



Euroopan  
komissio

Your  
Europe



## YHTEINEN DIGITAALINEN PALVELUVÄYLÄ

### OHJEET PAIKALLISVIRANOMAISILLE



Lainsäädäntö



Your Europe -portaali



Verkkosivu teknisiä  
vaatimuksia varten



Wiki-alusta

Pääsy vain rekisteröityneille käyttäjille



Yleisnäkymä

Pääsy vain rekisteröityneille käyttäjille

### Yhteinen digitaalinen palveluväylä ja sen poliittinen kehys



[Yhteistä digitaalista palveluväylää \(SDG\) koskeva asetus](#) tuli voimaan joulukuussa 2018. SDG:n julkisena käyttöliittymänä on [Your Europe -portaali](#). SDG:n käyttäjät ovat Euroopan kansalaisia ja yrityksiä. SDG:n tarkoituksena on auttaa kyseisiä tahoja toimimaan oikein sisämarkkinoilla sääntöjen paljoudesta huolimatta. Se auttaa ottamaan selvää oikeuksista ja säännöistä EU:n ja kansallisella tasolla ja ymmärtämään niitä, hoitamaan sähköisiä menettelyjä ja saamaan tarvittaessa neuvontaa. Palveluväylässä pyydetään myös käyttäjiä antamaan palautetta julkisten palveluiden laadusta.

SDG:n perustaminen on kunnianhimoinen ohjelma, jossa tavoitteena on julkisten palvelujen digitalisoiminen ja niiden asettaminen kaikkialta EU:sta tulevien käyttäjien saataville kaikilta osin.

Osasta palveluista vastaavat alue- ja paikallisviranomaiset. Myös niiden on liityttävä palveluväylään joulukuuhun 2022 mennessä, tarkistettava sivustonsa sisältämien oikeuksia, sääntöjä ja menettelyjä koskevien tietojen laatu ja ryhdyttävä keräämään käyttötietoja.

Tässä asiakirjassa kerrotaan, miten tämä hoidetaan.

### SDG-palveluiden perustaminen ja hoitaminen – kokonaiskuva

[Katso video](#) jossa esitetään kokonaiskuva toteutusmenettelystä. Näin on helpompi hahmottaa, kenen on tehtävä mitään ja mihin mennessä. Video on tarkoitettu kaikille viranomaisille ja organisaatioille, joiden on ryhdyttävä toimiin. Video on tekstitetty useimmille Euroopan kielille.





[Tässä videossa](#) jossa esitetään kokonaiskuva toteutusmenettelystä. Näin on helpompi hahmottaa, kenen on tehtävä mitään ja mihin mennessä. Video on tarkoitettu kaikille viranomaisille ja organisaatioille, joiden on ryhdyttävä toimiin. Video on tekstitetty useimmille Euroopan kielille.

## VAIHEITTAINEN TARKISTUSLISTA

### 1. Tarkista, tarjoatko tietoja (pelkästään) muista EU:n valtioista tuleville käyttäjille (liite I)

#### MIKSI?



SDG-asetuksen ([liitteessä I](#)) luetellaan ne rajatylittävän toiminnan alat, joista EU:n jäsenvaltioiden on annettava tietoa.

#### MITÄ?

Jos oma hallinnonalasi tarjoaa sähköisesti tietoja tällaisen toiminnan harjoittamisesta, teidän on mahdollisesti ryhdyttävä erilaisiin toimiin. Jos oman maasi muut viranomaiset tarjoavat samoja tietoja, ota yhteyttä kansalliseen koordinaattoriisi sen määrittämiseksi, kenen ja minkä hallinnon tason on liityttävä SDG:hen.

### 2. Tarkista, että sähköisesti tarjottavat tiedot täyttävät laatuvaatimukset

#### MIKSI?

SDG:hen kuuluvilla verkkosivuilla olevien tietojen on oltava laadukkaita.



Asetuksen ([9 artiklassa](#)); kerrotaan, mitä tämä tarkoittaa. Tietoja koskevat erityisesti seuraavat vaatimukset:

- niiden on oltava helppokäyttöisiä ja riittävän kattavia
- ne on pidettävä ajan tasalla
- niissä on oltava viitteet säädöksiin ja muihin tausta-asiakirjoihin
- niissä on oltava mukana vastuuviranomaisten yhteystiedot



- ne on oltava käännetty englanniksi ([9 artiklan 2 kohta](#))

### 3. Lisää Your Europe -logo ja -linkki verkkosivuille

#### MIKSI?

SDG:n tarkoituksena on tarjota laadukas tietolähde Euroopan kansalaisille ja yrityksille. Sen tärkeimpänä julkisena käyttöliittymänä ja tuotenimenä on 'Your Europe'.

#### MITÄ?

Your Europe -logo on suunniteltu visuaaliseksi elementiksi, joka on lisättävä kaikille SDG:hen kuuluville verkkosivustoille. Logosta on oltava linkki pääasialliselle [Your Europe -saapumissivulle](#). Näin kaikista Your Europe -portaaliin linkitetyistä verkkosivuista muodostuu tunnistettava verkosto. [Your Europe -portaalin visuaalista ilmettä koskevassa oppaassa](#) määritellään kaikki logosta saatavilla olevat muodot ja se, missä muodossa logo on lisättävä verkkosivuille.



### 4. Käännä verkkosivusi englanniksi

#### MIKSI?

SDG:llä pyritään tarjoamaan loppukäyttäjien löydettävissä ja käytettävissä olevia sähköisiä palveluita. Komission hallinnoimassa Your Europe -portaaliin tiedot annetaan kaikilla EU:n kielillä.

#### MITÄ?



Kansallisten palveluntarjoajien on käännettävä SDG:hen kuuluvat verkkosivut englanniksi<sup>1</sup> ulkomaalaisia käyttäjiä varten ([12 artikla](#)). Komissio tarjoaa [käännöspalvelun](#), josta jäsenvaltiot voivat saada käännökset toimittamistaan teksteistä – vuotuisten määrärahojen rajoissa. Käännöksiä hallinnoi kansallinen käännöskoordinaattori, joka tekee yhteistyötä kansallisen SDG-koordinaattorin kanssa. Tekstit on toimitettava Microsoft Word -muodossa, ja yhdellä sivulla saa olla enintään 1 500 merkkiä. Käännös toimitetaan 2–4 viikon kuluessa.



<sup>1</sup> Käännöstä muulle kielelle voidaan pyytää asianmukaisesti perustelluissa tapauksissa [12 artiklan 3 ja 4 kohta](#)

## 5. Tarkista, kuuluvatko tarjoamasi sähköiset menettelyt SDG:n piiriin

### MIKSI?

Kun kansalainen tai yritys on saanut selville, mitä sääntöjä hänen tai sen rajatylittävään toimintaan sovelletaan, hänen/sen on oltava usein yhteydessä julkisviranomaisiin saadakseen jonkin päätöksen tai palvelun, kuten ALV-numeron, luvan, päästötarran, opiskelupaikan tai syntymätodistuksen. SDG:n tavoitteena on helpottaa näiden menettelyjen löytymistä ja parantaa niiden saatavuutta verkossa myös ulkomaalaisille käyttäjille.

### MITÄ? (1) – TIEDOT MENETTELYISTÄ:

#### 1. Mitkä menettelyt kuuluvat SDG:n piiriin? Mitkä laatuvaatimukset niiden on täytettävä?



SDG:n piiriin kuuluvat kaikki menettelyt, jotka liittyvät [liitteessä I](#) mainittuihin aiheisiin. Jos hallintosi hoitaa jotakin tällaista menettelyä, sinun on annettava siitä käyttäjille sähköisesti ([10 artikla](#)) seuraavat tiedot:

- ▶ mitä vaiheita menettelyyn kuuluu,
- ▶ miten kauan menettely kestää,
- ▶ mitä asiakirjoja on toimitettava,
- ▶ kuka on vastuuviranomainen,
- ▶ miten käyttäjä voi tunnistautua,
- ▶ miten paljon menettely maksaa ja miten maksu suoritetaan.

Näiden tietojen on oltava saatavilla riippumatta siitä, onko menettely (kokonaan tai osittain) sähköinen vai ei.

Määräaika (paikallisviranomaisille): joulukuu 2022

### MITÄ? (2)

#### MENETTELYJEN TARJOAMINEN SÄHKÖISESTI:



Asetuksen soveltamisala on laajempi erityisen usein käytettyjen menettelyjen luettelon osalta ([liite II](#) ja neljä direktiiviä palveluista ja julkisista hankinnoista ([1 artikla](#))). [Tässä ohjeasiakirjassa](#) kerrotaan, mitä aiheita liite II kattaa. Näiden menettelyjen on oltava kokonaan sähköisiä joulukuuhun 2023 mennessä ([6 artikla](#)). Tämä tarkoittaa, että käyttäjän on voitava suorittaa kaikki vaiheet sähköisesti etäältä<sup>2</sup>.

#### 2. Mitä tarkoitetaan ilmauksella 'rajatylittävän käyttäjän käytettävissä'?

Jäsenvaltioiden on myös varmistettava, että rajatylittävät käyttäjät voivat käyttää menettelyä ja suorittaa sen vaiheet yhtä helposti kuin kansalliset käyttäjät. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä,

- ▶ että ohjeiden pitää olla saatavilla myös englanniksi,
- ▶ että käyttäjät voivat kirjautua sisään kansallisella sähköisellä henkilötunnistiedolla,
- ▶ että maksu voidaan suorittaa sähköisesti ja
- ▶ että menettelyn tulos toimitetaan samoin kuin kansallisille käyttäjille ([13 artikla](#)).



[Tämän ohjeasiakirjan](#) avulla jäsenvaltiot voivat tunnistaa tyypillisiä rajatylittävälle käyttäjille aiheutuvia sähköisten menettelyjen esteitä, jotka johtavat syrjintään, ja estää niiden syntyminen.

In addition, a system will be established for transferring documents directly between public administrations in different EU countries, such as a diploma obtained in one country in order to exercise a profession in another. The technical details of this 'Once-only technical system' ([14 artikla](#)) tekniset yksityiskohdat julkaistaan vuonna 2022.



## 6. Kerää käyttäjätilastoja

### MIKSI?



SDG pyrkii olemaan käyttäjäkeskeinen ([johdanto-osan 13 kappale](#)). Siksi sen palveluiden hallinnoinnista vastaavien on pystyttävä seuraamaan, miten palveluita käytetään ja miten ne toimivat. Asetuksessa ([VI luku](#)) säädetään tätä varten kahdesta mekanismista: 1) käyttäjätietojen ja 2) käyttäjäpalautteen kerääminen ja analysoiminen.



### MITÄ?

Jos verkkosivusi liitetään Your Europe -portaaliin, sinun on kerättävä tietoja siitä, kuinka usein palveluitasi käytetään ja minkä tyyppistä käyttö on. Tämä kattaa seuraavat tiedot:

- ▶ verkkosivukäyntien määrä,
- ▶ käyttäjien alkuperämaa,
- ▶ käytettyjen laitteiden tyyppi.



<sup>2</sup> Member States have to justify when users still must come physically to an office. Such exceptions must be listed in a special repository so that they can be checked [Art 6 \(3\)](#)



Nämä tilastotiedot on siirrettävä yhteiseen tietorekisteriin, johon pääsee [koontinäytön](#) kautta. Siellä komissio, kansalliset koordinaattorit ja sinä palveluntarjoajana voitte suodattaa, visualisoida ja poimia tietoja tarpeiden ja toimivallan mukaan. Täytäntöönpanosäädöksen [liitteessä I](#) määritetään yksityiskohtaiset tiedot tunnisteista, jotka SDG:n verkkosivujen metatietoihin on lisättävä.



[Tällä verkkosivulla](#) esitetään dokumentaatio teknisistä eritelmistä, esimerkiksi API-avaimista ja URL-osoitteista tiedonsiirtoa varten.

## 7. Kerää käyttäjäpalautetta

### MIKSI?



Kaikki SDG:n verkkosivujen palveluntarjoajat käyttävät palautetta palvelun laadun jatkuvaan seurantaan ja parantamiseen (ks. [täytäntöönpanosäädöksen III luku](#)).

### MITÄ? AND HOW:

Voit valita kahdesta erilaisesta palautevälineestä.

### 3. Komissio tarjoaa käyttöön yhteisen käyttäjä-palautevälineen (täytäntöönpanosäädöksen 6 artikla), jossa on seuraavat ominaisuudet:



se sisältää yksinkertaisia kysymyksiä, luokituksia ja vapaatekstikenttiä (osa näistä on esitetty täytäntöönpanosäädöksen [liitteessä III](#)); vapaatekstikenttät ovat valinnaisia tiedotus- tai menettelysivuilla;

kyselytutkimukset (esim. [sähköisesti tarjotuista tiedoista](#)), joissa esitetään yksityiskohtaisia kysymyksiä palvelun laadusta ja joihin käyttäjää pyydetään osallistumaan sen jälkeen, kun hän on antanut peruspalauteen;



palautteen automaattinen siirto [yhteiseen tietovarastoon](#);

sen verkkosivun URL-osoitteen automaattinen lähettäminen, johon käyttäjäpalautteeseen liittyy, jotta palautteeseen perustuviin toimiin voidaan ryhtyä;

väline on saatavilla kaikilla EU:n kielillä.



[Koontinäytön](#) avulla voit suodattaa, visualisoida ja ladata sivuillesi annettua palautetta (täytäntöönpanosäädöksen [11 artikla](#)).



### 4. Voit vaihtoehtoisesti käyttää omaa palautevälinettäsi, jos se täyttää tietyt perusteet (täytäntöönpanosäädöksen 7 artikla), muun muassa seuraavasti:

se sisältää samankaltaisia kysymyksiä ja luokituksia,

siinä on linkit yhteiseen käyttäjäpalautevälineeseen sisältyviin kyselytutkimuksiin ja yksityiskohtaiset kysymykset toisen tason palautetta varten,

siitä lähetetään palautteet yhteiseen tietovarastoon (lukuun ottamatta vapaan tekstikentän palautetta) reaaliaikaisesti tai massasiirtona kerran kuussa,

siitä toimitetaan automaattisesti olennaiset URL-osoitteet yhdessä palautteen kanssa (lisää tietoja toimittamisesta täytäntöönpanosäädöksen [10 artiklassa](#)).



Täytäntöönpanosäädöksen [liitteessä II](#) määritetään tekniset vaatimukset palautteen toimittamiselle vaihtoehdoista palautevälineistä. Lisätietoja esim. liitteessä II mainituista API-liittymistä ja teknisistä URL-osoitteista annetaan [this webpage](#).



## 8. Anna linkit ja tunnisteet

### MIKSI?



Verkkosivujesi pitää olla löydettävissä [Your Europe](#) -portaalin hakutoiminnolla. Tämä edellyttää, että niillä on linkkejä ja palveluntarjoajan antamia metatietoja.

### MITÄ?



Sinun tai kansallisen SDG-koordinaattorin on toimitettava linkit (URL-osoitteet) Euroopan komissiolle lataamalla ne [linkkirekisteriin \(19 artikla\)](#) ja pidettävä ne ajan tasalla. [Tässä käyttöoppaassa](#) kerrotaan linkkirekisterin toiminnoista. Linkit voi ilmoittaa manuaalisesti käyttöliittymässä, ne voi ladata Excel-muotoisena massatiedostona, käyttämällä verkkopalvelua tai komission hallinnoiman hakurobotin avulla. Jos päätät rekisteröidä linkkisi järjestelmään hakurobotin avulla, [tässä ohjeasiakirjassa](#) esitetään tekniset tiedot metatietotunnisteista, jotka sivuillesi on lisättävä, jotta hakuroboti tunnistaa ne.



### VERKKOKANSIO VAI VERKKOSIVU?

Sinun on päätettävä, ilmoitatko yksittäisiä verkkosivuja vai verkkokansion. Voit tehdä päätöksen mahdollisesti sen ylätasoinen portaalien / verkkotunnuksen hallinnoijan kanssa, johon kuulut. Verkkokansio on kuin sateenvarjo, jonka alle verkkosivut kootaan linkkirekisterissä. Verkkokansio voi viitata URL-osoitteeseen, joka on tyhjä käyttäjille ja näkymättömissä. Verkkokansioiden ei tarvitse olla SDG:n laatuvaatimusten mukaisia, eikä niissä tarvitse esittää Your Europe -logoa. Sinun ei myöskään tarvitse kerätä ja lähettää tilastotietoja ja palautetta. Verkkokansioita voi olla useita, esimerkiksi yksi englanninkielisille sivuille ja toinen kansallisen kielen sivuille. Voit myös ilmoittaa verkkokansiona pelkän verkkotunnuksen. Tähän ei liity erityissääntöjä. Kaikkien *verkkosivujen*, jotka ilmoitat ja jotka ovat käyttäjien näkyvillä, on oltava kaikkien mainittujen vaatimusten mukaisia.



© Euroopan unioni, 2022  
Jäljentäminen on sallittua, kunhan lähde mainitaan.

**Image credits:**  
Cover image © [iStock/SurfUpVector](#)



**Euroopan unionin  
julkaisutoimisto**

ISBN 978-92-76-48314-4  
doi 10.2873/893541