



27.1.2006

VALTION IT -JOHTORYHMÄ

Osallistujat

Turunen, Juhani	alivaltiosihteeri	valtiovarainministeriö	Puheenjohtaja
Volanen, Risto	valtiosihteeri	valtioneuvoston kanslia	
Viljanen, Ritva	kansliapäällikkö	sisäasiainministeriö	poissa
Haukirauma, Heikki	tietohallintojohtaja	työministeriö	poissa
Linna, Markku	kansliapäällikkö	opetusministeriö	
Hautojärvi, Sirkka	kansliapäällikkö	ympäristöministeriö	
Soini, Kristiina	johtaja	Ilmatieteen laitos	
Koli, Markku	operaatiopäällikkö	Pääsikunta	
Karjalainen, Jorma	ylijohtaja	valtiovarainministeriö	
Honka, Leena	valtion IT -johtaja	valtiovarainministeriö	
Kurkinen, Seppo	neuvotteleva virkamies	valtiovarainministeriö	asiantuntija
Terho Arja	neuvotteleva virkamies	valtiovarainministeriö	sihteeri

Aika Torstaina 12.1.2006 klo 14
Paikka Valtioneuvoston linna, nh EURO

1 Kokouksen avaus

Puheenjohtaja toivotti jäsenille hyvää vuoden alkua ja kiitti jäseniä siitä, että olivat lupautuneet jatkamaan vuoden alusta uudelleen asetetussa valtion IT-johtoryhmässä.

2 Edellisen kokouksen pöytäkirjan hyväksyminen

Edellisen kokouksen pöytäkirja hyväksyttiin.¹

3 Sähköisen asioinnin strategian esittely, neuvotteleva virkamies Seppo Kurkinen

Puheenjohtaja totesi, että sähköisen asioinnin strategiatyö on aloitettu jo ennen TIME – työryhmän työn ja valtionhallinnon IT- strategian valmistelun alkamista. Työ on nähtävä osittain valtionhallinnon IT- strategian valmistelutyönä.

Seppo Kurkinen esitteli sähköisen hallinnon strategiaa liitteenä olevin kalvoin. Sähköisestä asioinnista ei ole aiemmin laadittu kattavaa strategiaa. Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa määrittää valtiovarainministeriön tehtäväksi sähköisen asioinnin ohjaamisen sekä valtion että kuntien osalta. Asian eteenpäinviemiseksi asetettiin ohjausryhmä ja työryhmä selvittämään sähköisen asioinnin tilaa julkishallinnossa ja tekemään strategiaa sen kehittämiseksi. Hanke on osa tietoyhteiskuntaohjelmaa.

Sähköisen asioinnin strategijulkaisun nimeksi tulee Asiointipalvelujen kehittäminen tieto- ja viestintätekniikan keinoin. Nimi kuvastaa sitä, että asiointipalveluja ei kannata siinä kehittää, vaan mukana on oltava aina myös toiminnan kehittämistä. Usein sähköisessä asioinnissa on kyse palvelun siirtämisestä virkailijalta asiakkaalle.

Suomi on pärjännyt hyvin kansainvälisissä vertailuissa. Kaikilla virastoilla on Internet-sivut, samoin myös kunnilla. Pienissä kunnissa on vähän sähköisiä asiointipalveluita, sil-

¹ Edellisen kokouksen pöytäkirja löytyy osoitteesta:

http://www.hare.vn.fi/upload/Asiakirjat/10073/84106_ValtIT2005pk9_liitteinen.pdf

lä näissä kunnissa on vähän kehittämisresursseja. Vaikka palveluita kaikenkaikkiaan onkin paljon, on integrointiaste taustajärjestelmiin heikkoa. Poikkihallinnollisia palveluketjuja ei juuri ole ja hyötyvaikutusten osoittaminen on ollut vähäistä.

Toimintaympäristön muutokset asettavat yhteiskunnalle vaatimuksia tuottaa palvelut vähemmällä rahalla ja pienemmällä henkilöstöllä. Asiointipalvelut on pakko pystyä tuottamaan pienemmällä henkilömäärällä. Palvelurakenteen kehittämisen PARAS- hankkeessa yritetään vahvistaa kuntien palvelutuotantokykyä. Sähköisen palvelutarjonnan tarve kasvaa.

Palvelujen verkkoon viemisellä on saatava aikaan tuottavuuden kasvu ja asiakasvaikuttavuutta. Jos ei palvelu ole asiakkaiden hyväksymä, ei tuottavuushyötyjä saavuteta, sillä asiakkaat käyttävät edelleen vanhoja palveluita. Yhteistyön kautta päästään yleensä hyviin ratkaisuihin ja yhteistyötä tulisikin tukea tietoteknisin välinein.

Keskustelu

Puheenjohtaja totesi strategian olevan erittäin selkeän ja helppolukuisen.

Keskustelussa nousi esille seuraavia näkökulmia:

- Pohdittiin, millaisia kannustimia sähköiseen asiointiin tulisi olla. Voidaanko sähköistä asiointia vauhdittaa hinnoittelemalla henkilökohtainen palvelu kustannusten mukaan? Voidaanko maksupolitiikalla ohjata sekä tarjontaa että kysyntää? Todettiin, että palveluille ei yleensä ole tarvittu kannustimia, vaan ne ovat tulleet suosituiksi heti kun ne on rakennettu.
- Todettiin, että sähköisen asioinnin hankkeissa edetään harmittavan hitaasti. Suositukset jäävät yleiselle tasolle, kustannuksia ei arvioida eikä toteuttajaa määritellä. Strategioiden sijaan pitäisi jo tehdä asioita, vauhtia tulisi lisätä.
- Ikääntymistä ajatellaan strategioissa lähinnä virkailijan kannalta ei niinkään käyttäjän kannalta. Vanheneva väestö pitäisi kouluttaa käyttämään palveluja ja teknii-kan pitäisi kehittyä käyttäjäystävällisemmäksi. Nuoria voitaisiin käyttää hyväksi vanhemman väestön opettajina. Asiointiin opastus ja motivointi pitäisi olla vahvasti mukana.
- Markkinointia pitäisi olla lisää sekä virastoille että laitoksille käyttäjien lisäksi.
- Yhteistyöverkoston rakentamista pidettiin tärkeänä.

Todettiin, että sähköisen asioinnin strategian suositukset on valtionhallinnon osalta huomioitu valtionhallinnon IT-strategiassa. Kun strategian mukaisesti rakennetaan sähköisen asioinnin alusta, voivat kunnatkin tulla siihen mukaan. Asiakkaat ovat samat: kansalaiset, yritykset ja yhteisöt.

4 Valtionhallinnon IT- strategiatyö, Arja Terho

Arja Terho esitteli edellisessä kokouksessa lausunnonle lähetettäväksi hyväksytyn valtionhallinnon IT- strategian liitteenä olevia hankekuvauksia ja kärkihankkeita.²

Keskustelussa todettiin olevan harmillista, että hankkeiden tuottavuusvaikutuksia ei ole mukana hankekuvauksessa. Samoin todettiin, että toiminnan jatkuvuuden varmistamisen näkökulmaa tulee korostaa ja pitää mielessä kaikissa hankkeissa.

² Hankekuvaukset on luettavissa lausunnonle lähetetyn strategian liitteestä osoitteessa:
http://www.hare.vn.fi/upload/Asiakirjat/11289/84328_Valtiohallinnon_IT-strategia_130106_liitteen.pdf

Päätettiin, että lausuntopyynnön alkuun laitetaan lyhyt kappale, jossa kytketään IT- strategia tuottavuustyöhön. IT- strategia lähtee lausunnoille lähipäivinä ja lausuntojen palautusaika on helmikuun 15. päivä.

5 Seuraavat kokoukset

Valtion IT- johtoryhmän seuraava kokous keskiviikkona 15.2. 2006 klo 14 Sovittiin pidettäväksi Ilmatieteenlaitoksen uusissa tiloissa Kumpulassa, osoite Erik Palenin aukio 1.

Maaliskuun kokous, tiistaina 7.3.2006 klo 14 sovittiin pidettäväksi Tieteen tietotekniikan keskus CSC:ssä, jossa käsitellään mm. tietoturvatilannetta.

Muut kevään kokoukset ovat sovitun mukaisesti:
6.4.2006 klo 14, 15.5. klo 14 ja 14.6. klo 14.

6 Kokouksen päättäminen

Puheenjohtaja päätti kiitti jäseniä hyvästä keskustelusta ja päätti kokouksen.

Jakelu:

Osallistujat

Valtioneuvoston hankerekisteri HARE

Strategian muodostaminen

Lähtökohdat

Strategian kohdealueen määritelmä ja rajaus

Asiointipalvelut v. 2010

Sähköisten palvelujen kehittämisen tilanne
Suomessa

Strategian keskeiset
tavoitteet

Asiointipalvelujen kehittämisen haasteet
ja mahdollisuudet

Strategialinjaukset

Toimintaympäristön muutokset

Kehittämisohjelma

Lähtökohdat

- kehittämisstrategia, ei yleinen strategia
- strategia ja toimenpideohjelma pyrkii kattavuuteen, kokonaisvaltaisuuteen
- valtio ja kunnat tarvitsevat yhteisen strategian, ei kaksi erillistä
- toiminnan kehittämisestä on kyse, ei sähköisistä palveluista

Strategian kohdealueen määritelmä ja raja

Asiointi on asioiden hoitamista

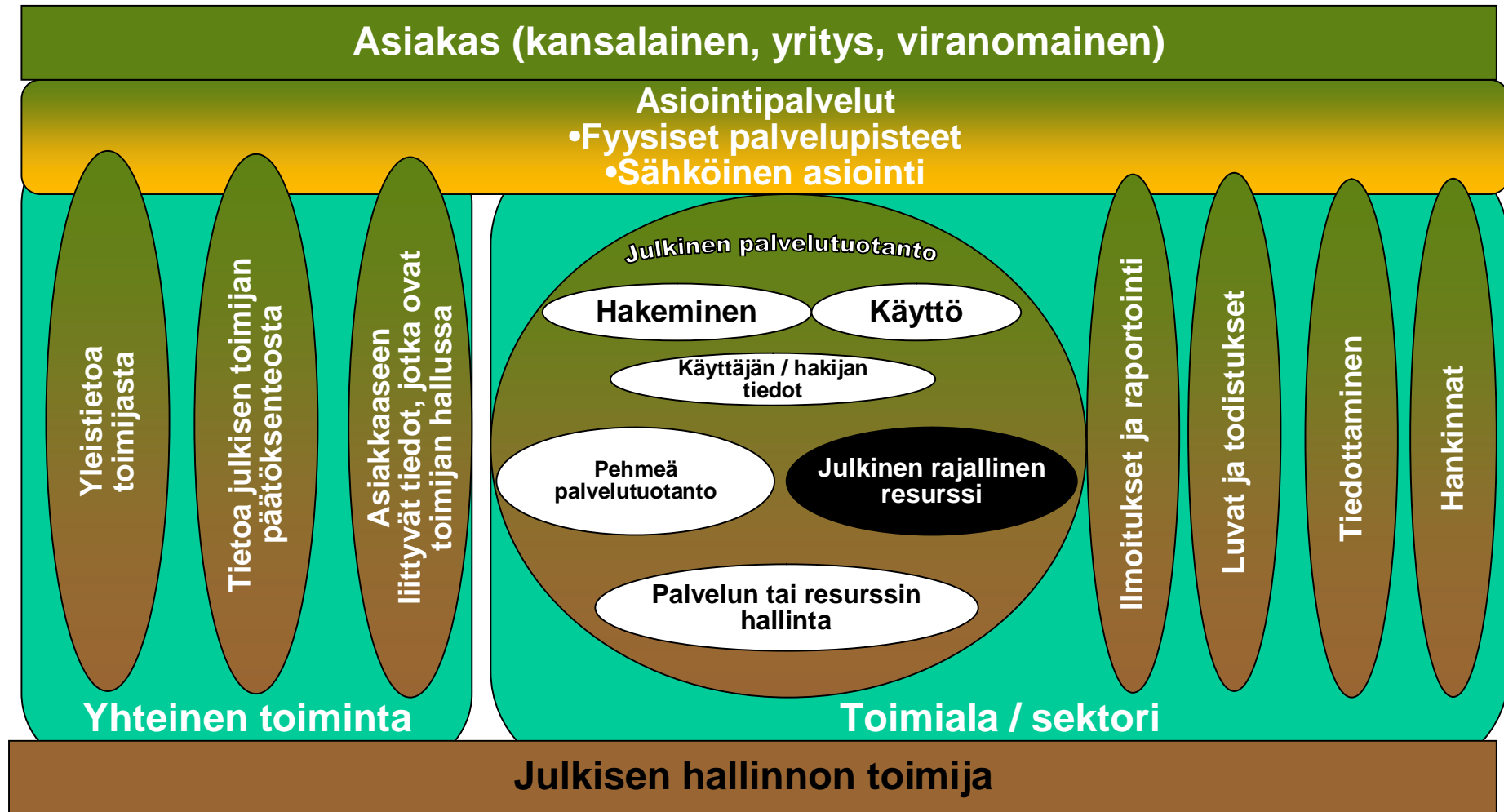
Sähköisellä asiointilla tarkoitetaan palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintätekniikan keinoin

Sähköinen asiointi on palveluun ja palvelun hallintaan liittyvän informaation käsittelyä

Sähköisen asiointin kehittäminen on toiminnan kehittämistä

Sähköisen asioinnin kehittäminen on toiminnan kehittämistä parantamalla palvelun tai resurssin hallintaa

K4



- Julkinen rajallinen resurssi voi olla esimerkiksi hoitopaikka, venepaikka, koulupaikka, harjoitusvuoro, avustus, tontti, ...
- Käyttö edellyttää hakemista tai vireille saattamista. Käyttö voi alkaa varaamisella kuten esimerkiksi ajan.

Strategian yhteys muihin ajankohtaisiin hankkeisiin

ValtIT

KuntaTime

Kuntien palvelurakennemuutos

Sähköisten palvelujen kehittämisen tilanne Suomessa

Suomi on tähän asti pärjännyt hyvin kansainvälisissä vertailuissa

Valtio

- valtion laitokset hyvin liikkeellä, runsaasti erilaisia palveluita
- eräitä hyvin menestyneitä palveluita

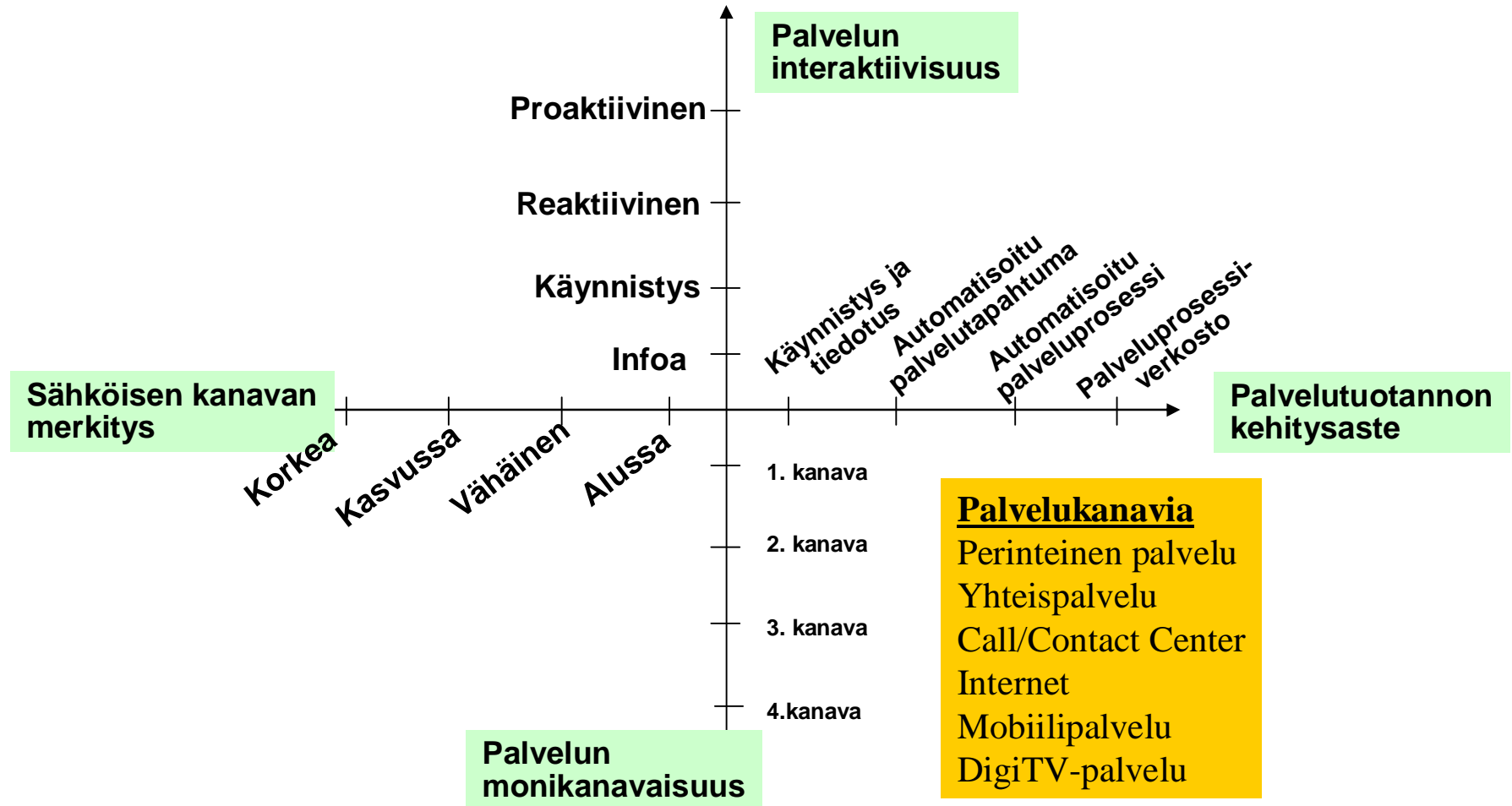
Kunnat

- suurimmat kunnat hyvin liikkeellä
- eräitä hyvin menestyneitä palveluita
- kirjastopalvelut kattavat myös pienemmät kunnat
- pienien kuntien problematiikka (yhteistyö/rajalliset resurssit)

Puutteita

- integrointi taustajärjestelmiin
- poikkihallinnolliset palveluketjut
- hyötyvaikutusten osoittaminen/aikaansaaminen
- toiminnan muutokset

Laadukkaan sähköisen asiointipalvelun ominaisuuksia



Toimintaympäristön muutokset

K7

Väestön ikärakenteen muutos

- julkisen hallinnon rahoitusedellytykset heikkenevät (verotulojen väheneminen)
- työvoiman tarjonta vähenee

- julkisen hallinnon mahdollisuudet kilpailla työvoimasta heikkenevät
 - > hallinnon tultava toimeen vähemmällä työvoimalla
 - à tuottavuutta nostettava tietotekniikan keinoin

Yleiset yhteiskunta- ja palvelurakennemuutokset

- valtion ja kuntien rahoitusongelmat
- kuntien palvelurakennemuutos

Sähköisten palvelujen tarve kasvaa

- nuorison tottumukset
- liikkuminen, globalisoituminen
- Euroopan yhdentymisen syvenee

Paluu

Asiointipalvelujen kehittämisen haasteet yksittäisen viraston/kunnan kannalta

Toimintaympäristön muutokset asettavat haasteen palvelutuotannon rationalisoinnille

- 1. Sähköisten asiointipalvelujen kehittämisen integrointi toiminnan kehittämiseen, asiakaslähtöisyyden toteuttaminen ja monikanavaisuus**
2. Osaaminen ja resurssit
3. Muut haasteet, johdon osaaminen, muutosjohtamisen osaaminen

Asiointipalvelujen kehittämisen haasteet kokonaistuottavuuden näkökulmasta

K9

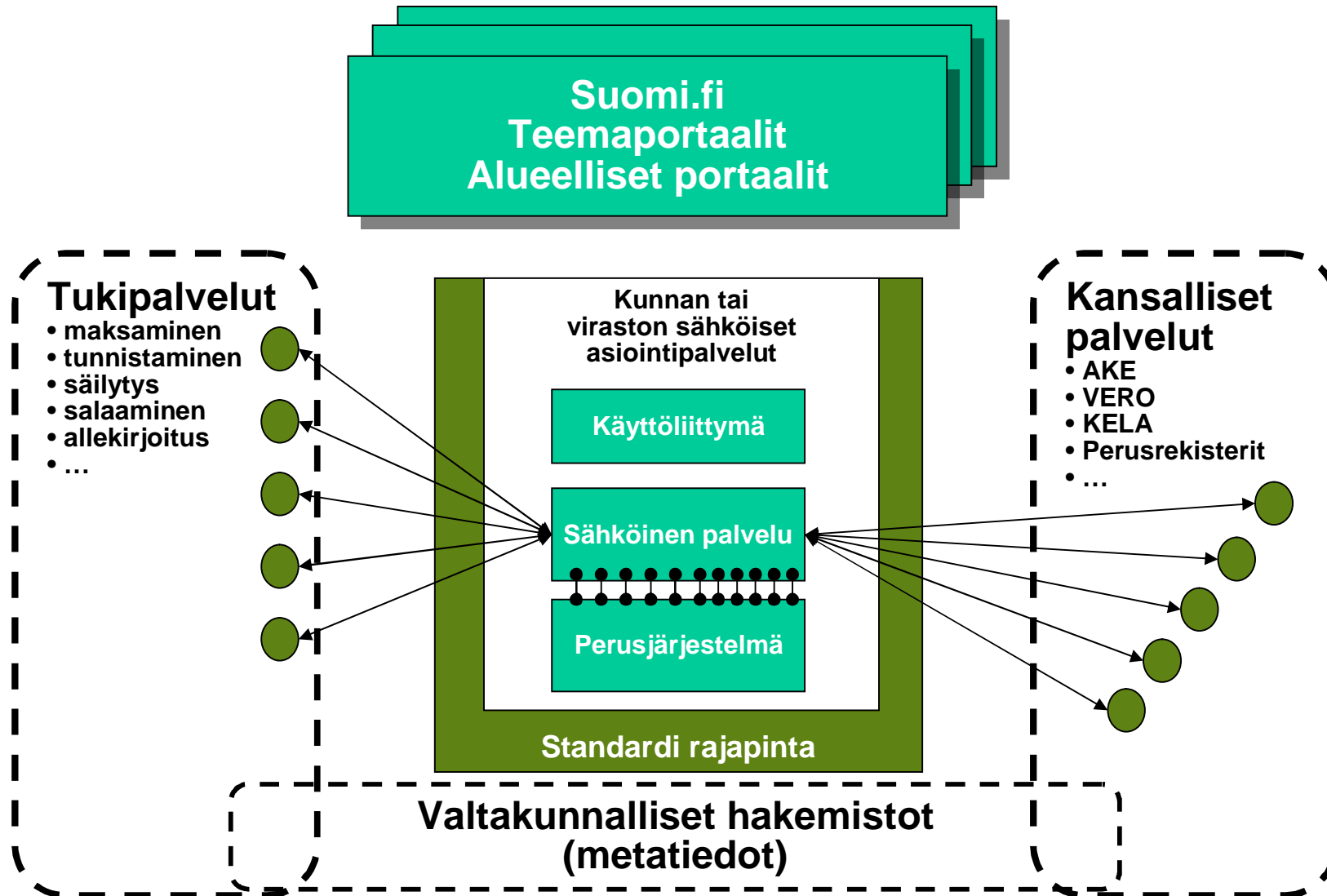
1. Liikaa järjestelmiä ja palveluja hankkivia yksiköitä (500-600 yksikköä)
2. Liian vähän osaavia resursseja
3. Liikaa hankitaan räätälöityjä ratkaisuja

Kunnat ja valtion laitokset pystyvät tuottamaan asiointipalvelunsa vähemmällä henkilötyömäärällä tieto- ja viestintätekniiikan avulla.

Asiointipalvelut on viety yleisesti verkkoon.

Sähköisen asioinnin kehittämisellä on saatu aikaan tuottavuutta ja asiakasvaikuttavuutta.

”Julkisen hallinnon palvelut ovat tarjolla verkossa kattavasti, asiakaslähtöisesti, turvallisesti, kustannustehokkaasti ja integroituna osana julkisen hallinnon toimintaa. “



Strategian keskeiset tavoitteet

- Asiakaslähtöisyyden edistäminen
 - yksittäinen toimija/kokonaisuus
- Uusien laadukkaiden palvelujen syntymisen edistäminen
 - yksittäinen toimija
- Alentaa kynnystä viedä palveluja verkkoon
 - yksittäinen toimija
- Hallinnon kustannustehokkuuden lisääminen
 - yksittäinen toimija/kokonaisuus

Strategiset linjaukset

Asiakaslähtöisyyden edistäminen

Kustannustehokkuuden lisääminen

Uusien laadukkaiden palveluiden syntymisen tukeminen

Kansallisen sähköisen asioinnin arkkitehtuurin luominen

Yhteistyön lisääminen, osaamisen kehittäminen ja tiedottaminen

Toimenpidekokonaisuus	2006	2007	2008 - 2009
Asiakaskeskeisyyden lisääminen	<ul style="list-style-type: none"> •Yhteisten asiakaspalveluprosessien määrittely (JUPA-tyyppinen hanke) • Kansallisen monikanavastrategian luonti •Selvitys kansalaisesta omien tietojen käyttäjänä 	<ul style="list-style-type: none"> •Yhteisten asiakaspalveluprosessien toteutus • Kansalainen omien tietojen käyttäjänä- toteutus • Palveluhakemiston tarveselvitys 	<ul style="list-style-type: none"> •Palveluketjujen identifiointi ja toteutus •Asiakaskeskeisyyden ohjeistus
Kustannustehokkuuden lisääminen	<ul style="list-style-type: none"> •Parhaat käytännöt - menetelmän kehittäminen •Kustannus-hyötymallin määrittely •Julkisen hallinnon sähköisten palveluiden yhteistyömalliten arviointi •Lomake.fi kehitystarpeiden määrittely (menossa) •Lomake.fi markkinointi kunnille ja virastoille 	<ul style="list-style-type: none"> •Räätälöidyn ohjelmiston monistusmalli • Kuntien ja virastojen yhteistyömallien mukaisen toiminnan käynnistäminen •Yleiskäyttöisen alustan toteutus • Asiantipalvelujen yhteismarkkinointi 	<ul style="list-style-type: none"> •Kustannustehokkuutta parantavien mallien edelleen kehittäminen • Kuntien ja virastojen yhteistyömallien edelleen kehittäminen •Asiantipalvelujen yhteismarkkinointi
Uusien laadukkaiden palvelujen kehittämisen tukeminen	<ul style="list-style-type: none"> •Yhteishanke palvelujen kehittämisstrategioiden luomiseksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Etenemispolkujen määrittely • Kehittämisohjeistuksen kokoaminen ja parantaminen 	<ul style="list-style-type: none"> •Strategisen suunnittelun ohjeiston luonti •Etenemispolkujen pilotointi
Kansallisen sähköisen asioinnin arkkitehtuurin luominen	<ul style="list-style-type: none"> •Luodaan yritysten tunnistamisen yhtenäinen tunnistusratkaisu • Luodaan sähköisen hakemuksen liitteiden yhtenäinen käsittelyratkaisu • Määritellään sähköisen asioinnin tukipalvelut ja kansalliset palvelut • Määritellään kansallisen sähköisen asioinnin arkkitehtuurin suhde toimiala-arkkitehtuureihin 	<ul style="list-style-type: none"> •Mobiilipalvelujen rakenneosien määrittely 	<ul style="list-style-type: none"> •Perusrekistereiden palveluhakemiston toteuttaminen • Luodaan ensimmäiset ratkaisut, joissa palvelutaarkkitehtuuri toteutuu
Yhteistyön lisääminen	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteistyöverkoston luonti • Sähköisen yhteistyöympäristön rakentaminen •Seurataan KuntaIT:n toteuttamista 	<ul style="list-style-type: none"> •Tiedottaminen ja viestintä (yhteistyöverkosto) 	<ul style="list-style-type: none"> •Tiedottaminen ja viestintä (yhteistyöverkosto)

Kehittämishjelma ja aikataulu

Asiakaslähtöisyyden edistäminen

Vuonna 2006

- kansalaisten ja yritysten elämäntilanteeseen liittyvien palveluketjujen määrittely
- yhteisten asiakaspalveluprosessien määrittely ja vakiointi (JUPA-jatko)
- julkisen hallinnon kanavastrategian luonti
- selvitetään palveluhakemiston tarvetta asiakasnäkökulmasta

Vuonna 2007

- ohjeistetaan asiakaskeskeisyyden ottamista huomioon palveluja rakennettaessa
- yhteiseksi määriteltyjen asiakaspalveluprosessien toteutus yhteisenä järjestelmä/palveluhankintana (JUPA-jatko)

Kustannustehokkuuden lisääminen

Vuonna 2005

- yhteisen sähköisen palvelualustan määrittely (lomake.fi:n jatkokehitys)

Vuonna 2006

- määritellään ja otetaan käyttöön yhtenäinen menettely parhaiden käytäntöjen löytämiseksi, hyväksymiseksi sekä soveltamiseksi
- luodaan toimintamalli, jossa yksittäiselle tilaajalle rakennettua räätälöityä ohjelmistoa voidaan myöhemmin myydä muille osapuolille lisäräätälöinnin hinnalla
- kuntien ja virastojen sähköisten palvelujen yhteistyömallien arviointi
- sähköisen asioinnin kustannus/hyötymallin määrittely ja mittausten käynnistäminen
- lomake.fi –palvelun muutosten toteuttaminen ja käyttöönotto
- uuden lomake.fi –palvelun markkinointi kunnille ja virastoille

-Vuonna 2007

- kehitetään edelleen kustannustehokkuutta parantavia toimintamalleja
- kuntien ja virastojen parhaiden yhteistyömallien mukaisen toiminnan käynnistäminen

Uusien laadukkaiden palvelujen syntymisen tukeminen

Vuonna 2006

- käynnistetään yhteishanke, jossa kunnat/kuntaryhmittymät ja valtion virastot yhteistyössä ja konsulttien avustamana laativat palvelujen kehittämisstrategioitaan
- luodaan kuntia ja valtion virastoja varten palvelujen kehittämisen etenemispolku(ja) tieto- ja viestintätekniiikan hyväksikäytössä
- luodaan ohjeistus (kootaan olemassa oleva) siitä miten palvelujen kehittämisessä tulee ottaa huomioon tieto- ja viestintätekniiikan mahdollisuudet

Vuonna 2007

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

Kansallisen sähköisen asioinnin arkkitehtuurin luominen

Vuonna 2005

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

Vuonna 2006

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

Vuonna 2007

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

Yhteistyön lisääminen, osaamisen kehittäminen ja tiedottaminen

Vuonna 2006

- luodaan yhteistyöverkosto, joka kattaa sekä valtion laitosten että kuntien toiminnan kehittäjät ja tietohallinnon kehittäjät
- rakennetaan sähköinen palvelu (portaali) yhteistyön tarpeisiin sekä yhteisten ohjeiden, parhaiden käytäntöjen sekä hankintasuunnitelmien hallintaa ja jakelemista varten
- sähköisen asioinnin kehittymisen (ja strategian) tiedottamisen käynnistäminen
- organisoidaan sähköisten palveluiden kehittämisen tiedotustilaisuuksia

Vuonna 2007

- jatketaan toimintaa ja tiedottamista