseen toimittamia luvituksen edellyttämiä tietoja <u>jatkuvaan riskiprofilointiin</u>, jonka kautta <u>valvontoja voidaan suunnitella</u> yhteisesti eri viranomaisten kesken • Viranomainen voi asiakkaan oma-arvioinnissa motivoida asiakasta toimittamaan tapahtumasta arvioinnin tai raportin <u>pelillistämisen</u> kautta (esim. tarjoamalla etuja tai alennuksia lupamaksuissa). • Digitaalisen palvelukerroksen tuella viranomaiset voivat tehdä syvempää <u>yhteistyötä valvonnan</u> osalta, jolloin jokaisen viranomaisen ei välttämättä tarvitse käydä paikan päällä erikseen • Valvonta- ja tarkastuskäyntejä voidaan suorittaa tarvittaessa erilaisin <u>etävalvontamenettelyin</u> (esim. omavalvonta, kameravalvonta, lync-/skype-kokous). Tällöin joitakin raportteja voidaan tarvittaessa <u>kuitata</u> esim. kuvahavainnolla; dokumentointi on sähköistä ja riskitiedot ja signaalit ovat saatavilla kaikille relevanteille viranomaisille. • Digitaalinen palvelukerros tarjoaa viranomaisten <u>sisäistä raportointia</u> varten vaadittavat tiedot helposti hyödynnettävässä muodossa • Vastuulliset viranomaiset saavat palvelukerroksen kautta <u>herätteen</u> tapahtuman alkaessa

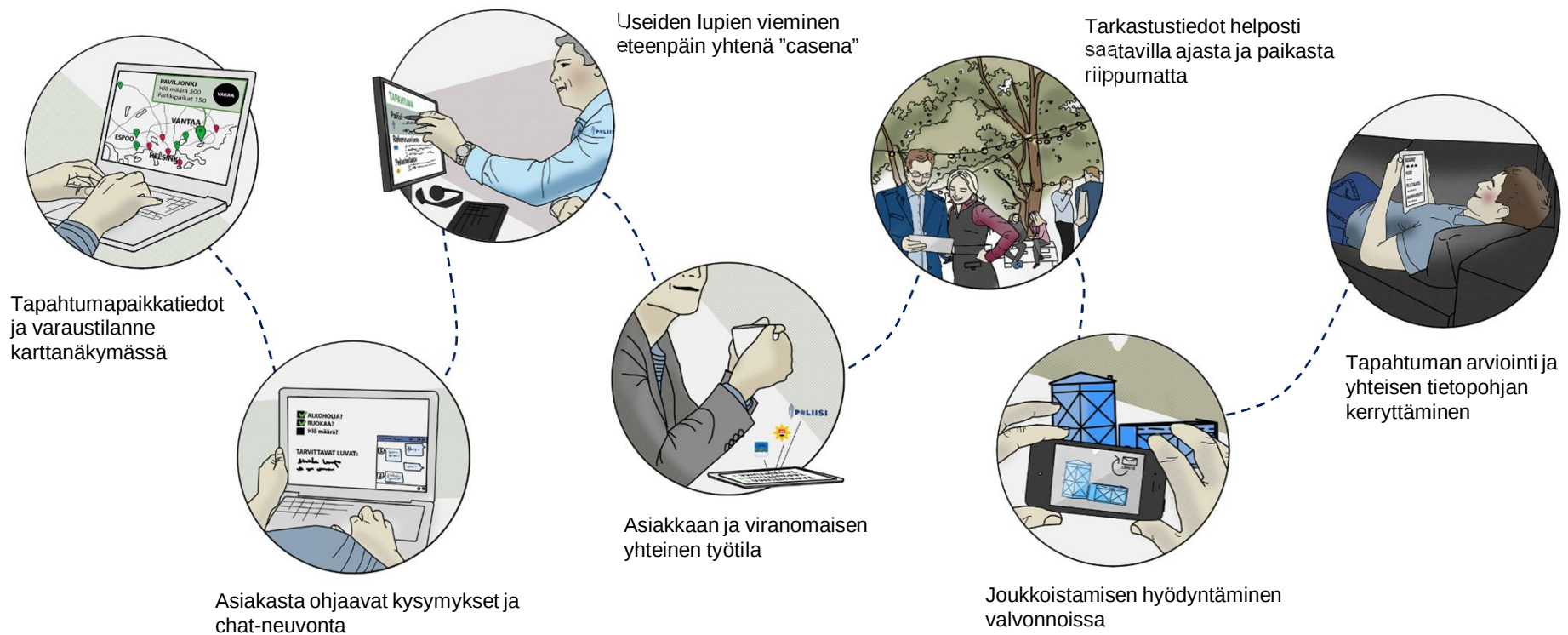


Palvelukerroksen toiminnallisuudet





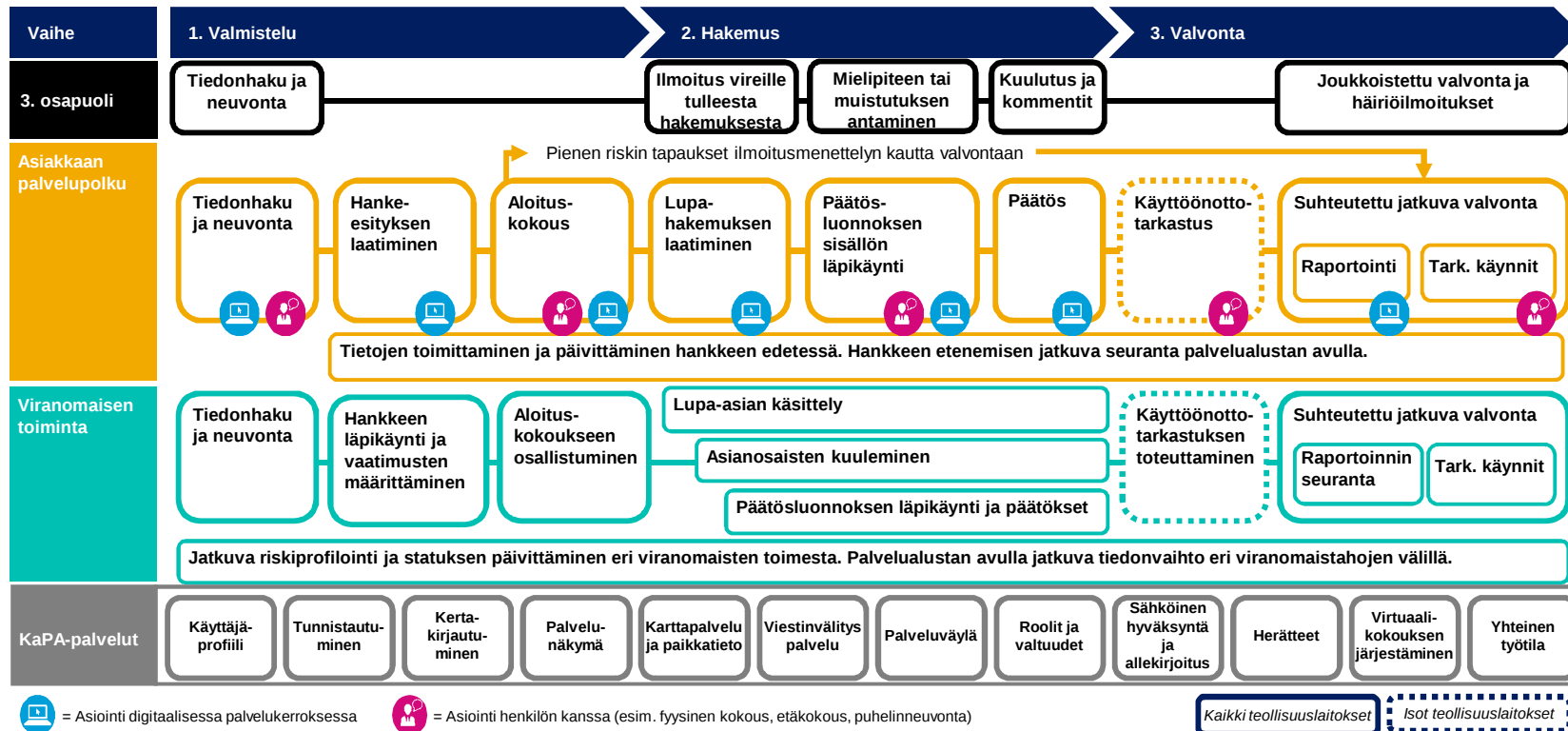
Palvelukerros mahdollistaa





Tavoitetilan kuvaus: teollisuuslaitokset

Asiakkaan palvelupolku ja viranomaisen toiminta



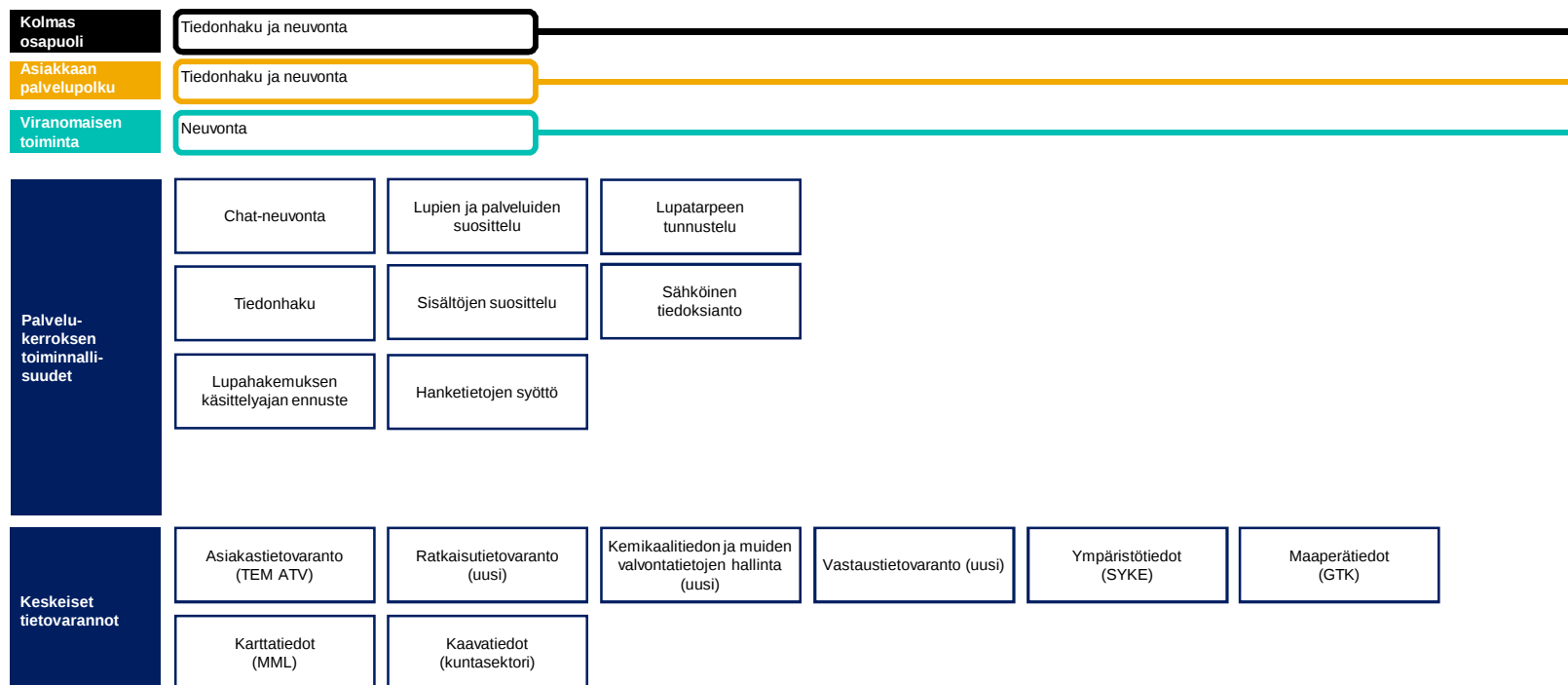


Palvelukerroksen prosessi

Vaihe	1. Valmistelu
Palvelupolku	Tiedonhaku ja neuvonta
Kolmas osapuoli	- Kolmannen osapuolen asiakasneuvonta toteutetaan digitaalisen palvelukerroksen kautta yhteisen <u>viestinvälityspalvelun</u>, puhelinpalvelun avulla sekä <u>chat-palvelun</u> avulla 3. osapuolella on mahdollisuus hakea <u>karttanäkymän</u> avulla tietoa omaan asuinalueeseensa liittyvistä teollisuushankkeista ja toimiviin yrityksiin kohdentuvasta sääntelystä - Digitaalisessa palvelukerroksen <u>tiedonhaun</u> avulla kolmas osapuoli saa julkiseen sääntelyyn liittyvien tietojen lisäksi myös muuta relevanttia tietoa (esim. SYKE tai GTK tietoja)
Asiakas	<u>Tiedonhaku</u> ja lupa-, ilmoitus- sekä valvontavaroitteisiin tutustuminen tapahtuu asiakkaan toimesta ensisijaisesti sähköisen asioinnin kautta; digitaalisessa palvelukerroksessa esitetty tieto on räätälöity ja kohdennettu asiakaskohtaisesti mm. toimialan, yrityksen koon, toimipaikka/alue-tietojen ja syötettyjen <u>hanketietojen</u> (mm. <u>kemikaalitiedot</u>) pohjalta - Varsinainen asiakasneuvonta toteutetaan kerroksellisen palvelumallin avulla - Sähköinen neuvonta <u>viestinvälityspalvelun</u> tai <u>chat-palvelun</u> kautta - Yhteinen puhelinpalvelu yleisneuvontaa varten – yhteisellä neuvontapalvelulla on <u>vastaustietovaranto</u>, johon kertyy asiantuntijoiden vastauksia yleisiin kysymyksiin - Viranomaisneuvonta tapauksissa, joissa tarvitaan substanssiin liittyvää tarkempaa asiantuntijuutta - Asiakas saa toimialan mukaiset ohjeistukset palvelupolun eri vaiheisiin palvelukerroksen kautta ja palvelukerros tarjoaa <u>ratkaisutietovarannosta</u> esimerkkejä aiemmista päätöksistä, joita on tehty muissa vastaavanlaisissa lupahakemustapauksissa - Asiakas voi etsiä tietoa lupavaatimuksiin sekä –velvoitteisiin liittyen digitaalisen palvelukerroksen <u>tiedonhaku</u>-toiminnallisuuden avulla <u>Karttanäkymän</u> ansiosta asiakas pääsee tarkastelemaan eri alueita sekä niiden lupavelvoitteita ja –vaatimuksia visuaalisesti (esim. SYKE ympäristötiedot, Natura- ja pohjavesialueet, kuntien kaavoitus ja sen asettamat rajoitteet vaarallisten aineiden varastointiin tai GTK maaperätiedot) - Asiakas pääsee <u>ratkaisutietovarannon</u> avulla näkemään vastaavan toimialan myönnetty luvat sekä niihin liittyvät hakemukset ilman yksilöiviä tunnistetietoja - Asiakkaan syöttämät <u>hanketiedot</u> jäävät palvelukerroksen <u>käyttäjäprofiiliin</u> muistiin asiakkaan mahdollisesti myöhempää käyttöä varten (esim. hanke-esityksen pohjaksi) - Palvelukerros <u>ehdottaa</u> muita mahdollisesti asiakasta kiinnostavia <u>sisältöjä</u> (nk. "verkkokauppatoiminnallisuus") - Digitaalinen palvelukerros tarjoaa ajantasaista <u>tilasto- ja ennustetietoa</u> lupaprosessien eri vaiheiden kestosta ja käsittelyajoista, joka parantaa läpinäkyvyyttä ja ennakoitavuutta - Asiakas voi hakea <u>viestinvälityspalvelun</u> kautta tukea hakemuksen valmisteluun ennen hakemuksen vireille tuloa, jolloin varmistetaan asiakkaalta tarpeellisten tietojen toimitus
Viranomaisen toiminta ja yhteistyö	- Digitaalinen palvelukerros toimii yhteisenä neuvontakanavana, jossa on näkymä eri viranomaisten lupavelvoitteisiin - Osan <u>tiedoista näkyvyyttä</u> voidaan <u>rajata</u> digitaalisessa palvelukerroksessa tarvittaessa viranomaisen ja asiakkaan toimesta (esim. liikesalaisuuden suojaamiseksi) - Lainsäädännön ja velvoitteiden muutokset voidaan <u>antaa tiedoksi</u> palvelukerroksen kautta aiemmin luvan saaneille asiakkaille, joihin muutokset mahdollisesti vaikuttavat - Viranomaisen tarpeisiin liittyvät eri <u>asiakastiedot</u> ja keskeiset <u>muut rekisterit</u> on yhtenäistetty palvelukerroksessa määriteltyjen master data-lähteiden kautta - Tiedonhaun ja hanke-esitysten valmistelun käyttäjämääristä (ja sisällöstä) syntyy alueellista <u>ennustetietoa</u> viranomaisille digitaalisen palvelukerroksen kautta, jolloin he osaavat paremmin varata resursseja käsittelyvaiheeseen <u>Karttanäkymän</u> ansiosta viranomainen pääsee tarkastelemaan eri alueita sekä niiden lupavelvoitteita ja –vaatimuksia visuaalisesti (esim. SYKE ympäristötiedot, Natura- ja pohjavesialueet, kuntien kaavoitus ja sen asettamat rajoitteet vaarallisten aineiden varastointiin tai GTK maaperätiedot) - Digitaalisen palvelukerroksen kautta yhteisten julkishallintojen <u>asiakastietovarantojen</u> hyödyntäminen helpottaa eri asiakkuuksien suunnittelua, asiakasohjausta sekä asiakaskohtaamisten kirjaamista



Palvelukerroksen toiminnallisuudet



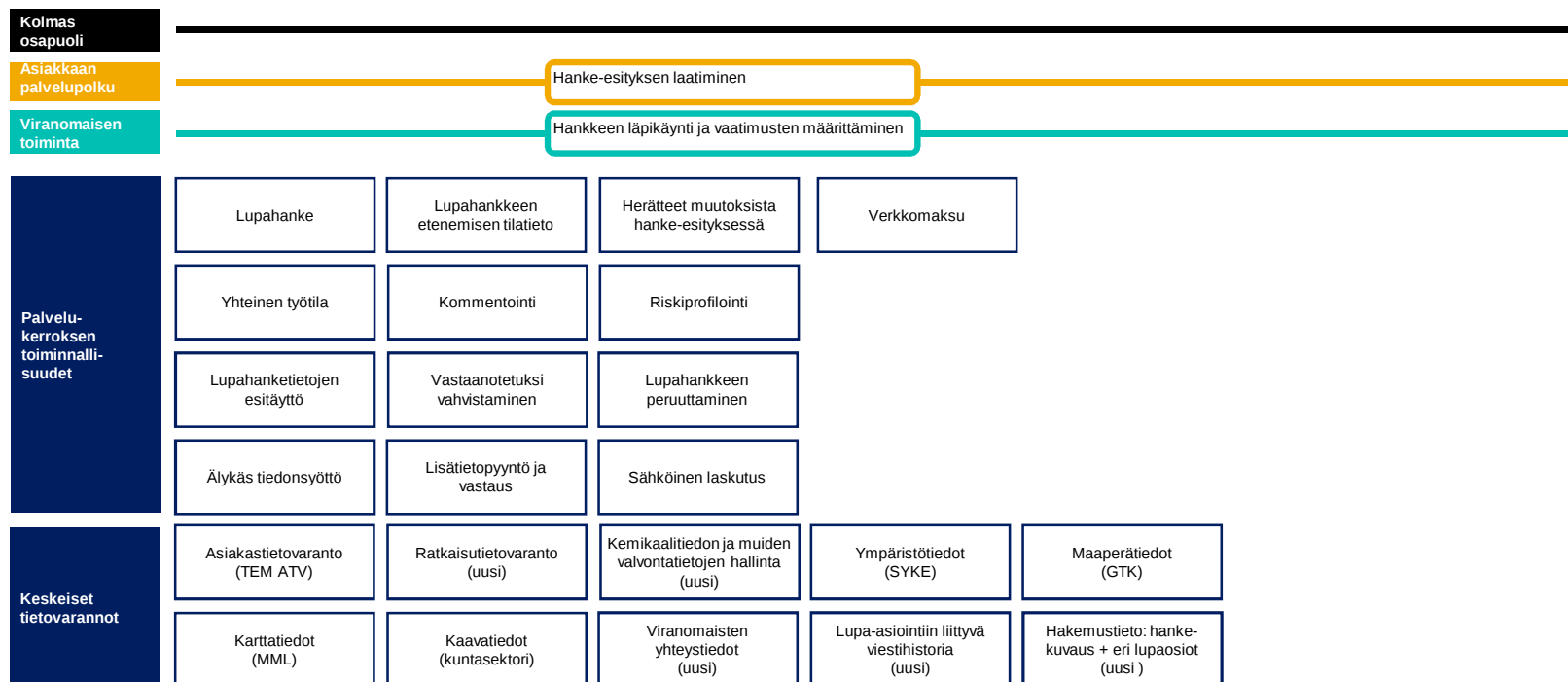


Palvelukerroksen prosessi

Vaihe	1. Valmistelu
Palvelupolku	Hanke-esityksen laatiminen, läpikäynti ja vaatimusten määrittäminen
Kolmas osapuoli	
Asiakas	- Asiakas voi luonnostella hanke-esitystä epävirallisesti digitaalisen palvelukerroksen kautta, jolloin hakemuksen ei katsota olevan vielä virallisesti vireillä - Digitaalinen palvelukerros tarjoaa yhtenäisen tavan laatia hanke-esitys sähköisessä muodossa, joka kattaa eri viranomaisten vaatimukset - Digitaalinen palvelukerros mahdollistaa hanke-esityksen esitöytäytämisen asiakkaan itsensä antamien ja viranomaisten ilmoittamien tietojen perusteella Älykäs hakemuslomake ohjaa asiakasta hanke-esityksen laatimisessa ja vaadittavien tietojen toimittamisessa - Palvelukerros hälyttää sääntöihin pohjautuvien liikennevalojen avulla, jos hanke-esityksestä puuttuu kriittisiä tietoja - Palvelukerros hälyttää sääntöihin pohjautuvien liikennevalojen avulla myös ehdottomat luvan myöntämisen esteet (esim. Natura-alueet tai räjähdetarasto lähellä asutusta) sekä tarjoaa ohjeistukset jatkotoimenpiteiksi tällaisissa tapauksissa (esim. kuinka vastaavissa tapauksissa on aikaisemmin toimittu) - Asiakas voi tunnustella lupatarvetta vastaamalla tarkempiin kysymyksiin (esim. onko painelaitteita) ja asiakkaalta vaaditut hakemustiedot tarkentuvat tämän perusteella - Palvelukerros kertoo asiakkaalle hankkeesta annettujen tietojen perusteella oleelliset viranomaistahot sekä näiden yhteystiedot, joihin voi tarvittaessa ottaa yhteyttä - Palvelukerros tarjoaa asiakkaalle etenemisen aikajananäkymän, jonka kautta on mahdollista seurata lupaprosessin etenemistä ja mahdollisia virstanpylväitä - Asiakas voi valtuuttaa toisen osapuolen asioimaan yrityksen puolesta (esimerkiksi ulkopuolinen konsultti voi asioida teollisuuslaitoksen puolesta)
Viranomaisen toiminta ja yhteistyö	- Asiakkaan toimittamat tiedot tallentuvat yhteisiin tietovarantoihin yhdellä ilmoituksella, jolloin useita viranomaisia mahdollisesti kiinnostavat tiedot ovat löydettävissä digitaalisesta palvelukerroksesta eikä tietoa tarvitse erikseen kysyä asiakkaalta. Asiakkaasta ja asiasta muodostetaan tämän antamien tietojen perusteella automaattisesti tarvittavat rekisterimerkinnot ja puuttuvilta osin täydennettäviä tietoja kysytään suoraan asiakkaalta. - Digitaalinen palvelukerros tarkistaa hanke-esityksen kriteereissä vaaditut pakolliset tiedot ja liitteet, jolloin viranomaisen ei tarvitse erikseen kontaktoida asiakasta puuttuvien tietojen osalta - Digitaalinen palvelukerros antaa herätteen viranomaisille, kun heitä koskeva lupahakemus on valmisteilla, jolloin viranomainen voi tarkastella valmisteilla olevaa hanke-esitystä, kommentoida sitä ja esittää tarkentavia kysymyksiä. Herätteessä on linkit viimeksi päivitettyihin osiin hanke-esityksessä, jotta viranomainen löytää muuttuneet tiedot helposti. - Hanke-esitys luo kokonaiskuvan hankkeen yksittäisistä lupaprosesseista ja niiden etenemisestä, jolloin viranomaiset pystyvät seuraamaan hankevalmistelun etenemistä - Viranomaisilla on mahdollisuus keskinäiseen turvalliseen tietojenvälitykseen - Viranomaisten, asiakkaan tai 3. osapuolen palvelukerrokseen tuottamat lupa-asiointiin liittyvä viestihistoria (asiakkaalle esitetyt tarkentavat kysymykset ja asiakkaan vastaukset, 3. osapuolten mielipiteet ja asiakkaan vastineet jne.) on kaikkien lupahakemukseen liitettyjen viranomaisten nähtävillä palvelukerroksen kautta (pl. rajoitetut tiedot) - Viranomaisten yhteinen laitosta koskeva riskiprofilointi on mahdollinen (palvelukerrokseen toimitettujen ja jo tiedossa olevien tietojen pohjalta) - Palvelukerros tarjoaa viranomaiselle etenemisen aikajananäkymän, jonka kautta on mahdollista seurata lupaprosessin etenemistä ja mahdollisia virstanpylväitä Tiedon näkyvyyttä voidaan digitaalisessa palvelukerroksesta tarvittaessa rajoittaa viranomaisen toimesta eri osapuolia koskeviksi, jolloin turvataan esimerkiksi liikesalaisuudet



Palvelukerroksen toiminnallisuudet



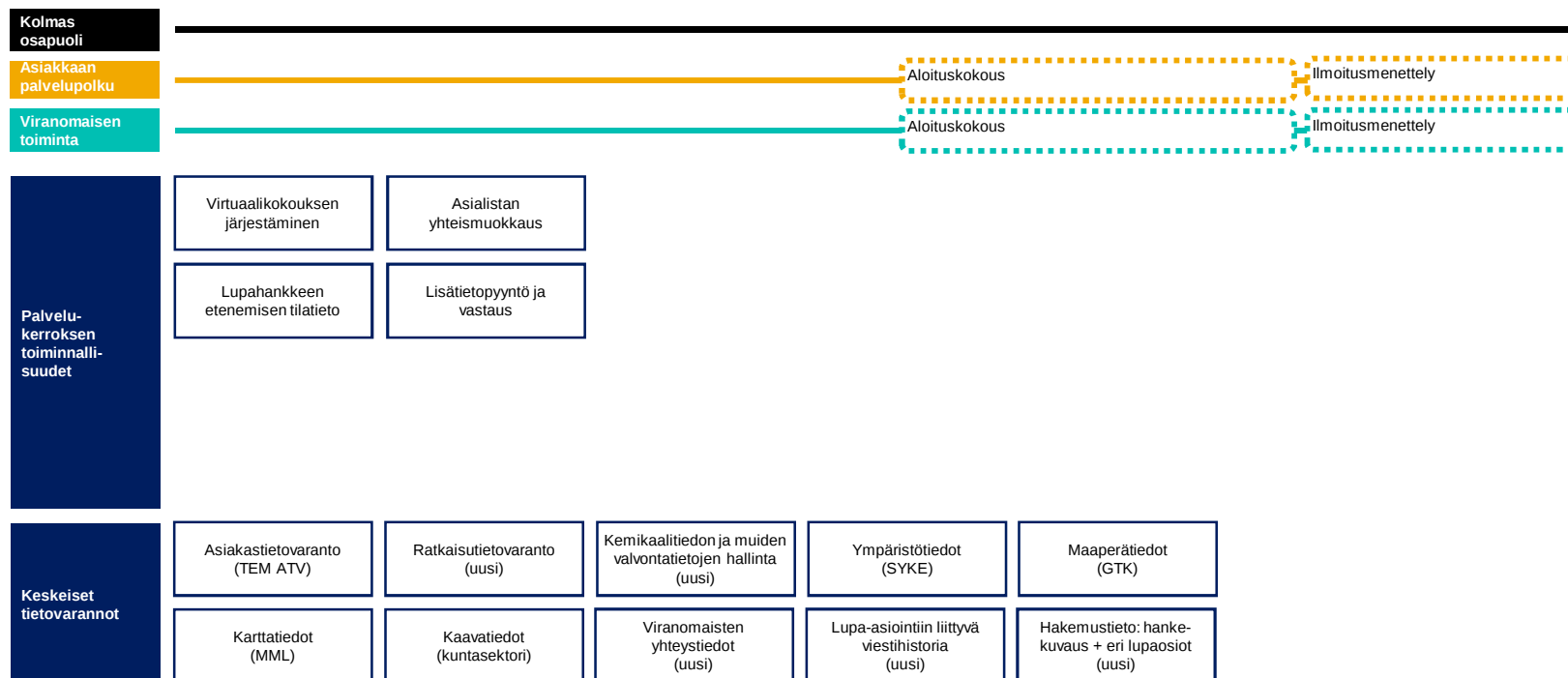


Palvelukerroksen prosessi

Vaihe	1. Valmistelu
Palvelupolku	Aloituskokous
Kolmas osapuoli	
Asiakas	- Asiakas voi toimittaa tarvittavat tiedot aloituskokousta varten suoraan digitaalisen palvelukerroksen kautta, jolloin viranomaiset voivat vielä <u>pyytää lisätietoja</u> ja -selvityksiä hanke-esitykseen. Tällä tavoin varmistetaan, että kaikki tarvittavat tiedot ovat kaikkien osapuolten saatavilla aloituskokousta järjestettäessä. - Digitaalinen palvelukerros <u>muistuttaa aloituskokouksen järjestämisestä</u>, kun kaikki viranomaiset ovat merkinneet hanke-esityksessä olevan riittävät tiedot läpikäyntiä varten. - Palvelukerros tarjoaa mahdollisuuden käydä vaaditut asiat läpi yhdellä kertaa useamman viranomaisen kanssa, jolloin säästetään resursseja ja vältetään mahdollisesti useiden aloituskokouksien järjestämiseltä eri viranomaistahojen kanssa. - Asiakas voi <u>sopia aloituskokouksen ajankohdan</u> palvelukerroksen kautta. - Asiakas <u>sopii aloituskokouksen asialistan</u> palvelukerroksen kautta viranomaisen kanssa, jolloin eri osapuolilla on mahdollisuus olla riittävän hyvin valmistautuneita aloituskokousta varten. - Asiakas näkee digitaalisen palvelukerroksen kautta hanke-esitykseen liittyvät eri viranomaisten <u>yhteyshenkilöt</u>, jolloin asiakas voi tarvittaessa olla suoraan yhteydessä viranomaisiin. <u>Aloituskokous</u> voidaan järjestää <u>virtuaalisesti</u>, jolloin eri osapuolien kuuleminen saadaan järjestettyä joustavasti paikasta riippumatta. Aloituskokouksessa tunnistetaan yhdessä tarkennusta tai lisätietoja vaativat osa-alueet, jolloin asiakkaan hakemuksesta tulee mahdollisimman kattava ja lisäselvityspyynnöt minimoidaan. - Eri lupien käsittelyajoista on saatavilla <u>tilastotietoa</u>, jolloin asiakkaalla on realistiset odotukset ja he voivat keskustella hankkeen kriittisestä polusta viranomaisten kanssa. - Aloituskokouksessa käsiteltyjen tietojen pohjalta pystytään arvioimaan hankkeen toteutusaikataulua ja <u>etenemisen aikajanaa</u> (asiantuntijan arviointia voisi tukea historiatietoihin pohjautuvat ennusteet).
Viranomaisen toiminta ja yhteistyö	- Viranomaiset voivat pyytää asiakkaalta lupavaatimusten edellyttämiä lisätietoja digitaalisen palvelukerroksen kautta. <u>Lisätietopyynnöt</u> ovat viranomaisten yhteisesti nähtävissä jotta vältetään päällekkäisiltä vaatimuksilta ja yhteydenotoilta. - Viranomaiset <u>kuittaavat</u> kun asiakas on toimittanut <u>riittävät tiedot</u> aloituskokousta varten ja <u>aikovatko osallistua</u> aloituskokoukseen. Lisäksi viranomaiset <u>sopivat aloituskokouksen asiallistasta ja ajankohdasta</u> asiakkaan kanssa. - Viranomaistahot suunnittelevat lupaprosessia ja käsittelyä poikkihallinnollisesti <u>etenemisen aikajanalla</u>, tiedossa olevia pullonkauloja ratkotaan ennakoivasti. - Palvelukerros luo läpinäkyvyyttä prosessin pullonkauloihin <u>tilasto- ja ennustetiedon</u> avulla, jotta niiden ratkaisua voidaan edistää kansallisella tasolla. - Aloituskokouksen pöytäkirja tallennetaan <u>asiakkaan viestihistoriaan</u>.



Palvelukerroksen toiminnallisuudet



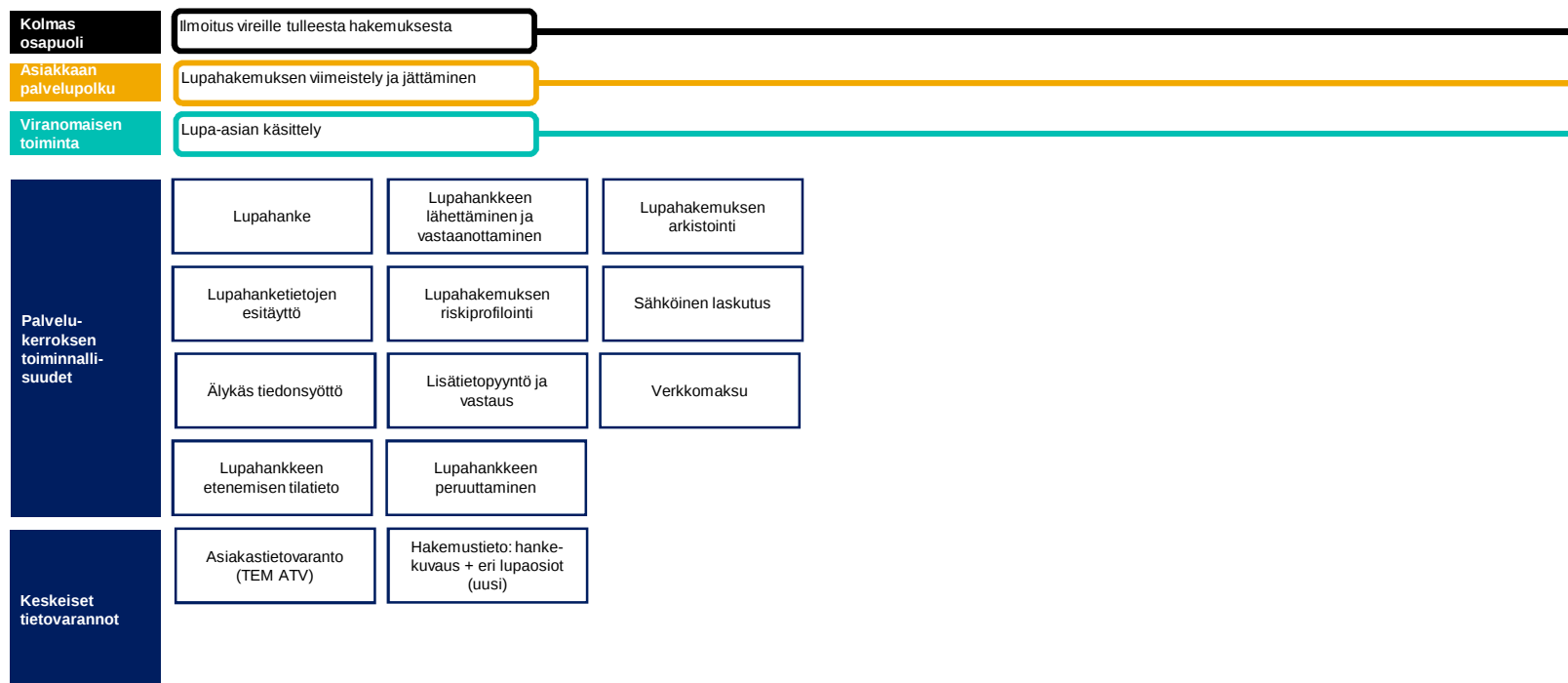


Palvelukerroksen prosessi

Vaihe	2. Hakemus
Palvelupolku	Lupahakemuksen viimeistely ja jättäminen
Kolmas osapuoli	Kolmannen osapuolen edustaja voi tilata digitaalisen palvelukerroksen kautta määrittelemiinsä alueisiin liittyvistä teollisuuslaitosten vireille tulevista hakemuksista sähköisen ilmoituksen
Asiakas	- Asiakkaan ei tarvitse toimittaa tietoja kuin kerran, eli asiakas voi täyttää digitaalisen palvelukerroksen kautta useampaa viranomaista koskevat tiedot yhteen lupahakemukseen, josta tiedot välittyvät eri viranomaisille eikä erillisiä hakemuksia tarvitse jokaista viranomaista varten laatia erikseen Älykäs hakemuslomake ohjaa asiakasta hakemuksen viimeistelyssä ja viranomaisen neuvoo tarvittaessa tarkempien kysymysten osalta suoraan viestinvälityspalvelun kautta - Hakemuksen yhteiset osat (mm. hankekuvaus ja yhteiset tietovarannot) täytetään rakenteisesti tietokenttiin, jolloin viranomaiset pyytävät saman tiedon vain kerran - Tarvittaessa lupahakemusta voidaan täydentää asiakkaan toimesta käsittelyn eri vaiheissa, mikäli esimerkiksi viranomaisen tarvitsee lisätietoja
Viranomaisen toiminta ja yhteistyö	- Digitaalinen palvelukerros muodostaa automaattisesti lupahakemukselle sen tunnisteen ja kykenee yhdistämään asiakkaan lupahakemuksen viranomaisten käsittely- ja asianhallintajärjestelmissä olevien lupahakemusten tunnistetietoihin (esim. diaarinumero), jolloin palvelukerroksesta voidaan seurata käsittelyn etenemistä (mm. tehdyt osapäätökset) - Kullekin viranomaiselle tarpeellisten hakemustietojen välittäminen sähköisesti viranomaisten käsittely- ja asianhallintajärjestelmiin (ts. ei välitetä kaikkea tietoa eri viranomaisille, vain tarpeelliset) - Viranomaisten väliset lausunnot hoituvat palvelukerroksen välityksellä tehtyinä kuittauksina - Lupahakemuksiin voidaan määritellä luokituksia ja palvelukerros voi muodostaa tietojen pohjalta riskiprofiilin. Viranomaiset voivat hyödyntää riskiprofiilia esim. hakemusten ohjaamisessa eri työjonoihin - Luvituksessa voidaan tehdä yhteistyötä eri viranomaisten välillä tarpeen mukaan, jolloin viranomaiset näkevät toistensa tekemät lisätietopyynnöt ja -vaatimukset suoraan sekä jo aikaisemmin myönnettyt luvat digitaalisen palvelukerroksen kautta, jolloin mahdollisia ristikkäisiä vaatimuspyyntöjä ei tule asiakkaalle



Palvelukerroksen toiminnallisuudet



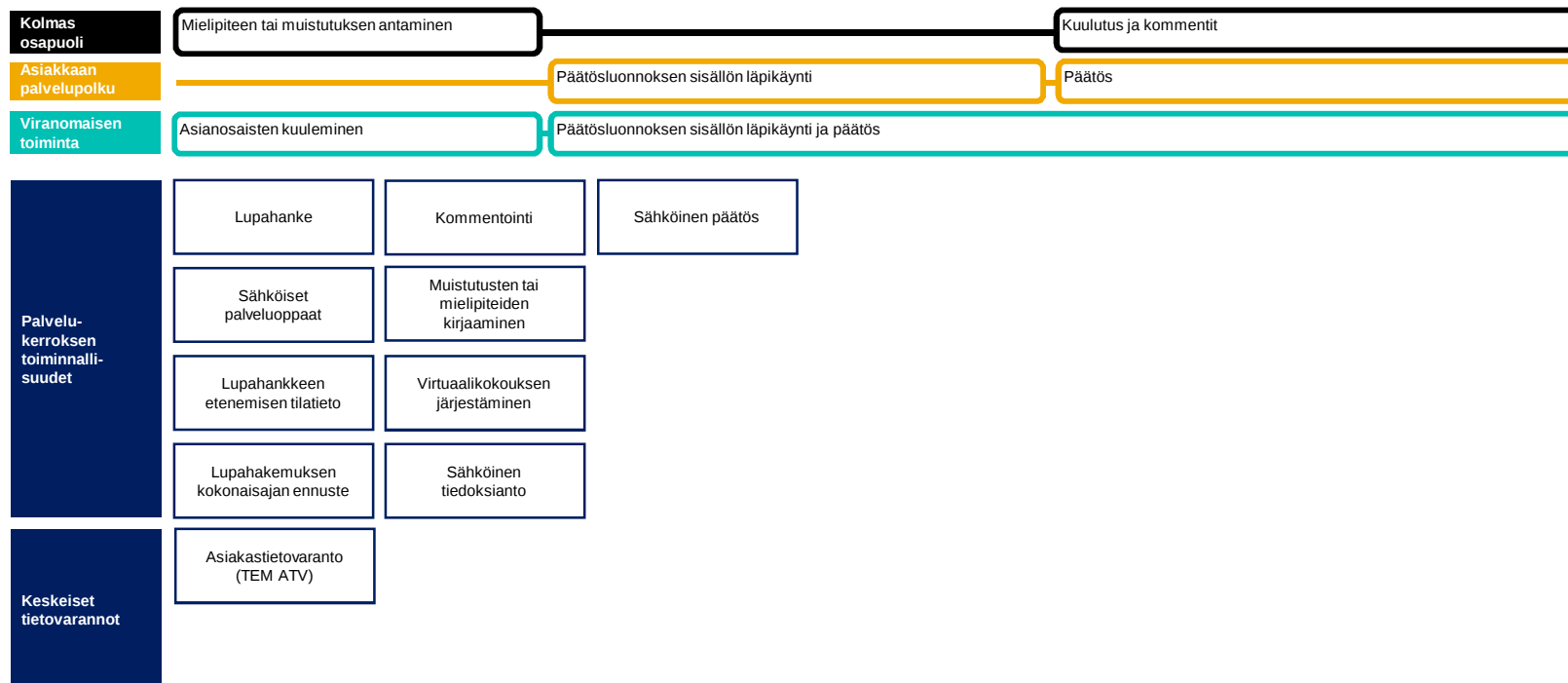


Palvelukerroksen prosessi

Vaihe	2. Hakemus
Palvelupolku	Asianomaisten kuuleminen ja mielipiteet, päätösluonnoksen sisällön läpikäynti sekä päätöksen antaminen
Kolmas osapuoli	Kuulutukset ja tiedoksiannot voidaan kohdistaa automaattisesti hankkeen vaikutuspiirissä asuville (esim. karttaliittymän ja kiinteistöjen omistustietojen pohjalta) viestinvälityspalvelun kautta - Kolmas osapuoli voi kirjata lupahakemukseen liittyviä mielipiteitä tai muistutuksia suoraan digitaalisen palvelukerroksen kautta, jolloin ne kirjautuvat automaattisesti määritellyn hakemuksen yhteyteen ja kommentit välitetään kunkin viranomaisen asianhallintajärjestelmään tarkasteltavaksi. Lisäksi kommentit välitetään asiakkaan nähtäväksi digitaalisen palvelukerroksen kautta mahdollisia vastineita varten.
Asiakas	- Palvelukerroksen kautta hankkeen etenemisen seuranta on läpinäkyvää ja käsittelyn eri vaiheiden status sekä ennuste käsittelyajasta on jatkuvasti nähtävissä reaaliajassa palvelukerroksessa olennaisille sidosryhmille 3. osapuolen kirjoittamat mielipiteet ja viranomaisen lausunnot näkyvät digitaalisen palvelukerroksen kautta asiakkaalle, jolloin asiakas voi kirjata vastineet heti kommenttien niiden saavuttua palvelukerroksen kautta. Vastaukset kirjautuvat automaattisesti palvelukerroksen kautta eri viranomaisten asianhallintajärjestelmiin - Hankkeen käsittelijä näkyy asiakkaalle ja asiakas voi lähettää viestejä käsittelijälle palvelukerroksen kautta. Lisätietopyynnöt lähtevät viestinvälityspalveluun ja asiakkaat voivat vastata palvelukerroksen kautta - Asiakkaalla on mahdollisuus tutustua päätösluonnokseen ennen virallista päätöstä, kommentoida päätösluonnosta ja esittää kysymyksiä - Asiakas voi suorittaa päätösluonnoksen läpikäynnin viranomaisen kanssa virtuaalisessa kokouksessa digitaalisen palvelukerroksen tukemana Ohjeistukset valituksille ja oikaisuvaatimuksille on saatavissa helposti digitaalisen palvelukerroksen kautta
Viranomaisen toiminta ja yhteistyö	- Viranomaiset käsittelevät hakemuksen omissa asianhallinta- ja käsittelyjärjestelmissään palvelukerroksesta saatujen hakemustietojen pohjalta. Lupahakemuksen eri osat voivat edetä eri aikajänteellä. Palvelukerrokseen tallentuu hakemuksen käsittelyn statustieto kultakin viranomaiselta - Hankekokonaisuudessa mukana oleville viranomaisille tulee herätteet päätösluonnoksista, jolloin viranomaiset voivat tarkistaa ristiin päätökset ja välttää ristiriitaisia päätöksiä - Päätösluonnos voidaan käydä läpi asiakkaan kanssa digitaalisessa palvelukerroksessa - Viranomaisen tekemät lisätietopyynnöt ja saadut vastaukset kirjautuvat automaattisesti viranomaisten käsittely- ja asianhallintajärjestelmiin - Viranomaisen tekemät kuulutukset ja tiedoksiannot voidaan hoitaa sähköisesti ja kohdistaa automaattisesti hankkeen vaikutuspiirissä asuville. Viranomainen voi rajata muistutuksen lausumisen vain hankkeen vaikutuspiiriin kuuluville asianosaisille. - Lisäksi palvelukerros voi lähettää herätteen alueesta kiinnostuneille tahoille, jotka voivat jättää mielipiteen. - Muistutukset ja mielipiteet yksittäiseen lupahakemukseen liittyen ovat viranomaiselle nähtävissä palvelukerroksen kautta koostetusti, jolloin ne on helppo ottaa huomioon päätöslauselmaa annettaessa - Hakemukseen liittyvät päätökset annetaan tiedoksi digitaalisen palvelukerroksen kautta, jolloin päätökseen liittyvät tiedot ovat kaikkien valvovien viranomaisten käytössä



Palvelukerroksen toiminnallisuudet



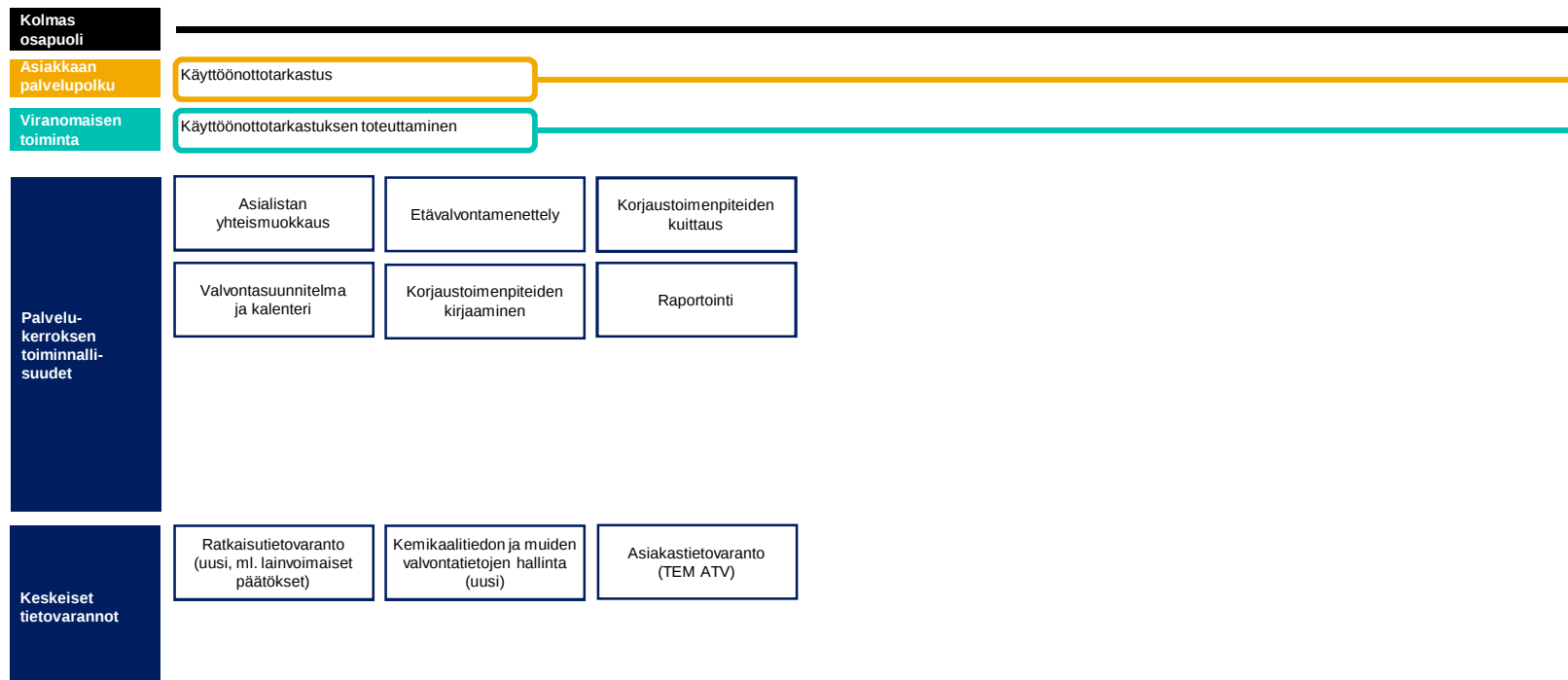


Palvelukerroksen prosessi

Vaihe	3. Valvonta
Palvelupolku	Käyttöönottotarkastus ja sen toteuttaminen
Kolmas osapuoli	
Asiakas	- Käyttöönottotarkastus määräytyy tapauskohtaisesti ja on luonteeltaan jatkuvaa valvontaa yksityiskohtaisempi - Käyttöönottotarkastusten yhteydessä tehdään ennakoivaa valvontaa ja neuvontaa, suunnitellaan tulevaisuuden valvontoja turvallisuuden varmistamiseksi, jolloin asiakkaan kanssa voidaan sopia valvontojen toteutuksesta (ml. omavalvonta) Valvontasuunnitelma (raportointisykli, tarkastuskäyntien ajankohdat ja kohteet) kirjautuu palvelukerrokseen kaikkien nähtäväksi - Viranomaisen ja asiakas voivat sopia käyttöönottotarkastuksen asiallistasta digitaalisen palvelukerroksen kautta - Mikäli käyttöönottotarkastuksen yhteydessä on jäänyt korjattavaksi asioita tai huomautettavaa, viranomaisen <u>kirjaa vaaditut korjaavat toimenpiteet</u>
Viranomaisen toiminta ja yhteistyö	- Käyttöönottotarkastus toteutetaan tarpeen mukaan asiaa koskevien viranomaisten toimesta - Tarkastuksen sisältö voidaan räätälöidä hankkeen riskiprofiiliin mukaan, joka voidaan suunnitella viranomaisten kesken digitaalisen palvelukerroksen kautta - Isojen hankkeiden (esim. kaivokset) käyttöönottotarkastuksen yhteydessä mahdollisuus hyödyntää <u>etätarkastuksia</u> (esim. video- ja drone-kuvaus) tarkastuskäyntien sujuvoittamiseksi - Asiakkaalla on mahdollisuus viestiä korjaavasta toimenpiteestä ottamalla esimerkiksi video- tai kuva-aineistoa, jolloin <u>korjaustoimenpiteiden raportti ja kuittaus</u> tehdään palvelukerroksen kautta - Video- ja kuvavalvonnoista saadaan dokumentoitua raportit suoraan digitaaliseen palvelukerrokseen, jolloin tieto on eri viranomaisten saatavissa



Palvelukerroksen toiminnallisuudet



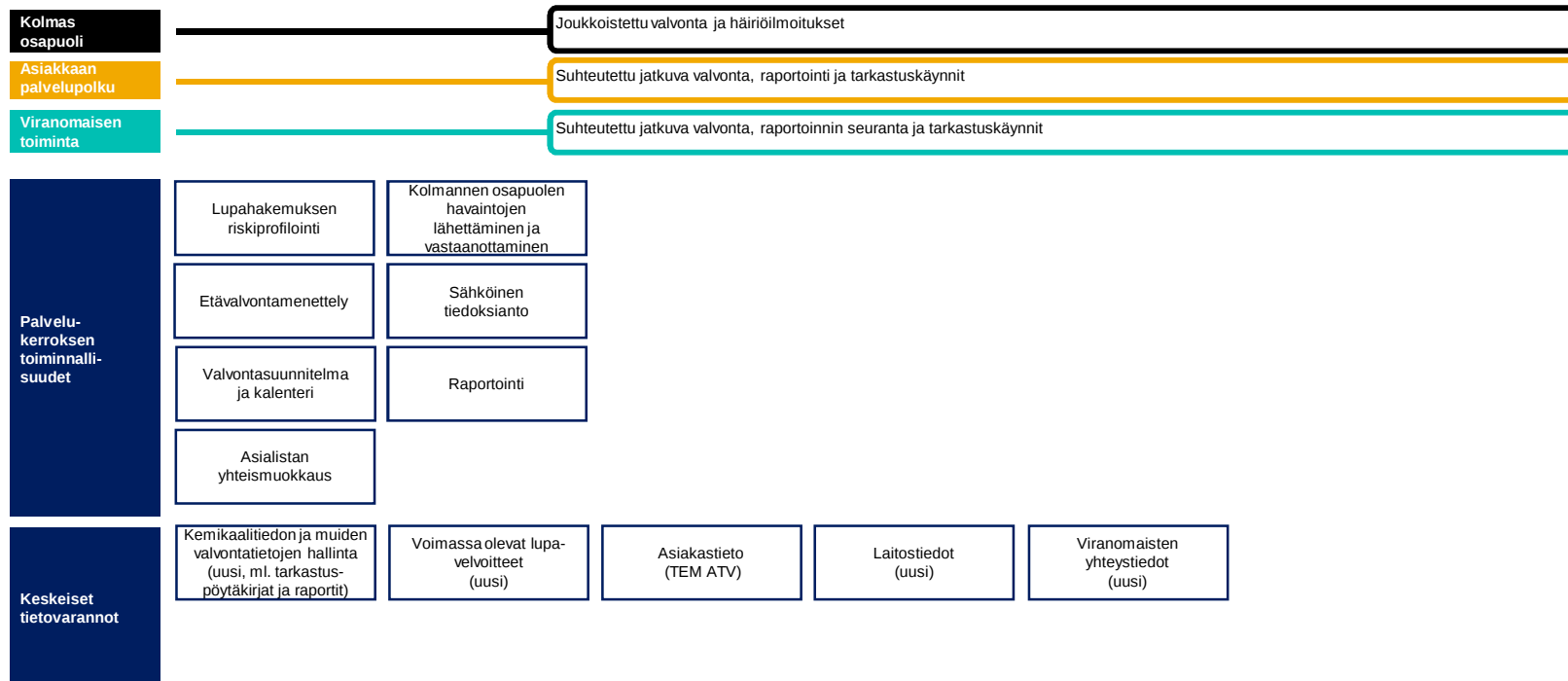


Palvelukerroksen prosessi

Vaihe	3. Valvonta
Palvelupolku	Suhteutettu jatkuva valvonta, raportointi ja sen seuranta, sekä tarkastuskäynnit
Kolmas osapuoli	• Digitaalisen palvelukerroksen kautta kolmannet osapuolet voivat nähdä viranomaisten valvontasuunnitelman rajoitetuin tiedoin (ml. tarkastuskäyntien ajankohdat viikkotasolla) • Kolmannet osapuolet voivat tehdä sähköisiä ilmoituksia/kansalaishavaintoja (esim. hajuhaitat) digitaalisen palvelukerroksen kautta, jolloin viranomaiset voivat ottaa kansalaishavainnot huomioon tarkastuskäyntien yhteydessä ja kolmas osapuoli näkee tarkastuspöytäkirjasta miten havainto on käsitelty • Kolmansilla osapuolilla on mahdollista saada karttanäkymän kautta tietoa oman alueensa sääntelyn kohteena olevasta yritystoiminnasta sekä tilata julkista valvontatietoa (esim. päästötiedot) herätteinä toivomaansa viestintäkanavaan • Teollisuuslaitoksen vaikutuspiirissä asuvat kolmannet osapuolet voivat saada yrityksiltä ja viranomaisilta automaattisesti häiriöviestintää häiriö- ja onnettomuustilanteissa
Asiakas	• Asiakkaan on mahdollista toimittaa valvontatietoja viranomaisille digitaalisen palvelukerroksen kautta • Laitokseen kohdistettavat valvontakäynnit pohjautuvat riskiprofiiliin, joka muodostetaan viranomaisten yhteisten yritystä ja laitosta koskevien tietojen pohjalta. Riskiprofiili päivittyy jatkuvasti tietojen pohjalta, jolloin valvontojen tiheys vaihtelee esim. raportoitujen "läheltä piti tilanteiden" tai saatujen (lukuisten) kansalaishavaintojen vuoksi • Asiakas voi sopia palvelukerroksen kautta yhteisistä viranomaisten valvonta- ja tarkastuskäynneistä ja tehdä halutessaan myös tarkastuskäyntipyyntöjä • Asiakas pystyy viestimään häiriö- ja onnettomuustilanteissa oikea-aikaisesti kolmansille osapuolille ja viranomaisille digitaalisen palvelukerroksen kautta • Asiakas näkee viranomaisten valvontasuunnitelman (ml. aikataulu ja vastuuvälvojen yhteystiedot), jolloin asiakas voi ehdottaa eri viranomaisten yhteisiä valvontakäyntejä ja sopia tarkastuskäyntien asialistan yhdessä kaikkien viranomaisten kanssa • Asiakas näkee digitaalisen palvelukerroksen kautta tämän toimintaa koskevat lupavelvoitteet
Viranomaisen toiminta ja yhteistyö	• Viranomainen voi hyödyntää palvelukerrokseen toimitettuja asiakasta koskevia tietoja jatkuvaan riskiprofilointiin, jolloin profilointi muodostuu dynaamisesti annettujen tietojen pohjalta ja näin valvontoja, niiden sisältöjä, tiheyttä sekä käyntejä on mahdollista suunnitella yhteisesti eri viranomaisten kesken. • Riskiprofiloinnin avulla voidaan suunnitella yhteistyötä riskikohteiden valvonnassa • Digitaalisesta palvelukerroksesta löytyy olennaiset asiakastiedot ja tiedot teollisuuslaitoksen toiminnasta mm. onnettomuustilanteita varten • Valvonta- ja tarkastuskäyntejä voidaan suorittaa etävalvontamenettelyin (esim. omavalvonta, kameravalvonta, Lync-/Skype-kokous, drone-valvonta). Tällöin joitakin raportteja voidaan tarvittaessa kuitata esim. kuvahavainnolla - dokumentointi tapahtuu sähköisesti ja riskitiedot sekä -signaalit ovat saatavilla kaikille relevanteille viranomaisille. • Digitaalinen palvelukerros tarjoaa viranomaisten sisäistä raportointia varten vaadittavat tiedot helposti hyödynnettävässä muodossa yhteisessä formaatissa • Viranomaisille ilmoitettujen kansalaishavaintojen osalta digitaalisessa palvelukerroksesta voidaan tarvittaessa salata ilmoittajan identiteetin yritykseltä, johon havainto liittyy • Digitaalinen palvelukerros tarjoaa eri viranomaisille häiriö- ja onnettomuustilanteissa ajantasaisen viestintäkanavan, jolloin erillisiä tietopyyntöjä ei tarvita. Viranomaiset voivat tiedottaa myös kansalaisia ja muita asianosaisia digitaalisen palvelukerroksen kautta • Palvelukerros lähettää herätteen viranomaisen lähestyvistä valvontakäynneistä ja antaa mahdollisuuden kaikille viranomaisille ja asiakkaalle sopia yhteisen tarkastuskäynnin asialistan (vierekkäisten ja erillisten käyntien sijaan)

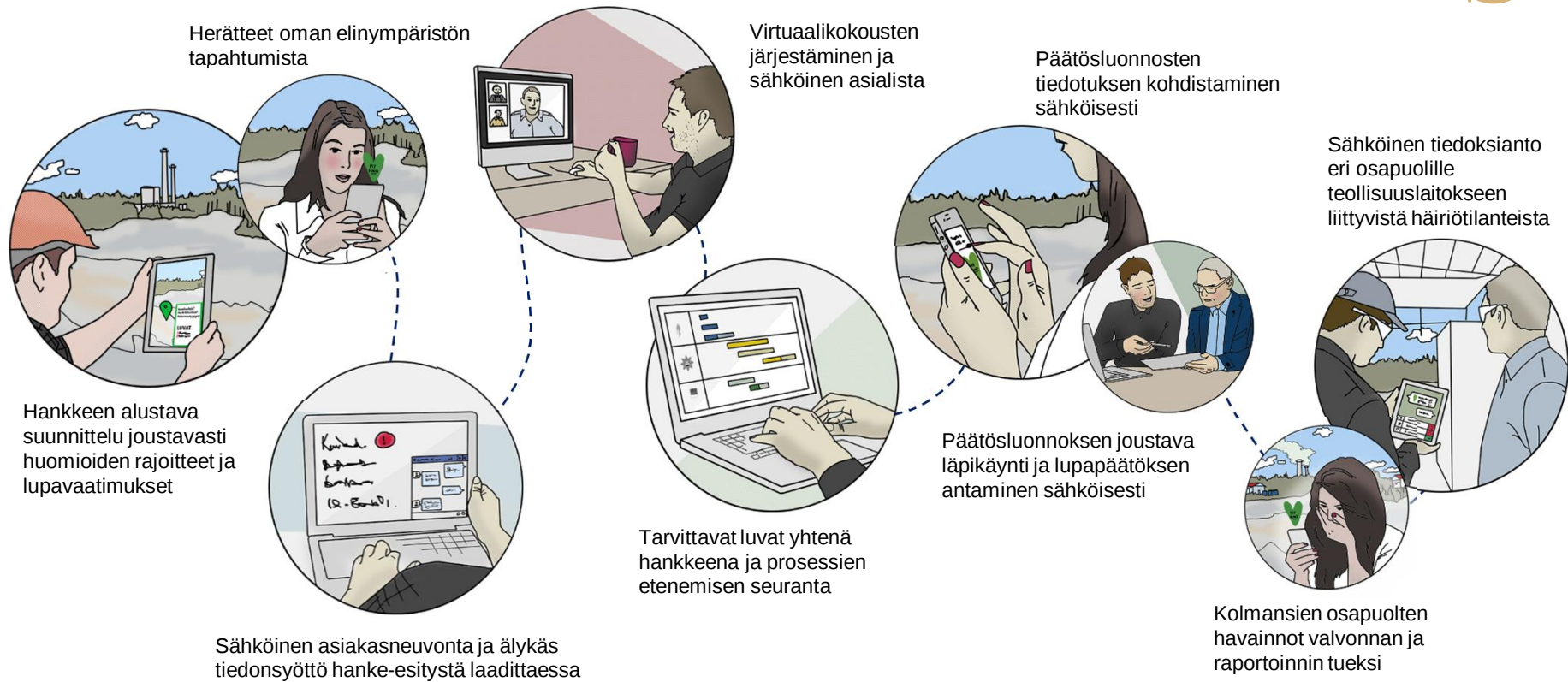


Palvelukerroksen toiminnallisuudet





Palvelukerros mahdollistaa





Tavoitetilan kuvaus: geneerinen malli

Tavoitetilan geneerinen malli – Johdanto



- Tavoitetilan geneerinen malli kuvaa toteutusta, joka palvelisi eri asiakasryhmiä ja viranomaisia.
- Tavoitteena on, että eri asiakasryhmät ja viranomaiset voivat toimia yhden toimintamallin mukaisesti ja käyttämällä yhtä palvelukerrosta sen sijaan, että jokaiselle ryhmälle toteutettaisiin erillinen ratkaisu.
- Projektissa tehtyjen havaintojen pohjalta kahden hyvin erilaisen asiakasryhmän (tapahtumanjärjestäjät ja teollisuuslaitokset) toimintamalli ja palvelukerroksen toiminnallisuudet ovat siinä määrin yhteneväiset, että geneerinen malli voidaan muodostaa.
- Geneeriseen malliin on otettu mukaan ne palvelukerroksen toiminnallisuudet ja tietovarannot, jotka olivat yhteneväisiä molemmissa asiakasryhmissä.
- Geneerisestä mallista tunnistettiin viranomaisten kanssa ns. vähimmäistoteutus (minimum viable product, MVP) eli pienin mahdollinen käyttöönotettava toteutus, joka alkaisi tuottamaan lisäarvoa asiakkaille ja viranomaisille.

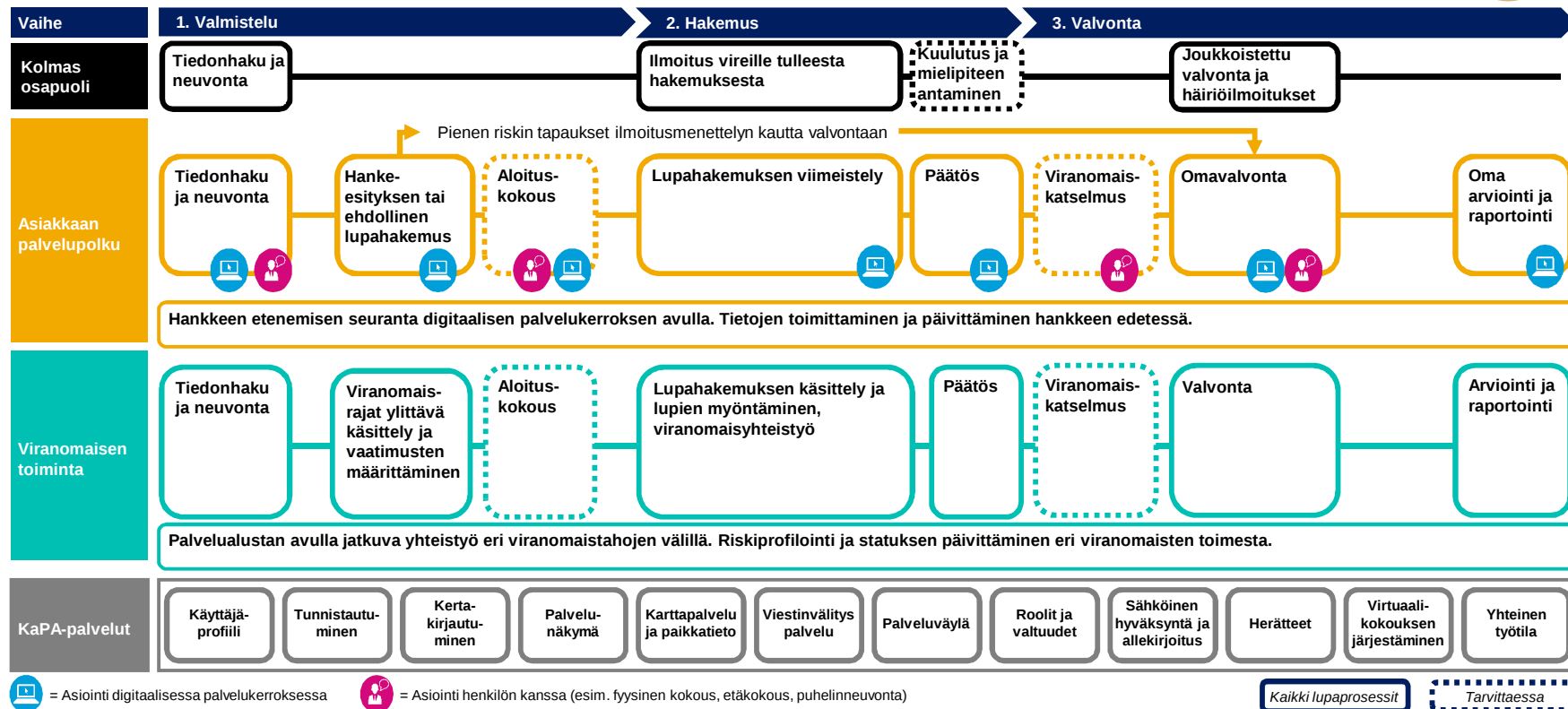
Tavoitetilan geneerinen malli on johdettu kahden pilottiryhmän tavoitetilojen yhdistelmänä

Tapahtumanjärjestäjien tavoitetilan toimintamalli, prosessit ja palvelukerroksen toiminnallisuudet ja tietovarannot

Teollisuuslaitosten tavoitetilan toimintamalli, prosessit ja palvelukerroksen toiminnallisuudet ja tietovarannot

Geneerinen tavoitetilan toimintamalli ja palvelukerroksen toiminnallisuudet ja tietovarannot sekä vähimmäistoteutus

Asiakkaan palvelupolku ja viranomaisen toiminta





Palvelukerroksen toiminnallisuudet

Lupatarpeen tunnustelu	Asiakas voi tunnustella viranomaiselta tarvetta luvalle käyttämällä lupatarpeen tunnustelua välttääkseen näin turhien lupahakemusten lähettämisen ja viranomainen voi välttää turhien lupahakemusten käsittelyn.	Lupien ja palveluiden suosittelu	Asiakas voi saada automaattisia proaktiivisia suosituksia ja ehdotuksia muista tarvittavista luvista, palveluista tai tietosisällöistä perustuen annettuihin tietoihin (esim. asiakkaan tapahtuman koko) ja käyttäjäprofiiliin (esim. asiakkaan yrityksen toimiala). Ehdotusten avulla asiakas voi saada tiedon luvista, joiden tarvetta ei olisi muuten itse tiennyt.
Tiedonhaku	Asiakas ja viranomaiset voivat hakea tietoa esimerkiksi aikaisemmista hakemuksista, päätöksistä, yhteystiedoista, ohjeista ja keskusteluista erilaisilla kriteereillä ja hakusanoilla rajaten. Eri tiedot ovat kaikkien eri osapuolten käytävissä. Tiedonhaku helpottaa oikeiden tietojen nopeaa löytämistä.	Älykäs tiedonsyöttö	Älykäs tiedonsyöttö on dynaamista ja mukautuu reaaliaikaisesti asiakkaan syöttämien tietojen perusteella. Asiakkaalta kysytään vain tarvittavat tiedot, koska älykäs tiedonsyöttö hakee lähtötiedot asiakkaan käyttäjätiedoista, historiatiedosta ja muista tietovarannoista. Älykäs tiedonsyöttö huomauttaa puutteellisista tiedoista.
Sähköiset palveluoppaat	Asiakas voi etsiä ohjeistuksia palvelupolun eri vaiheisiin sekä lukea viranomaisen julkaisemia sähköisiä palveluoppaita saadakseen lisätietoa viranomaisen palveluista. Oppaiden sisältö muuttuu dynaamisesti käyttäjäprofiilin perusteella (esim. asiakkaan yrityksen toimiala). Palveluoppaat vähentävät asiakkaiden tarvetta pyytää viranomaiselta neuvontaa.	Lupahanke	Asiakas voi viedä useita lupa-asioita eteenpäin yhtenä hankkeena. Hankkeessa on kaikkia viranomaisia varten yleinen hankekuvaus sekä eri viranomaisia varten lupakohtaiset osiot. Kaikki viranomaiset kuitenkin näkevät tarvittaessa kaikki tiedot.
Chat-neuvonta	Asiakas voi keskustella viranomaisen kanssa chat-toiminnallisuutta käyttäen saadakseen reaaliaikaista neuvontaa ja palvelua. Chat-toiminnallisuus on aina saatavilla palvelukerroksen kaikissa näkymissä. Asiakas voi saada viranomaiselta neuvontaa välittömästi ongelmatilanteessa sen sijaan, että lähtisi selvittämään viranomaisen yhteystietoja.	Lupahankehistoria ja tietojen esittäytö	Asiakas voi automaattisesti esitää lupahanketiedot asiakasprofiilia, asiakashistoriatietoja ja muita tietovarantoja hyödyntämällä, jolloin esimerkiksi samankaltaisena toistuvissa tapahtumissa voidaan hyödyntää aikaisempien lupahakemusten tietoja eikä hakemuksien täyttämistä tarvitse aloittaa täysin alusta.



Palvelukerroksen toiminnallisuudet

Lupahankkeen lähettäminen ja vastaanottaminen	Asiakas voi lähettää lupahakemuksen viranomaiselle sähköisesti ja viranomainen vastaanottaa hakemuksen asianhallintajärjestelmäänsä. Sähköinen lähettäminen ja vastaanottaminen vähentää manuaalista paperien käsittelyä.	Lupahankkeen etenemisen tilatieto	Asiakas voi saada ajantasaisen tilatiedon lupahankkeesta kokonaisuutena sekä siihen kuuluvien erillisten lupien lupaprosessin etenemisestä. Etenemisen tilatieto esitetään havainnollisina visuaalisena näkymänä prosessinäkymänä (vrt. ns. Gantt-kaavio). Etenemisen tilatieto helpottaa asiakkaan oman toiminnan suunnittelua.
Vastaanotetuksi vahvistaminen	Viranomainen voi sähköisesti vahvistaa asiakkaan toimittamat tiedot vastaanotetuksi. Asiakas saa reaaliaikaisesti tiedon (sekä halutessaan herätteen), kun viranomainen on vastaanottanut toimitetut tiedot. Vahvistamistiedon ansiosta asiakas saa tiedon, että viranomainen on aloittanut lupa-asian käsittelyn.	Lupahankkeen peruuttaminen	Asiakas voi peruuttaa lupahankkeen ja kaikkien siihen liittyvien lupahakemusten käsittelyn yhdellä kerralla. Kaikki lupahankkeeseen osallistuvat viranomaiset saavat automaattisesti tiedon lupahankkeen peruuttamisesta. Asiakas saa kuittauksen, että lupahankkeprosessi on peruutettu.
Lupahakemuksen käsittelyajan ennuste	Asiakas voi saada automaattisesti ennusteen lupahakemuksen käsittelyajasta pohjautuen historia- ja tilastotietoon. Ennuste annetaan koko lupahankkeelle sekä sen sisältämille yksittäisille luvulle. Viranomainen voi tarvittaessa manuaalisesti päivittää ennustetta (esim. poikkeuksellisen ruuhkautumisen vuoksi).	Asialistan yhteismuokkaus	Aloituskokouksen asialistan sopiminen asiakkaan ohjaamana ja viranomaisten kesken. Kukin viranomainen voi ehdottaa asialistalle otettavaksi asioita omasta näkökulmastaan, lisäksi osa asioista on useamman viranomaisen yhteisiä keskustelunaiheita.
Lupahakemuksen riskiprofilointi	Viranomainen voi hyödyntää analytiikkaa ja vastaanottaa lupahakemuksia automaattisesti riskiprofiiliin mukaisesti arvioituna ja luokiteltuna, jolloin hakemusten käsittely voidaan keskittää korkeamman riskinluokan hakemuksiin.	Lisätietopyyntö ja vastaus	Viranomainen voi lähettää asiakkaalle sähköisen lisätietopyynnön koskien esim. lupahakemusta. Asiakas voi vastata viranomaiselle sähköisesti. Lisätietopyynnot ja vastaukset liitetään automaattisesti käsiteltävään lupa-asiaan, jolloin tiedot pysyvät yhdessä ja ovat helposti löydettävissä. Sähköiset lisätietopyynnot ja vastaukset nopeuttavat lupa-asian käsittelyä.



Palvelukerroksen toiminnallisuudet

Herätteet muutoksista hanke-esityksessä	Viranomais voi saada herätteen mikäli hanke-esitykseen on tehty edellisen tarkastelukerran jälkeen muutoksia jonkun muun osapuolen toimesta.	Sähköinen laskutus	Viranomais voi luoda esim. lupa-asian käsittelyyn liittyvään maksulle automaattisesti sähköisen laskun ja lähettää sen asiakkaalle. Toiminnallisuus vähentää laskujen luomiseen ja lähettämiseen käytettyä manuaalista työtä.
Kommentointi	Asiakas ja viranomaiset voivat lisätä kommentteja käynnissä olevaan lupa-asiaan. Eri viranomaiset näkevät toistensa kommentit, jolla voidaan tehostaa tiedon läpinäkyvyyttä ja viranomaisten välistä yhteistoimintaa.	Verkkomaksu	Asiakas voi maksaa (esim. lupa-asian käsittelyyn liittyvän maksun) sähköisesti verkkomaksuna. Verkkomaksu vähentää asiakkaan manuaalista työtä.
Kolmannen osapuolen kommentointi	Kolmas osapuoli (esim. kansalainen) voi kommentoida lupahakemusta viranomaisen kuulutuksen yhteydessä ennen varsinaista päätöslauselmaa. Eri viranomaiset näkevät lupahakemukseen kohdistuneet kommentit, jolloin ne voidaan ottaa huomioon päätöslauselmaa annettaessa.	Sähköinen kuulutus	Viranomais voi julkaista lupa-asiasta kuulutuksen sähköisesti. Kuulutukset voidaan kohdistaa automaattisesti hankkeen vaikutuspiirissä asuville.
Lupahakemuksen arkistointi	Asiakas voi automaattisesti arkistoida lupahankkokonaisuuden palvelukerrokseen.	Sähköinen päätös	Viranomais voi julkaista lupa-asiasta päätöksen sähköisesti. Päätökseen liittyvät tiedot ovat kaikkien valvovien viranomaisten käytössä palvelukerroksen kautta.



Palvelukerroksen toiminnallisuudet

Sähköinen tiedoksianto	Viranomaisen voi julkaista lupa-asiasta tiedoksiannon sähköisesti. Tiedoksiannot voidaan kohdistaa tai rajata automaattisesti vaikutuspiirissä asuville.	Kolmannen osapuolen havaintojen lähettäminen ja vastaanottaminen	Kolmas osapuoli (esim. kansalainen) voi lähettää havaintoja lupien kohteisiin liittyen (esim. teollisuuslaitoksen aiheuttama ympäristöhaitta) ja asiakas ja viranomaiset ottaa niitä vastaan. Havainnot voivat olla esimerkiksi mobiililaitteella lähetettyjä kuvia. Tarvittaessa havainnot voidaan salata siten, että ne eivät ole automaattisesti kaikkien eri osapuolten tarkasteltavissa.
Valvonta-suunnitelma ja kalenteri	Viranomaisen voi luoda sähköisesti valvontasuunnitelman ja merkitä valvontatapahtumat sähköiseen kalenteriin, jotka ovat eri osapuolten nähtävissä. Viranomaiset näkevät lisäksi toistensa vastuuvälvojan yhteystiedot. Asiakas ja viranomaiset saavat herätteitä valvontasuunnitelman tapahtumista.	Raportointi	Viranomaisen voi luoda monipuolisesti erilaisia sähköisiä raportteja lupa-asiointiin liittyen. Raporttien muodostamisessa voidaan hyödyntää myös analytiikkaa uuden informaation luomiseksi.
Valvontatietojen lähettäminen ja vastaanottaminen	Asiakas voi toimittaa sähköisesti valvontatiedot viranomaiselle sähköisen valvontasuunnitelman ja -aikataulun mukaisesti. Valvontatiedot liitetään automaattisesti osaksi asiakkaan lupahanketta, jolloin toisiinsa liittyvät tiedot ovat helposti löydettävissä yhdestä paikasta.		
Etävalvonta-menettely	Viranomaisen voi suorittaa asiakkaan lupaan liittyen sähköistä etävalvontaa ja -tarkastuksia. Etävalvonnan havainnot tallentuvat automaattisesti palvelukerrokseen. Etävalvonnassa asiakas voi esimerkiksi ottaa videokuvaa sovitusta tarkastuskohteesta ja valvoja kuittaa korjauksen tehdyksi toimitetun aineiston perusteella.		

Palvelukerroksen KaPA-liitännäiset toiminnallisuudet



Palvelunäkymä	Käyttäjän asiointinäkymä, jonka kautta digitaalisessa palvelukerroksessa on mahdollista asioida.	Kertakirjautuminen	Käyttäjä voi asioida useissa eri palveluissa yhdellä kirjautumisella eli käyttäjää ei pyydetä kirjautumaan erikseen jokaiseen palveluun.
Tunnistautuminen	Käyttäjä voi vahvistaa identiteettinsä sähköisen tunnistautumisen avulla. Lupa- ja ilmoitusasioinnin yhteydessä käyttäjältä vaaditaan ns. vahvaa tunnistautumista.	Sähköinen hyväksyntä ja allekirjoitus	Käyttäjät voivat hyväksyä ja allekirjoittaa asiakirjoja sähköisellä allekirjoituksella, joka vastaa juridisesti perinteistä allekirjoitusta.
Käyttäjäprofiili	Asiakas voi tallentaa henkilötietonsa ja muita perustietoja sekä edustamansa organisaation tietoja omaan käyttäjäprofiiliin, jolloin eri viranomaiset voivat hyödyntää niitä aina jatkossa automaattisesti sähköisessä asiointissa.	Viestinvälitys-palvelu	Asiakkaiden ja viranomaisten sähköinen viestinvälitys, jossa voidaan välittää viestejä ja asiakirjoja keskenään tietoturvallisesti julkishallinnon viranomaisviestinnän sähköiseen postilaatikkoon.
Roolit ja valtuudet	Käyttäjät voivat luotettavasti tarkistaa henkilön tai organisaation valtuudet, valtakirjat ja oikeudet asioida sähköisesti toisen henkilön tai edustamansa organisaation puolesta ajasta ja paikasta riippumatta. Toiminnallisuus mahdollistaa toisen organisaation tai henkilön puolesta asiointin.	Palveluväylä	Organisaatiot voivat siirtää tietoa keskenään käyttämällä palveluväylää, jolloin tiedonvälitys on vakioitua ja tietoturvallista eikä eri viranomaisten tarvitse integroida tietojärjestelmiään erikseen jokaisen viranomaisen kanssa.

Palvelukerroksen KaPA-liitännäiset toiminnallisuudet



Herätteet	Käyttäjä voi vastaanottaa herätteitä valitsemallaan tavalla (esim. sähköpostitse) saadakseen tietoa erilaisista tärkeistä tapahtumista (esim. määräajan umpeutumisen lähestyminen).	Yhteinen työtila (Yritys-Suomi)	Asiakas ja viranomaiset voivat työstää lupahanketta yhteisessä sähköisessä työtilassa, jossa eri osapuolet voivat nähdä hankkeen tiedot, tallentaa, tarkastella ja muokata asiakirjoja sekä välittää viestejä keskenään. Yhteinen työtila mahdollistaa läpinäkyvyyden eri viranomaisten välillä. Yhteinen työtila mahdollistaa useamman asiakkaan henkilön osallistumisen lupahankkeen työstämiseen.
Virtuaalikokouksen järjestäminen (VYVI)	Käyttäjät voivat järjestää virtuaalikokouksia asiointiin liittyvien eri osapuolten kesken. Eri osapuolet saavat automaattisesti sähköisen kutsun virtuaalikokoukseen. Virtuaalikokoukset ovat helpompia ja nopeampia järjestää ja osallistua kuin perinteiset kokoukset.	Karttapalvelu ja paikkatieto	Käyttäjät voivat hyödyntää karttapohjaista näkymää, johon voidaan tuoda erilaisia paikkatietoja eri tietovarannoista (esim. tapahtumapaikat ja niiden varaustilanne, käynnissä olevat rakennustyöt, ympäristötiedot). Karttapalvelun ja paikkatiedon avulla voidaan myös sijoittaa tietoja kartalle (esim. tapahtuma, uusi teollisuuslaitos).

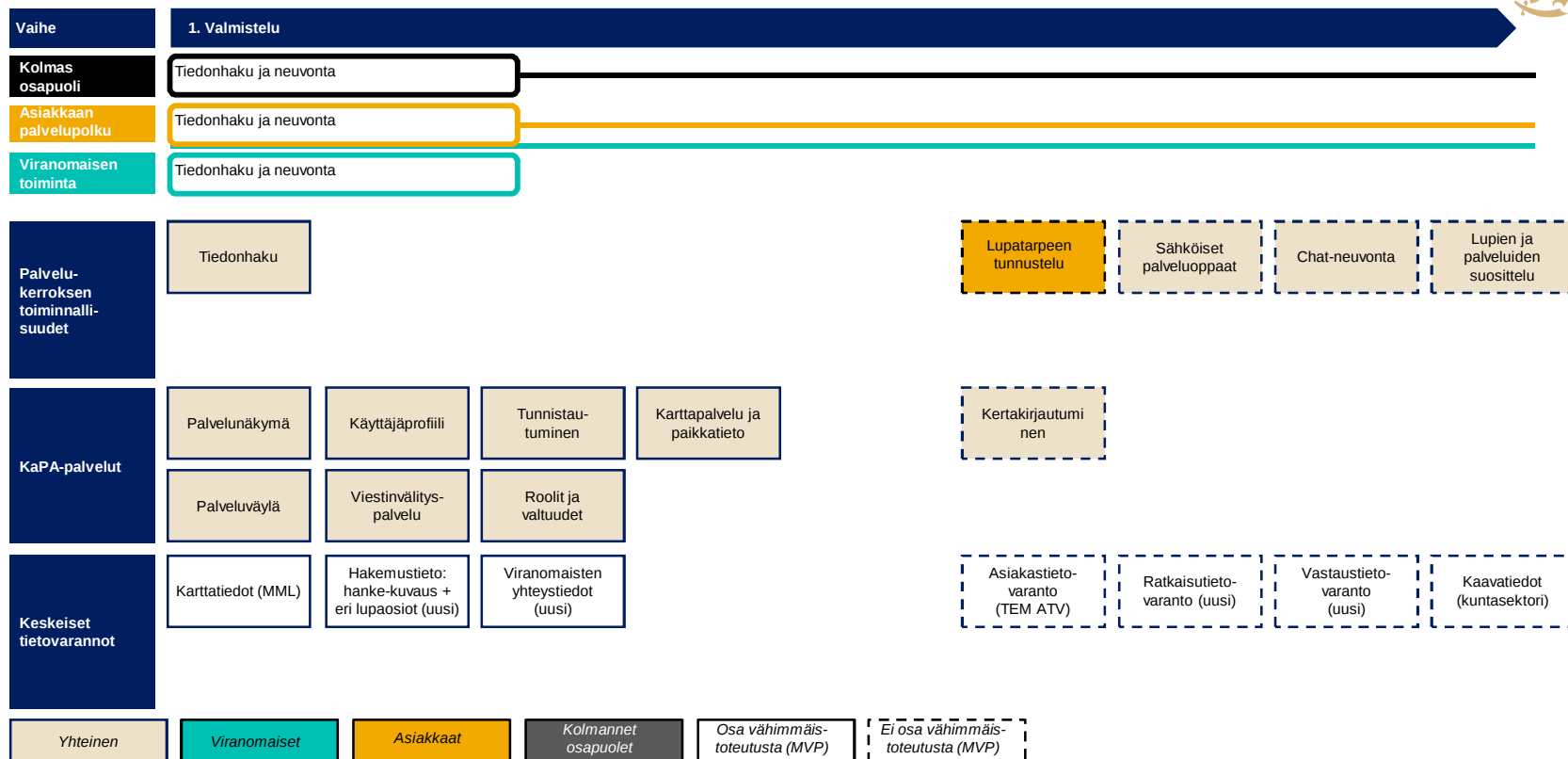


Palvelukerroksen liitännäiset ulkoiset tietovarannot (esimerkkejä)

Asiakastietovaranto (TEM ATV)	Yhteiskäyttöinen palvelu asiakastietojen säilyttämiseen ja arkistointiin. Kussakin palvelutilanteessa erikseen määritetyillä julkisen hallinnon toimijoilla rajattu pääsy asiakastietovarannossa oleviin asiakkaan palvelutietoihin palvelutarpeen mukaan joko asiakkaiden itsensä antamien tai lainsäädännöllä määriteltyjen oikeuksien mukaisesti	Kaavatiedot (kuntasektori)	Kaavatietojen avulla voidaan arvioida maankäytön suunnittelua ja varauksia lupahakemuksiin liittyen. Kaavatiedoista selviää esimerkiksi maa-alueiden varaukset muun muassa asumiseen, palveluihin ja liikennejärjestelyihin liittyen.
Ratkaisutieto-varanto (uusi)	Kokoelma lupapäätöksistä, joita on tehty muissa vastaavanlaisissa lupahakemustapauksissa.	Hakemustieto: hankekuvaus + eri lupaosiot (uusi)	Kussakin palvelutilanteessa erikseen määritellyillä julkisen hallinnon toimijoilla olisi rajattu pääsy hakemustietovarannossa oleviin asiakkaiden aikaisempiin hakemuksiin ja niiden sisältämien lupaosien tietoihin.
Vastaustietovaranto (uusi)	Käyttäjien tarpeista johdettu toimialatietojen kokonaisuus, johon kertyy asiantuntijoiden vastauksia usein esitettyihin yleisiin kysymyksiin	Karttatiedot (MML)	Palvelukerroksen karttanäkymän pohjana ovat Maanmittauslaitoksen digitaaliset karttatietotuotteet, joita ovat esimerkiksi maastotietokanta, kiintopisteet ja ilma- sekä ortokuvat.
Lupa-asiointiin liittyvä viestihistoria (uusi)	Kokoelma eri osapuolien välisestä viestinnästä, kuten lupahakemuksiin liittyvistä kysymyksistä ja niihin esitetystä vastauksista sekä kokouspöytäkirjoista (esim. aloituskokouksen pöytäkirja)	Valvontatietojen hallinta (uusi)	Kokoelma käyttöönotto- ja tarkastuksiin, tarkastuspöytäkirjoihin, valvontoihin, asiakkaiden omavalvontaan sekä etävalvontaan liittyvistä tiedoista. Esimerkiksi kemikaalitiedon hallintaan on käynnissä oma KemiDIGI-käsihanke.
Viranomaisten yhteystiedot (uusi)	Viranomaisten edustajien yhteystietohakemisto.		

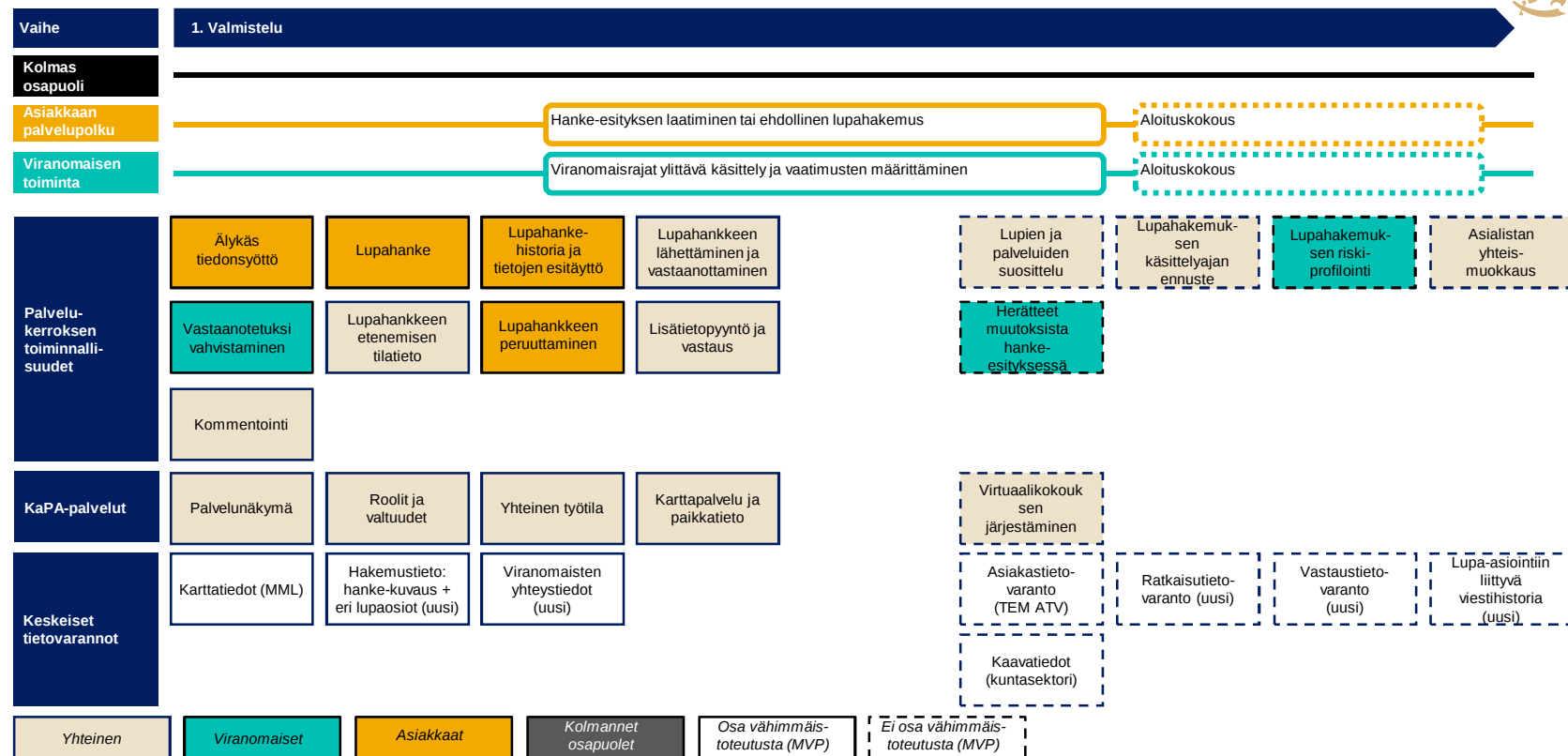


Palvelukerroksen toiminnallisuudet



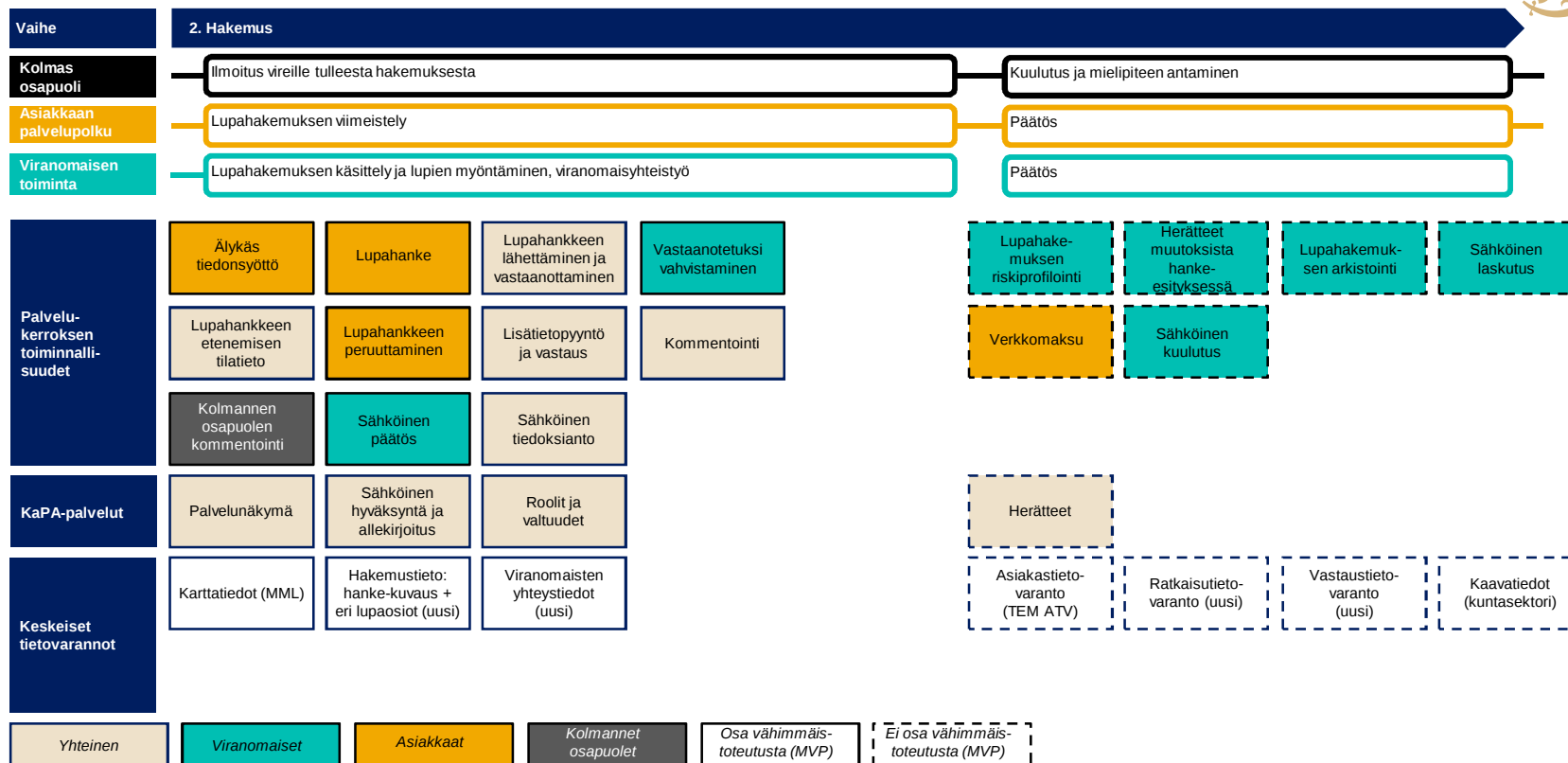


Palvelukerroksen toiminnallisuudet



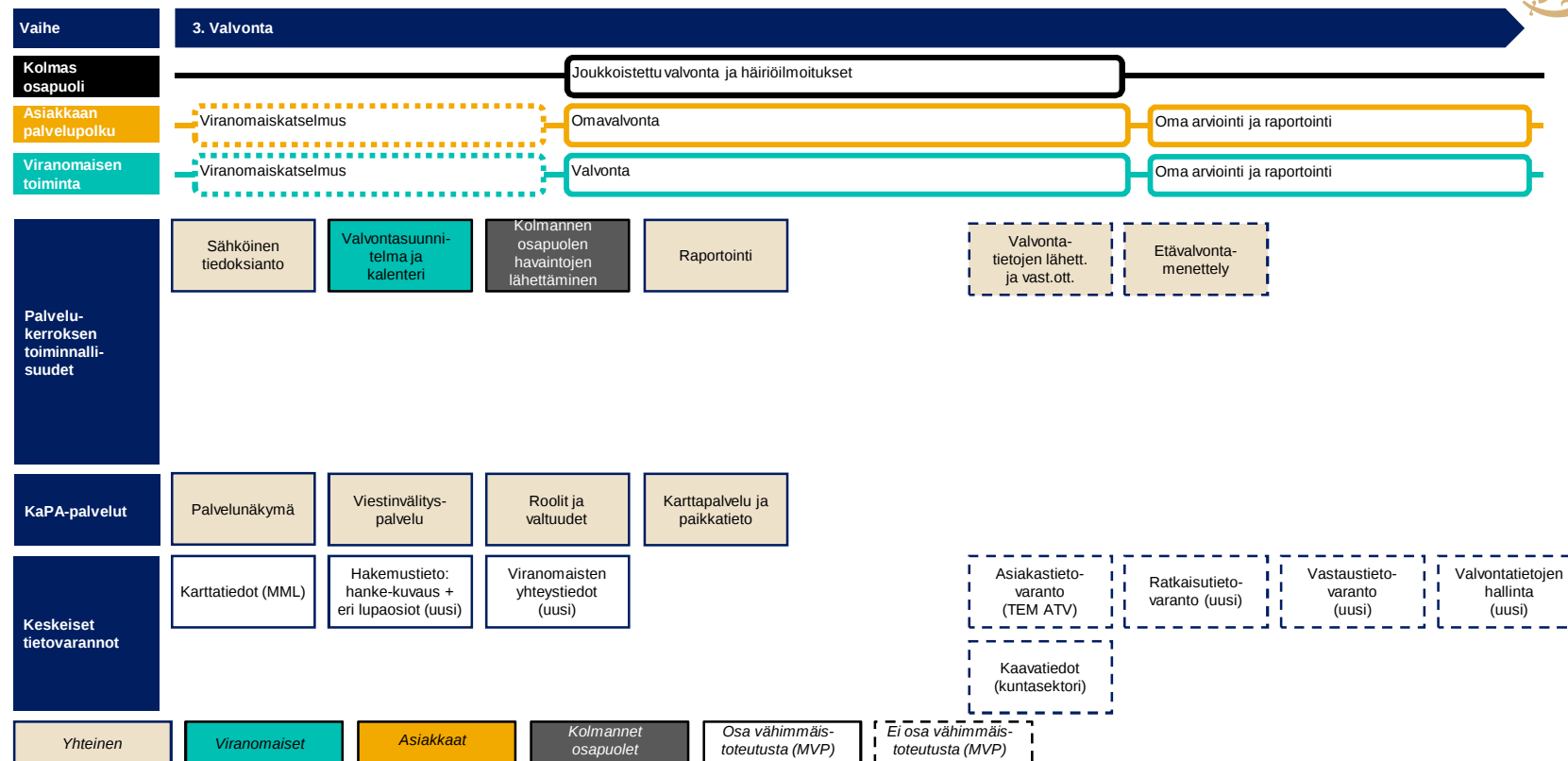


Palvelukerroksen toiminnallisuudet





Palvelukerroksen toiminnallisuudet



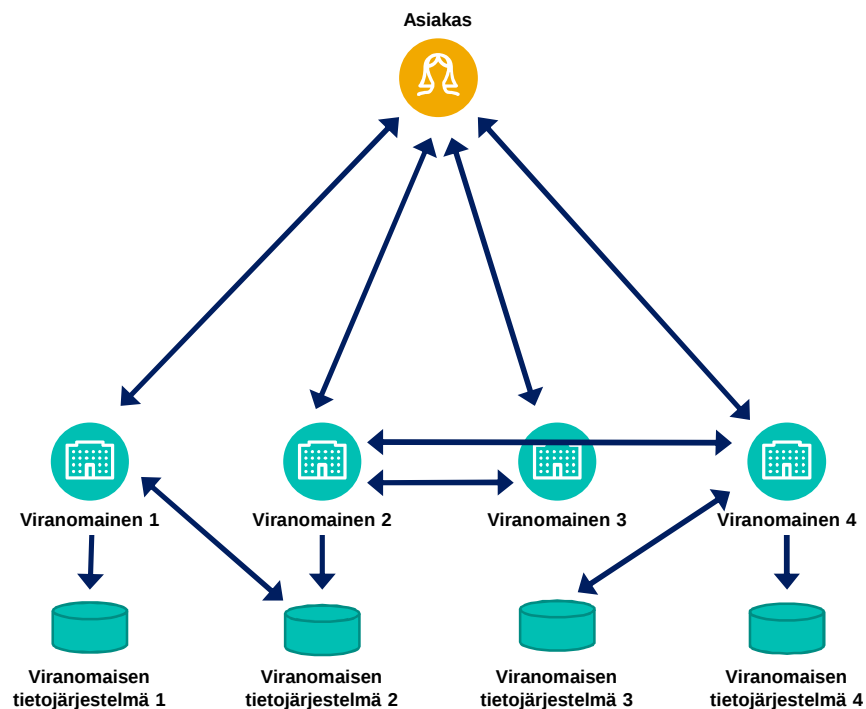


Tietojärjestelmä- arkkitehtuuri

Nykytilan järjestelmäarkkitehtuuri



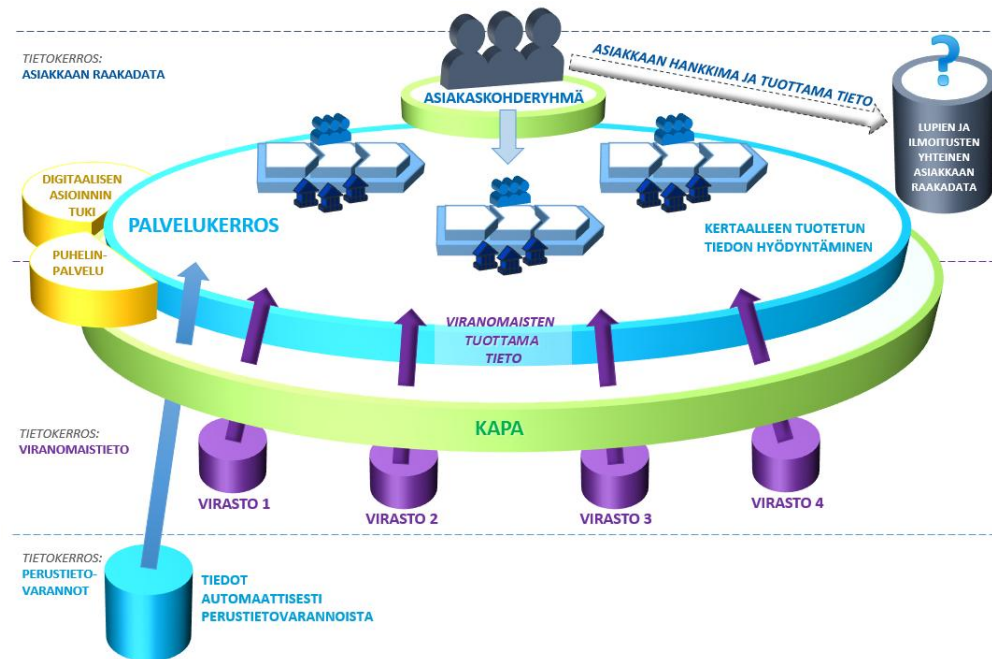
- Nykytilassa **asiakas joutuu asioimaan jokaisen viranomaisen kanssa erikseen** ja eri asiointiratkaisuissa.
- Kukin viranomainen käsittelee lupa-asioita **omissa erillisissä tietojärjestelmissään**.
- Viranomaiset rakentavat **erillisiä liittyviä keskenään** omien tietojärjestelmiensä välille.
- **Kukin viranomainen toimii omassa siilossaan** ja tieto kulkee huonosti eri viranomaisten välillä
- Viranomaisten teknologia-arkkitehtuurissa **ei hyödynnetä yhteiskäyttöisiä komponentteja tai alustoja**



Tavoitetilan järjestelmäarkkitehtuuri



- Tavoitetilan ratkaisu muodostuu **kansallisen arkkitehtuurin (KaPA) komponenteista** ja niiden päälle rakentuvasta **yhteiskäyttöisestä digitaalisesta palvelukerroksesta**.
- Palvelukerros **mahdollistaa asiakkaalle asionnin yhden luukun kautta** sen sijaan, että asiointi tapahtuisi erikseen jokaisen viranomaisen kanssa ja eri asiontiratkaisuissa.
- Asiakkaat voivat **välittää asiointiin liittyviä tietoja eri viranomaisille** sekä kerralla useille viranomaisille palvelukerroksen kautta.
- Palvelukerros **rakentuu kevyenä teknologiakerroksena viranomaisten nykyisten tietojärjestelmien päälle** ja kytkeytyy KaPA:n kautta niihin eikä siten vaadi suuria muutoksia nykytilan järjestelmäarkkitehtuuriin.
- Palvelukerros kytkeytyy viranomaisten tietojärjestelmiin ja palvelukerros tukee myös **viranomaisten asiansäilytystä** (tarjoamalla kokonaiskuvan ja tietoa).
- Myös **kolmannet osapuolet** voivat kytkeytyä palvelukerrokseen.



Tavoitetilan järjestelmäarkkitehtuuri yksittäisen viraston näkökulmasta



Esimerkki viraston tavoitetilan järjestelmäarkkitehtuurista



Yhteiskäyttöinen digitaalinen palvelukerros

- Useilla lupa- ja valvontaviranomaisilla ei ole toistaiseksi sähköisen asioinnin mahdollistavia asiointipalveluita.
- Yhteinen digitaalinen palvelukerros mahdollistaisi, että jokaisen viraston ei tarvitsisi toteuttaa sähköisen asioinnin mahdollistavia toiminnallisuuksia itse.

Virastokohtaiset järjestelmät

- Virastot voivat liittää nykyiset tietojärjestelmänsä yhteiseen digitaaliseen palvelukerrokseen.
- Rajapinnat tulisi rakentaa erityisesti asianhallinnan ja palvelukerroksen välille

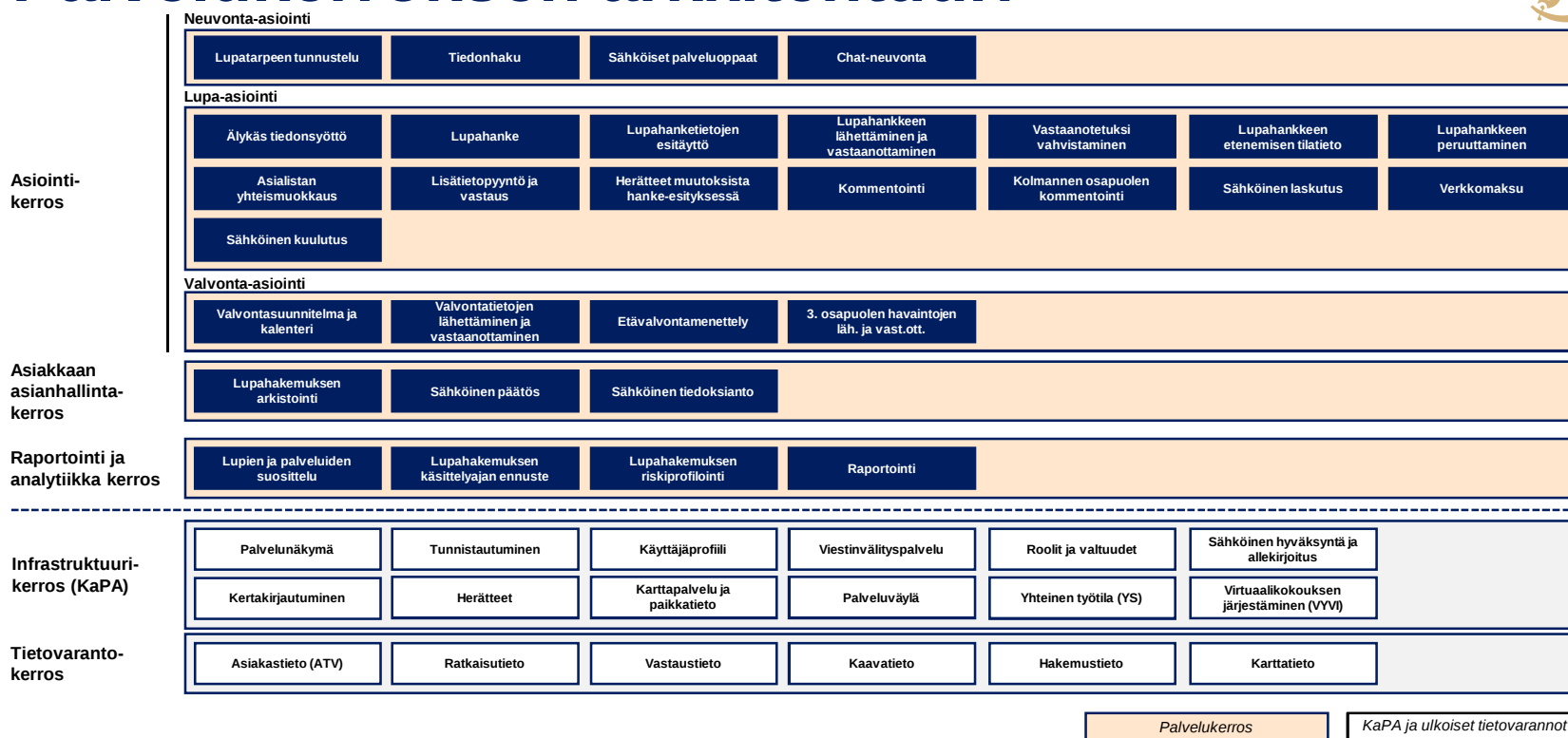
Muita mahdollisia yhteiskäyttöisiä ratkaisuja

- Yhteisen palvelualustan lisäksi voidaan hyödyntää myös monia muita yhteisiä ratkaisuja (esim. analytiikka riskikohteiden tunnistamiseen ja asiakkuuksienhallinta).

Kansallinen palveluarkkitehtuuri (KaPA)

- Palvelukerros hyödyntää kansallisen palveluarkkitehtuurin palveluita laajasti ja hyödyntää palveluväylän kautta mm. yhteisiä ja ulkoisia tietovarantoja.

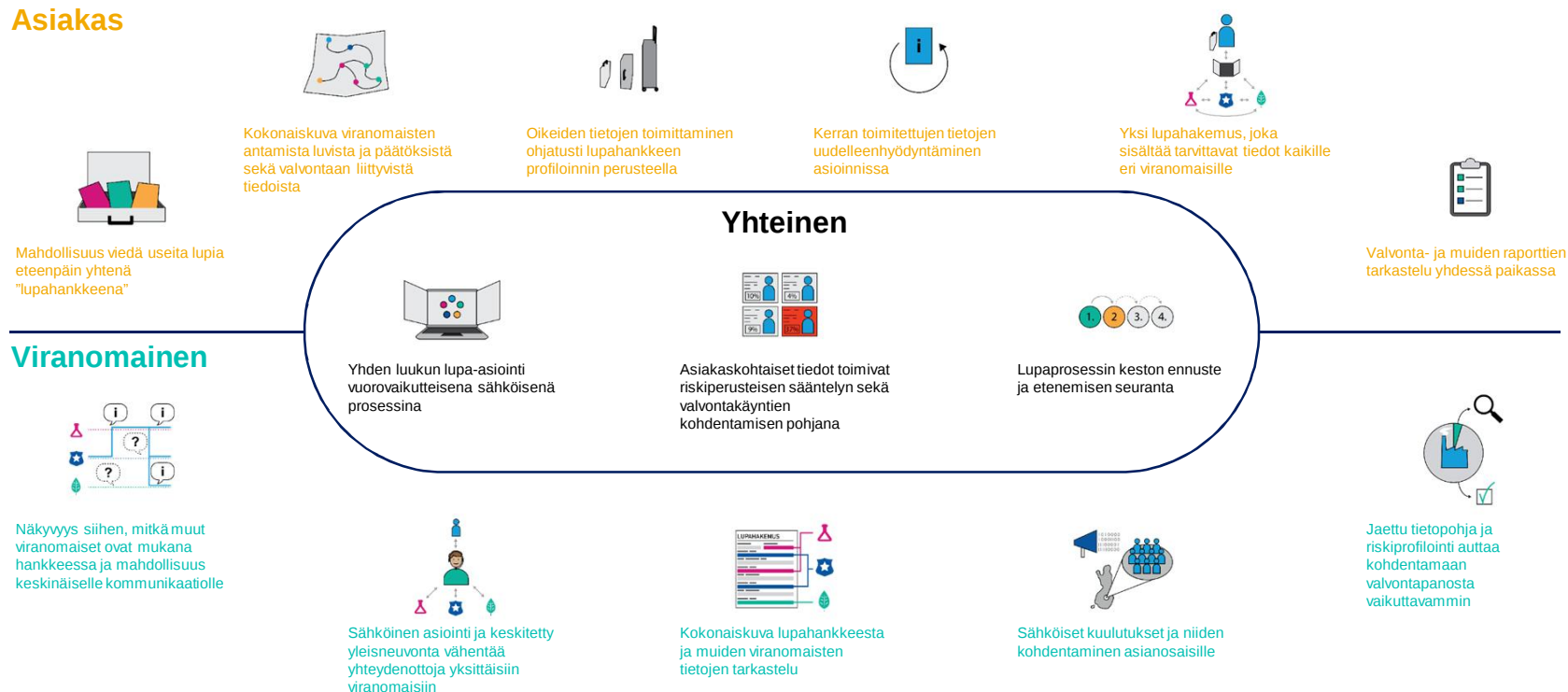
Palvelukerroksen arkkitehtuuri



Vaiheessa 2. tunnistetut palvelukerroksen toiminnallisuudet



Asiakas



Hankkeessa vaiheen 3 valmistelun aikana tunnistetut uudet palvelukerroksen toiminnallisuudet



Viranomaisen toiminnallisuudet



Herätteet muutoksista hanke-esityksissä



Vastaanotetuksi vahvistaminen



Lupahakemuksen arkistointi



Sähköinen laskutus



3. osapuolen havaintojen lähet. ja vast.aaot.

Yhteiset toiminnallisuudet



Chat-neuvonta



Sähköinen tiedoksianto



Komentointi



Lisätietopyyntö ja vastaus



Asialistan yhteis-muokkaus



Etävalvonta-menettely



Valvontatietojen lähet. ja vastaanot.



Tiedonhaku



Sähköiset palveluoppaat



Sisältöjen suositelu



Lupien ja palveluiden suositelu



Virtuaali-kokouksen järjestäminen

Asiakkaan toiminnallisuudet



Lupatarpeen tunnustelu



Älykäs tiedonsyöttö



Lupahankehistoria ja tietojen esittäytö



Lupahankkeen peruuttaminen



Verkkomaksu

KaPA-toiminnallisuudet



Palvelunäkymä



Kertakirjautuminen



Tunnistautuminen



Roolit ja valtuudet



Sähköinen hyväksyntä ja allekirjoitus



Viestinvälitys-palvelu



Karttapalvelu ja paikkatieto



Palveluväylä



Herätteet



Yhteinen työtila



Virtuaalikokouksen järjestäminen

Yhteenveto kaikista tunnistetuista palvelukerroksen toiminnallisuuksista

Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistuksen vaiheessa 2 vaiheessa tunnistetut toiminnallisuudet



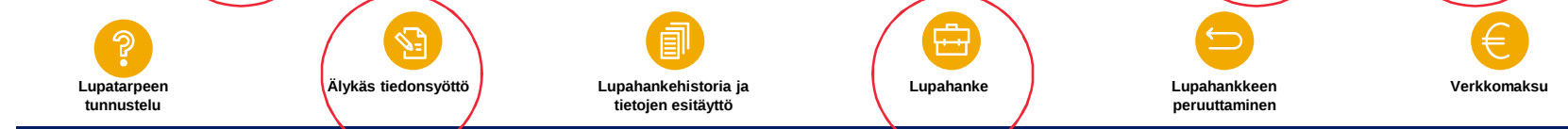
Viranomaisen toiminnallisuudet



Yhteiset toiminnallisuudet

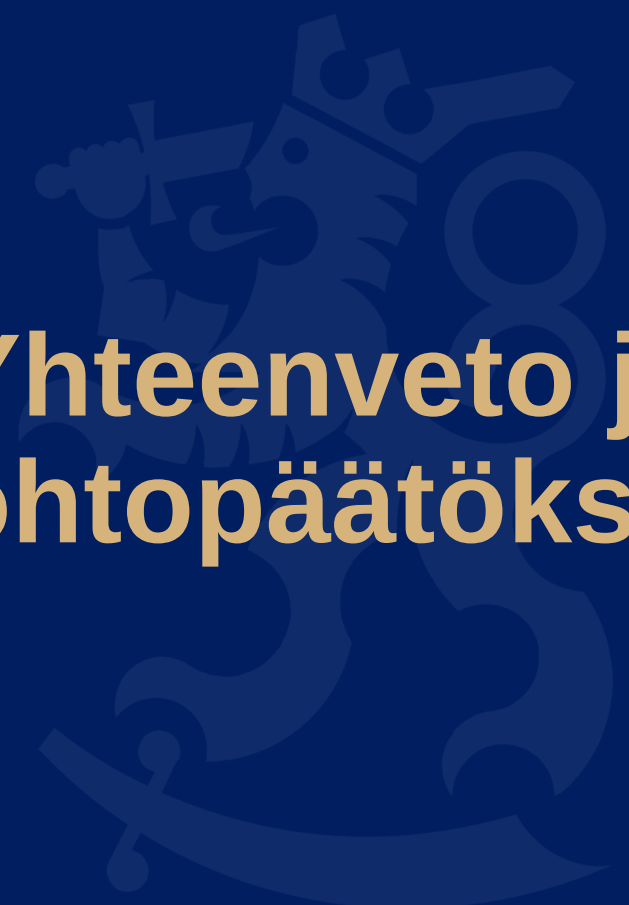


Asiakkaan toiminnallisuudet



KaPA-toiminnallisuudet





Yhteenveto ja johtopäätökset

Yhteenveto ja johtopäätökset: teollisuuslaitokset ja tapahtumanjärjestäjät



- Tavoitetilan toimintamallista ja prosessikuvauksista työstettiin huomattavasti tarkempia, jotta digitaalisen palvelukerroksen toiminnallisuudet kyettiin tunnistamaan.
- Tavoitetilan prosessikuvausten pohjalta tunnistettiin alustavasti myös keskeiset tietovarannot kummankin pilottiryhmän osalta.
- Kolmansien osapuolten rooli oli jäänyt riittävästi kuvaamatta edellisessä vaiheessa, joten palvelupolkukuvaukset päivitettiin heidän osaltaan viranomaisien ja asiakkaiden toimesta.
- Toimeksiantoon osallistuneet viranomaiset ja asiakkaat vahvistivat ymmärtävänsä tavoitetilan toimintamallin prosessikuvaukset sekä uskoivat tavoitetilan olevan toteuttamiskelpoinen.
- Kaikki asiakkaat ja viranomaiset korostivat tavoitetilan tuovan heille merkittäviä hyötyjä, ja kukaan viranomaisista ei tunnistanut esteitä yhteisen digitaalisen palvelukerroksen kehittämiseksi.
- Asiakas- ja viranomaislähtöisestä lähestymistavasta annettiin erittäin positiivista palautetta. Asiakkaat ja viranomaiset korostivat, että halusivat osallistua myös hankkeen jatkokehitysvaiheisiin.

Yhteenvedo ja johtopäätökset: tavoitetilan geneerinen malli



- Kahden asiakasryhmän palvelupolkujen kuvauksista johdettiin lupa- ja valvontatoiminnan palvelukerroksen geneerinen malli, joka palvelee toteutuessaan sekä tapahtumanjärjestäjiä että teollisuuslaitoksia.
- Työn aikana tunnistettiin yhteensä 42 geneeristä toiminnallisuutta. Näistä 12 toiminnallisuutta olivat sellaisia, jotka arvioitiin soveltuvan toteutettavaksi kansallisen palveluarkkitehtuurin (KaPA) tarjoamilla palveluilla. Toiminnallisuuksien lisäksi esimerkinomaisesti tunnistettiin 8 keskeistä yhteistä tietovarantoa.
- Tavoitetilan toimintamallin pohjalta tunnistettiin alustava minimilaajuus digitaaliselle palvelukerrokselle, joka alkaisi jo tuottamaan hyötyjä viranomaisille ja asiakkaille.
- Toiminnallisuuksista tunnistettiin asiakkaiden, viranomaisten, asiakkaiden ja viranomaisten yhteiset sekä kolmannen osapuolen toiminnallisuudet. Keskeinen johtopäätös oli, että merkittävä osa toiminnallisuuksista on yhteisiä asiakkaille ja viranomaisille.
- Toiminnallisuuskuvausten lisäksi työssä tunnistettiin alustavasti keskeiset tietovarannot sekä kuvattiin asiakkaiden, viranomaisten ja kolmansien osapuolten roolit palvelupolun eri vaiheissa.
- Viranomaiset kommentoivat käsitteistön poikkeavan viranomaiskohtaisesti, joten käsite- ja tietomallien yhtenäistäminen on tarpeen.
- Maa- ja metsätalousministeriön, sosiaali- ja terveysministeriön, Suomen ympäristökeskuksen, Valviran sekä ympäristöministeriön asiantuntijat arvioivat geneerisen mallin soveltuvan myös alkutuotannon, kaivostoiminnan sekä sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontatoiminnan tueksi.

Yhteenveto ja johtopäätökset: vähimmäistoteutus ja arkkitehtuuri



- Palvelukerroksen geneerisen mallin toiminnallisuuksista tunnistettiin alustava vähimmäistoteutus (minimum viable product, MVP), mutta tarkempi kehitystyön priorisointi tulisi tehdä hyötyarvioiden sekä kehitystyön teknisen vaativuuden ja kustannusten perusteella.
- Noin puolet toiminnallisuuksista (22 kpl) tunnistettiin osaksi palvelukerroksen vähimmäistoteutusta (minimum viable product, MVP). Näistä toiminnallisuuksista 9 oli KaPA-toiminnallisuuksia. Loput noin 20 toiminnallisuutta (ml. 3 KaPA-toiminnallisuutta) voidaan toteuttaa myöhemmin yksitellen vähimmäistoteutuksen päälle ketterän kehityksen periaatteella.
- Tavoitetilan tietojärjestelmäarkkitehtuurissa kuvattiin palvelukerros kevyenä teknologiakerroksena tietojärjestelmien ja yhteiskäyttöisten KaPA-komponenttien päälle.
- Palvelukerros kytkeytyy viranomaisten tietojärjestelmiin ja palvelukerros tukee myös viranomaisten asiankäsittelyä, koska KaPAn näkymien ja rakennettavien liittymien kautta viranomaiset pääsevät käsiksi olennaiseen tietoon sekä omissa tietojärjestelmissään että yhteisissä tietovarannoissa. Tällöin viranomaisten ei tarvitsisi hoitaa lupa-, ilmoitus- ja valvonta-asioita palvelukerroksessa ja nykyjärjestelmissä yhtä aikaa.
- Tietojärjestelmäarkkitehtuurin osalta olisi tarpeellista täsmentää arkkitehtuurilinjaukset, jossa kiinnitettäisiin teknologiavalinnat (esim. mitä toteutetaan KaPAssa ja mitä muilla teknologioilla). Toisaalta on kuitenkin tärkeää huomioida, että aikaisempien teknologiavalintojen ei tulisi rajata liikaa tavoitetilan toteutusta.

Yhteenveto ja johtopäätökset



Nykytilan toimintamalli

Asiakkailla on vaikeuksia lupaprosesseissa. Viranomaiset joutuvat antamaan paljon neuvontaa ja asiakkaat kokevat neuvontakanavat (esim. puhelin) hitaiksi ja jäykeiksi.

Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimissa ei ole yhtenäistä toimintamallia, prosessia ja käytäntöjä. Lupa-asioiden etenemistä on vaikeaa seurata.

Asiakkaat joutuvat yhteen hankkeeseen liittyen viemään useita lupaprosesseja erillisinä eteenpäin ja asioimaan useiden eri viranomaisten kanssa erikseen.

Asiakkaat joutuvat asioimaan viranomaisen kanssa erikseen ja lupa-asioiden käsittely hajautuu moneen eri paikkaan. Asiointi on sähköposti- ja lomakepohjaista.

Viranomaiset toimivat omilla silloillaan ja yhteistyö on vähäistä. Kokonais kuvan saaminen asiakkaan lupahankkeesta on viranomaiselle vaikeaa.

Asiakkaat joutuvat toimittamaan samoja tietoja eri viranomaisille ja toistuvasti. Asiakkaan aiemmasta asioinnista ei kerry historiatietoa.

Viranomaiset valvonta pohjautuu käytettävissä oleviin resursseihin ja on usein satunnaista.

Viranomaiset eivät merkittävästi hyödynnä kansalaisilla olevaa tietoa valvontojen toteuttamisessa.

Palvelukerros mahdollistaa

Reaaliaikainen neuvonta sekä ohjattu ja profiloiva asiointi

Sisäänrakennettu selkeä prosessimalli

Luvat yhtenä hankkeena

Yhteiset sähköiset työtilat

Jaettu laaja tietopohja ja viranomaisten keskinäinen viestinvälitys

Profiili- ja historiatieto

Raportointi, analytiikka ja riskiprofilointi

Joukoistaminen ja massadata

Tavoitetilan toimintamalli

Asiakkaat saavat sähköistä neuvontaa nopeasti sekä oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Asiakkaat pystyvät toimimaan itsenäisemmin järjestelmän ohjatessa heitä.

Asiakkaalla on selkeä asiakaslähtöinen palvelupolku. Asiakas voi seurata lupaprosessin etenemistä helposti.

Yhden luukun malli: asiakkaat voivat viedä useita lupia eteenpäin yhtenä hankkeena.

Lupa-asioiden hoitaminen on keskitetty yhteen paikkaan ja asiakkaat ja viranomaiset voivat työskennellä yhdessä hyödyntäen moderneja sähköisiä työtiloja.

Viranomaisilla on laaja yhteinen tietopohja, kokonaiskuva ja tieto on eri osapuolille läpinäkyvää. Viranomaiset toimivat tehokkaasti keskinäisessä vuorovaikutuksessa.

Asiakkaan kerran toimittamia tietoja hyödynnetään eri viranomaisten välillä ja tulevassa asioinnissa. Asioinneista kertyvää historiatietoa hyödynnetään laajasti.

Viranomaiset kohdentavat resurssit tunnistettujen korkean riskin kohteiden valvontaan.

Viranomaiset hyödyntävät laajasti kansalaisilta saatavaa tietoa ja kansalaiset voivat osallistua valvontatoimintaan.

Asiakkaiden ja viranomaisten palaute hankkeesta: tapahtumanjärjestäjät



Viranomaiset

"Vaikuttaa paljon paremmalta kuin vuosi sitten kun aloitettiin"

"Palvelukerros voisi olla meidän ensisijainen työväline."

"Jos tämä saadaan toimimaan, niin luo pohjaa sille, että näitä tehtäisiin valtionhallinnossa enemmänkin."

"Meidän ei välttämättä tarvitsisi rakentaa omaa sähköisen asiainnin järjestelmää ollenkaan jos saadaan tämä toimimaan."

"Haluamme olla mukana myös kehittämisen seuraavassa vaiheessa."

"Luvitusta yleisesti pitäisi keventää."

Asiakkaat

"Helpottaisi meidän työtä todella paljon, jos tämä saadaan toimimaan."

"Tarvitaan joku työkalu, joka palvelee asiakkaita."

"Tämän lopputuloksen tapahtumanjärjestämisestä tulisi ammattimaisempaa."

"Jo se, että pystyttäisiin toimimaan yhdessä ketjussa ja viranomaiset näkisivät toistensa päätökset olisi ihan huikea edistysaskel."

"Viranomaisen pitäisi osata ajatella asioita asiakaslähtöisesti."

Asiakkaiden ja viranomaisten palaute hankkeesta: teollisuuslaitokset



Viranomaiset

"Tiedonvaihto arvokkain osa koko systeemissä"

"Silloin saadaan aina hyvä hakemus, kun alkupäässä neuvonta on ollut hyvää"

"Tieto olisi varmasti ajantasaisempaa eikä se pirstaloituisikaan niin helposti"

"Jouduttaisi varmasti lupahakemuksien etenemistä"

"Eri viranomaiset saisivat hyödynnettyä eri menettelyissä jo kertaalleen toimitettua tietoa"

Asianosaisten osallistamisen on hieno ajatus ja lisäisi sosiaalisen hyväksyttävyyden hankkimista

Asiakkaat

"Lisäisi varmasti vuorovaikutusta viranomaisten ja teollisuuslaitosten välillä"

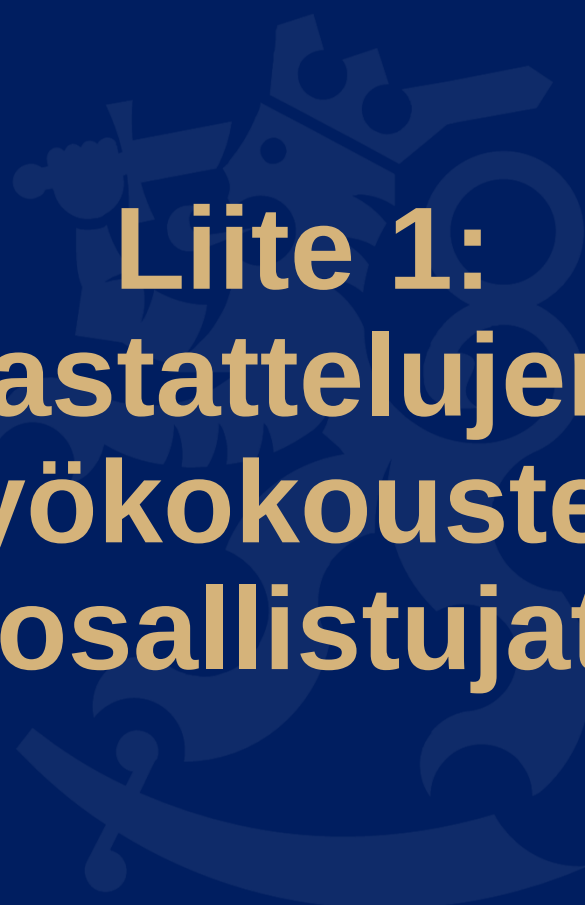
"Sähköisen palvelun kautta tieto tavoittaisi helpommin esimerkiksi häiriötilanteissa"

"Vähemmän päällekkäistä tietoa ja tieto jouhevammin viranomaisille"

"Palvelukerros vaikuttaa hyvältä ja varmasti selkeyttäisi asioita"

"Läpinäkyvyyden lisääntyminen on aina positiivista"

"Jo on jokin sähköinen palvelu asioiden hoitamiseen, niin se on tietenkin jo positiivista itsessään"



Liite 1: Haastattelujen ja työkokousten osallistujat

Viranomaisten haastattelujen osallistajat



Tapahtumajärjestäjät, viranomaiset	Osallistajat	Aika
Helsingin kaupunki	Päivi Munther (elinkeino-osasto), Anssi Hänninen (Rakennusvirasto), Petri Leskinen (Ympäristökeskus)	2.9.2016
Tampereen kaupunki	Markus Joonas (elinvoimayksikkö), Saara Saarteinen (elinvoimayksikkö)	6.9.2016
Poliisi	Petri Pipatti, Tarja Ranta	6.9.2016
Teollisuuslaitokset, viranomaiset	Osallistajat	Aika
Ympäristöministeriö ja Aluehallintovirasto	Juha Lahtela (YM), Riitta Autere (YM), Sami Koivula (AVI)	1.9.2016
Ympäristöministeriö, Aluehallintovirasto ja ELY-keskus	Riitta Autere (YM), Heli Antson (ELY), Asko Harjukelo (AVI), Sari Björkbacka (AVI) ja Päivi Laurila (ELY)	2.9.2016
Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes)	Leena Ahonen, Erkki Teräsmaa, Sara Lax, Minna Valtavaara, Päivi Rantakoski	9.9.2016

Viranomaisten työkokousten osallistujat



Tapahtumajärjestäjät, viranomaiset	Osallistujat	Aika
Helsingin kaupunki	Päivi Munther (elinkeino-osasto), Anssi Hänninen (Rakennusvirasto), Petri Leskinen (Ympäristökeskus)	14.9.2016
Tampereen kaupunki	Markus Joonas (elinvoimayksikkö), Saara Saarteinen (elinvoimayksikkö)	19.9.2016
Poliisi	Petri Pipatti, Tarja Ranta	16.9.2016
Teollisuuslaitokset, viranomaiset	Osallistujat	Aika
Ympäristöministeriö ja Aluehallintovirasto	Juha Lahtela (YM), Riitta Autere (YM), Sami Koivula (AVI)	12.9.2016
Ympäristöministeriö, Aluehallintovirasto ja ELY-keskus	Riitta Autere (YM), Heli Antson (ELY), Asko Harjukelo (AVI), Sari Björkbacka (AVI) ja Päivi Laurila (ELY)	16.9.2016
Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes)	Leena Ahonen, Erkki Teräsmä, Sara Lax, Minna Valtavaara	16.9.2016
Ympäristöministeriö, Aluehallintovirasto ja ELY-keskus, Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes)	Leena Ahonen (Tukes), Erkki Teräsmä (Tukes), Sara Lax (Tukes), Heli Antson (ELY), Sami Koivula (AVI)	22.9.2016

Asiakashaastattelujen osallistujat

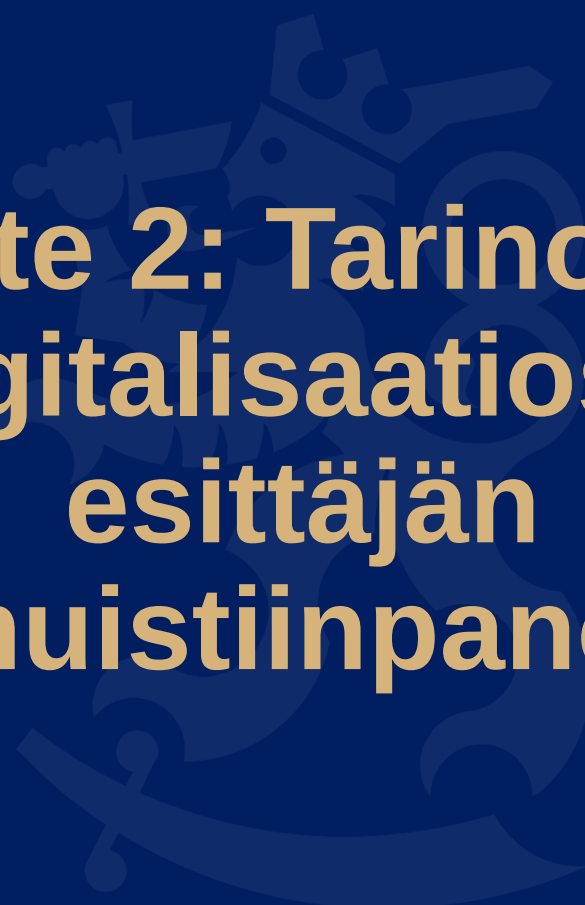


Tapahtumajärjestäjät, asiakas	Osallistujat	Aika
Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa	Kai Massa ja Veli-Matti Aittoniemi	14.9.2016
Kallio-liike	Mikko Heinänen	20.9.2016
Yhteismaa	Jaakko Blomberg	21.9.2016
Teollisuuslaitokset, asiakas	Osallistujat	Aika
Woikoski	Harri Sandell	19.9.2016
StoraEnso	Ulla-Maija Olander, Tenho Pakarinen	20.9.2016
Paroc	Parocin toimihenkilö	23.9.2016

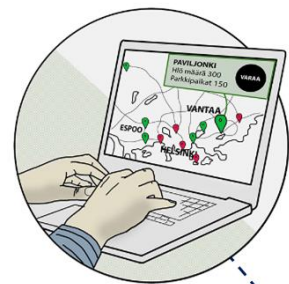
Viranomaisten loppukokouksen osallistujat



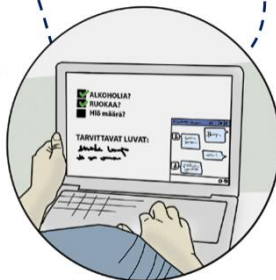
Tapahtumajärjestäjät, asiakas	Osallistujat	Aika
Tukes	Sara Lax	29.9.2016
Tukes	Leena Ahonen	
Tukes	Minna Valtavaara	
Tukes	Päivi Munther	
Helsingin kaupunki	Erkki Teräsmä	
Helsingin kaupunki	Anssi Hänninen	
Helsingin kaupunki	Petri Leskinen	
Tampereen kaupunki	Markus Joonas	
Valvira	Petri Huovinen	
Suomen ympäristökeskus	Kimmo Silvo	
ELY-keskus (Uusimaa)	Eija Lehtonen	
Ympäristöministeriö	Saku Härkönen	
Ympäristöministeriö	Riitta Autere	
Maa- ja metsätalousministeriö	Päivi Virtanen	



Liite 2: Tarinoita digitalisaatiosta esittäjän muistiinpanot



Asiakkaalla on mahdollisuus tarkastella tapahtumapaikkojen tietoja ja niiden varaustilannetta karttanäkymässä sekä tehdä tapahtumapaikkaan alustavan varauksen.



Palvelukerros ohjaa asiakasta oikeiden lupien hakemisessa tapahtumaa profiloivien kysymysten avulla. Tarvittaessa asiakas voi kysyä lisätietoa luvista suoraan oikeilta viranomaisilta käyttämällä reaaliaikaista chat-toiminnallisuutta.



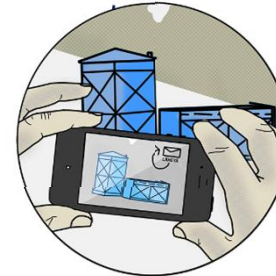
Asiakkaalla on mahdollisuus viedä kaikkia tarvittavia lupia eteenpäin yhtenä hankkeena. Lupahakemukset ohjautuvat palvelukerroksen kautta automaattisesti oikeille viranomaisille.



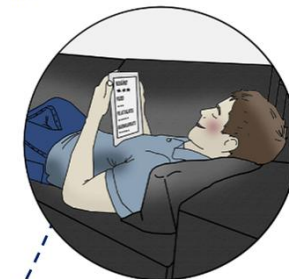
Asiakkaalla ja viranomaisten edustajilla on mahdollisuus työstää asiakkaan hanketta yhteisessä työtilassa. Kaikki hankkeeseen liittyvä tieto on yhdessä paikassa kaikkien eri osapuolten saatavilla, ja eri osapuolet voivat viestiä keskenään. Yhteisen asiakastiedon ansiosta eri viranomaisten ei tarvitse kysyä asiakkaalta samoja tietoja useaan kertaan.



Tarkastuksia tehdessä asiakkaalla ja viranomaisilla on mahdollisuus löytää kaikki tarvittavat tiedot helposti ja ajantasaisesti palvelukerroksen kautta. Tietoihin voidaan tehdä tarvittaessa muutoksia paikanpäällä.



Tapahtuman valvonnassa on mahdollisuus hyödyntää kolmansilta osapuolilta joukkoistamalla saatavaa tietoa. Palvelukerros mahdollistaa kansalaisille reaaliaikaisen raportoinnin tapahtuman aikana ja riittävä määrä palautteita luo herähteitä viranomaisille.



Kaikilla osapuolilla – asiakas, viranomaiset sekä myös tapahtuman osallistujat – on mahdollisuus arvioida tapahtuman järjestämisen onnistumista palvelukerroksen kautta. Tieto tallentuu palvelukerrokseen ja viranomaiset voivat hyödyntää sitä jatkossa mm. tapahtuman riskiprofilointiin.

"Minun elinympäristöni" -sovelluksen kautta alueen asukkaalla on mahdollisuus tarkastella omaan elinympäristöönsä sillä hetkellä liittyviä asioita

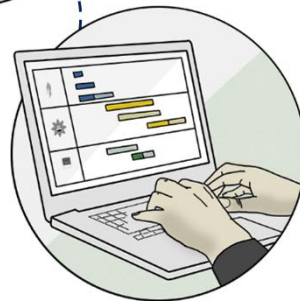


Asiakkaalla on mahdollisuus suunnitella teollisuuslaitos-hanketta (laitoksen sijainti, käsitellyt kemikaalit, toiminnan volyyymi jne.) palvelukerroksen kautta. Palvelukerros ilmoittaa asiakkaalle mahdollisista rajoitteista sekä lupavaatimuksista, jotka suunnitellaan sisältyä.

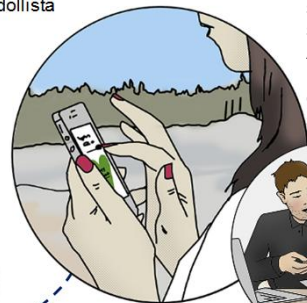


Asiakkaan voi hakea tukea chat-neuvonnan avulla, sekä tutustua aikaisempiin lupapäätöksiin. Hanke-esitystä tehdessä asiakas on mahdollista havaita hälyttävän värikoodein keskeisistä selvitetävistä lupavaatimuksista. Viranomaiset saavat herätteen hanke-esityksestä, jolloin he voivat kommentoida ja esittää lisäkysymyksiä siihen liittyen. Palvelukerros muistuttaa asiakasta myös aloituskokouksen järjestämisestä oleellisten viranomaistahojen kanssa.

Aloituskokouksen valmisteleminen asiakkaalla on mahdollisuus tavoittaa oleelliset viranomaistahot helposti, jolloin asiakas ja viranomaiset voivat sopia aloituskokouksen asiallistasta palvelukerroksen kautta. Aloituskokoukseen osallistuminen on mahdollista myös etänä.



Asiakkaan on mahdollista saada hankkeeseen liittyvät lupahakemukset vireille kerralla eri viranomaisilla eikä keskeiset hanketietoja tarvitse toimittaa kuin kerran. Viranomaisten tekemät lisätietopyynnöt ja -vaatimukset ovat nähtävissä muiden viranomaisten toimesta, jolloin ristikkäisiä tietopyyntöjä ei tule. Eri osapuolien on helppo seurata kunkin lupaprosessin etenemistä ja tärkeitä virstanpylväitä aikajanan avulla.



Teollisuuslaitoksen edustaja ja viranomainen voivat käydä yhdessä läpi päätösluonnoksen, saapuneet kommentit ja muutosehdotukset sähköisesti palvelukerroksen kautta. Viranomainen voi antaa lupahakemusta koskevan päätöksen sähköisesti, jolloin lupatiedot on kaikkien valvovien viranomaisten käytössä ja helposti saatavissa.



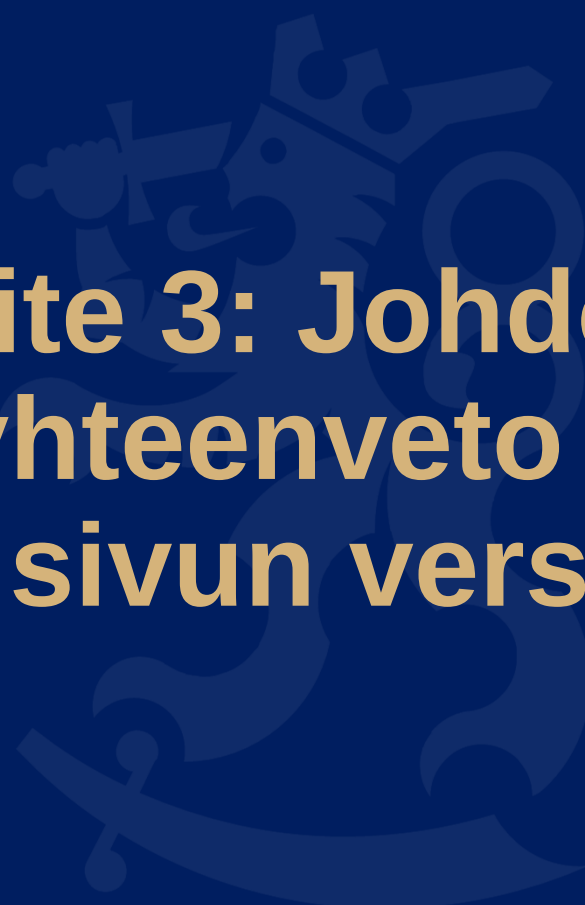
Asukkailla on mahdollisuus ilmoittaa havainnoistaan (esim. hajuhaitat) "Minun elinympäristöni" -sovelluksen kautta sähköisesti, jolloin tieto välittyy myös viranomaisten ja asiakkaan nähtäväksi.

Teollisuuslaitokset

Viranomaiset voivat kohdistaa päätösluonnokseen tiedoksiannon hankkeen vaikutuspiirissä asuville, jolloin asukkaat saavat ilmoituksen "Minun elinympäristöni" -sovellukseen ja näkevät sähköisesti teollisuus-laitosta koskevan sääntelyn ja päätösluonnoksen. Asukkaat voivat kommentoida päätösluonnosta ja laitoksen edustajalla on mahdollisuus antaa vastineensa sähköisesti.



Asiakas ja viranomainen voivat suorittaa valvontoihin liittyviä toimenpiteitä joustavasti. Lisäksi on mahdollista tiedottaa mahdollisista häiriö- ja onnettomuustilanteista sekä niihin liittyvistä toimenpiteistä sähköisesti, jolloin tarvittava tieto tavoittaa eri osapuolet sähköisesti tarjottavien herätteiden avulla.

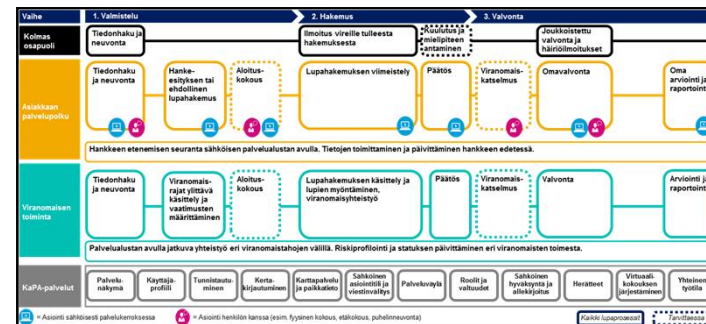


Liite 3: Johdon yhteenvedo – 1 sivun versio

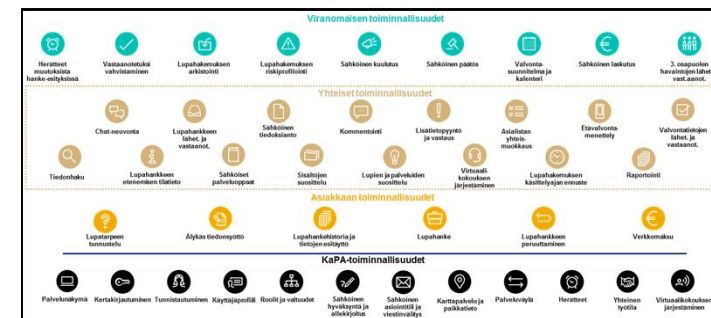
Johdon yhteenveto



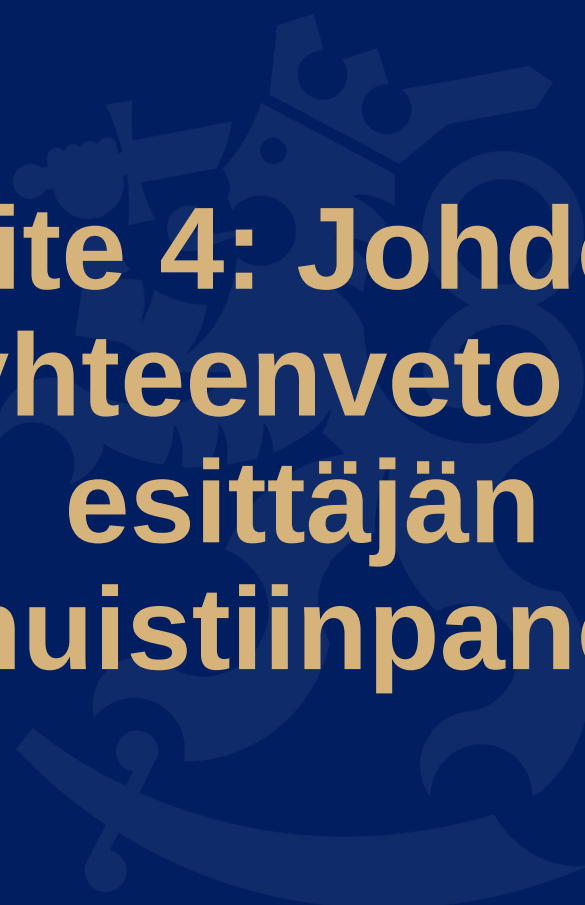
- Hankkeen lopputuotoksena syntyi lupa-, ilmoitus ja valvontatoimen asiakkaiden ja viranomaisten yhteisen **digitaalisen palvelukerroksen geneerinen malli**, joka palvelee toteutuessaan sekä tapahtumanjärjestäjiä että teollisuuslaitoksia. Lisäksi palvelukerroksen arvioitiin alustavasti voivan palvella myös muita asiakaskohderyhmiä.
- Geneerinen malli sisältää tavoitetilän kuvauksen:
 - Palvelupolku** sekä asiakkaiden, viranomaisten ja kolmansien osapuolten roolit palvelupolun eri vaiheissa
 - Digitaalisen palvelukerroksen **toiminnallisuudet**
 - Kansallisen palveluarkkitehtuurin tarjoamat **KaPA-palvelut**
 - Keskeiset yhteiset **tietovarannot**
 - Tietojärjestelmäarkkitehtuuri**
- Digitaalisen palvelukerroksen toiminnallisuuksista tunnistettiin alustava **vähimmäistoteutus (minimum viable product, MVP)**, joka alkaisi jo tuottamaan hyötyjä viranomaisille ja asiakkaille.
- Kaikki viranomaiset korostivat tavoitetilän tuovan heille **merkittäviä hyötyjä ja kukaan ei tunnistanut esteitä** yhteisen digitaalisen palvelukerroksen kehittämiselle.
- Projekti loi valmiuden siirtyä palvelukerroksen **ketterän toteutuksen käynnistämiseen**.



Tavoitetilän geneerinen toimintamalli ja palvelupolku

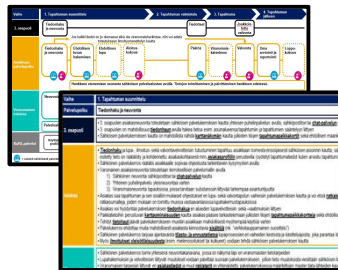
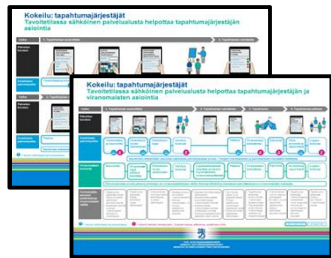


Digitaalisen palvelukerroksen toiminnallisuudet



Liite 4: Johdon yhteenvedo – esittäjän muistiinpanot

Johdon yhteenveto – Pitkä versio



Tausta:

Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan uudistuksen valmistelu on käynnistetty syksyllä 2015 kuvaamalla etenemissuunnitelma uudistukselle yhteistyössä viranomaisten kesken ja suunnittelemalla asiakaslähtöisen kehittämisen lähestymistapa. Asiakaslähtöistä lähestymistapaa testattiin toteuttamalla kaksi lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan kehityksen kokeilua kahdelle eri asiakasryhmälle: teollisuuslaitoksille ja tapahtumajärjestäjille, joiden pohjalta kehitettiin yhteinen testattu asiakaslähtöisen kehittämisen malli. Kokeilujen pohjalta syntyi testattu, yhteinen asiakaslähtöisen kehittämisen malli sekä arvio hyödyistä. Tämän pohjalta tehtiin päätös jatkosta.

Toimeksinnon tavoite:

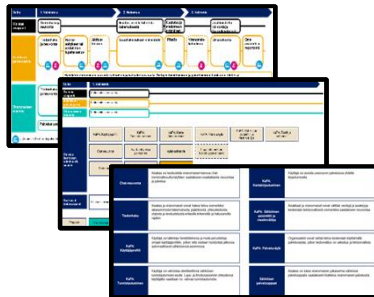
Tässä toimeksiannossa oli tavoitteena ymmärtää syvemmin viranomaisten sekä heidän asiakkaidensa tarpeita ja tätä tarkentaa edellisessä vaiheessa luotua tavoitetilän toimintamallia.

Tavoitteena oli tunnistaa sekä kuvata asiakas- ja viranomaistahojen ne prosessit ja toiminnallisuudet, jotka ovat digitaalisen palvelukerroksen kautta yhteiskäyttöisiä molemmille osapuolille, sekä tunnistaa palvelukerroksen toteutuksen minimilaaajuus (MVP, minimum viable product). Edellisessä vaiheessa syntyneitä palvelupolkuja pyrittiin tarkentamaan viranomaisten haastatteluiden ja työkokousten sekä asiakkaiden haastatteluiden pohjalta. Palvelupolkujen kuvausten pohjalta kuvattiin lupa- ja valvontatoiminnan digitaalisen palvelukerroksen toiminnallisuudet.

Toimeksiannon toteutus:

Toimeksiannon aikana haastateltiin valittuja asiakasryhmiä sekä viranomaistahoja, joiden kautta täsmennettiin sekä konkretisoitiin palvelukerrokseen liittyviä käyttäjien tarpeita, toimintamallia ja toiminnallisuuksia. Teollisuuslaitosten osalta haastateltiin seuraavia asiakastahoja: Stora Enso Oyj, Paroc Oy Ab ja Oy Woikoski Ab. Tapahtumajärjestäjien osalta haastateltiin seuraavia asiakastahoja: Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa, Kallio-liike sekä Yhteismaa. Lupa- ja valvontaviranomaisille järjestettiin haastatteluiden lisäksi myös työkokoukset, joissa osallistettiin viranomaistahoja tarkentamaan toiminnallisuuksia sekä tavoitetilän palvelupolkukuvauksia. Teollisuuslaitosten osalta viranomaisisten haastatteluihin sekä työkokouksiin osallistuivat ympäristöministeriö, aluehallintovirastot, ELY-keskus sekä Tukes. Tapahtumajärjestäjien viranomaishaastatteluihin sekä työkokouksiin osallistuivat Helsingin ja Tampereen kaupungit sekä poliisihallitus.

Johdon yhteenveto



Lopputulos: Lupa- ja valvontatoiminnan digitaalisen palvelukerroksen geneerinen malli

Viimeisessä vaiheessa tavoitteena oli tunnistaa kahden asiakasryhmän vaatimat yhteiset digitaalisen palvelukerroksen toiminnallisuudet ja varmistamaan digitaalisen palvelukerroksen toteutuskelpoisuus.

Kahden asiakasryhmän palvelupolkujen kuvauksista johdettiin lupa- ja valvontatoiminnan digitaalisen palvelukerroksen geneerinen malli, joka palvelee toteutuessaan sekä tapahtumanjärjestäjiä että teollisuuslaitoksia. Sosiaali- ja terveysministeriön, Valviran, maa- ja metsätalousministeriön sekä Suomen Ympäristökeskuksen asiantuntijat arvioivat geneerisen mallin soveltuvuutta myös alkutuotannon, kaivostoiminnan sekä sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontatoiminnan näkökulmasta.

Työn aikana tunnistettiin yhteensä 42 geneeristä toiminnallisuutta. Näistä 12 toiminnallisuutta olivat sellaisia, jotka arvioitiin soveltuvan toteutettavaksi kansallisen palveluarkkitehtuurin (KaPA) tarjoamilla palveluilla. Tavoitetilan toimintamallin pohjalta tunnistettiin alustava minimilaaajuus digitaaliselle palvelukerrokselle, joka alkaisi jo tuottamaan hyötyjä viranomaisille ja asiakkaille. Toiminnallisuuskuvauksen lisäksi työssä tunnistettiin alustavasti keskeiset tietovarannot sekä kuvattiin asiakkaiden, viranomaisten ja kolmansien osapuolten roolit palvelupolun eri vaiheissa.

Kahden hyvin erilaisen asiakasryhmän (teollisuuslaitokset ja tapahtumanjärjestäjät) sekä niitä sääntelevien lupa- ja valvontaviranomaisten tarve digitaaliselle palvelukerrokselle oli pääosin yhteneväinen, jolloin yhteisen digitaalisen palvelukerroksen hyödyntäminen vaikuttaa toiminnallisesti mahdolliselta. Toimeksiantoon osallistuneet viranomaiset ja asiakkaat vahvistivat ymmärtävänsä tavoitetilan toimintamallin periaatteet sekä uskoivat sen olevan toteuttamiskelpoinen. Kaikki viranomaiset korostivat tavoitetilan tuovan heille merkittäviä hyötyjä ja kukaan ei tunnistanut esteitä yhteisen digitaalisen palvelukerroksen kehittämiselle.

