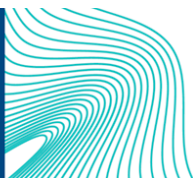


# VA-palvelutuotanto

## Palvelukuvaukset

**Kevät 2025**

17.2.2025



# 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	Asiainn 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	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
4.3.1	Järjestelmän käyttökoulutus	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
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	12
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	13
5.3	Asiakaskokemuksen hallinta palveluketjussa	14
5.4	Tietämyksenhallinta	14

# 1 Asiointipalvelut

## 1.1 Sähköinen asiointipalvelu

### 1.1.1 Haeavustuksia.fi -palvelu

<b>Kuvaus</b>	<p>Palvelu valtionavustusten hakemiseen ja avustustoimintaan liittyvään asiointiin ja lausuntojen antamiseen. Palvelun keskeiset sisällöt ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Avustushakujen tarkastelu</li><li>- Omien tietojen hallinta</li><li>- Avustuksen hakeminen</li><li>- Lisätietopyyntöihin vastaaminen</li><li>- Saatujen päätösten tarkastelu</li><li>- Väli raporttien laatiminen ml. maksatushakemus</li><li>- Loppuraportin laatiminen</li><li>- Lausuntojen antaminen</li></ul> <p>Palvelun kohderyhmänä ovat valtionavustusta hakevat kotimaiset ja ulkomaiset organisaatiot sekä henkilöhakijat. Kohderyhmänä ovat myös hakemuksiin lausuntoja antavat asiantuntijat.</p> <p>Avustushakuun liittyvien tietojen eli hakuilmoitusten tarkastelu on kaikille käyttäjille avointa. Avustusten hakeminen ja avustustoimintaan liittyvä asiointi ja lausuntojen antaminen edellyttävät vahvaa henkilökohtaista tunnistautumista verkkopankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai varmennekortilla. Käytössä ovat tunnistautumiseen Suomi.fi ja ulkomaisille henkilöille ja organisaatioille eIDAS tai Finnish authenticator.</p> <p>Sähköisessä asiointipalvelussa tarvitaan organisaation puolesta asiointiin aina valtuutus. Suomalaisen organisaatioiden osalta se myönnetään Suomi.fi-valtuudet palvelussa. Ulkomaisten osalta siitä annetaan vakuutus hakulomakkeen liitteenä.</p>
<b>Palvelukanavat</b>	Haeavustuksia.fi
<b>Palvelutaso</b>	<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>
<b>Käyttöönotto</b>	<p>Palvelun käyttöönotto avustushakujen tarkasteluun ei edellytä rekisteröitymistä tai tunnistautumista.</p> <p>Avustusten hakeminen ja avustustoimintaan liittyvä asiointi sekä lausuntojen antaminen edellyttävät tunnistautumista ja asiakasprofiilin rekisteröimistä.</p> <p>Palvelun mahdollisista muutoksista tiedotetaan käyttäjille palvelussa ilmoitettujen yhteystietojen mukaisesti.</p>
<b>Hinnoittelu</b>	Palvelun käyttö on maksutonta.
<b>Palvelun kielet</b>	Suomi, ruotsi, englanti

### 1.1.2 Tunnistautuminen

Kuvaus	Käyttäjän tunnistamisessa hyödynnetään julkishallinnon yhteistä Suomi.fi-tunnistus palvelua. Ulkomaisten käyttäjien osalta käytetään eID:stä tai Finnish authenticatoria.
Palvelukanavat	-
Palvelutaso	Avoimna 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. Asiointi on mahdollista myös ilman suomi.fi valtuutta henkilöhakijoille sekä ulkomaisille organisaatioille. Ulkomaisten organisaatioiden osalta asiakkaan täytyy liitteellä osoittaa oikeutensa edustaa organisaatiotaan.
Palvelukanavat	-
Palvelutaso	Avoimna ympäri vuorokauden
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Digi- ja väestötietovirasto Suomi.fi -valtuudet palvelun osalta
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 Pääkäyttäjien Teams -kanava
Palvelutaso	Avoimna virka-aikaan arkisin klo 8.00-16.00
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Valtiokonttori
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta.
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

### 1.2.2 Kirjautuminen ja valtuudet asiointipalveluun

Kuvaus	Kirjautumiseen ja valtuuksiin liittyvissä ongelmissa auttavat ensisijaisesti Digi- ja väestötietoviraston asiantuntijat. Myös Valtiokonttori auttaa haeavustuksia.fi -palvelun käytön osalta ja kertoo tarvittavat valtuudet.
Palvelukanavat	DVV:n palvelukanavat  Valtiokonttorin osalta: Puhelinpalvelu Elisa Ring (+358 295 50 3760) Sähköposti ( <a href="mailto:tuki.haeavustuksia@valtiokonttori.fi">tuki.haeavustuksia@valtiokonttori.fi</a> ) => Jira SD
Palvelutaso	Sähköposti: arkisin klo 8.00-16.00, puhelin ma, ke ja pe klo 14-16
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 mm.: <ul style="list-style-type: none"> <li>- palvelun tekninen käyttö</li> <li>- käyttöliittymään liittyvät tilanteet</li> <li>- bugit ja muut ongelmatilanteet</li> </ul>
Palvelukanavat	Puhelinpalvelu Elisa Ring (+358 295 50 3760) Sähköposti ( <a href="mailto:tuki.haeavustuksia@valtiokonttori.fi">tuki.haeavustuksia@valtiokonttori.fi</a> ) => Jira SD
Palvelutaso	Sähköposti: arkisin klo 8.00-16.00, puhelin ma, ke ja pe klo 14-16
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 kysymyksissä, jotka liittyvät mm.: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Haun sisältöön</li> <li>- Hakemuksen laatimiseen</li> <li>- Täydennyksiin</li> <li>- Päätökseen</li> <li>- Toiminnan raportointiin</li> <li>- Maksatukseen</li> <li>- Muutoksenhakuun</li> <li>- Lausuntoihin</li> </ul>
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 Asiainn 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"> <li>- Avustushakemus liitteineen</li> <li>- Täydennykset ja selvitykset liitteineen</li> <li>- Muutoksenhaku (muutoshakemukset ja oikaisuvaatimukset) liitteineen</li> <li>- Maksatushakemus liitteineen</li> <li>- Loppu- ja väliraportit liitteineen</li> </ul>
Palvelukanavat	Valtionapuviranomainen määrittelee
Palvelutaso	Valtionapuviranomainen määrittelee
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Hausta vastaava VA-viranomaisen
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"> <li>- Hakemuksen vastaanotto</li> <li>- Käsittelyn tila</li> <li>- Päätökset</li> </ul> <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 Tietopyynnot, 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 tietosuojat

### 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 hallinnointiin, hakemusten käsittelyyn ja avustuspäätösten sekä maksatuspäätösten tekoon. Palvelun keskeiset sisällöt keväällä 2025 ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Avustushakujen luominen ja hallinta (ml. hakulomake)</li><li>- Hakemusten käsittely ja arviointi</li><li>- Täydennyspyyntöjen laatiminen ja hallinta</li><li>- Lausuntopyyntöjen laatiminen ja hallinta</li><li>- Päätöksenteko ja maksatus</li><li>- Päätösten kirjoitusvirheiden korjaaminen</li><li>- Maksatushakemusten pyytäminen ja vastaanottaminen</li><li>- Maksatushakemusten käsittely</li><li>- Loppuraporttien pyytäminen ja vastaanottaminen</li><li>- Määrärahojen ja valtuuksien hallinta</li><li>- Tiedon ottaminen OmaData -rajapinnan kautta</li><li>- Asetuksen mukaisten vähimmäistietojen toimittaminen (1394/2022 ja 539/2024)</li></ul> <p>Palvelun kohderyhmä on VA-viranomaisen valtionavustustoiminnasta vastaavat perus- ja pääkäyttäjät.</p> <p>Palvelua voi käyttää ainoastaan, jos käyttäjällä on työtehtävänsä perusteella oikeus ja VA-viranomaisen erikseen pyytämä valtuus palvelun käyttämiseen. Käyttöoikeudet luodaan keskitetysti Valtiokonttorissa.</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 viranomaisille mm. pääkäyttäjien Teams -kanavan kautta ja tarvittaessa muutoin sähköpostitse.
Palvelukanavat	Verkkopalvelu / häiriötiedotteet, pääkäyttäjien Teams -kanava
Palvelutaso	Arkisin klo 8.00-16.00
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 ( <a href="mailto:tuki.hallinnoiavustuksia@valtiokonttori.fi">tuki.hallinnoiavustuksia@valtiokonttori.fi</a> ) => Jira SD
Palvelutaso	Sähköposti: arkisin klo 8.00-16.00, puhelin ma, ke ja pe klo 14-16
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Identiteetin- ja pääsynhallinnan neuvonnasta ja tuesta vastaa Virtun osalta Valtori ja Suomi.fi osalta Digi- ja väestötietovirasto. Käyttöoikeudet luo Valtiokonttori.
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"> <li>- Selainongelmat</li> <li>- Käyttöön liittyvät ongelmat</li> <li>- Liitetiedostojen käsittely</li> <li>- Organisaation käyttöoikeuksien hallinta</li> </ul> <p>Hallinnoi avustuksia -palvelun käytön neuvonta valtionavustushakujen hallinnointiin, hakemusten käsittelyyn ja avustuspäätösten toimeenpanoon liittyvissä teknisissä kysymyksissä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avustushakujen luominen ja hallinta (ml. hakulomake)</li> <li>- Hakemusten ja täydennyspyyntöjen käsittely</li> <li>- Hakemusten arviointi ja lausunnot</li> <li>- Päätösten laatiminen ja maksatus</li> <li>- Muutoksenhaku ja siihen liittyvät päätökset</li> <li>- Väli- ja loppuraportoinnin hallinta</li> <li>- Lausuntopyyntöjen hallinta</li> <li>- OmaData rajapinnan käyttäminen</li> <li>- Vähimmäistietojen toimittaminen</li> </ul> <p>Neuvontapalveluun ei sisälly VA-viranomaisen hallinnollis-juridisiin tai hakujen sisällöllisiin kysymyksiin vastaaminen.</p>
Palvelukanavat	Puhelinpalvelu Elisa Ring (+358 295 50 3760) Sähköposti ( <a href="mailto:tuki.hallinnoiavustuksia@valtiokonttori.fi">tuki.hallinnoiavustuksia@valtiokonttori.fi</a> ) => Jira SD
Palvelutaso	Sähköposti: arkisin klo 8.00-16.00, puhelin ma, ke ja pe klo 14-16

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"> <li>- Avustusten saajien tarkastelu</li> <li>- Myönnettyjen ja haettujen avustusten tarkastelu</li> <li>- Haettujen ja myönnettyjen avustusten vertailu</li> <li>- Tietojen suodattaminen ja tarkastelu eri näkökulmista</li> <li>- Valittujen tietojen lataaminen omaan käyttöön</li> <li>- Mahdollisesta virheestä raportointi</li> </ul> <p>Salassa pidettäviksi luokitellut tiedot eivät sisälly palvelun aineistoon. Tarkasti sisältö määritellään valtioneuvoston asetuksella 1349/2022 ja 539/2024.</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	<p>Tutkiavustuksia.fi</p> <p>Tietojen syöttämiseen: hallinnoivavustuksia.fi tai rajapinta</p>
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	Verkkopalvelu / häiriötiedotteet, pääkäyttäjien Teams –kanava
Palvelutaso	Arkisin tukea käyttöön 8-16.00
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"><li>- Selainongelmat</li><li>- Käyttöön liittyvät ongelmat</li><li>- Organisaation käyttöoikeuksien hallinta</li></ul>
Palvelukanavat	Puhelinpalvelu Elisa Ring (+358 295 50 3760) Sähköposti ( <a href="mailto:tuki.hallinnoiavustuksia@valtiokonttori.fi">tuki.hallinnoiavustuksia@valtiokonttori.fi</a> ) => Jira SD
Palveluaika	Sähköposti: arkisin klo 8.00-16.00, puhelin ma, ke ja pe klo 14-16
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Valtiokonttori / VA-tiimi
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

## 4 Koulutuskokonaisuudet

### 4.1 Valtionapuviranomaisille suunnattu koulutus

Opas valmennuksista ja koulutuksista (Kopryn tiimeri): [https://tila.tiimeri.fi/sites/vk-va\\_kopry/Tiedos-tot/Valmennus-%20ja%20koulutusmateriaalit/Valtionavustustoiminnan%20kehitt%C3%A4misen%20koulutusten%20opas%202025.docx](https://tila.tiimeri.fi/sites/vk-va_kopry/Tiedos-tot/Valmennus-%20ja%20koulutusmateriaalit/Valtionavustustoiminnan%20kehitt%C3%A4misen%20koulutusten%20opas%202025.docx)

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

### 4.2 Avustuksen hakijoiden ja saajien käyttökoulutus ja ohjeet

Kuvaus	Käyttöohjeet tarjoavat tietoa ja ohjeita valtionavustusten hakijoille ja saajille sekä tukea avustuksen hakemiseen ja avustustoiminnan toteuttamiseen. Käyttöohjeet löytyvät Valtiokonttorin verkkosivuilta: <a href="https://www.valtiokonttori.fi/palvelut/valtionavustuspalvelut/haeavustuksia/#kayttoohjeet-hakijalle">https://www.valtiokonttori.fi/palvelut/valtionavustuspalvelut/haeavustuksia/#kayttoohjeet-hakijalle</a>  Lisäksi erikseen sovittaessa VK:n asiantuntijat voivat tulla kertomaan uudesta palvelusta myös hakijainfoihin tms. tilaisuuksiin.
Palvelukanavat	Verkkoasiointi / ohjeet Palvelusivut Valtiokonttorin www-sivuilla Infotilaisuudet
Palvelutaso	Verkkomateriaalit avoinna ympäri vuorokauden
Käyttöönotto	-
Palvelun tuottaa	Sisällöistä vastaa Valtiokonttori / VA-tiimi
Hinnoittelu	Palvelun käyttö on maksutonta.
Palvelun kielet	Suomi, ruotsi, englanti

## 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 sekä hakija-asiakkaiden, että VA-viranomaisten toiminnan tarpeisiin. Erityisen tärkeää korkean asiakastyytyväisyyden saavuttamiseksi on tiivis yhteistyö VA-viranomaisten ja Valtiokonttorin välillä.

**Laaja toiminnallinen tuki ja korkea automaatioaste.** VA-järjestelmä mahdollistaa erilaisten hakujen toteuttaminen palveluiden kautta. Tavoittemme myös automaation lisäämistä ja tekoälyn hyödyntämistä siten että manuaalinen työ vähenee.

#### 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	Sähköpostitse arkisin klo 8-16 Puhelimitse: ma, ke ja pe 14-16	Valtiokonttorin käytöntuen tavoitteena on käsitellä 100% palvelupyynnöistä vuorokauden kuluessa.  Lisäksi tavoitteena on vastata vähintään 90% puheluita 5 min 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 hallitaan ja dokumentointiin käytetään palveluhallinnan työkaluja. 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 hallintamallin määrittelyllä tavalla. Hallintamalliin voi tutustua Valtiokonttorin verkkosivuilla: [https://cdn.valtiokonttori.fi/wordpress/2021/05/LIITE\\_20240426055243.pdf](https://cdn.valtiokonttori.fi/wordpress/2021/05/LIITE_20240426055243.pdf)

#### 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 määrittelyllä 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 ja kesto kertovat tuen tarpeesta. Sisältöjen kautta pääsee kiinni myös kehittämistarpeisiin.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kanava (puhelin)</li><li>- Ajan jaksot (päivä, viikko, kuukausi)</li><li>- Puheluiden kesto</li><li>- Puheluiden sisältö</li></ul>
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"><li>- Kanava (puhelin, sähköposti)</li><li>- Palvelupyyntö</li><li>- Asiakasryhmä</li><li>- Ratkaisutaso (ratkaistu ensikon-taktissa, siirretty palveluntuottajalle, keskeneräisten lukumäärä)</li><li>- Ajan jaksot (päivä, viikko, kuukausi)</li></ul>
Keskimääräinen reagointiaika palvelupyyntöön	Pitkittynyt reagointiaika vaikuttaa merkittävästi asiakastyytyväisyyteen ja on yleensä seurausta tukipalvelun riittämättömästä resurssoinnista suhteessa kysyntään.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kanava (puhelin, sähköposti)</li><li>- Palvelupyyntö / luokka</li><li>- Asiakasryhmä</li><li>- Ajan jaksot (päivä, viikko, kuukausi)</li></ul>

Keskimääräinen ratkaisuaika palvelupyyntöön	Pitkittynyt ratkaisuaika vaikuttaa merkittävästi asiakastyytyväisyyteen ja aiheuttaa ylimääräisiä kyselyitä asian tilasta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kanava (puhelin, sähköposti)</li> <li>- Palvelupyyntö / luokka</li> <li>- Asiakasryhmä</li> <li>- Ajan jaksot (päivä, viikko, kuukausi)</li> </ul>
Asiakkaiden tyytyväisyys käyttämänsä palveluun	<p>Palvelupyyntöjen ratkaisujen yhteydessä kysytään palaute asian hoitamisesta</p> <p>Hakujen päättymisen yhteydessä kysytään hakijoiden tyytyväisyyttä palveluun.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kanava (sähköposti ja JiraSD)</li> <li>- Palvelupyyntö</li> <li>- Asiakastyytyväisyys</li> </ul>

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 kohtaamispaikoissa niin, että kyselyt kohdistetaan käyttäjille juuri silloin, kuin asia on ajankohtainen. Olennaista on, että kaikissa kohtaamispaikoissa 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 Webropoliin 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.