

	Ja	Delvis	Nej	Kan inte tillämpas
Anvisningar för att uträtta ett ärende				
Tjänsten berättar vilka uppgifter som krävs för att uträtta ett ärende och hur uträttandet av ärendet framskrider.				
Innan uträttandet av ärendet har kunden informerats om vilka uppgifter och vilket material som behövs för att kunna uträtta ärendet.				
Innan uträttandet av ärendet har kunden informerats om hur mycket tjänsten kostar.				
Innan uträttandet av ärendet har kunden fått en beskrivning om hur ärendeprocessen framskrider.				
Innan uträttandet av ärendet har kunden getts en uppskattning om hur länge både ärendehändelsen och behandlingen av ärendet i sin helhet tar.				
Kunden har möjlighet att bekanta sig med anvisningarna för att uträtta ett ärende innan själva uträttandet.				
Innan uträttandet av ärendet har kunden också informerats om eventuella andra tjänster som anknyter till skötseln av ärendehändelsen i fråga.				
Innan uträttandet av ärendet har kunden informerats om vilka tekniska krav som tjänsten kräver (anläggning, programvara, versioner osv.).				
Tjänsten använder sig av uppgifter från olika myndigheters register				
Kunden ombeds inte att ge uppgifter som redan kan fås från andra myndigheter.				
Kunden informeras om varifrån varje uppgift eller förhandsifylld uppgift hämtats.				
Uppgifterna som har hämtats till tjänsten från andra register och de förhandsifyllda uppgifterna uppdateras och de uppgifter som syns i tjänsten är de aktuella uppgifterna.				
Uträttandet av ärendet				
De olika faserna i uträttandet av ärendet och hur det framskrider visas för kunden				
Hur ärendehändelsens faser framskrider presenteras för kunden under uträttandet av ärendets gång.				
Det är möjligt att avbryta eller spara uträttandet av ärendet i alla skeden				
Kunden kan spara uppgifterna som han eller hon gett och fortsätta med att uträtta det oavslutade ärendet i ett senare skede.				
Kunden meddelas om hur länge hans eller hennes uppgifter som sparats i ett halvfärdigt skede bevaras i e-tjänsten.				
Kunden erbjuds anvisningar och stöd under uträttandet av ärendets gång				
Till kundens förfogande finns stegvisa anvisningar för användningen av e-tjänsten.				
Information om det kundstöd som erbjuds visas under hela uträttandet av ärendets gång.				
Kundstödet har tillräcklig insyn i e-tjänsten för att kunna erbjuda kunden stöd i specifika ärendehändelser.				

Kunden meddelas om hur uträttandet av ärendet har lyckats och om fortsatta åtgärder				
Efter ärendehändelsen meddelar tjänsten tydligt om uträttandet av ärendet har lyckats.				
Efter ärendehändelsen kan kunden få ett sammandrag av ärendehändelsen.				
Efter ärendehändelsen meddelar tjänsten kunden om för kunden väsentlig information om hur processen framskrider och den uppskattade längden på framskridandet av den.				
När uträttandet av ärendet är klart meddelar tjänsten om andra tjänster som hör till sammanhanget och som kunden kan tänkas behöva, inklusive andra aktörers tjänster.				
Störningar beaktas				
Under serviceavbrott och vid störningar meddelas kunden om vad det finns för andra alternativ för att uträtta ärenden.				
En störningshanteringsmodell har utarbetats för e-tjänsten.				
Man har övat på hur man ska agera vid störningar tillsammans med andra instanser.				
Användbarhet				
Tjänsten uppfyller tillgänglighetskraven				
Tjänsten uppfyller kraven som ställts på tillgänglighet.				
Tjänstens tillgänglighet har bedömts i enlighet med tillgänglighetskraven och man har identifierat vilka utvecklingskrav som behöver uppfyllas.				
Innehållet och språket i tjänsten är sakligt, tydligt och begripligt.				
En expert på innehållsproduktion eller en språkexpert har varit med i utvecklingen av tjänsten. Språket är tydligt, begripligt och tar i beaktande tjänstens målgrupp.				
Språken som kunderna kan få tjänsten på uppfyller kraven i språklagstiftningen.				
Tjänsten erbjuds också på de andra språken som används i kundkretsen.				
E-tjänsterna fungerar på ett enhetligt sätt				
Tjänstens användarlogik är enhetlig med organisationens övriga digitala tjänster.				
Man kan börja uträtta ett ärende när som helst på dygnet.				
Tjänsten kan användas dygnet runt				
Tjänsten meddelar kunden om tiderna och längderna på inkommande serviceavbrott.				
I tjänsten mäts användningsprocenten (SLA, service legal agreement).				
Tjänsten är oberoende av vilken sorts terminal som kunden använder				
Tjänsten har planerats, förverkligats och testats så att den fungerar med de vanligaste terminalerna och programmen som kunderna använder.				

Elektroniska stödtjänster för att uträtta ärenden				
I tjänsten används Suomi.fi-identifikation				
Man identifierar sig i tjänsten med Suomi.fi-identifikation.				
Behovet av att identifiera sig och identifieringstillitsnivån har bedömts.				
Tjänsten använder sig av tjänsten Suomi.fi-meddelanden				
Tjänsten utnyttjar Suomi.fi-meddelandena i samband med ärendehändelsen.				
Efter att ett ärende uträttats skickas ett sammandrag av ärendehändelsen till kunden via Suomi.fi-meddelanden.				
I tjänsten kan man betala avgifter i anknytning till uträttandet av ärendet				
Suomi.fi-betalningar utnyttjas vid betalningstransaktionerna i tjänsten.				
I tjänsten är det möjligt att uträtta ärenden för någon annans räkning				
I tjänsten kan man uträtta ärenden elektroniskt för en annan persons eller organisations räkning. Suomi.fi-fullmakter används när man uträttar ärenden för någon annans räkning.				
Tjänsten använder sig av tjänsten Suomi.fi-informationsled				
Tjänsten använder sig av tjänsten Suomi.fi-informationsled när den hämtar uppgifter från andra organisationers dataarkiv som behövs för att uträtta ärenden.				
Medborgarrådgivningen, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata och organisationerna har ett fungerande samarbete				
De olika organisationernas kundstöd har koll på varandras roller och kompetens när det gäller att uppfylla kundens stödbehov.				
Tjänstens kundstöd har tillgång till Medborgarrådgivningens och Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas anvisningar om Suomi.fi-tjänsterna.				
Datasäkerhet och dataskydd				
Datasäkerhetskraven har uppfyllts				
Tjänstens datasäkerhetskrav har bestämts utgående från tjänstens uppgifter och funktioner.				
Tjänstens datasäkerhet har genomförts och testats i enlighet med kraven.				
Kraven på dataskydd har uppfyllts				
Man har utarbetat en dataskyddsbeskrivning som finns till kundens förfogande.				
Kunden kommer enkelt åt att se uppgifterna som samlats in om honom eller henne till exempel via Suomi.fi-registren eller på något annat sätt, utan att kunden behöver be tjänsteproducenten om uppgifterna.				
För organisationens interna användning har det utarbetats en beskrivning över hur de uppgifter som tjänsten kräver ska behandlas i enlighet med dataskyddskraven.				

Kunden görs delaktig				
Kunden har möjlighet att ge respons				
Kunden har möjlighet att ge respons på en specifik ärendehändelse.				
Responsen behandlas och analyseras regelbundet.				
Responsen besvaras om kunden så önskar.				
Kundbetyget presenteras för kunden.				
Man presenterar för kunden hur kundresponsen påverkar utvecklingen av tjänsten				
Kunden kan påverka utvecklingen av tjänsten				
Kunderna görs delaktiga i utvecklingen av tjänsten.				
Kunderna får testa tjänstens nya funktioner och betydande ändringar innan de går vidare till produktion.				
Utöver de viktigaste versionsuppdateringarna görs kunderna delaktiga i användbarhetstesterna också under en stabil produktionsperiod.				