



FINANSMINISTERIET

Ordnandet av e-tjänster i myndighetsverksamhet

Specialsakkunnig Jonna Törnroos, avdelningen för den offentliga förvaltningens ICT
Webbtillgänglighetsdagen 11.12.2018



Regleringsobjekt - myndigheternas e-tjänster





FINANSMINISTERIET

Vem berörs av bestämmelserna om ordnandet av e-tjänster?

Tillämpningsområdet för lagens 2 kap.



Bestämmelserna som gäller myndigheter tillämpas 1/4

- På statliga myndigheter
- På statliga affärsverk
- På kommunala myndigheter, inkl. kommunala affärsverk
- På riksdagens ämbetsverk
- På republikens presidents kansli
- På självständiga offentligrättsliga inrättningar



Bestämmelserna som gäller myndigheter tillämpas 2/4

På universitet som avses i 1 § i universitetslagen (558/2009)

- Universiteten är sådana offentligrättsliga inrättningar som avses i tillgänglighetsdirektivet (hör direkt till de offentligrättsliga inrättningar som avses i direktivet)
- Offentligrättsliga universitet är också självständiga offentligrättsliga inrättningar, men man vill att bestämmelserna omfattar samtliga universitet
- Bestämmelserna i kap 2 har ett samband med förvaltningslagen och lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet, vilka också tillämpas på universiteten



Bestämmelserna som gäller myndigheter tillämpas 3/4

På yrkeshögskolor som avses i yrkeshögskolelagen (932/2014)

- Yrkeshögskolorna är offentligrättsliga inrättningar enligt tillgänglighetsdirektivet (hör direkt till de offentligrättsliga inrättningar som avses i direktivet)
- Bestämmelserna i kap 2 har ett samband med förvaltningslagen och lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet, vilka också tillämpas på yrkeshögskolor.



Bestämmelserna som gäller myndigheter tillämpas 4/4

På ortodoxa kyrkan och dess församlingar

- Ortodoxa kyrkan och dess församlingar är offentligrättsliga inrättningar enligt tillgänglighetsdirektivet (hör direkt till de offentligrättsliga inrättningar som avses i direktivet)
- Bestämmelserna i kap 2 har ett samband med förvaltningslagen och lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet, vilka också tillämpas på ortodoxa kyrkans verksamhet



Bestämmelserna som gäller myndigheter tillämpas också

- Det som föreskrivs om myndigheter tillämpas även på andra organ som sköter offentliga förvaltningsuppgifter, **till den del de digitala tjänster avsedda för allmänheten som de tillhandahåller hänför sig till skötseln av dessa uppgifter.**
- Grundlagsutskottet har förutsatt att myndighetsförpliktelserna ska utvidgas att omfatta även dem som sköter offentliga förvaltningsuppgifter.



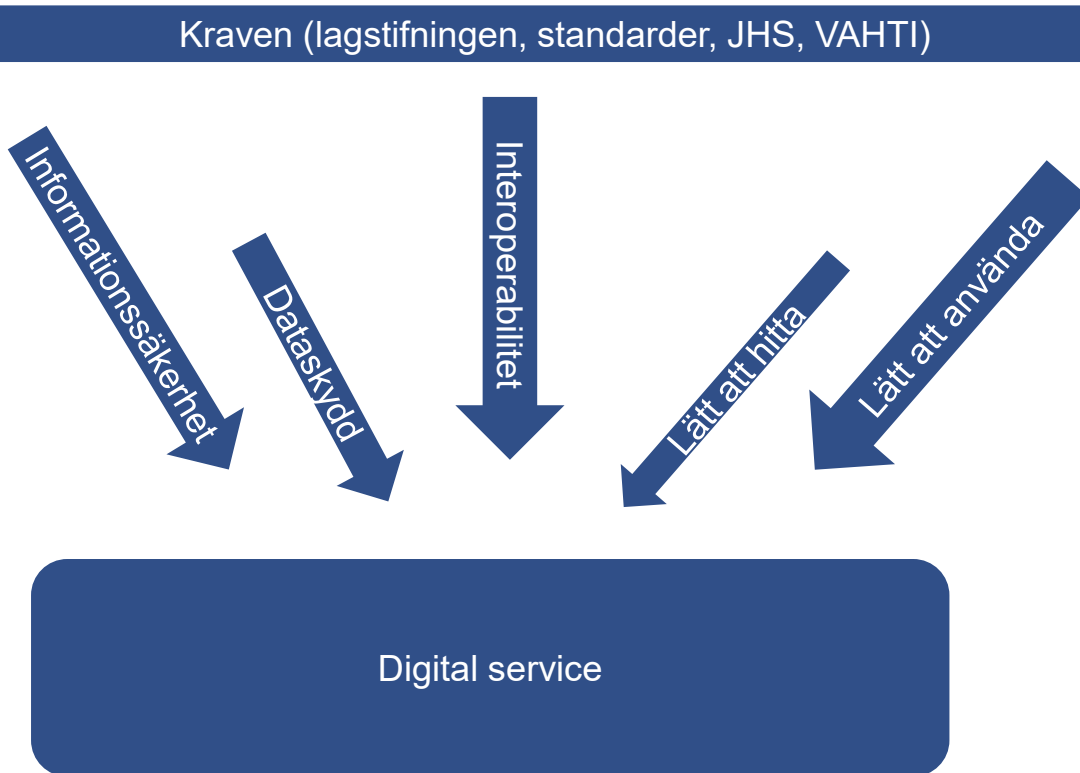


FINANSMINISTERIET

Planering och underhåll av digitala tjänster



Planering och underhåll av digitala tjänster, 4.1 och 4.3 §



Interoperabilitet, 4.1 §

- Myndigheten ska se till att e-tjänsterna är kompatibla med det allmänna programutbudet och vanliga kommunikationsförbindelser.
- Det betyder att myndigheten ska till exempel testa sina e-tjänster med olika webbläsare och olika versioner av dem.
- Med interoperabla dataförbindelser avses att tjänsterna bör vara tillgängliga även med långsammare uppkopplingshastigheter:
 - Den riktgivande minimihastigheten är den minimihastighet för internetuppkopplingar som anges i förordningen (1163/2014)
 - minimihastigheten för den inkommande trafiken för en sådan ändamålsenlig Internetuppkoppling 1 Mbit/s.
 - internetuppkopplingens genomsnittliga minimihastighet för inkommande trafik kan vara 750 Kbit/s under en mätperiod på 24 timmar och 500 Kbit/s under vilken som helst mätperiod som varar 4 timmar.



Befintliga anvisningar och rekommendationer



Bekanta dig med JHS-rekommendationerna, bl.a.:

- [JHS 190 Planering och utveckling av nättjänster för den officiella förvaltningen](#)
- [JHS 198 Den övergripande arkitekturens grundbeskrivningar](#)
- [Alla JHS-rekommendationer](#)

Informationssäkerhet

- [VAHTI, datasäkerhetsanvisning för elektronisk ärendehantering](#)

Dataskydd

- [Dataskydd i vardagen videoutbildning](#)
- [Hur ska dataskyddsförordningen beaktas vid konkurrensutsättning av offentlig upphandling?](#)

Utvecklingsprinciper

- [Finansministeriet, Principerna för digitalisering](#)
- [Finansministeriet, Principerna för utveckling av elektronisk ärendehantering](#)

Temporär begränsning av användningen av e-tjänster, 5.3 §

- En myndighet kan temporärt begränsa användningen av en digital tjänst till vissa användargrupper eller till en viss region, om det är nödvändigt för att utveckla eller testa tjänsten.
- Notera följande om begränsningarna:
 - Begränsningar kan inte göras på språkliga grunder - de språkliga rättigheterna måste tryggas på enhetliga eller ersättande sätt
 - Begränsningen måste vara nödvändig ur test- eller utvecklingsperspektiv
 - Tillgången till service måste tryggas på alternativa sätt - specialgrupper ska också tas i beaktande



Säkerställandet av tillgången till e-tjänster, 4.2 §

- **Myndigheten ska säkerställa** tillgången till de digitala tjänster som den ansvarar för och till andra elektroniska dataöverföringsmetoder som den använder också vid andra tider än när myndigheternas servicepunkter håller öppet.
- **Avbrott i de digitala tjänsterna och i andra elektroniska dataöverföringsmetoder ska förläggas** till tidpunkter då de används i ringa omfattning.
- Allmänheten ska på lämpligt sätt informeras om avbrotten i förväg.
- **Myndigheterna ska vid avbrott offentliggöra** anvisningar om hur var och en kan få sina ärenden skötta på ett alternativt sätt.



Informerings- och rådgivningsskyldigheten, 5.2 §

- **Myndigheterna ska** i sina digitala tjänster **ge tydlig information** om hur var och en elektroniskt kan sköta sina ärenden hos myndigheterna.
- Vid informeringen om tjänster bör man dessutom beakta
 - 7 § 1 mom. i förvaltningslagen: Möjligheterna att uträtta ärenden och behandlingen av ärenden hos en myndighet ska om möjligt ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service och att myndigheten kan sköta sin uppgift med gott resultat.
 - 20 § 2 mom. i offentlighetslagen: En myndighet ska informera om sin verksamhet och sina tjänster samt om de rättigheter och skyldigheter som enskilda människor och sammanslutningar har i ärenden som anknyter till dess verksamhetsområde.
- **Myndigheterna ska i sina digitala tjänster** publicera kontaktuppgifter av vilka det framgår var allmänheten har möjlighet att få råd i användningen av en myndighets digitala tjänster.
- Rådgivningen ska ske med hänsyn till 8 § i förvaltningslagen:
 - Myndigheterna ska inom ramen för sin behörighet och enligt behov ge sina kunder råd i anslutning till skötseln av ett förvaltningsärende samt svara på frågor och förfrågningar som gäller uträttandet av ärenden. Rådgivningen är avgiftsfri.



Kundrådgivning i digitala ärenden

- Myndigheterna är skyldiga att erbjuda rådgivning om de egna tjänsterna, även e-tjänster
- FM:s arbetsgrupp för Förfaringssätt i fråga om elektronisk ärendehantering och förmedling av meddelanden utarbetar enhetliga handlingsätt
- Riktlinjer:
 - Kunderna styrs till att använda e-tjänster Tid och resurser ska reserveras för personlig rådgivning i fråga om användningen av e-tjänster
 - Kunden ska få stöd så snabbt som möjligt, chatt, chatrobotar eller telefonnummer är följaktligen primära rådgivningskanaler
 - Olika kontaktmöjligheter ska erbjudas
 - Nya stödformer både för nya och för gamla e-tjänster
 - Vid behov skapar man försöksmiljöer
- Riksomfattande verksamhetsmodellen för digitalt stöd garanterar annat stöd som ökar e-kompetensen
- Mera information om verksamhetsmodellen för digitalt stöd: <https://vm.fi/digituki>



Tillhandahållandet av digitala tjänster - mottagning av meddelanden, 5.1 §

- Myndigheterna ska ge alla en möjlighet att sända elektroniska meddelanden och handlingar som hänför sig till deras behov av tillgång till tjänster med hjälp av digitala tjänster eller andra elektroniska dataöverföringsmetoder.
- Kundens möjligheter att kommunicera med myndigheter, bl.a.:
 - Suomi.fi-meddelanden -tjänsten
 - E-post
 - Krypterad e-post
 - Annat innehåll i e-tjänsterna, såsom blanketter, etc.



Meddelanden som skickas till kunden, 5.1 §

- Myndigheten ska erbjuda alla en möjlighet att vid mottagningen av myndigheters elektroniska meddelanden och handlingar använda
 - en meddelandeförmedlingstjänst som avses i lagen om förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster (Suomi.fi -meddelanden) eller
 - någon annan tillräckligt datasäker elektronisk informationsöverföringsmetod, om myndigheten kan leverera meddelanden eller handlingar i elektronisk form.
- Regleringen och kommunikationssättet påverkas av
 - Meddelandets innehåll → allmän rådgivning, personlig rådgivning
 - Meddelandets användningsändamål → meddelandena kan sändas så som föreskrivs i lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet eller andra lagar



Stöd för ibruktagandet av - tjänsten Suomi.fi-meddelanden

- Finansministeriet beviljar offentliga organisationer stöd för åtgärder som påskyndar ibruktagandet av - tjänsten Suomi.fi-meddelanden
- Målet med stödet är att påskynda ibruktagandet av tjänsten Suomi.fi-meddelanden så att aktörer inom den offentliga förvaltningen tagit tjänsten i bruk under 2018-2019, och att de i första hand kommunicerar med medborgarna med dess hjälp
- Tjänsten möjliggör elektronisk myndighetskommunikation oberoende av om kunden vill ha sina meddelanden elektroniskt eller som sedvanlig post.

Ytterligare information, bl.a. villkor för beviljande och maximibelopp:
www.vm.fi/suomi.fi-viestit-kayttoonoton-tuki





FINANSMINISTERIET

Elektronisk identifiering



Identifiering av användare, när det är tillåtet, 6.1 §

- **Myndigheten kan kräva elektronisk identifiering av användare av digitala tjänster endast**
 - om det är nödvändigt för att verifiera användarrättigheten till tjänsten eller dess informationsinnehåll, eller
 - på grund av rättsverkan i anslutning till en funktion som finns i tjänsten.



När ska identifiering krävas? 6.2 §

- Om det är möjligt att få se och använda sekretessbelagt datainnehåll i en digital tjänst ska tjänsteanvändaren identifieras med hjälp av
 - en sådan tjänst för identifiering av fysiska personer som avses i 3 § 4 punkten i lagen om förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster (Suomi.fi-identifikation)
 - en sådan stark autentisering som avses i 2 § 1 mom. 1 punkten i lagen om stark autentisering och betrodda elektroniska tjänster, eller
 - av vägande grundad anledning med hjälp av någon annan motsvarande informationssäker identifieringstjänst.



Suomi.fi-identifikationen

- Suomi.fi-identifikation möjliggör en datasäker elektronisk identifiering av en finländare eller EU-medborgare med hjälp av olika identifieringsverktyg såsom bankkoder och mobilcertifikat.
- Identifieringstjänstens produktionsmiljö är avsedd för statliga förvaltningsmyndigheter, ämbetsverk och inrättningar, affärsverk, kommunala myndigheter, domstolar och övriga lagskipningsorgan.
- Mera information: [https://esuomi.fi/suomi-fi-tjänster/suomi-fi-identifikation/](https://esuomi.fi/suomi-fi-tjanster/suomi-fi-identifikation/)



Om tillsynen

- Iakttagandet av bestämmelserna i 2 kap. i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster övervakas inte av regionförvaltningsverket i Södra Finland
- Tillsynen omfattas av den allmänna laglighetsövervakningen, där de behöriga myndigheterna är:
 - Riksdagens justitieombudsman
 - Justitiekanslern i statsrådet





FINANSMINISTERIET

Finansministeriet

Tomi Voutilainen
konsultativ tjänsteman
Tfn 0295 530 453

E-post:
förnamn.efternamn@vm.fi

