



3.4.2017

Viite HE 18/2017 vp

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmästä sekä laeiksi valtion erityisrahoitusyhtiöstä annetun lain 6 §:n ja Finpro Oy –nimisestä osakeyhtiöstä annetun lain muuttamisesta

Esityksessä ehdotetaan säädettäväksi uusi laki yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmästä, joka korvaisi nykyisen yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmästä annetun lain. Laissa säädettäisiin työ- ja elinkeinoministeriön yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmästä, siihen kuuluvista yrityspalvelujen asiakastietovarannosta ja asiakkuudenhallintajärjestelmästä sekä asiakastietojen ja henkilötietojen käsittelystä yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmässä.

Asiakastietojärjestelmään koottaisiin keskitetysti eri lähteistä yhteinen käsitys asiakkaan perustiedoista ja tapahtumatiedoista. Asioinnin alkuvaiheessa annetut tiedot ovat käytettävissä koko asiointiprosessin aikana. Järjestelmän rajapinnat avattaisiin kansallisen palveluväylän kautta lain piirissä oleville käyttäjille. Asiakastietovaranto koostuisi yritysasiakasrekisteristä ja tapahtumatietovarannosta. Asiakuudenhallintajärjestelmän avulla asiakastapauksien hoitoon liittyvät koordinointi- ja seurantatehtävät sekä tehtäväksi annet voidaan hoitaa yhtenäisellä tavalla. Lisäksi esityksessä ehdotetaan tehtäväksi tarpeelliset muutokset valtion erityisrahoitusyhtiöstä annettuun lakiin ja Finpro Oy –nimisestä osakeyhtiöstä annettuun lakiin. Samalla on tarkoitus purkaa Finprota koskeneet erityismääräykset asiakassuostumusten osalta.

Lailla mahdollistettaisiin yritysasiakkaiden asiakastietojen vaihto laajemmin ja myös uusille tahoille sekä uudella teknisellä tavalla. Lailla lisättäisiin yrityspalveluissa tarvittavien tietojen yhteiskäyttöisyyttä. Nykyisen lain nojalla tapahtuvassa asiakastiedon välityksessä käytetään reaaliaikaista tiedonvälitysjärjestelmää, jossa asiakastiedon välittäminen tapahtuu tietoja tallentamatta rajoitetussa toimijajoukossa käyttäjän pyynnöstä yhtä asiakasta koskien kerrallaan (ns. postikonttorimalli). Uuden teknisen toteutustavan mukaisesti asiakastietoja talletettaisiin yhteiseen asiakastietojärjestelmään, jossa ne olisivat yhteisen asiakastiedon käyttäjien saatavilla teknisen käyttöyhteyden avulla asiakasryhmien analysoimiseksi ja palvelujen kohdentamiseksi. Uuteen

asiakastietojärjestelmään talletettavat tiedot vastaisivat pääosin voimassa olevan lain nojalla välitettäviä asiakastietoja.

Yhteisen asiakastiedon tuottajien ja käyttäjien joukko myös laajenisi nykyisestä. Nykyisen lain mukaiseen järjestelmän käyttäjäjoukkoon ELY-keskukset, TE-toimistot, Tekes, Finnvera, Mavi, TEM, MMM lisättäisiin ulkoasiainministeriö ja ulkomaan edustustot sekä rakennerahastojen välittävät toimielimet. Finpro Oy:lle annettaisiin mahdollisuus saada järjestelmästä myös liikesalaisia tietoja. Lisäksi myös muille viranomaisille avattaisiin mahdollisuus hyödyntää järjestelmää tallettamalla ja käsittelemällä julkisia tietoja. Lailla ei velvoitettaisi asiakastietojen vaihtoon, mikä on ollut myös voimassa olevan lain mukainen tilanne.

Tietojen yhteiskäyttöisyydellä tehostetaan yhteistyötä palvelujen tarjoamisessa, mahdollistetaan myös salassa pidettävien asiakastietojen jakaminen nykyistä laajemmin ja vähennetään sekä asiakkaiden että yrityspalveluja tuottavien toimijoiden hallinnollista taakkaa. Esityksestä ei aiheudu kustannuksia yrityksille. Esityksellä edistetään myös hallitusohjelmaan kirjattua tavoitetta tietojen pyytämisestä asiakkaalta vain kertaalleen. Asiakastietojen vaihto digitaalisesti yli organisaatiorajojen mahdollistaa julkishallinnon prosessien ja palvelujen asiakaslähtöisyyden ja katkeamattomien palveluketjujen kehittämisen sekä toimintatapojen yhtenäistämisen. Asiakkaiden tarpeet pystytään ottamaan huomioon kokonaisvaltaisemmin. Suurimpina yritysasiakkaille koituvina hyötyinä voidaan pitää palvelun laadun ja palvelukokemuksen parantumista.

Voimassa olevan lain nojalla tapahtuva yritysasiakkaita koskevien tietojen vaihto on osoittanut tietojen jakamisen olevan tarpeellista. Nykyinen laki ei kuitenkaan mahdollista tietojen vaihtoa riittävässä laajuudessa yrityspalveluja tuottavien toimijoiden kesken. Nykyinen tekninen ratkaisu ja tietojen manuaalinen syöttäminen tietojärjestelmästä toiseen ei myöskään mahdollista asiakasryhmien analysointia ja palvelujen kohdentamista asiakasryhmille. Pääsy yhteiseen asiakastietoon on perusteltua antaa myös ulkoasiainministeriölle ja ulkomaan edustukseen kuuluville edustustoille, rakennerahastotukia välittävillä toimielimillä sekä Finpro Oy:lle, jotka tarvitsevat yritysasiakkaita koskevia tietoja yrityspalveluihin liittyvien tehtäviensä hoitamiseksi.

Asiakastietojärjestelmään tietoja tallettavilla tahoilla olisi vastuu määritellä tiedon julkisuus tai salassa pidettävyys sekä luokitella tieto tallettaessaan tiedon. Lisäksi käyttöoikeuksien myöntämisen ja valvonnan menettelyillä vähennetään tietoturvariskejä ja varmistetaan osaltaan salassa pidettävän tiedon pysyminen siihen oikeutettujen tahojen hallussa. Asiakastietojärjestelmän omistajana työ- ja elinkeinoministeriö myöntäisi siihen käyttöoikeudet. Suojattavien tietoaineistojen käyttö lokitetaan järjestelmissä. Laissa ei enää säädettäisi tietojen salassapidosta, vaan sääntely perustuisi näiltä osin julkisuuslain sekä soveltuvien erityislakien varaan. Rekisteröidyn oikeuksien sääntely perustuisi henkilötietolakiin.

Lait on tarkoitettu tulemaan voimaan mahdollisimman pian, joten muun muassa maakuntauudistuksen ja kasvupalvelun edellyttämät muutokset on tarkoitus tehdä myöhemmässä vaiheessa. Uudistus luo pohjaa ja paremmat edellytykset yhteisen sähköisen palvelualustan kehittämiselle.

Hankkeen investointikustannukset ovat 850 000 euroa, ja ne on katettu työ- ja elinkeinoministeriön tuottavuusmäärärahoilla. Asiakastietojärjestelmän käyttökustannukset muodostuvat kapasiteettipalvelujen käyttömaksuista, käytettävien ohjelmistojen lisenssimaksuista, pienkehittämistoimista sekä laatutason kehittämistoimista. Käyttökustannusten on arvioitu olevan noin 170 000 euroa vuodessa, ja ne katetaan tietovarantoa hyödyntäviltä toimijoilta

käyttömaksuina. Asiakastietojärjestelmän kehittämisestä ja ylläpidosta aiheutuvat kustannukset maksetaan hallinnonalakohtaisten kehysten puitteissa.



Kari Mäkinen
hallitusneuvos