

Ställningstaganden och rekommendationer

Digitaliserade myndighetsprocesser vid företagsetablering

Granskningens syfte var att utreda, hur effektivt digitaliseringen har utnyttjats i myndigheternas processer och utvecklingen av dessa, som krävs för att starta företag. Granskningen var en del av en nordisk parallellrevision. De andra deltagarländerna var Sverige, Norge, Island och Färöarna. Denna nationella revisionsberättelse innehåller den finska delen av det gemensamma projektet. En sammanfattning av de olika deltagarländernas centrala resultat publiceras separat.

Primära revisionsobjekt var statliga myndigheter med direkt koppling till start av företag eller stöd vid företagsetablering. Det andra huvudobjektet var organisationer med ansvar för styrning av digitaliseringen i statsförvaltningen och centrala stödtjänster. Under granskningen samlades information främst från finansministeriets och arbets- och näringsministeriets administrativa sektorer.

Tjänsterna vid start av företag är kundorienterade till viss del

Stöd och rådgivning vid start av företag tillhandahålls både på nätet och som personlig service. Informationen på nätet är i praktiken fördelad på flera olika källor, vilket inte nödvändigtvis gör det lätt att få en helhetsbild av vad som krävs för att bli företagare. Webbplatsen Suomi.fi/företag är en central kontaktpunkt för alla som funderar på att etablera ett företag men den är för närvarande inte så bra att den verkligen samlar alla tjänster på samma ställe. Det delade ägandet av nättjänsten borde också förtydligas.

Kunderna har förhållandevis bra insyn i de handläggningsprocesser som var exempel i revisionen. Kunderna informeras åtminstone om hur lång handläggningstiden kan förväntas bli i olika processer.

Kundperspektivets tyngd varierar i utvecklingen av myndigheternas tjänster. Kunder har kanske inkluderats i utvecklingen t.ex. genom servicedesign men å andra sidan kan analysen av kundupplevelsen begränsas till sporadisk insamling av feedback. Kundperspektivet identifieras som en viktig utgångspunkt för utvecklingsarbetet men kräver fortfarande konkretisering på den praktiska nivån.

Varierande grad av digitalisering i myndighetsarbetet

I vissa delar har de granskade processerna kommit rätt långt i digitaliseringen när allt behandlat material är elektroniskt och processerna utvecklas genom automatisering av arbetsmoment. Å andra sidan innefattar vissa processer alltjämt manuell registrering av uppgifter och delar av informationsflödet är i pappersform. Ur myndighetsanvändarens synvinkel försvårar ibland datasystemens bristande interoperabilitet ett effektivt arbete.

Myndigheterna har vanligtvis planer för processutveckling där digitalisering spelar en viktig roll. Målnivån och genomförandet beror på utgångsläget och de tillgängliga resurserna. Utifrån revisionsiakttagelserna kan det konstateras att det i myndigheternas verksamhet finns utrymme för effektiviseringar, som kan främjas via digitalisering.

Digitaliseringskraven förutsätter bättre samarbete

I den kommande lagstiftningen förpliktas myndigheterna att tillhandahålla digitala tjänster. Likaså planeras att näringsidkare ska förpliktas att använda en digital kanal för myndighetsärenden. När riktlinjen genomförs bör man säkerställa att de tjänster och lösningar förvaltningen erbjuder företagen är tillräckligt utvecklade så att det finns adekvata förutsättningar för kravet. De gemensamma suomi.fi-tjänsterna har i första hand utvecklats ur ett medborgarperspektiv medan tjänster riktade till företagen betonats mindre.

I de verksamheter som var föremål för revisionen samarbetar myndigheterna med naturliga aktörer i utvecklingsarbetet. Den allmänna uppfattningen är dock att detta inte sker problemfritt och samprojekt kan involvera t.ex. finansiella utmaningar. För att kunna garantera en tillräcklig investeringsfinansiering för projekt som är ändamålsenliga för både myn-

digheterna och deras kunder, är ett sätt att förstärka förutsättningarna för utvecklingsarbetet. Genom samarbetet kan man också utveckla kundperspektivet från ett stuprörstänkande till en mer friktionsfri kundupplevelse.

De allmänna förutsättningarna för digitaliseringen bör utvecklas utifrån myndigheternas behov

Enligt revisionens enkät anser sig myndigheterna ha rätt goda möjligheter att utveckla digitaliseringen. Däremot upplevdes digitaliseringsprinciperna inte som särskilt betydelsefulla trots att de är avsedda att vara en gemensam riktlinje. Gemensamma stödtjänster (suomi.fi) för digitaliseringen anses viktiga, men användningen av tjänsterna har eventuellt begränsats av att myndigheterna upplevt sig kunna påverka deras utveckling bara delvis. Vid utvecklingen av gemensamma tjänster bör övriga myndigheter ses som en central kund- eller intressentgrupp vars behov och problem de gemensamma lösningarna ska möta.

I statsförvaltningen pågår många olika projekt och åtgärder som främjar digitaliseringen. Koordinationen av dem är dock ganska lös. Utvecklingsstödet, styrningen och finansieringsmodellerna skulle kunna kopplas närmare varandra för att säkerställa att helheten utvecklas i önskad riktning och för att undvika onödigt dubbelarbete i utvecklingen.

Revisionsverkets rekommendationer

1. Finansministeriet och Befolkningsregistercentralen skapar och underhåller verksamhetsmodeller med vilka förvaltningens digitala tjänster utvecklas med betoning på kundinsikt och kundperspektiv.
2. Finansministeriet och övriga ministerier stärker förutsättningarna för sektorsövergripande gemensam utveckling och uppmuntrar myndigheterna att tillsammans utveckla tjänsternas smidighet ur kundernas synvinkel.
3. Finansministeriet tillsammans med andra ministerier skapar verksamhetsmodeller med vilka man säkerställer att digitaliseringen av den offentliga förvaltningen styrs, stöds och finansieras koordinerat.
4. Arbets- och näringsministeriet och Befolkningsregistercentralen säkerställer att funktionaliteten och funktionen hos den centrala kontaktpunkten för företag (suomi.fi/företag) motsvarar de blivande företagens behov.
5. Befolkningsregistercentralen beaktar myndigheternas behov och problem som en central utgångspunkt när den utvecklar gemensamma stödtjänster för digitaliseringen.