

Kansallisen palveluarkkitehtuurin toteuttamishjelma,
päivähoitohakemuksen suunnitteluhanke 10-11/2016

Suomi.fi-palvelut osana päivähoitohakemusprosessia: Toiminnan näkökulma

21.11.2016

Sisällys

1	Visio	3
2	Taustaa	3
3	Prosessin vaiheet	4
3.1	Kunnan tarjoaman palvelun ja asiointikanavan löytäminen	4
3.2	Henkilön tunnistaminen	4
3.3	Hakemuksen tekeminen ja lähettäminen	5
3.3.1	Henkilötiedot/väestötiedot	5
3.3.2	Tulot, etuudet ja maksun määräytyminen	6
3.3.3	Erityistarpeet	6
3.3.4	Hoitopaikka	6
3.3.5	Muut käsittelyssä huomioitavat asiat	6
3.3.6	Hakemuksen lähettäminen	7
3.4	Hakemuksen käsittely ja päätöksenteko	7
3.5	Tiedoksianto päivähoitopaikkapäätöksestä	7
3.6	Päivähoitopaikan hyväksyminen tai hylkääminen	8
3.7	Muutoksenhaku	8
4	Liitteet	9

1 Visio

Kuntalainen kirjautuu kunnan asiointipalveluun mobiilivarmenteella. "Ajankohtaista"-osiossa näkyy vielä viimeisenä parin viikon takaisen muuton yhteydessä saatu "Tervetuloa kuntaan!"-viesti. "Omat viestini"-osiossa on uusi viesti kunnasta. Kuntalaisen asiointipalveluun antamien ja kansallisissa rekistereissä olevien tietojen pohjalta kunnan varhaiskasvatuksen tietojärjestelmä on tarjonut kuntalaisen lapselle päivähoitopaikkaa kuntalaisen työpaikan läheltä. Kuntalaisen tarvitsee vain tarkistaa ehdotetun hoitopaikan sopivuus, päivittää aiemmin annetut lasta koskevat tiedot tarvittaessa ja hyväksyä hoitopaikka sähköisellä allekirjoituksella.

Kolmea kuukautta ennen päivähoitopaikkaehdotusta kuntalainen on saanut asiointipalveluun kyselyn kunnalta. Kysely oli lähetetty automaattisesti lapsen ikään perustuen. Kyselyssä tiedusteltiin tarvetta päivähoitopaikkaan lähiaikoina, ja myöntävän vastauksen jälkeen kyseltiin hieman lasta koskevia asioita: minkälainen hän on luonteeltaan, mitä hän tykkää tehdä ja mitä hän ehdottomasti inhoaa, onko kotona lemmikkejä ja jos on, mitkä niiden nimet ovat, ja paljon muuta. Kyselyssä tiedusteltiin myös lapsen erityistarpeita, sairauksia, lääkityksiä tai muita erityistä huomiota vaativia asioita, sekä pyydettiin nimeämään muutama henkilö, joihin voitaisiin turvautua tilanteissa, jossa häntä on suuri mutta vanhempi tavoittamattomissa.

Kuntalainen tarkistaa vielä maksupäätöksen perusteena olleet tiedot; hienoa, keikkatyöläisen epätasainen edelliskuukausien tulokarttuma oli otettu huomioon laskelmassa. Kuntalainen katsoo läpi myös toisena vaihtoehtona tarjotun hoitopaikan tiedot. Sijainti olisi sopivasti puolison työmatkan varrella, mutta sijainti taas vastaavasti keskellä kaupunkia - kyllä se alkuperäinen ehdotus ison puiston vieressä on siltäkin parempi. Kuntalainen hyväksyy alkuperäisen ehdotuksen asiointipalvelussa. Hetken kuluttua "Omat viestini"-osioon tulee tervetuloivotus uudesta hoitopaikasta.

2 Taustaa

Tämä dokumentti on Valtiovarainministeriön rahoittaman, Kansallisen palveluarkkitehtuurihankkeen toteuttamishjelman osana toimineen suunnitteluhankkeen tuotos. Suunnitteluhankkeessa tarkasteltiin Suomi.fi-palveluiden roolia osana päivähoitohakemusprosessia tarkastellen asiaa neljän kunnan¹ ja kolmen ICT-toimijan² näkökulmasta. Prosessi rajattiin koskemaan vaiheita asiointikanavan löytämisestä päätöksestä tehtävään muutospyyntöön asti.

Hankkeen alkupuoliskolla tuotettiin tavoitetilakuvaus, jossa keskeisessä roolissa olivat Suomi.fi-palvelut ja niiden mahdollistamat uudet tietojensaanti- ja käsittelytavat. Tavoitetilakuvauksessa ei nykyisten käytäntöjen ja lainsäädännön annettu rajoittaa mielikuvitusta, vaan tavoitteena oli saada sekä asiakkaan että työntekijän kannalta mahdollisimman sujuva prosessi.

Prosessin sujuvuutta on tavoiteltu automatisoimalla tietojen hakemista mahdollisimman paljon. Väestötietojärjestelmä (VTJ) sisältää jo merkittävän osan tiedoista, joita hakemuksessa kysytään. Perheen tulotiedot, joiden perusteella päivähoitomaksut määräytyvät, saadaan tämänhetkisen tiedon mukaan suoraan verottajan tulorekisteristä vuoden 2019 aikana.

Kuten kaikissa kehittämishankkeissa, tässäkin törmättiin poikkeamiin hakuprosessissa, jotka joko vaikeuttavat tai kokonaan estävät asioiden sähköisen käsittelyn. Nämä tapaukset tulee huomioida,

¹Inkoo, Jämsä, Siuntio ja Varkaus

² CGI, Istekki ja Tmi Ensio Ronko

mutta niiden ei pidä antaa estää prosessin kehittämistä ja toiminnan uudistamista. Jos hakuprosessia saadaan automatisoitua suurimmalta osalta käyttäjiä, rajallista työntekijäresurssia saadaan kohdistettua näille henkilökohtaisesti räätälöityä palvelua tarvitseville kuntalaisille. Asioiden tekeminen tehokkaammin toisessa asiointikanavassa ei lähtökohtaisesti heikennä toisen asiointikanavan käyttäjien asemaa.

Luvun 1 visiossa kuvataan kuntalaisen toimet hakemusprosessissa, jossa tietojen kysely on rajattu vain olennaiseen; kysytään vain sitä, minkä ainoastaan hakija tietää. Kaikki muut tiedot haetaan rekistereistä. Monia käsittelyvaiheita voidaan automatisoida, ja eri lähteistä saatujen tietojen avulla voidaan tarjota kuntalaiselle parempi palvelukokemus.

Tavoitetilakuvausta tai prosessien vaiheissa tunnistettujen toimenpiteiden listausta ei voida missään nimessä pitää täydellisenä. Dokumenttia toivotaan täydennettävän sen julkaisun jälkeen sitten, että eri osapuolten tietotarpeet tulevat huomioitua täysimittaisesti ja että Suomi.fi-palveluiden tarjoama potentiaali saadaan hyödynnettyä täysimääräisesti.

Suunnitteluhankkeen tuottaman dokumentaation ymmärtäminen edellyttää ainakin pintapuolista perehtymistä Suomi.fi-palveluihin. Dokumentaatio ei ole kunta- tai järjestelmäriippuvainen, vaan sitä voidaan soveltaa eri toimijoiden järjestelmiin.

3 Prosessin vaiheet

Tähän on koottu kuntien tuottamista tavoitetilakuvauksista eri prosessin vaiheisiin liittyvät tapahtumat. Joka prosessivaiheen kuvaus noudattaa samaa kaavaa: yleiskuvaus, käyttäjätarinat ja kyseisessä prosessivaiheessa hyödynnettävät Suomi.fi-palvelut. Nykytilan osalta kartoitus tehtiin jo suunnitteluhankkeen hakemusvaiheessa. Nykytilakuvaus on liitteessä 2.

3.1 Kunnan tarjoaman palvelun ja asiointikanavan löytäminen

Yleinen kuvaus prosessin vaiheesta: *Kuntalainen löytää tietoa (haluamansa) kunnan varhaiskasvatuspalveluista sekä siitä, miten hän voi hakea lapselleen päivähoitopaikkaa (hakemus varhaiskasvatukseen).*

Kunta haluaa esittää tietoja varhaiskasvatuspalvelusta ja siihen liittyvistä palvelukanavista kotisivuillaan ja Suomi.fi palvelunäkymien kautta, jotta palvelu olisi mahdollisimman helposti asiakkaan käytettävissä.

Kuntalainen haluaa löytää tiedon, mitä kautta hänen tulee asioida, jotta voi jättää päivähoitopaikkahakemuksen.

Hyödynnetyt Suomi.fi-palvelut:

- PTV
- Palvelunäkymä
- (Tunnistaminen: käyttäjä voidaan tunnistaa jo ennen asiointikanavan etsimistä, mutta se ei ole pakollista)

3.2 Henkilön tunnistaminen

Yleinen kuvaus prosessin vaiheesta: *Päivähoitopaikkahakemuksen jättävän henkilön henkilöllisyys todennetaan.*

Kunta haluaa, että päivähoitopaikan hakijat tunnistautevat vahvasti järjestelmään, jossa päivähoitopaikkaa haetaan, jotta eri tietovarannoista voidaan hyödyntää henkilöitä koskevia tietoja.

Kuntalainen haluaa tunnistauteva vahvasti, jotta järjestelmä pystyy hyödyntämään tietovarantoja hakemuksen esittäytämässä.

Hyödynnetyt Suomi.fi-palvelut:

- Tunnistaminen

3.3 Hakemuksen tekeminen ja lähettäminen

Yleinen kuvaus prosessin vaiheesta: *Kuntalainen jättää hakemuksen päivähoitopaikasta. Kuntalainen saa informaation siitä, että hakemus on täytetty vaadittavilla tiedoilla ja vastaanotettu. Kunta saa kaiken tarvitsemansa tiedon liittyen päivähoitopaikan hakemiseen, jotta osaa tehdä oikeanlaisen päätöksen.*

3.3.1 Henkilötiedot/väestötiedot

Kunta haluaa, että kunnassa asuvalle lapselle haetaan hoitopaikkaa yhden kerran riippumatta siitä, haetaanko hoitopaikkaa yhteen vai kahteen kuntaan, jotta molemmat kunnat ovat tietoisia hakutilanteesta.

Kunta haluaa, että hakemuksessa voidaan määritellä, että lapsi on määrääjain toisen kunnan alueella, koska osa päivähoitossa olevista lapsista on vuoroviikoin eri huoltajilla.

Kuntalainen haluaa hakea päivähoitopaikkaa lapselleen yleensä omasta asuinkunnastaan, koska yleensä hoitopaikka on siten lähempänä.

Kunta haluaa, että järjestelmä tarkistaa hakijan asiointivaltuudet, jotta turhia (ilman asiointioikeutta) tehtyjä hakemuksia ei päätyisi käsittelyyn asti.

Kunta haluaa saada hakemusta tehdessä seuraavia tietoja³, jotta hakemus voidaan käsitellä ja sen perusteella voidaan tehdä päätös:

- lapsen ja muiden⁴ henkilöiden henkilötunnukset, jotta voidaan varmistua hakijan oikeudesta hakea päivähoitopaikkaa ja jotta voidaan tarkistaa päivähoitomaksun perusteet
- yhteishuoltajuus (koska lasta koskeviin tiedotteisiin on oikeus molemmilla vanhemmilla), huoltajan oikeudet (koska molemmilla huoltajilla on oikeus samaan tietoon lapsen asioista, avopuolison yhteys- ja tulotiedot mikäli asuvat yhdessä myös silloin jos muu kuin isä)
- hoitolapsen kansalaisuus (maahanmuuttajilla on oikeus päivähoitoon kun heillä on maahanmuuttaja-status, tällöin kansalaisuus on vielä alkuperäinen ei suomen kansalaisuus), kaksoiskansalaisuuden voi kirjoittaa lisätietoihin ja hakemuksella valitaan yksi kansalaisuus
- lapsen äidinkieli, tuleva esikoulu- ja koulukieli, kotikieli, päivähoitokieli jne., jotta lapsi voidaan sijoittaa oikeaan varhaiskasvatuspaikkaan kielen mukaisesti
- samassa taloudessa asuvien muiden lasten hoitosuhde päivähoitossa

Hyödynnetyt Suomi.fi-palvelut:

- Palveluväylä

³ Osa tarvittavista tiedoista on saatavilla kansallisista rekistereistä, osa muista rekistereistä, osa huoltajilta. Tiedot hakemuksen tiedot koskevat kaikkia kuntia, mutta osa voi olla kunta- tai järjestelmäkohtaisia.

⁴ Ks. varhaiskasvatuksen asiakasmaksulaki

- Asiointivaltuudet

3.3.2 Tulot, etuudet ja maksun määräytyminen

Kunta haluaa saada hakemusta tehdessä lapsen ja kaikkien samassa taloudessa asuvien muiden henkilöiden kaikki verotettavat tulot päivähoitomaksun määräämiseksi.

Kunta haluaa, että hakemuksen tekijälle esitetään informaatiota maksusta ja miten se lasketaan juuri kyseisen perheen osalta, jotta huoltajat voivat itse selvittää erilaisten päivähoitoaikojen kustannukset.

Kuntalainen haluaa hakemusta tehdessä tietoa päivähoitomaksusta ja sen määräytymisestä omalta osaltaan, jotta huoltajat voivat itse tarkastella erilaisten valintojen vaikutuksia päivähoitomaksuun.

Kuntalainen haluaa voida hyväksyä korkeimman päivähoitomaksun, jotta hänen ei tarvitse luovuttaa tulotietojaan.

Kunta haluaa tietoa lapsen kanssa samassa taloudessa asuvien huoltajien työssäkäyntitilanteesta, jotta voivat arvioida päivähoitopaikkapäätöstä subjektiivisen varhaiskasvatusoikeuden näkökulmasta.

Hyödynnetyt Suomi.fi-palvelut:

- Palveluväylä (rekisteritiedot)

3.3.3 Erityistarpeet

Kunta haluaa saada hakemusta tehdessä tietoja lapsen sairauksista, allergioista ja muista lausunnoista (esim. lääkärin, psykologin, puheterapeutin lausunnot/suositukset).

Kunta haluaa saada hakemusta tehdessä tietoja lapsen erityishoidon tarpeista

Hyödynnetyt Suomi.fi-palvelut:

- Palveluväylä

3.3.4 Hoitopaikka

Kunta haluaa saada lapsen ja huoltajien kotiosoitteet, jotta päivähoitopaikka voidaan tarjota sopivalla sijainnilla.

Kuntalainen haluaa järjestelmän ehdottavan päivähoitopaikkaa annettujen tietojen perusteella, jotta tarpeisiin sopivimman päivähoitopaikan valinta olisi helpompaa.

Kuntalainen haluaa ehdottaa päivähoitopaikkaa sopivalta sijainnilta, myös karttapohjaisesti, koska päivähoitopaikan valinta esiopetusryhmän sijaintiin.

Hyödynnetyt Suomi.fi-palvelut:

- PTV (palvelupisteet)
- Palveluväylä (osoitetiedot)
- Karttapalvelu

3.3.5 Muut käsittelyssä huomioitavat asiat

Kunta haluaa hakemuksessa tietoa, onko joku lapsen kanssa samassa taloudessa asuva huoltaja työtön, jotta voi tämän perusteella esittää vaihtoehtoja kokopäivähoidolle.

Kuntalainen haluaa, että hakemusta käsitellessä otetaan huomioon vanhempien toiveet mm. päivähoitomuodon osalta, jotta kunta voi ottaa ne huomioon mahdollisuuksien mukaan.

Hyödynnetyt Suomi.fi-palvelut:

- Palveluväylä (TE-palvelut)

3.3.6 Hakemuksen lähettäminen

Kunta haluaa vastaanottaa vain hakemuksia, joissa kaikki tarvittavat tiedot on mukana, jotta hakemuksen käsittelyprosessi voi edetä keskeytyksettä.

Kuntalainen haluaa tiedon, mikäli jokin pakollinen tieto puuttuu hakemukselta jo ennen hakemuksen lähettämistä, jotta päätös päivähoitopaikasta saadaan mahdollisimman äkkiä.

Kuntalainen haluaa saada tiedon, että hakemus on onnistuneesti vastaanotettu, jotta hän voi varmistua asiankäsittelyn siirtymisestä kunnalle.

Kuntalainen haluaa, että lähetystä hakemuksesta jää hänelle kopio, jotta voi myöhemmin varmistua lähettämistään tiedoista.

Kuntalainen haluaa myös tiedon, jos hakemuksen lähettäminen epäonnistuu, jotta kuntalainen voi tarvittaessa toimittaa hakemuksen toista asiointikanavaa hyödyntäen tai pyytää kunnasta apua ongelmatilanteen selvittämiseen.

Hyödynnetyt Suomi.fi-palvelut:

- -

3.4 Hakemuksen käsittely ja päätöksenteko

Yleinen kuvaus prosessin vaiheesta: *Kunta käsittelee saapuneen hakemuksen ja tekee sijoitus- ja maksupäätöksen kuntalaiselta ja rekistereistä saatujen tietojen perusteella. Lisätietopyynnöt toimitetaan kuntalaiselle sähköisesti.*

Kunta haluaa saada päivähoitohakemukset suoraan järjestelmään, jossa päivähoitopäätökset tehdään, jotta asian käsittely on mahdollisimman sujuvaa.

Kunta haluaa tehdä lisätietopyynnöt sähköisesti, jotta päivähoitopäätöksen käsittelyssä vaadittavat tiedot ovat helposti saatavissa.

Kuntalainen haluaa saada lisätietopyynnöt sähköisesti, jotta asiointi olisi nopeaa.

Kunta haluaa allekirjoittaa päätökset sähköisesti, jotta asian käsittelijä on myöhemmin todennettavissa.

Kunta haluaa tiedon hakemuksen vastaanottamisesta sähköisesti prosessin nopeuttamiseksi.

Hyödynnetyt Suomi.fi-palvelut:

- Viestinvälitys (Omat viestit)

3.5 Tiedoksianto päivähoitopaikkapäätöksestä

Yleinen kuvaus prosessin vaiheesta: *Kunta tiedottaa tekemästään päätöksestä kuntalaiselle ja tarvittaessa muille tahoille. Kaikki eri tahot vastaanottavat viestin, ymmärtävät sen ja siihen liittyvät jatkotoimenpiteet. Kuntalainen saa päätöksen mukana ohjeita ja lomakkeita.*

Kunta haluaa lähettää päätöksen päivähoitopaikasta sekä maksupäätöksen ja muutoksenhakuohjeet ja muita tarvittavia tietoja kuntalaiselle yhteen kanavaan sähköisesti, jotta prosessi kunnan puolelta pysyy sähköisenä mahdollisimman pitkälle.

Kuntalainen haluaa vastaanottaa tiedon päätöksen saapumisesta valitsemaansa kanavaan, yleensä sähköisesti. Sähköisestä viestistä kuntalainen haluaa vastaanottaa ilmoituksen, josta pääsee suoralla linkillä lukemaan viestin, koska on tehokas tapa toimia.

Kunta haluaa tiedon, että kuntalainen on vastaanottanut sijoituspäätöksen, jotta päätöksen perillemeno voidaan varmentaa.

Hyödynnetyt Suomi.fi-palvelut:

- Viestinvälitys (Omat viestit -heränteille, päätökset sposti/paperi/muu)

3.6 Päivähoitopaikan hyväksyminen tai hylkääminen

Yleinen kuvaus prosessin vaiheesta: *Kuntalainen tutustuu ehdotettuun päivähoitopaikan tietoihin ja päivähoitomaksun perusteisiin ja hyväksyy tai hylkää ne tekemällä sähköisen ilmoituksen kunnalle.*

Kuntalainen haluaa päästä katsomaan hänelle lähetettyjä päätösasiakirjoja ja muutoksenhakuohjeita myös päivähoitojärjestelmässä tunnistautumalla vahvasti, koska se on nopea ja turvallinen asiointikanava.

Kuntalainen haluaa pystyä sähköisesti ilmoittamaan, vastaanottaako myönnetyn päivähoitopaikan, hylkääkö sen vai jääkö jonoon, koska on tehokas tapa toimia.

Kunta haluaa tietää, vastaanottaako hakemuksen tekijä myönnetyn päivähoitopaikan, hylkääkö hän sen vai jääkö jonoon, jotta tiedetään mitä perhe haluaa.

Hyödynnetyt Suomi.fi-palvelut:

- Viestinvälitys
- Tunnistaminen

3.7 Muutoksenhaku

Yleinen kuvaus prosessin vaiheesta: *Kuntalainen hakee tarvittaessa muutosta kunnan tekemään päätökseen.*

Kuntalainen haluaa hakea muutosta päätökseen sähköisesti (tai valitsemallaan tavalla?), koska hänellä on oikeus siihen.

Kunta haluaa vastaanottaa muutoksenhakua koskevat tiedot sähköisesti, koska on tehokas tapa toimia.

Hyödynnetyt Suomi.fi-palvelut:

- Viestinvälitys

4 Liitteet

LIITE 1: Hankkeen organisaatio

LIITE 2: Nykytilakuvaus (suunnitteluhankkeen hankesuunnitelmasta)

LIITE 1: Hankkeen organisaatio

Ryhmä, rooli	Nimi	Organisaatio	Asema organisaatiossa
Strateginen johtoryhmä, pj.	Martti Hetemäki	VM	
Ohjelmaryhmä, pj.	Anna-Maija Karjalainen	VM	
Ohjelmapäällikkö	Maria Nikkilä	VM	
Hankepäällikkö	Tommi Karttaavi	Kuntaliitto	
Hankkeen omistaja, Varkauden kaupungin projektipäällikkö	Esa Paakkanen	Varkaus	tietohallintosuunnittelija
Varkauden projektiryhmä, varhaiskasvatuspäällikkö	Anne Kumpulainen	Varkaus	varhaiskasvatuspäällikkö
Jämsän projektipäällikkö	Heli Helminen	Jämsä	tietohallintopäällikkö
Jämsän projektiryhmä	täsmentyy myöhemmin	Jämsä	varhaiskasvatus?
Inkoon projektipäällikkö	Charlotta Nyholm	Inkoo	päivähoidonohjaaja
Inkoon projektiryhmä	Eija Taskinen	Inkoo	hallintojohtaja
Inkoon projektiryhmä	Johan Nilsson	Inkoo	
Inkoon projektiryhmä	Peter Kankaanpää	Inkoo	
Siuntion projektipäällikkö, varhaiskasvatuspäällikkö	Mirva Alakoskela	Siuntio	varhaiskasvatuspäällikkö
Siuntion projektiryhmä, yhteyshenkilö	Tom Holmroos	Siuntio	kehityspäällikkö
Siuntion projektiryhmä	Petri Huuskonen	Siuntio	it-suunnittelija
Tietojärjestelmätoimittaja	Elina Aalto + asiantuntijat	CGI Oyj	
Tietojärjestelmätoimittaja	Ensio Ronko	Background Systems Oy	
Projektipäällikkötyö, ICT-palvelutalo	Jaana Luostarinen + asiantuntijat	Istekki Oy	projektipäällikkö

LIITE 2: Nykytilakuvaus (suunnitteluhankkeen hankesuunnitelmasta)

Suomi.fi-palvelu / kuvaus	Varkaus	Inkoo	Siuntio	Jämsä
Tunnistaminen				
Nykytila	Pro Consona on liitetty Vetuma-palveluun. Vetuma palauttaa Pro Consonaan ainoastaan henkilön nimen ja henkilötunnuksen.	Inkoossa on käytössä Eventizerin tarjoama ePalvelu, jossa tehdään päivähoito-hakemus. ePalvelu ei ole liitetty Pro Consonaan.. Vahvaa sähköistä tunnistamisratkaisua ei ole käytössä.	Ei tunnistamista käytössä	Vetuma-tunnistautuminen ei ole käytössä. Kirjautuminen tapahtuu ensimmäisellä kerralla hoitajan henkilötunnuksella, jonka jälkeen hänelle luodaan tunnus ja salasana. Palvelu hakee tiedot henkilötunnuksen perusteella VTJ:stä.
Viestinvälitys				
Nykytila	Hakemus tehdään sähköisesti Pro Consonan lisäosassa. Kirjautuminen tapahtuu Vetumalla. Päätös tehdään Pro Consonassa ja se tulostetaan. Sijoituspäätöksen tulostaa ja allekirjoittaa ja lähettää kopion yksikön johtaja. Hoitomaksupäätökset tehdään kaikki keskitetysti toimistolla. Toimistosihteeri laatii päätöksen, tallentaa sen ohjelmaan, tulostaa, varhaiskasvatuspäällikkö allekirjoittaa kaikki maksupäätökset (noin tuhat/v) ja toimistosihteeri ottaa päätöksestä kopion, jonka lähettää hoitajille valitusosoituksen kanssa. Kaikki päätökset siis lähetetään paperisina asiakkaille.	Hakemus tehdään sähköisesti ePalveluun. Hakemus tulostetaan ja viedään manuaalisesti Pro Consonaan. Päivähoitohaja tekee lapsen sijoituksen, minkä jälkeen päivähoitohallintoassistentti tekee sijoituspäätöksen Pro Consonassa. Sijoituspäätös tulostetaan ja päivähoitohaja allekirjoittaa tämän ja se lähetetään hoitajille. Päivähoidon hallintoassistentti tekee hoitomaksupäätöksen Pro Consonaan, minkä päivähoitohaja allekirjoittaa. Allekirjoituksen jälkeen hoitajille lähetetään maksupäätös, jossa on muutoksenhaku mahdollisuus. Kaikki päätökset lähetetään paperisina asiakkaille.	Hakemus tehdään paperiselle lomakkeelle, Hakulomake kunnan nettisivuilla pdf-muodossa tai asiakkaat noutavat kunnantalolta. Kaikki päätökset tehdään Pro Consonassa (hoitopaikka ja maksu) lähetetään postitse paperilla asiakkaille. Päätökset viranhaltija allekirjoittaa, toimistosihteeri postittaa asiakkaille. Tässä menee useampi vuorokausi tilanteen mukaan.	Hakemus tehdään sähköisesti Vesseliin. Kaikki päätökset tehdään Vesselissä ja ne tulostetaan ja postitetaan paperisina asiakkaille. Jämsä on Kansalaisen asiointitilin käyttäjä.
Palveluväylä: VTJ-tiedot				

Suomi.fi-palvelu / kuvaus	Varkaus	Inkoo	Siuntio	Jämsä
Nykytila	Henkilön tiedot etsitään VTJ-suorakyselyllä käsin.	Pro Consona hakee VTJ:n tietoja asiakkaasta kun hakemus on viety ohjelmaan.	Asiakkaiden tiedot etsitään VTJ:stä.	
PTV: palveluiden kuvaukset				
Nykytila	Palveluiden kuvauksia ylläpidetään kaupungin verkkosivuilla.	Inkoon kunnan kotisivuilta löytyy informaatiota päivähoitohakemuksista. Lisäksi kuntalainen saa tietoja järjestelmästä ottamalla yhteyttä päivähoiton toimihenkilöihin.	Palveluprosessin kuvaus ei ole asiakkaiden nähtävillä tällä hetkellä.	
Palvelunäkymä				
Nykytila	Käytössä ei ole palvelua, joka esittäisi kuntalaisille kunnan palveluita sekä palveluiden ja kansallisten rekistereiden tietoja kootusti.			