

	Kyllä	Osittain	Ei	Ei voi soveltaa
Ohjeistus ennen asiointia				
Palvelu kertoo asiointiin vaadittavat tiedot ja miten asiointi etenee				
Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu, mitä tietoja ja materiaaleja asiointia varten tarvitaan.				
Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu, paljonko palvelu maksaa.				
Ennen asiointia asiakkaalle on kuvattu, miten asiointiprosessi etenee.				
Ennen asiointia asiakkaalle on annettu arvio sekä asiointitapahtuman että koko asian käsittelyn kestosta.				
Asiakkaalla on mahdollisuus tutustua asiointiin ohjeistukseen ennen asiointia.				
Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu myös muut mahdolliset palvelut, jotka liittyvät tämän asiointitapahtuman hoitamiseen.				
Ennen asiointia asiakkaalle on kerrottu palvelun vaatimat tekniset vaatimukset (laite, ohjelmisto, versiot, jne.).				
Palvelu hyödyntää eri viranomaisten rekistereissä olevia tietoja				
Asiakkaalta ei pyydetä tietoja, jotka ovat saatavissa muilta viranomaisilta.				
Asiakkaalle kerrotaan, mistä kukin haettu tai esitetyt tiedot on haettu.				
Palveluun muista rekistereistä haetut ja esitetyt tiedot päivittyvät, ja tiedot ovat palvelussa ajantasaisia.				
Asiointitilanne				
Asiakkaalle näytetään asiointiin vaiheet ja eteneminen				
Asiointitapahtuman vaiheet ja eteneminen esitetään asiakkaalle asiointin aikana.				
Asiointiin keskeyttäminen ja tallentaminen on mahdollista kaikissa vaiheissa				
Asiakas voi tallentaa antamansa tiedot ja jatkaa keskeytynyttä asiointia myöhemmin.				
Asiakkaalle ilmoitetaan, kauanko tämän keskeneräisenä tallentamat tiedot säilyvät asiointipalvelussa.				
Asiointin aikana tarjotaan ohjeita ja tukea				
Asiakkaalle on tarjolla vaihekohtainen ohjeistus asiointipalvelun käyttöön.				
Tieto tarjolla olevasta asiakastuesta on esillä koko asiointin ajan.				
Asiakastuella on riittävä näkyvyys asiointipalveluun, jotta se voi tarjota asiointitapahtumakohtaista tukea asiakkaalle.				
Asiakkaalle ilmoitetaan asiointiin onnistumisesta ja jatkotoimista				
Asiointitapahtuman jälkeen palvelu ilmoittaa selkeästi, onko asiointi onnistunut.				
Asiointitapahtuman jälkeen asiakkaan on mahdollista saada yhteenvedo asiointitapahtumasta.				
Asiointitapahtuman jälkeen palvelu ilmoittaa asiakkaan kannalta olennaiset tiedot prosessin etenemisvaiheista ja niiden arvioituista kestoista.				
Asiointin lopuksi palvelu ilmoittaa muut asiayhteyteen kuuluvat, asiakkaan mahdollisesti tarvitsemat palvelut, mukaan lukien muiden toimijoiden palvelut.				

Häiriötilanteet huomioidaan				
Huoltokatkojen ja häiriötilanteiden aikana asiakkaalle ilmoitetaan, mitä muita vaihtoehtoisia asiointitapoja on.				
Asiointipalvelulle on laadittu häiriönhallintamalli.				
Toiminta häiriötilanteissa on harjoiteltu yhdessä muiden tahojen kanssa.				
Käytettävyys				
Palvelu täyttää saavutettavuuden vaatimukset				
Palvelu täyttää saavutettavuudelle asetetut vaatimukset.				
Palvelun saavutettavuus on arvioitu saavutettavuusvaatimusten mukaisesti ja tarvittavat kehitysvaatimukset on tunnistettu.				
Palvelun sisältö ja kieli on asiallista, selkeää ja ymmärrettävää.				
Sisällöntuotannon asiantuntija tai kielen asiantuntija on ollut mukana palvelun kehittämisessä. Kieli on selkeää, ymmärrettävää ja huomioi palvelun kohderyhmän.				
Palvelun kielivalikoima täyttää kielilainsäädännön vaatimukset.				
Palvelu on tarjolla myös muilla asiakaskunnan käyttämällä kielillä.				
Asiointipalvelut toimivat yhdenmukaisella tavalla				
Palvelun käyttölogiikka on yhdenmukainen organisaation muiden digitaalisten asiointipalveluiden kanssa.				
Asiointiin voi käynnistää mihin vuorokauden aikaan tahansa				
Palvelu on käytettävissä vuorokauden ympäri.				
Palvelussa asiakkaalle ilmoitetaan tiedossa olevien huoltokatkojen ajat ja kestot.				
Palvelussa mitataan käytössäolo prosenttia (SLA, service level agreement).				
Palvelu on riippumaton käytetystä päätelaitteesta				
Palvelu on suunniteltu, toteutettu ja testattu toimivaksi asiakkaiden käyttämällä yleisimmillä päätelaitteilla ja ohjelmistoilla.				
Asiointiin sähköiset tukipalvelut				
Palvelussa on tarjolla Suomi.fi-tunnistus				
Palveluun tunnistaudutaan Suomi.fi-tunnistuksella.				
Tunnistautumisen tarpeellisuus ja vahvuustaso on arvioitu.				
Palvelu käyttää Suomi.fi-viestit-palvelua				
Palvelu hyödyntää Suomi.fi-viestejä asiointitapahtuman yhteydessä.				
Asiointin jälkeinen asiointitapahtuman yhteenveto toimitetaan asiakkaalle Suomi.fi-viesteihin.				
Palvelussa voi maksaa asiointiin liittyvät maksut				
Palvelun maksutapahtumissa hyödynnetään Suomi.fi-maksuja.				

Palvelussa on mahdollista asioida toisen puolesta				
Palvelussa voi asioida sähköisesti toisen henkilön tai organisaation puolesta. Puolesta asiointissa on käytössä Suomi.fi-valtuudet.				
Palvelu käyttää Suomi.fi-palveluväylää				
Palvelu käyttää Suomi.fi-palveluväylää, kun se noutaa asiointissa tarvittavia tietoja muiden organisaatioiden tietovarannoista.				
Kansalaisneuvonnan, Digi- ja väestötietoviraston ja organisaation välinen yhteistyö toimii				
Eri organisaatioiden asiakastuet tietävät toistensa roolit ja osaamisen asiakkaan tukitarpeen täyttämässä.				
Palvelun asiakastuella on käytössään Kansalaisneuvonnan ja Digi- ja väestötietoviraston tuottamat ohjeistot Suomi.fi-palveluista.				
Tietoturva ja -suoja				
Tietoturva vaatimukset on täytetty				
Palvelun tietoturva vaatimukset on määritelty palvelun tietojen ja toimintojen perusteella.				
Palvelun tietoturva on toteutettu ja testattu vaatimusten mukaisesti.				
Tietosuojavaatimukset on täytetty				
Tietosuojaseloste on laadittu ja se on asiakkaan saatavilla.				
Asiakkaasta kerätyt tiedot ovat asiakkaan nähtävillä vaivattomasti esimerkiksi Suomi.fi-rekisterien kautta tai muulla tavalla, ilman että asiakkaan tarvitsee niitä palvelun tuottajalta pyytää.				
Organisaation sisäisessä käytössä on kuvaus siitä, miten palvelun vaatimia tietoja käsitellään tietosuojavaatimusten mukaisesti.				
Asiakkaan osallistaminen				
Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta				
Asiakkaalla on mahdollisuus antaa asiointitapahtumakohtaista palautetta.				
Palautteet käsitellään ja analysoidaan säännöllisesti.				
Saatuihin palautteisiin vastataan, jos asiakas niin toivoo.				
Asiakasarvosana esitetään asiakkaille.				
Asiakaspalautteiden vaikutukset palvelun kehittämiseen esitetään asiakkaille.				
Asiakas voi vaikuttaa palvelun kehittämiseen				
Asiakkaita osallistetaan palvelun kehittämiseen.				
Palvelun uudet toiminnot ja merkittävät muutokset testataan asiakkailla ennen niiden tuotantoonsiirtoa.				
Asiakkaita osallistetaan käytettävyydesteihin merkittävimpien versiopäivitysten lisäksi myös vakaan tuotantojakson aikana.				