



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

JulkICT
-toiminto

Mitä hyötyä sähköisistä palveluista?

Kuntamarkkinat, 14.9.2011, Helsinki

Ohjelmakoordinaattori Tiina Kotonen

Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma

Julkisen hallinnon ICT-toiminto



Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma (SADe-ohjelma)

- Hallituksen 6.3.2009 kannanotto ja talouspoliittisen ministerivaliokunnan linjaukset 16.6.2009, 18.2.2010 ja 12.10.2010
- Toimikausi 14.4.2009 – 28.2.2014
- Ohjelman johtoryhmänä toimii julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA, jonka toiminta perustuu annettuun asetukseen

SADe-ohjelman tavoitteena on edistää sähköistä asiointia siten, että kansalaisten ja yritysten **sähköinen asiointi on mahdollista vuoteen 2013 mennessä** kattaa kaikki keskeiset palvelut. Kansalaisten ja yritysten palveluille luodaan yhtenäisesti asiakasrajapinnat eri tahojen tuottamiin julkisiin palveluihin.



SADe-ohjelma

- 7 palvelukokonaisuutta, tukipalvelut ja erillisselvitykset
- Toteuttamisessa mukana useita kuntia, valtio, virastoja, kolmannen sektorin toimijoita ja yrityksiä
- Palveluille luodaan yhtenäisesti asiakasrajapinnat eri tahojen tuottamiin julkisiin palveluihin
- Tavoitteena on myös koko julkisen hallinnon (valtio, kunnat, Kela ja muu välillinen julkinen hallinto) tietojärjestelmien yhteentoimivuuden ja lainsäädännön kehittäminen



SADe-ohjelman 7 palvelukokonaisuutta

1. Oppijan verkkopalvelukokonaisuus, OKM
2. Osallistumisympäristö –palvelukokonaisuus, OM
3. Työnantajan palvelukokonaisuus, TEM
4. Yrityksen perustajan palvelukokonaisuus, TEM
5. Rakennettu ympäristö ja asuminen – palvelukokonaisuus, YM
6. Oma terveys –palvelukokonaisuus, STM*
7. Kansalaisen hyvinvointipalvelusuunnittelu – kokonaisuus, STM*

*esiselvitysvaiheessa



SADe-ohjelman tukipalvelut

- Etäpalvelut*
- Kansalaisen yleisneuvontapalvelu*

- Suomi.fi
- Yrityssuomi.fi
- Kansalaisen asiointitili
- Asiointialusta

*esiselvitysvaiheessa



SADe-ohjelman toimintaperiaatteita

- Hyödynnetään yhteisiä tukipalveluja mm. kansalaisen asiointitili, suomi.fi, yritys-suomi.fi
- Hyödynnetään aikaisempia hyviä käytäntöjä ja eri hankkeiden tuloksia valtakunnallisesti
- Kehittäminen tehdään yhteistyössä meneillään olevien muiden kehittämishankkeiden kanssa
- Huomioidaan kehittämistyössä toimintamallit:
 - Molemmat kansalliset kielet
 - Avoin lähdekoodi
 - Tietosuoja
 - Vuorovaikutus käyttäjien kanssa
 - Vuorovaikutus markkinoiden kanssa



Mitä hyötyä kansalaisille?

- Nopeampi ja helpompi asiointi
 - Asia ohjautuu oikeaan paikkaan ja oikealle asiantuntijalle
- Palvelut ovat helpommin saatavilla
 - Ei henkilökohtaisen asioinnin tarvetta kaikissa asioissa
- ”Yhden istunnon” –periaate, asiat on mahdollista hoitaa monen tahon kanssa yhdellä istumalla
- ”Yhden kirjautumisen” –periaate, tieto liikkuu eri organisaatioiden välillä



Mitä hyötyä viranomaisille ja kunnille?

- Nopeampi ja helpompi asioiden käsittely
- Tieto liikkuu sujuvammin eri organisaatioiden välillä ja organisaation sisällä
- Asiantuntijaresurssien tehokkaampi kohdentaminen
 - harvinaiset asiantuntijat laajemmin käytettävissä
- Kustannussäästöjä tehokkaammista prosesseista
- Mahdollisuus kehittää toimintamalleja ja -tapoja



Oppijan verkkopalvelut

Tavoitteena on tuottaa **kattavasti palveluja**, jotka tukevat opiskelua ja siihen hakeutumista sekä oppimista ja urasuunnittelua **elinikäisen oppimisen periaatteella** on käyttäjä koulutukseen hakeutuja tai koulutusta tarjoava.

Kehitettäviin palveluihin kuuluvat todennetun osaamisen rekisteri, koulutustiedon verkkopalvelu ja hakujärjestelmiä tiettyihin koulutuksiin hakeutuville kohderyhmille (esim. II -asteen koulutukseen hakeutuminen).

- Kansalaisten yhteydenotot voidaan ohjata oikealle käsittelijälle
- Virallinen, helposti tavoitettava paikka opintotiedoille
 - tiedot saatavilla sijainnista riippumatta
- Osaamispuutteiden havaitseminen
 - yhteiskuntatakuu
- Opetuksen ja koulutuksen järjestäjien toiminnan tuottavuuden lisääminen
- Opetuksen ja koulutuksen järjestämisen resurssien käytön tehostaminen
- Viranomaisyhteistyö helpottuu



Kansalaisen osallistumisympäristö

Tavoitteena on tuottaa ympäristö, jossa **kansalainen voi osallistua, vaikuttaa, hankkia ja jakaa informaatiota, tulla kuulluksi ja äänestää** haluamallaan tavalla, haluamanaan aikana ja haluamallaan alueellisella tai päätöksenteon tasolla.

Tavoitteena on tuottaa **virkamiehille ja kunnille valmistelutyön väline, joka kokoaa** eri palvelujen kautta saatua **palautetta, näkemyksiä ja ideoita** sekä antaa käyttöön työskentelyä tukevia työkaluja

- Tiedon saaminen ja kansalaisvaikuttaminen helpottuu
- Valmistelutyö tehostuu
- Osallistavan tutkimus- ja kehitystyön mahdollistaminen
 - voidaan tavoittaa laajemmat osallistujamäärät
- Päätöksenteon ja päätöksiin liittyvän valmistelun läpinäkyvyys lisääntyy
- Osallistumisen mahdollisuus saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta
- Pääallekkäiset järjestelmät ja henkilöriippuvuudet vähenevät
- Hallinnon sisäisiä toimintatapoja on mahdollista kehittää



Työnantajan palvelut

Selkeä, yhden käyttöliittymän kautta toimiva **asiointi-, tieto- ja neuvontapalveluja** tarjoava verkkopalvelukokonaisuus yrityksille, yhteisöille, työntekijöiden palkkaamista suunnitteleville tai **työnantajana toimiville** kotitalouksille.

Tarjoaa monipuolisia ja helppokäyttöisiä monikanavaisia palveluja työnantajuuteen ja työntajavelvoitteiden hoitamiseen työllistäjän prosessien näkökulmasta.

- Vähentää neuvontaan käytettävää aikaa
 - sähköinen asiointi rakennetaan niin, että järjestelmä ohjaa käyttäjää toimimaan oikein
- Parantaa tiedon laatua
 - nykyisin esimerkiksi palkanmaksamiseen liittyvät ilmoitukset täytetty usein vaillinaisesti tai väärin
- Parantaa omien rekisteritietojen päivittymistä ja oikea-aikaisuutta
- Vapauttaa aikaa manuaalikäsitteystä



Yrityksen perustajan palvelut

Tavoitteena on **tuottaa ja koota yhteen yrittäjyyttä harkitseville sekä yritystä perustaville** monipuolisia, helppokäyttöisiä ja monikanavaisia julkisen hallinnon **sähköisiä palveluja** asiakkaan tarpeiden ja prosessien näkökulmasta.

Tarjoaa koko julkisen hallinnon sähköisten yritysten asiointipalvelut keskitetystä paikasta yhden luukun periaatteella.

- Mahdollistaa yrityspalveluiden tarjoamisen verkkopalvelussa yhteismitallisina
 - palvelun tarjoava organisaatio tuottaa tiedon vain kertaalleen
- Nopeuttaa perustettavien yritysten käynnistymistä
- Auttaa realistisen liiketoimintasuunnitelman luonnissa, jolla yrittäjän toimeentulo olisi taattu
- Mahdollistaa haun soveltuvista rahoitusvaihtoehdoista
 - nopeuttaa ja helpottaa rahoituksen hakemisprosessia
- Hallinnolle, kunnille ja valtionhallinnolle kustannussäästöjä
 - Kuntahyödyt koostuvat yritysneuvonnassa tapahtuvan perusneuvonnan vähenemisenä, mutta neuvontatarve lisääntyy liiketoiminnan kehittämiseen liittyvissä asiantuntijatehtävissä



Rakennettu ympäristö ja asuminen

Tavoitteena on tuottaa liittyen lupa-, haku-, tieto- ja analyysipalveluita (**asumisen ja rakentamisen e-palvelut**) kansalaisten, asunto-osakeyhtiön toimihenkilöiden, yritysten ja yhteisöjen käyttöön.

Kehitettäviin palveluihin kuuluvat rakennetun ympäristön lupapalvelut, asumisen hakupalvelut, rakennetun ympäristön ja asumisen tieto- ja palautepalvelut ja yleiskäyttöinen karttaliittymä

- Lupien sähköinen hakeminen vähentää hallinnollista taakkaa
 - Ajasta ja paikasta riippumaton prosessi, muutokset ja täydennykset mahdollisia
 - Liitteiden käsittely helpottuu
 - Hallinnossa voidaan siirtyä hakemusten käsittelyn rutiinitöistä vaativampiin asiantuntijatehtäviin
- ARA-vuokra-asuntojen hakeminen helpottuu
- Kansalaisille kootusti tietoja vuokramarkkinoiden tasosta
- ARA-tukien haku- ja käsittelyprosessin sähköistäminen vähentää työmäärää



Oma Terveys -palvelut

Tavoitteena on antaa kansalaiselle **työkaluja oman terveyden tilan seurantaan ja arviointiin**, täten mahdollistaen varhaisen puuttumisen terveysriskeihin.

Tuottaa sähköisiä palveluja, jotka tukevat kansalaisen oman terveyden ja hyvinvoinnin seurantaan, avuntarpeen itsearviointia ja päätöksentekoa.

- Kunnissa kehitystyöhön käytettävä resurssitarve vähenee
- Yleisten terveys- ja sairaustietojen sekä sosiaalialan tietojen tuottamisen keskittäminen
- Pääallekkäisen työn väheneminen tuo hyötyjä kunnille ja viranomaisille
- Tiedon ja palvelun löydettävyys paranee
- Käyttäjällä mahdollisuus ottaa vastuuta omaan hyvinvointinsa liittyvien tietojen hallinnoinnista
- Kustannussäästöjä valtiolle vältetyistä vakavista sairauksista



Kansalaisen hyvinvointipalvelusuunnittelu

Tavoitteena on **asiakkaan hyvinvointipalveluprosessin** entistä **tehokkaampi suunnittelu, ohjaus ja toteutus.**

Tuottaa kansalaisille sähköisiä, tietoturvallisia palveluja, joiden avulla voi etsiä itselleen soveltuvimmat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, hakeutua niiden käyttäjäksi ja välittää viestejä palveluorganisaatioiden kanssa.

- Palvelujen ja resurssien kohdentaminen entistä tehokkaammin
- Hoidon jatkuvuuden parantaminen
- Hallinnollisen työn rationalisointi
- Prosessien tehostaminen
 - perinteisesti toteutetun asiantuntijatyön korvaaminen soveltuvin osin sähköisillä palveluilla



Etäpalvelut

Tavoitteena on mahdollistaa kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille uusi **paikkariippumaton, asiakaslähtöinen ja kustannustehokas asiointikanava**.

Tuottaa palvelun, jolla asiakas on yhteydessä asiantuntijoihin teknisin välinein, mahdollistaen asioinnin usean toimijan kanssa yhdellä istumalla, joko palvelupisteestä, omasta kodista tai työpaikalta.

- Integroitavissa kuntien monikanavaisiin asiakaspalveluratkaisuihin
 - yhtenäinen julkishallinnon kokonaispalveluympäristö
- Asiantuntemusta voidaan keskittää, toimipisteverkkoa rationalisoida ja asioinnin laatua monipuolistaa
- Asiakaslähtöinen ja kustannustehokas tapa vuorovaikutteisen asiantuntijapalvelun tarjoamiseen julkisessa hallinnossa
- Matkojen vähentyminen, hiilijalanjäljen pienentyminen
- Viranomaisille kustannustehokas, teknisiltä ja tietoturvaominaisuuksiltaan yhtenäinen valtakunnallinen asiakaspalveluympäristö
- Mahdollisuus luoda uudenlaisia tuottavuutta lisääviä asiakaspalveluratkaisuja



Nykytilan haasteet

- Toteutetut sähköiset palvelut ovat alueellisia ratkaisuja
- Prosessit ja toimintatavat ovat paikallisia tai alueellisia
- Kansallisia vaatimuksia ei ole määritelty
- Suomesta puuttuu vahva kansallinen toimija, jolla olisi koordinointi- ja toimeenpanovaltaa sekä alueellisesti, kuntatasolla että valtakunnallisesti
- Säästöt tulevalla hallituskaudella
- **Palvelujen kehittämisessä on huomioitava myös tarve organisaation oman toiminnan ja prosessien muuttamiseen**



Yhteenvedona:

Asiakaslähtöiset prosessit
Viranomaisen/kunnan oman toiminnan muuttaminen
Yhteiset rajapinnat
Yhteiset tukipalvelut
Helppokäyttöiset ja löydettävät palvelut
Yhden luukun -periaate



Kustannussäästöt
Palvelun nopeus ja laatu
Palvelun saavutettavuus



Kiitos!

SADe-ohjelma

Ohjelmakoordinaattori Ira Alanko
ira.alanko@vm.fi

Ohjelmakoordinaattori Tiina Kotonen
tiina.kotonen@vm.fi

www.vm.fi/sade