

**HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE**

Perustettavan ja jo toimivan SoTe- yrityksen/toimijan rekisteröinti ja valvonta

LUVAT JA VALVONTA -KÄRKIHANKKEEN SEMINAARI
24.11.2017, KLO 8:30-12

Sisällys

1. Hankkeen lähtökohdat
2. Nykytilan kuvaus
3. Tavoitetilan palvelupolkujen kuvaukset
 - 3.1 Alkavan yrityksen suunnittelu ja perustaminen
 - 3.2 Käynnistämisvaihe - Valmistelu ja rekisteröinti
 - 3.3 Palvelukerroksen tuki toiminnan-aikaiselle valvonnalle
 - 3.4 Muutostilanteet ja niiden hallinta
 - 3.5 Toiminnanharjoittajan palvelupolkujen esimerkkikuvaukset
4. Hyötyjen arviointi
5. Jatkotoimenpiteet

1. Hankkeen lähtökohdat



Tausta

- Työ- ja elinkeinoministeriö käynnisti vuonna 2015 Valtionvarainministeriön digiryhmän toimeksiannosta selvityshankkeen lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnan asiakaslähtöisen kehittämisen mallin luomiseksi ja koestamiseksi
- Selvityksen pohjalta käynnistettiin TEMin koordinoimana Luvat ja valvonta –kärkihanke, joka liittyy hallitusohjelman tavoitteeseen julkisten palvelujen digitalisoinnista ja lupa- ja valitusprosessien sujuvoittamista ja jolle myönnettiin rahoitus vuoden 2016 toisessa lisätalousarviossa.
- Lupa-, ilmoitus- ja valvontatoiminnassa tulisi päästä aidosti viranomaisten yhteiseen, asiakaslähtöiseen kehitystyöhön, jolloin kehityshankkeita tulisi koordinoida kansallisella tasolla ja lainsäädännölliset, rakenteelliset ym. esteet asiakaslähtöiselle toiminnalle voitaisiin poistaa tehokkaammin.
- Sote-yrityksiä koskeva lupa- (rekisteröinti), ilmoitus- ja valvontatoiminnan palvelumuotoiluprojekti on osa Luvat ja valvonta –kärkihanketta
 - Sote-yrityksiä koskevan palvelumuotoiluprojektin tarkoituksena on
 - yrityksen perustamiseen ja toiminnan harjoittamiseen liittyvän lupa-, ilmoitus- ja valvontatoimen asiakaslähtöisen palvelupolun kuvaaminen
 - tavoitetoimintamallin kuvaaminen
 - digitaalisen palvelukerroksen toiminnallisuuksien kuvaaminen
 - Projektin tavoitteet:
 - Laatia asiakaslähtöinen tavoitetilan palvelupolkukuvaus sosiaali- ja terveystoiminnan perustamisesta ja siihen liittyvistä lupa- ja valvonta-asioista
 - Ymmärtää syvemmin virastojen ja niiden asiakkaiden tarpeita täsmennetyin toimintamallin kautta
 - Tunnistaa sekä priorisoida digitaalisen palvelukerroksen toiminnallisuudet ja tietolähteet
 - Toteuttaa digitaalisen palvelukerroksen hyötyarviointi tarkasteltavan toimialan viranomaisten ja asiakkaiden osalta
 - Tunnistaa viranomiskohtaiset toimet ekosysteemin kokoamisen pohjaksi

Lähtökohtana Sote- ja maakuntauudistus

- Nykytila on kuvattu nykyiseen lainsäädäntöön perustuen ja huomioiden Valviran ja Avien nykyinen työnjako
- Tavoitetilan toimintamalli sen sijaan on rakennettu tukemaan uudistusten mukaista tulevaa lainsäädäntö- ja toimijaympäristöä
 - Sote- ja maakuntauudistus
 - Uusi Sote-palveluntuottajalaki sekä valinnanvapautta koskeva lainsäädäntö
 - Valvira ja Avit -> Luova-virasto
- Lainsäädännölliset ja rakenteelliset uudistukset tekevät mahdollisiksi monet tässä raportissa kuvatut tavoitetilaan liittyvät uudistukset. Vastaavasti tavoitetilan mukainen toimintatapa ja digitaalinen palvelukerros tukevat ja mahdollistavat näiden lainsäädännöllisten ja rakenteellisten muutosten tuomien hyötyjen realisoitumista.
- Palvelukerroksen käyttöönotto itsessään tukee myös tulevien ei vielä tiedossa olevien muutosten aiempaa ketterämpää toteuttamista. Toimintatapamuutokset on jatkossa palvelukerroksen ansiosta helpompi toteuttaa, kun esimerkiksi viranomaiskentän rakenteelliset muutokset eivät enää suoraan näy asiakkaalle.
- -> Loppuraportissa esitettyjen höytyarvioiden osalta on huomioitava, että osin hyödyt muodostuvat sekä lainsäädännön muutoksista että uudesta toimintavasta sekä digitaalisen palvelukerroksen tuomista mahdollisuuksista

Projektiryhmä

- Petri Huovinen (Valvira), projektipäällikkö
- Jussi Kleemola (Solita Oy), toimittajan projektipäällikkö
- Jukka Lähesmaa (STM)
- Eine Oinas-Soudunsaari (Valvira)
- Mari Saramaa (Valvira)
- Koivula Hannu (ESAVI)
- Nieminen Jouni (ESAVI)
- Siirilä Niina (LSSAVI)
- Hynninen-Joensivu Eija (ESAVI)
- Mäkitalo Aino (ESAVI)
- Knuuti Anne-Mari (LAAVI)
- Marjut Eskelinen (LAAVI)
- Yliruka Jarkko (ESAVI)
- Tuija Groop (TEM työllisyys ja yritysosasto)
- Maria Miró (TEM yritys- ja alueosasto)
- Kirsi Lahtinen (PRH)
- Päivi Tommila (TEM)
- Jukka Kallio (Solita Oy)
- Tapio Huomo (Solita Oy)
- Lisäksi Luvat ja valvonta –hankkeen hanketoimisto osallistui työhön koordinaatioroolissa:
 - Sirpa Alitalo (TEM)
 - Päivi Tommila (TEM)

2.

Nykytilan kuvaus



Keskeisiä nykytilan haasteita

1. Yrityksen perustamisvaiheen palvelupolkuun ei sote-toimialalla ole saatavilla kattavaa ohjeistusta
2. Lupa-asiat hoidetaan hyvin pitkälti vielä manuaalisin prosessein (paperi / pdf)
3. Toiminnanharjoittajaa* työllistää lupaprosessin liitteiden manuaalinen hankinta ja hallinta
4. Lupahakemuksissa vaadittavien suunnitelmien erilaiset vaatimukset (eri viranomaisilla erilaisia vaatimuksia samoista asioista), määrämuotoisuuden ja ohjeistusten puuttuminen
5. Lupaprosessissa tarkastuksineen on paljon viranomaisasiointia, joka toiminnanharjoittajan näkökulmasta on osin päällekkäistä
6. Lupaehdot aiheuttavat paljon asiointitarvetta toimijoille (=luvanhakijoille): toimitilat, vastuuhenkilöt, palveluvalikoima, henkilökunta, asiakaskunta
7. Käynnistämisvaiheessa on aikaviive toimintavalmiudesta (pääoma sidottu, investoinnit tehty ja kustannuksia muodostuu) toiminnan aloittamiseen
8. Alalle tyypillinen verkostomaisuus ja monitasoiset toimijarakenteet aiheuttavat päällekkäisyyttä viranomaisasioinnissa ja epäselvyyksiä vastuukysymyksissä
9. Alueelliset ja kuntien erilaiset toimintatavat asettavat haasteita
10. Lupaharkintaan liittyvät arviointikriteerit eivät aina läpinäkyviä eivätkä yksiselitteisiä, myös alueellisia eroja
11. Toiminnanharjoittajat ovat rakentaneet omia seurantatyökaluja lupa- ja ilmoitusvelvollisuuksien hoitamisen varmistamiseksi (vastuuhenkilöt, toimitilat, henkilöstö)
12. Kilpailutusmenettelyiden raskaus ja epäyhtenäiset käytännöt

3. Tavoitetila



Tavoitetilan mallin keskeinen sisältö

1. Tavoitetilan mallissa digitaalinen palvelukerros ohjaa sote-toiminnanharjoittajaa lupa-, ilmoitus- (-> rekisteröinti) ja valvonta-asioinnissa. Asioinnin ohjaus huomioi käytettävissä olevat tiedot ja tukee toiminnanharjoittajaa niiden perusteella ”yksilöllisesti”.
2. Palvelukerros kokoaa eri viranomaisten edellyttämät yksittäiset asiat asiantikokonaisuuksiksi, joiden hoitaminen yhdistetysti on mahdollista.
3. Palvelukerrokseen tuodaan esitetyinä tietoina eri rekistereistä saatavilla olevat taustatiedot. Toiminnanharjoittaja täyttää vain ne tiedot, joita ei voida tuoda muualta valmiiksi. Kerran annetut tiedot säilyvät ja ne ovat käytettävissä tulevissa asiointitarpeissa, samaa tietoa ei tarvitse antaa useampaan kertaan.
4. Suuri osa lupa- ja ilmoitus- (-> rekisteröinti) asioinnista on mahdollista hoitaa kokonaan digitaalisena prosessina ja myös niiden käsittely tapahtuu käytännössä automaattisesti. Näin asiointiprosessin ajallista kestoa ja käsittelyyn sitoutuvaa viranomaistyöpanosta voidaan olennaisesti lyhentää.
5. Viranomaisen harkinnanvaraisuutta edellyttävissä asiointiprosesseissa palvelukerros tukee vuorovaikutteista ja sujuvaa asian käsittelyä.
6. Tavoitetilan malli tukee valvonnan painopisteen siirtymistä omavalvontaan rakenteisen omavalvontasuunnitelman, tiedonhallinnan ja älykkään omavalvontatyökalun avulla.

Keskeisiä alustavan tavoitetilan hyötyjä

- Yksilölliset palvelupolut ohjaamaan toiminnanharjoittajan alkuvaiheen valintoja sekä valmistelutyötä
- Rahoituksen saamisen edellytysten parantaminen ja oikea-aikaistaminen (ml. Starttirahan hyödyntäminen)
- Yhden luukun digitaalinen rekisteröintiprosessi, manuaalisen työn olennainen väheneminen rekisteröintiprosessissa, esitäytettyjen tietojen hyödyntäminen ja toiminnanharjoittajan ohjaaminen palvelukerroksen avulla
- Liiketoimintaymmärryksen tuominen viranomaisyhteistyönä sote-lupien (rekisteröinnin) käsittelyyn
- Toiminnan käynnistämiseen liittyvän rekisteröinnin ja rekisteröinnin muutosten käsittelyn nopeutuminen
- Valvonnan painopisteen siirtyminen omavalvontaan ja läpinäkyvyyteen
 - Itsearviointi korvaamaan tarkastuskäyntejä
 - Työkalut yhtenäiseen omavalvontaan
 - Riskiperusteisen valvonnan tietoaineiston laajentaminen
 - Viranomaisten välisen tiedonvaihdon kasvattaminen
- Rekisteröinnin ja rekisteröinnin muutosten käsittelyiden tehostaminen automaatiolla vähentää toiminnanharjoittajan ja viranomaisten työpanosta sekä nopeuttaa käsittelyaikaa

3.1.

Alkavan yrityksen suunnittelu ja perustaminen



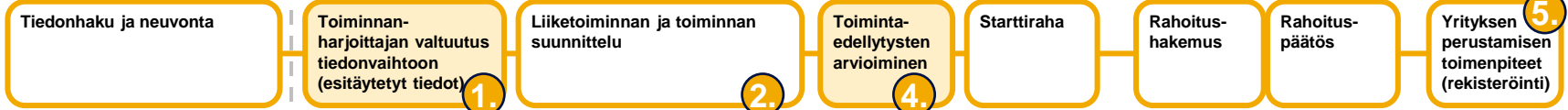
Alkavan yrityksen suunnittelu ja perustaminen

Palvelukerroksen kautta on näkyvä ajantasaiseen rekisteritietoon

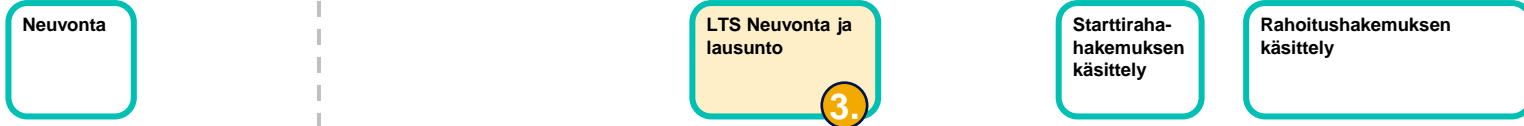
VTJ / Henkilöiden perustiedot, rakennustiedot	YTJ Yrityksen ja yhteisöjen perustiedot ja verovelka	VIRRE / PRH Kaupparekisteritiedot	URA, UMA / Työttömienn tiedot, ulkomaalaisten tiedot	Suosikki, Terhikki	Valveri -> Soteri	Valinnanvapauden tiedonhallintapalvelu (Kela)
---	--	-----------------------------------	--	--------------------	-------------------	---

Yhteisen palvelukerroksen mahdollistama asiointimalli

ASIAKAS



VIRANOMAINEN



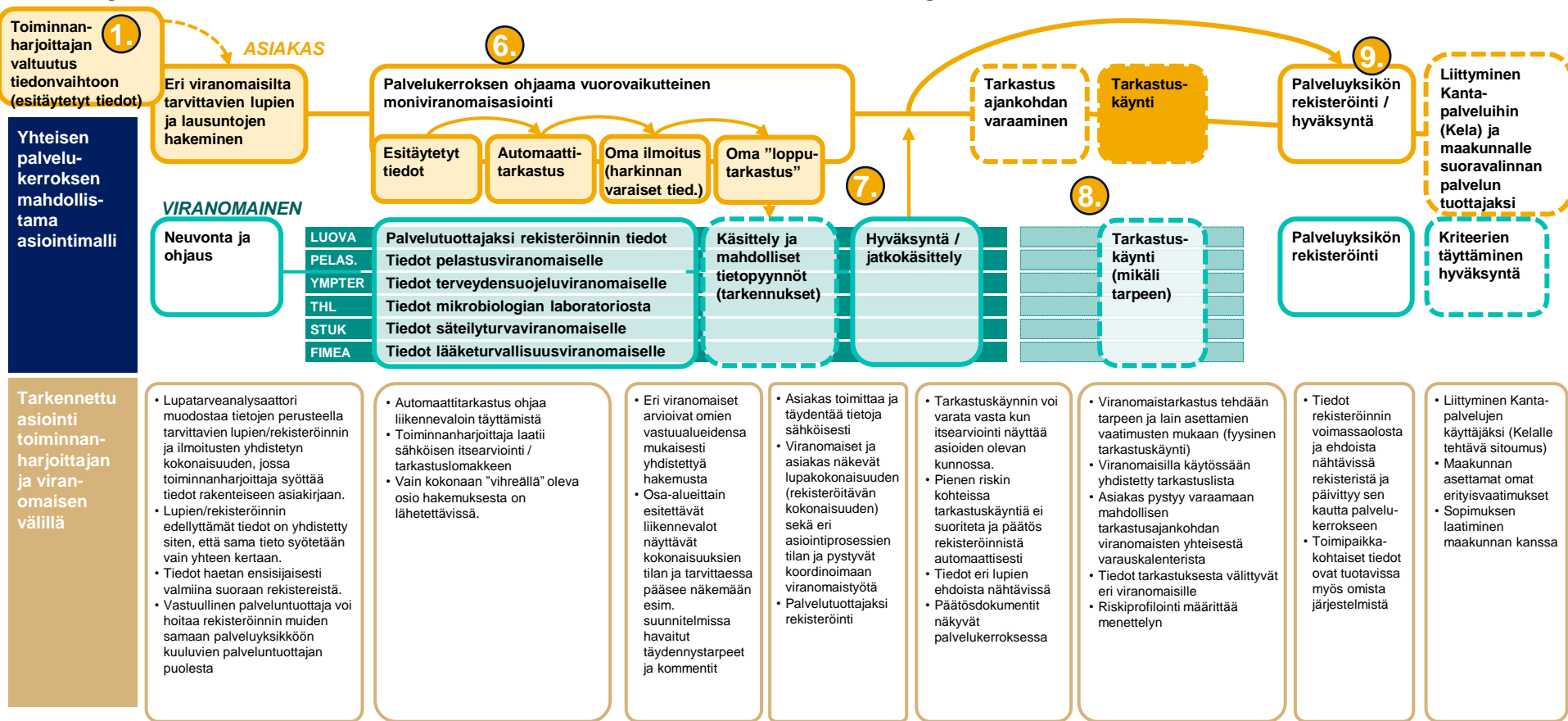
Tarkennettu asiointi toiminnanharjoittajan ja viranomaisen välillä

- Palvelun kautta ohjeistukset, vaatimukset ja reunaehdot rekisteröintiä vaativan SoTe toiminnan osalta.
- Ohjeistus kattaa yritysmuodon valinnan vaikutukset sekä ohjeistaa yrityksen perustamisen käytännön toimissa.
- Asiakkaiden neuvonnassa kerroksellinen malli: 1) sähköinen neuvonta, 2) puhelinpalvelu, 3) asiantuntijaneuvonta
- Asiakkaan kirjautuessa palvelukerrokseen ja hänen halutessa esitetyt ja ohjaavaa palvelua hän valitsee rekisterien hyödyntämisen (KaPa). Tämän jälkeen oletuksena on tiedon vaihto eri viranomaisten välillä asiakkaan puolesta.
- Lupatarveanalysointiluo asiakkaan toimittaman ja rekistereistä saatavan tiedon perusteella, mitä lupia/rekisteröintejä asiakas tarvitsee tai mitä ilmoituksia hänen on toimitettava toimintansa harjoittamiseksi
- Analysointiluo tiedonsyöttö perustuu asiakkaalle esitettävien kysymyksiin, joiden vastausten perusteella työkalu tekee valintoja tarvittavista luvista/rekisteröinneistä sekä niihin liittyvistä ehdoista ja tiedontarpeesta.
- Yrityspalveluneuvojan lausunto liiketoiminta-edellytyksistä
- Lupatarveanalysointiluo näyttää rekisteritietojen perusteella edellytysten täyttymisen avainhenkilöiden ja yrityksen tietojen osalta.
- Rahoituksen tarjoajat hyödyntävät tietoa rahoituspäätöstä tehdessään.
- Rahoitus-hakemuksen tiedot tulevat pääosin suoraan palvelukerroksesta
- Rahoitushakemus voidaan tehdä ennen yrityksen perustamista "perustettavan yrityksen nimissä". Tällöin yrityksen tiedot täydentyvät vasta perustamisen jälkeen.
- Varsinainen hakemuksen laadinta ja käsittely tapahtuu ko. rahoittajan järjestelmässä.
- Tieto välitetty palvelukerroksen ja rahoittajan järjestelmän välillä (palveluväylä).
- Järjestelmä ohjaa ja tukee perustamisen käytännön toimien hoitamista.
- Kaupparekisteri-ilmoitus voidaan tehdä kokonaan sähköisesti (YTJ) samoin kuin verotilin avaaminen.
- Rekisteröinnin hyväksynnän jälkeen palvelussa on nähtävissä ajantasaiset kaupparekisteritiedot samoin kuin OmaVeron tiedot

3.2. Käynnistämisvaihe - Valmistelu ja toimintaluvat



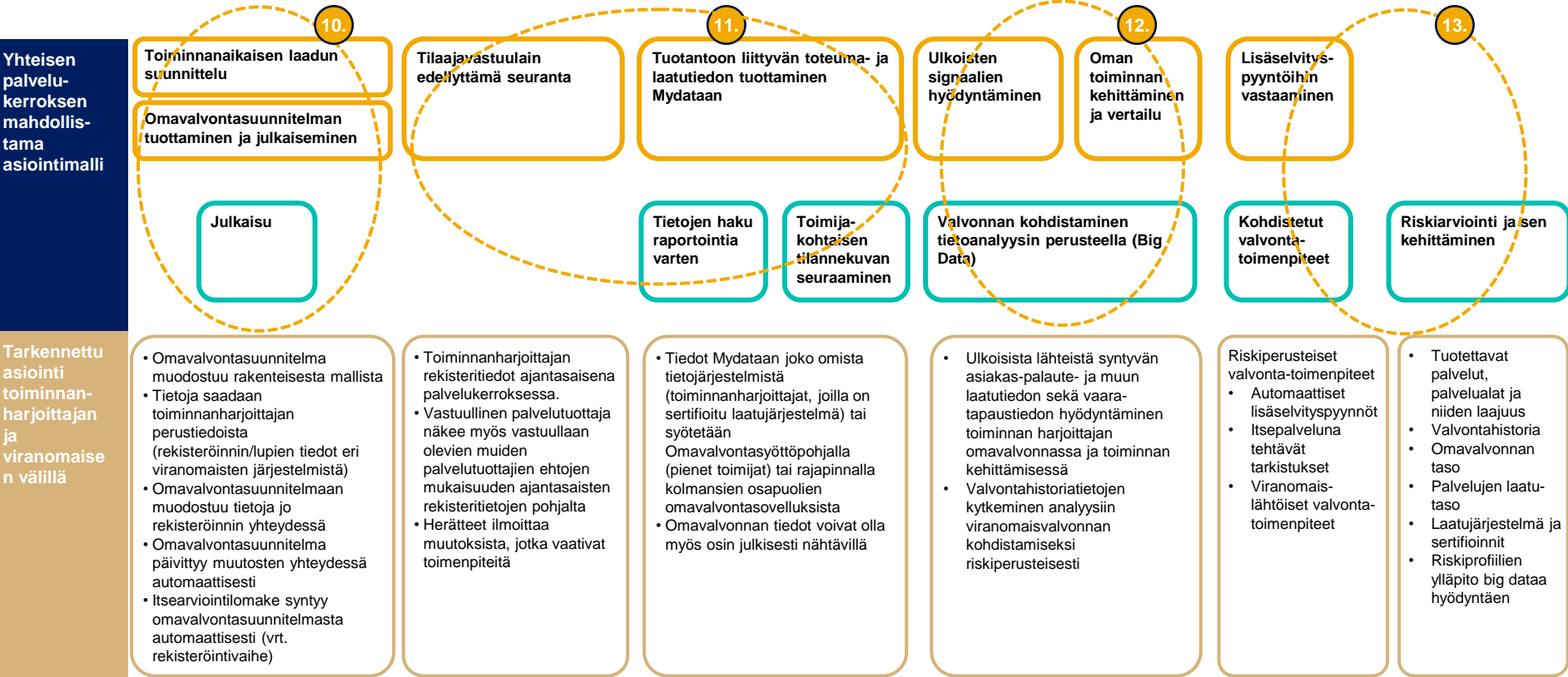
Käynnistämisyvaihe - Valmistelu ja rekisteröinti



3.3. Palvelukerroksen tuki toiminnan-aikaiselle valvonnalle



Tavoittila: Palvelukerroksen tuki toiminnan- aikaiselle valvonnalle



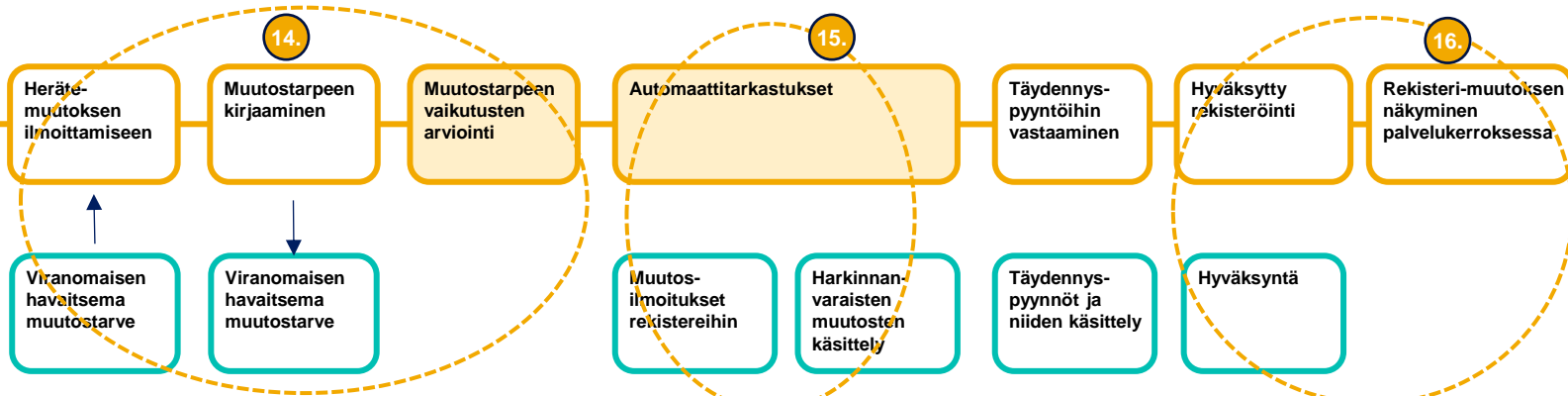
3.4. Muutostilanteet ja niiden hallinta



Tavoitetila: Muutostilanteet ja niiden hallinta

Yhteisen palvelukerroksen mahdollistama asiointimalli

Tarkennettu asiointi toiminnanharjoittajan ja viranomaisen välillä



- Omavalvonnan tuottama heräte
- Muutostarve toiminnassa (esim. henkilövaihdos)
- Muualta tulleet herätteet
- Viranomaisen lähettämä heräte muutokseen

- Lupatarveanalysointori muodostaa kuvan ehdotetun muutoksen vaikutuksista lupaehtoihin ja etenemiseen
- Palvelu ohjaa kysymyksiin muutosvaikutusten arviointia
- Palvelukerroksessa olevat tiedot muodostavat pohjan riippuvuuksien tunnistamiselle

- Automaattitarkastus estää lähettämästä puutteellista tai ehtojen vastaista muutosta
- Ei-harkinnanvaraiset ilmoitukset menevät suoraan eri viranomaisten rekistereihin (ilmoitusmenettely)
- Harkinnanvaraiset muutosehdotukset menevät kyseisille vastuuviranomaisille käsiteltäviksi

- Viranomaiset voivat halutessaan lähettää täydennys-pyyntöjä palvelukerroksen välityksellä.

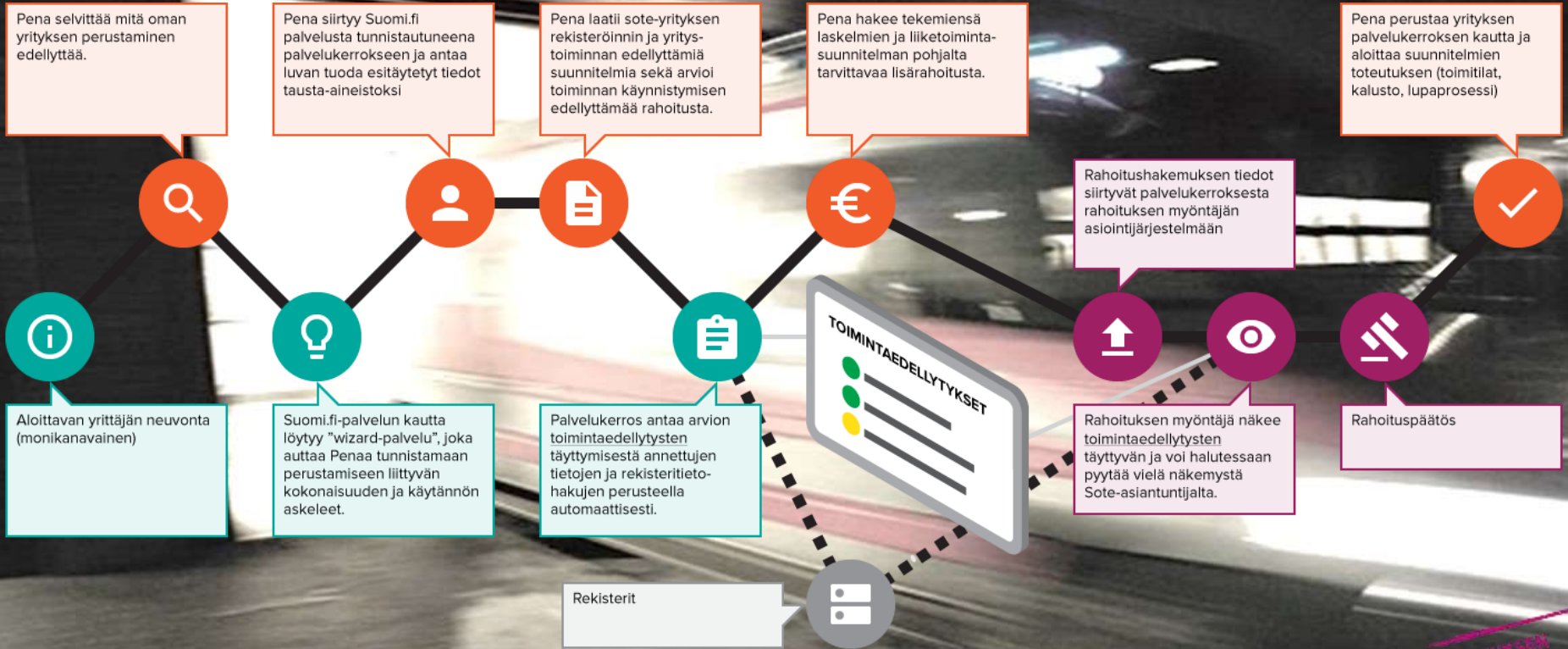
- Toiminnanharjoittaja näkee hyväksytyt muutokset palvelukerroksessa näkyvän rekisteritiedon kautta
- Työtilassa näkyvät rekistereissä olevat muutokset
- Päätössiakirja (mikäli tarvitaan) muodostuu automaattisesti olemassa olevista tiedoista.

3.5. Toiminnan harjoittajan palvelupolkujen esimerkkejä



Uusi yritys: Ensihoitopalveluja tuottava yritys 1/2

Tilanne: Pitkän ja monipuolisen uran ensihoitotyössä toisten palveluksessa tehnyt Pena suunnittelee oman ensihoitopalveluja tarjoavan yrityksen perustamista ja siirtymistä yrittäjäksi yhdessä parin muun vastaavan taustan omaavan kumppanin kanssa.



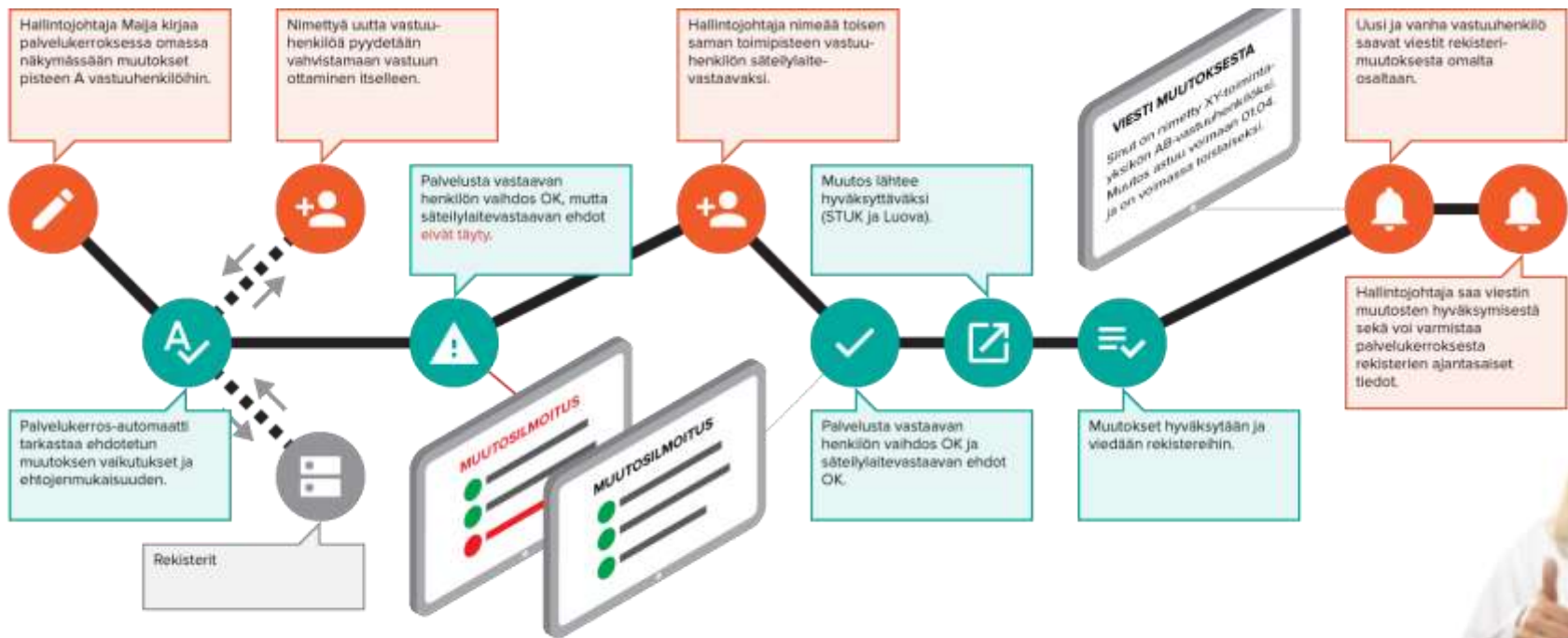
Rekisteröityminen: Ensihoitopalveluja tuottava yritys 2/2

Tilanne: Pitkän ja monipuolisen uran ensihoitotyössä toisten palveluksessa tehnyt Pena suunnittelee oman ensihoitopalveluja tarjoavan yrityksen perustamista ja siirtymistä yrittäjäksi yhdessä parin muun vastaavan taustan omaavan kumppanin kanssa.



Muutostilanne: Palvelusta vastaavan henkilön vaihdos

Tilanne: Toiminnanharjoittajan organisaatiota uudistetaan, jonka johdosta yksittäisten toimipisteiden vastuuhenkilöissä tapahtuu vaihdoksia.



HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE

4. Hyötyjen arviointi



Tavoitetilassa hyötyjä tuottavat toiminnallisuudet

Ympyrän koko kuvaa sitä, kuinka suuri merkitys kyseisellä toiminnallisuudella on tavoitetilassa. Yhteinen tietopohja, kokonaan digitaalinen käsittelyprosessi riskiprofilointeinen sekä sitä tukevat itsearviointi- ja omavalvontatyökalut ovat keskeisessä roolissa (värikoodaus).



5. Jatkotoimenpiteet



Jatkotoimenpiteitä ja huomioitavia asioita

1. Kokonaisuudessa on kyse toimintatapojen uudistamisesta ja muuttamisesta, digitaalisen palvelukerroksen tuomista mahdollisuuksista ja lainsäädännön muutoksista (vireillä olevien lainsäädäntömuutosten tuki)
2. Eteneminen:
 - Tehdyn työn tulosten ja jatkoetenemisen viestintä
 - Tulosten viestiminen riittävän laajasti työhön osallistuneiden keskeisten viranomaistoimijoiden ja muiden sidosryhmien keskuudessa
 - Keskeisiä erityisesti organisoituva maakuntahallinto, Sote-uudistus ja Luova-viraston valmistelu
 - Valtakunnalliset ja organisaatiokohtaiset kehityshankkeet – varmistetaan ettei kehitystyö ole ristiriidassa tai tarpeettomasti päällekkäistä
 - Keskeisten viranomaistoimijoiden sitoutumisen varmistaminen
 - Toimintamallien sovittaminen omaan organisaatioon
 - Luotu tavoitetilan malli edellyttää yksittäisten toimijoiden toimintamallien uudistamista hyötyjen saavuttamiseksi
 - Organisaatiokohtainen kehitystyö uudistamistarpeiden tarkentamiseksi sekä sitoutuminen muutoksen läpivientiin
 - Toimijoiden resursointi jatkoetenemiseen
 - Viranomaiskohtaisten toimintamallien yhteensovittaminen ja päätietoryhmien tunnistaminen sekä (hakemus)tietojen yhteensovittaminen
 - Palvelupolun sisältämien keskeisten monen viranomaistoimijan solmukohtien tarkempi kuvaaminen: yhteisesti käsiteltävien tietojen tunnistaminen, niiden yhtenäistäminen ja toimintamallien yhteensovittaminen
 - Sote –yritysten/toimijoiden kokonaisuuden huomioiminen meneillään olevassa sanastotyössä
 - Asiointi- ja käsittelyjärjestelmien sekä rekisterien evaluointi
 - Palvelukerroksen tuottama lisäarvo perustuu sen integroitumiseen palveluyälän kautta eri viranomaisten rekistereihin ja asiointi-/asiankäsittelyjärjestelmiin
 - Keskeisten järjestelmien ja rekisterien osalta on tarkasteltava niiden teknistä kypsyyssastetta, sisältämän tiedon laatua, rajapintoja ja integroitavuutta sekä lainsäädännön tuomia mahdollisuuksia / mahdollisia rajoitteita
 - -> Palvelukerroksen käyttöönoton etenemisen suunnittelu Sote –yritysten/toimijoiden kokonaisuuden osalta