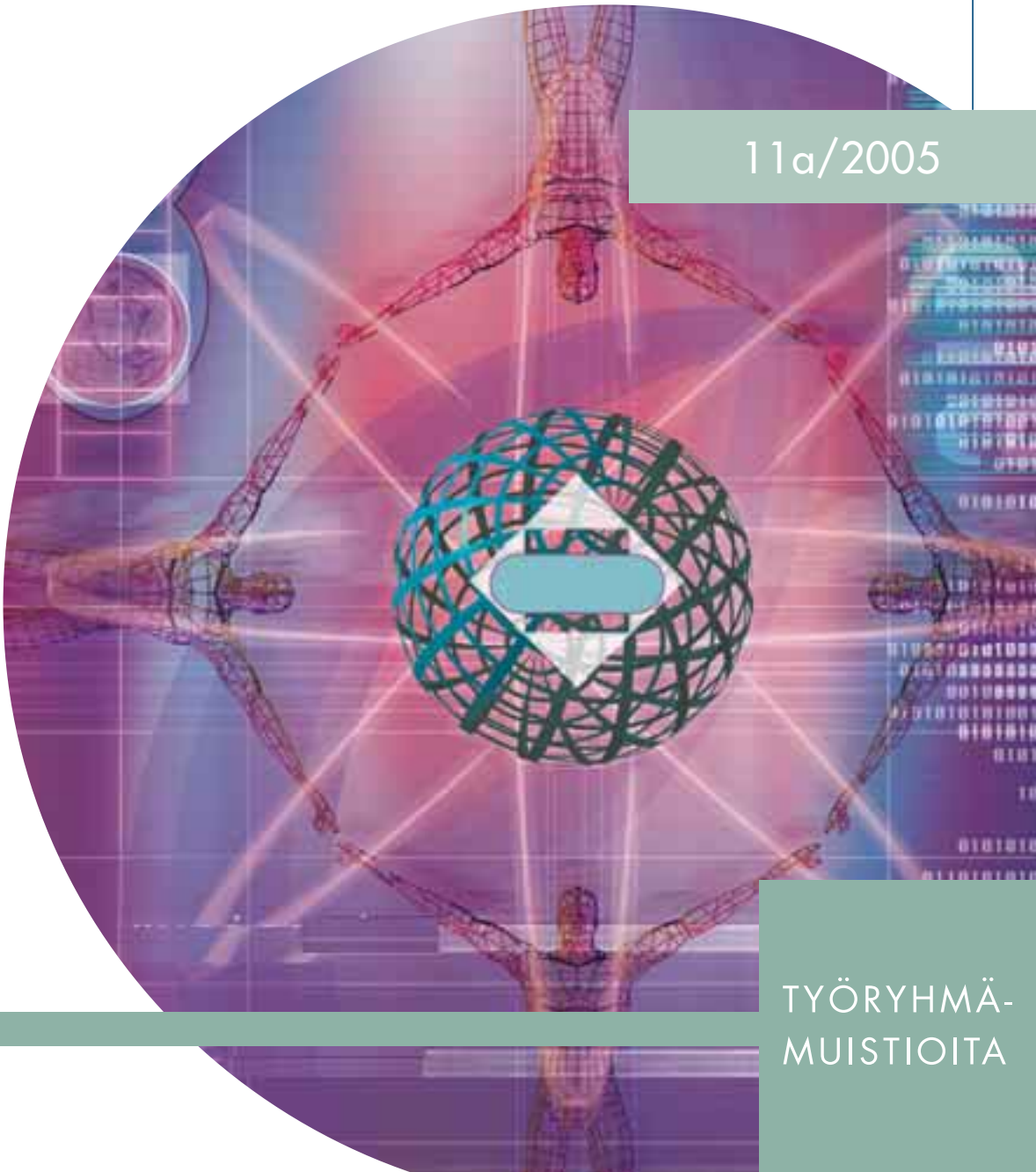




VALTIOVARAINMINISTERIÖ

ASIOINTIPALVELUJEN KEHITTÄMINEN TIETO- JA VIESTINTÄTEKNIIKAN KEINAIN

11a/2005



TYÖRYHMÄ-
MUISTIOITA

ASIOINTIPALVELUJEN KEHITTÄMINEN TIETO- JA VIESTINTÄTEKNIIKAN KEINAIN

Julkisen hallinnon sähköisen asiain strategia ja
kehittämissuunnitelmaa

11a/2005

VALTIOVARAINMINISTERIÖ
HALLINNON KEHITTÄMISOSASTO

TYÖRYHMÄ-
MUISTIOITA

VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Snellmaninkatu 1 A

PL 28

00023 VALTIONEUVOSTO

Puhelin

(09) 160 01

Telefaksi

(09) 160 33123

Internet

www.vm.fi

Julkaisun tilaukset

Puh. (09) 160 33287

ISSN 0788-6322

ISBN 951-804-550-X (nid)

ISBN 951-804-551-8 (pdf)

Edita Prima Oy

HELSINKI 2005

KUVAILULEHTI

Julkaisija ja julkaisuaika	Valtiovarainministeriö, joulukuu 2005
Tekijät	Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin strategian laadinnan johtoryhmä. Johtoryhmän puheenjohtaja: ylijohtaja Jorma Karjalainen, valtiovarainministeriö Johtoryhmän sihteeri: neuvotteleva virkamies Seppo Kurkinen, valtiovarainministeriö
Julkaisun nimi	Asiointipalvelujen kehittäminen tieto- ja viestintätekniikan keinoin (Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin kehittämissuunnitelma)
Julkaisun osat	Julkaisu on saatavissa Internetistä osoitteesta www.vm.fi/julkaisut . Strategia Perustelumuuisto
Tiivistelmä	<p>Hankkeen tavoitteena oli luoda julkisen hallinnon sähköisen asioinnin strategia ja kehittämissuunnitelma. Strategiatyön konkreettisenä sisältönä on vastata kysymykseen, mitä pitää ja kannattaa tehdä keskitetysti tai yhteistyössä, jotta palvelujen kehittäminen tieto- ja viestintätekniikan keinoin olisi yksittäiselle kunnalle ja valtion virastolle paitsi mahdollista myös helppoa ja taloudellista. Strategian tähtäin on asetettu vuoteen 2010.</p> <p><i>Sähköisellä asioinnilla</i> tarkoitetaan julkisen hallinnon palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintätekniikan avulla. Asiakkaita voivat olla kansalaiset, yritykset tai viranomaiset. Sähköisen asioinnin kehittäminen on tehtävä vuorovaikutteisesti toiminnan ja palvelujen kehittäjien kanssa, koska vanhojen rutiinien siirtäminen sellaisenaan sähköisiksi palveluiksi ei useinkaan ole järkevää tai edes mahdollista. Toiminnan kehittämisen tavoitteena on sujuvoittaa asiointiprosesseja ja jopa vähentää asiointitarvetta.</p> <p>Strategian visiona on, että vuonna 2010 sekä valtion laitokset että kunnat ovat vieneet asiointipalvelunsa yleisesti verkkoon. Palvelujen kehittäminen perustuu toiminnan uudelleensuunnitteluun, jossa on otettu huomioon tieto- ja viestintätekniikan antamat mahdollisuudet uudistaa palveluprosessi ja määritellä uudet sähköiset palvelutarpeet. Sähköisen asioinnin kehittämisellä on saatu aikaan tuottavuutta sekä asiakasvaikuttavuutta. Kunnat ja valtion laitokset pystyvät tuottamaan asiointipalvelunsa nykyistä vähemmällä henkilötyömäärällä tieto- ja viestintätekniikan avulla.</p> <p>Vision saavuttamiseksi on laadittu kehittämisohjelma, joka ajoittuu vuosille 2006-2009. Kehittämisohjelman tehtävät noudattavat seuraavia toimintalinjauksia :</p> <ul style="list-style-type: none">• Asiakaskeskeisyyden lisääminen• Kustannustehokkuuden lisääminen• Uusien laadukkaiden palveluiden syntymisen tukeminen• Kansallisen sähköisen asioinnin arkkitehtuurin rakentaminen• Yhteistyön lisääminen, strategian seuranta ja tiedotus.

Avainsanat	Sähköinen asiointi, asiointipalvelu, itsepalvelu, verkkopalvelu, tietoyhteiskunta, julkinen hallinto, valtio, kunta, kunnat, kustannustehokkuus, asiakaskeskeisyys, sähköisen asioinnin arkkitehtuuri			
Muut tiedot	Strategiahanke on toimenpide tietoyhteiskuntaohjelman tieto- ja viestintätekniiikan hyödyntäminen julkishallinnossa –osa-alueella.			
Sarjan nimi ja numero	Työryhmämuistioita, 11a/2005			
Julkaisun tunnistetiedot	ISSN 0788-6322		ISBN 951-804-550-X (nid) 951-804-551-8 (pdf)	
	Sivuja 27	Kieli Suomi	Hinta -	Luottamuksellisuus: julkinen
Julkaisun myynti/jakaja	Valtiovarainministeriö			
Painopaikka ja -aika	Edita Prima Oy, Helsinki 2005			

BESKRIVNINGSBLAD

Utgivare:	Finansministeriet
Författare	Ledningsgruppen för uppgörande av en strategi för den offentliga förvaltningens elektroniska kommunikation. Ledningsgruppens ordförande: överdirektör Jorma Karjalainen, finansministeriet Ledningsgruppens sekreterare: konsultative tjänstemannen Seppo Kurkinen, finansministeriet
Publikationens titel	Utveckling av kommunikationstjänsterna med medlen för datatekniken och tekniken för informationsöverföring (Plan för utveckling av den offentliga förvaltningens kommunikation)
Publikationens delar:	Strategi Motiveringsrapport
Sammandrag:	<p>Projektets mål var att skapa en strategi och utvecklingsplan för den offentliga förvaltningens elektroniska kommunikation. Strategiarbetets konkreta innehåll är att besvara frågan om vad som lönar sig att hålla och göra centraliserat eller i samarbete för att utvecklandet av tjänsterna med medlen för datatekniken och tekniken för överföring av information skall vara, förutom möjlig, även lätt och ekonomiskt för en enskild kommun och statens ämbetsverk. Strategin har siktet inställt på år 2010.</p> <p>Med elektronisk kommunikation avses att den offentliga förvaltningens tjänster kan utnyttjas med hjälp av datatekniken och tekniken för informationsöverföring. Kunderna kan utgöras av medborgarna, företagen eller myndigheterna. Utvecklandet av den elektroniska kommunikationen skall göras interaktivt med dem som utvecklar verksamheten och tjänsterna, eftersom det ofta inte är förnuftigt eller ens möjligt att överföra de gamla rutinerna oförändrade till elektroniska tjänster. Målet för utvecklingen av verksamheten är att göra kommunikationsprocesserna smidigare och t.o.m. minska behovet av kommunikation.</p> <p>Strategins vision är att både de statliga inrättningarna och kommunerna år 2010 har satt ut sina kommunikationstjänster helt allmänt på nätet. Utvecklandet av tjänsterna baserar sig på en omplanering av verksamheten, där man beaktat de möjligheter som datatekniken och tekniken för informationsöverföring ger för att förnya serviceprocessen och att definiera de nya elektroniska behoven av service. Genom utvecklingen av den elektroniska kommunikationen har åstadkommit produktivitet samt kundeffektivitet. Kommunernas och statens inrättningar kan producera sina kommunikationstjänster med en mindre personarbetsmängd med hjälp av datatekniken och tekniken för informationsöverföring.</p> <p>För att uppnå visionen har ett utvecklingsprogram gjorts upp vilket är förlagt till åren 2006-2009. Utvecklingsprogrammets uppgifter iakttar följande handlingslinjer:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Ökad kundcentrering • Ökad kostnadseffektivitet • Stöd för uppkomsten av nya tjänster av hög kvalitet • Byggande av en arkitektur för en nationell elektronisk kommunikation • Ökat samarbete, uppföljning av och information om strategin. 			
Nyckelord	Elektronisk kommunikation, kommunikationsservice, självbetjäning, nätsservice, informationsområdet, den offentliga förvaltningen, staten, kommunen, kommunerna, kostnadseffektivitet, kundcentrering, arkitektur för den elektroniska kommunikationen			
Övriga uppgifter	Strategiprojektet är en åtgärd inom informationsområdesprogrammet för att utnyttja datatekniken och tekniken för informationsöverföring inom delområdet den offentliga förvaltningen.			
Seriens namn och nummer	Työryhmämuistioita, 11a/2005			
Seriens nummer	ISSN	ISBN		
Seriens beteckning	0788-6322	951-804-548-8 (nid)		951-804-549-6 (pdf)
	Sidoantal	Språk	Pris	Sekretessgrad:
	27	finska	-	offentligt
Distributör	Finansministeriet			
	Edita Prima Oy, Helsinki 2005			

FACT SHEET

Publisher and date:	Ministry of Finance, December 2005
Author(s)	Mr. Jorma Karjalainen, director general, Ministry of Finance, chairman, Mr. Seppo Kurkinen, counsellor, Ministry of Finance, secretary.
Title of publication	Strategy for development of online government services
Summary:	<p>The project aimed to draw up a strategy and development plan for government online customer services. Its concrete task was to answer the question, what is it that would be necessary and worthwhile to accomplish in a centralized or collaborative fashion in order for service development using ICT to be possible, easy and economical from the viewpoint of the individual municipality or government agency. The strategy's timeframe was set to 2010.</p> <p>Online government services here means using public administrative customer services by means of ICT. Clients may be citizens, enterprises or public authorities. Online service development should take place in close interaction with the development of agency functions and services. Converting old manual routines unchanged into online is often not sensible and not always even possible. The aim of development should be to make service processes more fluent, perhaps to reduce the need for customer service use.</p> <p>According to the strategy vision, in 2010, government agencies and municipalities are generally offering their customer services via the network. Service development is based on activity redesign that takes fully into account the potential of ICT for renewing the service process and identifying new electronic service needs. By 2010, online customer services have raised agency productivity and improved the customer relevance of services. Municipalities and government agencies are able to produce their customer services with less manpower by using ICT.</p> <p>To realize this vision, the project has drawn up a development plan for the years 2006 to 2009. The plan's activities are grouped along the following action lines:</p> <ul style="list-style-type: none">• Increasing customer relevance• Improving cost effectiveness• Supporting the emergence of new quality services• Building a national architecture of online government services• Increasing collaborative efforts, strategy follow-up and information.

Keywords	Electronic services, customer services, self-service, online services, information society, public administration, state, municipalities, cost effectiveness, customer relevance, online service strategy		
Publications series and number	WORKING PAPERS, 11a/2005		
Identifications	ISSN 0788-6322	ISBN 951-804-548-8 (nid) 951-804-549-6 (pdf)	
	No. of pages 27	Language Finnish	Price -
Printing place and year	Edita Prima Plc, Helsinki 2005		

VALTIOVARAINMINISTERIÖLLE

Valtiovarainministeriö asetti 22.7.2004 julkisen hallinnon sähköisen asioinnin strategia- ja kehittämishankkeen sekä tälle johtoryhmän ja projektiryhmän. Valtiovarainministeriö jatkoi päätöksellään hankkeen toimikautta 31.10.2005 saakka.

Hankkeen tavoitteena oli luoda julkisen hallinnon sähköisen asioinnin strategia ja kehittämissuunnitelma.

Johtoryhmän puheenjohtajana toimi ylijohtaja Jorma Karjalainen valtiovarainministeriöstä. Johtoryhmän jäseniä olivat ylijohtaja Aino-Inkeri Hansson sosiaali- ja terveystieteiden ministeriöstä, hallitusneuvos Matti Ilonen työministeriöstä, ohjelmajohtaja Pekka Kantola Kuusamon kaupungista, ylijohtaja Mirjami Laitinen Verohallituksesta, kunnanjohtaja Arto Laurikainen Paltamon kunnasta, kehittämispäällikkö Heikki Lunnas Suomen Kuntaliitosta, kehittämisjohtaja Katriina Puhakka Oulun kaupungista, johtaja Matti Puhakka Kansaneläkelaitoksesta sekä tietohallintojohtaja Teppo Sulonen Tampereen kaupungista (1.8.2005 alken, sitä ennen tietohallintojohtaja Tauno Kankaanpää).

Projektiryhmän puheenjohtajana on toiminut neuvotteleva virkamies Seppo Kurkinen valtiovarainministeriöstä ja jäseninä tietohallintosuunnittelija Heidi Ahonen Kuusamon kaupungista, projektipäällikkö Anneli Hänninen Turun kaupungista, projektipäällikkö Kaisa Kekkonen Rovaniemen kaupungista, erityisasiantuntija Pekka Kopra Kuntaliitosta, kyvykkyysien johtaja Eira Mononen Espoon kaupungista, osastopäällikkö Juhani Rantamäki Kansaneläkelaitokselta (varamiehenä vastaava lakimies Reijo Hyvönen), apulaisjohtaja Maija-Leena Rautanen Verohallituksesta, työmarkkinaneuvos Kari Rintanen työministeriöstä sekä kehittämispäällikkö Antti-Olli Taipale sisäasiainministeriöstä. Työhön on osallistunut lisäksi asiantuntijana neuvotteleva virkamies Juhani Korhonen valtiovarainministeriöstä. Työryhmän ulkopuolisena konsulttina on toiminut Capgemini Finland Oy edustajanaan konsultti Juha Turunen.

Hankkeen tuloksena on syntynyt kaksi raporttia, sähköisen asioinnin strategia ja kehittämissuunnitelma sekä perustelumuistio. *Asiointipalvelujen kehittäminen tieto- ja viestintätekniiikan keinoin* kuvaa sähköisen asioinnin nykytilan ja tavoitetilan vuonna 2010, strategiset linjaukset tavoitetilaan pääsemiseksi sekä kehittämisohjelman.

Saatuaan työnsä päätökseen johtoryhmä luovuttaa kunnioittaen ehdotuksensa valtiovarainministeriölle.

Jorma Karjalainen

Aino- Inkeri Hansson

Matti Ilonen

Pekka Kantola

Mirjami Laitinen

Arto Laurikainen

Heikki Lunnas

Katriina Puhakka

Matti Puhakka

Teppo Sulonen

Sisällys

1	JOHDANTO.....	13
1.1	Lähtökohdat	13
1.2	Strategian kohdealueen määrittelmä ja rajaus.....	14
1.3	Asiointipalveluiden visio 2010	15
1.4	Strategian yhteys muihin ajankohtaisiin hankkeisiin.....	15
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET.....	17
3	SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KEHITTÄMISEN TILANNE SUOMESSA....	19
4	ASIOINTIPALVELUJEN KEHITTÄMISEN HAASTEET JA MAHDOLLISUUDET	21
5	ASIOINTIPALVELUT VUONNA 2010	23
6	STRATEGIAN KESKEISET TAVOITTEET.....	25
7	KEHITTÄMISOHJELMA JA AIKATAULU	27

1 JOHDANTO

1.1 Lähtökohdat

Tämä strategiatyö käynnistettiin nimellä Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin strategia- ja kehittämissuunnitelmahanke. Työn kuluessa on käynyt ilmeiseksi, että nyt kehitettävä strategia on nimenomaan kehittämisen strategia. Kehittämisstrategian tavoitteena on luoda edellytyksiä valtion ja kuntien palvelujen kehittämiseksi sähköisen asioinnin avulla. Työn kuluessa on lisäksi selkiytynyt palvelujen ja laajemminkin toiminnan kehittämisen ensisijaisuus suhteessa tietojärjestelmien kehittämiseen. Toimintaa ja palveluja kehittämällä voidaan vaikuttaa palvelutarpeeseen paremmin kuin viemällä palvelu sellaisenaan verkkoon. Korostaakseen toiminnan ja palvelujen kehittäjien vastuuta sähköisessä asiointissa työryhmä päätti antaa strategialle nimen Asiointipalvelujen kehittäminen tieto- ja viestintätekniiikan keinoin.

Strategiatyön konkreettisena sisältönä on vastata kysymykseen, mitä pitää ja kannattaa tehdä keskitetysti tai yhteistyössä, jotta palvelujen kehittäminen tieto- ja viestintätekniiikan keinoin olisi yksittäiselle kunnalle ja virastolle paitsi mahdollista myös helppoa ja taloudellista.

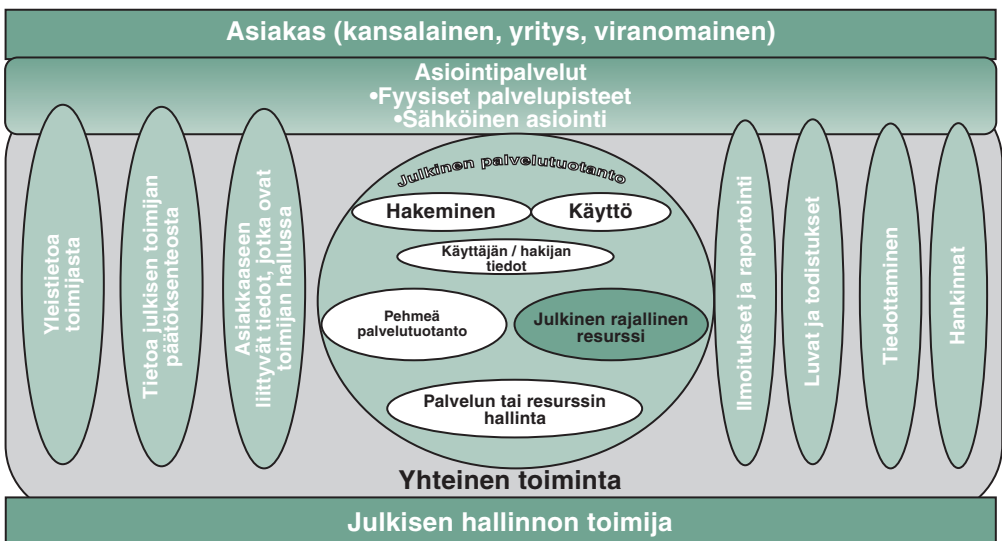
Valtion ja kuntien sähköisen asioinnin kehittämiseksi tarvitaan yhteinen strategia. Kansalaisten ja yritysten näkökulmasta valtion ja kuntien sähköisten palvelujen tulee muodostaa kokonaisuus, joka toimii ”yhden luukun periaatteen mukaisesti”. Yhteiskunnan kannalta kuntien ja valtion sähköisen hallinnon ja palvelujen tulee muodostaa taloudellisesti toimiva kokonaisuus. Jo kehitetyt yhteiset verkkopalvelut kuten Suomi.fi, Lomake.fi, tyvi-palvelut sekä JULHA on jo alunperin kehitetty siitä lähtökohdasta, että niihin tuottavat sisältöjä sekä valtion laitokset että kunnat. Myös perusrekisterit ovat yhteisiä sekä kunnille että valtion laitoksille, mikä puoltaa yhden yhteisen strategian luomista kahden erillisen strategian sijaan.

Strategian tähtäin on asetettu vuoteen 2010. Tähtäin on vaatimuksiin ja mahdollisuuksiin nähden riittävän kaukana ja samalla riittävän lähellä.

1.2 Strategian kohdealueen määritelmä ja rajaus

Asiointipalvelu tarjoaa organisaation asiakkaalle mahdollisuuden asioiden hoitamiseen. *Sähköisellä asiointilla* tarkoitetaan julkisen hallinnon palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintätekniikan avulla. Asiakkaita voivat olla kansalaiset, yritykset tai viranomaiset. Jokaiseen palveluun ja palvelun hallintaan liittyy informaatiota, joka tulisi nähdä osana sähköistä asiointia. Sähköisen asiointin kehittäminen on palveluprosessin kehittämistä uusien laadukkaampien palvelun tuotantotapojen ja uusien palveluiden käyttämöhdollisuuksien löytämiseksi.

Sähköinen asiointipalvelu on asiakkaan käyttöliittymä ja ikkuna viranomaisen palveluun tai palveluun liittyvään informaatioon.



Kuva 1. Sähköinen asiointi on osa jokaista julkisen hallinnon palvelua

Sähköisen asiointin kehittäminen on tehtävä vuorovaikutteisesti toiminnan ja palvelujen kehittäjien kanssa, koska vanhojen rutiinien siirtäminen sellaisenaan sähköisiksi palveluiksi ei useinkaan ole järkevää tai edes mahdollista. Toiminnan kehittämisen tavoitteena on sujuvoittaa asiointiprosesseja ja jopa vähentää asiointitarvetta. Parhaimmillaan ja tehokkaimmillaan koko asiointiprosessi on toteutettu sähköisesti ja integroitu palvelutuotannon hallintaan. Toimintaa kehitettäessä tulisi myös harkita reaktiivisten palvelujen sijaan proaktiivisten, ennalta ehkäisevien palvelujen luomista niiltä osin kuin tämä on mahdollista.

1.3 Asiointipalveluiden visio 2010

Vuonna 2010 sekä valtion laitokset että kunnat ovat vieneet asiointipalvelunsa yleisesti verkkoon. Palvelujen kehittäminen perustuu toiminnan uudelleensuunnitteluun, jossa on otettu huomioon tieto- ja viestintätekniiikan antamat mahdollisuudet uudistaa palveluprosessi ja määritellä uudet sähköiset palvelutarpeet. Sähköisen asioinnin kehittämisellä on saatu aikaan tuottavuutta sekä asiakasvaikuttavuutta. Kunnat ja valtion laitokset pystyvät tuottamaan asiointipalvelunsa vähemmällä henkilötyömäärällä tieto- ja viestintätekniiikan avulla.

Julkisen hallinnon palvelut ovat tarjolla verkossa kattavasti, asiakaslähtöisesti, turvallisesti ja kustannustehokkaasti, poikkihallinnollisesti integroituna.

Visiota edistäviä toimintalinjauksia ovat

- Asiakaskeskeisyyden lisääminen
- Kustannustehokkuuden lisääminen
- Uusien laadukkaiden palveluiden kehittämisen tukeminen
- Kansallisen sähköisen asioinnin arkkitehtuurin rakentaminen
- Yhteistyön lisääminen, strategian seuranta ja tiedotus.

1.4 Strategian yhteys muihin ajankohtaisiin hankkeisiin

Valtion tietohallinnon menettelytapojen kehittämistä ja kokonaiskoordinoitua parantavaa toteuttamismallia (ValtIT-hanke) ollaan ottamassa käyttöön valtionhallinnossa. Mallia on kuvattu Valtioneuvoston kanslian raportissa 6/2004 Valtion tietohallinnon ohjaus ja organisointi. Mallin mukaisesti valtion tietohallinnon ohjauksessa ruvetaan soveltamaan ns. konserniohjausmallia.

Valtion ja kuntien tietohallinnon yhteisten menettelytapojen ja koordinoinnin kehittämiseksi on laadittu suunnitelma, joka on kuvattu Valtioneuvoston kanslian raportissa 10/2005. Suunnitelmassa ehdotetaan tiettyjen keihäänkärkihankkeiden käynnistämistä sekä julkisen hallinnon tietohallinnon ohjausmekanismien kehittämistä. Työryhmä (kuntaTime) ehdottaa yhteisen toimijan (työnimi JulkIT) perustamista koordinoimaan ja ohjaamaan valtion ja kuntien käytännön tietohallintotoimintoja.

Nyt esitettävä strategia on linjassa em. muistioissa esitettyjen ohjausmallien kanssa ja tukee niitä. Esitetyistä keihäänkärkihankkeista sähköistä asiointia koskevat ehdotukset ovat osa tässä strategiassa esitettävää kehittämisohjelmaa.

EU:n komission valmistelemissa keskustelumistioissa hahmotellaan EU:n yhteistä sähköisen asioinnin strategiaa nimellä Signposts towards eGovernment 2010 (Novem-

ber 2005). Strategiassa esiin nostettuja kaikkia jäsenmaita koskevia tärkeitä teemoja ovat paitsi sähköisten palvelujen kehittämisen tarpeellisuus sinänsä myös kehitettävien palvelujen avulla saavutettavat hyödyt ja vaikuttavuus sekä sähköisten palvelujen käyttömahdollisuuksien takaaminen kaikille (inclusive eGovernment).

Kuntien vastuulla olevien peruspalvelujen tuottamistapoja ja vastuita ollaan uudistamassa sisäasiainministeriön käynnistämässä hankkeessa. ”Kunta- ja palvelurakennemuutoksen keskeisin tavoite on varmistaa asukkaiden peruspalvelut laadukkaasti, tehokkaasti ja mahdollisimman lähellä ihmisiä. Myös palvelujen tuottamistapoja on tulevina vuosina uudistettava. Hankkeen tavoitteena on se, että nykyisin kuntien vastuulla olevat palvelut saavat riittävän vahvan rakenteellisen ja taloudellisen perustan niiden järjestämisen ja tuottamisen turvaamiseksi tulevaisuudessa siten, että palveluiden laatu ja vaikuttavuus, saavutettavuus ja tehokkuus sekä teknologian kehittäminen on otettu huomioon.” (Sisäasiainministeriön internet-sivut)

Kunta- ja palvelurakennemuutos antaa mahdollisuuden uudistaa ja yhtenäistää palvelujen tuotantotapoja sekä hankkia yhteisiä tietojärjestelmiä palvelujen hoitamisen tarpeisiin nykyisten erillisten järjestelmien sijaan. Jo vakioituja tuotantotapoja ja prosesseja sekä näitä tukevia ohjelmistoja voidaan ottaa käyttöön. Prosesseja ollaan uudistamassa ja ohjelmistoja hankkimassa sisäasiainministeriön JUPA-hankkeessa.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET

Keskeiset suuret muutokset kuntien ja valtion laitosten toimintaympäristössä johtuvat

- väestön ikärakenteen muutoksesta ja tästä aiheutuvasta väestön huoltosuhteen huononemisesta sekä työvoiman tarjonnan vähenemisestä
- maan sisäisestä muuttoliikkeestä ja väestön keskittymisestä sekä
- kuntien ja valtion rahoitusongelmista.

Väestön ikärakenteen voimakkaan muutoksen seurauksena on verotulojen väheneminen ja työvoiman tarjonnan heikkeneminen lähivuosina ja näistä johtuen julkisen hallinnon vaikeudet rekrytoida uusia työntekijöitä eläkkeelle jäävien tilalle. Tulevaisuudessa julkisen hallinnon tehtävät ja palvelut pitää pystyä hoitamaan nykyistä pienemmällä henkilöstöllä.

Kuntien mahdollisuudet rahoittaa palvelutuotantonsa tulevaisuudessa heikkenevät paitsi väestön ikärakenteen muutoksesta johtuen myös väestön sisäisen muuttoliikkeen seurauksena. Kunta- ja palvelurakennemuutoksen tavoitteena on varmistaa peruspalvelut ja palvelutaso riippumatta kuntakoosta ja kunnan rahoitustilanteesta. Kuntien palvelurakenteen uudistaminen synnyttää tilaisuuden ja tarpeen uudistaa ja yhtenäistää palvelujen tuotantotapoja sekä hankkia yhteisiä tietojärjestelmiä palvelujen hoitamisen tarpeisiin nykyisten erillisten järjestelmien sijaan.

Niissä kunnissa ja valtion laitoksissa, joissa tietotekniikkaa hyödynnetään laajasti ja jotka ovat edenneet pitkälle sähköisten asiointipalvelujen kehittämisessä, on havaittu tietohallintokustannusten nousevan muuta kustannustasoa nopeammin ja tätä kautta haittaavan sähköisten palvelujen kehittämistä. Kustannustason nousu on ymmärrettävää silloin, kun tieto- ja viestintätietotekniikan hyödyntäminen on kasvussa. Organisaatiotasolla ongelmana on usein tietohallintomenojen jakaminen organisaation sisällä ja hyötyjen puutteellinen realisointi.

3 SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KEHITTÄMISEN TILANNE SUOMESSA

Suomi on tähän asti pärjännyt hyvin kansainvälisissä vertailuissa, joissa on vertailtu sähköisten asiointipalvelujen tarjontaa ja kehittyneisyyttä eri maiden julkisissa hallinnoissa. Suomi on aina kuulunut kuuden parhaan maan joukkoon maailmassa. Tämä voidaan lukea hajautetun kehityksen ansioksi, jossa valtion laitokset ja kunnat ovat melko itsenäisesti kehittäneet omia sähköisiä palvelujaan.

Sekä isommat valtion laitokset että suuremmat kunnat ovat kiitettävästi avanneet yleisimpiä palvelujaan itsepalvelukäyttöön. Sekä valtion puolella että kunnissa on eräitä sähköisiä asiointipalveluja, jotka ovat saavuttaneet asiakaskunnassaan kiistattoman suosion. Kansalaisten tunnistaminen ei pankkitunnistamisen tultua hyväksytyksi julkisissa palveluissa ole enää samanlainen pullonkaula kuin ennen. Osa viranomaisten tarjoamista lomakkeista ja hakemuksista voidaan jo täyttää ja palauttaa osana sähköistä itsepalvelua.

Myös asiakkaat ovat löytäneet asiointipalvelut. Esimerkiksi korkeakoulupaikkojen kansallisen sähköisen hakemisen piirissä ovat kaikki opiskelijat. Lisäksi Kela on tuonut markkinoille sähköisen asioinnin palveluita, joiden käyttöaste on varsin korkea. Tyypillistä onnistuneimmille palveluille on palvelun integroituminen palveluprosessiin.

Voidaankin todeta, että liikkeellä ovat julkisen hallinnon toimijat, joilla on hyvät resurssit ja edellytykset sähköisen asioinnin kehittämiseen. Syntyneitä ratkaisuja voidaan pitää sekä toiminnallisesti että teknisesti erittäin laadukkaina.

Pienempien kuntien ja valtion laitosten kohdalla tilanne ei ole yhtä hyvä. Näiltä puuttuvat usein rahalliset ja osaamiseen liittyvät kehittämisresurssit sekä tarve kehittää palvelujaan. Jos kunnan asukasluvu on pieni, ei itsepalvelulla (sähköinen asiointi) useinkaan saavuteta merkittäviä tuottavuushyötyjä.

Pienet kunnat ovat ratkaisseet ongelmiaan yhteistyön avulla luomalla lähialueella olevien kuntien kanssa yhteisiä palveluja, jolloin sama järjestelmä- tai palveluhankinta on palvellut useita kuntia ja järjestelmien hankinta- ja käyttökustannuksissa on säästetty.

4 ASIOINTIPALVELUJEN KEHITTÄMISEN HAASTEET JA MAHDOLLISUUDET

Julkisten palvelujen kehittämisen suurimmat haasteet tulevat toimintaympäristön muutok-
sista, jotka asettavat paineita palvelutuotannon rationalisoinnille, sekä edellyttävät kun-
tien ja virastojen tulevan toimeen nykyistä pienemmällä resursseilla tulevaisuudessa. Sa-
maan aikaan yleisön tottumukset internet-palvelujen käyttöön lisääntyvät ja vaatimukset
palvelujen saatavuudesta sähköisesti kasvavat.

Yksittäisen kunnan ja valtion laitoksen kannalta kehittämisen keskeisiä haasteita ovat
toiminnan ja sähköisten palvelujen kehittämisen johtaminen ja hallinta, kehittämisen osaa-
minen sekä kehittämisessä tarvittavien voimavarojen irrottaminen kehittämistyöhön.

Yksittäisen kunnan ja valtion laitoksen kannalta toiminnan ja sähköisten palveluiden
kehittämisen haasteet korostuvat siirryttäessä kehittämään seuraavan vaiheen palveluita,
joissa palvelut perustuvat uudistettuihin prosesseihin ja toimintatapoihin, sähköiset pal-
velut integroidaan taustaprosesseihin ja joissa luodaan organisaatorajat ylittäviä palve-
luketjuja.

Asiakkaiden näkökulmasta puhelin on edelleen luonnollinen tapa asioida julkisen hal-
linnon kanssa. Haasteena onkin jatkossa hallita asiointi yhtenä kokonaisuutena, jossa asi-
akas saa saman palveluntason kanavariippumattomasti.

Kokonaistaloudellisuuden näkökulmasta julkisessa hallinnossa kehitetään sähköisiä
palveluja edelleenkin liian hajautetusti, kehitäviä ja palveluja hankkivia yksiköitä on lii-
kaa, niissä kussakin on kehittäjiä liian vähän ja räätälöityjen ratkaisujen osuus on liian
suuri.

Tieto- ja viestintätekniikan hyväksikäyttö tarjoaa edelleen parhaat mahdollisuudet
kuntien ja virastojen tuottavuuden lisäämiseen sekä parempien palvelujen kehittämiseen.
Toimintojen uudelleenorganisointi ja prosessien uudelleen muotoilu antaa mahdollisuuks-
sia myös kokonaan uusien palvelutuotteiden kehittämiseksi.

Yhteistyö tarjoaa parhaat mahdollisuudet sähköisten palvelujen rakentamisen ja tar-
joamisen kustannusten alentamiseen, kun yhteinen tekeminen johtaa prosessien ja toimin-
tatapojen yhdenmukaistamisen kautta vakioituihin toimintatapoihin ja tämän seurauksena
yhteishankintoihin ja yhteisiin tietojärjestelmiin. Yhteistyö tarjoaa mahdollisuuden myös
voimavarojen ja osaamisen keskittämiseen sekä parhaiden käytäntöjen jakamiseen. Yh-

teistyön edellytykset ovat ihmisten ja organisaatioiden verkostot, joissa on mahdollisuuksia sekä määrämuotoiseen tietojen vaihtoon ja tapaamisiin että ennalta suunnittelemaan yhteydenottoihin. Parhaimmillaan verkostot edistävät uusien yhteistyökonsortioiden syntymistä.

Yhteinen arkkitehtuuri ja keskitetyt tukipalvelut vähentävät yksittäisen palvelun kehittämisen kustannuksia sekä nopeuttavat palvelujen kehittämistä. Ilman yhteistä arkkitehtuuria yksittäisten palvelujen kehittäjät ovat epävarmoja yhteentoimivuuden vaatimuksista.

Palvelujen hajautettu kehittäminen on tähän mennessä kansainvälisesti vertaillen antanut hyviä tuloksia. Tätä kehitystä ei saa pysäyttää, mutta kehitysvaiheen yhteistyötä tulee lisätä. Lisäksi nykyisen kehityksen tavoitteeksi tulisi asettaa kansallisten ratkaisujen luominen, josta koko julkinen sektori hyötyy.

5 ASIOINTIPALVELUT VUONNA 2010

Kuntien tarjoamista palveluista valtaosa on ns. hyvinvointipalveluja, joissa ihmistyön osuus on keskeinen. Ihmistyötä ei niissä voida juurikaan korvata tieto- ja viestintäteknikan avulla. Asioinnin osalta tilanne on toinen: Kunnat ja valtion laitokset pystyvät tuottamaan asiointipalvelunsa vuonna 2010 vähemmällä henkilötöymäärällä tieto- ja viestintäteknikan avulla.

Asiointipalveluiden visio 2010:

Julkisen hallinnon palvelut ovat tarjolla verkossa kattavasti, asiakaslähtöisesti, turvallisesti ja kustannustehokkaasti, poikkihallinnollisesti integroituna.

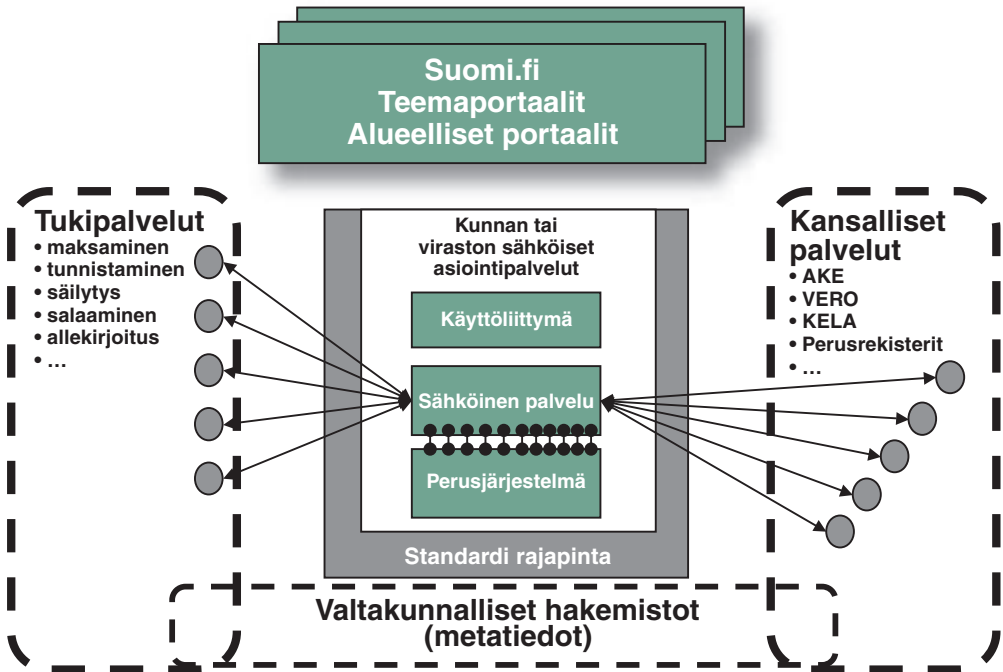
Palvelujen kattavuudella tarkoitetaan sekä palvelujen kattavuutta suhteessa kaikkiin julkisen hallinnon palveluihin että palvelujen maantieteellistä kattavuutta. Kansalainen, yritys tai viranomainen pystyy asioimaan olinpaikasta ja toimesta riippumatta yhtäläisesti.

Asiakkaat voivat asioida kansallisen palveluportaalin, Suomi.fi:n kautta, eikä heidän tarvitse tietää etukäteen, kuka tai mikä taho on vastuussa palvelusta. Yhden luukun periaate on toteutunut sähköisten palvelujen kautta sekä kansalaisille, yritysasiakkaille että viranomaisille.

Sähköiset palvelut on integroitu osaksi julkisen hallinnon toimintaa ja asiakkaat saavat saman palvelun ja palvelutason asiointikanavasta riippumatta. Asiakas ja asia nähdään yhtenä kokonaisuutena. Sähköisen kanavan lisäksi asiakkailla on käytettävissä perinteiset palvelukanavat, viranomaisten omat palvelupisteet, yhteispalvelupisteet sekä call/center-ratkaisut. Sähköisestä kanavasta tulee yleisimmin käytetty palvelujen jakelukanava asiointipalveluissa.

Sähköisen asioinnin kansallisessa arkkitehtuurissa on määritelty yhteisesti tuotettavat tukipalvelut ja kansalliset palvelut. Tukipalveluilla on useampia tuottajia, joka mahdollistaa tukipalveluiden kilpailuttamisen. Kansalliset palvelut kattavat perusrekisterien ja julkisen hallinnon keskeisten rekistereiden tarjoamat palvelut. Tarvittavat palvelut ovat löydettävissä kansallisen palveluportaalin, Suomi.fi:n, tai valtakunnallisten palveluhake-

mistojen kautta. Kaikkiin palveluihin on standardoidut rajapinnat, jota kuntien ja virastojen sähköiset palvelut käyttävät. Palveluarkkitehtuuri mahdollistaa palveluketjujen rakentamisen sekä palvelujen muun ryhmittelyn asiakkaiden tarpeiden mukaan.



Kuva 2. Sähköisen asioinnin arkkitehtuuri

6 STRATEGIAN KESKEISET TAVOITTEET

Strategian tavoitteena on edistää sähköisten palvelujen asiakaskeskeisyyttä sekä uusien asiakaspalvelumallien kehittymistä, edistää uusien, laadukkaiden sähköisten palvelujen syntymistä, alentaa kuntien ja valtion laitosten kynnystä siirtää palvelujaan sähköisiksi sekä lisätä hallinnon ja asiakaspalvelun kustannustehokkuutta.

Asiakaskeskeisyyttä ja kustannustehokkuutta tulee vaatia yhtä lailla yhdeltä yksittäiseltä palvelulta kuin yhteiskunnan kaikkien palvelujen muodostamalta kokonaisuudelta.

Yksittäisen palvelun näkökulmasta *asiakaskeskeisyys* on tärkeää, koska tarkoituksena on tuottaa palveluja, joita asiakkaat käyttävät. Jos sähköinen palvelu ei saa asiakkaiden hyväksyntää, ei palvelun avulla saavuteta organisaationkaan tavoittelemia vaikutuksia. Verkkopalvelujen laatuksiterien mukaan käyttäjakeskeisyyden arviointialueita verkkopalveluissa ovat mm. käyttäjäryhmien, käyttäjien tarpeiden ja käyttötilanteiden ottaminen huomioon rakentamisessa ja palvelun käytettävyyden ja saavutettavuuden arviointi ja varmistaminen. Tärkeä strateginen lähtökohta asiakaskeskeisessä ajattelussa on siirtyä tietojen viranomaishallinnasta asiakkaan omien tietojen hallintaan. Asiakkaalla on riittävä oikeus ja määräysvalta itseään koskeviin tietoihin niin asiakkaana kuin kansalaisenakin.

Sähköisten palvelujen muodostaman kokonaisuuden kannalta asiakaskeskeisyyden toteuttamisen keskeisiä keinoja ovat yhden luukun periaatetta toteuttavat ratkaisut kuten yhteinen palveluportaali Suomi.fi sekä organisaatorajat ylittävät palveluketjut.

Uusilla, laadukkailla sähköisillä palveluilla tarkoitetaan sellaisia palveluita, jotka perustuvat ennen kaikkea asiointiprosessin uudelleen arviointiin ja jotka sen lisäksi ovat asiakaskeskeisiä, kustannustehokkaita ja laadukkaita. Lisähaasteena osalle palveluista on palvelun tuottaminen yhteistyössä muiden tahojen kanssa. Rekisterien yhteiskäytöllä ja viranomaisten välisellä tietojen siirrolla turhaa asiointia voidaan vähentää. Uusien laadukkaiden palvelujen kehittäminen on haaste toiminnan kehittämisen johtamiselle. Aina-kin alkuun tarvitaan keskitettyä tukea kehittämisprosessin läpiviemiseksi.

Pienten kuntien ja valtion laitosten *kynnystä tuottaa sähköisiä palveluja* voidaan alentaa useillakin tavoilla. Kaikki keinot, joilla voidaan alentaa palvelujen rakentamisen ja tarjoamisen kustannuksia, alentavat pienten kuntien ja valtion laitosten kynnystä siirtää palvelunsa sähköiseksi. Tarvitaan sähköisen asioinnin yhteinen alusta tai yhteisiä alustoja,

joissa on valmiiksi toteutettu sähköisen asioinnin perusominaisuuksia ja joiden käyttöönottoaminen ei vaadi juurikaan räätälöintiä. Lomake.fi täyttää melko hyvin yhteisen sähköisen asioinnin alustan vaatimukset. Tarvitaan yhteisiä järjestelmähankintoja, joiden seurauksena yksittäisen osallistujan kustannukset alenevat merkittävästi. Yhteinen hankinta edellyttää toimintojen yhdenmukaistamista tai kunkin hankkijan vaatimusten sopeuttamista yhteisesti määriteltävään ratkaisuun. Kun pieniä kuntia saadaan mukaan sähköisten palvelujen tarjoajiksi, palvelujen kattavuus maantieteellisesti paranee ja asukkaiden ja yritysten yhdenvertaisuus palvelujen saatavuuden suhteen lisääntyy.

Kuntien lukumäärän pienentäminen kunta- ja palvelurakennemuutoksen myötä poistaa pienten kuntien ongelman ja tekee edellä mainitun strategisen tavoitteen tarpeettomaksi. Uudistuksessa yhteenliitettävät kunnat muodostavat luontevan yhteistyökonsortion. Uudistus luo mahdollisuuden yhtenäistää uudistuksen kohteena olevien palvelujen tuotantotapoja ja -prosesseja sekä hankkia yhteisiä tietojärjestelmiä nykyisten erillisten järjestelmien sijaan. Tässä tilanteessa strategisena tavoitteena on *uudistuksen kohteena olevien palvelujen osalta palvelutoiminnan hallittu yhtenäistäminen sekä yhteisten tai yhtenäisten tietojärjestelmien hankinta ja käyttöpalvelujen keskittäminen*.

Yksittäisen palvelun kannalta *kustannustehokkuutta* edistetään vähentämällä palvelun rakentamisen ja tarjoamisen kustannuksia sekä lisäämällä palvelun tarjoamisesta saavutettavia hyötyjä. Hyötyjen realisointi on tärkeää, ja sen tulee perustua etukäteen laadittuun hyötyjen realisointisuunnitelmaan. Hyötyjen näkökulmasta on tärkeää, että kehitettävät palvelut tukevat kunnan tai valtion laitoksen toiminnallisia tavoitteita ts. sähköisten palvelujen kehittäminen tulee integroida toiminnan kehittämiseen. Tämä asettaa haasteita toiminnan kehittämisen johtamiselle. Tarvitaan myöskin yhteisesti määriteltäviä tapoja kustannusten ja hyötyjen laskemiseen, arviointiin ja mittaamiseen. Kustannuksia voidaan vähentää osallistamalla yhteishankintoihin, käyttämällä yhteisiä sähköisen asioinnin ratkaisuja, ottamalla oppia parhaista käytännöistä sekä hyväksikäyttämällä keskitetysti tuotettuja tukipalveluita ja valtakunnallisia palveluita.

Hallinnon sähköisten palvelujen kokonaisuuden näkökulmasta *kustannustehokkuutta* saavutetaan parhaiten purkamalla organisaatorakenteiden aiheuttamia päällekkäisyyksiä, lisäämällä tietojen yhteiskäyttöä, palvelujen yhteistä tuottamista, viranomaisten välistä tietojen siirtoa ja järjestelmien välistä yhteentoimivuutta sekä yhdenmukaistamalla asiakaspalveluprosesseja.

7 KEHITTÄMISOHJELMA JA AIKATAULU

Kehittämisohjelman ehdotukset on tarkoitettu otettavaksi huomioon valtion tietohallinnon IT strategiassa, joka valmistuu vuoden 2005 loppuun mennessä. Valtion, kuntien ja julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksen kehittäminen KuntaTime –ehdotusten mukaisesti tulee muuttamaan ohjausrakenteita ja synnyttämään uusia valtakunnallisia toimijoita julkisen hallinnon tietohallinnon kenttään. Ohjauksen keskeisenä ehdotuksena on, että julkisen hallinnon yhteisten prosessien jatkokehittäminen annetaan sisäasiainministeriön tehtäväksi. Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin strategian, arkkitehtuurien, yhteisten palveluiden ja tietojärjestelmien yhteensopivuuden jatkokehittäminen toteutetaan julkisen hallinnon yleisten periaatteiden mukaisesti. Ensi vaiheessa kokonaisuudesta vastaa valtiovarainministeriö. Sähköisen asioinnin strategian toimeenpanon organisointi tulee sopeuttaa uuteen ohjausmalliin. On kuitenkin tärkeää nähdä sähköisen asioinnin strategia yhtenä kokonaisuutena, jonka toteuttamisen päävastuu on yhdellä toimijalla. Osavastuita voidaan jakaa useamman toimijan kesken. Koska sähköisen asioinnin lain mukaan valtiovarainministeriöllä on oikeus antaa ohjeita valtion ja kuntien sähköisen asioinnin palvelujen järjestämisestä, on tässä otettu se lähtökohta, että toistaiseksi kehittämisohjelman toteuttamisen toimeenpano ja yhteisten palvelujen rakentamisen vastuu kuuluu valtion IT johtamisyksikölle.

Valtion IT johtamisyksikön osaksi organisoidaan sähköisen asioinnin toteutusryhmä strategian edellyttämien toimenpiteiden toteuttamista varten, mikä edellyttää riittävää resurssointia. Strategian toteuttamiseen tarvitaan vuosittain määräraha, jonka avulla voidaan tuottaa tarvittavat selvitys- ja konsultointityöt sekä toteuttaa yhteistyötä tukeva sähköinen palvelu. Määrärahan suuruus on vuonna 2006 arviolta 1 miljoonaa euroa. Muina vuosina tarvittavan määrärahan suuruus arvioidaan vuosittain normaalin budjettikäytännön mukaisesti. Arkkitehtuurin mukaiset yhteiset palvelut rakennutetaan Valtion IT johtamisyksikön toimesta osana yksikön muuta toimintaa.

Kehittämisohjelman tavoitteena on luoda edellytykset kuntien ja virastojen sähköisen asioinnin kehittämiselle. Kunnat ja virastot osallistuvat kehittämisohjelmaan osana kansallista sähköisen asioinnin verkostoa. Kunnat ja virastot vastaavat omien palveluidensa

asiakaslähtöisestä kehittämisestä osana kansallisen sähköisen asioinnin arkkitehtuuria ja omien toimintasuunnitelmiansa mukaisesti.

Kehittämishjelman keskeinen keino on sähköisten palveluiden kehittämisen verkoston luominen. Luotava verkosto muodostuu julkisen hallinnon päättäjäistä, toiminnan kehittäjistä, tietohallinnon edustajista sekä yrityksistä.

Verkostoitumisen tueksi luodaan asioinnin kehittäjien sivustot, *sähköisen asioinnin yhteistyöympäristö*, jonne kootaan yhteiset ohjeet, sanastot ja arkkitehtuurit, parhaat käytännöt, projektien edistymisraportit, hankintasuunnitelmat ja muu palvelujen kehittämiseen ja yhteistyömahdollisuuksiin liittyvä informaatio.

Kehittämishjelma muodostuu tavoitteiden mukaisista strategialinjauksista, jotka ovat

- Asiakaskeskeisyyden lisääminen ja uusien asiakaspalvelumallien kehittäminen
- Kustannustehokkuuden lisääminen
- Uusien laadukkaiden palveluiden kehittämisen tukeminen
- Kansallisen sähköisen asioinnin arkkitehtuurin rakentaminen
- Yhteistyön lisääminen, strategian seuranta ja tiedotus.

Sähköisen asioinnin kehittämissuunnitelmaan on koottu kaikki ne kehittämistoimenpiteet, joiden avulla strategisten linjausten mukaisia tavoitteita voidaan edistää. Kehittämissuunnitelman laajuus kuvastaa uusien laadukkaiden asiointipalveluiden kehittämisen haasteellisuutta, joissa yhdistyvät asiakaskeskeisyyden ja kustannustehokkuuden näkökulmat.

Kustannustehokkuuden lisäämisen yhtenä keskeisenä keinona on yleiskäyttöisen sähköisen asioinnin verkkopalvelun kehittäminen. Yleiskäyttöisen sähköisen asioinnin verkkopalvelun lähtökohtana voi olla Lomake.fi-alusta. Asiointipalvelut tarjotaan kansalaisille Suomi.fi-portaalista käyttäjälähtöisesti aina samassa yhteydessä kuin asiointitarpeeseen liittyvä informaatio ml. säädökset ja yhteystiedot asiasta vastaavaan viranomaiseen.

Toimenpiteet on esitelty strategialinjoittain kronologisessa järjestyksessä (suluissa toimenpiteen suorittamisen vastuutaho, jos jokin muu kuin toteuttamisryhmä).

Asiakaskeskeisyyden lisääminen

Vuonna 2006

- yhteisten asiakaspalveluprosessien määrittely ja vakiointi asiakkaalta vaadittavan tiedon keräämisen minimoimiseksi ja asiakaspalveluprosessien monistusta varten (SM)
- julkisen hallinnon asioinnin monikanavastrategian laadinta (kattaa perinteiset ja tieto- ja viestintäteknikkaan perustuvat asiointikanavat)
- selvitys kansalaisesta julkishallinnon palvelujen ja tietojen käyttäjänä (omien tietojen hallinta)

Vuonna 2007

- yhteiseksi määriteltyjen asiakaspalveluprosessien toteutus yhteisenä järjestelmä/palveluhankintana (SM/VM)
- kansalaisten omien tietojen hallinta - ratkaisun määrittely
- selvitetään palveluhakemiston tarvetta asiakasnäkökulmasta (palveluhakemistoon tulee metatietoja kaikista asiakkaille tarjolla olevista sähköisistä palveluista, jolloin sillä on merkitystä palvelujen saavutettavuuden kannalta)

Vuodet 2008-2009

- identifoidaan ja määritellään viranomaisten yhteistyönä kansalaisen tai yrityksen elämäntilanteeseen liittyviä, organisaatorajat ylittäviä palveluketjuja (valittu toimiala)
- ohjeistetaan asiakaskeskeisyyden ottaminen huomioon palveluja rakennettaessa

Kustannustehokkuuden lisääminen**Vuonna 2006**

- yleiskäyttöisen sähköisen verkkopalvelun määrittely (Lomake.fi –alustan jatkokehittäminen osana Suomi.fi -portaalia)
- määritellään ja otetaan käyttöön yhtenäinen menettely parhaiden käytäntöjen löytämiseksi, hyväksymiseksi sekä soveltamiseksi
- sähköisen asioinnin kustannus-hyötymallin määrittely ja mittausten käynnistäminen
- kuntien ja virastojen sähköisten palvelujen yhteistyömallien arviointi (Kuntaliitto, VM)

Vuonna 2007

- yleiskäyttöisen sähköisen verkkopalvelun toteuttaminen ja käyttöönotto Suomi.fi:n yhteydessä
- luodaan toimintamalli, jossa yksittäiselle tilaajalle rakennettua räätälöityä ohjelmistoa voidaan myöhemmin myydä muille osapuolille lisäräätälöinnin hinnalla
- kuntien ja virastojen parhaiden yhteistyömallien mukaisen toiminnan käynnistäminen (Kuntaliitto, VM)
- asiointipalvelujen yhteismarkkinointi

Vuosina 2008-2009

- kehitetään edelleen kustannustehokkuutta parantavia toimintamalleja
- asiointipalvelujen yhteismarkkinointi

Uusien laadukkaiden palveluiden kehittämisen tukeminen

Vuonna 2006

- käynnistetään yhteishanke, jossa kunnat/kuntaryhmittymät ja valtion virastot yhteistyössä laativat palvelujen kehittämisstrategioitaan

Vuonna 2007

- luodaan kuntia ja valtion virastoja varten palvelujen kehittämisen etenemispolku(ja) tieto- ja viestintätekniikan hyväksikäytössä
- luodaan ohjeistus (kootaan olemassa oleva) siitä miten palvelujen kehittämisessä tulee ottaa huomioon tieto- ja viestintätekniikan mahdollisuudet

Vuosina 2008-2009

- kuntien ja virastojen etenemispolkujen pilotointi (Kuntaliitto, VM)
- strategisen suunnittelun ohjeistojen luonti

Kansallinen sähköisen asiointin arkkitehtuurin luominen

Vuonna 2005

- yritysten tunnistamiseen liittyvät määräykset/selvitykset (PRH, Verohallitus)

Vuonna 2006-2007

- luodaan yritysten tunnistamiseen yhtenäinen tunnistusratkaisu
- luodaan sähköisen hakemuksen liitteiden yhtenäinen käsittelyratkaisu
- määritellään sähköisen asiointin tukipalvelut ja kansalliset palvelut sekä näihin liittyvät rajapinnat sekä yhteiskäytön säännöt
- määritellään ja selvennetään sähköisen asiointin yleisen arkkitehtuurin ja toimialakohtaisen arkkitehtuurin suhdetta
- selvitetään yhteisten rakenneosien tarve mobiilipalveluissa

Vuonna 2008-2009

- perusrekistereitä tukevan palveluhakemiston rakentaminen ja käyttöönotto (MMH)
- luodaan ensimmäiset ratkaisut, jotka perustuvat palveluarkkitehtuuriin

Yhteistyön lisääminen, osaamisen kehittäminen ja tiedottaminen

Vuonna 2005

- seurataan KuntaIT:n toteutumista

Vuosina 2006-2007

- luodaan yhteistyöverkosto, joka kattaa sekä valtion laitosten että kuntien toiminnan kehittäjät ja tietohallinnon kehittäjät
- rakennetaan palvelun kehittäjien sivustot, sähköinen yhteistyöympäristö yhteistyön tarpeisiin sekä yhteisten ohjeiden, parhaiden käytäntöjen sekä hankintas suunnitelmien hallintaa ja jakelamista varten
- organisoidaan sähköisten palveluiden kehittämisen tiedotustilaisuuksia

Vuosina 2008-2009

- jatketaan toimintaa ja tiedottamista

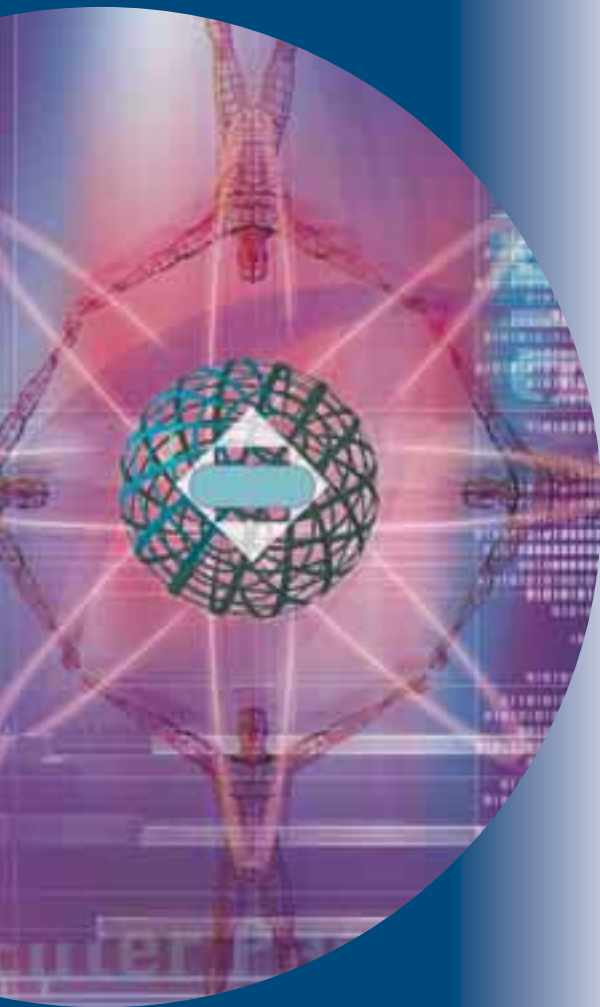
Sähköisen asiointin kehittämisselma 2006-2009

Toimenpidekokonaisuus	2006	2007	2008 - 2009
Asiakaskeuhkeisuuden lisääminen	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteisten asiakas palveluprosessien määrittely (JUPA-tyyppinen hanke) • Kansallinen merkittävästrategian luonti • Sähköisen asiakas palvelun omien tietojen käyttäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteisten asiakas palveluprosessien toteutus • Kansallinen omien tietojen käyttäminen toteutus • Palveluhakemiston laajentaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelukokijain identifiointi ja toteutus • Asiakaskeuhkeisuuden ohjeistus
Kustannusehokkuuden lisääminen	<ul style="list-style-type: none"> • Parhaat käytännöt - menetelmien kehittäminen • Kustannus-hyöty mallin määrittely • Julkisen hallinnon sähköisten palveluiden yhteistyömallin arviointi • Yhteistyömallin verkkopalvelun määrittely (Lomake-tietokonekehitys) 	<ul style="list-style-type: none"> • Rastatiedon ohjelmiston monistus malli • Kuntien ja virastojen yhteistyömallin mukaisen toiminnan käynnistäminen • Yhteistyömallin arvioinnin toteutus • Asiointipalvelujen yhteis määrittely 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuntien yhteistyömallin parantaminen mallin edelleen kehittäminen • Asiointipalvelujen yhteis määrittely
Uusien lisäpalveluiden kehittämisen tukeminen	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteishanke palveluiden kehittämistä strategian luomiseksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Etäpalveluiden määrittely • Kehittämishankkeen toteuttaminen ja parantaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Strategian suunnittelun ohjeiston luonti • Etäpalveluiden pilotointi
Kansallisen sähköisen asiointin arkkitehtuurin luominen	<ul style="list-style-type: none"> • Luodaan yritysten tunnistamiseen yhteinen tunnistus ratkaisu • Luodaan sähköisen hallinnon lähtökohdan yhteinen käsitteistö • Käsitteellisen sähköisen asiointin tuottamiseksi kansalliset palvelut • Käsitteellisen kansallisen sähköisen asiointin arkkitehtuurin suhteellisen määrittely 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiointipalveluiden rakennuksen määrittely 	<ul style="list-style-type: none"> • Perustietojen palautus ratkaisun toteuttaminen • Luodaan yhteis määrittely palvelukehittämisen toteutus
Yhteistyön lisääminen	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteistyöverkoston luonti • Sähköinen yhteistyöympäristön rakentaminen • Seurataan Kuntaliiton toteuttamista 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiedottaminen ja viestintä (yhteistyöverkosto) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiedottaminen ja viestintä (yhteistyöverkosto)

Vuoden 2005 aikana sarjassa ilmestyneet julkaisut

- 1/2005 Valtionhallinnon ylimpien johtamisvirkojen uudistaminen
- 2/2005 Kuuleminen ja osallistuminen tietoverkoissa
- 3/2005 Sanastot siltana saumattomalle tiedonvaihdolle
Tietojärjestelmien semanttisen yhteentoimivuuden kehittämismalli
- 4/2005 Sujuvaan tiedon kulkuun ja tehokkaaseen tietojen yhteiskäyttöön
valtioneuvostossa
Valtioneuvoston tiedon sisällönhallinnan tila ja vastuut (SILAVA) –hankkeen loppuraportti
- 5/2005 Yrityssostotarjousdirektiivintäytäntöönpano-
Julkiset ostotarjoukset –työryhmän raportti
- 6/2005 Yksityisen palvelutuotannon rooli julkisessa palvelutuotannossa
- 7/2005 Kohti sähköisen hallinnon viitearkkitehtuuria
- 8/2005 Henkilöstöpoliittiset toimintatavat valtionhallinnon
organisaatiomuutoksissa
- 9/2005 Rajavartiolaitoksen kiinteistötointa selvittävä työryhmä
- 10/2005 Esitevastuutyöryhmän mietintö

TYÖRYHMÄ- MUISTIOITA



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
Snellmaninkatu 1 A
PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO
Puhelin: (09) 160 01
Telefaksi: (09) 160 33123
www.vm.fi

11a/2005
ASIOINTIPALVELUJEN KEHITTÄMINEN
TIETO- JA VIESTINTÄTEKNIIKAN KEINAIN

ISSN 0788-6322
ISBN 951-804-550-X (nid)
ISBN 951-804-551-8 (pdf)