

Antti Seppänen

4.4.2024

VA-palvelutuotanto

Palvelukuvaukset

Kevät 2024

4.4.2024



SISÄLLYS

1	Asiointipalvelut	4
1.1	Sähköinen asiointipalvelu	4
1.1.1	Haeavustuksia.fi -palvelu	4
1.1.2	Tunnistautuminen	5
1.1.3	Valtuuttaminen	5
1.2	Tekninen käytöntuki	5
1.2.1	Tiedotteet	5
1.2.2	Kirjautuminen ja valtuudet asiointipalveluun	5
1.2.3	Käytön yleisneuvonta	6
1.3	Sisällöllinen käytöntuki	6
1.4	Asiointin tukipalvelut	6
1.4.1	VA-toimintaan liittyvien asiakirjojen vastaanotto	6
1.4.2	VA-toimintaan liittyvä tilatiedustelu tai tietopyyntö	7
1.4.3	Vastuuviranomaisen VA-toimintaan liittyvä tietopyyntö	7
1.4.4	Tietopyynnöt, joilla ei ole selvää vastuuviranomaista	7
1.5	Tietojen käsittely ja tietosuoja	8
1.5.1	Tietosuojaselosteet	8
1.5.2	Saavutettavuusselosteet	8
2	VA-viranomaisen palvelut	8
2.1	Sähköinen käsittelyjärjestelmä	8
2.1.1	Hallinnoivastuksia.fi -palvelu	8
2.2	Tekninen käytöntuki	9
2.2.1	Tiedotteet	9
2.2.2	Kirjautuminen	9
2.2.3	Käytön yleisneuvonta	9
3	Julkinen VA-tietopalvelu	10
3.1	Tutkiavustuksia.fi -palvelu	10
3.2	Tekninen käytöntuki	10
3.2.1	Tiedotteet	10
3.2.2	Käytön yleisneuvonta	11
4	Koulutuskokonaisuudet	11
4.1	Toimintamallin valmennus ja koulutus	11
4.2	Avustuksen hakijoiden ja saajien käyttökoulutus	11
4.3	VA-viranomaisen käyttökoulutus	11
4.3.1	Järjestelmän käyttökoulutus	11
5	Palveluiden tuottaminen	12
5.1	Palvelunhallinta	12
5.1.1	Strategiset tavoitteet	12
5.1.2	Palvelutasonhallinta	12
5.1.3	Tietoturvan hallinta	12
5.1.4	Muutoshallinta	13
5.1.5	Toimittajien hallinta	13

5.1.6	Pääsynhallinta	13
5.1.7	Käyttöönotto	13
5.1.8	Jatkuvuuden hallinta	13
5.2	Keskeiset suorituskykymittarit	14
5.3	Asiakaskokemuksen hallinta palveluketjussa	14
5.4	Tietämyksenhallinta	15

1 Asiointipalvelut
1.1 Sähköinen asiointipalvelu
1.1.1 Haeavustuksia.fi -palvelu

Kuvaus	<p>Palvelu valtionavustusten hakemiseen ja avustustoimintaan liittyvään asiointiin. Palvelun keskeiset sisällöt ovat:</p> <ul style="list-style-type: none">- Avustushakujen tarkastelu- Omien tietojen hallinta- Avustuksen hakeminen- Lisätietopyyntöihin vastaaminen- Saatujen päätösten tarkastelu- Väliraporttien laatiminen ml. maksatushakemus- Loppuraportin laatiminen <p>Palvelun kohderyhmänä ovat valtionavustusta hakevat yhteisöt. Henkilöhaakijoille palvelu mahdollistetaan syksyllä 2024.</p> <p>Avustushakuun liittyvien tietojen eli hakuilmoitusten tarkastelu on kaikille käyttäjille avointa. Hakulomakkeeseen tutustuminen edellyttää kirjautumista.</p> <p>Avustusten hakeminen ja avustustoimintaan liittyvä asiointi edellyttää vahvaa henkilökohtaista tunnistautumista verkkopankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai varmennekortilla.</p> <p>Sähköisessä asiointipalvelussa voi organisaation puolesta ilman valtuutta toimia vain nimetty edustaja. Muut tarvitsevat erillisen valtuuden, jotka myönnetään Suomi.fi-valtuudet palvelussa.</p>
Palvelukanavat	Haeavustuksia.fi
Palvelutaso	<p>Palvelu on käytettävissä 24/7. Havaitut virheet pyritään korjaamaan mahdollisimman pian.</p> <p>Palvelukatkoista ja virhetilanteista ilmoitetaan palvelussa mahdollisimman pian virhetilanteen havaitsemisen jälkeen, mikäli se on mahdollista.</p> <p>Palvelun tuottaja ei ole velvollinen korvaamaan palvelun käytön tai tuottamisen katkoista mahdollisesti aiheutuvia tulonmenetyksiä tai vahinkoja palvelun käyttäjille.</p>
Käyttöönotto	<p>Palvelun käyttöönotto avustushakujen tarkasteluun ei edellytä rekisteröitymistä tai tunnistautumista.</p> <p>Avustusten hakeminen ja avustustoimintaan liittyvä asiointi edellyttää tunnistautumista ja asiakasprofiilin rekisteröimistä.</p> <p>Palvelun mahdollisista muutoksista tiedotetaan käyttäjille palvelussa ilmoitettujen yhteystietojen mukaisesti.</p>
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta.
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

1.1.2 Tunnistautuminen

Kuvaus	Käyttäjän tunnistamisessa hyödynnetään julkishallinnon yhteistä suomi.fi-tunnistus palvelua.
Palvelukanavat	-
Palvelutaso	Avoinna ympäri vuorokauden
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Digi- ja väestötietovirasto
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta.
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

1.1.3 Valtuuttaminen

Kuvaus	Valtuutusten tekemisessä hyödynnetään suomi.fi-valtuus palvelua, jonka avulla yksityishenkilöt, yritykset ja yhteisöt voivat valtuuttaa jonkun toisen hoitamaan asioita puolestaan.
Palvelukanavat	-
Palvelutaso	Avoinna ympäri vuorokauden
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Digi- ja väestötietovirasto
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta.
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

1.2 Tekninen käytöntuki

1.2.1 Tiedotteet

Kuvaus	Palvelukatkosten, häiriö- ja virhetilanteiden viestintä.
Palvelukanavat	Verkkopalvelu / häiriötiedotteet Sähköposti / häiriötiedotteet
Palvelutaso	Avoinna virka-aikaan arkisin klo 8.00-16.15
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Valtiokonttori
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta.
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

1.2.2 Kirjautuminen ja valtuudet asiointipalveluun

Kuvaus	<p>Käyttäjä kirjautuu asiointipalveluun tunnistautumalla verkkopankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai varmennekortilla hyödyntäen julkishallinnon yhteistä suomi.fi-tunnistus palvelua.</p> <p>Sähköisessä asiointipalvelussa voi yrityksen tai organisaation puolesta ilman valtuutta toimia vain nimetty edustaja. Muut tarvitsevat erillisen valtuuden.</p> <p>Sähköisen asiointipalvelun käyttöä hallinnoidaan valtuuskoodeilla.</p> <p>Valtuutusten tekemisessä hyödynnetään suomi.fi-valtuus palvelua, jonka avulla yksityishenkilöt, yritykset ja yhteisöt voivat valtuuttaa jonkun toisen hoitamaan asioita puolestaan.</p> <p>Sähköisen asiointipalvelun kirjautumiseen ja valtuuksien määrittelyyn ja käyttöön liittyvä käytön neuvonta.</p>
Palvelukanavat	Puhelinpalvelu Elisa Ring (+358 295 50 3760) Sähköposti (tuki.haeavustuksia@valtiokonttori.fi) => Jira SD
Palvelutaso	Arkisin klo 8.00-16.15 (sähköposti) klo 9-16 (puhelin)
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Valtiokonttori / VA-tiimi

	Julkishallinnon yhteisen tunnistus- ja valtuutuspalvelun yleisestä neuvonnasta vastaa Digi- ja väestötietovirasto.
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta.
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

1.2.3 Käytön yleisneuvonta

Kuvaus	Palvelun käytön tekninen neuvonta: <ul style="list-style-type: none"> - Selainongelmat - Käyttöön liittyvät ongelmat - Liitetiedostojen käsittely - Organisaation käyttöoikeuksien hallinta
Palvelukanavat	Puhelinpalvelu Elisa Ring (+358 295 50 3760) Sähköposti (tuki.haeavustuksia@valtiokonttori.fi) => Jira SD
Palvelutaso	Arkisin klo 8.00-16.15 (sähköposti) klo 9-16 (puhelin)
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Valtiokonttori / VA-tiimi
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

1.3 Sisällöllinen käytöntuki

Kuvaus	Valtionavustusten hakemiseen ja avustustoimintaan liittyvä sisällöllinen neuvonta: <ul style="list-style-type: none"> - Haun sisältöön liittyvät kysymykset - Hakemuksen laatimiseen liittyvät kysymykset - Pyyntöihin liittyvät kysymykset - Päätökseen liittyvät kysymykset - Toiminnan raportointiin liittyvät kysymykset - Maksatukseen liittyvät kysymykset - Muutoksenhakuun liittyvät kysymykset
Palvelukanavat	Puhelinpalvelu Verkkoasiointi / palvelupyyntö Sähköposti
Palvelutaso	Viranomaisen määrittää palvelutason
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Hausta vastaava VA-viranomaisen
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta.
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

1.4 Asiainnin tukipalvelut

1.4.1 VA-toimintaan liittyvien asiakirjojen vastaanotto

Kuvaus	Valtioavustuksen hakemiseen ja avustustoiminnan toteuttamiseen liittyvien paperiasiakirjojen vastaanotto ja digitalisointi: <ul style="list-style-type: none"> - Avustuskelpoisuushakemus liitteineen - Avustushakemus liitteineen - Täydennykset ja selvitykset liitteineen - Maksatushakemus liitteineen - Loppu- ja väliraportit liitteineen - Oikaisuvaatimus
Palvelukanavat	Valtionapuviranomainen määrittelee
Palvelutaso	Valtionapuviranomainen määrittelee

Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Hausta vastaava VA-viranomainen
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta.
Palvelun kielet	Toimipiste: suomi, ruotsi, englanti

1.4.2 VA-toimintaan liittyvä tilatiedustelu tai tietopyyntö

Kuvaus	<p>Valtionavustusasian vireilletuloon ja asian tilaa koskeviin tiedusteluihin vastaaminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hakemuksen vastaanotto - Käsittelyn tila <p>Sisällöllisiin tiedusteluihin vastaa hausta vastaava viranomainen.</p> <p>Asian käsittelyn tilatieto on asianosaisen tarkasteltavissa sähköisessä asiointipalvelussa.</p>
Palvelukanavat	Valtionapuviranomainen määrittelee
Palvelutaso	-
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Valtionapuviranomainen ja osin Haeavustuksia.fi -palvelu
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

1.4.3 Vastuuviranomaisen VA-toimintaan liittyvä tietopyyntö

Kuvaus	<p>Julkisuuslain mukaisiin tietopyyntöihin vastaaminen vastuuviranomaisen VA-toimintaan liittyen.</p> <p>Viranomaisen asiakirjat ovat julkisia, jollei asiakirjoja ole julkisuuslaissa tai muussa laissa säädetty salassa pidettäväksi. Viranomaisen asiakirjalla tarkoitetaan viranomaisen hallussa olevaa asiakirjaa, jonka viranomainen tai sen palveluksessa oleva on laatinut taikka joka on toimitettu viranomaiselle asian käsittelyä varten tai muuten sen toimialaan tai tehtäviin kuuluvassa asiassa.</p>
Palvelukanavat	Valtioapuviranomaisen kirjaamo
Palvelutaso	Arkisin 8.00-16.15
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Valtionapuviranomainen
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on lähtökohtaisesti maksutonta. Mikäli tietopyynnön toteuttamiseen liittyy maksuja, joita on julkisuuslain 34 pykälän perusteella oikeus periä, siitä ilmoitetaan etukäteen.
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

1.4.4 Tietopyynnöt, joilla ei ole selvää vastuuviranomaista

Kuvaus	<p>VA-tietojärjestelmässä oleviin tietoihin kohdistuviin tietopyyntöihin vastaaminen. Jokaisella on oikeus saada julkisia tietoja VA-asiarekisterissä olevista tiedoista ja tarkistaa omat tietonsa VA-toimintaan liittyvistä henkilörekistereistä.</p> <p>Tarvittaessa pyyntö siirretään sille viranomaiselle, jolle asian käsittely kuuluu.</p>
Palvelukanavat	Valtiokonttorin kirjaamo
Palveluaika	Arkisin 8.00-16.15
Palvelutaso	-
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Valtiokonttori / VA-tiimi
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on lähtökohtaisesti maksutonta. Mikäli tietopyynnön toteuttamiseen liittyy maksuja, joita on julkisuuslain 34 pykälän perusteella oikeus periä, siitä ilmoitetaan etukäteen.
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

1.5 Tietojen käsittely ja tietosuoja

1.5.1 Tietosuojaselosteet

<https://www.haeavustuksia.fi/fi/tietosuojaseloste>

1.5.2 Saavutettavuusselosteet

<https://www.haeavustuksia.fi/fi/saavutettavuusseloste>

2 VA-viranomaisen palvelut

2.1 Sähköinen käsittelyjärjestelmä

2.1.1 Hallinnoiavustuksia.fi -palvelu

Kuvaus	<p>Palvelu valtionavustushakujen hallintaan, hakemusten käsittelyyn ja avustuspäätösten sekä maksatuspäätösten tekoon. Palvelun keskeiset sisällöt keväällä 2023 ovat:</p> <ul style="list-style-type: none">- Avustushakujen luominen ja hallinta- Hakemusten käsittely ja arviointi- Täydennyspyyntöjen laatiminen ja hallinta- Päätöksenteko ja maksatus- Päätösten kirjoitusvirheiden korjaaminen- Maksatushakemusten pyytäminen ja vastaanottaminen- Maksatushakemusten käsittely- Loppuraporttien pyytäminen ja vastaanottaminen- Loppuraporttien käsittely <p>Palvelun kohderyhmä on VA-viranomaisen valtionavustustoiminnasta vastaavat henkilöt.</p> <p>Palvelua voi käyttää ainoastaan, jos käyttäjällä on työtehtävänsä perusteella oikeus tai VA-viranomaisen erikseen myöntämä valtuus palvelun käyttämiseen.</p>
Palvelukanavat	Hallinnoiavustuksia.fi
Palvelutaso	<p>Palvelu on verkossa 24/7</p> <p>Palvelukatkoista ja virhetilanteista ilmoitetaan palvelussa mahdollisimman pian virhetilanteen havaitsemisen jälkeen, mikäli se on mahdollista.</p> <p>Palvelun tuottaja ei ole velvollinen korvaamaan palvelun käytön tai tuottamisen katkoista mahdollisesti aiheutuvia tulonmenetyksiä tai vahinkoja palvelun käyttäjille.</p>
Käyttöönotto	<p>Palvelun käyttö edellyttää tunnistautumista.</p> <p>Palvelu on liitetty valtionhallinnon yhteiseen VIRTU-kertakirjautumis-ratkaisuun sekä suomi.fi tunnistautumiseen, joita käytetään käyttäjätunnistukseen ja käyttäjätietojen välittämiseen.</p>
Palvelun tuottaa	Valtiokonttori
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta
Palvelun kielet	Suomi

2.2 Tekninen käytöntuki

2.2.1 Tiedotteet

Kuvaus	Palvelukatkosten, häiriö- ja virhetilanteiden viestintä.
Palvelukanavat	Verkkopalvelu / häiriötiedotteet
Palvelutaso	Arkisin klo 8.00-16.15
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Valtiokonttori
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta.
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

2.2.2 Kirjautuminen

Kuvaus	Palvelu on liitetty valtionhallinnon yhteiseen VIRTU-kertakirjautumis-ratkaisuun ja suomi.fi tunnuksiin, joita käytetään käyttäjätunnistukseen ja käyttäjätietojen välittämiseen.
Palvelukanavat	Puhelinpalvelu Elisa Ring (+358 295 50 3760) Sähköposti (tuki.hallinnoiavustuksia@valtiokonttori.fi) => Jira SD
Palvelutaso	arkisin 8-16 (sähköposti) ja 9-16 (puhelin)
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Identiteetin- ja pääsynhallinnan neuvonnasta ja tuesta vastaa Valtori.
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta.
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

2.2.3 Käytön yleisneuvonta

Kuvaus	<p>Palvelun käytön tekninen neuvonta:</p> <ul style="list-style-type: none">- Selainongelmat- Käyttöön liittyvät ongelmat- Liitetiedostojen käsittely- Organisaation käyttöoikeuksien hallinta <p>Hallinnoi avustuksia -palvelun käytön neuvonta valtionavustushakujen hallinnointiin, hakemusten käsittelyyn ja avustuspäätösten toimeenpanoon:</p> <ul style="list-style-type: none">- Avustushakujen luomiseen ja hallintaan liittyvät kysymykset- Hakemusten ja pyyntöjen käsittelyyn liittyvät kysymykset- Täydennyspyyntöjen laatimiseen ja hallintaan liittyvät kysymykset- Päätösten laatimiseen ja maksatukseen liittyvät tekniset kysymykset- Väli- ja loppuraportoinnin hallintaan liittyvät kysymykset <p>Neuvontapalveluun ei sisälly VA-viranomaisen hallinnollis-juridisiin tai hakujen sisällöllisiin kysymyksiin vastaaminen.</p>
Palvelukanavat	Puhelinpalvelu Elisa Ring (+358 295 50 3760) Sähköposti (tuki.hallinnoiavustuksia@valtiokonttori.fi) => Jira SD
Palvelutaso	arkisin 8-16 (sähköposti) ja 9-16 (puhelin)
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Valtiokonttori / VA-tiimi
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta.
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

3 Julkinen VA-tietopalvelu

3.1 Tutkiavustuksia.fi -palvelu

Kuvaus	<p>Palvelu valtionavustustoimintaan liittyvä tietopalvelu, jonka kautta kansalaiset, tiedotusvälineet, viranomaiset ja tutkijat pääsevät seuraamaan, miten ja mihin valtionavustuksia on myönnetty. Palvelun keskeiset sisällöt ovat:</p> <ul style="list-style-type: none">- Avustusten saajien tarkastelu- Myönnettyjen ja haettujen avustusten tarkastelu- Haettujen ja myönnettyjen avustusten vertailu- Tietojen suodattaminen ja tarkastelu eri näkökulmista- Valittujen tietojen lataaminen omaan käyttöön- Mahdollisesta virheestä raportointi <p>Salassa pidettäviksi luokitellut tiedot eivät sisälly palvelun aineistoon. Tarkasti sisältö määritellään valtioneuvoston asetuksella: https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2022/20221394</p> <p>Palvelun kohderyhmänä ovat kaikki valtionavustustoiminnasta tietoa hakevat toimijat.</p> <p>Tiedot toimitetaan Valtiokonttorille hakuilmoitusten osalta hallinnoivavustuksia.fi palvelun kautta ja päätösten osalta rajapinnan tai excel -siirtotiedoston avulla. Rajapinnan avaimen luominen ja siirtotiedostojen lähettäminen onnistuvat hallinnoivavustuksia.fi palvelun kautta.</p>
Palvelukanavat	Tutkiavustuksia.fi Tietojen syöttämiseen: hallinnoivavustuksia.fi tai rajapinta
Palvelutaso	<p>Palvelukatkoista ja virhetilanteista ilmoitetaan palvelussa mahdollisimman pian virhetilanteen havaitsemisen jälkeen, mikäli se on mahdollista.</p> <p>Palvelun tuottaja ei ole velvollinen korvaamaan palvelun käytön tai tuottamisen katkoista mahdollisesti aiheutuvia tulonmenetyksiä tai vahinkoja palvelun käyttäjille.</p>
Käyttöönotto	Palvelun käyttöönotto valtion avustustoiminnan tietojen tarkasteluun ei edellytä rekisteröitymistä tai tunnistautumista.
Palvelun tuottaa	Valtiokonttori
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta.
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

3.2 Tekninen käytöntuki

3.2.1 Tiedotteet

Kuvaus	Palvelukatkojen, häiriö- ja virhetilanteiden viestintä.
Palvelukanavat	Twitter Verkkopalvelu / häiriötiedotteet
Palvelutaso	Arkisin tukea käyttöön 8-16.15
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Valtiokonttori
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta.
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

3.2.2 Käytön yleisneuvonta

Kuvaus	Palvelun käytön tekninen neuvonta: <ul style="list-style-type: none">- Selainongelmat- Käyttöön liittyvät ongelmat- Organisaation käyttöoikeuksien hallinta
Palvelukanavat	Puhelinpalvelu Verkkoasiointi / palvelupyyntö Sähköposti
Palveluaika	Arkisin tukea käyttöön 8-16.15
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Valtiokonttori / VA-tiimi
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

4 Koulutuskokonaisuudet

4.1 Toimintamallin valmennus ja koulutus

Opas valmennuksista ja koulutuksista (Kopryn tiimeri): https://tila.tiimeri.fi/sites/vk-va_kopry/Tiedostot/Valmennus-%20ja%20koulutusmateriaalit

eOppivan verkkokurssi: <https://www.eoppiva.fi/koulutukset/kohti-vaikuttavampaa-valtionavustustoimintaa/>

4.2 Avustuksen hakijoiden ja saajien käyttökoulutus

Kuvaus	Koulutussisällöt tarjoavat tietoa ja ohjeita valtionavustusten hakijoille ja saajille sekä tukea avustuksen hakemiseen ja avustustoiminnan toteuttamiseen: <ul style="list-style-type: none">- Mistä löytyy tietoa hauista?- Miten avustusta haetaan?- Hakemuksen täydentäminen ja pyyntöihin vastaaminen- Päätöksiin tutustuminen- Väli- ja loppuraportointi
Palvelukanavat	Verkkoasiointi / ohjeet Palvelusivut Valtiokonttorin www-sivuilla
Palvelutaso	Avoimna ympäri vuorokauden
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Sisällöistä vastaa Valtiokonttori / VA-tiimi
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta.
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

4.3 VA-viranomaisen käyttökoulutus

4.3.1 Järjestelmän käyttökoulutus

Kuvaus	Koulutussisällöt tarjoavat tietoa ja ohjeita valtionavustushakujen hallintoihin ja hakemusten käsittelyyn: <ul style="list-style-type: none">- Avustushakujen luominen ja hallinta- Hakemusten käsittely- Päätösten teko ja maksatus- Väli- ja loppuraportointi- Tehtävien hallintaan liittyvät kysymykset- Palvelutuotanto yhdessä Valtiokonttorin kanssa
--------	---

	Lisäksi tarjotaan tietoa valtionavustusten hakijoiden ja saajien palveluista ja niiden käyttämisestä. Palvelun kohderyhmä on VA-viranomaisen valtionavustustoiminnasta vastaavat henkilöt.
Palvelukanavat	Verkkopalvelu / ohjeet Koulutustilaisuudet
Palvelutaso	Avoinna ympäri vuorokauden Koulutustilaisuudet erikseen sovittuina aikoina
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Sisällöistä vastaa Valtiokonttori / VA-tiimi
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta
Palvelun kielet	Suomi

5 Palveluiden tuottaminen

5.1 Palvelunhallinta

5.1.1 Strategiset tavoitteet

Palvelun strategiset tavoitteet ohjaavat palveluiden tuottamista ja kehittämistä osana palveluille määritellyjä palvelutasovaatimuksia.

Sähköiset palvelut ovat saatavilla ja avoinna ympäri vuorokauden. VA-järjestelmän ja sen rajapintojen saatavuus siten, että valtionavustustoimintaan haettaviksi julkaistut haut ovat tarkasteltavissa ja haettavissa, avustuksen toimeenpanoon liittyvää tietoa voidaan toimittaa ja ne ovat vastuuviranomaisten saatavilla ja käsiteltävissä.

Käyttäjien korkea asiakastyytyväisyys. Palvelun laatua peilataan toiminnan tarpeisiin ja siihen vaikuttaa voimakkaasti myös yhteistyö palvelutuottaja ja toimijan välillä. Asiakastyytyväisyys kuvaa palvelukonaisuuden subjektiivista laatua ja on riippumaton yksittäisen palvelun laatumääreistä.

Laaja toiminnallinen tuki ja korkea automaatioaste. VA-järjestelmän toiminnallinen tuki operatiivisiin prosesseihin siten, että mahdollisimman suuri osa päättelysääntöihin perustuvista toiminnoista suoritetaan ilman käsittelijän manuaalista työtä.

5.1.2 Palvelutasonhallinta

Palvelutasonhallinta varmistaa, että kaikki toiminnassa olevat palvelut ja niiden suorituskyky vastaavat asiakkaiden tarpeita. Palvelun palvelutasomääritykset muodostuvat yleisistä palvelun laatua määrittävistä kriteereistä:

Palvelutaso	Palveluaika	Palvelutavoite
VK1 Perustaso	Arkisin klo 8-16.15 (sähköposti) 9-16 (puhelin)	Valtiokonttorin käytöntuen tavoitteena on käsitellä 100% palvelupyynnöistä 8h kuluessa. Lisäksi tavoitteena on vastata vähintään 90% puheluista 5 min kuluessa.
VA1 Perustaso	Arkisin klo 8-16.15	VA-viranomaisen tavoitteena on käsitellä 90% palvelupyynnöistä 1vrk kuluessa. VA-viranomaisen tavoitteena on vastata vähintään 80% puheluista 4h kuluessa.

5.1.3 Tietoturvan hallinta

Tietoturvan hallinnan tarkoituksena on suojata tietoon luottavien ihmisten etua virheiltä liittyen tiedon luottamuksellisuuteen ja eheyteen huolehtimalla, että tietoturvariskit käsitellään tietoturvaprosessien ja riskienhallintapolitiikan mukaisesti.

Palvelutuotannossa käytetään vain sellaisia järjestelmiä ja ratkaisuja, joiden tietoturvariskejä pystytään valvomaan ja hallitsemaan, ja joiden tietoturva on tarvittaessa myös mahdollista auditoida. Auditointeja suoritetaan tarpeellisin välein (viimeksi syksyllä 2023).

Mahdollisten tietoturvaloukkausten käsittely on ensisijaisesti Valtiokonttorin vastuulla. Valtiokonttori selvittää tietoturvaloukkauksen syyn ja laajuuden. Jos tietoturvaloukkaus johtuu teknisestä häiriöstä tai palveluun kohdistuvasta hyökkäyksestä, Valtiokonttori vastaa tietosuojavaltuutetun toimistolle ja rekisteröidyille ilmoittamisesta sekä mahdollisista vahingonkorvauksista. Jos tietoturvaloukkauksen syyksi ilmenee rekisteröidyn tai valtionapuviranomaisen huolimattomuus, vastuu siirtyy valtionapuviranomaiselle.

5.1.4 Muutoshallinta

Muutoshallinnan tarkoituksena on varmistaa, että palvelut vastaavat toiminnan muuttuviin vaatimuksiin. Muutoshallinta huolehtii kaikista palveluun vaikuttavista muutoksista koko palvelun elinkaaren ajan ja varmistaa että, muutokset toteutetaan muita palveluita häiritsemättä.

Muutospyyntöjen elinkaaren hallintaan ja dokumentointiin käytetään palveluhallinnan työkaluja.

Muutostyyppi	Muutoksen kohde
Palveluportfolio	Palveluportfolioon ja tunnistettuun toiminnalliseen tarpeeseen kohdistuva muutospyyntö
Palvelusisältö	Palvelun sisältöön tai palvelumäärittelyyn kohdistuva muutospyyntö
Tietojärjestelmä	VA-toimintaa tukevaan järjestelmäkokonaisuuteen kohdistuva muutospyyntö
Menettelytapa	VA-toimintamalliin kohdistuva muutospyyntö

Muutospyyntöissä kuvataan, miksi muutos pitäisi tehdä ja mitä vaikutuksia muutokseen liittyy. Lisäksi määritellään kuka on vastuussa muutoksesta ja tunnistetaan muutokseen liittyvät riskit.

Muutosehdotukset käsitellään ja hyväksytään tai hylätään palvelutuotannon ohjaus- ja hallintamallin määrittelemällä tavalla.

5.1.5 Toimittajien hallinta

Toimittajien hallinnan tarkoituksena on varmistaa, että toimittajien kanssa tehdyt sopimukset ovat linjassa palvelutuotannon tarpeiden ja sovittujen palvelutasotavoitteiden kanssa. Toimittajien valinnassa ja suorituskyvyn seurannassa noudatetaan toimittajapolitiikassa määriteltyjä käytäntöjä.

5.1.6 Pääsynhallinta

Pääsynhallinnan tavoitteena on suojata palvelu asiattomalta käytöltä ja antaa luvallisille käyttäjille oikeus palvelun käyttöön. Pääsynhallinta myöntää tai muuttaa ja rajoittaa käyttäjien pääsyoikeuksia palveluihin tietoturvanhallinnassa määriteltyjen menettelytapojen perusteella.

5.1.7 Käyttöönotto

Käyttöönoton tavoitteena on toiminnan edellyttämien järjestelmäpalveluiden käytön mahdollistaminen VA-viranomaiselle yhdessä laaditun suunnitelman mukaisesti.

5.1.8 Jatkuvuuden hallinta

Jatkuvuuden hallinnan tavoitteena on varmistaa järjestelmäpalveluiden keskeytyksetön toiminta ja sen hallinta. Järjestelmäpalveluiden jatkuvuus- ja toipumissuunnitelmat muodostavat merkittävän osan VA-toiminnan jatkuvuuden suunnittelua. Järjestelmäpalveluihin liittyvät toipumismekanismit käsitellään riskienhallintapolitiikassa määriteltyjen käytäntöjen ja palvelutuotannon ohjaus- ja hallintamallin määrittelemällä tavalla.

5.2 Keskeiset suorituskykymittarit

Palvelutuotannon mittaamisen tavoitteena on varmistaa, että palveluprosessien suorituskyky on asianmukaisessa suhteessa palvelukuvauksissa esitettyihin palvelutasotavoitteisiin. Notkahdukset palvelun laadussa johtuvat yhä useammin palveluprosesseissa ilmenevistä ongelmista kuin palveluun liittyvistä teknisistä haasteista. Mittaamisen perusta on palvelupyyntöjen ja häiriöiden kuvaaminen sekä käsittelyn ja tapahtuma-aikojen kirjaaminen palvelutuotantoon osallistuvien tahojen toimesta.

Mittaristo koostuu tärkeimmistä palvelutuotannon suorituskykymittareista.

Mittari	Tarkoitus	Näkökulmat
Keskusteluiden lukumäärä	Käytyjen tukikeskusteluiden lukumäärä aiheittain antaa hyvän näkökulman toimintaan ja käytyihin keskusteluihin.	<ul style="list-style-type: none">- Kanava (puhelin)- Palvelupyyntö / luokka- Asiakasryhmä- Ajan jaksot (päivä, viikko, kuukausi)
Keskusteluiden keskimääräinen kesto	Tukipalveluissa on tärkeää seurata puheluiden kestoa ja asettaa tavoitteita niiden keskimääräiselle kestolle koska käyttäjiä tulisi pysyä palvelemaan tilanteeseen nähden riittävän nopeasti.	<ul style="list-style-type: none">- Kanava (puhelin)- Palvelupyyntö / luokka- Asiakasryhmä- Ajan jaksot (päivä, viikko, kuukausi)
Palvelupyyntöjen lukumäärä	Tukipalveluiden tavoitteena on ratkaista käyttäjien mahdolliset ongelmat laadukkaasti ensimmäisen kontaktin aikana. Mikäli ratkaisu pitkittyy tai se joudutaan eskaloimaan, on ymmärrettävä johtuuko tämä määritellyistä toimintatavoista ja käytännöistä.	<ul style="list-style-type: none">- Kanava (puhelin, sähköposti)- Palvelupyyntö / luokka- Asiakasryhmä- Ratkaisutaso (ratkaistu ensikon-taktissa, siirretty palveluntuottajalle, keskeneräisten lukumäärä)- Ajan jaksot (päivä, viikko, kuukausi)
Keskimääräinen reagointiaika palvelupyyntöön	Pitkittynyt reagointiaika vaikuttaa merkittävästi asiakastyytyväisyyteen ja on yleensä seurausta tukipalvelun riittämättömästä resurssoinnista suhteessa kysyntään.	<ul style="list-style-type: none">- Kanava (puhelin, sähköposti)- Palvelupyyntö / luokka- Asiakasryhmä- Ajan jaksot (päivä, viikko, kuukausi)
Keskimääräinen ratkaisuaika palvelupyyntöön	Pitkittynyt ratkaisuaika vaikuttaa merkittävästi asiakastyytyväisyyteen ja aiheuttaa ylimääräisiä kyselyitä asian tilasta.	<ul style="list-style-type: none">- Kanava (puhelin, sähköposti)- Palvelupyyntö / luokka- Asiakasryhmä- Ajan jaksot (päivä, viikko, kuukausi)
Asiakkaiden tyytyväisyys käyttämänsä palveluun	Palvelupyyntöjen ratkaisujen yhteydessä kysytään palaute asian hoitamisesta Hakujen päättymisen yhteydessä kysytään hakijoiden tyytyväisyyttä palveluun.	<ul style="list-style-type: none">- Kanava (sähköposti)- Palvelupyyntö- Asiakastyytyväisyys

Palvelutuotannon ohjaamisessa ja kehittämisessä hyödynnetään toiminnasta kertyvää mittaustietoa.

5.3 Asiakaskokemuksen hallinta palveluketjussa

Asiakaskokemukseen vaikuttaa palvelukokonaisuus, jolla täytetään avustuksen hakijan ja VA-viranomaisen toiminnalliset tarpeet eikä järjestelmien ja tukipalveluiden kokonaisuutta voi erottaa toisistaan. Asiakaskokemuksen hallinnan tarkoituksena on muodostaa kokonaisnäkemys palveluketjun prosessien ja järjestelmäpalveluiden toimivuudesta. Palveluiden muodostama kokonaisuus ei välttämättä vastaa asetettuja vaatimuksia, vaikka palveluketjun yksittäinen osa toimisi suunnitellusti.

Asiakaskokemuksen mittaaminen tapahtuu vaiheittain palveluketjun eri kohtaamispisteissä niin, että kyselyt kohdistetaan käyttäjille juuri silloin, kuin asia on ajankohtainen. Olennaista on, että kaikissa kohtaamispisteissä kerätään yhtenäistä ja vertailukelpoista tietoa, jonka avulla korjaavia toimenpiteitä voidaan tehdä tarvittaessa palveluketjun aikana asiakaskokemuksen ja sujuvan palvelun varmistamiseksi.

Asiakaspalautetta kysytään asiakkaille lähetettävällä kyselyllä hakuajan päättymisen yhteydessä. Myös Valtiokonttorin verkkosivuilla sekä haeavustuksia.fi -palvelussa on mahdollisuus lähettää palautetta. Saapunut palaute kerätään Webropoliiin ja käsitellään.

5.4 Tietämyksenhallinta

Tietämyksenhallinnan tavoitteena on varmistaa että, kertynyt ymmärrys ja osaaminen on hyödynnettävissä oikeassa paikassa ja oikeaan aikaan. Tietämyksenhallinta parantaa palvelutuotannon laatua ja tehokkuutta keräämällä tietämyksen muodostavia tietoja ja mahdollistamalla niiden hyödyntämisen häiriötilanteiden ja palvelupyyntöjen ratkaisuprosesseissa.

Toistaiseksi tätä ei ole vielä järjestelmällisesti toteutettu.