



## SÄHKÖISEN ASIOINNIN JA DEMOKRATIAN VAUHDITTAMISOHJELMAN (SADE) TILANNEKATSAUS JA TARVITTAVAT UUDET LINJAUKSET

### 1. Taustaa

Hallituksen talouspoliittinen ministerivaliokunta on 6.3.2009 hyväksynyt hallituksen kannanoton sähköisen asioinnin ja tietoyhteiskuntakehityksen vauhdittamisesta. Valtiovarainministeriö asetti em. hallituksen kannanottoon perustuen 14.4.2009 sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe-ohjelma) toimikaudeksi 14.4.2009 – 28.2.2014. Talouspoliittinen ministerivaliokunta päätti 16.6.2009 ohjelman toteuttamiseen liittyvien toimenpiteiden linjauksista.

Ohjelman johtoryhmään kuuluu edustajat kaikista ministeriöistä, Kelasta, Suomen Kuntaliitosta ja kunnista, Sitrasta ja Tekesistä. Johtoryhmän pysyvänä asiantuntijana toimii tietosuoja-valtuutettu. Vuoden 2010 alusta lähtien on julkisen hallinnon tietohallintoneuvottelukuntaa koskeva asetus muutettu siten, että JUHTAn tehtäviin on liitetty SADE-ohjelman johtoryhmän tehtävät. Uusi JUHTA on asetettu kolmivuotiskaudeksi 1.1.2010 -31.12.2012. Näin säästytään päällekkäiseltä valmistelu- ja kokoustyöskentelyltä.

Kunkin palvelukokonaisuuden kehittämistä varten perustetaan klusteriryhmä, johon otetaan laaja-alaisesti ao. palveluja järjestäviä viranomaisia. Johtoryhmä toimii VM:n vetovastuulla, ja klusteriryhmät ao. substanssiministeriön vetovastuulla.

### 2. Ohjelmaan sisällytettävät palvelukokonaisuudet

Talouspoliittinen ministerivaliokunta linjasi ohjelmaan sisällytettäviä palvelukokonaisuuksia seuraavasti: Ohjelmaan otetaan arviolta 10 – 12 palvelukokonaisuutta, joiden valinnassa painotetaan erityisesti kuntien tuottavuutta lisääviä hankkeita. Lisäksi ohjelmaan sisällytetään toimeksiannossa mainitut ja muita välttämättömiksi katsottuja sähköisen asioinnin tukipalveluja.

Ohjelmassa kehitettävistä palvelukokonaisuuksista valmistelu on käynnistetty pilottipalvelukokonaisuuksista keväällä 2009, muista I vaiheen kokonaisuuksista lokakuussa 2009 ja II vaiheen kokonaisuuksista helmikuussa 2010. Valmistelu tapahtuu vaiheittain: 1. Arviointi 2. Valmistelu 3. Esiselvitys 4. Hankkeen toteutus 5. Pilotointi ja käyttöönoton valmistelu ja 6. Päätttäminen. Varsinainen palvelukokonaisuuden toteuttamisen käynnistämispäätös tehdään siten vasta esiselvityksen valmistuttua, jolloin esiselvityksestä saatavan tiedon (mm. palvelujen kustannus-hyötyanalyysit) nojalla voidaan päättää yksityiskohtaisesti palvelukokonaisuuden toteuttamisesta, mm. palveluiden priorisoinnista.



Palvelukokonaisuudet on seuraavassa esitelty lyhyesti, ja kutakin palvelukokonaisuutta koskeva alustava palvelukartta on muistion liitteenä. On huomattava, että palvelukartat ovat varhaisia kartoittavia luonnoksia, jotka kehittyvät valmistelun aikana. Ohjelmaan sisällytettävien palvelujen määrä ja sisältö optimoidaan jatkovalmistelussa.

## 2.1. Oppijan palvelukokonaisuus

Valmisteluvaihe. Oppijan palvelukokonaisuus on hyväksytty valmisteluvaiheen jälkeen esiselvitysvaiheeseen. Esiselvitys valmistuu 31.10.2010.

Tavoite ja sisältö. Oppijan verkkopalvelukokonaisuuden tavoitteena on luoda kansalaisille verkkopalvelukokonaisuus opiskelua ja siihen hakeutumista, oppimista ja urasuunnittelua tukevista palveluista elinikäisen oppimisen periaatteella. Palvelujen käyttäjä voi olla koulutukseen hakeutuja, opiskelija, oppija, uraa suunnitteleva tai vaihtava, perhe, toinen oppilaitos tai koulutuspalvelun tuottaja, yritys ja muu työelämän organisaatio, julkishallinto tai kansalaisyhteiskunnan toimija.

Verkkopalvelukokonaisuuden ensimmäisessä vaiheessa toteutetaan oppijalle (asiakas, kansalainen) sähköiset palvelut opintoihin hakeutumista varten (tietopalvelu opiskelupaikoista ja opintojen hakupalvelu) sekä opiskelun aikaiset palvelut opintojen seurantaan (henkilökohtainen opintosuunnitelma, opintojen seuranta ja opintojen kurssivalinta). Koulutuksen järjestäjille kehitetään rinnakkain oppijalle suunnattujen palveluiden kanssa opiskelijatietojen, opintojen suunnittelun, lukujärjestyksen toteutuksen, tutkinto- ja kurssi-arvioinnin sekä koulun ja kodin välisen yhteisöllisyyden toteutusta ja hallinnointia tukevat palvelut, joiden avulla koko palveluprosessin hallinta ja sen sähköistäminen on mahdollista.

Hyödyt. Palvelukokonaisuuteen kuuluvien palveluiden ja palveluprosessien sähköistämisen (automatisoinnin) avulla on mahdollista luoda edellytykset n. 260 milj. euron kustannussäästöille opetuksen ja koulutuksen järjestäjille, erityisesti vähentämällä prosessien suorittamisessa jatkossa tarvittavia tuotannontekijöitä (mm. henkilöstö, toimintaa tukemattomat ja päällekkäiset tietojärjestelmäratkaisut). Rahahyödyt on arvioitu uuden toimintamallin tuottavuusvaikutuksena opetuksen ja koulutuksen suoritteiden toteuttamiseen sekä kustannussäästöinä opetukseen liittyvien palveluiden kehittämisen vaihtoehtoiskustannuksista (suorat rahahyödyt). Rahahyötyjen lisäksi palvelukokonaisuuden toteutuksen on arvioitu parantavan myös laadullisia hyötyjä palveluiden järjestäjäorganisaatioissa (strategia- ja prosessihyötyinä) sekä asiakkaan asiointiprosessissa (asiakas- ja vaikuttavuushyöty). Asiakkaiden kustannussäästöksi palvelukokonaisuuden toteutuksessa on arvioitu n. 207 milj. euroa.

Kustannukset. Toteutuksen kehittämiskustannuksiksi on arvioitu n. 14 860 000 euroa vuosille 2010 – 2014. Kustannuksista suurin osa kohdistuu opintoihin hakeutumiseen liittyviin haku- ja tietopalveluiden, opintohallinnon tietojärjestelmien ja prosessien automatisoinnin vaatiman yhteisen kansallisten osaamispääoman taltiointiin liittyvän rekisterin toteuttamiseen (tässä vaiheessa ei ole otettu kantaa siihen onko rekisteri loogisesti vai fyysisesti yksi yhteiskunnan perustietovaranto). Kehittämiskustannuksiin on kohdennettu sekä suorat hankinta- ja investointikustannukset että kehittämisen vaatiman opetuksen ja koulutuksen järjestäjien asiantuntijatyön kustannukset. Kehittämiskustannuksiin on laskettu myös kehittämisen aikaiset pilotoinnin ja pilottikäyttöönnoton kustannukset, joiden avulla varmistetaan palveluiden toimivuus sekä niiden käyttöönnoton vaatimat tukitoiminnot ja -palvelut.

Kustannukset 2010 -2015 (ei koko elinkaari)

|              | Kehitys milj. | Käyttöönotto milj. | Ylläpito milj. | Yhteensä milj. |
|--------------|---------------|--------------------|----------------|----------------|
| Kustannukset | 14,8          | 37,4               | 9,8            | 62,1           |

Hyödyt 2010 – 2015 (ei koko elinkaari)

|        | Viranomainen milj. | Asiakas milj. | Yhteensä milj. |
|--------|--------------------|---------------|----------------|
| Hyödyt | 257,0              | 207,4         | 464,5          |

Palvelukokonaisuuden käyttöönotto- ja ylläpitokustannukset sekä hyödyt on arvioitu vuosiksi 2010-2015 n. 40 % käyttöönottoasteen perusteella (arvioidun käyttöönottoasteen jakautuminen: perusopetus- ja lukio n. 60 %, ammatilliset oppilaitokset n. 90 %, ammattikorkeakoulut n. 70 %, yliopistot n. 90 % ja aikuiskoulutuksen järjestäjät n. 25 %). Palvelukokonaisuuteen sisältyvien palveluiden koko elinkaaren (kehitys-, käyttöönotto-, käyttö, ylläpito- ja alasajokustannukset) kustannuslaskenta toteutetaan palvelukokonaisuuden esiselvitysvaiheessa palveluiden ja niiden toteutus- ja palvelumallien tarkentuessa.

Oppijan palvelukokonaisuus kytkeytyy palveluillaan KuntaIT:n toteuttaman Kohti kumppanuutta- lapsiperheiden palvelut-hankkeen palveluihin, Toteutettuna ne mahdollistavat tietojen siirtymisen ja hyödyntämisen lapsen ja nuoren eri elämänvaiheissa..

## 2.2. Osallistumisympäristö-palvelukokonaisuus

Valmisteluvaihe: Osallistumisympäristö-palvelukokonaisuus on hyväksytty esiselvitysvaiheeseen ajalle 1.1.-31.8.2010. Esiselvitys valmistuu syyskuussa 2010.

Tavoite ja sisältö: Osallistumisympäristö-palvelukokonaisuuden tavoitteena on vahvistaa tieto- ja viestintäteknologian avulla kansalaisten osallistumismahdollisuuksia sekä tarjota hallinnolle sähköiset välineet toteuttaa monipuolista kansalaisten kuulemista, vuorovaikutusta ja yhteistä valmistelua verkon välityksellä. Palvelukokonaisuus koostuu osallistujan palveluista, osallistumisen järjestämisen palveluista sekä tietovarannoista. Alustavasti 1. vaiheessa toteutettavaksi on suunniteltu sähköiseen kuulemiseen, lausuntojen antamiseen ja kommentointiin, sähköisen kyselyn toteuttamiseen, keskusteluun ja palautteen antamiseen sekä yleisiin aloitteisiin ja vetoomukseen liittyviä palveluita. Esiselvityksessä huomioidaan olemassa olevat sekä muissa kehittämishankkeissa suunniteltavat ja toteutettavat palvelut, jotka voidaan yhdistää osallistumisympäristöön.

Kansanvallan vahvistumiseen liittyvien hyötyjen ohella myös osallistumisympäristön välillinen tuottavuus- ja muu hyötypotentiali on huomattava. Nämä hyödyt liittyvät ensisijaisesti toimintatapojen ja -mallien yhtenäistymisen ja tehostumisen sekä eri organisaatioiden päällekkäisestä kehitystyöstä aiheutuvien vaihtoehtoiskustannusten vähentymiseen.

Hyödyt: Laskennallisiksi kokonaishyödyiksi 2010-2015 aikavälillä on arvioitu n. 37 M€, josta merkittävä osa on valtio- ja kuntatasolla tapahtuvasta lausuntomenettelyn tehostumisesta aiheutuvia kustannussäästöjä sekä päällekkäisestä kehitystyöstä aiheutuvien vaihtoehtoiskustannusten säästöjä. Hyödyn saajia ovat erityisesti kansalaiset ja hallinnon organisaatiot. Kansalaiset hyötyvät palvelukokonaisuudesta aikaisempaa monipuolisempina osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksina. Hallinnon hyödyt liittyvät toiminnan tehostumiseen, hallinnollisen taakan keventymiseen ja niistä aiheutuviin kustannussäästöihin Merkittävä hyötypotentiali

liittyy myös valmistelun laadun parantumiseen valmistelussa hyödynnettävän tietopohjan vahvistumisen myötä.

Kustannukset: Osallistumisympäristön kokonaiskustannuksiksi on arvioitu noin 3,4 miljoonaa euroa vuosina 2010 - 2015. Kustannusarvio pitää sisällään palvelukokonaisuuden ylläpitöineen. Kustannusarvioon ei sisälly mahdollinen sähköinen äänestäminen vaaleissa, mihin liittyvät mahdolliset pilotit toteutetaan erikseen, mutta huomioidaan osana palvelukokonaisuuden suunnittelua.

### 2.3. Oma terveys-palvelukokonaisuus

Valmisteluvaihe. Oma terveys –palvelukokonaisuus on hyväksytty valmisteluvaiheeseen. Valmisteluvaiheen tavoitteena on palvelukokonaisuus-ehdotuksen täsmentäminen ja arviointi, esiselvityksen suunnitelman kuvaus, valmistelun vastuutahon kiinnittäminen, klusteriryhmän kokoaminen sekä valmistelun resursoinnin suunnittelu. Palvelukokonaisuuden valmisteluvaihe ajoittuu tammi-elokuulle 2010. Esiselvitysvaiheeseen se siirtyy todennäköisesti syksyllä 2010.

Tavoite ja sisältö: Hyvinvointi- ja terveystietokannan palveluiden tavoitteena on kansalaisen terveyden edistäminen, sairauksien ehkäisy ja asiakaslähtöisen hoidon tukeminen hyödyntäen kansalaisen itse hyvinvointi- ja terveystietokantaan tallentamaa henkilö-, terveys- ja toimintakykytietoa sekä ammattilaisen kansalaiselle tuottamaa sähköistä, tietoa terveydestä, sairauksista ja niiden hoidosta. Terveystietokannan ammattilainen voi tuottaa KanTa-arkiston kautta kansalaisen tietokantaan kansalaisen potilastietoja, kuten koosteen diagnooseista, lääkityksistä, hoitosuunnitelmista ja tutkimustuloksista tulkintoihin kansalaisen ja ammattilaisen päätösten tukemiseksi. Kansalainen voi antaa ammattilaiselle oikeuden tietokantaan itse tallettamiinsa tietoihin helpottaen kroonisten sairauksien seurantaan.

Hyödyt: Omahoitojärjestelmien on todettu parantavan hoitotasapainoa ja hoitoon sitoutumista ja vähentävän käyntejä sekä sairaalapäivien määrää tilastollisesti merkittävästi. Omien tietojen katselu edistää potilaan ja lääkärin välistä tiedonvaihtoa sekä auttaa täsmentämään kirjautumista. Järjestelmien on kirjallisuuden mukaan todettu voivan vähentää terveyskeskus- ja poliklinikkakäyntejä sekä asiakaskäyntejä sosiaalihuollossa jopa 20 % tai ylikin. Tietokannan tietoja hyödyntämällä osa perinteisistä vastaanottokäynneistä voidaan korvata sähköisellä konsultatiolla, osa lääkärikäynneistä voidaan korvata hoitajakäynnillä, osa itse suoritetuilla toimenpiteillä. Vaikutusketju on monivaiheinen Alustavan, kirjallisuuskatsauksen pohjautuvan arvioon mukaan säästöjä voidaan ennakoida erityisesti kroonisten sairauksien, kuten diabeteksen, verenpaineen, metabolisen oireyhtymän ja astman käyntimäärien vähenemisenä. Hyötyarviota täsmennetään esiselvitysvaiheessa.

Kustannukset: Palvelukokonaisuuden kustannukset selvitetään valmistelu- ja esiselvitysvaiheessa.

Palvelukokonaisuuden toteutumisen kannalta on tärkeää, että samanaikaisesti varmistetaan sekä julkishallinnon yhteisen sähköisen asioinnin infrastruktuurin että terveydenhuollon KanTa-palveluiden (eArkisto, eResepti, eKatselu) toimeenpano.

### 2.4. Rakennettu ympäristö ja asuminen-palvelukokonaisuus

Valmisteluvaihe. Rakennettu ympäristö ja asuminen-palvelukokonaisuus on hyväksytty esiselvitysvaiheeseen ajalle 1.3.-31.11.2010.

Tavoitteet ja sisältö. Rakennettu ympäristö ja asuminen-palvelukokonaisuus tuottaa ja mahdollistaa asumiseen ja rakentamiseen liittyviä asiointi-, neuvonta- ja rajapintapalveluja. Asiointipalvelujen avulla kansalaiset, asunto-osakeyhtiön toimihenkilöt ja yritykset asioivat viranomaisten kanssa, osallistuvat rakennetun ympäristön suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä käyttävät julkisia tietovarantoja. Tuki- ja neuvontapalveluiden avulla kansalaiset ja yritykset löytävät helpommin rakennettuun ympäristöön ja asumiseen liittyviä tietoja ja asiointimahdollisuuksia. Rajapintapalveluiden avulla viranomaiset ja yritykset voivat liittää julkisia palveluja ja tietovarantoja omiin sovelluksiin ja verkkopalveluihinsa ja päinvastoin.

Hankkeen 1. vaiheessa toteutettavat palvelut tarkentuvat esiselvitysvaiheessa. Alustavasti on suunniteltu, että 1.vaiheessa toteutetaan kansalais- ja yrityspalveluista asuntojen haku- ja vahvipalvelu, lupien hakupalvelu, palautekanava ja virtuaalinen huoltokirja. Viranomaisten palveluista toteutetaan lupien, hakemusten ja palautteiden käsittelypalvelut. Kokonaisuuden yhteisistä palveluista ja tietovarannoista toteutetaan tässä vaiheessa karttakäyttöliittymä ja kokoava portaali. Esiselvitysvaihe jaetaan osaprojekteihin. Esiselvitysvaiheessa ratkaistaan, mitä palveluja viranomaiset tuottavat, ja mitkä palvelut toteutuvat yksityisen sektorin toimesta.

Hyödyt. Lähtökohtaisesti palvelukokonaisuuden palveluja käyttää ns. aktiiviväestö (18-65 vuotiaat), arviolta noin 4 miljoonaa käyttäjää. Rakentamiseen liittyviä lupia haetaan vuosittain noin 100 000 kpl. Kansalaiset ottavat eri palvelukanavien kautta yhteyttä teknisen sektorin viranomaisiin noin 2 000 000 kertaa vuodessa.

Asiakas (kansalainen, yritys) hyötyy säästettynä aikana sekä parantuneena asiakaspalveluna. Rakentamiseen liittyvien lupien ja asumiseen liittyvien hakemusten sähköinen asiointi vähentää kansalaisten hallinnollista taakkaa. Suomen kansallisvarallisuuden 560 miljardin arvosta oli asuinrakennusten osuus 174 miljardia vuonna 2005. Asunto-osakeyhtiöiden korjauskustannukset olivat vuonna 2007 1 116 M € ja aravavuokratalojen korjauskustannukset 309 M €. Hyvin ylläpidetty ja tehokas asuinrakennuskanta auttaa Suomea ilmastonmuutoksen haasteissa. Uudet sähköiset palvelut mahdollistavat myös uudenlaiset vaikutusmahdollisuudet oman elin- tai toimintaympäristön parantamiseen. Tehokas rakennettu ympäristö mahdollistaa Suomen kansantaloudelle paremman kansainvälisen kilpailukyvyyn.

Palvelukokonaisuudessa toteutettavat yleiskäyttöiset tietopalvelut ja –varannot vähentävät viranomaisten tekemää päällekkäistä tiedonkeruuta. Rakennettuun ympäristöön ja asumiseen liittyvät sähköiset asiointipalvelut vähentävät rutiininomaista asiakaspalvelua ja mahdollistavat panostamisen erikoisosaamista vaativan asiakaspalvelun tehokkaaseen hoitamiseen. Laskennallisiksi kokonaishyödyiksi voidaan aikavälillä 2010-2015 arvioida noin 60 miljoonaa euroa, josta 45 % on viranomaisten aikakustannussäästöjä ja 55 % asiakkaiden aikakustannussäästöjä.

Kustannukset. Kokonaiskustannukset ovat esiselvitysvaiheessa yhteensä arviolta 623 000 €. Palvelukokonaisuuden kokonaiskustannuksiksi on vuosina 2010-2013 arvioitu noin 12 miljoonaa euroa. Kokonaiskustannukset sisältävät ulkopuolisilta ostetun palvelun ja oman työn osuuden.

## 2.5. Työnantajan palvelukokonaisuus

Valmisteluvaihe: Työnantajan palvelukokonaisuus on hyväksytty jatkovalmisteluun SADe-johtoryhmän puolelta hanketta 27.10.2009. Esiselvitysvaiheeseen palvelukokonaisuus siirretty keuhällä 2010.

Tavoitteet ja sisältö: Tavoitteena on, että vuoteen 2014 mennessä työnantajilla on käytössään entistä monipuolisempia ja helppokäyttöisempiä verkkopalveluita työnantajavelvoitteiden hoitamiseen. Palvelulla helpotetaan erityisesti pienten työnantajien (esimerkiksi kotitaloudet ja pienet yritykset) toimintaa.

Työnantajan palvelukokonaisuus perustuu osittain nykyiseen Palkka.fi-palveluun, joka on verohallinnon johdolla kehitetty työnantajille integroitu palkanlaskentajärjestelmä. Palkka.fi-palvelusta luodaan kattava työnantajavelvoitteiden hoitamisen palvelu mm. laajentamalla sen sisältöä, kehittämällä e-maksamista, rakentamalla palvelua entistä käyttäjäystävällisemmäksi ja integroimalla palvelu tiiviimmin muihin tietojärjestelmiin, mm. yritystietojärjestelmään. Palvelu soveltuu kaikille työnantajille, joilla ei ole tarkoitukseen varattua erillistä järjestelmää.

Lisäksi palvelukokonaisuuteen rakennetaan tieto-, neuvonta- ja asiointipalveluja mm. työllistämiseen liittyvään suunnitteluun, työvoiman hankkimiseen, työsuhteen käynnistämiseen, työsuhteen muutostilanteisiin, työterveysasioihin ja työsuojeluun.

Hyödyt: Yritysten hallinnollinen taakka vähenee, kun asiointi työnantamiseen liittyvissä asioissa viranomaisten kanssa tapahtuu yhdessä prosessissa sujuvasti ja tehokkaasti sekä palvelut löytyvät nopeammin ja vaivattomammin. Tämä madaltaa osaltaan kynnystä yrittämiseen ja työllistämiseen. Kuntien elinkeinotoimintaa edistetään, kun myös kuntien yrityspalvelut tarjotaan oikeassa yhteydessään.

Työnantajuus ja sen erilaiset velvoitteet ovat merkittävä hallinnollinen taakka, erityisesti pienille työnantajille ja kotitalouksille. Työnantajavelvoitteiden hoitamisessa tapahtuvat laiminlyönnit ja virheet aiheuttavat suuren määrän työtä ja kustannuksia viranomaisille ja työnantajille itselleen. Nykyisen Palkka.fi-palvelun käyttömäärät voivat sen kehittämisen myötä kasvaa merkittävästi. Palvelun kohderyhmiin kuuluu n. 60.000 yritystä ja n. 200.000 kotitaloutta.

Joidenkin palvelukokonaisuuksiin kuuluvien palvelujen sähköistämisen onnistunut toteuttaminen vaatii keskeisesti tuekseen YTJ -järjestelmän osittaisen uudistamisen, johon ei ole tällä hetkellä varattu resursseja.

Kustannukset: Työnantajan palvelukokonaisuuden kustannukset selvitetään valmistelu- ja esiselvitysvaiheessa.

## **2.6. Kansalaisen hyvinvointipalvelusuunnittelu -palvelukokonaisuus**

Valmisteluvaihe. Kansalaisen hyvinvointipalvelusuunnittelu -palvelukokonaisuus on hyväksytty helmikuussa 2010 valmisteluvaiheeseen. Valmisteluvaiheen tavoitteena on palvelukokonaisuuden täsmentäminen ja arviointi, esiselvityksen suunnitelman kuvaus, valmistelun vastuutahon kiinnittäminen, klusteriryhmän kokoaminen sekä valmistelun resursoinnin suunnittelu. Esiselvitysvaiheeseen palvelukokonaisuus siirtyi todennäköisesti syksyllä 2010.

Tavoite ja sisältö. Tavoitteena on asiakkaan hyvinvointipalveluprosessin entistä tehokkaampi suunnittelu ja ohjaus. Palvelukokonaisuudessa rakennetaan ja otetaan käyttöön sähköisiä välineitä, joiden avulla palveluja ja resursseja voidaan kohdentaa entistä tehokkaammin (oikeat palvelut oikeaan aikaan oikealle kohderyhmälle) ja samalla parantaa hoidon jatkuvuutta. Tavoitteena on myös hallinnollisen työn rationalisointi sekä perinteisesti toteutetun asiantuntijatyön korvaaminen soveltuvien osin sähköisillä palveluilla.

Kansalaiselle hyvinvointipalvelusuunnittelun palvelukokonaisuus parantaa yhdenvertaisuutta palveluihin hakeutumisessa, tuo mahdollisuuksia joustavaan asiointiin sekä parantaa mahdollisuuksia osallistua hoidon suunnitteluun ja toteutukseen.

Asiakas voi palvelun avulla etsiä, vertailla ja valita palveluntuottajia. Palveluntuottajan valintaa tukevat palvelut sisältävät koodistopalvelimen palveluluokitukseen ja organisaatiorekisteriin perustuvan palvelu- ja toimipaikkahakemiston paikkatietoineen, kuvaukset toimipaikkojen tarjoamista palveluista, palveluntuottajien yhteystiedot sekä palveluiden varusehdot (kansalainen oma-aloitteisesti, lähetevaatimus tms.) sekä hakupalvelun, jatkossa myös valittujen palveluntuottajien jono- ja vertailutiedot sekä linkit ajanvarauspalveluihin.

Asiakas voi hakea sosiaali- ja terveyspalveluja (kuten toimeentulotuki) sähköisesti niin, että tarvittavat esitiedot sekä muista tietovarannoista tarvittavat tiedot (mm. KELAn etuudet, työeläketiedot, verotustiedot ja muut julkisten organisaatioiden myöntämät etuudet) täydentyvät hakemukseen, ja tieto päätöksistä tulee terveyskansioon. Asiakas voi myös lähettää ei-kiireellisiä kysymyksiä palveluihin liittyen ja saada vastaukset sähköisesti, sekä varata aikoja sähköisesti esimerkiksi hammashuollon tarkastuksiin, neuvolan ikäkausitarkastuksiin, seulon-tatutkimuksiin sekä palvelusuunnitelman mukaisiin käynteihin.

Asiakas voi hyödyntää KanTa-arkistoon tallennettuja hoito- ja palvelusuunnitelmatietoja oman palvelukalenterinsa päivittämiseksi, sekä olla sähköisesti vuorovaikutuksessa ammattilaisen kanssa mm. avaamalla terveyskansion seurantatiedot ammattilaisen katsottavaksi sekä hyödyntämällä terveyskansion ja ammattilaisten tekemien tutkimusten tuloksia omaa terveystä ja hoitoa koskevissa päätöksissä yhdessä ammattilaisen kanssa.

Hyödyt: Yhdenmukaiset ja riittävät taustatiedot asiakkaan palvelutarpeen arvioimiseksi ja hoitoon ohjaamiseksi parantavat kansalaisten välistä tasa-arvoa palveluun hakeutumisessa ja tehostavat hakeutumisprosessia. Palveluntuottajien yhteistyö ja hoidon ja palvelujen suunnittelu tehostuu, kun tarvittavat asiakastiedot saadaan reaaliaikaisina käyttöön. Resurssit voidaan kohdentaa entistä optimaalisemmin ja samalla varmistaa se, että palvelun ja hoidon jatkuvuus on turvattu.

Esimerkiksi toimeentulotuen asiakaskäyntien korvaaminen osin sähköisellä neuvonnalla ja toimeentulotilanteen itsearvioinnilla on laskettu tuottavan pelkästään hakemusten käsittelyprosessin kustannuksissa 20–60 % säästön (vuosittain myönnetään noin 500 Meur toimeentulotukea ja käsittelyprosessin kustannukset ovat noin 50 Meur). Palveluhakemiston palvelut helpottavat asiakkaan hakeutumista oikeaan toimipaikkaan, vähentäen turhia yhteydenottoja. Ne voivat myös kehittää palvelun tuottajien välistä kilpailua, joka voi parantaa laatua. Sähköisen ajanvarauksen palveluiden on todettu tutkimuksissa järjestelmästä riippuen nopeuttavan hoitoon pääsyaikaa jopa 39% ja lyhentävän jonotusaikaa jopa 52%. Hoito- ja palvelusuunnitelmien jakaminen asiakkaalle tukee asiakkaan osallistumista hoidon suunnitteluun ja hoidosta sopimista, parantaen hoitoon sitoutumista, jolloin riskikäyttäytyminen vähenee, terveys paranee ja terveydenhuollon palvelujen tarve pienenee. Etähoidon palveluilla osa perinteisistä vastaanottokäynneistä voidaan korvata sähköisellä yksilö- ja ryhmäkonsultaatiolla, osa lääkärikäynneistä voidaan korvata hoitajakäynnillä ja osa itse suoritetuin toimenpitein. Hyötyjen realisoituminen edellyttää sosiaali- ja terveydenhuollon toimintakäytäntöjen muutosta (tiivistä yhteistyötä mm. Toimiva terveyskeskus-hankkeen kanssa).

Kustannukset. Kansalaisen hyvinvointipalvelusuunnittelu- palvelukokonaisuuden kustannukset tarkentuvat valmistelu- ja esiselvitysvaiheessa. Kustannukset koostuvat kansallisten tarpeiden ja kustannushyötyjen täsmentämisestä, olemassa olevien ratkaisujen analyysistä ja niihin tarvittavien täsmennysten tuottamisesta, määrittelyjen mukaisen kansallisen järjestelmän

ja toimintamallien rakentamisesta käyttäjäkeskeisen suunnittelun periaatteita noudattaen, järjestelmän omistajuus-, hallinnointi- ja ylläpitovastuiden määrittelemisestä sekä järjestelmän pilotoinnista, arvioinnista ja hankehallinnosta.

Pohjana palvelukokonaisuudelle ovat kansalliset sähköiset asiakastietojärjestelmät (KanTa-palvelut ja myöhemmin sosiaalihuollon KanSa-palvelut). Näiden avulla palvelun antaja saa asiakkaan luvalla tarpeellisen asiakkaan hoitoa ja palveluja koskevan tiedon ja eri palvelutuottajien hoito- ja palvelusuunnitelmat pystytään yhdistämään toimivaksi kokonaisuudeksi. Palvelukokonaisuuden toteutumisen kannalta on tärkeää, että samanaikaisesti varmistetaan sekä julkishallinnon yhteisen sähköisen asioinnin infrastruktuurin että terveydenhuollon KanTa-palveluiden (eArkisto, eResepti, eKatselu) toimeenpano.

## 2.7. Yrityksen perustajan palvelukokonaisuus

Valmisteluvaihe. Yrityksen perustajan palvelukokonaisuuden valmistelun käynnistämisestä päätetään SADe-ohjelman johtoryhmän käsiteltäessä sitä helmikuussa 2010.

Tavoite ja sisältö. Valtakunnallista tavoitetta yrittäjyyden lisäämiseksi voidaan tukea kehittämällä yrittäjiksi aikoville ja yrittäjille valtakunnallisia sähköisiä palveluita. Yrityksen perustajan palvelukokonaisuudessa perusajatuksena on yrityksen perustamiseen liittyvien julkisen hallinnon palvelujen kokoaminen yhteen ja soveltuvien palvelujen sähköistäminen. Yrityksen perustamisen ohjeistus integroidaan niihin palveluihin ja järjestelmiin, joita perustamisessa tarvitaan. Uusien yritysten perustaminen ja liiketoimintojen käynnistäminen on kansantalouden suorituskyvylle ensiarvoisen tärkeää.

Yrityksen perustajan palvelukokonaisuudessa on suunniteltu toteutettavaksi seuraavat sähköiset palvelut: yrityksen harkitsemisen ja suunnittelun sekä perustamisen ja käynnistämisen palvelut, starttirahan sähköinen hakeminen TE-toimistosta, Finnveran lainan ja takauksen sähköinen hakeminen sekä YTJ:n sähköisiin perusilmoituksiin integroituminen. Valmisteluvaiheessa kartoitetaan myös mahdollisuus pilotoida hanke tai sen osia kunnallisen yritysneuvonta-/yrityspalvelutoimijan ja uusyrityskeskuksen kanssa

Hyödyt. Yrityksen perustajan palvelukokonaisuuden hyödyt tarkentuvat valmistelu- ja esiselvitysvaiheessa. Niiden voidaan tässä vaiheessa arvioida ilmenevän sekä laatu- että rahahyötyinä, toisin sanoen palvelun laadun parantumisenä, asiakkaan ja julkishallinnon ajankäytön tehostumisena, sekä virhetoimintojen vähentymisenä. Kynnys aloittaa uusi liiketoiminta ja perustaa yritys alenee huomattavasti, kun yrityksen perustaminen on tehty hallinnollisesti mahdollisimman helpoksi. Palvelukokonaisuuden liiketoimintasuunnitelmaosio auttaa yrityksen perustajaa vaiheittain laatimaan realistisen ja elinkelpoisen liiketoimintasuunnitelman. Liiketoimintasuunnitelman toteutuskelpoisuus on eräs keskeisimmistä tekijöistä uusien yritysten toiminnan onnistumisessa. Palvelukokonaisuuden avulla voidaan varmistaa se, että kaikki asianomaiset viranomaisilmoitukset syntyvät yhdellä kerralla ja niin, että ilmoitus ei jää vahingossa tai osaamattomuuden takia tekemättä. Myös starttirahahakemukset ja muut vastaavat hakemukset syntyvät samalla kerralla yhdellä kirjoittamistyöllä. Hallinto- ja hyödyt: Tiedot tulevat viranomaisille täydellisinä, määrämuotoisina ja kaikille viranomaisahoille samanlaisina, jolloin vastaanottajan ei tarvitse käsitellä saman yrityksen eri paikkoihin eri tavalla antamia tietoja ja tästä koituvia virhetilanteita.

Kuntien kustannushyödyt syntyvät palvelutilanteiden vähenemisenä, koska yritystä perustavan ei tarvitse hakea useaan kertaan tietoja tai lomakkeita eri viranomaiselta. Näin sekä aloittavan yrittäjän että kunnan palvelutoiminnan aikaa säästyy ja palveluiden tuottavuus kasvaa.

Joidenkin palvelukokonaisuuksiin kuuluvien palvelujen sähköistämisen onnistunut toteuttaminen vaatii keskeisesti tuekseen YTJ -järjestelmän osittaisen uudistamisen, johon ei ole tällä hetkellä varattu resursseja. Muita palvelukokonaisuusosioita, kuten kansainvälistymisen ja innovaatiot/keksinnöt - palvelukokonaisuus sekä yhteinen rahoituksen palveluprosessi, pyritään käynnistämään mahdollisesti myöhemmin.

Kustannukset. Yrityksen perustajan palvelukokonaisuuden kustannukset selvitetään valmistelu- ja esiselvitysvaiheessa.

## **2.8. Mahdolliset linjausehdotukset palvelukokonaisuuksista**

Ohjelman johtoryhmässä on pidetty, poiketen 16.6.2010 linjauksesta, tässä vaiheessa tarkoituksenmukaisena, että ohjelmassa kehitetään edellä kerrottuja seitsemää palvelukokonaisuutta, jotka ovat suhteellisen laajoja. Palvelukokonaisuuksien sisältämät palvelut kehitetään muodostamaan keskenään yhteentoimiva asiakaslähtöinen verkosto, johon voidaan helposti liittää myös ohjelmaan kuulumattomia asiointipalveluja. Näin ehdotetaan toteutettavaksi ohjelman tavoite kansalaisten ja yritysten kattavasta sähköisestä asioinnista.

## **3. Ohjelmaan sisällytettävät sähköisen asioinnin tukipalvelut**

### **Yleistä**

Hallituksen kannanottoon 6.3.2009 ja talouspoliittisen ministerivaliokunnan linjauksiin 16.6.2009 sisältyi useita sähköisen asioinnin kansalaisrajapintaa yhtenäistäviä ja muita sähköisen asioinnin tukipalveluja. Lisäksi palvelukokonaisuuksia valmisteltaessa tunnustetaan ja yksilöidään kunkin palvelukokonaisuuden toteuttamiseksi tarvittavat tukipalvelut.

Tukipalvelut toteutetaan, hankitaan ja hallinnoidaan siten, että niiden käyttö on mahdollista ja kustannustehokasta mahdollisimman laajasti kaikkia palvelukokonaisuuksia toteutettaessa ja muutoinkin koko julkisessa hallinnossa. Asiassa on huomioitava ainakin teknologiset vaatimukset, lisensointimallit, kilpailutusmenetelmä, kilpailuttaja, ja sopimukset. Tukipalveluiden kohdalla niiden laajennettavuus ja levitettävyyys on varmistettava parhaan hyödyn aikaansaamiseksi.

Tässä vaiheessa ohjelmaan on sisällytetty kuusi kaikkien palvelukokonaisuuksien toteuttamista tukevaa tukipalvelua. Palvelukokonaisuuksien suunnittelun edetessä voi osoittautua tarkoituksenmukaiseksi nimetä ohjelmassa toteutettavaksi vielä joitakin muita tukipalveluja.

### **3.1. Kansalaisten asiointitili**

Hallituksen kannanottoon 6.3.2009 sisältyi Kansalaisten asiointitilin toteuttaminen. Asiointitili on viranomaisten ja kansalaisten sähköisen asioinnin vuorovaikutteinen viestintäkanava, jonka kautta voidaan tarjota julkishallinnon sähköiset palvelut. Asiointitili tarjoaa yhden yhtenäisen asiakasrajapinnan julkishallinnon ja kansalaisten välille.

Kansalaisten asiointitilin tuottaa Valtiokonttori, joka tulee tarjoamaan sitä koko julkisen hallinnon käyttöön. Valtiokonttori on kilpailuttanut asiointitilin palveluna ja solminut hankintasopimuksen. Sen toteutusvaihe on parhaillaan käynnissä. Asiointitili toteutetaan vuoden 2010 aikana, ja se voidaan ottaa käyttöön yhteistyökumppanien ensimmäisten palvelujen osalta vuodenvaihteessa 2010-2011. Asiointitilin kehittämisen vaiheeseen yhteistyökumppaneita ovat muun muassa työ- ja elinkeinoministeriö, Kansaneläkelaitos, Väestörekisterikeskus, maistraa-

tit, Oulun ja Vantaan kaupungit sekä Suomen Kuntaliitto. Yhteistyökumppaneilla on Kelaa lukuunottamatta valmius aloittaa joidenkin palveluidensa pilotointi Asiointitilillä sen käyttöönottovaiheessa.

### 3.2. Suomi.fi-portaali

Suomi.fi-portaalin kehittämishankkeen (v. 2009-2010) keskeisenä tavoitteena on uudistaa kansalaisportaali ulkoasultaan ja sisällöltään asiointipainotteiseksi sekä tuoda kaikki julkiset palvelut näkyviin sen kautta. Samalla portaalille on tarkoitus luoda vakaa palveluympäristö. Hankkeessa Suomi.fi-portaalin käyttöliittymät ja hakupalvelu muutetaan kansalaisille tarkoitettuja asiointipalveluja korostaviksi, portaaliin tallennetaan linkit myös kuntien verkkosivuihin ja –asiointipalveluihin ja lisäksi portaaliin luodaan julkisten palvelujen karttapalvelu. Portaaliin tuotetaan myös uutta tietosisältöä mm. ikääntyneiden palveluista.

Tammikuun loppuun 2010 mennessä hankkeessa on laadittu Suomi.fi-portaalille uusi konsepti, rakenne sekä sivujen käyttöliittymämallit. Lisäksi suurin osa portaalin sivuista on toteutettu testiympäristöön. Testiversiota on testattu 300 käyttäjällä ja käytettävyyssiasiantuntijoilla joulukuussa 2009 ja tulosten pohjalta käyttöliittymiin ja hakupalveluun on tehty muutoksia. Portaalin sivujen tekstejä muokataan Suomi.fi-yhteistyöverkoston kanssa. Kuntien palvelujen poimiminen Suomi.fi-portaaliin alkaa helmikuun alussa 2010. Kunnille on tiedotettu asiasta. Kunnista on myös pyydetty yhteyshenkilöä mukaan Suomi.fi-verkostoon.

Julkisten palvelujen karttapalveluun saadaan todennäköisesti jo ensimmäisessä vaiheessa useiden virastojen palvelupisteiden sijaintitiedot. Haastatellut julkishallinnon tahot näkevät karttapalvelun erittäin tarpeelliseksi ja Suomi.fi-portaalin sen sopivana sijoituspaikkana ja -toteuttajana. Vuoden 2010 aikana tallennetaan kuntien asiointipalvelut portaaliin, viimeistellään sivujen ulkoasua ja tekstejä ja toteutetaan kartta palvelupisteistä. Portaalia myös testataan käyttäjillä ja käytettävyyss- ja esteettömyyssiasiantuntijoilla. Asiointitili linkitetään portaaliin. Palveluympäristö rakennetaan vakaaksi kestäväksi nykyistä isommat käyttäjämäärät. Lisäksi uuden portaalin julkistaminen ja markkinointi suunnitellaan ja toteutetaan.

Uudistettu Suomi.fi-portaali tarjoaa kansalaisille yhden luokun julkishallinnon palveluihin. Se vähentää kansalaisten hallinnollista taakkaa ja viranomaisten työtä kansalaisten ohjaamisessa ja neuvonnassa. Hanketta voi seurata sivulta:

[http://www.suomi.fi/suomifi/laatuaverkkoon/suomifi\\_tietoa/suomifi\\_kehittaa/suomifin\\_kehittamishanke\\_2009-2010/index.html](http://www.suomi.fi/suomifi/laatuaverkkoon/suomifi_tietoa/suomifi_kehittaa/suomifin_kehittamishanke_2009-2010/index.html)

### 3.3. Yritys-Suomi-portaali

Vuoden 2010 aikana julkishallinnon yrityksille suunnattua Yritys-Suomi-portaalia kehitetään SADe-ohjelman linjausten mukaisesti asiointiportaalksi. Portaali rakennetaan uudelle avoimien rajapintojen ja avoimen lähdekoodin alustalle. Teknistä yhteistyötä tehdään TerveSuomi –portaalin kanssa ja on tarkoitus, että Suomi.fi –portaali ja muut julkisesti rahoitetut verkkopalvelut voisivat tulevaisuudessa hyödyntää tehtyjä teknisiä ratkaisuja.

Kaikki julkiset yrityspalvelut ja niiden sähköiset asiointipalvelut tuodaan osaksi Yritys-Suomi-portaalia. Tätä varten rakennetaan palvelukortti-tietojärjestelmä, johon kaikki julkisesti rahoitetut yrityspalvelut kuvataan määrämuotoisella, asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla. Palvelut ovat löydettävissä myös karttakäyttöliittymässä. Lisäksi Yritys-Suomi-portaaliin on kehitetty muutamia seudullisia näkymiä.

Yritys-Suomi-portaalin teknologia ja sisällöntuotannon malli perustuvat siihen, että sisältö tuotetaan portaaliin kerran ja että sitä hyödynnetään leijukkeiden ja muiden teknologioiden avulla muissa verkkopalveluissa. Portaalissa käytetään semanttisen verkon teknologiaa esimerkiksi silloin, kun asiakkaalle tarjotaan hänen hakemaansa asiaan liittyviä tietosisältöjä ja asiointipalveluja.

Uusi Yritys-Suomi-portaali julkaistaan loppuvuonna 2010. Myöhemmin portaaliin integroidaan SADe-ohjelmassa syntyneet yrityksen perustamisen ja työnantajatoimintojen palvelukonaisuudet. Tarkoituksena on myös kehittää tulevaisuudessa mm. yrityksen kansainvälistymisen, rahoituksen sekä innovaatioiden/keksintöjen palvelukonaisuuksia.

Yritys-Suomi-portaalin kehittäminen luo yrittäjille julkisen hallinnon tarjoamiin palveluihin yhden kanavan ja vähentää näin yrittäjien hallinnollista taakkaa. Myös julkishallinnon työyri-tysten neuvonnassa ja ohjaamisessa vähenee.

### 3.4. Kansalaisten yleisneuvontapalvelu

Valtiovarainministeriön asettaman Kansalaisten yleisneuvontapalvelu –hankkeen (01.11.2009–31.12.2010) tavoitteena on tehdä ehdotus kansalaisille suunnattavan julkisen hallinnon yleisneuvontapalvelun toimintamallista ja organisoinnista. Neuvontaa on tarkoitus antaa puhelimen lisäksi myös muilla sähköisillä kanavilla. Tavoitteena on hyödyntää yleiseurooppalaista asiakasneuvontapuhelinnumeroa 116 115. Yleisneuvontapalvelu tulee toimimaan tiiviissä yhteistoiminnassa jo olemassa olevien neuvontapuhelinnumeroiden ja Suomi.fi ja Yritys-Suomi -portaalien kanssa sekä rakentaa synergiaa palveluiden välille.

Hankkeen tehtävänä on kartoittaa tilannetta ja kokemuksia muissa maissa ja eri hallinnonaloilla toteutetuista julkisen hallinnon neuvontapalveluista. Myös yksityisen alan neuvontapalveluja tutkitaan. Tämä vaihe on paraikaa menossa. Hankkeessa selvitetään myös eri tahojen odotuksia yleisneuvontapalvelun palveluille.

Kesällä 2010 laaditaan ehdotus yleisneuvontapalvelun palvelukonseptista: palvelun kohde-ryhmistä, sisällöstä, toimintamallista ja käyttöönoton aikataulusta sekä palvelun organisoinnista ja resursseista.. Syksyllä 2010 muotoillaan ehdotus palvelun teknisestä ratkaisumallista ja laaditaan palvelun kustannusarvio. Työryhmä esittelee työtään sen edistyessä SADe-ohjelman koordinaatio- ja johtoryhmälle ja antaa lopullisen ehdotuksensa hankkeen loppuraportissa joulukuussa 2010.

### 3.5. Etäpalvelut

Valmisteluvaihe: Hallinto- ja kuntaministeri Kiviniemi asetti 29.1.2009 yhteispalvelun laajentamishankkeen alaisuuteen etäpalvelun laajaa käyttöönottoa yhteispalvelussa 31.12.2009 mennessä selvittävän työryhmän. Laajentamishankkeen johtoryhmä päätti 14.1.2010, että etäpalvelun jatkotyö tulisi organisoida osaksi SADe-ohjelmaa. Etäpalvelun ottamista ohjelman yhdeksi tukipalveluhankkeeksi käsitellään SADe-johtoryhmässä 15.2.2010.

Etäpalveluprojektissa olivat vuonna 2009 mukana keskeiset yhteispalvelussa mukana olevat julkisen hallinnon tahot. Piloteissa tarjottiin julkisen hallinnon palveluja (Kela, verohallinto, työ- ja elinkeinohallinto, poliisin lupapalvelut, maistraatti, etätulkkaukset ja kuntapalvelut) video- ja verkkoneuvotteluratkaisujen avulla, testattiin asiakirjojen jakamista ja kokeiltiin muita etäasioinnin työvälineitä. Saadut hyvät asiakas- ja viranomaiskokemukset toimivat pohjana projektin esityksille yhteispalvelun ja julkisen hallinnon etäpalvelukonseptista.

Tavoite ja sisältö: SADe-ohjelman osana etäpalvelukanavan tukirakenteet ja –palvelut on mahdollista määritellä ja toteuttaa integroidusti muiden hallinnon asiointi- ja viestintäratkaisujen kanssa. Kuntien mahdollisuudet liittyä mukaan yhteisiin ratkaisuihin selvitetään. Hankkeessa toteutettaisiin riittävän pitkäkestoiset alueelliset pilotoinnit, jotka valmistelevat hallitusti etäpalvelun laajaa käyttöönottoa. Alueelliseen hankkeeseen otettaisiin useita tietyllä maantieteellisellä alueella toimivia kuntia ja useita valtionhallinnon organisaatioita paikalliselta ja valtakunnalliselta tasolta.

Tavoitteena on päästä etäpalvelun laajaan käyttöönottoon vuoteen 2012 mennessä. Etäpalvelukonsepti tulee jatkossa soveltumaan viranomaisten toimipisteiden ja yhteispalvelupisteiden välisen palvelutarjonnan lisäksi myös kotoa tai työpaikalta tapahtuvaan asiointiin. SADe-hankkeen tarkemman sisällön, tavoiteltavien hyötyjen, hankkeen toteutustavan ja kustannusten tarkempi suunnittelu käynnistetään SADe-johtoryhmän kokouksen 15.2.2010 jälkeen.

Hyödyt: Etäpalveluprojekti osoitti, että etäpalvelu on asiakaslähtöinen ja kustannustehokas tapa vuorovaikutteisten asiantuntijapalvelujen tarjoamiseen verkostona ja paikkariippumattomasti. Piloteissa saavutettiin merkittäviä aika- ja matkakustannusten säästöjä. Etäpalvelun hallinnonrajat ylittävältä palvelutiskiltä asiakas sai saman istunnon aikana tarvittaessa yhteyden usean eri viranomaisen asiantuntijaan ja asiansa yhdellä kertaa oikein hoidetuksi.

Viranomaiselle etäpalvelu mahdollistaa joustavan erikoistumisen verkostona, osaamisen jakamisen valtakunnallisesti ja paikkariippumattoman tavan organisoida palvelujen tuotantoa. Erityisesti pitkien asiointietäisyyksien kunnat ja kuntaliitosalueet hyötyvät. Etäpalveluna voidaan myös palvella tehokkaasti maahanmuuttajia ja eri kieliryhmiä edustavia asiakkaita sekä ulkomailla oleskelevia Suomen kansalaisia.

### **3.6. Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin palvelualusta**

Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe-ohjelma) johtoryhmä on syksyllä 2009 osaltaan hyväksynyt julkisen hallinnon sähköisen asioinnin palvelualustan kehittämisen osaksi SADe-ohjelmaa. Tämän perusteella valtiovarainministeriö on 26.10.2009 asettanut julkisen hallinnon sähköisen asioinnin palvelualustan ohjausryhmän ohjaamaan palvelualustan kehittämistä strategisella tasolla.

Sähköisen asioinnin palvelualusta tulee tarjoamaan keskitetyn ratkaisun sähköisten asiointipalvelujen kehittämiseen koko julkiselle hallinnolle. Palvelualustan avulla voidaan rakentaa yksittäisten viranomaisten palveluja tai useiden viranomaisten yhteisiä palveluja tai palvelukokonaisuuksia. Kehitettävä palvelualusta on keskeinen julkisen hallinnon sähköistä asiointia vauhdittava yhteinen IT-ratkaisu, joka valmistuttuaan mahdollistaa sähköisten palvelujen kehittämisen nopeammin ja kustannustehokkaammin.

Valtiokonttori hankkii, tuottaa ja tarjoaa palvelualustan julkiselle hallinnolle valtiovarainministeriön ohjauksessa. Hallituksen 6.3.2009 kannanoton mukaan avoimen lähdekoodin käyttöä julkisen hallinnon järjestelmissä tulee edistää. Alusta kehitetään kannanoton mukaisesti avoimen lähdekoodin ratkaisulla huomioiden sen, että hankittavien ratkaisujen tulee olla kustannustehokkaita ja tietoturvallisia.

Parhaillaan on käynnissä ensimmäisen kehitysvaiheen yhteistyökumppanien valinta. Ensimmäinen valmis toteutus alustasta, joka sisältää useampia yhteistyökumppanien palveluita, valmistuu 2011 vuoden loppuun mennessä.

### 3.7. Arkkitehtuurihanke VALTASA

Valtiovarainministeriö asetti osaksi Yhteentoimivuuden kehittämisohjelmaa 26.5.2009 Valtiotason arkkitehtuurit (VALTASA) -hankkeen määrittelemään ja kuvaamaan valtionhallinnon kokonaisarkkitehtuuria. Hankkeessa otetaan huomioon koko julkisen hallinnon näkökulma. Kesäkuussa 2009 VALTASA-hanke päätettiin sisällyttää osaksi SADe-ohjelmaa.

Tavoitteena on koko julkisen hallinnon (valtio, kunnat, KELA) tietojärjestelmien yhteentoimivuuden kehittäminen. Yhtenäisillä tieto- ja tietojärjestelmäarkkitehtuureilla ja keskeisten palvelujen valtakunnallisilla tietojärjestelmillä alennetaan kustannuksia ja vapautetaan voimavaroja toiminnan kehittämiseen. Samanaikainen asiakasrajapintojen ja palvelutuotannon tietojärjestelmien kehittäminen mahdollistaa koko palveluketjun kustannustehokkaan toiminnan, asiakkaan ehdoin.

Ensimmäiset välitulokset VALTASA-hankkeesta valmistuivat vuoden 2009 lopussa. Kysymys on arkkitehtuurin työversiosta, joka tulee muuttumaan ja kehittymään työn edetessä. Hankkeen työskentely jatkuu vuonna 2010, jolloin välituloksia työstetään eteenpäin niitä täydentäen ja tarkentaen. Hankkeen lopputulokset valmistuvat vuonna 2010.

Sähköisten palvelukokonaisuuksien klusteriryhmät tekevät kunkin ohjelmaan valitun palvelukokonaisuuden osalta ehdotuksen tietojärjestelmäarkkitehtuurista, joka sovitetaan yhteen kokonaisarkkitehtuurin kanssa.

## 4. Ohjelman toimintamallit

### Yleistä

Hallituksen 6.3.2009 kannanottoon sisältyi useita kehittämistyölle asetettuja yleisiä laatuvaatimuksia. Sen mukaan sähköisiä palveluja kehitetään vuorovaikutuksessa palvelujen käyttäjien kanssa huomioiden käytön helppous. Kehittämisen kaikissa vaiheissa huomioidaan kansalaisten tietosuojaan toteutuminen ja sen varmistamiseksi toimitaan hyvässä yhteistyössä tietosuojaavaltuutetun kanssa. Julkisensektorin hankinnoissa hyödynnetään markkinoiden tarjoamia ratkaisuja sekä yksityisen sektorin innovaatioita. Edistetään avointen tietojärjestelmäarkkitehtuurien sekä avoimen lähdekoodin käyttöä julkisen hallinnon järjestelmissä. Tietoyhteiskuntakehitystä vauhdittaessaan hallitus tekee ratkaisuja, jotka tukevat palveluja molemmilla kansallisilla kielillä.

Näiden toimintatapojen toteuttamiseksi kaikilla ohjelman osa-alueilla ja koko ohjelman ajan on ohjelman johtoryhmä hyväksynyt alla lyhyesti kuvatut toimintamallimuistiot ohjeeksi klusteriryhmille.

### 4.1. Vuorovaikutus palvelujen käyttäjien kanssa

Vuorovaikutus käyttäjien kanssa – toimintamallin tarkoitus on varmistaa SADe-ohjelmassa käyttäjien järjestelmällinen osallistaminen ohjelman eri osissa ja vaiheissa. Näin mahdollistetaan sellaiset pysyvät toimintamallit, jotka tukevat myös hallinnonrajat ylittävää yhteistyötä käyttäjiin. Käyttäjälähtöinen suunnittelu tarkoittaa, että hankkeiden valmistelu ja palvelujen tuottaminen on avointa, saavutettavaa, osallistavaa, vuorovaikutteista, laaja-alaista ja tuloksellista. Toimintamalliin on luotu konkreettiset tarkistuslistat näiden tavoitteiden varmistamiseksi.

#### 4.2. Kansalaisten tietosuojan toteuttaminen

Tietosuoja-toimintamallin käytön tavoitteena on varmistaa, että uudistamis- ja kehittämishankkeiden kaikkien työvaiheiden tuloksissa toteutuu perusoikeuksiin kuuluva yksityiselämän ja henkilötietojen suoja ja että kehittämistyön yleiset tavoitteet voidaan saavuttaa siten, että tietosuojan asettamat vaatimukset on otettu riittävästi huomioon. Lisäksi toimintamallin käytöllä halutaan varmistaa tiivis yhteistyö tietosuojavaltuutetun kanssa kehittämistyön kaikissa vaiheissa.

#### 4.3. Markkinoiden hyödyntäminen

Lähtökohtana on hyödyntää markkinoilla olevia ratkaisuja. Tällä pyritään kustannustehokkaaseen ja nopeaan toteutukseen. Tämä vähentää toteutusvaiheen riskejä. Vuorovaikutuksella pyritään tasapuolisesti lisäämään markkinoiden tietämystä SADe-ohjelmasta ja toisaalta ohjelman toimijoita markkinoiden tarjonnasta. Hankintalain tarjoamia mahdollisuuksia erilaisiin hankintamenettelyihin hyödynnetään. Palvelukokonaisuuksissa arvioidaan esikaupallisten hankintamenettelyjen soveltamista uusien innovaatioiden löytämiseksi.

#### 4.4. Avoimen lähdekoodin käyttö

Avoimen lähdekoodin tuotteita käytetään yleisesti julkisessa hallinnossa ja sillä on keskeinen rooli esimerkiksi verkkopalveluissa, mutta sen prosentuaalinen osuus kaikista ohjelmistoista on melko pieni. SADe-ohjelman palvelukokonaisuuksissa on tavoitteena alentaa käyttöönottokustannuksia hyödyntämällä avointa koodia. Sähköisen asioinnin alusta- ja web-julkaisujärjestelmähankkeissa on tarkoitus rakentaa ympäristöt avoimesta koodista.

#### 4.5. Tuki palvelujen tuottamiseen molemmilla kansallisilla kielillä

Toimintamallin tavoitteena on että, kansalaiset ja yritykset voivat vaivattomasti ja luontevasti asioida omalla kielellään ja että varmistetaan viranomaisten mahdollisuudet vuorovaikutukseen asiakkaan kielellä. Palvelukokonaisuuksien viestintä on sekä suomen- että ruotsinkielistä. Kansalliseen käyttöön tarkoitetuissa tietojärjestelmissä otetaan huomioon hankittavien teknisten alustojen ja ratkaisujen kieliversiot ja pyritään ensisijaisesti kielineutraaleihin valintoihin. Annettaessa palvelukokonaisuuksia tai niiden osia ulkopuolisen tuotettavaksi varmistetaan ulkopuolisen toimittajan kyky tuottaa palvelu tarvittavilla kielillä.

### 5. Konserniohjauksen ja yhteentoimivuuden kehittäminen

Taustaa. Hallituksen talouspoliittisen ministerivaliokunnan 16.6.2009 päätöksen mukaan valtion konserniohjausta tietohallinnon kehittämisessä tiivistetään strategisen ohjauksen, informaatio-ohjauksen, hankkeiden ja hankintojen ohjauksen ja normiohjauksen keinoin. Käynnistetään valtion tietohallinnon konserniohjausta ja muutoin tietojärjestelmien yhteentoimivuutta edistävän lainsäädännön valmistelu.

Eduskunta on täysistunnossaan 7.12.2009 hyväksynyt tarkastusvaliokunnan Valtiontalouden tarkastusviraston kertomuksen johdosta esittämän kannanoton (EK 30/2009 vp – K 15/2009 vp). Kannanottonaan tarkastusvaliokunta muun muassa edellytti, että hallitus valmistelee lainsäädännön, jonka mukaisesti julkisen sektorin tietojärjestelmien yhteentoimivuus ja yhteensopivuus voidaan toteuttaa lainsäädäntöön perustuen viranomaistehtävänä.

Valtiovarainministeriö asetti osana SADe-ohjelmaa 30.10.2009 julkisen hallinnon tietohallinnon ohjaus ja yhteentoimivuushankkeen ja siihen kaksi työryhmää: IT-konserniohjaustyöryhmän ja IT-konserniohjauksen lainsäädäntötyöryhmän (2.11.2009 – 31.5.2010). Työryhmissä on valtionhallinnon eri tahojen lisäksi edustettuna Suomen Kuntaliitto. Näiden SADe-ohjelmaan kuuluvien työryhmien lisäksi valtiovarainministeriö on asettanut työryhmän selvittämään ja kehittämään yleisesti valtiovarainministeriön suorittaman konserniohjauksen menettelytapoja.

Valmisteluvaihe: Ensimmäisessä vaiheessa on keskitytty etsimään konserniohjauksen kohteet sekä koko julkista hallintoa koskevat yhteentoimivuuden vaatimukset. Kevään kuluessa työ jatkuu hallituksen esityksen valmistelulla sekä kohteiden muiden ohjauskeinojen tarkemmalla määrittelyllä ja tavoitteiden kirkastamisella.

IT-toiminnan konserniohjaus kohdistuisi alustavan määrittelyn mukaan valtioneuvoston ohjauksessa oleviin ministeriöihin, valtion virastoihin ja laitoksiin mukaan lukien liikelaitokset ja rahastot, tuomioistuimiin ja muihin lainkäyttöelimiin, sekä konsernipalveluja tuottaviin valtionyhtiöihin. Valtionhallinnon konserniohjauksen keinoiksi on menetelmällisen kehittämisen ryhmässä vahvistettu: lainsäädäntö ja muu normatiivinen ohjaus, informaatio-ohjaus, taloudellinen ohjaus ja rakenteet.

Ohjauksen kohteet on luokiteltu seuraavasti: Yhteentoimivuus, yhteiset palvelut, tietovarantojen käyttö, tietoturva, varautuminen, organisaation omat tietojärjestelmät, rakenteet, osaaminen sekä sähköisten palveluiden laatu. Koko julkisen hallinnon yhteisiä palveluja ovat esimerkiksi sähköiseen asiointiin liittyvät erilaiset tekniset tukipalvelut, jotka on tarkoituksen mukaista ottaa käyttöön koko julkisessa hallinnossa.

Yhteentoimivuuden ohjaus tulisi valtiokonsernin lisäksi kohdentumaan koko julkiseen hallintoon, muun muassa kuntiin ja kuntayhtymiin sekä Kelaan.

Oheisessa taulukossa on kuvattu tietohallinnon ja IT-toiminnan konserniohjauksen kohteita ja keinoja. Uudet, valmisteilla olevat ohjauskeinot tai –menetelmät on merkitty *kursiivilla*.

### Tietohallinnon ja IT-toiminnan konserniohjauksen kohteita ja keinoja

| Ohjauskeino   | Lainsäädäntö ja normiohjaus  | Informaatio-ohjaus  | Talousohjaus  | Rakenteet (organisaatiot ja palvelurakenteet)                      |
|---|--|---|---|--|
| <b>Ohjattava kohde</b>  |  |   |   |  |
| <b>Yhteentoimivuus</b><br>(koko julkinen hallinto)  | <i>Tietohallintolaki</i>   | <i>Tietoarkkitehtuuri, JHS-suositukset, standardit</i>            | <i>Keskitetty rahoitus, puitesopimukset</i>         | JUHTA, työnjako ja vastuut   |
| <b>Yhteiset palvelut</b><br>(tukipalveluja, valtionhallinto ja osin koko julkinen hallinto) | <i>Tietohallintolaki</i><br><i>Talousarviolaki 22§</i><br><i>Erillislait</i> | <i>Tietojärjestelmäarkkitehtuuri, teknologiaarkkitehtuuri</i>     | <i>Keskitetty rahoitus, hankintapuitesopimukset</i> | JUHTA, palvelukeskukset  |
| <b>Tietovarantojen käyttö</b><br>(koko julkinen hallinto)                                   | <i>Erytyislainsäädäntö (muutoksia)</i>                                       | <i>JHS-suositukset, standardit, tietojärjestelmäarkkitehtuuri</i> | <i>Tiedon hinnoittelu</i>                           | JUHTA, organisaatioiden tehtävät                                   |
| <b>Tietoturva</b><br>(valtionhallinto ja osin koko julkinen hallinto)                       | <i>Julkisuuslaki ja asetus (valtionhallinto)</i>                             | <i>Vahti-ohjeisto, JHS-suositukset</i>                            | <i>VM vetoiset yhteishankkeet</i>                   | VAHTI  |
| <b>Varautuminen</b><br>(koko julkinen hallinto)   | <i>Valmiuslaki + erityislait, tietohallintolaki</i>                          | <i>eVARE-ohjeet, JHS-suositukset</i>                              | <i>VM vetoiset yhteishankkeet</i>                   | Huoltovarmuuspoolit  |
| <b>Organisaation omat tietojärjestelmät</b><br>(valtionhallinto)                            | <i>Tietohallintolaki</i>   | <i>Menetelmäohjeet</i>  | <i>Hankintapuitesopimukset</i>                      | <i>Suurten hankkeiden arviointitoiminto</i>                        |
| <b>Rakenteet</b><br>(organisaatiot ja palvelurakenteet, valtionhallinto)                    | <i>Organisointisäädökset</i>   | <i>Suositukset toiminnan järjestämiseksi</i>                      |   | JUHTA, Valtion IT-johtoryhmä<br><i>JulkIT-tuotantoorganisaatio</i> |
| <b>Osaaminen</b><br>(valtionhallinto ja osin koko julkinen hallinto)                        |  | <i>Ohjeistus osaamisen hallintaan</i>                             | <i>Koulutusresurssit</i>                            | <i>Palvelukeskukset</i>  |
| <b>Sähköisten palveluiden laatu</b><br>(koko julkinen hallinto)                             | <i>Lainsäädäntömuutokset</i>   | <i>JHS-suositus, standardit</i>                                   | <i>Koulutusresurssit</i>                            | <i>Yhteiset palvelut</i>   |

**Lainsäädäntö:** Tarkoituksena on, että IT-konserniohjauksen lainsäädäntötyöryhmän valmistelun perusteella voitaisiin syysistuntokaudella 2010 antaa eduskunnalle hallituksen esitys lainsäädännöksi (työnimi Tietohallintolaki), jonka nojalla julkisen hallinnon tietohallinnon ja tietojärjestelmien yhteentoimivuus ja yhteensopivuus voitaisiin toteuttaa lakiin perustuvana viranomaisohjauksena. Lain tarkoituksena on parantaa julkisia palveluja ja tehostaa julkisen hallinnon toimintaa sekä kehittää sähköistä asiointia ja hallintoa. Laki koskisi valtionhallinnon lisäksi koko julkista hallintoa kuten kuntia ja kuntayhtymiä, Kansaneläkelaitosta ja muita julkisoikeudellisia laitoksia sekä julkista tehtävää hoitavia organisaatioita (välillinen julkinen hallinto) valmisteltavana olevassa laissa erikseen määriteltävällä tavalla. Tarpeen mukaan laki voisi koskea myös yksityisiä toimijoita kuten yksityisiä lääkäriasemia, jotka liittyvät julkisiin

palvelujärjestelmiin. Valmisteltavalla lainsäädännöllä vahvistettaisiin valtiovarainministeriön ohjaustoimivaltaa valtion IT-toiminnan konserniohjauksessa ja kuntien ohjauksessa.

Julkisen hallinnon tietohallintolaissa määriteltäisiin, millä perusteilla, missä asioissa ja millä päätöksentekojärjestelmällä julkisen hallinnon viranomaiset voitaisiin määrätä toteuttamaan yhteentoimivuuden keskeisiä elementtejä yhdenmukaisesti. Alustavasti on suunniteltu, että yhteentoimivuus varmistettaisiin koko julkisen hallinnon osalta laissa määritellyissä asioissa asetuksen nojalla JHS-suositusmenettelyä käyttäen viittaamalla kansainvälisesti tai kansallisesti vahvistettuihin yleisiin standardeihin. Lakiin perustuvaa standardointijärjestelmää täydentäisi valtion virastoja koskeva laaja yhteistyövelvollisuus niin valtionhallintoa kuin koko julkista hallintoa koskevissa tietohallintohankkeissa. Valtionhallinnon osalta laki sisältäisi myös määräyksiä yhteisten palveluiden käytöstä.

Tietovarantojen käytön tehostamiseksi on valtiovarainministeriö asettanut kaksi työryhmää. Julkishallinnon tietovarantojen saatavuuden ja käytön edistäminen työryhmän tavoitteena on saada eri tietovarannot yhtenäisellä hinnoittelulla ja lisenssiehdoilla tarjolle tietojen tarvitsijoille. Työryhmän tehtävänä on myös mm. arvioida maksuttomuuden tai hinnoittelumuutosten budjettivaikutukset sekä vaikutukset tietovarantojen ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Toinen ryhmä määrittelee tietovarantojen yhteisiä teknisiä rajapintoja. Ryhmien toimikausi päättyy 31.12.2011. Liikenne- ja viestintäministeriö on asettanut työryhmän ideoimaan tietojen hyväksikäytön mahdollisuuksia koko yhteiskunnassa sekä tekemään ehdotuksia edellytysten parantamiseksi.

## **6. Valtion tietojärjestelmähankkeiden arviointitoiminnon käynnistäminen**

Valtiovarainministeriö asetti 30.10.2009 osana SADe-ohjelmaa hankkeen, jonka tavoitteena on luoda valtionhallinnon merkittävälle tietojärjestelmähankkeille yhtenäinen arviointimenetelmä ja perustaa valtiovarainministeriöön arviointitoiminto. Arviointitoiminto tuli käynnistää 1.1.2010.

Arviointitoiminto käynnistettiin pilottihankkeilla. Pilottihankkeet on valittu TTS- prosessissa esille nousseista merkittävistä IT-hankkeista. Ensimmäisenä hankkeena arvioidaan. Häätäkeskuslaitoksen toiminnan ja tietojärjestelmän kehittämishanke TOTI. Seuraavat arviointipilotit ovat Maanmittauslaitoksen Sähköisen kiinteistönvaihdannan järjestelmä, oikeusministeriön tuomioistuinten asianhallintajärjestelmä sekä mahdollisesti verohallituksen ja PRH:n yhteisen yritystietojärjestelmän sähköisen asioinnin hanke. Arviointipiloteista saadun kokemuksen perusteella hanke määrittelee arviointitoiminnossa tarvittavat toimijat, resurssit ja toiminnon vaikiinnuttamisen menettelytavat vuoden 2011 alusta.

## **7. Julk-IT-ratkaisuiden operatiivisesta tuotannosta ja hallinnoinnista vastaavan organisaation perustaminen**

Talouspoliittisen ministerivaliokunnan 16.6.2009 tekemien päätösten pohjalta valtiovarainministeriö asetti osana SADe-ohjelmaa työryhmän suunnittelemaan kuntien ja valtion yhteisten JulkIT-ratkaisujen operatiivisesta tuotannosta ja ylläpidosta vastaavan organisaation perustamista ja valmistelemaan sille annettavaa toimivaltaa koskevaa lainsäädäntöä tavoitteena, että ratkaisu olisi toiminnassa vuoden 2011 alusta. Tarkoituksena on, että valtio ja kunnat perustaisivat yhden yhteisen IT-palvelukeskusorganisaation yhteistyössä SITRA:n ja Suomen Kuntaliiton kanssa.

Valmistelutyöhön kutsuttiin edustajat valtioneuvoston kansliasta, valtiovarainministeriöstä, opetusministeriöstä, sosiaali- ja terveysministeriöstä, Suomen Kuntaliitosta, Kansaneläkelaitoksesta, Sitrasta ja Valtiokonttorista.

Hankkeen työssä on määritelty valtion ja kuntien yhteisten sähköisten palvelujen toteuttamisen organisaatioympäristöstä kolme hierarkkista roolia,

1. IT-palvelutuotannon normatiivinen ohjaus
2. IT-konseptointi ja palveluintegraattoritoiminnot
3. julkisten palvelujen tuottamisesta vastaava taso - kunnat ja valtion virastot ja niiden käyttämät IT-palvelutuottajat

SADe-ohjelmassa kehitetään valtion, kuntien ja Kelan yhteistyönä substanssipalvelukokonaisuuksia, jotka tulisi voida käyttöönotto- ja ylläpitotehtävien hoitamista ja hankinta- ym. sopimusten hallinnointia varten sijoittaa toimivaltaiseen organisaatioon. Tällaista edelläolevan 2. hierarkkiatason tehtäviä toteuttavaa koko julkista hallintoa palvelevaa organisaatiota ei tällä hetkellä ole olemassa. Valtiokonttorilla on kuitenkin toimivalta ylläpitää ja tarjota sähköisen asioinnin tukipalveluja koko julkista hallintoa varten.

Yhteiskäytön edellytysten luomiseksi ja yhteisten palvelujen tuottamisen mahdollistamiseksi hanke on määritelty työnsä kohteeksi suunnitella edellä kuvatun roolijaon tasolla 2 toimiva yhteisten julkisten palvelujen IT-konseptointiratkaisuja tuottava organisaatio – palveluintegraattori.

Yhteisen tuotanto-organisaation juridisena ja rahoituksellisena perusratkaisuna selvitetään kolmea vaihtoehtoista mallia: 1. Kuntien ja valtion sekä Sitran yhdessä omistama osakeyhtiö, 2. erityislailla perustettava kuntien ja valtion yhdessä ohjaama julkisoikeudellinen toimija tai 3. valtion virasto.

Ratkaisuvaihtoehtojen vertailua voidaan jatkossa täsmentää sitä mukaa, kun käsitys konseptoinnin kohteiksi tulevista valtion ja kuntien yhteiseen IT:n käyttöön perustuvista palvelukokonaisuuksista tarkentuu. Myös ohjaustasolle sijoittuvat ratkaisut lainsäädännöllä annettavasta ohjaustoimivallasta selkeyttävät ja helpottavat palveluintegraattorin juridisen toimintakehyksen valintaa.

Suunnittelun tässä vaiheessa palveluintegraattorin on arvioitu hoitavan muun muassa seuraavia tehtäväalueita:

- SAden palvelukokonaisuuksien yhteisten IT-ratkaisujen tuottaminen ja ylläpito
  - Julkisen hallinnon yhteisestä loogisen tason kokonaisarkkitehtuurista huolehtiminen, erityisesti IT -palvelujen tietomäärittysten sekä integraatiovaatimusten kehittäminen ja hallinta
  - Julkisen hallinnon asiakkuudenhallinnan menetelmistä ja järjestelmistä huolehtiminen
- Yhtenä kiireellisenä tehtävänä on myös KuntaIT:n eräiden valmistuvien hankkeiden palveluintegraattorina toimiminen.

Palveluintegraattorin tehtäväsisältö ja organisaatiomuoto voivat muuttua joustavasti toiminnan kehityksen myötä. Lähtötilanteessa tehtävät tulevat painottumaan SAden palvelukokonaisuuksista syntyvien tuotosten, yhteisten IT-ratkaisujen ja niiden vaatimien yhteisten tukipalveluiden tuottamiseen. Lisäksi palveluintegraattori hoitaisi kuntien sille antamat kuntien IT-toimintoja tukevat tehtävät. Toiminnan vakiinnuttua tehtäviä voidaan laajentaa ja organisaatiomuotoa muuttaa.

## 8. Eräät selvitykset

### 8.1. Sähköinen laskutus

Sähköisen laskutuksen arvioidaan kehittyneen suotuisasti erityisesti organisaatioiden välisessä laskutuksessa. Kuluttajalaskutuksessa kehitys ei ole ollut yhtä suotuisaa. Tilanteesta ei ole käytettävissä tilastotietoja, koska toiminta on hajautunutta. Verkkolaskuosoitteiden määrä on kasvanut kymmeniä prosentteja joka vuosi. Osoitteiston organisaatiot voivat ottaa vastaan sähköisiä laskuja.

Hallitus linjasi 6.3.2009: ”Sähköisen laskutuksen käytön laajentamiseksi koko valtionhallinto ottaa kaikki laskut vastaan sähköisinä vuoden 2009 loppuun mennessä.” Valtiokonttori on tämän linjauksen toteuttamiseksi ohjeistanut valtionhallinnon sopimustoimittajia vuoden 2009 aikana sekä antanut niille tukea. Joitakin laskuja, kuten ulkomailta saapuvat laskut, tulee jatkossakin paperimuodossa. Ne skannataan ja käsitellään sähköisesti kuten kaikki muutkin laskut. Hanselin puitesopimuksissa sähköinen laskutus on ehtona. Myös muutamissa suuremmissa kunnissa on tehty vastaavia päätöksiä. Tilitoimistojen ja isännöitsijöiden siirtyminen sähköisen laskun käyttöön on edistänyt merkittävästi niiden lähettämistä ja vastaanottoa.

Kehitystä hidastaa kahden rinnakkaisen formaatin ja kahden kanavan, operaattorit ja pankit, aiheuttama hämmennys ja ajoittaiset ongelmat. Alalla toimii itsesääteily. Yhteistyöelimenä toimii Tieken Verkkolaskuforum.

Pienten kuntien ja PKT-yritysten käyttöönottoa on hidastanut hankalat ja kalliit käyttöönotto-projektit. Kansalaisten käyttöönottoa on hidastanut käytettävyyteen liittyvät puutteet. Esimerkiksi laskuja ei voida siirtää perheenjäsenten välillä.

Sähköisen laskutuksen säästöpotentiaali on erittäin merkittävä. Jos vielä mukaan otettaisiin muiden hankintaan liittyvien sanomien sähköistäminen, on säästöpotentiaali yhteiskunnan tasolla satoja miljoonia euroja vuodessa. Mikäli itsesääteilyn keinoin ei saada toiminnan esteitä poistettua, on syytä harkita regulaatiota.

### 8.2. Selvitys ajanvarausjärjestelmistä

SADe-ohjelmassa asetettiin syksyllä 2009 työryhmä selvittämään edellytyksiä julkisen hallinnon yhteisiin sähköisiin ajanvarauksiin siirtymiselle (hallituksen kannanotto 6.3.2009).

Työn edetessä selvitettiin

- sähköisen ajanvarauksen toiminnallisuutta, arkkitehtuuria ja toteuttamisvaihtoehtoja pääasiassa terveydenhuollon hankkeiden tulosten pohjalta
- esimerkkejä valtionhallinnon eri hallinnonalojen ja kuntien ajanvarauskäytännöistä ja kehittämishankkeista
- edellä mainituista rajapintojen avoimuutta sekä edellytyksiä ajanvaraustietojen sähköiseen välittämiseen.

Selvityksessä haettiin yhteisen ajanvarauksen reunaehtoja ja mahdollisia toteutusmalleja. Tarvetta koko julkishallinnon yhteiselle sähköiselle ajanvaraukselle ei ole niin selkeästi nähtävissä kuin tarpeita toimiala- tai kuntakohtaisesti yhteiselle ajanvaraukselle. Valtionhallinnossa ajanvarausta vaativia palveluita on rajallisesti, esim. maistraattien, poliisin, oikeusavun ja kulluttajaneuvonnan palveluissa. Ajanvarausta vaativat palvelut ovat usein luonteeltaan paikallisia tai alueellisia. Valtakunnallisia yhteistyömahdollisuuksia on kuitenkin löydettävissä, kun ajanvarausta tarkastellaan useammasta komponentista koostuvana palveluna ja ajanvarauspal-

velulle asetetut reunaehdot voidaan täyttää. SADe-ohjelman palvelukokonaisuuksien valmistelun yhteydessä tullaan selvittämään tarkemmin yhteisten ajanvarausjärjestelmien tarve ja laajuus.

## 9. Ohjelman kustannusarviot ja kehusehdotus

SADe-ohjelmassa toteutettaviksi palvelukokonaisuuksiksi on nimetty tai ehdotetaan nimettäväksi yhteensä seitsemän palvelukokonaisuutta.. Näiden lisäksi ohjelmaan sisällytetään palvelukokonaisuuksien toteuttamisen kannalta välttämättömiä sähköisen asioinnin tukipalveluja. Tässä mainittujen kokonaisuuksien kehittämiseen kustannukset vuosina 2011 - 2014 ovat yhteensä n. 66 miljoonaa euroa. Koko ohjelmakauden kustannusarvio on 76 milj. euroa, josta 10 milj. euroa sisältyy vuoden 2010 talousarvioon.

Lisäksi samalle momentille KuntaIT-toimintaan ja muuhun julkisen hallinnon IT-toiminnan kehittämiseen haetaan rahoitusta 2011-2014 yhteensä 5,4 milj. euroa. ValtIT:n hankkeisiin on budjetoitu rahoitus erikseen.

28.90.20 Valtion ja kuntien yhteinen IT-toiminnan kehittäminen (siirtomääräraha 3 v)  
Kehyslaskelma vuosille 2011-2014

| Käyttökohde                                  | TA 2010           | TTS / Kehyslaskelma (euroa) |                   |                   |                  | Yhteensä<br>2011 - 2014 | Yhteensä<br>2010 - 2014 | Huom!        |
|--|-------------------|-----------------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------------|-------------------------|--------------|
|  |                   | 2011                        | 2012              | 2013              | 2014             |                         |                         |              |
| 1. SADe-ohjelma                              |                   |                             |                   |                   |                  |                         |                         |              |
| Oppijan palvelukokonaisuus                   | 3 000 000         | 6 460 000                   | 2 690 000         | 2 000 000         | 710 000          | 11 860 000              | 14 860 000              | Esitys tehty |
| Kansalaisen osallistumisympäristö            | 500 000           | 885 000                     | 730 000           | 605 000           | 300 000          | 2 520 000               | 3 020 000               | Esitys tehty |
| Oma terveys / oma hoito                      | 1 000 000         | 2 000 000                   | 5 000 000         | 4 000 000         |                  | 11 000 000              | 12 000 000              | Arvio        |
| Kansalaisen palveluohjaus                    | 1 000 000         | 2 000 000                   | 5 000 000         | 4 000 000         |                  | 11 000 000              | 12 000 000              | Arvio        |
| Rakennettu ympäristö                         | 1 200 000         | 2 475 000                   | 4 520 000         | 3 625 000         | 300 000          | 10 920 000              | 12 120 000              | Esitys tehty |
| Yrittäjän työnantajaveloitt. palvelukok.     | 300 000           | 1 000 000                   | 2 000 000         | 600 000           |                  | 3 600 000               | 3 900 000               | Arvio        |
| Yrityksen perust/ Etäpalvelu [jakamatta]     | 1 000 000         | 4 530 000                   | 2 510 000         | 3 420 000         | 500 000          | 10 960 000              | 11 960 000              | Arvio        |
| Muut tukipalv.:asiointitili,Suomi.fi,yl.neuv | 2 000 000         | 1 600 000                   | 1 300 000         | 1 100 000         | 100 000          | 4 100 000               | 6 100 000               | Arvio        |
| <b>Yhteensä</b>                              | <b>10 000 000</b> | <b>20 950 000</b>           | <b>23 750 000</b> | <b>19 350 000</b> | <b>1 910 000</b> | <b>65 960 000</b>       | <b>75 960 000</b>       |              |
| 2. KuntaIT -toiminta                         |                   |                             |                   |                   |                  |                         |                         |              |
| Hanketoiminta ja jalkautus                   | 1 500 000         | 1 000 000                   | 1 000 000         | 1 000 000         | 1 000 000        | 4 000 000               | 5 500 000               |              |
| <b>Yhteensä</b>                              | <b>1 500 000</b>  | <b>1 000 000</b>            | <b>1 000 000</b>  | <b>1 000 000</b>  | <b>1 000 000</b> | <b>4 000 000</b>        | <b>5 500 000</b>        |              |
| 3. Muu julkisen tietohallinnon kehittäminen  |                   |                             |                   |                   |                  |                         |                         |              |
| JUHTA  | 50 000            | 50 000                      | 50 000            | 50 000            | 50 000           | 200 000                 | 250 000                 |              |
| JHS  | 300 000           | 300 000                     | 300 000           | 300 000           | 300 000          | 1 200 000               | 1 500 000               |              |
| Muu kehittäminen                             |                   |                             |                   |                   |                  |                         |                         |              |
| <b>Yhteensä</b>                              | <b>350 000</b>    | <b>350 000</b>              | <b>350 000</b>    | <b>350 000</b>    | <b>350 000</b>   | <b>1 400 000</b>        | <b>1 750 000</b>        |              |
| <b>Yhteensä (1000 euroa)</b>                 | <b>11 850 000</b> | <b>22 300 000</b>           | <b>25 100 000</b> | <b>20 700 000</b> | <b>3 260 000</b> | <b>71 360 000</b>       | <b>83 210 000</b>       |              |

Yllä oleva kehusehdotus sisältää vain *kehittämiskustannukset*. Ne eivät sisällä ohjelman tuotosten käyttöönoton ja ylläpidon kustannuksia, joista aiheutuvat menot ajoittuvat vasta suunnitteilla olevan kehyskauden loppupuolelle ja pääosin seuraavalle kehyskaudelle vuodesta 2014 ja 2015 alkaen. Palvelukokonaisuuksien suunnittelu on vielä alkuvaiheessa ja siten tässä vaiheessa ei ole voitu tehdä linjauksia siitä, mistä kustannuksista vastaavat palvelujen käyttöön ottavat organisaatio ja mitä kustannuksia maksetaan keskitetysti. Päätökset näistä asioista tehdään myöhemmin tapauskohtaisesti palveluittain palvelujen merkittävyyden ja arvioitun hyödyn yms. seikkojen perusteella.

Käyttöönoton ja ylläpidon kustannuksia on kuitenkin hyvin alustavasti arvioitu kahden jo pidemmälle suunnitellun palvelukokonaisuuden perusteella. Näiden arvioiden perusteella valtiolle em. palvelukokonaisuuksien käytöstä ja ylläpidosta vuosina 2014-2015 aiheutuvat kustannukset olisivat noin 70 milj. euroa. Kunnille aiheutuvat yhteenlasketut kustannukset ovat tätä selvästi suuremmat.

Kehusehdotukseen ei sisälly palvelukokonaisuuksien kehittämisessä mukana olevien viranomaisten omien tietojärjestelmien esimerkiksi perustietovarantojen, kehittämisen tai uudistamisen kustannuksia. Palvelukokonaisuuksissa kehitettyjen järjestelmien käyttöönotto edellyt-

tää, että asianomaiset viranomaiset uudistavat ja kehittävät itse vastuulleen kuuluvia tietojärjestelmiä.

Konserniohjauksen vahvistaminen ja sitä koskeva lainsäädäntövalmistelu tapahtuvat pääosin virkatyönä eikä kehittämiseen esitetä erillistä rahoitusta. Julkisen hallinnon yhteisen operatiivisen IT-palveluorganisaation perustamisen budjettivaikutukset riippuvat hankkeen toteutustavasta. Yhteentoimivuuden ja yhteensopivuuden varmistavan lainsäädännön aikaansaaminen ja sen sisällöllinen uskottavuus julkisen sektorin tuottavuuden edistämisen kannalta on edellytys ohjelman jatkamiselle ja investointien toteuttamiselle.

SADe-ohjelman palvelukokonaisuuksien kehittämisvaiheen rahoituksesta on talouspoliittinen ministerivaliokunta 16.6.2009 linjannut, että ohjelman käyttöön tarkoitettu määräraha 50 % kootaan määrärahasiirroin kuntien valtionosuuksista ja 50 % muilta valtion budjetin momenteilta. Kuluvan vuoden valtion talousarviossa on SADe-ohjelman osoitettu yhteensä 10 miljoonaa euroa, josta 5 miljoonaa on kuntien valtionosuuksista osoitettua määrärahaa.

SADe-ohjelman kustannukset vaikuttavat huomattavilta. On kuitenkin syytä huomata, että ne muodostavat noin 1,5 % valtion ja kuntien yhteenlasketuista arviolta 1,6 miljardin euron tietohallinomenoista<sup>1</sup>.

## **10. Ohjelman vaikuttavuuden, kustannusten, tuottavuushyötyjen ja hallinnollisen taakan vähentymisen arviointi**

Ohjelman kokonaistavoitteena on, että kansalaisten ja yritysten sähköinen asiointi on mahdollista vuoteen 2013 mennessä kattaa kaikki keskeiset palvelut.

Tässä vaiheessa VM katsoo hankkeen johtoryhmän puoltamana, että ohjelman kokonaistavoite on mahdollista saavuttaa toteuttamalla tässä selostuksessa esitellyt seitsemän palvelukokonaisuutta ja niiden tarvitsemat yhteiset tukipalvelut. Näistä palvelukokonaisuuksista muodostetaan hallinnonalojen ja hallinnon eri organisaatioiden rajat ylittävä yhteentoimiva verkosto, johon valtion ja kuntien viranomaiset voivat vaivattomasti yhdistää lisää tarvittavia sähköisiä palveluja.

Ohjelman toimintasuunnitelmassa on määritelty kokonaistavoitteen toteutumisen osaluokkien, sähköisen asioinnin ja julkisen hallinnon IT-toiminnan yhteentoimivuuden suhteen seurattavia asioita. Ohjelman tavoitteena on myös tuottavuuden, erityisesti kuntien tuottavuuden parantaminen. Näiden indikaattorien tarkempia tavoitteita määritellään palvelukokonaisuuksittain suunnittelun edetessä.

Kunkin SADe-palvelukokonaisuuden tulee laatia kustannushyötyanalyysi, jossa on arvioitu hallinnolle koituvat ja tavoitellut kustannushyödyt ja asiakkaan hallinnollisen taakan vähentyminen. SADe-ohjelmassa kehitettyä laskentapohjaa ja Standard Cost Model (SCM) laskentamallia käyttäen saatuja hyötylaskelmia verrataan kustannuslaskelmiin, jotka tehdään yhteisellä laskentapohjalla huomioiden viiden vuoden kustannukset. Kustannushyötyanalyysissä verrataan näin saatuja lukuja.

---

<sup>1</sup> Valtion budjettitalouteen kuuluvien virastojen tietohallintomenot (ilman EKn alaisia laitoksia ja valtion liikelaitoksia) olivat vuonna 2008 yhteensä noin 802,5 miljoonaa euroa. Kuntien vuotuisista tietohallintomenoista ei ole tarkkaa selvitystä, mutta Kuntaliitosta saadun arvion mukaan ovat niin ikään noin 800 miljoonaa euroa.

Palvelukokonaisuuksien ja tukipalvelujen esisuunnitteluvaiheen päättyessä on mahdollista määrittellä tarkennetut tavoitteet myös koko ohjelmalle.

SADe-ohjelmasta tehdään riippumaton ulkopuolinen arviointi. Arviointi on kilpailutettu ja arvioinnin suorittajaksi kilpailun perusteella on päätetty valita Ramboll Finland Oy.

### **Talouspoliittinen ministerivaliokunta 18.2.2010 klo 8.00**

Talouspoliittinen ministerivaliokunta puolsi SADe-ohjelman jatkamista siten, että

- Nimettyjen seitsemän palvelukokonaisuuden kehittämistä jatketaan. Tavoitteena on, että toteutettavat palvelukokonaisuudet muodostavat keskenään yhteentoimivan asiakasläh- töisen verkoston, johon voidaan vaivatta liittää myös ohjelmaan kuulumattomia julkisen hallinnon asiointipalveluja. Palvelukokonaisuuksia toteutettaessa nojataan mahdolli- simman paljon markkinoiden tarjoamiin valmiisiin ratkaisuihin ja teknologianeutraalei- hin hankintamenettelyihin.
- Sähköisen asioinnin tukipalveluiden erityisesti asiointitilin, Suomi.fi, Yritys-Suomi.fi ja sähköisen asioinnin palvelualustan kehittämisen integrointi varmistetaan. Asiointitili tar- joaa ensisijaisen pääsyn kansalaisille julkisen hallinnon palveluihin ja portaalit, palvelu- alusta ja muut arkkitehtuuriratkaisut tukevat asiointitilin toiminnallisuuksia.
- Osana IT-konserniohjauksen kehittämistä eduskunnalle annetaan syysistuntokaudella 2010 hallituksen esitys tietohallintolaiksi (työnimi), jonka nojalla valtion konserniohjaus tietohallintoasioissa ja julkisen hallinnon tietohallinnon ja tietojärjestelmien yhteentoimi- vuus ja yhteensopivuus voitaisiin toteuttaa lakiin perustuvana viranomaisohjauksena. La- ki koskisi valtionhallinnon lisäksi yhteentoimivuuden osalta myös muuta julkista hallin- toa, kuten kuntia ja kuntayhtymiä, Kansaneläkelaitosta ja välillistä valtionhallintoa. Hal- lituksen esityksen valmistelu tehdään avoimessa yhteistyössä kaikkien keskeisten tie- tusuojasta ja tietoturvasta vastaavien viranomaisten kanssa.
- Talouspoliittiseen ministerivaliokuntaan tuodaan esitykset syksyyn 2010 mennessä val- tion ja kuntien yhteistyössä SADe-ohjelman puitteissa ja muutoin kehittämien it- ratkaisuiden operatiivisesta tuotannosta ja hallinnoinnista vastaavan organisaation perus- tamisesta. Organisaation on oltava toiminnassa v. 2011.
- VM tuo talouspoliittiseen ministerivaliokuntaan palvelukokonaisuuksien esiselvitysten valmistuttua tai viimeistään vuoden 2011 maaliskuun loppuun mennessä ohjelman tilan- nekatsauksen sekä arvion ohjelman tuottavuusvaikutuksista lähtien siitä, että yhteentoi- mivuus ja yhteensopivuuksilainsäädäntö voidaan toteuttaa.