

Sisäasiainhallinnon verkkoviestinnän kehittämissuunnitelma 2007-2011

Hallinto 

SISÄASIAINMINISTERIÖN JULKAISUJA 27/2007

SISÄASIAINMINISTERIÖ
Hallinto



Sisäasiainhallinnon
verkkoviestinnän
kehittämissuunnitelma
2007-2011

Helsinki 2007



Tekijät (toimielimestä, toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri) Sisäasiainministeriön hallinnonalan verkkoviestinnän kehittämissuunnitelma 2007-2011 -työryhmä Puheenjohtaja: viestintäjohtaja Kaija Uusisilta Sihteeri: verkkotiedottaja Ulla Tulonen		Julkaisun laji Raportti	
		Toimeksiantaja Sisäasiainministeriö	
		Toimielimen asettamispäivä 15.8.2006	
Julkaisun nimi (myös ruotsinkielisenä) Sisäasiainministeriön hallinnonalan verkkoviestinnän kehittämissuunnitelma 2007-2011			
Julkaisun osat			
Tiivistelmä Sisäasiainministeriö asetti 14.8.2006 työryhmän laatimaan sisäasiainministeriön hallinnonalan verkkoviestinnän kehittämissuunnitelman vuosille 2007-2011. Kehittämissuunnitelma tuli rakentaa sisäasiainministeriön hallinnonalan tietohallintostrategian 2007-2011 pohjalle siten, että se sisältää strategian linjausten toteuttamiseen liittyvät konkreettiset toimenpiteet, aikataulutuksen ja verkkoviestinnän eri toimijoiden vastuut. Kehittämissuunnitelmassa tuli ottaa huomioon myös hallinnonalan sisäisen ja ulkoisen verkkoasioinnin tarpeet ja palvelut sekä uuden asian- ja dokumentinhallintajärjestelmän tarjoamat mahdollisuudet. Työryhmän ehdotus sisältää: - internet-, intranet- ja ekstranetsivustojen sisällölliset ja tekniset kehittämistavoitteet - toimenpiteet tietohallintostrategiaan sisältyvän verkkoviestinnän tavoitetilan toteuttamiseksi sekä toimenpiteiden aikataulun - verkkoviestinnän eri toimijoiden vastuut ja verkkoviestinnän resursointitarpeet - suunnitelman ministeriön ja sen hallinnonalan verkkoviestintäyhteistyön tiivistämiseksi. Työryhmän ehdotus hyväksyttiin osastopäällikkökokouksessa 22.5.2007.			
Avainsanat (asiasanat) Verkkoviestintä, internet, intranet, ekstranet			
Muut tiedot Sähköisen julkaisun ISBN 978-952-491-229-7 (pdf), osoitteessa www.intermin.fi/julkaisu/272007			
Sarjan nimi ja numero Sisäasiainministeriön julkaisut 27/2007		ISSN 1236-2840	ISBN 978-952-491-228-0
Kokonaissivumäärä 35	Kieli suomi	Hinta 20 € + alv + toimituskulut	Luottamuksellisuus
Jakaja Sisäasiainministeriö		Kustantaja Sisäasiainministeriö	

Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare) Arbetsgruppen för utformande av en utvecklingsplan för webbinformationen inom inrikesministeriets förvaltningsområde för 2007-2011 Ordförande: informationsdirektör Kaija Uusisilta Sekreterare: webbinformatör Ulla Tulonen		Typ av publikation Rapport	
		Uppdragsgivare Inrikesministeriet	
		Datum för tillsättandet av organet 15.8.2006	
Publikation (även den finska titeln) Utvecklingsplan för webbinformationen inom inrikesministeriets förvaltningsområde för 2007-2011			
Publikationens delar			
Referat Inrikesministeriet tillsatte den 14 augusti 2006 en arbetsgrupp med uppgift att utforma en utvecklingsplan för webbinformationen inom inrikesministeriets förvaltningsområde för 2007-2011. Utvecklingsplanen skulle bygga på informationsförvaltningsstrategin för inrikesministeriets förvaltningsområde för 2007-2011 så att den omfattar konkreta åtgärder, en tidtabell och de olika aktörernas ansvar i samband med genomförande av de strategiska riktlinjerna. Utvecklingsplanen skulle också beakta de behov och tjänster som finns inom den interna och externa elektroniska kommunikationen samt de möjligheter som det nya ärende- och dokumenthanteringssystemet erbjuder. Arbetsgruppens förslag omfattar - innehållsliga och tekniska utvecklingsmål för internet-, intranet- och extranetsidorna. - åtgärder för att genomföra målnivån för den webbinformation som ingår i informationsförvaltningsstrategin samt en tidtabell för åtgärderna - ansvaret mellan olika aktörer inom webbinformationen och behoven att tillhandahålla resurser för webbinformationen - en plan för att intensifiera samarbetet kring förvaltningsområdets webbinformation Arbetsgruppens förslag godkändes på avdelningschefernas möte den 22 maj 2007			
Nyckelord Webbinformation, internet, intranet, ekstranet			
Övriga uppgifter Elektronisk version ISBN 978-952-491-229-7 (PDF), adress www.intermin.fi/publikation/272007			
Seriens namn och nummer Inrikesministeriets publikation 27/2007		ISSN 1236-2840	ISBN 978-952-491-228-0
Sidoantal 35	Språk finska	Pris 20 € + moms	Sekretessgrad
Distribution Inrikesministeriet		Förlag Inrikesministeriet	

Sisällysluettelo

Sisäasiainministeriölle	3
1 Johdanto	5
1.1 Verkkoviestinnän kehittämissuunnitelmassa käytetyt käsitteet	6
2 Sisäasiainhallinnon verkkopalvelujen nykytila	9
2.1 Internetpalvelujen nykytila	9
2.2 Intranetpalvelujen nykytila	10
2.3 Ekstranetpalvelujen nykytila	11
2.4 Verkkoviestinnän resurssit	12
3 Sisäasiainhallinnon verkkopalvelujen kehittämistavoitteet	14
3.1 Internetpalvelujen kehittämistavoitteet	14
3.1.1 Internet on ovi hallinnonalan sähköisiin palveluihin	16
3.1.2 Avoimuus ja vuorovaikutteisuus ovat osa hyvää internetpalvelua	17
3.1.3 Kriiseissä internetpalvelujen merkitys korostuu	18
3.2 Intranetpalvelujen kehittämistavoitteet	20
3.2.1 Intranet on työntekijän sähköinen työpöytä	21
3.2.2 Sähköinen sisäasiainhallinto toimii itse sähköisesti	22
3.2.3 Intranet tehostaa sisäasiainhallinnon sisäistä viestintää ja tiedonkulkua	23
3.3 Ekstranetpalvelujen kehittämistavoitteet	24
4 Verkkoviestinnän eri toimijoiden vastuut	25
4.1 Verkkopalvelujen tavoitteet ja vastuut pitää määritellä	25
4.2 Sisäasiainministeriön vastuut	26
4.3 Hallinnonalan virastojen ja laitosten vastuut	27
4.4 Poliisin tietohallintokeskuksen ja Sisäasiainhallinnon tietotekniikkakeskuksen vastuut	29
5 Verkkoviestinnän resurssit	31
6 Sisäasiainministeriön hallinnonalan verkkoviestintäyhteistyö	32
7 Toimenpiteet ja aikataulut verkkoviestinnän tavoitetilan toteuttamiseksi	33

Sisäasiainministeriölle

Sisäasiainministeriö asetti 14.8.2006 työryhmän laatimaan sisäasiainministeriön hallinnonalan verkkoviestinnän kehittämissuunnitelman vuosille 2007-2011. Kehittämissuunnitelma tuli rakentaa sisäasiainministeriön hallinnonalan tietohallintostrategian 2007-2011 pohjalle siten, että se sisältää strategian linjausten toteuttamiseen liittyvät konkreettiset toimenpiteet, aikataulutuksen ja verkkoviestinnän eri toimijoiden vastuut. Kehittämissuunnitelmassa tulee ottaa huomioon myös hallinnonalan sisäisen ja ulkoisen verkkoasioinnin tarpeet ja palvelut sekä uuden asian- ja dokumentinhallintajärjestelmän tarjoamat mahdollisuudet.

Työryhmän tehtävänä oli:

- määrittellä internet-, intranet- ja ekstranetsivustojen sisällölliset ja tekniset kehittämistavoitteet
- suunnitella ja aikatauluttaa toimenpiteet tietohallintostrategiaan sisältyvän verkkoviestinnän tavoitetilan toteuttamiseksi
- määrittellä verkkoviestinnän eri toimijoiden vastuut
- määrittellä resursointitarpeet ja
- tehdä ehdotus ministeriön ja sen hallinnonalan yhteistyön tiivistämiseksi.

Työryhmän toimikausi oli 1.8.2006-31.12.2006.

Verkkoviestinnän kehittämissuunnitelmaa valmistelleen työryhmän puheenjohtajana on toiminut viestintäjohtaja Kaija Uusisilta ja sihteerinä verkkotiedottaja Ulla Tulonen ministeriön viestintäyksiköstä. Työryhmän jäseninä ovat toimineet tiedottaja Caroline Haga ministeriön viestintäyksiköstä, verkkotiedottaja Anna-Minna Lukkala poliisiosastolta (varajäsen viestintäpäällikkö Mikko Väänänen), majuri Pekka Hyytiäinen rajavartio-osastolta (varajäsen viestintäpäällikkö Päivi Kaasinen), koulutusjohtaja Juhani Seppä pelastusosastolta (varajäsen web-asiantuntija Jani Tarvainen, 15.1.07 alkaen web-asiantuntija Perttu Vepsäläinen), tarkastaja Minna Aittoniemi ulkomaalaisosastolta (varajäsen osastosihteeriksi Teea Isoluoma), tarkastaja Aino Hekanaho kuntaosastolta (varajäsen Ville Salonen), verkkotiedottaja Minna Rauhansalo alueiden ja hallinnon kehittämisosastolta, tietopalvelupäällikkö Manu Herna ministeriön hallintoyksiköstä (varajäsen projektipäällikkö Vesa Liikanen) ja järjestelmäpäällikkö Kaija Martiskainen ministeriön tietohallinnosta (varajäsen kehittämisspäällikkö Antti-Olli Taipale).

Saatuaan työnsä valmiiksi työryhmä jättää kunnioittavasti ehdotuksensa sisäasiainministeriölle.

Helsingissä 29.3.2007

Kaija Uusisilta

Ulla Tulonen

Caroline Haga

Anna-Minna Lukkala

Pekka Hyytiäinen

Juhani Seppä

Minna Aittoniemi

Aino Hekanaho

Minna Rauhansalo

Manu Herna

Kaija Martiskainen

1 Johdanto

Sisäasiainministeriön hallinnonalan tietohallintostrategia 2007-2011 hyväksyttiin 14.2.2007. Perinteisen tietohallinnon ja tietotekniikan lisäksi strategiaan sisältyvät ensimmäistä kertaa myös verkkoviestinnän ja tietopalvelun kehittämistarpeet.

Tietohallintostrategiaa valmisteltaessa arvioitiin sisäasiainhallinnon verkkoviestinnän vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Keskeisiksi kehittämiskohteiksi nousivat mm. sisäasiainhallinnon yhteisten linjausten laatiminen verkkoviestinnän kehittämiseksi, keskeisten järjestelmien, kuten asiankäsittely- ja dokumentinhallintajärjestelmän tuki verkkojulkaisemiselle sekä hallinnonalan yhteisen julkaisujärjestelmän hankinta.

Keskeisiksi kehittämiskohteiksi nousivat myös verkkoviestinnän ja tietohallinnon yhteistyön kehittäminen sekä yhteistyö hallinnonalan sisällä. Internetiä, intranetiä ja ekstranetiä voitaisiin nykyistä huomattavasti paremmin hyödyntää asioiden valmistelussa ja sähköisessä asiointissa. Sisäasiainhallinnossa laajasti käyttöön otettu asiointikortti mahdollistaisi laajamittaisemman sisäisen sähköisen asioinnin ja käyttöoikeuksien hallintajärjestelmän avulla tapahtuvan työntekijän käytössä olevien sivustojen profiloinnin.

Tietohallintostrategiassa verkkoviestinnän teknisten toimintaedellytysten varmistaminen on hallinnonalan tietohallintotoiminnan tehtävä. Tietohallintotoiminnan tavoitteena on, että hallinnonalalla hyödynnetään laajamittaisesti sähköisen asioinnin ja verkkoviestinnän mahdollisuuksia toteuttamalla sähköisiä palveluja mahdollisimman pitkälle kansalaisten ja organisaatioiden tarpeita ennakoivasti ja olemassa olevaa tietoa hyödyntäen.

Tietohallintostrategiassa todetaan, että tietohallinnon henkilöstömäärä vähenee kokonaisuudessaan 25 henkilötyövuotta vuoteen 2011 mennessä. Perustietotekniikkapalvelujen tehostamispotentialiaali on noin 40 henkilötyövuotta vuosien 2007-2013 aikana, mutta ydintoiminnan kehittämisen ja verkkoviestinnän resurssit kasvavat.

Tietohallintostrategian mukaisesti vuoteen 2011 mennessä koko hallinnonala on siirtynyt käyttämään yhteistä julkaisujärjestelmää, jolla tuotetaan internet-, intranet- ja ekstranetsivustot. Strategiaan sisältyvässä kehittämissuunnitelmassa hallinnonalan yhteisen julkaisujärjestelmän valmistelutyö on määritelty aloitettavaksi vuonna 2007.

Strategiassa todetaan, että vuoteen 2011 mennessä mm. tietoturvariskit ja häiriötilanteisiin liittyvät riskit on arvioitu ja verkkopalvelujen toimivuus häiriötilanteissa on varmistettu.

Tietohallintostrategiassa on selkeytetty myös verkkoviestintään liittyviä vastuita. Sisäasiainministeriön viestintäyksikkö vastaa verkkoviestinnän kehittämisestä yhdessä hallinnonalan kanssa. Virastot ja toimintayksiköt vastaavat verkkoviestinnästä oman toimintansa osalta. Verkkoviestinnän teknisten toimintaedellytysten varmistaminen kuuluu hallinnonalan tietohallintotoiminnan tehtäviin.

Strategian mukaisesti sisäasiainhallintoon perustetaan sisäasiainhallinnon verkkoviestinnän ohjausryhmä kehittämään hallinnonalan internet-, intranet- ja ekstranetpalveluita.

Sisäasiainhallinnon verkkoviestinnän kehittämissuunnitelmaan sisällytetään verkkoviestinnän osalta strategiaan liittyvien linjausten tarkemmat toteuttamisedotukset.

1.1 Verkkoviestinnän kehittämissuunnitelmassa käytetyt käsitteet

Tässä verkkoviestinnän kehittämissuunnitelmassa:

asiointikortilla tarkoitetaan viranomaisen palveluksessaan olevalle virkamiehelle hankkimaa henkilökohtaista korttia, jota virkamies voi käyttää sähköiseen asiointiin liittyvissä tehtävissä sekä organisaatiokohtaisissa tai organisaatioiden välisissä toiminnoissa, kuten esimerkiksi sähköisessä allekirjoituksessa, sähköpostien salauksessa ja tietojärjestelmiin tunnistauduttaessa.

ekstranetpalvelulla tarkoitetaan suljettua yrityksen, organisaation tai viranomaisen verkkopalvelua, jota voivat käyttää vain palveluntarjoajan valitsemat käyttäjät. Käyttäjät voivat olla myös yrityksen, organisaation tai viranomaisen ulkopuolisia palvelun käyttäjiä.

informaatiopalveluilla tarkoitetaan laajasti kaikkea internet-, intranet- ja ekstranetsivuilla olevaa tietoa verkkopalveluiden tuottajista, heidän toiminnastaan ja palveluistaan.

internetillä tarkoitetaan maailmanlaajuista tietoverkkoja yhdistävää verkkoa, jonka välityksellä siirretään mm. www-sivut (World Wide Web). WWW-sivut ovat internetin multimediakokonaisuus, johon perustuvat palvelut hyödyntävät mm. linkkejä ja monipuolisia esitysmuotoja (Verkkoviestinnän käsikirja).

internetpalvelua käytetään yleisnimityksenä julkisista verkkopalveluista.

intranetpalvelulla tarkoitetaan yrityksen, organisaation tai viranomaisen sisäiseen käyttöön tarkoitettua verkkopalvelua.

julkaisujärjestelmällä tarkoitetaan ohjelmistoratkaisua, jonka avulla voidaan toimittaa vakimuotoista sisältöä verkkopalveluun. Järjestelmän avulla sisältöä voidaan hallinnoida ilman internetteknologioiden osaamista.

käyttöoikeuksien hallinnalla tarkoitetaan niitä toimenpiteitä ja tekniikoita, joilla organisaatio pitää kirjaa tietojärjestelmiensä käyttäjistä ja heidän käyttöoikeuksistaan.

mobiilikansalaisvarmenteella tarkoitetaan matkaviestimen SIM-korttiin liitettyä kansalaisvarmennetta, jonka avulla voi tunnistautua erilaisiin julkisen ja yksityissektorin palveluihin, niin tietokoneella kuin matkaviestimellä asioitaessa. Kansalaisvarmenne on standardimuodossa kerrottu henkilötieto, sähköinen henkilöllisyys, joka perustuu julkisen avaimen menetelmään. Se sisältää mm. etu- ja sukunimen sekä sähköisen asiointitunnuksen.

monikanavaisuudella tarkoitetaan palvelujen tarjoamista eri päätelaitteiden välityksellä niille ominaisin sanoma-, yhteys- ja turvakäytännöin.

sähköisellä asiakirjalla tarkoitetaan sähköistä viestiä, joka liittyy asian vireillepanoon, käsittelyyn tai päätöksen tiedoksiantoon (laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003).

sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan hallintoasian vireillepanoa, käsittelyn ja päätöksen tiedoksi antamista sekä asioiden hoitamista sähköisten tiedonsiirtomenetelmien välityksellä. Sähköinen asiointi voi olla perinteistä asiointia täydentävää, korvaavaa tai uudistavaa palveluiden tuottamista.

sähköisillä palveluilla tarkoitetaan sähköisten tiedonsiirtomenetelmien välityksellä sisäisille ja ulkoisille asiakkaille (ns. kolmen korin mukaisesti) tarjottavia palveluita, jotka voivat ulottua tietojen etsinnästä ja asiakasneuvonnasta aina vuorovaikutteisten palveluiden tarjoamiseen (Verkkoasioinnin strategiset linjaukset 2004-2008 sisäasiainministeriön hallinnonalalla, 26/2004).

sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä tarkoitetaan telekopiota ja telepalvelua, kuten sähköistä lomaketta, sähköpostia tai käyttöoikeutta sähköiseen tietojärjestelmään, sekä muuta sähköiseen tekniikkaan perustuvaa menetelmää, jossa tieto välittyy langatonta siirtotietä tai kaapelia pitkin (laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003).

sähköisellä allekirjoituksella tarkoitetaan sähköisessä muodossa olevaa tietoa, joka on liitetty tai joka loogisesti liittyy muuhun sähköiseen tietoon ja jota käytetään

allekirjoittaja henkilöllisyyden todentamisen välineenä (laki sähköisistä allekirjoituksista 14/2003).

varmenteella tarkoitetaan sähköistä todistusta, joka liittyy allekirjoituksen todentamistiedot allekirjoittajaan ja vahvistaa allekirjoittajan henkilöllisyyden (laki sähköisistä allekirjoituksista 14/2003).

verkkoviestinnällä tarkoitetaan tietoverkkoja hyödyntävää tietotekniikkapohjaista viestintää. Verkkoviestintä on yleensä osa yrityksen, organisaation tai viranomaisen internet-, intranet- ja/tai ekstranetpalvelua.

verkkopalvelulla tarkoitetaan viranomaisen, yrityksen tai yhteisön kansalaisille verkon kautta tarjoamia palveluja. Palvelu voi liittyä asiointiin ja/tai viestintään. Verkkopalvelulla on oma osoite. Sillä on myös oma sisällöntuottaja/-t ja vastuuhenkilö. Verkkopalvelulla tuetaan viranomaisen, yrityksen tai yhteisön toimintaa.

2 Sisäasiainhallinnon verkkopalvelujen nykytila

2.1 Internetpalvelujen nykytila

Sisäasiainministeriön hallinnonalalla on jo pitkään hyödynnetty internetiä ulkoisessa viestinnässä ja markkinointiviestinnässä sekä tarjottu sen kautta suuren yleisön käyttöön erilaisia verkkopalveluita.

Internetpalveluita tuottavat:

- sisäasiainministeriö, www.intermin.fi
- poliisitoimi, www.poliisi.fi
- pelastustoimi, www.pelastustoimi.fi, www.112info.fi
- Pelastusopisto, www.pelastusopisto.fi
- Häätokeskuslaitos, www.112.fi
- Rajavartiolaitos, www.raja.fi
- Ulkomaalaisvirasto, www.uvi.fi
- Lääninhallitukset, www.laanhallitus.fi
- Kihlakunnanvirastot, www.kihlakunta.fi
- Väestörekisterikeskus, www.vaestorekisterikeskus.fi
- Maistraatit, www.maistraatti.fi

Sisäasiainministeriön, poliisitoimen, Pelastusopiston, Rajavartiolaitoksen, lääninhallitusten, kihlakunnanvirastojen ja Väestörekisterikeskuksen verkkopalvelut tuotetaan Sulatto CMS -julkaisujärjestelmällä. Se ei ole yhtenäinen tuote, koska eri sivustojen vastuutahot ovat kehittäneet sitä omien tarpeidensa mukaisesti. Yhteisiä tarpeita on pyritty koordinoimaan hallinnonalan yhteisessä vapaamuotoisessa seurantaryhmässä.

Pelastustoimen sivut on toimitettu avoimen lähdekoodin julkaisujärjestelmällä ja www.112info.fi-sivut Tietoenatorin räätälöimällä järjestelmällä. Häätokeskuslaitoksen sivut ylläpidetään BNL Euro RSCG:n toimittamalla Site Manager 2.0 -julkaisujärjestelmällä ja Ulkomaalaisviraston sivuja Fujitsu Services Oyj:n NetCommunity 7.1 -julkaisujärjestelmällä. Maistraattien sivut ovat pääosin staattiset ja niitä ylläpidetään editor-ohjelmalla.

Sisäasiainhallinnon internetpalvelut lukuun ottamatta pelastustoimen, Häätokeskuslaitoksen ja Ulkomaalaisviraston sivustoja on sijoitettu sisäasiainhallinnon omille palvelimille.

Internetsivuilla tarjolla olevien sähköisten palveluiden määrä on lisääntynyt viimeisten vuosien aikana tuntuvasti. Sähköisiä asiointipalveluita tarjoavat poliisitoimi, Väestörekisterikeskus, Ulkomaalaisvirasto, lääninhallitukset ja maistraatit. Lähes kaikilta sivuilta löytyy joitain sähköisiä palveluita, kuten esimerkiksi karttapalveluita.

Viime aikoina internetiin on kehitetty myös kansalaisten osallistumista ja vuorovaikutteisuutta lisääviä palveluita. Sisäasiainministeriö on hyödyntänyt mahdollisuutta kuulla kansalaisia ja kansalaisjärjestöjä sähköisesti.

Sisäasiainhallinnossa ei ole hyödynnetty portaalipalveluja. Sivuilta ei löydy palvelua, johon olisi koottu esimerkiksi koko hallinnonalan sähköiset asiointipalvelut.

Internetiä on hyödynnetty kriisiviestinnässä. Aasian luonnonkatastrofin yhteydessä internetsivujen kautta välitettiin tietoa kadonneista. Sisäasiainhallinnon palvelimet kestävät nykyisin suuret yhtäaikaiset kävijämäärät. Internetin etu on ennen kaikkea siinä, että sen avulla voidaan tarjota rajattomasti tietoa laajoille kohderyhmille erittäin nopeasti.

Sisäasiainhallinnosta puuttuu yhdenmukainen käyttäjätilastointi ja internetpalveluihin käytettyjen resurssien seuranta.

2.2 Intranetpalvelujen nykytila

Intranet on otettu sisäasiainhallinnossa käyttöön internetiä huomattavasti myöhemmin, mutta sen hyödyntäminen on edennyt nopeasti.

Intranetpalveluita tuottavat:

- sisäasiainministeriö: ministeriön Iines, hallinnonalan tietohallintoammattilaisten Halti, hallinnonalan yhteinen Salli
- poliisitoimi: Seitti
- Hätäkeskuslaitos: Hellu
- Rajavartiolaitos: Rajanetti
- Ulkomaalaisvirasto: Suvi
- lääninhallitukset: Essi, Luotsi, Santra, Olli, Joiku
- Väestörekisterikeskus: Vertti
- maistraatit: Mintra

Iinestä, Haltia, Sallia, Hellua, Essiä, Luotsia, Santraa, Ollia, Joikua, Verttiä ja Mintraa ylläpidetään WMDatan Combo G2 -julkaisujärjestelmällä. Rajavartiolaitoksen Rajanettiä ylläpidetään Atbusiness Publisherilla, Ulkomaalaisviraston Suvia Fujitsu Services Oyj:n NetCommunityllä ja poliisitoimen Seittiä WMDatan Episerver-julkaisujärjestelmällä. Intranetit sijaitsevat sisäasiainhallinnon palvelimilla.

Intranetistä on tullut lyhyessä ajassa keskeinen sisäisen viestinnän kanava sisäasiainhallinnossa. Poliisi otti syksyllä 2006 käyttöön koko toimialalla yhteisen intranetin (Seitti), jonka jälkeen yksikkökohtaiset intranetsivustot lakkautetaan. Seitissä on valtakunnallista, lääni- ja aluetason sekä paikallistason tietoaaineistoa. Kaikki aineisto ei ole kaikkien luettavissa. Seittiin kirjaudutaan virkamiehen asiointikortilla.

Sisäasiainhallinnon intranetsivustoja ei juurikaan hyödynnetä sisäisessä sähköisessä asiointissa tai asiakirjojen automaattisessa jakelussa. Nykyisiin asiankäsittely- ja dokumentinhallintajärjestelmiin ei ole tehty liittymiä asiakirjojen julkaisemiseen verkkopalveluissa.

Sisäisessä viestinnässä intranetin vahvuus on siinä, että se parhaimmillaan mahdollistaa yhteisöllisyyden rakentamisen sekä reaaliaikaisen ja monipuolisen viestinnän suurissakin organisaatioissa, kuten sisäasiainhallinto. Sen avulla voidaan tehostaa johtamista sekä sisäistä asiointia.

Sisäasiainhallinnosta puuttuu yhtenäinen intranetpalvelujen käyttäjätilastointi ja intranetpalveluihin käytettyjen resurssien seuranta.

2.3 Ekstranetpalvelujen nykytila

Sisäasiainhallinnossa on käytetty melko vähän ekstranetsivustoja hallinnonalan sisäisessä tai sidosryhmäyhteistyössä. Sisäasiainministeriössä niitä on käytetty tavoiteohjelmien seurantakomiteoiden yhteistyökanavana ja yksittäisissä hankkeissa. Ministeriössä ekstranetiä on käytetty lähinnä työryhmien sisäiseen asiakirjajakeluun korvaamaan perinteiset kirje- ja sähköpostijakelut. Lääninhallitukset ovat hyödyntäneet ekstranetejä sekä työryhmien työssä että valmiusharjoituksissa.

Ulkomaalaisvirasto ylläpitää ulkomaalaisasioiden toimintakäsikirjaa, Manua ekstranetin avulla. Ekstranetin päätoimittaja on Ulkomaalaisvirastosta. Lisäksi sillä on 18 poikkihallinnollista sisällöntuottajaa.

Loppuvuodesta 2006 sisäasiainhallinnossa otettiin käyttöön ekstranettyökalu, jonka lisenssi oikeuttaa työkalun rajattomaan käyttöön hallinnonalan Sulatto CMS -julkaisujärjestelmää käyttävissä virastoissa. Ekstranetissä on yksinkertainen selainpohjainen käyttäjien hallinta, mahdollisuus rajoittaa sisällön lukuoikeuksia eri käyttäjäryhmille, sähköpostijakelut jakelulistalle ilmoittautuneille sekä keskustelufoorumi.

Toteutettuja ekstranetsivustoja voidaan hyödyntää ja tietoja ylläpitää myös sisäasiainhallinnon ulkopuolelta. Tietojen syöttö ja hyödyntäminen voidaan tehdä suojatun yhteyden kautta palvelimelle asennetun palvelinvarmenteen avulla.

2.4 Verkkoviestinnän resurssit

Syksyllä 2006 tehdyn kyselyn mukaan sisäasiainhallinnossa työskentelee 11 päätoimisesti verkkoviestinnän parissa työskentelevää henkilöä. Oman toimen ohella verkkoviestinnän tehtäviä hoitaa 34 henkilöä ja satunnaisia verkkosivujen ylläpitäjiä on noin 940. Satunnaisista ylläpitäjistä 560 työskentelee poliisihallinnossa.

Verkkoviestinnän henkilöresurssit ovat liian pienet, jos niitä verrataan vaikkapa internetpalveluissa ylläpidettävien sivustojen määrään. Lisäksi päätoimiset verkkoviestinnän ammattilaiset usein hoitavat sekä internet- että intranetpalveluja.

Internetsivustojen määrät ja sisällön ylläpitäjät

Internetsivuston ylläpitäjä	Sisältö- ja hankesivuja	Tiedotteita	Sisällön ylläpitäjiä
Sisäasiainministeriö	2 125	4 865	1 päätoiminen, 1 oman toimen ohella, 20 satunnaisesti
Poliisitoimi	4 475	7 025	1 päätoiminen, 80 satunnaisesti
Pelastustoimi	1 000-1 500		1 päätoiminen, 2 satunnaisesti
Pelastusopisto	325	40	1 oman toimen ohella, 20 satunnaisesti
Rajavartiolaitos	650	640	1 päätoiminen, 1 oman toimen ohella, 10 satunnaisesti
Ulkomaalaisvirasto	425	90	4 oman toimen ohella
Lääninhallitukset	4 510	7 515	2 päätoimista, 9 oman toimen ohella, 100 satunnaisesti
Kihlakunnat	465	-	40 satunnaisesti
Väestökisterikeskus	850	480	1 päätoiminen, 1 oman toimen ohella, 15 satunnaisesti
Maistraatit	880	15	1 oman toimen ohella

Sisältö- ja hankesivut sisältävät suomen-, ruotsin- ja englanninkieliset sisältö- ja hankesivut, tiedotteisiin sisältyvät myös kieliversiot (tiedot 11/2006-1/2007).

Sisäasiainhallinnossa ei ole keskitettyjä verkkoviestinnän kehittämis- ja suunnitteluresursseja. Verkkoviestinnän henkilöresurssit on suunnattu lähinnä sivujen ylläpitotehtäviin. Suunnitelmallinen julkaisujärjestelmien kehittäminen ja käytössä olevien järjestelmien toimivuuden seuranta, järjestelmän käyttäjien koulutus ja lähituki ovat melko vähäisiä.

Koko sisäasiainhallinnon intranet-, internet- ja ekstranetpalvelujen tuottamiseen ja kehittämiseen käyttämistä vuosittaisista kustannuksista ei ole tarkkaa tietoa.

Sisäasiainhallinnon tietohallinnon yhteiseltä momentilta maksettiin vuonna 2006 internetpalveluihin liittyviä säännöllisiä tukipalvelumaksuja 66 000 euroa ja intranetpalveluihin liittyviä maksuja 26 400 euroa.

Poliisitoimen internetpalveluihin käyttämät menot ovat olleet vuosina 2001-2006 keskimäärin 27 000 euroa. Poliisin valtakunnallisen operatiivisen intranetin kehittäminen aloitettiin vuoden 2004 alussa ja se otettiin koko poliisitoimessa käyttöön vuoden 2006 lopulla. Poliisitoimen intranetpalvelujen kehittämiseen käytettiin vuosina 2004-2006 noin 600 000 euroa. Kustannuksiin eivät sisälly henkilöstökulut eivätkä poliisin tietohallintokeskuksen kulut.

Rajavartiolaitos on käyttänyt oman intranetpalvelunsa ohjelmistojen ja julkaisujärjestelmän ylläpitokustannuksiin noin 10 000 euroa vuodessa.

3 Sisäasiainhallinnon verkkopalvelujen kehittämistavoitteet

3.1 Internetpalvelujen kehittämistavoitteet

Strategiset tavoitteet internetpalvelujen kehittämiseksi on kiteytetty visioon 2011.

Visio 2011

Internetpalvelut ovat ovi sähköisiin palveluihin, avoimeen ja vuorovaikutteiseen sisäasiainhallintoon. Internetpalvelut toimivat luotettavasti myös kävijämäärien nopeasti kasvaessa kriisitilanteissa.

Sisäasiainhallinnon internetpalvelut kohdennetaan ensisijassa:

- ns. suurelle yleisölle
- muille viranomaisille ja
- keskeisille muille sidosryhmille.

Internetpalveluilla tuetaan sisäasiainhallinnon organisaatiokuvaa monipuolisia, asiakaslähtöisiä ja turvallisia sähköisiä palveluita tarjoavana sekä ihmisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia arvostavana hallintona. Sisäasiainhallinto kertoo toiminnastaan avoimesti, ajantasaisesti ja kattavasti internetsivuillaan. Verkkopalveluita hyödynnetään myös rekrytoinnissa.

Tasa-arvo edellyttää, että kaikilla sidosryhmällä on pääsy niille tärkeisiin verkkopalveluihin. Tiedonsaanti ja asiointimahdollisuus turvataan myös niille, jotka eivät tai halua käyttää uusi medioita. Internetpalveluissa huolehditaan henkilötietojen tehokkaasta suojaamisesta.

Viranomaiset esittäytyvät internetissä niin, että hallinnon käsittelemät asiat löytyvät vaivattomasti ja että hallinnosta on helppo muodostaa kokonaiskuva. asiat esitetään sisältölähtöisesti. Kokonaisuuksien muodostamista helpotetaan linkityksellä ja liittämällä esimerkiksi tiedotteisiin linkkejä asiakirjoihin ja julkaisuihin.

Sisäasiainhallinnossa internetpalveluja tuottavat huolehtivat siitä, että

- verkkopalvelusta löytyvät perustiedot palvelun tuottajasta (yhteystiedot: käynti- ja asiointisähköpostiosoitteet, puhelin- ja faksinumerot sekä viraston aukioloajat)
- palvelun tuottamiseen liittyvät vastuut on määritelty (päätoimittaja nimetty, käyttöoikeudet ja ylläpitovastuut määritelty)

- tarjolla oleva tieto on ajantasaista, luotettavaa ja monipuolisesti palvelun tarjoajan toimintaa kuvaavaa ja tukevaa
- asiointipalvelut ovat asiakaslähtöisiä ja toimivia
- verkkopalvelu on pääsääntöisesti käytettävissä 24 tuntia vuorokaudessa
- verkkopalvelun toimintavarmuus on turvattu myös kriisitilanteissa
- käyttäjillä on palautteenantomahdollisuus, palautetta seurataan ja siihen vastataan kohtuullisessa ajassa
- verkkopalvelua voi käyttää kielilain (6.6.2003/423) mukaisesti suomeksi ja ruotsiksi sekä saamen kielilain (15.12.2003/1086) mukaisesti saameksi
- palvelut ovat käytettävissä myös mobiililaitteilla
- sivut varustetaan RSS-palvelulla, jolloin käyttäjä voi seurata haluamiaan asioita verkkosivuilta.

Sisäasiainhallinnon internetpalveluja kehitettäessä huolehditaan siitä, että verkkopalveluja tuottavat saavat säännöllisesti tietoa omien sivujensa käyttäjämääristä ja käyttäjien kiinnostuksen kohteista. Käyttäjätietojen perusteella sisällöntuotantoresursseja suunnataan käytetyimpiin osioihin kuitenkin unohtamatta, että viranomaisen toiminnasta tulee löytyä kattavasti tietoa verkossa. Myös säännöllisillä käyttäjätutkimuksilla kartoitetaan käyttäjien mielipiteitä internetpalveluista. Tuloksia hyödynnetään internetpalvelujen kehittämisessä.

Sisäasiainhallinnon internetsivustoilla tulee olla sekä suomen- että ruotsinkieliset verkkotunnukset. Valtion viranomaispalveluissa on oltava aina mahdollisuus käyttää joko suomea tai ruotsia. Kaksikielisten viranomaisten on tarjottava palveluja sekä suomeksi että ruotsiksi. Yksilön hengen, terveyden ja turvallisuuden sekä omaisuuden ja ympäristön kannalta oleellinen tieto on annettava koko maassa sekä suomen että ruotsin kielellä.

Keskeiset osiot verkkopalveluissa tulee olla sekä suomen että ruotsin kielellä. Käyttöliittymän, hakutoimintojen ja vuorovaikutteisten osioiden tulee toimia sekä suomeksi että ruotsiksi.

Palvelun sisältö pyritään julkaisemaan samassa laajuudessa suomeksi ja ruotsiksi. Perustiedot viraston toiminnasta, yhteystiedot, ihmisten oikeuksia ja velvollisuuksia koskevat tiedot sekä keskeinen tieto verkkopalvelun aihealueiden sisällöstä ovat aina saatavissa molemmilla kielillä. Toisella kielellä on vähintään annettava tieto siitä, mistä keskeisessä asiassa on kysymys sekä yhteystiedot tahosta tai henkilöstä, jolta voi saada tarkempia tietoja.

Lapin lääninhallituksen ja sen toimielinten on saamen kielilain perusteella tarjottava palvelu myös saamen kielellä. Määräys koskee myös valtion piiri- ja paikallishallinnon viranomaisia, joiden virka-alueeseen kuuluvat Enontekiön, Inarin, Sodankylän ja Utsjoen kunnat.

Englantia asioinnissa ja tietojenhaussa käyttävien ulkomaalaisten osuus Suomessa kasvaa vuoteen 2011 mennessä. Viranomaisten tulee varautua tarjoamaan entistä enemmän verkkopalveluita myös englanniksi.

3.1.1 Internet on ovi hallinnonalan sähköisiin palveluihin

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan vuosittain tekemän tutkimuksen mukaan internetiä käyttää Suomessa noin 3,1 miljoonaa henkilöä (Internetin käyttö Suomessa -seurantatutkimus 2005). Useimmiten käydään oman asuinpaikkakunnan www-sivuilla. Enemmistö (83 %) hakee tiettyä tietoa julkishallinnon verkkopalveluiden kautta, 16 % tutustuu sivuihin. Asiointipalveluita ilmoittaa onnistuneesti käyttäneensä 23 % vastaajista. Internetiä haluttaisiin käyttää tutkimuksen mukaan etenkin omien tietojen tarkistamiseen viranomaistietokannasta, korvauksien hakemiseen ja omien tietojen toimittamiseen viranomaisille.

Vastaajien mielestä viranomaiset voisivat parantaa palvelujaan viranomaisten välistä yhteistyötä parantamalla internetissä sekä lisäämällä sähköisten verkkolomakkeiden ja asiointipalveluiden määrää.

Sisäasiainhallinnossa tavoitteena on, että vuosien 2007-2011 aikana kaikki sisäasiainhallinnon suurivolyymiset palvelut tarjotaan myös sähköisesti. Vuosina 2007-2009 mm.:

- sähköistetään poliisin lupahallinto ja kehitetään edelleen sähköistä rikosilmoitusta
- maistraateille ja poliisille sähköinen ajanvaraus
- maahanmuutto-, turvapaikka- ja kansalaisuusprosessit sähköistetään
- Rajavartiolaitoksen Rajavyöhykelupa verkkopalveluksi
- yhteispalvelun tehostamishankkeessa huomioidaan sähköiset palvelut
- lääninhallitusten liikenne- ja alkoholilupahallinto sähköistetään
- asiantkäsittely- ja dokumentinhallinta uudistetaan
- suunnitellaan ja toteutetaan VRK:n Gateway-hanke
- väestötietojärjestelmän kyselypalvelu uudistetaan
- hätäkeskustietojärjestelmä uudistetaan.

Asiointipalveluiden määrän kasvaessa myös kävijämäärät sisäasiainhallinnon internetpalveluissa kasvavat merkittävästi. Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin strategian ja kehittämissuunnitelman mukaisesti (VM:n työryhmämuistioita 11a/2005) palvelut tulee toteuttaa asiakaslähtöisesti, turvallisesti ja kustannustehokkaasti sekä poikkihallinnollisesti integroituna.

Asiointipalvelujen merkittävästi kasvaessa sisäasiainhallinnossa edellytetään:

- entistä luotettavampaa verkkopalvelua 24 tuntia vuorokaudessa: saavutettavuutta tulee seurata tehokkaasti ja mahdolliset käyttökatkot on korjattava heti vian ilmettyä
- entistä tietoturvallisempia ratkaisuja
- internetsivujen pitää toimia erilaisissa teknisissä ympäristöissä ja erilaisilla päätelaitteilla (mobiilipalvelut)
- verkkopalvelussa käytetään JHS 143 -standardin mukaisia metatietomäärittelyjä sivujen löydettävyyden parantamiseksi: hakukoneilla parannetaan tietojen löytymistä sisäasiainhallinnon sivuilta.

Tavoitteena on, että viranomaisten välistä yhteistyötä parannetaan huolehtimalla siitä, että sisäasiainhallinnon kansalaisille ja yrityksille suuntaamat sähköiset palvelut ovat saatavilla keskitetysti Suomi.fi- ja YritysSuomi.fi-portaalien kautta.

Lisäksi sisäasiainhallinnon sähköisten asiointipalvelujen käyttöä tehostetaan hyödyntämällä markkinoinnissa kaikkia sisäasiainhallinnon internetsivustoja ja mahdollisesti myös keskeisten yhteistyökumppaneiden sivuja. Keskitetysti kerätään kaikki hallinnonalan sähköiset asiointipalvelut yhteen sähköisen asioinnin sivustoon. Sivustolle pääsee kaikista hallinnonalan internetpalveluista.

3.1.2 Avoimuus ja vuorovaikutteisuus ovat osa hyvää internetpalvelua

Valtionhallinnon viestinnän tavoitteena on luoda edellytyksiä demokratian toimivuudelle, kansalaisten oikeuksien toteuttamiselle sekä yhteisöjen ja yritysten toiminnalle. Viestinnän ml. verkkoviestintä keskeisiä vaatimuksia ovat:

- avoimuus
- luotettavuus
- aktiivisuus, nopeus
- kansalaiskeskeisyys
- vuorovaikutteisuus.

Sisäasiainhallinnon internetpalveluja kehitetään siten, että käyttäjillä on mahdollisuus saada keskeisistä asioista tiiviisti esitettyä tietoa, mutta myös halutessaan mahdollisuus tutustua asiaa koskeviin julkisiin asiakirjoihin. Asiankäsittely- ja dokumentinhallintajärjestelmiä kehitettäessä otetaan huomioon, että niiden tulee tukea asiakirjojen julkaisemista internetpalveluissa. Laissa viranomaisen toiminnan julkisuudesta säädetään viranomaisille velvollisuus tuottaa ja jakaa tietoa. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että niiden toimintaa koskevat keskeiset asiakirjat ovat helposti saatavilla.

Tavoitteena on, että koko sisäasiainhallinto käyttää samaa julkaisujärjestelmää internetsivustojen ylläpitämiseen viimeistään vuonna 2011. Yksi yhteinen julkaisujärjestelmä mahdollistaa sen, että tehokkaan hakukoneen avulla sivuilla kävijä voi hakea tietoa kaikilta sisäasiainhallinnon internetsivuilta.

Valtionhallinnon viestinnän tehtävänä on luoda perusedellytykset sille, että kansalaisilla ja muilla toimijoilla on mahdollisuus osallistua asioiden suunnitteluun ja päätöksenteon valmisteluun.

Internetpalveluissa vuorovaikutteisuutta lisätään:

- palaute- ja yhteydenottolomakkeilla
- sähköpostijakeluilla, joihin käyttäjä voi ilmoittautua ja saada automaattisesti tietoa sähköpostiinsa mm. julkaistuista tiedotteista, ajankohtaisista hankkeista
- sähköisellä kuulemisella
- keskustelufoorumeilla
- käyttäjä- ja mielipidekyselyillä
- usein kysytyt kysymykset -listauksilla.

Verkkopalvelun vuorovaikutteisissa toiminnoissa huolehditaan siitä, että käyttäjä saa hyvää asiakaspalvelua hallintolaissa säädetyn neuvontavelvollisuuden ja palveluperiaatteen mukaisesti. Palautteen vastaamisen käytännöt ohjeistetaan viraston sisäisesti. Käyttäjälle lähetetään vastaanottokuittaus yhteydenoton saapumisesta sekä kohtuullisessa ajassa vastaus asialliseen yhteydenottopyyntöön. Omaa toimialaa koskeviin hallintoasioiden kyselyihin vastataan mahdollisimman kattavasti ja tarvittaessa käyttäjä ohjataan toisen viranomaisen puoleen. Vastaamisajasta ilmoitetaan lähettäjälle jo palautelomakkeessa olevalla palvelulupauksella.

Verkkopalveluun voi avata rajatusta aiheesta keskustelufoorumin, mikäli se soveltuu palvelun luonteeseen. Keskustelupalstan avaaminen edellyttää, että verkkopalvelun päätoimittaja on vastuuttanut palstan jatkuvan valvonnan. Vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että palstalla ei ole asiattomia tai lainvastaisia viestejä.

Valtionhallinnossa on myös keskitetysti toteutettuja vuorovaikutteisia palveluita, kuten Kansanvalta.fi ja Otakantaa.fi. Niitä voidaan hyödyntää asioiden valmistelussa.

3.1.3 Kriiseissä internetpalvelujen merkitys korostuu

Kriisitilanteissa verkkoviestinnällä on erityisen tärkeä asema. Internetpalvelujen avulla viranomaisten on mahdollista neuvoa ja opastaa sekä jakaa ajankohtaista tietoa suoraan laajoille kansalaisryhmille.

Kriiseissä verkkoviestinnän vaatimuksista korostuvat:

- varautuminen
- avoimuus
- luotettavuus
- nopeus.

Sisäasiainhallinnon internetpalvelimien kapasiteetti kestää noin 50 000 yhtäaikaista saman sivun latausta. Jos internetsivuilla on tätä enemmän yhtäaikaista kävijöitä, otetaan käyttöön valmiiksi suunnitellut staattiset sivut. Etukäteen tehdyn suunnitelman mukaisesti osa normaalisti käytössä olevista sivustoista poistetaan käytöstä.

Sisäasiainhallinnon verkkoviestintää kehitetään siten, että jatkossa kaikki internetsivustot julkaistaan yhtenäisellä, tuotteistetulla ja laajasti käytössä olevalla julkaisujärjestelmällä, joka täyttää verkkopalvelujen laatukriteeristön vaatimukset. Kaikki sivustot myös sijoitetaan sisäasiainhallinnon internetpalvelimille. Palvelinten riittävästi kapasiteetista ja kapasiteetin riittävyuden seurannasta huolehditaan.

Kriisien/normaaliolojen häiriötilanteiden viestinnälliseen varautumiseen kuuluu oleellisena osana, että eri erityistilanteita varten laaditaan kirjallinen viestintäsuunnitelma. Viestintäsuunnitelman yksi oleellinen osa on tehostettuun verkkoviestintään varautuminen.

Verkkoviestinnän varautumissuunnitelmaan sisällytetään:

- listaus erityistilanteessa kansalaisille tarjottavista ohjeista, neuvoista, taustatiedoista
- suunnitelma sisällön ylläpitotehtävien hoitamisesta 24 h/vrk (sijaisuuksien määrittely, henkilöstön täydentäminen, etäyhteydet)
- suunnitelma teknisten toimintaedellytysten turvaamisesta 24 h/vrk
- säännöllinen koulutus
- säännöllinen harjoittelu.

Jo normaalioloissa pitää toiminta suunnitella siten, että verkkotiedottajien/otoylläpitäjien sijaisuudet on määritelty ja sijaisten osaaminen varmistettu riittäväällä koulutuksella. Keskeisillä ylläpitäjillä on oltava etäyhteydet internetsivujen päivittämiseen virka-ajan ulkopuolella.

Erityyppisiä erityistilanteita/häiriötilanteita varten tulee etukäteen kartoittaa, mitä neuvoja, ohjeita ja taustatietoa verkkosivuilla jaetaan. Perustekstit tulisi kääntää valmiiksi ruotsiksi ja englanniksi. Lisäksi tulisi koota linkkilista muista tilanteen kannalta keskeisistä internetsivustoista.

Kriisitilanteissa korostuvat sisäasiainhallinnon viranomaisten keskinäinen yhteistoiminta ja yhteistoiminta muiden viranomaisten ja sidosryhmien kanssa. Viranomaisten pitää hoitaa viestintää siten, että kansalaisten on mahdollisimman helppoa muodostaa tilanteesta kokonaiskuva, saada tietoa, ohjeita ja neuvoja.

Sisäasiainhallinnossa internetpalveluja kehitetään siten, että keskitetysti kootaan sisäasiainhallinnon turvaportaali, jonka kautta pääsee kaikkien sisäasiainhallinnon turvasektorin viranomaisten tehtäviä, tehtäviin liittyviä tiedotteita koskeville sivuille. Kriiseissä/normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa ministeriön turvaportaalissa julkaistaisiin sisäasiainhallinnon tilannekuvatietoa, tiedotteita sekä tilanteeseen liittyviä ohjeita ja neuvoja kansalaisille.

Valtioneuvostotasolla varaudutaan ottamaan käyttöön erityinen kriisiportaali, jonka kautta on saatavilla kaikkien keskeisten viranomaisten kriisiä koskeva aineisto. Portaalin on tarkoitus olla vuorovaikutteinen. Tilanteen mukaan portaalin etusivulta linkitetään mm. sisäasiainhallinnon internetsivuille. Sekä sisäasiainministeriön oman portaalin että valtioneuvoston portaalin nopea ja sujuva ylläpitäminen edellyttää, että eri viranomaisten ensitiedotteet, jatkotiedotteet, viranomais- ja hätätiedotteet ovat aina kirjallisia ja että ne julkaistaan sähköisessä muodossa.

3.2 Intranetpalvelujen kehittämistavoitteet

Strategiset tavoitteet intranetpalvelujen kehittämiseksi on kiteytetty visioon 2011.

Visio 2011

Intranetpalvelut ovat työntekijän tarpeiden mukaan katettu sähköinen työpöytä, jonka oleellisia osia ovat sisäasiainhallinnon yhteiset toiminnot, sisäiset sähköiset palvelut, sisäinen viestintä ja tiedonkulku.

Sisäasiainhallinnon intranetpalvelut kohdennetaan

- sisäasiainhallinnon työntekijöille.

Intranetpalvelujen avulla:

- lisätään yhteistä näkemystä hallinnonalan, sen virastojen ja laitosten tavoitteista ja toiminnasta sekä yhteisistä toimintatavoista
- parannetaan hallinnonalan sisäistä viestintää
- tehostetaan asiakirjojen ja dokumenttien sähköistä jakelua hallinnonalan sisällä
- hyödynnetään sisäisiä sähköisiä palveluita toiminnan tehostamisessa
- tuodaan ohjelmistot ja sovellukset helposti käytettäväksi työpöydältä.

Intranetin avulla lisätään sisäasiainministeriön hallinnonalan avoimuutta ja henkilöstön mahdollisuuksia seurata asioiden valmistelua sekä saada tietoa omaan työhön ja henkilöstöön vaikuttavista asioista. Hallinnonalan käyttöön hankittava yhteinen

julkaisujärjestelmä helpottaa sisäistä viestintää ja tiedonkulkua. Sisäistä viestintää hallinnonalalla ja virastokohtaisesti linjattaessa huomioon intranetin merkitys sisäisen viestinnän kanavana.

Yhteiseen julkaisualustaan siirtymisen yhteydessä toteutetaan sisäasiainhallinnon sisäinen hakukone, joka hakee tietoja hallinnonalan internet-, intranet- ja ekstranetsivustoista, mikäli sivuston luonne sen sallii sekä asiankäsittely- ja dokumentinhallintajärjestelmästä. Aineistoa on mahdollista hakea asiakokonaisuuksilla, asiasanoilla ja vapaa sana -hauilla. Hakutoiminto perustuu metatietoihin ja asiasanoitukseen, joten ne pitää olla yhtenäiset koko sisäasiainhallinnossa.

Tavoitteena on, että intranetin käyttöä jatkossa seurataan ja analysoidaan säännöllisesti koko sisäasiainhallinnossa ja virastokohtaisesti. Tulosten perusteella hallinnonalan virastot ja laitokset voivat reagoida työntekijöiden tietotarpeisiin ja suunnata resursseja työntekijöiden kannalta hyödyllisimpiin ja käytetyimpiin osioihin.

3.2.1 Intranet on työntekijän sähköinen työpöytä

Tavoitteena on, että vuoteen 2011 mennessä sisäasiainhallinnossa on yksi yhteinen intranet, jota ylläpidetään yhteisellä julkaisujärjestelmällä. Yhteistä intranetiä kehitetään siten, että siitä muodostuu työntekijän sähköinen työpöytä. Työntekijän työpaikasta ja työtehtävistä riippuen intranetin aloitusnäkömää vaihtelee. Aloitusnäkömää sisältyy kuitenkin aina myös kaikille yhteistä tietoa.

Sisäasiainministeriön hallinnonalan kaikille yhteinen tieto voi koostua esimerkiksi:

- toiminta-, talous- ja tulossuunnittelua sekä budjetointia koskevista asiakirjoista
- hallinnonala koskevista ohjeista, määräyksistä, strategioista ja toiminnallisista linjauksista
- hallinnonalan sisäisistä palveluista (yhteiset palvelukeskukset, verkko-oppimisympäristöt)
- hallinnonalan käytössä olevista sovelluksista ja niiden käyttöohjeista
- yhteystiedoista
- hallinnonalan uutisista.

Jokaiselle käyttäjälle tarjotaan sähköinen työpöytä, jossa on mm. ne sisäasiainhallinnossa käytössä olevat ohjelmistot ja sovellukset, joita hän työssään tarvitsee. Työntekijä voi seurata oman työnsä kannalta keskeisten projektien ja työryhmien työtä työpöydällään olevien linkkien kautta. Tavoitteena on myös integroida työpöydälle sähköinen kalenteri ja sähköposti. Käyttäjä saa avatessaan intranetin näkyviin omat kalenteritietonsa. Työpöydältä pääsee myös sähköpostiin ja työpöydälle tulee tieto uusista sähköposteista.

Kaikille yhteisen tiedon lisäksi intranetissä on käyttöoikeuksilla rajoitettua tietoa. Sisäasiainhallinnon käyttöoikeuksien hallintajärjestelmän avulla hallinnoidaan työntekijöiden käyttöoikeuksia intranetissä. Työntekijän käyttöoikeudet määrittelevät, minkä organisaation ja mihin tietoon hänellä on käyttöoikeus. Käyttöoikeuksia voidaan esimerkiksi rajata koko hallinnonalan, virastojen ja yksiköiden sisällä sekä työntekijäryhmittäin.

Tavoitteena on, että intranetiin voi perustaa pitkäaikaisia projekteja ja hankkeita varten ryhmätyötiloja, joita voi hyödyntää dokumenttien tallentamisessa, jakelussa sekä työryhmän jäsenten keskinäisessä yhteydenpidossa, keskustelussa. Ryhmätyötilat voivat olla virastojen sisäisiä, eri virastojen välisiä tai esimerkiksi työntekijäryhmien keskinäisiä. Ryhmätyötilat edistävät vuorovaikutusta, työn suunnitelmallisuutta, projektin hallintaa, työn etenemisen seurantaa sekä asiakirjahallintaa.

Intranetiä kehitettäessä selvitetään, miten työntekijät ja työryhmät voivat työssään ja yhteydenpidossaan hyödyntää videoneuvottelu- ja Instant Messaging -mahdollisuuksia. Intranetipalvelujen käyttö mobiilipäätelaitteilla myös selvitetään. Hallinnonalan henkilöstölle tarjotaan mahdollisuus antaa sähköisesti palautetta hallinnonalan hankkeista.

3.2.2 Sähköinen sisäasiainhallinto toimii itse sähköisesti

Sisäasiainhallinnossa kehitetään toimintaprosesseja ja tietojärjestelmiä siten, että tavoitteena on sähköinen sisäasiainhallinto vuonna 2011. Sähköisiä asiointipalveluja tarjoavan hallinnonalan pitää myös itse toimia sähköisesti. Tavoitteena on, että intranetistä rakennetaan sisäisen sähköisen asiointin/itsepalvelun kanava. Asiointikortin avulla työntekijä voi asioida sähköisesti esimerkiksi keskitettyjen palvelukeskusten kanssa.

Ensimmäisenä otetaan käyttöön henkilöstöhallinnon sähköinen itsepalvelujärjestelmä ESS (Employee Self Service). ESS-projektin tavoitteena on tehostaa henkilöstöhallintoon liittyviä käytännön toimintatapoja sähköisillä ratkaisulla niin, että sen piiriin kuuluvista manuaalisista prosesseista päästään kokonaan eroon. Sähköinen asiointi tulee alkuvaiheessa kattamaan vuosilomat, poissaolot ja työntekijän perustietojen ylläpidon. Itsepalvelujärjestelmän pilotointi alkoi sisäministeriössä keväällä 2007. Pilotoinnista saatuja kokemuksia hyödynnetään järjestelmän kehittämisessä. Järjestelmä laajenee asteittain koko hallinnonalalle. Järjestelmän kehittämisestä vastaa sisäasiainhallinnon palvelukeskus.

Sisäasiainministeriö allekirjoitti 15.12.2006 puitesopimuksen Fujitsu Services Oy:n kanssa asiankäsittely- ja dokumentinhallinnan järjestelmän (ASDO) toimittamisesta, käyttöönotto- ja ylläpitopalveluista sekä lisäpalveluista sisäasiainministeriölle, sen hallinnonalan virastoille, laitoksille ja palvelukeskuksille. Puitesopimus on voimassa

vuoden 2008 loppuun. Sisäasiainministeriön ja lääninhallitusten asiankäsittely- ja dokumentinhallintahanke on käynnistynyt vuoden 2007 alussa.

Uusi sisäasiainhallinnossa käyttöön otettava asiankäsittely- ja dokumentinhallintajärjestelmä mahdollistaa sen, että järjestelmässä olevat asiakirjat voidaan allekirjoittaa ja hyväksyä sähköisellä allekirjoituksella. Tieto hyväksymistä odottavista asiakirjoista välittyy hyväksyjälle esimerkiksi sähköpostin kautta. Järjestelmä mahdollistaa myös asiakirjojen sähköisen jakelun intranetin avulla hallinnonalan sisällä siten, että vastaanottaja saa asiakirjalinkin järjestelmään tallennettuun asiakirjaan. Tavoitteena on, että sisäasiainhallinnossa mahdollisimman laajasti hyödynnetään ASDO:n ominaisuudet sisäisessä sähköisessä asiointissa.

3.2.3 Intranet tehostaa sisäasiainhallinnon sisäistä viestintää ja tiedonkulkua

Tavoitteena on, että sisäasiainhallinnon yhteinen intranet on jatkossa pääasiallinen viestintäkanava, jonka kautta sisäasiainhallinnossa hajautetusti tuotettu tieto ohjataan työntekijöiden käytettäväksi. Intranetin avulla tehostetaan työntekijän työn ja palvelussuhteen kannalta olennaisen tiedon saatavuutta ja hyödyntämistä. Sen avulla myös luodaan yhteisöllisyyttä, helpotetaan verkostoitumista ja lisätään vuorovaikutteisuutta.

Tulevaisuuden intranet rakennetaan siten, että

- tieto löytyy helposti
- sivulta tai osiosta toiseen siirtyminen on vaivatonta
- navigointia täydennetään tehokkaalla sisäisellä hakujärjestelmällä
- kaikille sisäasiainhallinnossa työskenteleville tarkoitettu yhteinen tieto kootaan toiminnoittain, ei organisaation mukaan jaoteltuna.

Sisäasiainhallinnon uusi asiankäsittely- ja dokumentinhallintajärjestelmä mahdollistaa sen, ettei asiakirjoja tarvitse viedä intranetiin erikseen, vaan asiakirja ja/tai tiedot voidaan valita julkaistavaksi hallinnonalan sisäisessä intranetissä. Järjestelmän hakutoiminnot mahdollistavat sen, että hakutulos voidaan linkittää käyttäjän, käyttäjäryhmän tai intranetpalvelun näkymään siten, että hakutulos päivittyy automaattisesti ja se voidaan esittää esimerkiksi intranetin sivuilla.

3.3 Ekstranetpalvelujen kehittämistavoitteet

Strategiset tavoitteet ekstranetpalvelujen kehittämiseksi on kiteytetty visioon 2011.

Visio 2011

Ekstranetpalvelut tarjoavat helppokäyttöisen kanavan sisäasiainhallinnon ja hallinnonalan ulkoisten sidosryhmien yhteistyölle ja sähköiselle asioinnille.

Sisäasiainhallinnon ekstranetpalvelut kohdennetaan:

- rajatuille ulkoisille sidosryhmille. Rajattuja palveluja voisivat olla esimerkiksi poliisi-, tulli- ja rajaviranomaisten väliseen PTR-yhteistyöhön rakennettu ekstranetpalvelu, sisäasiainministeriön kunta- ja pelastusosastojen ja kuntien välinen ekstranetpalvelu tai alueiden ja hallinnon kehittämisosaston sekä maakuntien välinen ekstranetpalvelu.

Tavoitteena on hallinnonalan yhteistä julkaisujärjestelmää kehitettäessä luoda toimiva ja helppokäyttöinen kanava sisäasiainhallinnon ja hallinnonalan ulkoisten sidosryhmien väliselle yhteistyölle ja sähköiselle asioinnille. Ekstranetissa hyödynnetään intranetpalveluja varten kehitettävää ryhmätyötilaa. Myös vuorovaikutteisuutta tukevat toiminnot sisällytetään ekstranetpalveluun.

Ekstranetpalveluja kehitettäessä huomioidaan tietoturva. Ekstranetpalvelut sijoitetaan erilliselle palvelimelle, jota valvotaan tehostetusti. Palvelimelle asennetaan palvelinvarmenne ja virustorjunnasta huolehditaan. Ekstranetin sisältö voidaan tarvittaessa salata. Ennen ekstranetpalvelun käyttöönottoa palveluun tehdään tietoturva-auditointi.

Käyttäjät kirjautuvat ekstranetiin omilla käyttäjätunnuksillaan tai asiointikortin avulla. Myös ryhmätunnusten tekeminen on mahdollista. Ekstranetin käyttäjähallinta on toiminnoiltaan helppokäyttöinen.

4 Verkkoviestinnän eri toimijoiden vastuut

4.1 Verkkopalvelun tavoitteet ja vastuut pitää määritellä

Julkisia verkkopalveluita tarjoavilta organisaatioilta edellytetään, että ne ovat määritelleet, miten verkkopalvelu tukee organisaation tehtävien ja tavoitteiden toteutumista. Käytännössä esimerkiksi viraston tai laitoksen johto yhdessä viestinnän ja tietohallinnon kanssa sopii verkkopalvelujen tavoitteista, kehittämissinjauksista sekä kehittämisen ja ylläpidon vaatimasta rahoituksesta ja muista resursseista.

Tavoitteena on kehittää sisäasiainhallinnon verkkopalveluita siten, että ne täyttävät julkisten verkkopalvelujen laadukriteerit. Yksi keskeinen osa laadukasta verkkopalvelua on, että vastuut ja tehtäväkuvat on määritelty kaikissa sisäasiainhallinnon verkkopalveluissa.

Verkkopalvelun osalta tulee määritellä mm. kuka vastaa:

- tietosisällöstä (päätoimittajuus) ja sisällöntuotannon kehittämisestä
- sivujen ylläpidosta ja ylläpidon koordinoinnista
- palvelujen toimivuudesta
- järjestelmän toimivuudesta, teknisestä kehittämisestä ja käyttäjätuesta
- henkilöstön koulutuksesta.

Vaikka viranomaisen verkkosivut eivät ole laissa sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä määritelty säännöllisesti julkaistavaksi aikakautiseksi verkkojulkaisuksi, jolle pitää nimetä päätoimittaja, on päätoimittajan nimeäminen järkevää palvelun kokonaisvastuun kannalta.

Hyvä tapa on nimetä verkkopalvelulle toimitusneuvosto, joka tietosisällöstä vastaavan/päätoimittajan apuna linjaa sivuston sisällön kehittämistä. Laajoissa sivustoissa sivuston eri osille on lisäksi määriteltävä sisältövastaavat, jotka huolehtivat oman kokonaisuutensa sisällön kehittämisestä ja ajan tasalla pysymisestä. Ylläpitovastuut pitää koko sivuston osalta selkeästi määritellä ja ylläpitäjille pitää nimetä sijaiset.

Verkkopalvelujen kehittämistyössä tarvitaan viestinnän, tietopalvelun ja tietohallinnon ammattilaisten saumatonta yhteistyötä. Keskinäinen työnjako pitää olla selkeä, jotta käytettävissä olevilla resursseilla saavutetaan paras mahdollinen lopputulos.

Hajautettu verkkosivujen sisällöntuotanto ja ylläpito edellyttävät, että sisällöntuottajien/ylläpitäjien koulutuksesta ja ohjeistuksesta sekä julkaisujärjestelmään käyttävien teknisestä atk-tuesta huolehditaan. Toimiva hajautettu ylläpito edellyttää, että ylläpitäjät hallitsevat julkaisujärjestelmän käytön lisäksi myös sisällöntuotannon periaatteet ja verkkokirjoittamisen erityispiirteet.

Sisäasiainhallinnon verkkopalvelujen osalta tavoitteena on, että

- sähköisistä informaatiopalveluista ja tietosisältöjen tuottajien verkkokirjoittamisvalmiuksista vastaavat viestinnän ammattilaiset
- tiedon rakenteistamisesta ja metatiedoista vastaavat tietopalvelun ammattilaiset
- sähköisistä asiointipalveluista vastaavat kunkin palvelun substanssivastaavat
- verkkopalvelun teknisestä kehittämisestä, käyttäjien käyttäjätuesta ja järjestelmän teknisestä koulutuksesta vastaavat tietohallinnon ammattilaiset.

Verkkopalvelun tietosisältöjen ylläpidosta pitää lisäksi olla kattavat ja helppokäyttöiset ohjeet. Julkaisujärjestelmän tuottaja vastaa yhdessä tietohallinnon kanssa teknisen ylläpidon ohjeistamisesta. Järjestelmää käyttävien virastojen ja laitosten verkkopalvelujen päätoimittajat vastaavat sisällöntuotannon ohjeistamisesta ja yksikkökohtaisista toimintatavoista.

4.2 Sisäasiainministeriön vastuut

Sisäasiainministeriön hallinnonalan tietohallintostrategiassa on linjattu hallinnonalan tietohallinnon ja verkkoviestinnän roolit ja vastuut. Tässä kehittämissuunnitelmassa vastuita tarkennetaan.

Sisäasiainministeriön viestintäyksikkö vastaa:

- ministeriön internet- ja intranetsivustojen sisällöstä, sisällön kehittämisestä, ylläpidosta ja ylläpidon koordinoinnista, ministeriön viestintäyksiköstä nimetyt henkilöt toimivat internet- ja intranetsivustojen päätoimittajina
- ministeriön henkilöstön verkkokirjoittamisvalmiuksien kehittämisestä
- hallinnonalan verkkoviestinnän kehittämisestä yhteistyössä hallinnonalan kanssa.

Vuosia 2007-2011 koskevat kehittämissuunnitelmat on sisällytetty tähän kehittämissuunnitelmaan.

Sisäasiainministeriön hallintoyksikön tietopalveluryhmä vastaa:

- verkkopalveluissa käytettävistä metatietorakenteista, tiedon luokittelusta ja rakenteistamisesta sekä hakutoimintojen suunnittelusta
- asian- ja dokumentinhallintajärjestelmässä olevien tietosisältöjen hyödyntämisen suunnittelusta sisäasiainhallinnon verkkopalveluissa.

Sisäasiainministeriön hallintoyksikön tietohallintoryhmä vastaa:

- hallinnonalan tietohallinnosta, johon kuuluu myös verkkoviestinnän tietojärjestelmien kehittäminen ja ylläpito
- sisäasiainhallinnon käyttöön hankittavan julkaisujärjestelmän määrittelytyön valmistelusta, hankinnan kilpailutuksesta ja hallinnonalan puitesopimuksen valmistelusta yhteistyössä ministeriön viestintäyksikön ja hallinnonalan kanssa
- ministeriön toimitussopimuksen valmistelusta yhteistyössä ministeriön viestintäyksikön kanssa
- palvelu- ja ylläpitosopimuksista ministeriön ulkopuolisten toimijoiden kanssa
- sähköisen asioinnin kehittämisestä ja koordinoinnista yhteistyössä ministeriön osastojen, yksiköiden ja hallinnonalan kanssa
- ministeriössä julkaisujärjestelmää käyttävien käyttäjätuesta.

Verkkoviestinnän tietojärjestelmien kehittämiseen ja ylläpitoon kuuluvat lisäksi:

- palvelinkapasiteetti ja -toimivuus, tietoliikenneyhteydet, tietoturvallisuus
- järjestelmäintegraatiot
- julkaisujärjestelmän käyttökoulutus
- teknisten toimittajien ohjaus, vikailmoitukset, korjausten seuranta ja testaus
- järjestelmän uudistusten ja päivitysten hyväksymistestaus, vikailmoitukset, korjausten seuranta
- dokumentointi

Sisäasiainhallinnon tietohallinnon ohjausryhmän (Tihry) tehtävänä on:

- ministeriön ja hallinnonalan yhteiseen tietohallintostrategiaan, tietojenkäsittely- ja tietoliikennepalveluihin, tietoturvallisuuteen ja sähköisen asioinnin yleiseen kehittämiseen liittyvien asioiden valmistelu.

Hallinnonalan verkkoviestintää on tarkoitus kehittää siten, että sisäasiainhallinnon tietohallinnon ohjausryhmässä käytäisiin vuosittain läpi hallinnonalan verkkoviestinnän kehittämistilanne.

Sisäasiainministeriön talousyksikön hankinta- ja toimitila-asioiden ryhmä vastaa:

- sisäasiainhallinnon käyttöön hankittavan julkaisujärjestelmän hankinnan kaupallisesta ja sopimusteknisestä valmistelusta sille tehtävän toimeksiannon mukaisesti.

4.3 Hallinnonalan virastojen ja laitosten vastuut

Sisäasiainministeriön hallinnonalan virastot ja laitokset vastaavat hallinnonalan yhteisten verkkopalveluihin/-viestintään liittyvien sisällöllisten ja teknisten linjausten toteuttamisesta oman toimialansa osalta.

Informaatiopalveluiden osalta virastot ja laitokset vastaavat siitä, että

- verkkopalvelulle/-palveluille on nimetty päätoimittaja/-t tai tietosisällöistä vastaava henkilö/-t
- sisällöntuotanto on linjattu, ohjeistettu ja vastuutettu
- kielilain vaatimukset täyttyvät
- sisällön tuottajien ja ylläpitäjien verkkokirjoittamiskoulutus on järjestetty.

Virastojen ja laitosten tietohallinnot vastaavat mm. hallinnonalan yhteisen julkaisujärjestelmän käyttöönotosta ja hyödyntämisestä omassa yksikössään. Julkaisujärjestelmän teknisestä kouluttamisesta ja käyttäjätuesta vastaa viraston tai laitoksen tietohallinto siihen asti, kun tehtävät siirtyvät hallinnonalan palvelukeskukselle.

Tällä hetkellä sisäasiainhallinnon virastojen ja laitosten käytännöt työnjaossa vaihtelevat. Esimerkiksi poliisin ylijohdon viestinnän vastuualue vastaa poliisin käytössä olevien julkaisujärjestelmien hankinnoista, kehittämisestä ja ylläpidosta. Lisäksi viestintä vastaa yhteisten sisältöjen tuotosta ja paikallisen sisällöntuotannon koordinoinnista, käyttäjätunnusten hyväksymisestä, koulutuksesta ja koulutusmateriaalin tuottamisesta sekä sisällöntuotantoon liittyvästä käyttäjätuesta. Poliisin yksiköt vastaavat oman laitoksensa sivujen sisällöntuotosta ja ylläpidosta sekä ajankohtaisten asioiden tiedottamisesta.

Rajavartiolaitoksen esikunnan viestintäyksikkö koordinoi ja kehittää koko Rajavartiolaitoksen verkkopalveluihin/-viestintään liittyviä asioita. Rajavartiolaitoksen verkkopalvelujen vastuuhenkilö (pääsivujen päätoimittaja) ja järjestelmien pääkäyttäjä (pääsivujen ylläpitäjä ja sisällöntuottaja) toimivat Rajavartiolaitoksen esikunnan viestintäyksikössä.

Rajavartiolaitoksen verkkopalvelujen vastuuhenkilö vastaa Rajavartiolaitoksen käyttöön tulevien julkaisujärjestelmien kouluttamisesta ja järjestelmien pääkäyttäjä käyttäjätuesta. Kunkin Rajavartiolaitoksen hallintoyksikkö vastaa omien verkkosivujensa tietosisällöstä ylläpidosta. Kunkin hallintoyksikön esikuntaan on määrätty hallintoyksikön verkkosivujen vastuuhenkilö (hallintoyksikön verkkosivujen päätoimittaja) ja vastuukäyttäjä (hallintoyksikön verkkosivujen ylläpitäjä ja sisällöntuottaja).

Rajavartiolaitoksen verkkopalvelujen/-viestinnän kehittäminen toteutetaan yhteistyössä Rajavartiolaitoksen esikunnan viestintäyksikön ja Rajavartiolaitoksen muiden hallintoyksiköiden verkkopalvelujen/-viestinnän vastuuhenkilöiden kesken.

Sisäasiainhallinnon verkkoviestintäyhteistyön ja yhteisen julkaisujärjestelmän käyttöönoton myötä käytännöt yhtenäistyvät.

4.4 Poliisin tietohallintokeskuksen ja Sisäasiainhallinnon tietotekniikkakeskuksen vastuut

Poliisin tietohallintokeskus (PTHK) vastaa tällä hetkellä sisäasiainhallinnon verkkopalvelupalvelinten käyttöpalveluista sekä tietoliikenteeseen ja tietoturvaan liittyvistä käytännön toimista. PTHK:n tietoverkkopalveluissa on ympärivuorokautinen varallaolojärjestelmä, käyttöpalveluissa on ympärivuorokautinen päivystys.

Virastosta tai laitoksesta riippuen julkaisujärjestelmiä käyttävien virastojen ja laitosten teknisestä käyttäjätuesta vastaa joko viestintä tai tietohallinto. Julkaisujärjestelmien toiminnasta vastaavat julkaisujärjestelmien toimittajat. Käytännössä järjestelmässä ilmenevät ongelmat tulevat ensimmäiseksi käyttäjien tietoon. Virastosta tai laitoksesta riippuen käyttäjät ilmoittavat vioista joko viestintään tai tietohallintoon. Nämä vuoroistaan asioivat järjestelmän toimittajan kanssa.

Sisäasiainministeriö on asettanut 25.9.2006 hankkeen, jonka tehtävänä on perustaa sisäasiainministeriön hallinnonalan yhteinen tietotekniikkakeskus. Tietotekniikkakeskus perustetaan Poliisin tietohallintokeskuksen pohjalta. Hankkeen toimikausi on 1.10.2006–28.2.2008.

Hankkeen toteuttamiseksi on alkuvaiheessa perustettu neljä projektia, joista yksi on toiminnallinen projekti. Toiminnallisen projektin tehtävänä on alkuvaiheessa toteuttaa hallinnonalan yhteinen, vakioitu työasemaympäristö ja sen tukipalvelut. Tukipalvelulla tarkoitetaan mm. hallinnonalan yhteistä help desk/service center -palvelua, josta saa keskitetysti apua tietoteknisiin ongelmiin. Näiden palveluiden tuotanto pyritään käynnistämään vuoden 2008 alusta ja palvelut tulee ulottaa koskemaan koko hallinnonalaan vuoden 2008 kuluessa.

Verkkoviestintään liittyviä vastuuta pyritään selkeyttämään siten, että jatkossa **Sisäasiainhallinnon tietotekniikkakeskus** vastaisi sisäasiainministeriön kanssa tehdyn palvelusopimuksen mukaisesti:

- hallinnonalan yhteisen julkaisujärjestelmän ylläpitopalveluista
- käyttäjähallinnasta
- yhteisen julkaisujärjestelmän käyttäjätuesta help desk/service center -palveluna
- palvelinten ympärivuorokautisesta toiminnasta
- tietoliikenteestä
- tietoturvasta
- verkkopalveluiden käyttäjäseurannasta, -tilastoinnista ja -raportoinnista.

Tehtävät tarkentuvat myöhemmin.

Poliisin tietohallintokeskus huolehtii sisäasiainhallinnon tietotekniikkakeskuksen perustamiseen saakka nykyisten julkaisujärjestelmien osalta tietoliikenne- ja tietoturvapalveluista sekä konesalipalveluista (laitteiden ylläpitopalvelut,

käyttöjärjestelmien ylläpito, järjestelmien varmistukset ja kuormitusseuranta) kulloinkin voimassa olevan ministeriön kanssa solmitun palvelusopimuksen mukaisesti.

5 Verkkoviestinnän resurssit

Sisäasiainhallinnossa päätoimisesti verkkoviestintätehtävissä vuonna 2006 toimi 11 henkilöä, oman toimen ohella tehtäviä hoiti 34 ja satunnaisesti noin 940. Tietohallinnon tehtäviin kului vuonna 2006 yhteensä 406 henkilötyövuotta.

Tietohallintostrategiassa todetaan, että tietohallinnon henkilöstömäärä vähenee kokonaisuudessaan 25 henkilötyövuotta vuoteen 2011 mennessä. Perustietotekniikkapalvelujen tehostamispotentiaali on noin 40 henkilötyövuotta vuosien 2007-2013 aikana, mutta ydintoiminnan kehittämisen ja verkkoviestinnän resurssit kasvavat.

Verkkoviestinnän resursseja kasvatettaessa tavoitteena on:

- lisätä sisäasiainhallinnon yhteisiä internet-, intranet- ja ekstranetpalvelujen kehittämisresursseja
- turvata sisäasiainhallinnon tietotekniikkakeskukselle riittävät resurssit sisäasiainhallinnon yhteisen julkaisujärjestelmän tekniseen kehittämiseen, palvelinten ylläpitoon, tietoliikenteen ja tietoturvallisuuden varmistamiseen sekä julkaisujärjestelmän tekniseen käyttäjäkoulutukseen ja help desk -toimintoihin
- varmistaa, että laajoilla internet-, intranet- ja ekstranetsivustoilla on riittävät sisällöntuotanto- ja kehittämisresurssit
- varmistaa, että erityisesti sisäasiainministeriössä, poliisi- ja pelastustoimissa sekä rajavartiolaitoksessa on valmius hoitaa tehostetusti verkkoviestinnän tehtäviä kriisitilanteissa
- varata resursseja myös asiakaspalvelutehtäviin sähköisten asiointipalvelujen lisääntyessä.

Vuoteen 2011 mennessä verkossa tarjottavien sisältöjen ja palveluiden määrä kasvaa. Lisääntyvä sisällöntuottajien määrä edellyttää panostusta koulutukseen. Sisällöntuottajien tekniseen koulutukseen ja verkkosisällöntuotannon perusteiden koulutukseen pitää varata riittävästi resursseja sekä varmistaa toimiva keskitetty käyttäjätuki.

6 Sisäasiainministeriön hallinnonalan verkkoviestintäyhteistyö

Sisäasiainministeriön hallinnonalan verkkoviestintäyhteistyötä tiivistetään perustamalla hallinnonalan verkkoviestinnän kehittämistyöryhmä. Verkkoviestinnän kehittämistyöryhmä toimii SM-online-hankkeen työtä jatkamaan perustettavan sisäasiainhallinnon verkkopalvelujen ohjausryhmän alatyöryhmänä.

Sisäasiainhallinnon verkkopalvelujen ohjausryhmän tehtävänä on kehittää ja arvioida sisäasiainhallinnon verkkopalveluja, tehdä esityksiä verkkopalvelujen kehittämiseksi sekä koordinoita ja yhteen sovittaa kehittämishankkeita.

Hallinnonalan verkkoviestinnän kehittämistyöryhmän tehtävänä on:

- kehittää hallinnonalan internet-, intranet- ja ekstranetpalvelujen sisältöä
- valmistella hallinnonalan yhteiset verkkoviestinnän kehittämistavoitteet
- seurata ja arvioida kehittämistavoitteiden toteutumista sekä
- arvioida verkkoviestinnän laatua julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristön mukaisesti.

Verkkoviestinnän kehittämistyöryhmän puheenjohtajana toimii ministeriön viestintäyksikön edustaja. Kehittämistyöryhmä tekee esityksiä hallinnonalan verkkopalvelujen kehittämishankkeista verkkopalvelujen ohjausryhmälle. Kehittämishankkeiden toteuttamisesta päättää sisäasiainministeriö.

Sisäasiainministeriön hallinnonalalla tiivistetään verkkoviestintätehtävissä toimivien käytännön yhteistyötä perustamalla verkkotyöpaja. Verkkotyöpaja on verkkotiedottajien, tietohallinnon ja julkaisujärjestelmän tuottajan yhteinen tieto- ja keskustelufoorumi. Sinne kootaan kaikki julkaisujärjestelmän käyttöön ja käyttökokemuksiin liittyvä tieto. Sitä kautta opetetaan uusia julkaisujärjestelmän käyttäjiä ja neuvotaan käyttäjiä heidän ongelmissaan.

Verkkotyöpaja käynnistyy kokeiluna vuonna 2007. Työpajaa pilotoidaan Windows SharePointPortal -työryhmätyökalulla. Käytöstä saatujen kokemusten perusteella työpajaa kehitetään ja laajennetaan kattamaan koko hallinnonalan verkkoviestintää hoitavat henkilöt vuoden 2008 aikana.

7 Toimenpiteet ja aikataulut verkkoviestinnän tavoitetilan toteuttamiseksi

Hallinnonalan yhteinen julkaisujärjestelmä

Toimenpide	Aikataulu
Nykyisten julkaisujärjestelmien dokumentointi saatetaan ajan tasalle	Kesä 2007
Yhteisen julkaisujärjestelmän esiselvitys- ja vaatimusmäärittelytyö kilpailutetaan	Kesä 2007
Yhteisen julkaisujärjestelmän esiselvitys tehdään	Syksy 2007
Yhteisen julkaisujärjestelmän toiminnallinen ja tekninen vaatimusmäärittely tehdään	Kevät 2008
Yhteisen julkaisujärjestelmän kilpailutus toteutetaan	Syksy 2008
Yhteinen julkaisujärjestelmä otetaan internetsivujen osalta käyttöön sisäasiainministeriössä	Kevät 2009
Sulaton järjestelmässä olevat hallinnonalan internetsivustot siirretään uuteen järjestelmään	Syksy 2009
Muilla järjestelmillä toteutetut internetsivustot siirretään uuteen järjestelmään	Vuonna 2010
Yhteinen julkaisujärjestelmä otetaan intranetsivujen osalta käyttöön sisäasiainministeriössä ja Rajavartiolaitoksessa	Syksy 2009 - kevät 2010
Muut intranetit siirretään uuteen järjestelmään	Vuosina 2010-2011
Yhteinen julkaisujärjestelmä on käytössä koko hallinnonalalla kaikissa verkkopalveluissa	Vuoden 2011 loppuun mennessä

Muiden internetpalvelujen kehittämistavoitteiden toteuttaminen

Toimenpide	Aikataulu
Sähköiset asiointipalvelut lisääntyvät. Ne näkyvät selvästi palvelun tarjoajan etusivulla ja niihin pääsee vaivatta Suomi.fi- ja YritysSuomi.fi -portaalien kautta	Vuosina 2007-2009
Internetpalvelujen arviointi aloitetaan julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristön mukaisesti	Syksy 2008
Verkkopalvelujen valvontaa, tietoturvaa ja kriisivalmiutta tehostetaan	Syksy 2008
Asiointipalvelujen markkinointia tehostetaan	Kevät 2009
Kaikilla sisäasiainhallinnon internetsivuilla olevia tietoja voi hakea saman hakukoneen kautta	Vuonna 2010
Internetpalvelut täyttävät julkisten verkkopalvelujen laatukriteerit hyvin	Vuonna 2010

Muiden intranetpalvelujen kehittämistavoitteiden toteuttaminen

Uutta asiankäsitteily- ja dokumentinhallintajärjestelmää voidaan hyödyntää yhteisessä julkaisujärjestelmässä käyttöönotosta lähtien eli vuonna 2009	Syksy 2007 SM:ssä ja lääninhallituksissa 2008-2009 koko hallinnonalalla
Käyttöoikeuksia voidaan hallita uudella käyttöoikeuksien hallintajärjestelmällä julkaisujärjestelmän käyttöönotosta lähtien eli vuonna 2009	Uusi käyttäjähallintajärjestelmä valmis 2007, koko hallinnonalan henkilöstö mukana järjestelmässä 2007-2008
Sähköposti ja sähköinen kalenteri integroitavissa intranetiin julkaisujärjestelmän käyttöönotosta lähtien eli vuonna 2009	Uusi sähköpostijärjestelmä otetaan käyttöön 2008-2009
Sisäasiainhallinnon sisäisen viestinnän periaatteet on määritelty ennen kuin yhteinen julkaisujärjestelmä otetaan käyttöön (Salli ja Halti yhdistetään)	Linjaukset 2007-2008
Kaikilla sisäasiainhallinnon intranetsivuilla olevia tietoja sekä ASDO:ssa olevia voi hakea saman hakukoneen kautta	Vuonna 2011
Intranetpalvelut täyttävät julkisten verkkopalvelujen laatukriteerit hyvin	Vuonna 2011

Ekstranetpalvelujen kehittämistavoitteiden toteuttaminen

Erillisten ekstranetpalvelujen määrittely alkaa	Vuonna 2009
Ensimmäiset ekstranetpalvelut käytössä	Vuonna 2010

Verkkoviestinnän vastuiden selkeyttäminen

Toimenpide	Aikataulu
Kaikille sisäasiainhallinnon verkkopalveluille on nimetty sisällöstä vastaava päätoimittaja	Syksy 2007
Nykyisten julkaisujärjestelmien käyttäjien tekninen käyttäjätuki ja tietohallinnon ammattilaisten järjestelmään liittyvä koulutus on siirretty tietohallinnolle	Vuonna 2007
Sisäasiainhallinnon tietotekniikkakeskuksen Service Desk alkaa palvella Sulaton ja VMDataan julkaisujärjestelmän käyttäjiä	Vuonna 2008
Sisäasiainhallinnon tietotekniikkakeskuksen Service Desk palvelee kaikkia yhteisen julkaisujärjestelmän käyttäjiä	Vuonna 2009
Sisäasiainhallinnon tietotekniikkakeskus vastaa palvelusopimuksen mukaisesti kaikista yhteiseen julkaisujärjestelmään liittyvistä osa-alueista	Vuonna 2010

Verkkoviestintäyhteistyön tiivistäminen

Sisäasiainministeriön hallinnonalan verkkoviestinnän kehittämistyöryhmä ja verkkotyöpaja perustetaan	Kevät 2007
Työryhmä valmistelee yhteisen julkaisujärjestelmän hankintaa ja käyttöönottoa	2007-2011
Työryhmä aloittaa julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristön mukaisen verkkopalvelujen arvioinnin ja vuosittaisten kehittämistavoitteiden määrittelyn	Syksy 2008