

Liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalan verkkopalvelustrategia



| | | | |
|--|----------------|--|--------------------------------|
| Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri) Verkkopalvelustrategiatyöryhmä | | Julkaisun laji Työryhmän loppuraportti | |
| Hallintojohtaja Seija Petrow, puheenjohtaja | | Toimeksiantaja Liikenne- ja viestintäministeriö | |
| Tietopalvelupäällikkö Anne Miettinen, sihteeri | | Toimielimen asettamispäivämäärä 9.5.2003 | |
| Julkaisun nimi Liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalan verkkopalvelustrategia | | | |
| Tiivistelmä <p>Liikenne- ja viestintäministeriön verkkopalveluvision mukaan ministeriö ja sen hallinnonala tuottavat yhteistyössä sidosryhmiensä kanssa innovatiivisia, helppokäyttöisiä ja turvallisia verkkopalveluja, joilla edistetään sujuvia liikenne- ja viestintäyhteyksiä, helpotetaan kansalaisten arkea sekä lisätään yhteiskunnan tuottavuutta ja kilpailukykyä. Verkkopalvelujen kehittämislinjauksilla pyritään hallinnonalakohtaiseen yhtenäisyyteen, tukemaan virasto- ja laitoskohtaisten strategioiden ja kehitysohjelmien toteutumista sekä tukemaan virastojen ja laitosten välistä tiedonvaihtoa ja yhteisiä palvelukokonaisuuksia.</p> <p>Virastojen ja laitosten verkkopalveluiden kehittämisen painopiste on yhä enemmän sähköisessä asiointissa ja toimintaprosesseja tukevien tietojärjestelmien kehittämisessä. Verkkopalveluja kootaan palvelukokonaisuuksiksi, joita tarjotaan erilaisten Internet-, extranet- ja intranet-portaalien kautta eri käyttäjäryhmille. Perusrekistereitä ja muita palvelutietokantoja avataan nykyistä laajemmin asiakkaiden ja muiden sidosryhmien käyttöön. Vuorovaikutteisen viestinnän palveluissa otetaan aikaisempaa paremmin huomioon asiakkaiden ja muiden sidosryhmien mahdollisuudet vaikuttaa liikenne- ja viestintäinfrastruktuurin kehittämiseen ja palvelujen toimivuuteen.</p> <p>Strategiassa ehdotetaan käynnistettäväksi seuraavat hallinnonalan yhteiset kehittämishankkeet:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kartoitetaan hallinnonalan toimialaklusterit ja niiden verkkopalvelutarpeet2. Laaditaan virastokohtaiset asiakas- ja sidosryhmästrategiat3. Tarjotaan hallinnonalan perusrekisteripohjaisia palveluja verkossa4. Kehitetään sähköistä hankintatointia väylähallinnossa5. Määritellään hallinnonalan sisäiset tietopalvelutarpeet6. Määritellään hallinnonalan sähköisen asiointin tavoitetoimintamalli7. Määritellään hallinnonalan asian- ja dokumentinhallinnan tavoitetoimintamalli8. Saatetaan valmiiksi hallinnonalan yhteinen suunnittelu- ja seurantajärjestelmä9. Kehitetään osaamisen ja tietämyksen hallintaa hallinnonalalla | | | |
| Avainsanat (asiasanat) verkkopalvelut, sähköinen asiointi, verkkoliiketoiminta, strategiat, julkiset palvelut, ministeriöt, hallinnonalat | | | |
| Muut tiedot Yhteyshenkilö LVM/ Seija Petrow | | | |
| Sarjan nimi ja numero Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 1/2004 | | ISSN 1457-7488 | ISBN 951-723-867-3 |
| Kokonaissivumäärä 76 | Kieli suomi | Hinta 15 € | Luottamuksellisuus julkinen |
| Jakaja Edita Publishing Oy | | Kustantaja Liikenne- ja viestintäministeriö | |



| | | | |
|---|--|-------------------------------------|----------------------------|
| Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare) Arbetsgruppen för en nättjänststrategi | Typ av publikation Arbetsgruppens slutrapport | | |
| Förvaltningsdirektör Seija Petrow, ordförande | Uppdragsgivare Kommunikationsministeriet | | |
| Chef för informationstjänsten Anne Miettinen, sekr. | Datum för tillsättandet av organet | | |
| Publikation (även den finska titeln) Strategi för nättjänster inom kommunikationsministeriets förvaltningsområde (Liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalan verkkopalvelustrategia) | | | |
| Referat Enligt kommunikationsministeriets vision om nättjänster producerar ministeriet och dess förvaltningsområde tillsammans med olika samarbetsparter innovativa, lätthanterliga och trygga nättjänster som främjar smidiga trafik- och kommunikationsförbindelser, underlättar människors vardag samt ökar samhällets produktivitet och konkurrenskraft. Målet med utvecklingslinjerna för nättjänster är att samordna hela förvaltningsområdet, stödja genomförandet av strategier och utvecklingsprogram vid enskilda ämbetsverk och inrättningar, stödja informationsutbytet dem emellan samt att skapa gemensamma servicehelheter. Inom utvecklingen av nättjänster vid ämbetsverk och inrättningar ligger tyngdpunkten allt mer på elektronisk kommunikation samt framtagning av datasystem som stöder verksamhetsprocesserna. Nättjänsterna grupperas till servicehelheter som olika användargrupper sedan erbjuds via Internet-, extranät- och intranätportaler. Kunder och andra intressenter ges större åtkomst till basregister och andra servicedatabaser. I fråga om interaktiva kommunikationstjänster bereds kunderna och intressenterna bättre möjligheter att påverka utvecklingen av trafik- och kommunikationsinfrastrukturen samt tjänsternas funktionsduglighet. I strategin föreslås att man startar följande för hela förvaltningsområdet gemensamma utvecklingsprojekt: <ol style="list-style-type: none">1. Kartläggning av branschkluster inom förvaltningsområdet samt deras behov av nättjänster.2. Utarbetning av en strategi för de olika kund- och intressentgrupperna vid ämbetsverken.3. Tillhandahållande av nättjänster som grundar sig på förvaltningsområdets basregister.4. Utveckling av den elektroniska upphandlingen inom förvaltningen av trafikleder.5. Fastställande av behovet av interna informationstjänster inom förvaltningsområdet.6. Fastställande av den målsatta verksamhetsmodellen för elektronisk kommunikation.7. Fastställande av den målsatta verksamhetsmodellen för ärende- och dokumenthantering.8. Färdigställande av det för hela förvaltningsområdet gemensamma planerings- och uppföljningssystemet.9. Utveckling av kunskaps- och kompetenshanteringen inom förvaltningsområdet. | | | |
| Nyckelord nättjänster, elektronisk kommunikation, elektronisk affärsverksamhet, strategi, offentliga tjänster, ministerier, förvaltningsområde | | | |
| Övriga uppgifter Kontaktperson vid ministeriet: Seija Petrow | | | |
| Seriens namn och nummer Kommunikationsministeriets publikationer 1/2004 | ISSN 1457-7488 | ISBN 951-723-867-3 | |
| Sidoantal 76 | Språk finska | Pris 15 € | Sekretessgrad offentlig |
| Distribution Edita Publishing Ab | | Förlag Kommunikationsministeriet | |



| | | | |
|---|---|--|-----------------------------|
| Authors (from body; name, chairman and secretary of the body) Working group on electronic services strategy | Type of publication Final report | | |
| Chair: Seija Petrow, Director of Administration | Assigned by Ministry of Transport and Communications | | |
| Secretary: Anne Miettinen, Head of Information Services | Date when body appointed 9 May 2003 | | |
| Name of the publication A strategy for electronic services in the administrative sector of the Ministry of Transport and Communications | | | |
| Abstract <p>In accordance with the Ministry of Transport and Communications' vision of electronic services, the Ministry and its administrative sector, in cooperation with their interest groups, provide innovative, user-friendly and safe electronic services that promote fluent transport and communications connections, facilitate citizens' everyday life and increase society's productivity and competitiveness. Development guidelines for electronic services aim to achieve consistency in the administrative sector, support the implementation of departments' and agencies' strategies and programmes as well as their exchange of information and reinforce their shared service packages.</p> <p>The focus in the promotion of departments' and agencies' electronic services is shifting onto the use of public services and to information systems that support the activities. The services are gathered into packages that are provided to user groups through various Internet, extranet and intranet portals. Customers and other interest groups are given wider access to basic registers and other service databanks. In interactive services, customers' and interest groups' opportunities to influence the development of the transport and communications infrastructure and feasibility of services are better taken into account.</p> <p>It is proposed in the strategy to launch the following joint development projects in the administrative sector:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Charting the field clusters and their network service needs;2. Drawing up agency-specific customer and interest group strategies;3. Providing services in the net based on basic registers;4. Developing electronic purchasing procedures in infrastructure-related state administrations;5. Identifying internal information service needs;6. Defining the objective in using public electronic services;7. Defining the objective in using public information and document management;8. Finalising the joint planning and monitoring system; and9. Developing knowledge management. | | | |
| Keywords Electronic services, use of public electronic services, electronic business, strategies, public services, ministries, administrative sectors | | | |
| Miscellaneous Contact person at the Ministry: Ms. Seija Petrow | | | |
| Serial name and number Publications of the Ministry of Transport and Communications 1/2004 | ISSN 1457-7488 | ISBN 951-723-867-3 | |
| Pages, total 76 | Language Finnish | Price 15 € | Confidence status Public |
| Distributed by Edita Publishing Ltd | | Published by Ministry of Transport and Communications | |

ESIPUHE

Liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalalla verkkopalvelujen kehittäminen on sekä strategisessa suunnittelussa että käytännön toteutuksissa ankkuroitunut vahvasti toiminnan kehittämiseen. Irrallisten palveluiden tuottamisen sijasta kehittämisessä on keskitetty kokonaisvaltaiseen prosessien, toimintatapojen ja järjestelmien uudistamiseen. Näkyvin esimerkki lähestymistavasta on Ajoneuvohallintokeskuksen PALKO-uudistus, mutta sama linja on toteutunut pienemmissäkin kehittämishankkeissa. Verkkopalvelujen kehittämiseen liittyvät tulokset ovat hallinnonalalla kokonaisuutena vähintäänkin hyvät ja varsinaisia epäonnistumisia projekteissa ei ole tapahtunut.

Suurimmassa osassa hallinnonalan virastoja ja laitoksia verkkopalvelujen strategiset tavoitteet on selkeytetty joko erillisten verkkopalvelustrategioiden kautta tai integroituna muihin strategioihin. Tämän raportin lähtökohtana ja tavoitteena ei ole ollut luoda tai muuttaa virasto- ja laitospohjaisia strategioita, vaan selkeyttää yhteisiä linjauksia sekä löytää toimenpidekokonaisuuksia, jotka on tarkoituksenmukaisinta toteuttaa hallinnonalan yhteishankkeina.

Palvelujen laadun ja palveluprosessien toimivuuden lisäksi leimaa antavaa hankkeille on toiminnan tehokkuuden ja tuottavuuden korostuminen. Yleisinä tavoitteina on kehittää luottamusta palveluihin, luoda monikanavaisia palvelurakenteita sekä turvata palveluiden saavutettavuus. Erityistä huomiota kiinnitetään strategian ja toimenpiteiden arviointiin, osaamisen sekä resurssien turvaamiseen, toimiviin vastuunjakoisiin eri toimijoiden kesken ja aitojen yhteistyömuotojen hyödyntämiseen. Osaamisen turvaamisen erityisenä alueena on nähty tarve johdon tietoisuuden lisäämiseen tietoyhteiskunta-asioista sekä sen sisällä verkkopalveluiden mahdollisuuksista ja merkityksestä.

Verkkopalvelustrategiaa valmistelleen työryhmän puheenjohtajana toimi hallintojohtaja Seija Petrow liikenne- ja viestintäministeriöstä ja jäsenenä tietohallintojohtaja Toivo Kukko Ajoneuvohallintokeskuksesta, tietopalvelupäällikkö Mika Leppänen Ilmailulaitoksesta, tietohallinnon tulosalueen johtaja Kristiina Soini Ilmatieteen laitoksesta, tiedottaja Johanna Anttila, neuvotteleva virkamies Marja Heinonen, tietopalvelupäällikkö Anne Miettinen, neuvotteleva virkamies Marjukka Saarijärvi, liikenneneuvos Seppo Öörni ja tietohallintopäällikkö Pekka Sinkkilä liikenne- ja viestintäministeriöstä, apulaisjohtaja Jukka Suonvieri ja tietohallintojohtaja Jukka-Pekka Suonikko Merenkululaitoksesta, erikoissuunnittelija Jorma Melkas Merentutkimuslaitoksesta, hallinto- ja talousjohtaja Hannu Mäkikangas Ratahallintokeskuksesta, johtaja Jani Saarinen ja tietujohtaja Seppo Oinonen Tiehallinnosta ja johtaja Jouni Palmgren Viestintävirastosta.

Työn konsultteina ja asiantuntijoina ovat toimineet johtavat konsultit Tapani Seppänen ja Tuomo Muhonen HM&V Research Oy:stä.

Työryhmän ehdotus on käyty läpi ministeriön johdolla pidetyssä seminaarissa, jonka jälkeen lopulliset toimenpideehdotukset ovat saaneet muotonsa. Strategian hankkeisiin sitoutuminen on ensiarvoisen tärkeää, jotta hallinnonalamme pysyy

tietoyhteiskuntakehityksen mukana tältäkin osin. Kehittämishankkeista haasteellisimpia ja pitkäjänteisimpiä ovat hallinnonalan tietoresurssien monipuolinen hyödyntäminen sekä toimialaklustereihin ja prosessi-integrointiin perustuvat ratkaisut.

Helsingissä joulukuussa 2003

Juhani Korpela
Kansliapäällikkö

SISÄLLYSLUETTELO

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | JOHDANTO..... | 8 |
| 1.1 | TAUSTA | 8 |
| 1.2 | VERKKOPALVELUSTRATEGIAN TAVOITE | 9 |
| 1.3 | STRATEGIARYHMÄN KOKOONPANO..... | 10 |
| 2 | TIETOYHTEISKUNTAKEHITYS..... | 11 |
| 2.1 | EEUROPE | 11 |
| 2.2 | JULKISEN HALLINNON SÄHKÖISEN ASIOINNIN TOIMINTAOHJELMA 2002-2003..... | 13 |
| 2.3 | HALLITUKSEN TIETOYHTEISKUNNAN POLITIIKKAOHJELMA | 14 |
| 3 | VERKKOPALVELUJEN KEHITTÄMISTILANNE HALLINNONALALLA | 16 |
| 4 | KEHITTÄMISEN HAASTEET | 20 |
| 4.1 | HALLINNON YHTEISET HAASTEET..... | 20 |
| 4.2 | LVM:N HALLINNONALAN HAASTEET | 21 |
| 5 | HALLINNONALAN VERKKOPALVELUVISIO | 24 |
| 6 | KEHITTÄMISLINJAUKSET JA TOIMENPIDESUOSITUKSET | 25 |
| 6.1 | VERKKOPALVELUJEN YHTEISKUNNALLINEN JA ASIAKASVAIKUTTAVUUS..... | 25 |
| 6.2 | VAIKUTTAMINEN RESURSSEIHIN JA TALOUTEEN | 28 |
| 6.3 | VAIKUTTAMINEN SISÄISIIN PROSESSEIHIN JA SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖHÖN | 30 |
| 6.4 | VAIKUTTAMINEN UUDISTUMISEEN, INNOVAATIOIHIN JA OSAAMISEEN | 34 |
| 7 | VERKKOPALVELUJEN KEHITTÄMISOHJELMA..... | 36 |
| 7.1 | LVM:N OSALLISTUMINEN VALTIONHALLINNON YHTEISHANKKEISIIN | 36 |
| 7.2 | HALLINNONALAN YHTEISET KEHITTÄMISHANKKEET | 38 |

LIITE 1 Verkkopalvelujen kehittämistilanne hallinnonalalla

LIITE 2 Hallinnonalan perusrekisterit

LIITE 3 Verkkopalveluja koskevat säädökset ja hallinnon suositukset

YHTEENVETO

Liikenne- ja viestintäministeriö on päättänyt vauhdittaa ja linjata oman hallinnonalansa sähköisen asioinnin ja verkkopalvelujen kehittämistä laatimalla hallinnonalalle verkkopalvelustrategian.

Verkkopalvelustrategiassa vedetään yhteen, selkeytetään ja konkretisoidaan sekä ajantasaistetaan sähköisen asioinnin ja verkkopalvelujen strategisia linjauksia siten, että niitä voidaan hyödyntää virasto- ja laitospohjaisten sekä yhteisten toimenpidesuunnitelmien pohjana.

Tavoitteena on edistää hallinnonalan valmiuksia kehittää sähköisiä palveluja kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille sekä muille viranomaisille. Lisäksi tavoitteena on parantaa asiakkaiden sekä organisaatioiden sisäisten ja organisaatiorajat ylittävien toimintaprosessien tehokkuutta.

Ministeriön ja hallinnonalan verkkopalveluvisio

Strategiatyön yhteydessä määriteltiin hallinnonalan verkkopalvelujen kehittämisen pohjaksi seuraava verkkopalvelujen visio:

Liikenne- ja viestintäministeriö ja sen hallinnonala tuottavat yhteistyössä sidosryhmiensä kanssa innovatiivisia, helppokäyttöisiä ja turvallisia verkkopalveluja, joilla edistetään sujuvia liikenne- ja viestintäyhteyksiä, helpotetaan kansalaisten arkea sekä lisätään yhteiskunnan tuottavuutta ja kilpailukykyä.

Toimenpidesuositukset ja hallinnonalan yhteiset kehittämishankkeet

Strategia-asiakirja sisältää joukon toimenpidesuosituksia hallinnonalan sähköisen asioinnin ja verkkopalvelujen kehittämiseksi. Asiakirja sisältää myös kehittämisohjelman, joka muodostuu seuraavista hallinnonalan yhteisistä kehittämishankkeista:

1. Kartoitetaan hallinnonalan toimialaklusterit ja niiden verkkopalvelutarpeet
 - Kootaan kokemukset verkkopalvelujen kehittämisprojekteista hallinnonalan toimialaklustereille
 - Virastot ja laitokset kartoittavat oman vastualueensa verkostoyhteistyön ja toimialaportaalien tarpeet
 - Kehitetään verkkopalveluja toimialaklusterien tarpeisiin
2. Laaditaan virastokohtaiset asiakas- ja sidosryhmästrategiat
 - Virastot ja laitokset laativat asiakas- ja sidosryhmästrategiat, joilla ohjataan palvelujen kehittämistä ja eDemokratian toimivuutta
 - Virastot ja laitokset kehittävät verkkopalvelujaan siten, että asiakasmielipiteitä pystytään käyttämään palvelujen ja toiminnan kehittämisessä

3. Tarjotaan hallinnonalan perusrekisteripohjaisia palveluja verkossa
 - Kootaan kokemukset hallinnonalan rekisteripalvelujen asiakaskäytöstä
 - Kartoitetaan virasto ja laitoskohtaisesti perusrekisteripohjaiset palvelut ja niiden kysyntä sekä selvitetään palvelujen tarjonnan mahdollisuudet ja esteet verkossa sekä toteutetaan palvelut
4. Kehitetään sähköistä hankintaintoa väylähallinnossa
 - Kootaan kokemukset verkkopalveluyhteyksien käytöstä Ratahallintokeskuksessa, Tiehallinnossa ja Merenkululaitoksessa ostopalvelujen kilpailutuksessa sekä sopimusten hallinnassa
 - Määritellään verkkopalveluympäristö, jolla jaetaan konsulteille ja urakoitsijoille tasapuolisesti ajantasaista ja oikeaa tietoa palvelujen kilpailutus- ja toteutusvaiheissa sekä toteutetaan tietojärjestelmien kehittämissuoritukset
5. Määritellään hallinnonalan sisäiset tietopalvelutarpeet
 - Määritellään hallinnonalan yhteiset tietopalvelutarpeet
 - Selvitetään sähköisten aineistojen yhteishankintatarpeet, esim. liittyminen FinELib-yhteishankintakonsortioon
 - Selvitetään tarpeet ja mahdollisuudet avata Valtioneuvoston Senaattori ja Eutori hallinnonalan virastojen ja laitosten käyttöön
6. Määritellään hallinnonalan sähköisen asioinnin tavoitetoimintamalli
 - Kootaan kokemukset hallinnonalan sähköisten asiointipalvelujen kehittämissuorituksesta
 - Määritellään anonyymin, asiakkaan ilmoitukseen ja vahvaa tunnistusta edellyttävän asioinnin vaatimukset
 - Laaditaan suositus eri tunnistamistarpeisiin soveltuvien ratkaisujen soveltamisesta
 - Laaditaan hallinnonalan verkkolomakkeille yhteinen innovatiivinen ja helppokäyttöinen palvelukonsepti sekä yhteinen tietojen esitysmuoto ja tiedonsiirron rajapinnat
 - Määritellään tavat, joilla hallinnonalan virastojen ja laitosten verkkolomakkeet kytketään muihin portaaleihin kuten lomake.fi –palveluun
 - Toteutetaan tavoitetoimintamallin määritykset verkkopalvelujen kehittämissuoritusteissa
7. Määritellään hallinnonalan asian- ja dokumentinhallinnan tavoitetoimintamalli
 - Kootaan kokemukset hallinnonalan asian- ja dokumentinhallinnan kehittämissuorituksesta
 - Määritellään hallinnonalan yhteiset tietoprosessit
 - Laaditaan selvitys yhteisiin metatietomäärityksiin perustuvan asian- ja dokumentinhallinnan tietojärjestelmäympäristöstä, jolla tuetaan hallinnonalan virasto- ja laitoskohtaisten dokumenttiarkistojen yhteiskäyttöä ja asiakirjahallintoa sekä luodaan valmiudet sähköiselle arkistoinnille
 - Sovelletaan tavoitetoimintamallia hallinnonalan asian- ja dokumentinhallinnan kehittämissuoritusteissa

8. Saatetaan valmiiksi hallinnonalan yhteinen suunnittelu- ja seurantajärjestelmä
 - Jatketaan ministeriössä käynnistetyn suunnittelu- ja seurantajärjestelmän toteutusta
 - Otetaan järjestelmä käyttöön hallinnonalan virastoissa ja laitoksissa
 - Integroidaan järjestelmä valtioneuvoston vastaavien tietojärjestelmien kuten VM:n budjetointijärjestelmän ja Valtiokonttorin Netra-järjestelmän kanssa
 - Laajennetaan järjestelmän ominaisuuksia käyttökokemusten ja todettujen kehittämistarpeiden mukaisesti

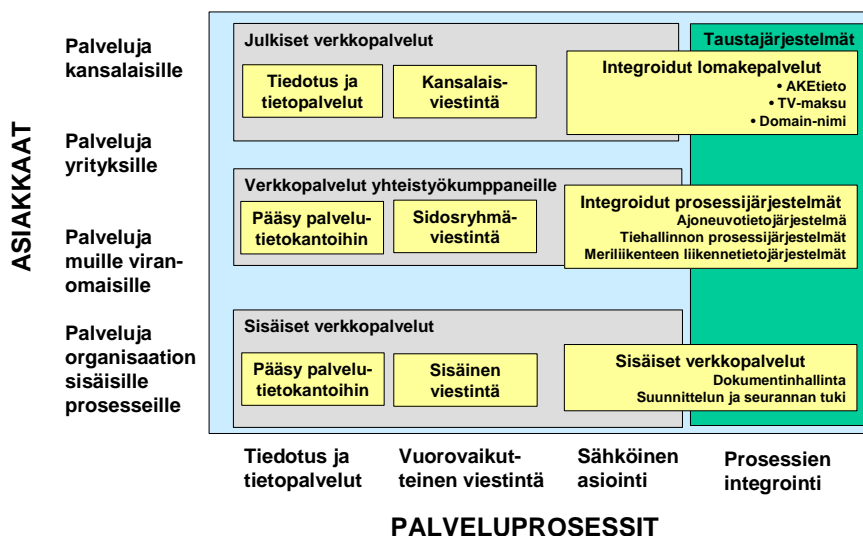
9. Kehitetään osaamisen ja tietämyksen hallintaa hallinnonalalla
 - Kuvataan sisäisten toimijaryhmien (johto, palvelujen omistajat, toiminnan kehittäjät, projektityöhenkilöstö, muut sidosryhmät) roolit ja osaamistarpeet verkkopalvelujen kehittämisessä ja luodaan osaamisen kehittämisohjelma tarvittavan kyvykkyyden kehittämiseksi
 - Selvitetään hallinnonalan yhteisen osaamisen ja tietämyksen hallinnan sekä asiantuntijarekisterin tarve
 - Määritellään asiantuntijarekisterin kehittämis- ja ylläpitovastuut sekä tietojärjestelmän vaatimukset ja toteutetaan rekisteri

Hallinnonalan yhteistä kehittämisohjelmaa tarkennetaan samalla kuin suunniteltuja hankkeita käynnistetään ja toteutetaan.

Hallinnonalan organisaatiokohtaiset kehittämishankkeet

Ministeriön sekä virastojen ja laitosten organisaatiokohtaiset kehittämishankkeet on kuvattu liitteessä 1. Organisaatiokohtaisen kehittämisen painopiste on siirtymässä seuraavan kuvan mukaisesti tiedotus- ja tietopalveluista sähköisen asioinnin ja prosessien integroinnin alueelle. Samalla verkkopalveluja kootaan palvelukokonaisuuksiksi, joita tarjotaan kuvan mukaisesti mahdollisesti internet-, extranet- ja intranet-portaalien kautta eri käyttäjäryhmille.

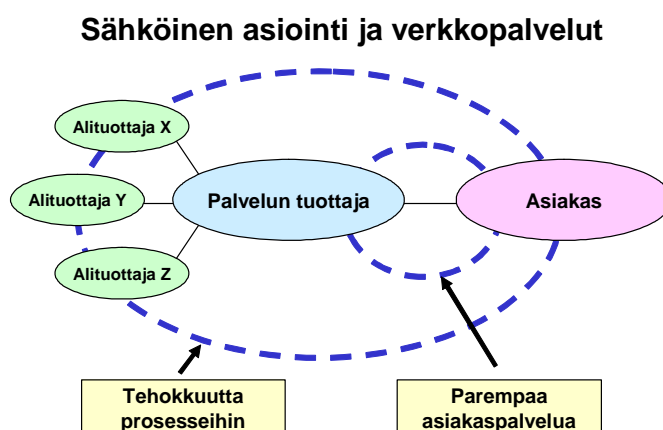
Verkkopalvelujen kehittäminen LVM:n hallinnonalalla



Perusrekistereitä ja muita palvelutietokantoja avataan nykyistä laajemmin asiakkaiden ja muiden sidosryhmien käyttöön. Vuorovaikutteisen viestinnän palveluissa otetaan aikaisempaa paremmin huomioon asiakkaiden ja muiden sidosryhmien mahdollisuudet vaikuttaa liikenne- ja viestintäinfrastruktuurin kehittämiseen ja palvelujen toimivuuteen.

Mitä sähköisellä asiointilla ja verkkopalveluilla tarkoitetaan

Sähköisen asiointin ja verkkopalvelujen kehittämisen tavoitteena on tuottaa hallinnon asiakkaille parempaa asiakaspalvelua ja tehokkuutta toimintaprosesseihin seuraavan kuvan mukaisesti. Seuraavassa on myös määritelty, mitä sähköisellä asiointilla ja verkkopalveluilla tarkoitetaan.



Sähköisellä asiointilla tai verkkoasiointilla tarkoitetaan perinteistä asiointia täydentävää, korvaavaa tai uudistavaa julkisten palveluiden tuottamista, jakelua, käyttöä ja niihin liittyvää vuorovaikutusta, joka perustuu tietoverkkojen hyödyntämiseen. Julkiset verkkopalvelut ovat tietoverkkojen kautta kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille ja toisille hallinnon yksiköille tarjottavia palveluja, jotka voivat ulottua yksinkertaisesta tietojen etsinnästä ja tarkistamisesta aina vuorovaikutteisten palvelujen tarjoamiseen ja mahdollisiin osallistua asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon.

1 JOHDANTO

1.1 Tausta

Liikenne- ja viestintäministeriö on päättänyt vauhdittaa ja linjata oman hallinnonalansa sähköisen asioinnin ja verkkopalvelujen kehittämistä laatimalla hallinnonalalle verkkopalvelustrategian. Hanke ei lähde puhtaalta pöydältä, vaan sen taustalla on hallinnonalalla aiemmin valmistunut verkkopalveluihin liittyvä strategia- ja muu selvitysaineisto sekä valtion keskushallinnossa tehdyt sähköistä asiointia ja verkkopalveluja koskevat linjaukset.

Hallinnonalan vuonna 1998 valmistunut sähköisen asioinnin kehittämissuunnitelma (LM-Sähke 98) vastasi niihin tavoitteisiin, jotka sisältyivät valtioneuvoston periaatepäätökseen sähköisestä asioinnista, palveluiden kehittämisestä ja tiedonkeruun vähentämisestä.¹

Ministeriö teetti vuoden 2002 alussa sähköisen liiketoiminnan kokonaiskartoituksen, joka sisälsi ministeriön ja hallinnonalan sähköisen liiketoiminnan nykytilan kartoituksen, kehittämiskohteiden tunnistamisen sekä joukon toimenpidesuosituksia.²

Ministeriö on osallistunut myös aktiivisesti valtioneuvostossa tapahtuneeseen sähköisen asioinnin ja verkkopalveluiden kehittämistoimintaan. Ministeriöllä on ollut keskeinen asema muun muassa valtioneuvoston asettamassa tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunnassa.

Ministeriö on osallistunut myös valmistelutyöhön, jonka pohjalta Jätteenmäen ja Vanhasen hallitusten hallitusohjelmiin sisällytettiin erityisenä kehittämisalueena tietoyhteiskunnan politiikkaohjelma.

Ministeriössä laadittiin keväällä 2003 tietoyhteiskuntapoliittinen tulevaisuuskat-
saus, jossa arvioitiin tietoyhteiskunnan nykytilaa Suomessa ja kansainvälisesti sekä linjattiin tietoyhteiskuntapoliitiikan haasteita ja kehittämistarpeita.³

Tietoyhteiskuntapoliittisen ohjauksen ja päätöksenteon kehittämisen tarvetta korostetaan voimakkaasti myös LVM:n toiminta- ja taloussuunnitelmassa vuosille 2004-2007. Suunnitelma sisältää myös linjaukset ministeriön ja hallinnonalan verkkopalvelustrategioiden laatimiseksi. Tavoitteena on kokonaisvaltainen verkkoliiketoiminnan ja prosessien kehittäminen osana toiminnan ja organisaatioiden kehittämistä.⁴

Ministeriö on käynnistänyt lisäksi useita liikennetelematiikan tutkimus- ja kehittämisohjelmia, joissa verkkopalveluilla on tärkeä asema.

¹ Sähköisen asioinnin kehittämissuunnitelma 1999-2002, LM-Sähke 98.

² LVM:n sähköisen liiketoiminnan kokonaiskartoitus, 26.3.2002.

³ Tietoyhteiskuntapoliitiikan haasteita 2003-2007, tulevaisuuskat-
saus 14.2.2003.

⁴ Liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalan toiminta- ja taloussuunnitelma 2004-2007.

Verkkopalvelujen kehittäminen sisältyy myös useisiin hallinnonalan virastojen ja laitosten palvelujen, toimintatapojen ja tietojärjestelmien kehittämissuunnitelmiin. Organisaatiokohtaiset verkkopalvelustrategiat on laadittu muun muassa Viestintävirastossa ja Tiehallinnossa.⁵ Verkkopalvelujen kehittäminen sisältyy lisäksi hallinnonalan useisiin tietohallintostrategioihin.

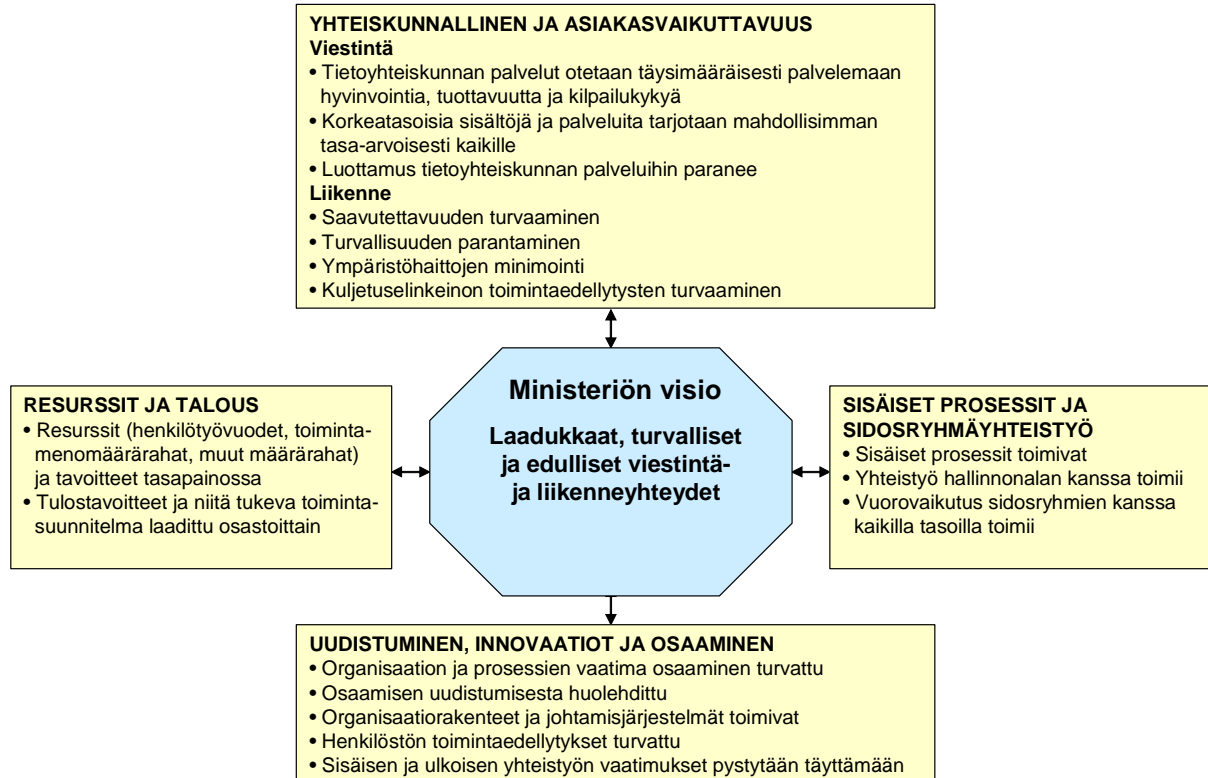
1.2 Verkkopalvelustrategian tavoite

Laadittavassa verkkopalvelustrategiassa vedetään yhteen, selkeytetään ja konkretisoidaan sekä ajantasaistetaan sähköisen asioinnin ja verkkopalvelujen strategisia linjauksia siten, että niitä voidaan hyödyntää virasto- ja laitoskohtaisten sekä yhteisten toimenpidesuunnitelmien pohjana.

Tavoitteena on edistää hallinnonalan valmiuksia kehittää sähköisiä palveluja kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille sekä muille viranomaisille. Lisäksi tavoitteena on parantaa asiakkaiden sekä organisaatioiden sisäisten ja organisaatiotilat ylittävien toimintaprosessien tehokkuutta.

Verkkopalveluilla tuetaan ministeriön ja hallinnonalan vaikuttavuustavoitteita, jotka sisältyvät seuraavaan ministeriön Balanced Scorecard –tulokorttimalliin perustuvaan visioon ja kriittisiin menestystekijöihin.⁶

Ministeriön strategiaa ohjaava visio ja kriittiset menestystekijät



⁵ Viestintäviraston verkkopalvelustrategia 2003-2007, 2.6.2003 ja Tiehallinto, liikennejärjestelmän digitaalinen operaattori, Tiehallinnon e-strategia, 2001.

⁶ Visio sisältyy tammikuussa 2003 laadittuun ministeriön tulokorttiin.

Hallinnonalan useat virastot ja laitokset toimivat alueella, jota voidaan kutsua toimialaklusteriksi ja jossa ministeriöllä sekä hallinnonalan virastoilla ja laitoksilla on keskeinen verkoston toimintaa ohjaava ja tukeva rooli. Tässä tehtävässä verkkopalveluilla on tärkeä palvelujen kehittämistä, tuottamista ja käyttöä tukeva rooli.

Hanke tuottaa strategia-asiakirjan, joka sisältää joukon linjauksia ja toimenpidesuosituksia ministeriön ja hallinnonalan sähköisen asioinnin ja verkkopalvelujen kehittämiseksi. Asiakirja sisältää myös hallinnonalan yhteisten palvelujen kehittämissuunnitelman sekä yhteenvedon virasto- ja laitoskohtaisten kehittämissuunnitelmien painopistealueista.

1.3 Strategiaryhmän kokoonpano

Liikenne- ja viestintäministeriö asetti toukokuussa 2003 hankkeen, jonka tehtäväksi annettiin ministeriön hallinnonalan verkkopalvelustrategian laatiminen.

Strategiaryhmän puheenjohtajaksi nimitettiin hallintojohtaja Seija Petrow LVM:stä ja sihteeriksi tietopalvelupäällikkö Anne Miettinen LVM:stä sekä jäseniksi tietohallintopäällikkö Pekka Sinkkilä LVM:stä, tietopalvelupäällikkö Mika Leppänen Ilmailulaitoksesta, tietohallinnon tulosalueen johtaja Kristiina Soini Ilmatieteen laitoksesta, apulaisjohtaja Jukka Suonvieri Merenkululaitoksesta, tietotekniikan tulosalueen johtaja Jouni Palmgren Viestintävirastosta, johtaja Jani Saarinen Tiehallinnosta (varalla tietujohtaja Seppo Oinonen), tietohallintojohtaja Toivo Kukko Ajoneuvohallintokeskuksesta, hallinto- ja talousjohtaja Hannu Mäkikangas Ratahallintokeskuksesta, erikoissuunnittelija Jorma Melkas Merentutkimuslaitoksesta (varalla tutkija Jouni Vainio), neuvotteleva virkamies Marja Heinonen LVM:stä, yli-insinööri Seppo Öörni LMV:stä, neuvotteleva virkamies Marjukka Saarijärvi LVM:stä ja tiedottaja Johanna Anttila LVM:stä.

Hankkeen konsultteina ovat toimineet Tapani Seppänen ja Tuomo Muhonen HM&V Research Oy:stä.

Hankkeen yhteydessä on pidetty useampia strategiaryhmän työseminaareja sekä pienryhmien valmistelevia kokouksia.

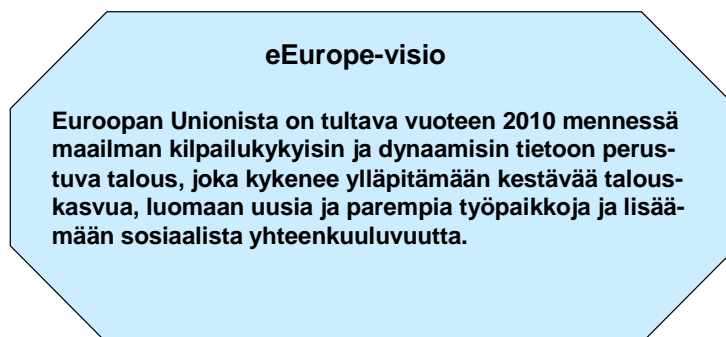
2 TIETOYHTEISKUNTAKEHITYS

2.1 eEurope

Tietoyhteiskuntakehitystä on linjattu EU-tasolla kahdella tietoyhteiskuntastrategialla eEurope 2002 ja eEurope 2005.

eEurope 2002 –toimintasuunnitelma

Eurooppa-neuvoston kokous Helsingissä joulukuussa 1999 käynnisti eEurope – Tietoyhteiskuntakehitys kaikille –ohjelman. Lissabonin kokouksessa maaliskuussa 2000 Eurooppa-neuvosto asetti Euroopan Unionille strategisen tavoitteen, jota voidaan kutsua myös eEurope-visioksi:



eEurope 2002 -toimintasuunnitelma hyväksyttiin Feiran Eurooppa-neuvoston kokouksessa kesäkuussa 2000. Toimintasuunnitelman tavoitteisto jaettiin seuraaviin tavoitteisiin:⁷

1. Halvempi, nopeampi ja turvallisempi internet
 - Halvemmat ja nopeammat internet-yhteydet
 - Nopeammat internet-yhteydet tutkijoille ja opiskelijoille
 - Verkkojen tietoturva ja toimikortit
2. Ihmisiin ja taitoihin investoiminen
 - Euroopan nuoriso digitaaliaikaan
 - Työskentely tietotaloudessa
 - Kaikille mahdollisuus osallistua tietotalouteen
3. Internetin käytön lisääminen
 - Sähköisen kaupan edistäminen
 - Viranomaiset verkossa – sähköiset yhteydet palveluihin
 - Verkkovälitteinen terveydenhuolto
 - Maailmanlaajuisten verkkojen digitaalinen sisältö
 - Älykkäät liikennejärjestelmät

⁷ eEurope 2002 –toimintasuunnitelma, Feiran Eurooppaneuvosto 19-20.6. 2000.

Monet eEurope 2002:n tavoitteista on saavutettu EU-tasolla vuoden 2002 loppuun mennessä. Esimerkiksi internetin yleisyys on kodeissa kaksinkertaistunut, telealan sääntelypuitteet on saatu voimaan, internet-yhteyksien hinnat ovat laskeneet, lähes kaikki yritykset ja koulut ovat verkossa, Euroopalla on maailman nopein tutkimusalan runkoverkko, sähköisen kaupan oikeudelliset puitteet ovat pääosin voimassa, viranomaisten verkkopalvelut ovat lisääntyneet, älykorti-infrastrukturi on kehittymässä ja verkkosivustojen käytettävyysohjeet on hyväksytty ja suositus on jäsenvaltioissa voimassa.⁸

Suomessa eEurope 2002 tavoitteet ovat myös pääosin saavutettu. Suomen hyvä kansainvälinen kilpailukyky ja viime vuosien taloudellinen kasvu on perustunut huipputekniikan kehittämiseen. Suomi on noussut kansainvälisten vertailujen kärkeen useilla tietoyhteiskunnan kehitystä mittaavilla indikaattoreilla.

Parhaiten Suomessa on edistytty teknologiavetoisten eEurope 2002 -tavoitteiden osalta. Nopeaa on ollut myös nuorison siirtyminen digitaaliaikaan. Samoin julkinen sektori on edennyt suhteellisen hyvin verkkopalvelujen kehittämisessä. Hitaampaa etenemistä on ollut sähköisen kaupankäynnin, verkkovälitteisen terveydenhuollon sekä verkkojen kotimaisen sisältötuotannon alueilla.⁹

eEurope 2005 –toimintasuunnitelma

eEurope 2005 –toimintasuunnitelma on jatkoa eEurope 2002 –ohjelmalle. eEurope 2005 –suunnitelma hyväksyttiin Sevillan Eurooppa-neuvoston kokouksessa 21-22. 6.2002.

eEurope 2005-toimintasuunnitelmassa keskitytään kasvun aikaansaamiseen ja loistamalla verkottuneisuus taloudelliseksi toiminnaksi. Tavoitteena on edistää sellaisia palveluja, sovelluksia ja sisältöjä, jotka luovat uusia markkinoita, alentavat kustannuksia ja lopulta parantavat tuottavuutta koko taloudessa.

Sisällön, palvelujen ja sovellusten kehittäminen ja tarvittavan infrastruktuurin luominen on pääsääntöisesti markkinoiden tehtävä. Tästä syystä toimintasuunnitelmassa keskitytään niihin aloihin, joilla julkisella vallalla on mahdollisuus saada aikaan lisäarvoa ja vaikuttaa myönteisesti toimintaympäristön kehittymiseen yksityisille investoinneille.

Teknologian osalta toimintasuunnitelmassa korostetaan laajakaistan ja monikanavateknologioiden kuten digitelevisioiden ja kolmannen sukupolven matkaviestintänsä hyväksikäyttöä. Tuottavuushyötyihin päästään ohjaamalla talouden toimintaa hyödyntämään uutta teknologiaa. Tämä tapahtuu uudistamalla liiketoimintaprosesseja, edistämällä julkisia verkkopalveluja ja kehittämällä taitoja.

Vuoteen 2005 mennessä Euroopassa tulisi olla nykyaikaiset julkiset verkkopalvelut, kehittyneempää sähköistä hallintoa, tieto- ja viestintäteknikkaa hyödyntävää oppimista, terveydenhuollon sähköisiä palveluja ja dynaaminen sähköisen

⁸ eEurope 2005 –toimintasuunnitelma, Sevilla Eurooppaneuvosto 21-22.6.2002.

⁹ Suomi eEuroopassa, LVM 26.3.2001.

liiketoiminnan ympäristö ja näiden mahdollistajina laajalti saatavissa laajakais-
tayhteyksiä kilpailukyiseen hintaan ja turvallinen tietoverkkoinfrastruktuuri.

Suomessa eEurope 2005 -toimintasuunnitelman tavoitteet on otettu huomioon
hallituksen tietoyhteiskunnan politiikkaohjelmassa.

2.2 Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin toimintaohjelma 2002-2003

Valtioneuvoston asettama tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunta asetti 20.6.
2001 hallinnon sähköisen asioinnin jaoston, jonka tehtävänä oli laatia ehdotus
hallinnon sähköisen asioinnin toimintaohjelmaksi. Jaosto sai ehdotuksen val-
miiksi vuoden 2001 lopussa ja tietoyhteiskunta-asian neuvottelukunta hyväksyi
sen 30.1.2002.¹⁰

Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin toimintaohjelma 2002-2003 on vastaus
julkiselle sektorille annettuun haasteeseen sisältäen toimenpide-ehdotuksia jul-
kisen hallinnon tietoyhteiskuntakehityksen pohjan vahvistamiseksi ja eteenpäin
viemiseksi.

Toimintaohjelman mukaan erityisesti hyvinvointipalvelujen painopisteen muu-
tos väestön ikääntymisen seurauksena luo paineita julkisten palvelujen kysynnän
muutoksiin. Sähköinen asiointi antaa mahdollisuuksia rakenteiden ja toimintata-
pojen uudistamiseen sekä palvelutuotannon tuottavuuden ja laadun parantami-
seen.

Sähköisen hallinnon ja julkisen verkkoasioinnin avulla voidaan keventää toimin-
taprosesseja ja siten vapauttaa resursseja ja kohdentaa niitä perinteisiin fyysisiin
palvelumuotoihin. Rutiiniluonteisia asiointipalveluja ja tehtäviä voidaan siirtää
verkko- ja osin myös itsepalveluihin.

Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin toimintaohjelmassa nostetaan esille 16
hallinnon tietoyhteiskuntakehityksen kipupistettä ja niille ehdotetaan toteutetta-
vaksi konkreettiset toimenpiteet vuosina 2002-2003. Toimenpide-ehdotukset on
koottu seuraavaan taulukkoon.

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Verkkopalvelujen kehittäminen integroidaan toimintastrategian kanssa 2. Julkisten verkkopalvelukonseptien kehittäminen tapahtuu toimintaprosesseja uudistamalla 3. Johdon ja henkilöstön valmiuksia ja osaamista parannetaan 4. Yhteistyötä julkisten verkkolomakkeiden suunnittelussa ja tuottamisessa kehitetään 5. Sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalvelujen kehittämistyötä vahvistetaan 6. Perusrekistereiden hyödyntämistä verkkopalveluissa sekä viranomaisten välisen tietojen yhteiskäytössä ja yhteistyömallien kehittämisessä parannetaan 7. Yhteispalvelupisteiden palvelukykyä vahvistetaan 8. Sähköisiä asiointipalveluja koskevaa valtion maksupolitiikkaa selvitetään |
|--|

¹⁰ Kohti murrosta – julkiset palvelut uudella vuosituhanalla, Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin toimintaohjelma 2002-2003, 31.12.2001.

9. Osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia verkon kautta kehitetään
10. Julkisten verkkopalvelujen löydettävyyttä parannetaan
11. Julkisille verkkopalveluille luodaan laadun arviointikriteerit
12. PK-yritysten verkkoasiointivalmiuksia kehitetään
13. Pääsy verkkoon tehdään kaikille mahdolliseksi
14. Asiakkaan tunnistamista ja tunnistamismenetelmien tarvetta selkiytetään
15. Kehittämistyön poliittis-hallinnollista ohjausta ja koordinoitua vahvistetaan sekä toimintaohjelman seuranta järjestetään
16. Julkisen hallinnon JHS-järjestelmää vahvistetaan

Toimintaohjelman toimenpide-ehdotuksilla pyritään siirtämään painopiste tietotekniikkavetoisuudesta viranomaisen toimintaprosessien uudistamiseen, verkkopalvelujen kysynnän ja tarjonnan tukemiseen, verkkopalvelujen saavutettavuuden, helppokäyttöisyyden ja käyttäjien valmiuksien kehittämiseen sekä julkisen hallinnon tietoyhteiskuntakehityksen yleisen ohjauksen ja koordinoinnin parantamiseen.

2.3 Hallituksen tietoyhteiskunnan politiikkaohjelma

Hallituksen tietoyhteiskuntaohjelman tarkoituksena on lisätä kilpailukykyä ja tuottavuutta, sosiaalista ja alueellista tasa-arvoa sekä kansalaisten hyvinvointia ja elämänlaatua hyödyntämällä tieto- ja viestintäteknikkaa koko yhteiskunnassa. Lisäksi ohjelman avulla pyritään säilyttämään Suomen asema yhtenä tieto- ja viestintäteknologian johtavista tuottajista ja hyödyntäjistä. Ohjelman avulla koordinoidaan valtionhallinnon omia toimenpiteitä horisontaalisella tasolla, jotta voidaan varmistua muun muassa siitä, että toteutettavat toimenpiteet eivät ole päällekkäisiä tai keskenään ristiriidassa.

Valtionhallinto edistää tietoyhteiskuntakehitystä varmistamalla kansalaisten mahdollisuuden päästä nopeiden tietoliikenneyhteyksien piiriin, kehittämällä kansalaisten tietoyhteiskuntavalmiuksia, luomalla uusia toimintatapoja ja sähköistämällä valtion omia palveluita ja hallintoa sekä edistämällä vastaavaa kehitystä kuntasektorilla ja elinkeinoelämässä, koulutuspoliittisilla toimenpiteillä, panostamalla tutkimukseen, tukemalla muita tietoyhteiskuntasektorilla toimijoita sekä osallistumalla tietoyhteiskuntakehitystä edistäviin keskeisiin hankkeisiin.

Tietoyhteiskuntaohjelmalla pyritään seuraaviin vaikuttavuustavoitteisiin:¹¹

- Kaikilla kansalaisilla on mahdollisuus hyödyntää tietoyhteiskunnan palveluita asuinpaikasta ja sosiaalisesta asemasta riippumatta.
- Kaikilla kansalaisilla on mahdollisuus hankkia kuhunkin elämäntilanteeseen soveltuvat tietotekniikan perustaidot, medialukutaidot sekä valmiudet tietoyhteiskunnan palveluiden käyttämiseen.
- Sähköisen asioinnin ja tietoverkkojen tietoturvallisuus sekä kansalaisten luottamus sähköisiin palveluihin on hyvällä tasolla.

¹¹ Hallituksen strategia-asiakirja 2003 – Hallituksen poikkihallinnolliset politiikkaohjelmat ja politiikat.

- Tieto- ja viestintäteknologiaa hyödynnetään kaikissa organisaatioissa tavoitteena palvelun parantaminen, toimintojen ja prosessien tehostuminen sekä kilpailukyvyn ylläpito ja kehittäminen.
- Työntekijöiden tietoyhteiskuntaosaaminen on työtehtävästä ja alasta riippumatta korkealla tasolla ja tietoyhteiskuntakehityksen vaatima koulutetun työvoiman saatavuus ja laatu on taattu.
- Julkishallinnon palvelut hoidetaan asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti reaaliaikaisina yhteisinä prosesseina julkishallinnon sisällä ja yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.
- Tutkimus- ja tuotekehityspanostuksilla ja niiden tehokkaalla suuntaamisella Suomi pidetään edelläkävijöiden joukossa tietoyhteiskuntakehityksessä.
- Suomalainen tietoyhteiskunta on kansainvälisissä vertailuissa huippuluokkaa ja suomalaisella tietoyhteiskuntapolitiikalla pystytään vaikuttamaan myös kansainväliseen kehitykseen.

Tietoyhteiskunnan politiikkaohjelman toteutumista seurataan vuosittain hallituksen ja asianomaisten tahojen kesken arvioimalla ohjelman vaikutuksia sekä kansallisten että EU:n tietoyhteiskuntakehitystä kuvaavien muuttujien pohjalta.

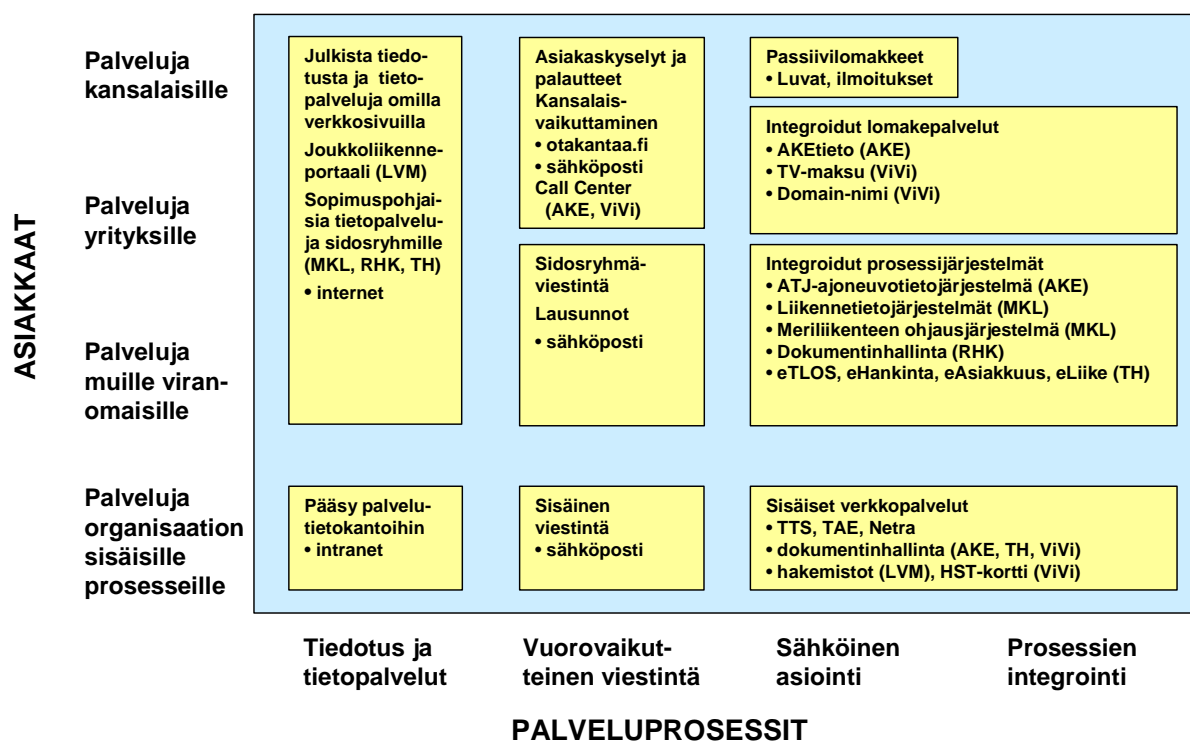
3 VERKKOPALVELUJEN KEHITTÄMISTILANNE HALLINNONALALLA

Liitteeseen 1 on koottu LVM:n hallinnonalan verkkopalvelujen kehittämistilanne. Organisaatiokohtaiset kuvaukset eivät perustu pelkästään tähänhetkiseen tilanteeseen, vaan niissä on otettu huomioon myös käynnissä olevat kehittämishankkeet.

Kehittämistilanteen arvioinnissa on käytetty matriisia, jonka pystyakselilla kuvataan verkkopalvelujen asiakkaat ja vaaka-akselilla palveluprosessit.

Seuraavassa kuvassa on yhteenveto hallinnonalan verkkopalvelujen kehittämistilanteesta.

Hallinnonala yhteensä



Verkkopalvelujen kehittäminen osana toiminnan kehittämistä

LVM:n hallinnonalalla tietojärjestelmien ja verkkopalvelujen merkitys ydintoiminnalle vaihtelee. Esimerkiksi Ratahallintokeskuksella on hyvin vähän tarvetta kehittää verkkopalveluja kansalaisille tai laajalle joukolla muita sidosryhmiä. Ratahallintokeskuksen kohdalla verkkopalvelut tukevat suppean ydinpiirin asiantuntijatyötä.

Ajoneuvohallintokeskukselle, Ilmatieteen laitokselle, Merenkululaitokselle, Tiehallinnolle ja Viestintävirastolle verkkopalveluilla on laajemmin strategista merkitystä. Verkkopalvelujen kehittäminen on kytketty osaksi viraston tai laitoksen sekä strategista että toiminnan operatiivista kehittämistä.

Verkkopalvelujen strateginen merkitys on viime vuosina vahvistunut muutoinkin LVM:n hallinnonalalla. Tämä näkyy hyvin hallinnonalan toiminta- ja taloussuunnitelmasta vuosille 2004-2007. Tietojärjestelmiä ei kehitetä enää erillis-hankkeina kuten aikaisemmin vaan osana toiminnan kehittämistä.

Tiedotus ja tietopalvelut

Hallinnonalan virastot ja laitokset tarjoavat omilla verkkosivuillaan julkista tietoa ja tietopalveluja samoilla periaatteilla kuin useimmat valtionhallinnon yksiköt. Sivustoja ja niiden palveluja on uusittu ja täydennetty muutaman vuoden välein toteutetuissa ylläpito- ja kehittämisprojekteissa.

Sisäisten intranet-palvelujen kehittäminen on tapahtunut hallinnonalalla samoilla periaatteilla kuin ulkoisissa internet-palveluissa. Tiehallinnossa intranetista on kehitetty yleinen käyttöliittymä useisiin viraston sisäisiin tietojärjestelmiin.

LVM:n johdolla toteutettava joukkoliikenneportaali on merkittävä avaus toimialaportaalien alueella. Se on myös esimerkki henkilöliikenteen verkostoyhteistyön tiivistymisestä.

Ilmailulaitos on mukana kansainvälisten lentoasemien Airport HR-Net työryhmän perustamassa extranet-portaalissa, jossa vaihdetaan tietoa työskentelytapojen, työolojen, erilaisten etuisuuksien ja ammatillisen koulutukseen alueilla.

Tärkeä kehittämisalue on myös hallinnonalan perusrekisterien avaaminen yritysten sekä muiden viranomaisten käyttöön. Merenkululaitoksen, Ratahallintokeskuksen ja Tiehallinnon kohdalla tavoitteena on ensisijassa suunnittelukonsulttien ja urakoitsijoiden palveleminen. Tietoa jaetaan myös muille kohderyhmille kuten yrityksille, jotka jalostavat rekisteritiedosta lisäarvopalveluja liikenteen tarpeisiin. Merenkululaitos jakaa kauppamerenkulun tarpeisiin hyvinkin yksityiskohtaista väylätietoa yhdistettynä elektronisiin merikarttoihin. Tiehallinto on kytkenyt karttakäyttöliittymän omiin internet- ja intranet-palveluihinsa.

Perusrekisteripohjaisten ja muiden tietopalvelujen maksupolitiikassa ei sovelleta yhdenmukaista linjaa. Nyt osa palveluista on ilmaisia ja osa maksullisia. Maksullisista palveluista on erotettavissa lisäksi palvelut, jotka ovat liiketoimintaa ja toisaalta palvelut, joista veloitetaan vain aiheutuneet erilliskustannukset.

Vuorovaikutteinen viestintä

Sähköpostista on tullut hyvin yleinen sisäisen ja ulkoisen viestinnän väline. Sähköposti on kytketty myös useimpiin internet-sivustoihin yleiseksi kysely- ja palautejärjestelmäksi.

Ajoneuvohallintokeskus ja Viestintävirasto ovat perustaneet puhelinpalveluun perustuvan call centerin rinnakkaiseksi palvelukanavaksi sähköisille asiakaspalveluille. Osittain samantyyppisiä palvelutehtäviä sisältyy myös Tiehallinnon liikennekeskuksille ja Merenkululaitoksen VTS-keskuksille.

Kansalaisvaikuttaminen eDemokratian keinoin nähdään alueena, jolle on kehitetty LVM:n hallinnonalalla vasta viime vuosina verkkopalveluja. Tarve on tunnistettu esimerkiksi liikenneväylien suunnittelussa ja ylläpidossa. Tiehallinnossa sähköistä asiakaspalautetta kerätään systemaattisesti tienpidon toimenpiteitä ja tiehankkeiden suunnittelua varten.

Valtioneuvostotasolla on toteutettu keskustelufoorumi otakantaa.fi-palvelu. Sivustoilla on käyty varsin vilkasta keskustelua myös LVM:n hallinnonalan palveluista esimerkkinä digitelevisio.

Valtionhallinnossa yleiset lausuntokierrokset tapahtuvat osin paperidokumentteja käyttäen, mutta lausuntojen lähettäminen sähköisesti on yleistymässä. Lausuntojen pyytäjän kannalta sähköiset palautteet nopeuttavat asian käsittelyä. Tämä on otettu huomioon muun muassa LVM:n sähköisen asioinnin ohjeistuksessa.

Sähköinen asiointi ja prosessien integrointi

Vapaamuotoinen sähköinen asiointi tapahtuu hallinnonalalla yleisesti sähköpostia käyttäen. Tätä varten käytetään henkilökohtaisten osoitteiden ohella virastojen ja laitosten virallisia sähköpostiosoitteita.

Sähköisessä asiointissa ei käytetä juuri lainkaan HST-palveluja kuten sähköistä allekirjoitusta ja lähettäjän vahvaa tunnistamista. Tästä huolimatta sähköpostitse saapuviin palvelupyyntöihin reagoidaan yleensä vastaavalla tavalla kuin postitse saapuviin paperiasiakirjoihin.

Eniten kehitystyötä on hallinnonalalla tehty sähköisten lomakkeiden alueella. Yleisimmät lomakkeet tarjotaan viraston tai laitoksen omilla internet-sivuilla ja osittain myös valtakunnallisessa lomake.fi -palvelussa.

Pääosin palvelu perustuu passiivilomakkeeseen, jonka asiakas tulostaan, täyttää käsin ja lähettää allekirjoitettuna postitse tai täyttää lomakkeen työasemallaan ja lähettää sähköpostitse tai allekirjoitettuna paperiversiona käsiteltäväksi.

Viestintäviraston TV-maksu ja domain-nimipalvelu perustuvat kehittyneempään palveluun, joka sisältää yleistä asiakasneuvontaa, lomakkeen täytön tuen sekä sähköisen maksamisen pankkiyhteydet. Palvelu on myös integroitu taustajärjestelmiin siten, että tietojen käsittely ja rekisterien ylläpito on automatisoitu. Ajo-neuvohallintokeskuksen tavoite on kehittää AKEtieto-palvelusta vastaavan tyyppinen kokonaispalvelu.

Prosessien integrointia tehdään myös siten, että viraston tai laitoksen operatiiviset tietojärjestelmät rakennetaan kokonaan verkkopalveluarkkitehtuuriin esimerkkinä Merenkulkulaitoksen liikennetieto- ja ohjausjärjestelmät. Vastaavalla tavalla Ajo-neuvohallintokeskus ja Tiehallinto ovat uusimassa operatiivisia tietojärjestelmiään.

Sähköistä asiointia häiritsee edelleen se, että käyttäjien tunnistukseen ei ole saatu yleisesti hyväksyttyä standardiratkaisua. Väestörekisterikeskuksen HST-kortti ja siihen liittyvät varmennepalvelut eivät ole levinneet odotusten mukaisesti. Pankkien toisentyypiseen tekniikkaan perustuva asiakkaan tunnistaminen on paljon laajemmassa käytössä, ja sitä on tarkoitus käyttää jatkossa muissakin kuin pankkipalveluissa. Viestintävirastossa HST-kortti on käytössä organisaatiokohtaisena henkilökorttina, ja sitä käytetään myös sähköisen asioinnin sisäisessä pilotoinnissa.

Liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalan sisäisissä prosessijärjestelmissä kehittämistarvetta nähdään erityisesti suunnittelun ja seurannan alueella. Puutteenä nähdään myös, että hallinnonalalla ei ole käytössä yhteen toimivia asia- ja dokumentinhallinnan tietojärjestelmiä.

4 KEHITTÄMISEN HAASTEET

4.1 Hallinnon yhteiset haasteet

Tehokkaan hallinnon haaste

Väestön ikärakenne muuttuu lähivuosina voimakkaasti, mikä aiheuttaa muutostarpeita julkisten palvelujen painopisteisiin. Työvoimavaltaisten palvelujen laadun ylläpitäminen luo paineita palvelutuotannon resurssien kasvattamiseen. Myös julkisen sektorin henkilöstö vaihtuu suurten ikäluokkien eläkkeelle siirtymisen seurauksena. Tapahtuvat muutokset näkyvät kilpailuna työvoimasta sekä tarpeena nostaa hallinnon tuottavuutta ja tehokkuutta.¹²

Uusista palvelutarpeista ja toisaalta henkilöstömäärän supistumisesta huolimatta julkiseen palvelutuotantoon ei ole mahdollista kohdentaa merkittävästi uusia taloudellisia resursseja.

Verkkopalvelujen avulla hallinnon toimintaprosesseja voidaan keventää ja siirtää tehtäviä asiantuntijoilta tietojärjestelmille ja asiakkaiden itsepalveluun. Tehokas ja kevyt hallinto on nähtävä kansallisena kilpailutekijänä. Se on samalla haaste informaatio- ja viestintäteknologian mahdollisuuksien hyödyntämiselle.

Lähtökohdat tietoyhteiskunnan kehittämiseksi

Suomen tietoyhteiskuntakehityksessä on ylitetty kriittinen kynnyksen henkilökohtaiseen työaseman, matkapuhelimen ja sähköpostin käytössä. Lisäksi kriittinen kynnyksen on ylitetty pankkipalveluissa, osittain myös kirjastopalveluissa, työpaikkojen haussa sekä erilaisissa lippu-, matka- ja ajanvarauksissa. Muilta osin palvelujen kysyntä ja tarjonta eivät ole ylittäneet kriittistä kynnyksiä. Esimerkiksi maksulliset verkkopalvelut ovat vaikeuksissa.

Yritysten osalta internet-yhteydet on otettu käyttöön lähes sataprosenttisesti. Tästä huolimatta sähköisen kaupankäynnin asiakas- ja toimittajayhteydet ovat edenneet hitaasti. Pisimmälle sähköiset yhteydet on saatu aikaan kaupparyhmien sisäisissä tilaus-toimitus-ketjuissa sekä teollisuuden alihankintayhteyksissä.

Tietyistä hitaustekijöistä huolimatta tapahtunut kehitys on merkittävää ja se luo hyvät edellytykset tietoyhteiskuntakehityksen etenemiselle.

Sähköisen asioinnin haasteet

Sähköisen asioinnin haasteena on palvelujen ja toimintaprosessien uudistaminen. Tämä koskee viranomaisorganisaatioiden sisäisiä prosesseja ja viranomaisten välistä tietojen siirtoa. Perusrekisterien avaaminen viranomaisten ja palveluja käyttävien kansalaisten, yritysten ja muiden sidosryhmien yhteiskäyttöön on vasta alussa.

¹² Kohti murrosta – julkiset palvelut uudella vuosituonnilla, Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin toimintaohjelma 2002-2003, 31.12.2001.

Haasteena on myös sähköisten palvelujen infrastruktuurin kehittäminen. Esimerkiksi laajakaistayhteyksien yleistymisen edistää sähköistä asiointia.

Sähköinen asiointi tarvitsee lisäksi yhteisiä palvelukonsepteja ja tukipalveluja. Esimerkiksi julkisille verkkolomakkeille tulisi määritellä yhteinen palvelukonsepti, yhteinen tietojen esitysmuoto ja tiedonsiirron rajapinnat. Palveluja tulisi tukea yhteisillä metatietomäärittelyillä ja hakemistopalveluilla sekä varmenne-, allekirjoitus- ja salauspalveluilla.

Sähköisen infrastruktuurin kehittämisessä tärkeää on lisätä myös käyttäjien luottamusta verkkopalvelujen toimivuuteen ja turvallisuuteen.

Hyvään hallintotapaan tulisi sisällyttää, että viranomaisen mieluummin kuin asiakkaan tulisi omatoimisesti tarkistaa julkisista tai omista tietolähteistään asiakkaan tunnistaminen.¹³

Julkisen hallinnon verkkopalvelujen hinnoittelu ja maksupolitiikka tulisi uusia verkkoasiointia ja tietojen yhteiskäyttöä suosivaan suuntaan. Asiaa on selvitetty hallinnon sisäisten tietoluovutusten osalta valtiovarainministeriön asettamassa työryhmässä. Ehdotus keskittyy hinnoittelun periaatteisiin, joiden mukaan tietoluovutusten maksuttomuus on yksi vaihtoehto.¹⁴

Julkishallinnossa sähköistä asiointia kehitetään osana hyvää hallintoa ottaen huomioon lainsäädännön vaatimukset, esimerkiksi julkisuuslaki ja –asetus sekä hyvä tiedonhallintatapa. Yksi tulevaisuuden haasteista on asianhallintajärjestelmillä tuotetun asiakirja-aineiston sähköinen arkistointi, jota mallinnetaan arkistolaitoksen SÄHKE-hankkeessa.¹⁵

4.2 LVM:n hallinnonalan haasteet

Viestintä- ja tietoyhteiskuntapolitiikan haasteet

Liikenne- ja viestintäministeriön haasteena on edistää yhteiskunnan toimivuutta ja väestön hyvinvointia huolehtimalla, että kansalaisten ja elinkeinoelämän käytössä on laadukkaat, turvalliset ja edulliset liikenne- ja viestintäyhteydet sekä alan yrityksillä kilpailukykyiset toimintamahdollisuudet.¹⁶

Hallinnonalan viestintä- ja tietoyhteiskuntapolitiikan haasteena on yhteiskunta, jossa teknologisen kehityksen sallimia, turvallisia, edullisia, kehittyneitä ja helppokäyttöisiä apuvälineitä käytetään laajasti hyväksi kansalaisten hyvinvoinnin, tasa-arvon ja demokratian sekä kansallisen kilpailukykyyn edistämiseksi.

¹³ Esim. virkatodistusten määrä on pudonnut 8 miljoonasta noin 0,5 miljoonaan vuosittain, kun tiedot on mahdollista saada väestörekisteristä sähköisesti.

¹⁴ Hallinnon sisäisten tietoluovutusten hinnoittelu, valtiovarainministeriön työryhmämuistio 16/2003.

¹⁵ <http://www.narc.fi/sahke/>.

¹⁶ Liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalan toiminta- ja taloussuunnitelma 2004-2007.

Verkkopalvelujen infrastruktuurin ja palvelujen hyväksikäytön kehittäminen on hallinnonalan viestintä- ja tietoyhteiskuntapolitiikan keskeinen haaste.

Liikennepolitiikan haasteet

Liikennepolitiikan haasteena on huolehtia, että kansalaisten ja elinkeinoelämän käytössä on laadukkaat, turvalliset ja edulliset liikenneyhteydet sekä alan yrityksillä kilpailukykyiset toimintamahdollisuudet. Tavoitteena on älykäs ja ekologinen liikkuminen ja kuljettaminen, jossa otetaan huomioon taloudelliset, ekologiset, sosiaaliset ja kulttuuriin liittyvät näkökohdat.¹⁷

Verkkopalveluilla on erityistä merkitystä liikenteen ohjauksessa ja liikennelogiistiikkaa tukevissa palveluissa. Verkkopalvelujen avulla parannetaan myös paikkaan ja aikaan liittyvien lisäarvopalvelujen tarjontaa ja saatavuutta. Hallinnonalan virastot ja laitokset voivat edistää lisäarvopalvelujen tarjontaa myös yhteistyössä yritysten kanssa.

Kansainvälisen yhteistyön haasteet

Ministeriöllä sekä hallinnonalan virastoilla ja laitoksilla on paljon yhteistyötä kansainvälisten organisaatioiden kanssa. Yhteydet ovat lisääntyneet erityisesti Suomen liityttyä Euroopan Unioniin.

Kansainvälisen yhteistyön haasteita liittyy ylikansalliseen regulaatioon ja standardointiin sekä rajat ylittävään valvonta- ja muuhun operatiiviseen toimintaan.

EU-yhteistyö on keskeinen haaste sähköiselle asiakirjahallinnolle. Valtioneuvosto hyödyntää EU-asioissa EUTORI-tiedonhallintajärjestelmää, jota ei ole vielä avattu hallinnonalan virastojen ja laitosten käyttöön.

Hallinnonalan verkkopalvelujen haasteet

Sähköisten palvelujen ja palveluprosessien kehittämisen haasteena on asiakaspalvelun parantaminen ja palvelutuotannon tehokkuuden lisääminen hallinnonalalla.

Hallinnonalan virastojen ja laitosten haasteena on tuottaa yhteisten konseptien mukaisia verkkopalveluja kansalaisille, yrityksille ja muille sidosryhmille. Konseptien kehittämisessä tulisi käyttää hyväksi hallinnon yhteisiä verkkopalvelumäärittäjä- ja tukipalveluja.

Palveluissa yrityksille sekä muille viranomaisille on haasteena saada aikaan yhteistyötä samalla alalla toimivien verkoston osapuolten kesken. Ministeriön ja hallinnonalan virastojen ja laitosten tulisi toimia toimialaklusterien yhteisten verkkopalvelujen kehittämisen veturina. Tavoitteena on osapuolten toimintaprosessien tiivis integrointi verkkopalvelujen avulla. Hallinnonalalla on saatu hyviä kokemuksia verkostoyhteistyöstä ja sitä tulisikin edelleen jatkaa ja syventää.

¹⁷ Liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalan toiminta- ja taloussuunnitelma 2004-2007.

Hallinnonalalla ylläpidetään tärkeitä yhteiskunnan perusrekistereitä. Liitteessä 2 on näistä luettelo. Ainakin osa hallinnonalan perusrekistereistä tulisi avata nykyistä paremmin kansalaisten, yritysten ja muiden viranomaisten tietopalvelukäyttöön ja hyödynnettäväksi erilaisissa verkkopalveluissa.

Hallinnonalan suunnittelun ja seurannan haasteena on sovittaa yhteen valtioneuvoston ohjelmajohtamisen ja hallinnonalan virastojen ja laitosten strategisen johtamisen Balanced Scorecard -malliin perustuvat tavoitteet.

Asiakaspalvelun haasteet

Hallinnon avoimuus ja kansalaisten kuuleminen muodostavat verkkopalvelujen kehittämislle haasteen, jota ei ole otettu riittävästi huomioon hallinnonalan virastojen ja laitosten toiminnan ja palvelujen kehittämisessä. Erityisesti haaste on tuntea asiakkaat ja muut sidosryhmät sekä ymmärtää heidän tarpeensa ja toimintatapansa.

Verkkopalvelujen avulla on aikaisempaa helpompi kerätä ja hallita kansalaisaloitteita ja asiakaspalautetta palvelujen kehittämisen ja ylläpidon tueksi.

Haasteita sisältyy myös viranomaisten väliseen yhteistyöhön, sillä aina ei ole selvää, kenen vastuulla on reagoida kansalaisten ja muiden sidosryhmien vaatimuksiin.

5 HALLINNONALAN VERKKOPALVELUVISIO

Liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalan verkkopalveluvision perustuu ministeriön toiminta- ja taloussuunnitelmassa 2004-2007 esitettyihin ministeriön sekä hallinnonalan viestintä- ja tietoyhteiskuntapolitiikan ja liikennepolitiikan visioihin. Visiossa on otettu lisäksi huomioon hallituksen strategia-asiakirjan tavoitteet sekä tietoyhteiskunnan politiikkaohjelman valmistelutyössä esitetyt näkemykset.

Verkkopalveluvision ja kriittiset menestystekijät tukevat myös tammikuussa 2003 laadittua ministeriön toiminnan vaikuttavuutta ohjaavaa tuloskorttia (luku 1.2).

Verkkopalveluvision sisältyy seuraavaan kuvaan.

LVM:n hallinnonalan verkkopalveluvision ja kriittiset menestystekijät



Visiossa korostetaan verkkopalvelujen vaikuttavuutta kriittisten menestystekijöiden kaikkien neljän näkökulman osalta.

Verkkopalveluilta edellytetään tukea ministeriön ja hallinnonalan vaikuttavuustavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoite koskee sekä verkkopalvelustrategiaa hallinnonalan yhteisenä kehittämissuunnitelmana että erillisten verkkopalveluhankkeiden vaikuttavuustavoitteina.

6 KEHITTÄMISLINJAUKSET JA TOIMENPIDESUOSITUKSET

Verkkopalvelujen kehittämissuunnitelmissa pyritään hallinnonalakohtaiseen yhteistyöön ja tukemaan virastojen ja laitosten välistä tiedonvaihtoa ja yhteisiä palvelukokonaisuuksia. Vastuu kehittämisestä on kuitenkin pääosin virasto- ja laitostasolla. Kehittämissuunnitelmausten ja toimenpidesuosittelujen tehtävänä on tukea tätä työtä. Tarvittaessa käynnistetään yhteisiä kehittämissuunnitelmia hallinnonalalla sekä virastojen ja laitosten keskinäisenä yhteistyönä. Kehittämissuunnitelmia tehdään myös koko valtionhallinnon alueella ja tässä LVM on aktiivisesti mukana.

Kehittämissuunnitelmat ja toimenpidesuosittelut ryhmitellään verkkopalveluvisiossa määriteltyjen kriittisten menetystekijöiden mukaan seuraaviin neljään ryhmään:

- Verkkopalvelujen yhteiskunnallinen ja asiakasvaikuttavuus
- Vaikuttaminen resursseihin ja talouteen
- Vaikuttaminen sisäisiin prosesseihin ja sidosryhmäyhteistyöhön
- Vaikuttaminen uudistumiseen, innovaatioihin ja osaamiseen

6.1 Verkkopalvelujen yhteiskunnallinen ja asiakasvaikuttavuus

Hallinnonalan vaikuttavuustavoitteiden tukeminen

Liikenne- ja viestintäministeriön tehtävänä on edistää yhteiskunnan toimivuutta ja väestön hyvinvointia huolehtimalla, että kansalaisten ja elinkeinoelämän käytössä ovat laadukkaat, turvalliset ja edulliset liikenne- ja viestintäyhteydet sekä alan yrityksillä kilpailukykyiset toimintamahdollisuudet.

Hallinnonalan yhteiskunnallista ja asiakasvaikuttavuutta on linjattu ministeriön viestintä- ja tietoyhteiskunta- sekä liikenne- ja omistajapolitiikan ohjelmilla.¹⁸

Hallinnonalan tietoyhteiskuntapolitiikan keskeinen tehtävä on valjastaa tietotekniikka ja viestintäpalvelut edistämään kansalaisten hyvinvointia sekä elinkeinoelämän ja julkishallinnon tuottavuutta ja kilpailukykyä.

Liikennepolitiikassa on keskeistä ylläpitää ja kehittää liikenteen infrastruktuuria ja liikenteen palveluja pitkäjänteisesti siten, että ne edistävät Suomen ja sen eri alueiden kilpailukykyä ja hyvinvointia.

Omistajapolitiikan tavoitteena on valtion omistusten arvon kasvattaminen, hyvän tuoton saaminen sekä yhtiöiden kehittäminen kiinnostavina sijoituskohteina.

Verkkopalvelustrategia tukee hallinnonalan yhteiskunnallista ja asiakasvaikuttavuutta. Tämä tapahtuu parantamalla viranomaisten, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien välisten tietojenkäsittelyprosessien laatua ja tehokkuutta.

¹⁸ Liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalan toiminta- ja taloussuunnitelma 2004-2007.

Verkkopalveluilla lisätään asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia liikenne- ja viestintäyhteyksien kehittämisessä. Asiakaspalautteen systemaattisella keräämisellä ja asiakaskyselyihin vastaamalla lisätään asiakkaiden tarpeiden tuntemista sekä luodaan edellytykset kansalaisten ja muiden sidosryhmien vaikuttamiselle. Verkkopalvelut ovat tasapuolisesti saatavilla ja niiden helppokäyttöisyyteen ja turvallisuuteen kiinnitetään riittävästi huomiota.

Palveluissa yrityksille, yhteisöille ja muille viranomaisille LVM:n hallinnonala tukee verkostoitumista ja yhteistyötä samalla alalla toimivien osapuolten kesken. Ministeriön ja hallinnonalan virastot ja laitokset toimivat toimialaklusterin yhteisten verkkopalvelujen kehittämisen veturina. Tavoitteena on osapuolten toimintaprosessien tiivis integrointi verkkopalvelujen avulla. Tällä tavalla tuetaan hallinnonalan politiikkaohjelmien vaikuttavuustavoitteiden saavuttamista.

Hallinnonalan vaikuttavuustavoitteita tuetaan myös kehittämällä verkkopalveluja, jotka parantavat virastojen ja laitosten sisäisten prosessien tehokkuutta. Lisäksi palveluissa toimialaklustereille hallinnonalan virastot ja laitokset ovat keskeisiä palvelujen hyväksikäyttäjiä.

Tiedotuksen, tietopalvelujen ja vuorovaikutteisen viestinnän kehittäminen

Virastot ja laitokset perustavat tiedotus- ja tietopalvelujen sekä vuorovaikutteisen viestinnän kehittämisen asiakas- ja sidosryhmä-, tiedonhallinnan sekä tiedotus- ja verkkoviestintästrategioihinsa. Tavoitteena on tarjota yhteisten konseptien mukaisia verkkopalveluja sellaisenaan tai erikseen sovitettuna kansalaisille, yrityksille ja muille viranomaisille sekä organisaation sisäisille käyttäjille.

Verkkoviestintä otetaan huomioon kaikkea viestintää suunniteltaessa. Verkkoviestinnän tulee olla hyödyllistä sekä sidosryhmille että omalle toiminnalle. Verkkoviestintä täydentää muuta viestintää ja sitä tulee tarjota aktiivisesti tiedon käyttäjille.

Palveluissa kansalaisille käytetään useita rinnakkaisia jakelukanavia; palvelut tarjotaan internet-pohjaisten verkkopalvelujen lisäksi tarvittaessa mobiilipalveluna, Call Center- tai perinteisenä puhelinpalveluna sekä postiyhteyksiin tai fyysisessä asiointiin perustuvana palveluna. Digitelevision merkitys verkkopalveluissa kasvaa.

Tietopalveluissa hallinnonalan kirjastoilla on tärkeä asema. Useat virastojen ja laitosten kirjastot tarjoavat jo nyt palvelujaan omilla internet-sivustoillaan.

Tiedotusta ja tietopalveluja tuetaan järjestelmäympäristöllä, joka muodostuu asian- ja dokumentinhallinnan tietojärjestelmistä, joissa asiakirjahallinnon ja sähköisen arkistoinnin vaatimukset otetaan huomioon sekä niihin integroidusta julkaisujärjestelmästä. Tavoitteena on tiedon hallinnan ja käsittelyn luotettavuus ja korkea automaatioaste. Hallinnonalan virastojen ja laitosten asian- ja dokumentinhallinnan järjestelmissä käytetään mahdollisuuksien mukaan yhteisiä metatietomäärittäjiä. Vain tällä tavalla tietojen yhteiskäyttö ja siirto organisaatiosta toiseen voi tapahtua tehokkaasti.

Toistaiseksi vain Ajoneuvohallintokeskuksella, Tiehallinnolla, Viestintävirastolla ja Imailulaitoksella on käytössään asian- ja dokumentinhallinnan tietojärjestelmä. Ratahallintokeskus käyttää ratahankekohtaisia dokumentinhallintajärjestelmiä.

Hallinnonalan perusrekisteripohjaiset palvelut (liite 2) muodostavat tärkeän tietovaraston erityisesti yrityksille ja muille viranomaisille. Perusrekisterit ja niiden pohjalta tarjottavat palvelut määritellään. Samalla päätetään, onko palvelu maksutonta tai maksullista. Perusrekisteripohjaisia palveluja ylläpidetään kaikissa hallinnonalan virastoissa ja laitoksissa.

Tiedotus- ja tietopalveluilla on myös tärkeä asiakaspalvelua tukeva rooli virastojen ja laitosten sähköisissä asiointipalveluissa. Esimerkiksi sähköinen lomakepalvelu voi edellyttää neuvontaa ja tukea palvelun käytössä. Tukipalvelut on tarjottava palveluajoiltaan ja kapasiteetiltaan riittävinä.

Tiedotus- ja tietopalvelujen esittäminen hallinnonalan toimialaportaaleissa toteutetaan vakioituihin julkaisurajapintoihin perustuen tai linkkeinä virastojen ja laitosten omille verkkosivustoille.

Hallinnonalan sisäiset tietopalvelut

Liikenne- ja viestintäministeriö on kytketty valtioneuvoston verkkoon ja sen palveluihin. Valtioneuvoston intranettiin Senaattoriin on hankittu merkittävässä määrin kaupallisia tietopalveluja. Hallinnonalan virastoilla ja laitoksilla ei kuitenkaan ole pääsyä Senaattorin palveluihin. Ne tulee avata hallitusti virastojen ja laitosten käyttöön näiden toimintaan kiinteästi liittyviä tehtäviä varten. Vastavaa yhteiskäyttöistä tarvetta saattaa esiintyä joillakin hallinnonalan asiantuntijapalvelujen alueilla.

LVM:n hallinnonalan sisäiset tietopalvelutarpeet määritellään. Näille kehitetään toimintamalli, joka tukee tarpeita tarkoituksenmukaisella tavalla.

Yhteiskunnallinen ja asiakasvaikuttavuus - linjaukset ja toimenpidesuosituks

- Tulosohjauksessa asetetaan vaikuttavuustavoitteita, joiden saavuttamisessa verkkopalveluilla on merkittävä rooli.
- Kehitetään palveluja, joilla parannetaan viranomaisten, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien välisten tietojenkäsittelyprosessien laatua ja tehokkuutta, edistetään sujuvia liikenne- ja viestintäyhteyksiä, helpotetaan kansalaisten arkea sekä lisätään yhteiskunnan tuottavuutta ja kilpailukykyä.
- Parannetaan asiakkaiden tarpeiden tuntemista laatimalla virasto- ja laitokohtaiset asiakas- ja sidosryhmästrategiat.
- Lisätään kansalaisten ja muiden sidosryhmien vaikutusmahdollisuuksia kehittämällä verkkoyhteyksiin perustuvia palautejärjestelmiä sekä palautteiden systemaattista käsittelyä.

- Parannetaan toimialaklusterien yhteistyötä ja toiminnan tehokkuutta kehittämällä verkosto-osapuolten yhteisiä toimialaportaaaleita.
- Laajakaistastrategian toteuttamisella parannetaan verkkopalvelujen käyttöosaamista ja kulttuuria eEurope-ohjelmaan sisältyvän tavoitteen ”tietoyhteiskuntaa kaikille” mukaisesti.
- Kehittämällä digitelevisioon ja mobiilitekniikkaan perustuvia palveluja luodaan merkittävästi nykyistä laajemmalle käyttäjämäärälle pääsy hallinnonalan sähköisiin palveluihin.

6.2 Vaikuttaminen resursseihin ja talouteen

Resurssien kohdentaminen, tuottavuus ja taloudellisuus

Verkkopalvelujen kehittämisen tavoitteena on vähentää kaikkien palveluprosessiin osallistuvien toimijoiden työpanosta ja kustannuksia. Palveluprosessin tiedot pyritään saamaan sähköiseen muotoon jo tiedon syntyhetkellä ja siirtämään tiedon tuottajalta automaattisesti palveluketjuun osallistuvien organisaatioiden käyttöön.

Palveluissa suositaan itsepalvelua, jos tällä tavalla parannetaan palvelujen saataavuutta ja reaaliaikaisuutta sekä alennetaan palvelutuotannon kustannuksia. Tarvittaessa itsepalveluja tuetaan vuorovaikutteisilla verkko-, puhelin- ja henkilökohtaiseen asiointiin perustuvilla palveluilla.

Liikenteen ja viestinnän sujuvuutta edistetään lisäämällä ajantasaista, oikeaa ja luotettavaa tietoa. Samalla parannetaan liikenneväylien ja palvelujärjestelmien suorituskykyä ja kapasiteetin käyttöastetta. Tätä tarkoitusta palvelevat muun muassa Merenkululaitoksen ja Tiehallinnon liikennetieto- ja liikenteen ohjausjärjestelmät sekä Viestintäviraston palvelujärjestelmät.

Väylähankkeiden kilpailutusta ja kustannustehokkuutta edistetään tarjoamalla konsulteille ja urakoitsijoille tasapuolisesti ajantasaista ja oikeaa tietoa hankkeiden kilpailutus- ja toteutusvaiheissa. Tiehallinto ja Ratahallintokeskus tarjoavat palvelut urakoitsijoille sopimus pohjaisena verkkopalveluna. Merenkululaitos parantaa luotsien ja jäänmurtajien tuottavuutta ajantasaisilla verkkopalveluilla (PilotNet ja IBNet).

Verkkopalvelujen hyödyt ja kustannukset selvitetään ja palvelut priorisoidaan vaikuttavuuden ja kysynnän mukaan. Tärkeää on myös palvelurakenteiden ja toimintatapojen uudistaminen, jotta tavoitetoimintamallin mukaiset henkilötyö- ja kustannussäästöt saadaan realisoitumaan.

Verkkopalveluja kehitetään myös kaupallisiin tarpeisiin. Kaupalliset verkkopalvelut pyritään tuottamaan siten, että viraston tai laitoksen varsinaista toimintaa tukeviin tietojärjestelmiin ei tarvitse tehdä suuria muutoksia. Kaupallisista palveluista on kokemuksia Ajoneuvohallintokeskuksella, Merenkululaitoksella, Ilmatieteen laitoksella ja Viestintävirastolla.

Palvelujen kehittämisessä suositaan yhteishankkeita ja valmisratkaisuja. Tavoitteena on resurssien yhdistäminen silloin, kun useampi virasto ja laitos on kiinnostunut saman verkkopalvelun kehittämisestä. Tällä tavalla säästetään kustannuksia ja pystytään mahdollisesti käyttämään laajemman piirin asiantuntemusta hyväksi.

Kehittämishankkeiden rahoitus

Toimialaklusterien kehittämishankkeet rahoitetaan verkosto-osapuolten yhteishankkeina. Virastot ja laitokset rahoittavat omat kehittämishankkeensa toimintamenoillaan. Tarvittaessa ministeriö organisoii ja rahoittaa hallinnonalan yhteisiä hankkeita. Hankkeisiin haetaan mahdollisuuksien mukaan rahoitusta myös EU:sta ja kansallisista lähteistä.

Resurssit ja talous – linjaukset ja toimenpidesuosituks

- Kehitetään verkkopalveluja, joilla tuetaan liikenteen ja viestinnän sujuvuutta sekä parannetaan liikenneväylien ja palvelujärjestelmien suorituskykyä ja kapasiteetin käyttöastetta (toimialaklusterien portaalit, liikenteen tiedotus ja ohjaus, viestinnän infrastruktuuri ja palvelujen hyväksikäyttö).
- Kehitetään väylähallinnon verkkopalveluja, joilla edistetään hankintatoimen kilpailutusta ja kustannustehokkuutta jakamalla konsulteille ja urakoitsijoille tasapuolisesti ajantasaista ja oikeaa tietoa hankkeiden kilpailutus- ja toteutusvaiheissa.
- Verkkopalveluhankkeet perustellaan vaikuttavuustavoitteilla ja hankkeet priorisoidaan vaikuttavuuden mukaan.
- Palveluissa suositaan itsepalvelua ja tehtävien siirtoa osapuolille, joille tehtävät luontevimmin sopivat.
- Palvelujen käyttöönotossa varmistetaan suunniteltujen muutosten toteutuminen toimintaprosesseissa sekä seurataan asetettujen vaikuttavuustavoitteiden toteutumista.
- Verkkopalveluja kehitetään myös kaupallisiin tarpeisiin käyttäen hyväksi varsinaista toimintaa tukevien tietojärjestelmien tarjoamia mahdollisuuksia. Lisäarvopalveluja tarjoavien yritysten kanssa tehdään yhteistyötä.
- Palvelujen kehittämisessä suositaan yhteishankkeita ja valmisratkaisuja.
- Virastot ja laitokset rahoittavat omat kehittämishankkeensa toimintamenoillaan. Tarvittaessa ministeriö organisoii ja rahoittaa hallinnonalan yhteisiä hankkeita. Toimialaklusterien kehittämishankkeet rahoitetaan verkosto-osapuolten yhteishankkeina. Hankkeisiin haetaan mahdollisuuksien mukaan rahoitusta myös EU:sta ja kansallisista lähteistä.

6.3 Vaikuttaminen sisäisiin prosesseihin ja sidosryhmäyhteistyöhön

Sähköinen asiointi

Hallinnonalan virastot ja laitokset luovat valmiudet sähköiseen asiointiin ja vuorovaikutteiseen viestintään lain sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa edellyttämällä tavalla.¹⁹ Ministeriössä toimintaa on linjattu ohjeella sähköisestä viranomaisasioinnista LVM:ssä.²⁰ Sähköisen asioinnin ja verkkopalvelujen laatuksiteerejä on määritelty VM:n käynnistämässä kehittämishankkeessa.²¹

Ajoneuvohallintokeskuksen, Merenkululaitoksen, Tiehallinnon ja Viestintäviraston kokemusten pohjalta määritellään koko hallinnonalalle yhteinen sähköisen asioinnin palvelumalli.

Sähköinen asiointi voidaan kanavoida tapahtuvaksi hallinnonalan virastojen ja laitosten omien verkkosivujen ja sähköpostipalvelujen kautta, mutta myös osaksi yleis- tai toimialaportaaleja. Tällöin asiakkaat ja muut sidosryhmät voivat päästä palveluihin heille luontevimman kanavan kautta. Sähköinen asiointi voidaan integroida myös osaksi viraston tai laitoksen operatiivista tietojärjestelmää. Näin on tehty muun muassa Merenkululaitoksen palveluissa.

Sähköisessä asioinnissa käytetyille verkkolomakkeille määritellään yhteinen palvelukonsepti, yhteinen tietojen esitysmuoto ja tiedonsiirron rajapinnat. Palveluja tuetaan yhteisillä metatietomäärittelyillä ja hakemistopalveluilla sekä varmenne-, allekirjoitus-, salauspalveluilla. Määrittelyssä käytetään hyväksi Ajoneuvohallintokeskuksen ja Viestintäviraston kokemuksia integroitujen lomakepalvelujen kehittämisestä. Samalla otetaan huomioon lomake.fi –palvelua koskeva kehittäminen.

Sähköiset asiointipalvelut sisältävät yhtenäisellä tavalla tietoa ja neuvontaa palvelusta, verkkolomakkeen täytön ohjauksen, tietojen automaattisen täyttämisen siltä osin kun tiedot saadaan vastaanottajan tietojärjestelmistä sekä vakioidut tietokenttien ja rajapintojen määrittelyt, jotta tiedot voidaan käsitellä mahdollisimman automaattisesti vastaanottajan järjestelmissä.

Verkkopalveluasiakkaiden tunnistamistarve määritellään nykyistä selkeämmin. Yleisellä ohjeistuksella määritellään anonyymien, asiakkaan ilmoitukseen perustuvan ja vahvaa tunnistamista edellyttävän asiointin vaatimukset. Viranomaisen tulee varmistaa tarvittaessa omatoimisesti julkisista tai omista tietolähteistään asiakkaan tunnistaminen. Esimerkiksi kaikki julkisiin rekistereihin perustuva asiakkaan ja asiakkaan oikeuksien todistaminen tulee siirtää viranomaisosapuolen tehtäväksi.

¹⁹ Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 2002.

²⁰ Ohje sähköisestä viranomaisasioinnista Liikenne- ja viestintäministeriössä 8.10.2003.

²¹ Laatu verkkoon – Julkisten verkkopalvelujen laatu- ja arviointikriteerit, Valtiovarainministeriö 5/2003.

LVM:n hallinnonalan kehittämishankkeissa otetaan huomioon, että sähköisen asioinnin alueella käynnistetään useita kehittämishankkeita osana hallituksen tietoyhteiskuntaohjelmaa.

Hallinnonalan portaalit

LVM:n hallinnonalan virastoilla ja laitoksilla on käytössä verkkosivut tiedotusta, tietopalveluja ja vuorovaikutteista viestintää varten. Ajoneuvohallintokeskuksen, Merenkululaitoksen ja Viestintäviraston verkkosivut sisältävät lisäksi sähköisen asioinnin palvelut sekä yhteydet organisaation operatiivisiin palvelujärjestelmiin.

Laajimmillaan hallinnonalan verkkosivuja voidaan kutsua toimialaportaaliksi. LVM:n joukkoliikenneportaali on kehitetty alusta lähtien kohdealueensa toimialaportaaliksi. Pitkälle vietyjä portaalipalveluja on Ajoneuvohallintokeskuksella, Merenkululaitoksella ja Ilmatieteen laitoksella.

LVM edistää toimialaportaalien kehittämistä hallinnonalalla. Kehittämistä tuetaan myös taloudellisesti. Tavoitteena on kuitenkin, että portaaleille löytyy ylläpitäjä ministeriön ulkopuolelta ja rahoitus saadaan portaaliin osallistuvilta organisaatioilta, maksullisin palveluin, mainosrahoituksella tai muilla tuloilla.

Hallinnonalan portaaleissa ei pyritä tekemään kaikkea uudelleen, vaan linkitytään muiden osapuolten verkkopalveluihin aina, kun se on mahdollista.

Verkkopalveluihin tarjotaan useita erilaisia reittejä. Esimerkiksi lomakepalveluihin tulee päästä suoraan lomake.fi:stä sekä viraston tai laitoksen omien verkkosivujen kautta. Näille sivuille tulee päästä muun muassa LVM:n sivuilta, suomi.fi:n ja yrityssuomi.fi:n kautta sekä aihealueeseen liittyvien portaalien kautta. Yleisperiaatteena on, että palvelut ovat helposti löydettävissä. Verkkopalvelut perustuvat avoimuuteen ja hyvään hallintotapaan.

Hallinnonalan portaalihankkeissa edistetään liikennemuotojen välistä yhteistyötä. Tämä sisältyy esimerkiksi LVM:n joukkoliikenneportaalin tavoitteisiin. Liikennemuotojen välistä yhteistyötä voidaan edistää myös kytkemällä maa- ja rai-deliikenteen logistisia palvelujärjestelmiä merenkulun liikennetietojärjestelmien kanssa.

Prosessien integrointi

Hallinnonalan useissa virastoissa ja laitoksissa operatiiviset tietojärjestelmät on uusittu tai ollaan parhaillaan uusimassa järjestelmäympäristöön, jossa otetaan huomioon asiakkaiden ja muiden sidosryhmien palveluprosessien integrointi viraston tai laitoksen operatiivisiin toimintaprosesseihin ja niitä tukeviin tietojärjestelmiin.

Prosessien integrointi on viety pitkälle erityisesti Merenkululaitoksessa. Myös Ajoneuvohallintokeskus ja Tiehallinto ovat parhaillaan uusimassa palvelutuotantaan vastaavaan järjestelmäympäristöön.

Hallinnonalan suunnittelun ja seurannan kehittämisen tavoitteena on sovittaa yhteen ohjelmajohtamisen sekä virastojen ja laitosten strategisen johtamisen ja tulosohjauksen Balanced Scorecard -malliin perustuvat linjaukset. Tätä tuetaan hallinnonalan yhteisellä suunnittelu- ja seurantajärjestelmällä. Samalla otetaan huomioon Valtiovarainministeriössä ja Valtiokonttorissa tehtävä tietojärjestelmäkehitys.

Tietoturvallisuus

LVM:n hallinnonalan verkkopalveluissa kiinnitetään huomiota tietoturvallisuuteen jo palvelun suunnitteluvaiheesta alkaen. Palvelusta tehdään riskikartoitus ja -analyysi ennen toteuttamista. Käytössä olevista palveluista on olemassa ajan tasalla oleva turvallisuus- ja toipumissuunnitelma. Suunnitelmat voivat olla monen järjestelmän yhteisiä. Suunnitelmien kattavuus riippuu palvelun kriittisyydestä.

Verkkopalvelujen käytettävyys pyritään pitämään mahdollisimman korkeana. Pakolliset huoltokatkokset sijoitetaan aikoihin, jolloin järjestelmien käyttö on pienimmillään. Ennakoiduista katkoista informoidaan asiakkaita kuhunkin tilanteeseen sopivaa kanavaa käyttäen. Ennakoimattomien katkosten hyväksyttävä määrä päätetään palvelukohtaisesti palvelun kriittisyyden mukaan. Varajärjestelyjä ei tarpeettomasti ylimitoiteta.

Kaikissa verkkopalveluissa turvataan palvelujen eheys suojaamalla palvelimet tietomurroilta ja huolehtimalla säännöllisestä varmuuskopiointista. Verkkopalvelujen aitous on asiakkaan tarkistettavissa palveluun liittyvästä palvelinvarmenteesta.

Sähköisen asioinnin ja viranomaisille suunnattujen verkkopalvelujen osalta varmistetaan luottamuksellisuus niin hyvin, kuin se teknisin keinoin on järjestettävissä. Tällä tarkoitetaan palveluun sopivaa asiakkaan tunnistamista ja salattua tietoliikennettä. Tarpeetonta tunnistamista vältetään. Osassa palveluista käytetään asiakkaan rekisteröintiä, jotta voidaan tarjota personoituja palveluja toistuville asiakkaille.

Tietoturvallisuuden toteuttamisessa sovelletaan VAHTI-ohjeita.

Teknisten perusrakenteiden kehittäminen

Teknistä infrastruktuuria ei ole tarpeen saada yhdenmukaiseksi. Kansalaisille tarjottavissa verkkopalveluissa noudatetaan yleisiä internet-tekniikoita. Viranomaisen peruspalvelut pyritään tarjoamaan myös hitaille tietoliikenneyhteyksille ja vanhahkoille selainohjelmille sopivina. Ratkaisuissa noudatetaan muun muassa VAHTI:n antamia suosituksia.

Ainoastaan yleiset informaatiopalvelut tarjotaan salaamattoman http-protokollan kautta, kaikki muu salatun https:n kautta. Tällä varmistetaan tiedonsiirron luot-

tamuksellisuus ja annetaan asiakkaalle varmuus, että hän asioi oikean tahon kanssa.

Tietojärjestelmien tietosisällöt kuvataan XML:llä. XML:n käyttämisessä noudatetaan valtionhallinnon yhteistä XML-strategiaa ja siihen liittyviä ohjeita.

Tietojärjestelmiin tarjotaan tiedonvaihtorajapinta, jonka palvelut ja tietosisältö dokumentoidaan. Rajapinta toteutetaan pääsääntöisesti Web Services –tekniikalla, mutta toteutus voidaan tarvittaessa tehdä useammallakin rinnakkaisella tekniikalla. Web Services ei toistaiseksi kuitenkaan ole riittävän kypsä, mutta pitkän aikavälin linjauksena se vaikuttaa lupaavalta.

Yhteiset palvelut toteutetaan tietoturvalisella ja riittävän suorituskykyisellä tekniikalla. Varteenotettava ratkaisu on J2EE, mutta on epärealistista haaveilla kaikki palvelut kattavasta yhteisestä ratkaisusta.

Käyttäjän turhaa tunnistamista pyritään välttämään. Jos tunnistamista tarvitaan esimerkiksi lomakkeiden esittäytämiseksi, käytetään ensisijaisesti lomakepalvelun tarjoamia mahdollisuuksia. Omissa palveluissa satunnaisen käyttäjän tunnistamiseksi käy HST-varmenne tai pankkien välittämä tunnistaminen. Sopimuskäyttäjien kanssa voidaan käyttää käyttäjätunnusta ja salasana pohjaista tunnistamista. Mikäli sopimusikäyttäjän palvelu on tietoturvalisuudeltaan erityisen tärkeä, käytetään kertakäyttöisiä salasanvoja, mikä voidaan toteuttaa erilaisilla tekniikoilla.

Monissa verkkopalveluissa toistuvat samat toiminnot. Näitä toimintoja pyritään käyttämään useille palveluille yhteisinä palvelukomponentteina. Palvelukomponentit voivat olla koko valtionhallinnolle yhteisiä, hallinnonalan yhteisiä, viraston sisällä eri palveluille yhteisiä tai kaupallisia palveluja. Esimerkkejä yhteisistä palveluista voisivat olla tunnistamiseen liittyvät palvelut, sähköisten alikirjoitusten tarkistukset, lomakepalvelut sekä maksamiseen liittyvät palvelut. Yhteisten palvelukomponenttien tarve on globaali ilmiö. Tämän vuoksi kaupallisten palvelujen käyttö on kustannustehokkaampaa kuin rajoitetuilla resursseilla tapahtuva oma kehitystyö.

Sisäiset prosessit ja sidosryhmäyhteistyö – linjaukset ja toimenpidesuosituks

- Laaditaan sähköisen asioinnin tavoitetoimintamallista kuvaus, joka sisältää asiakkaiden tunnistamiseen liittyvät vaatimukset sekä hallinnonalan yhteisen konseptin lomakepohjaisille verkkopalveluille.
- Kehitetään hallinnonalan toimialaportaaleihin liikennemuotojen välistä yhteistyötä ja osapuolten toimintaprosessien tehokkuutta parantavia palveluja.
- Parannetaan hallinnonalan perusrekistereihin sisältyvien julkisten tietojen hyväksikäyttöä tarjoamalla palveluja verkossa mahdollisuuksien mukaan.
- Yhdistetään verkkopalvelujen kehittämishankkeisiin sisäisten sekä organisaatorajat ylittävien toimintaprosessien uudistaminen.

- Jatketaan suunnittelun ja seurannan tietojärjestelmän kehittämistä.
- Laaditaan asian- ja dokumentinhallinnan tavoitetoimintamallista kuvaus, jolla tuetaan hallinnonalan virasto- ja laitospaikkaisten dokumenttiarkistojen yhteiskäyttöä, asiakirjahallintoa ja sähköistä arkistointia.

6.4 Vaikuttaminen uudistumiseen, innovaatioihin ja osaamiseen

Verkkopalvelujen kehittämisessä on tärkeintä johdon ja henkilöstön sitoutuminen palvelujen ja toiminnan uudistamiseen. Johtamisella ja työilmapiirillä motivoitetaan uudistamiseen ja oppimiseen. Uudistumisen lähtökohtana on jatkuva innovaatio- ja kehittämistoiminta sekä valmius omaksua ja ottaa käyttöön uusia toimintatapoja ja työmenetelmiä.

Verkkopalvelujen kehittäminen edellyttää uuden teknologian käytön oppimista ja omaksumista. Toisaalta viimeisten 10-20 vuoden aikana on tältä osin tapahtunut merkittäviä läpimurtoja. Mikrotietokoneet ovat tulleet jokaisen asiantuntijan työpöydälle ja merkittävässä määrin myös koteihin. Internet-pohjaiset verkkopalvelut on otettu käyttöön hallinnonalan virastossa ja laitoksessa. Samaa koskee sähköpostin käyttö. Matkapuhelimen käyttö on ylittänyt perinteisen lankapuhelimen käytön. Sähköisten pankkipalvelujen käyttö kuuluu lähes kaikkien osalta pakollisiin kansalaistaitoihin. Vastaavia muita palveluja on siirtynyt verkkoon viime vuosikymmenen aikana lisääntyvässä määrin.

Tapahtuneella tietoyhteiskuntakehityksellä on luotu pohja myös LVM:n hallinnonalan verkkopalvelujen kehittämiselle.

LVM:n hallinnonalalla tarvitaan jatkuvaa oppimista ja osaamisen kehittämistä ainakin kahdella tasolla. Verkkopalvelujen käytön oppiminen on tärkeää, ja se tapahtuu pääosin normaalissa työympäristössä ja siihen liittyvässä osaamisen kehittämisessä.

Vaativuudet ovat suuremmat verkkopalveluja kehitettäessä. Verkkopalveluihin liittyvien mahdollisuuksien ymmärtäminen on tärkeää sekä toiminnan kehittämiseen vastaaville asiantuntijoille että virastojen ja laitosten tietojärjestelmien vastuhenkilöille. Tärkeää on myös hallita kehittämisprojektien vetäminen.

Hallituksen tietoyhteiskuntaohjelmaan sisältyvät muun muassa seuraavat uudistumista ja työkykyä koskevat vaikuttavuustavoitteet:

- Kaikilla kansalaisilla on mahdollisuus hyödyntää tietoyhteiskunnan palveluita asuinpaikasta ja sosiaalisesta asemasta riippumatta.
- Kaikilla kansalaisilla on mahdollisuus hankkia kuhunkin elämäntilanteeseen soveltuvat tietotekniikan perustaidot, medialukutaidot sekä valmiudet tietoyhteiskunnan palveluiden käyttämiseen.
- Työntekijöiden tietoyhteiskuntaosaaminen on työtehtävästä ja alasta riippumatta korkealla tasolla ja tietoyhteiskuntakehityksen vaatima koulutetun työvoiman saatavuus ja laatu on taattu.

Henkilöstön uudistuminen, innovaatiot ja osaaminen – linjaukset ja toimenpidesuosituks

- Varmistetaan rekrytoinnilla, urakierrolla, projektikoulutuksella, ostopalveluilla ja pilotoinneilla kehittämishankkeiden edellyttämä toiminnan kehittämisen, projektien vedon ja teknisen osaamisen taso.
- Luodaan hallinnonalan virastojen ja laitosten osaamisesta ja asiantuntijoista yhteinen rekisteri.
- Omaan osaamista lisätään verkostoitumisella ja yhteistyökumppanien osaamisen käytöllä.
- Verkkopalvelujen kehittämisessä otetaan huomioon muutokset hallinnon rakenteissa ja henkilöstön työtehtävissä sekä tarvittavan verkkopalveluosaamisen parantaminen.

7 VERKKOPALVELUJEN KEHITTÄMISOHJELMA

LVM:n hallinnonalan verkkopalvelujen kehittämisohjelma muodostuu seuraavista osakokonaisuuksista:

- LVM:n osallistuminen valtionhallinnon yhteishankkeisiin
- Hallinnonalan yhteiset kehittämishankkeet

Tässä strategia-asiakirjassa painopiste on LVM:n hallinnonalan yhteisten kehittämishankkeiden määrittelyssä. Virastot ja laitokset vastaavat omien hankkeidensa suunnittelusta ja toteutuksesta sekä tämän verkkopalvelustrategian linjausten ja toimenpidesuosituksen noudattamisesta. Ministeriön sekä virastojen ja laitosten kehittämishankkeet on kuvattu liitteessä 1.

7.1 LVM:n osallistuminen valtionhallinnon yhteishankkeisiin

Laajakaistastrategian valmistelu ja toteutus

Hanke sisältyy hallituksen tietoyhteiskuntaohjelmaan ja siinä LVM on vastuuministeriönä. Ehdotus kansalliseksi laajakaistastrategiaksi valmistui 3.12.2003.²² Mietinnön ja siihen saatujen kommenttien pohjalta laaditaan luonnos hallituksen periaatepäätökseksi. Strategian toteutuksen osalta on tavoitteena, että nopeat tietoliikenneyhteydet ovat kohtuuhintaan kaikkien kansalaisten saatavilla vuonna 2005. Strategian toteutukseen kuuluu myös tavoite ulottaa nopeat yhteydet asteittain kouluihin, kirjastoihin ja yhteispalvelupisteisiin.

Laajakaistastrategian toteutus parantaa verkkopalvelujen käyttöosaamista ja kulttuuria eEurope-ohjelmaan sisältyvän tavoitteen ”tietoyhteiskuntaa kaikille” mukaisesti. Palvelukykyisen infrastruktuurin aikaansaaminen varmistaa samalla hallinnon sähköisten palvelujen käyttäjäkunnan kasvun.

Verkkopalvelujen kehittäminen jaettavaksi digitelevisiion kautta

LVM:llä on vastuuministeriön rooli hankkeen edellyttämän infrastruktuurin kehittämisessä. Digitelevisiion hyödyntämiseen julkishallinnon palveluissa osallistuu usea ministeriö. Selvitys digitelevisiion kautta jaettavista julkishallinnon palveluista on valmistunut vuonna 2003.²³

Parlamentaarinen televisiotyöryhmä esittää raportissaan, että kaikki televisiolähetykset olisivat digitaalisia 31.8.2007 alkaen.²⁴ Lähtökohtana on, että kaikilla suomalaisilla on hyvissä ajoin ennen siirtymistä mahdollisuus saada digitaalisen television palvelut kohtuullisin kustannuksin ja vaivatta.

Liikenne- ja viestintäministeriö on käynnistänyt vuosille 2004-2005 digi-tv-klusteriohjelman, jonka tavoitteena on edistää eri toimijoiden yhteistyötä, nopeuttaa helppokäyttöisten digi-tv-palvelujen kehitystyötä ja parantaa suomalais-

²² Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 50/2003.

²³ TIEKE 2003.

²⁴ Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 52/2003.

ta osaamista digi-tv-sisältöjen, -palvelujen ja -teknologioiden markkinoilla. Ohjelmassa tullaan toteuttamaan julkishallinnon digi-tv-esiselvityksiä, joiden pohjalta on mahdollista edetä palvelujen toteutukseen.

Digitelevisio tarjoaa uuden jakelukanavan ja samalla laajemman käyttäjämäärän hallinnon sähköisille palveluille.

Selvitys sähköisen tunnistamisen menetelmistä

Sähköisen tunnistamisen infrastruktuurin aikaansaaminen on verkkopalvelujen kehittämisen kynnykskysymys ja koskee koko valtionhallintoa. Tämän vuoksi suositusten ja toteutusohjelman laatiminen edellyttävät laajaa osallistumista hankkeen valmistelutyöhön.

Sähköisen tunnistamisen toimintamallien kehittäminen edellyttää valtionhallinnon yhteishankkeiden lisäksi hallinnonalakohtaista selvitys- ja määrittelytyötä. Virastokohtaisella ohjeistuksella tulee määrittellä anonyymien, asiakkaan ilmoitukseen perustuvan ja vahvaa tunnistusta edellyttävän asioinnin vaatimukset.

Sähköisen tunnistamisen ja siihen liittyvien turvallisuusratkaisujen avulla parannetaan osapuolten oikeusturvaa mutta myös kansalaisten luottamusta sähköisiin palveluihin. Kansalaisten luottamus on verkkopalvelujen käytön edellytys.

Selvitys internetin ja muiden viestintävälineiden kautta tarjottavista valtionhallinnon palveluista ja niiden arkkitehtuuriratkaisuista

Verkkopalvelujen ja palveluprosessien kehittäminen tapahtuu pääasiassa virastojen ja laitosten omina hankkeina. Yhteistyötä valtionhallinnon ja hallinnonalatasoilla tarvitaan kuitenkin eri osapuolten tietojärjestelmien välisen yhteentoimivuuden varmistamiseksi.

Palveluja kehitetään muun muassa suomi.fi ja yrityssuomi.fi –portaaleihin sekä virastojen ja laitosten omille verkkosivustoille. Jakelukanavasta riippumatta palvelut on integroitava eri osapuolten tietojärjestelmiin. Tämä edellyttää vakiointia tietojen esitysmuodon ja tiedonsiirron rajapintojen osalta. LVM osallistuu hallinnonalatasolla tapahtuvaan kehitystyöhön.

Selvitys ja strategia sähköisen liiketoiminnan kehittämisestä

LVM:n osallistuu oman vastualueensa mukaisesti tietoyhteiskuntaohjelmaan sisältyvään sähköisen liiketoiminnan kansalliseen kehittämiseen. Tehtävään liittyy myös selvitys julkisen sektorin tiedon uudelleenkäytöstä ja kaupallisesta hyödyntämisestä, josta LVM:n hallinnonalalla on paljon kokemusta.

Valtion oman tietohallinnon kehittäminen

Tietoyhteiskuntaohjelmaan sisältyy myös valtion oman tietohallinnon kehittäminen. LVM osallistuu aktiivisesti tietoyhteiskuntaohjelman kehittämishankkeisiin.

7.2 Hallinnonalan yhteiset kehittämishankkeet

Seuraavassa on yhteenveto LVM:n hallinnonalan yhteisistä verkkopalvelujen kehittämishankkeista. Hankkeet on perusteltu hallinnonalan verkkopalveluvuosi-ossa esitettyjen vaikuttavuustavoitteiden mukaisesti.

1. Kartoitetaan hallinnonalan toimialaklusterit ja niiden verkkopalvelutarpeet

Toimenpiteet

- Kootaan kokemukset ministeriön, Ilmatieteen laitoksen ja Merenkululaitoksen sidosryhmäyhteistyöstä ja verkkopalvelujen kehittämissuunnitelmista hallinnonalan toimialaklustereille (mm. joukkoliikenneportaali, henkilö- ja tavaliikenteen telematiikka, säätietojen jalostaminen viranomaisten ja yritysten tarpeisiin sekä PortNet, PilotNet ja IBNet)
- Virastot ja laitokset kartoittavat oman toimialansa verkostoyhteistyön sekä toimialaportaalien tarpeet
- Kehitetään verkkopalveluja toimialaklusterien tarpeisiin

Perustelut

- Hanke tukee LVM:n viestintä- ja tietoyhteiskuntapolitiikan ja liikennepolitiikan yhteiskunnallisia vaikuttavuustavoitteita sekä organisaatorajat ylittävien toimintaprosessien laatua ja kustannustehokkuutta

Organisointi

- Hanke toteutetaan LVM:n vetämänä hallinnonalan yhteisenä kehittämissuunnitelmaksi vuosien 2004-2005 aikana. Verkkopalvelujen toteuttaminen tapahtuu virasto- ja laitoskohtaisina projekteina vuosina 2005-2008

2. Laaditaan virastokohtaiset asiakas- ja sidosryhmästrategiat

Toimenpiteet

- Virastot ja laitokset laativat asiakas- ja sidosryhmästrategiat, joilla ohjataan palvelujen kehittämistä ja eDemokratian toimivuutta
- Virastot ja laitokset kehittävät toimintastrategiaansa siten, että asiakas- ja sidosryhmämielipiteitä pystytään käyttämään verkkopalvelujen ja toiminnan kehittämisessä

Perustelut

- Asiakas- ja sidosryhmästrategiaa tarvitaan verkkopalvelujen kehittämisen suuntaamiseksi sekä aikaansaatavien vaikutusten mittaamiseksi

Organisointi

- Hanke toteutetaan virasto- ja laitoskohtaisina projekteina vuosien 2004-2006 aikana
- Ohjaus ja valvonta ministeriöllä tulosohjauksen avulla

| |
|---|
| 3. Tarjotaan hallinnonalan perusrekisteripohjaisia palveluja verkossa |
|---|

Toimenpiteet

- Kootaan kokemukset Ajoneuvohallintokeskuksen ja Viestintäviraston rekisteripalvelujen asiakas- ja sidosryhmäkäytöstä
- Kartoitetaan virasto- ja laitoskohtaisesti perusrekisteripohjaiset palvelut ja niiden kysyntä sekä selvitetään palvelujen tarjonnan mahdollisuudet ja esteet verkossa sekä toteutetaan palvelut

Perustelut

- Hanke tukee LVM:n viestintä- ja tietoyhteiskuntapolitiikan ja liikennepolitiikan yhteiskunnallisia vaikuttavuustavoitteita sekä parantaa asiakkaiden ja muiden sidosryhmien toimintaprosessien tehokkuutta

Organisointi

- Hanke toteutetaan LVM:n vetämänä hallinnonalan yhteisenä kehittämisprojektina vuoden 2005 aikana. Verkkopalvelujen toteuttaminen tapahtuu virasto- ja laitoskohtaisina projekteina vuosina 2005-2008.

| |
|---|
| 4. Kehitetään sähköistä hankintainta väylähallinnossa |
|---|

Toimenpiteet

- Kootaan Ratahallintokeskuksen, Tiehallinnon ja Merenkululaitoksen kokemukset verkkopalveluyhteyksien käytöstä ostopalvelujen kilpailutuksessa sekä sopimusten hallinnassa
- Määritellään verkkopalveluympäristö, jolla jaetaan konsulteille ja urakoitsijoille tasapuolisesti ajantasaista ja oikeaa tietoa palvelujen kilpailutus- ja toteutusvaiheissa sekä toteutetaan tietojärjestelmien kehittämisprojektit

Perustelut

- Hanke parantaa palvelujen laatua ja toiminnan kustannustehokkuutta sekä tilaajan että palvelujen tuottajan osalta

Organisointi

- Kartoitus toteutetaan väylävirastojen yhteisprojektina vuoden 2004 aikana. Tietojärjestelmien toteuttaminen tapahtuu virasto- ja laitoskohtaisina projekteina vuosina 2005-2007

5. Määritellään hallinnonalan sisäiset tietopalvelutarpeet

Toimenpiteet

- Määritellään hallinnonalan yhteiset tietotarpeet sekä sähköisten aineistojen yhteishankintatarpeet
- Selvitetään sähköisten aineistojen yhteishankintatarpeet, esim. liittyminen FinELib-hankintakonsortioon
- Selvitetään tarpeet ja mahdollisuudet avata Valtioneuvoston Senaattori ja Eutori hallinnonalan virastojen ja laitosten käyttöön

Perustelut

- Sähköisten tietoaineistojen yhteishankinnalla parannetaan tietoaineistojen saatavuutta ja hankinnan kustannustehokkuutta

Organisointi

- Selvityshanke toteutetaan LVM:n vetämänä hallinnonalan yhteisenä kehittämisprojektina vuoden 2004 aikana

6. Määritellään hallinnonalan sähköisen asioinnin tavoitetoimintamalli

Toimenpiteet

- Kootaan kokemukset Ajoneuvohallintokeskuksen, Merenkululaitoksen, Tiehallinnon ja Viestintäviraston sähköisten palvelujen kehittämisprojekteista
- Määritellään anonyymien, asiakkaan ilmoituksen ja vahvaa tunnistusta edellyttävän asioinnin vaatimukset
- Laaditaan suositus tunnistamiseen soveltuvien ratkaisujen soveltamisesta
- Laaditaan hallinnonalan verkkolomakkeille yhteinen innovatiivinen ja helpokäyttöinen palvelukonsepti sekä yhteinen tietojen esitysmuoto ja tiedon siirron rajapinnat
- Määritellään tavat, joilla hallinnonalan virastojen ja laitosten verkkolomakkeet kytketään muihin portaaleihin kuten lomake.fi –palveluun
- Toteutetaan tavoitetoimintamallin määrittäykset

Perustelut

- Hanke tukee hallinnonalan verkkopalvelujen yhteiskunnallista vaikuttavuutta sekä parantaa viraston tai laitoksen palveluprosessien tehokkuutta

Organisointi

- Hanke toteutetaan LVM:n vetämänä hallinnonalan yhteisenä kehittämisprojektina vuosien 2005-2006 aikana. Tavoitetoimintamallin toteutus tapahtuu virasto- ja laitoskohtaisina projekteina vuosina 2005-2008

7. Määritellään hallinnonalan asian- ja dokumentinhallinnan tavoitetoimintamalli

Toimenpiteet

- Kootaan kokemukset Ajoneuvohallintokeskuksen, Ratahallintokeskuksen, Tiehallinnon, Viestintäviraston ja Ilmailulaitoksen asian- ja dokumentinhallinnan kehittämisprojekteista
- Määritellään hallinnonalan yhteiset tietoprosessit
- Laaditaan selvitys yhteisiin metatietomäärittelyihin perustuvan asian- ja dokumentinhallinnan tietojärjestelmäympäristöstä, jolla tuetaan hallinnonalan virasto- ja laitospohjaisten dokumenttiarkistojen yhteiskäyttöä ja asiakirjahallintoa sekä luodaan valmiudet asiakirjojen sähköiselle arkistoinnille
- Sovelletaan tavoitetoimintamallia hallinnonalan asian- ja dokumentinhallinnan kehittämisprojekteissa

Perustelut

- Hanke tukee tiedon saatavuutta ja yhteiskäyttöä hallinnonalalla sekä parantaa toimintaprosessien tehokkuutta

Organisointi

Hanke toteutetaan LVM:n vetämänä hallinnonalan yhteisenä kehittämisprojektinä vuosien 2004-2006 aikana. Tavoitetoimintamallin toteutus tapahtuu virasto- ja laitospohjaisina projekteina vuosina 2006-2008.

8. Saatetaan valmiiksi hallinnonalan yhteinen suunnittelu- ja seuranta-järjestelmä

Toimenpiteet

- Jatketaan ministeriössä käynnistetyn suunnittelu- ja seurantajärjestelmän toteutusta ja otetaan järjestelmä käyttöön hallinnonalan virastoissa ja laitoksissa
- Otetaan yhdeksi seurantakohteeksi verkkopalvelustrategiassa ehdotettujen kehittämissuunnitelmien toteutus
- Integroidaan järjestelmä valtioneuvoston vastaavien tietojärjestelmien kuten VM:n budjetointijärjestelmän ja Valtiokonttorin Netra-järjestelmän kanssa
- Laajennetaan järjestelmän ominaisuuksia käyttökokemusten ja todettujen kehittämistarpeiden mukaisesti

Perustelut

- Hallinnonalan yhteinen suunnittelu- ja seurantajärjestelmä yhtenäistää toimintaa ja parantaa prosessien laatua sekä aika- ja kustannustehokkuutta

Organisointi

- Hanketta jatketaan LVM:n vetämänä. Järjestelmän käyttö laajennetaan kattamaan koko hallinnonala vuoden 2004 aikana. Tietojärjestelmää kehitetään edelleen vuosien 2005-2006 aikana.

9. Kehitetään osaamisen ja tietämyksen hallintaa hallinnonalalla

Toimenpiteet

- Kuvataan sisäisten toimijaryhmien (johto, palvelujen omistajat, toiminnan kehittäjät, projektityöhenkilöstö, muut sidosryhmät) roolit ja osaamistarpeet verkkopalvelujen kehittämisessä ja luodaan osaamisen kehittämisohjelma tarvittavan kyvykkyyden kehittämiseksi
- Selvitetään hallinnonalan yhteisen osaamisen ja tietämyksen hallinnan sekä asiantuntijarekisterin tarve
- Määritellään asiantuntijarekisterin kehittämis- ja ylläpitovastuut sekä tietojärjestelmän vaatimukset ja toteutetaan rekisteri

Perustelut

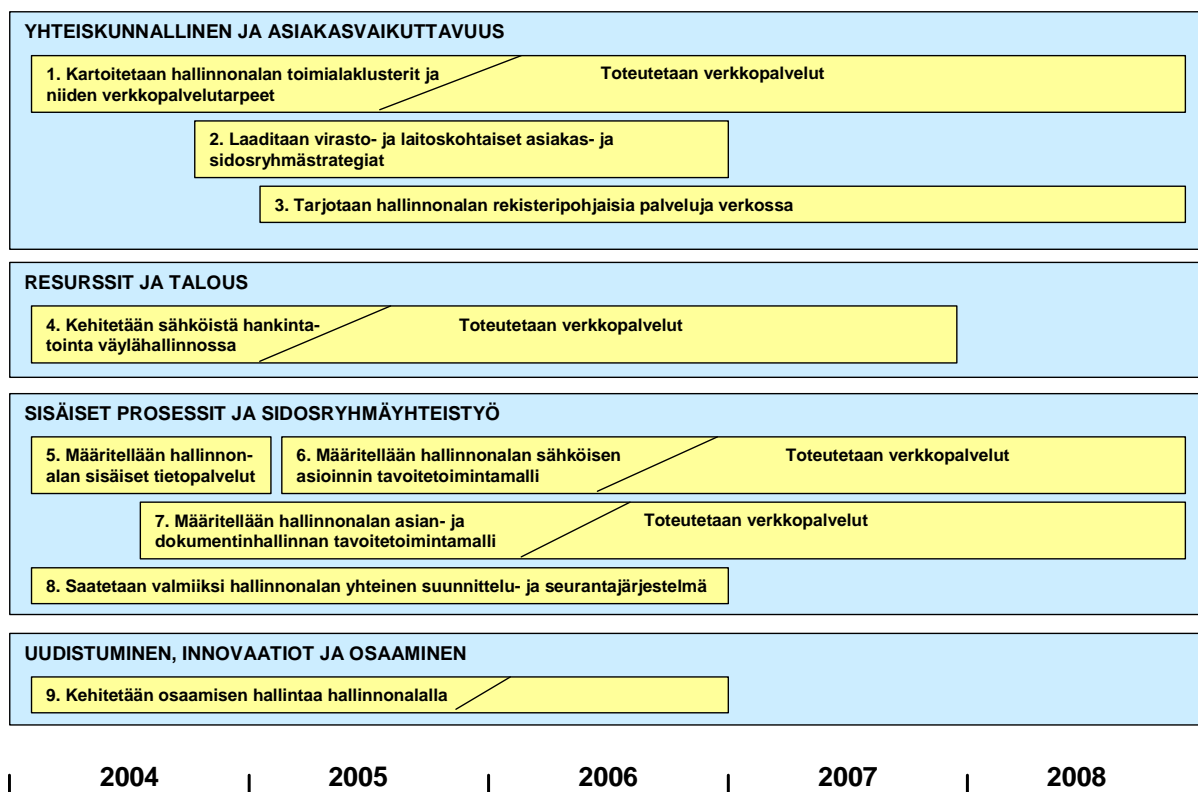
- Hanke tukee asiantuntijaverkostojen luomista ja ylläpitoa sekä osaamisen ja tietämyksen hallinnan kehittämistä hallinnonalalla

Organisointi

- Hanke toteutetaan LVM:n vetämänä hallinnonalan yhteisenä kehittämisprojektina vuosien 2004-2005 aikana. Tietojärjestelmätuki toteutetaan vuonna 2006.

Hallinnonalan yhteisten kehittämishankkeiden toteutus tapahtuu seuraavan suunnitelman mukaan.

Hallinnonalan yhteisten verkkopalvelujen kehittämishjelma TTS-kaudella



Hankkeissa 1, 2, 3 ja 4 kehitetään verkkopalveluja erityisesti yrityksille ja muille viranomaisille. Hankkeen 6 asiointipalvelut koskevat myös kansalaisia. Hankkeissa 5, 7, 8 ja 9 keskitytään hallinnonalan sisäisiin palveluihin.

Resurssien tehokkaampi käyttö parantaa edellytyksiä keskittää voimavaroja alueille, joilla tuetaan hallinnonalan yhteiskunnallista ja asiakasvaikuttavuutta. Sisäisten prosessien ja sidosryhmäyhteistyön sujuvuus parantaa toiminnan laatua ja kustannustehokkuutta ja siten hallinnonalan yhteiskunnallista ja asiakasvaikuttavuutta.

VERKKOPALVELUJEN KEHITTÄMISTILANNE HALLINNONALALLA

1 JOHDANTO

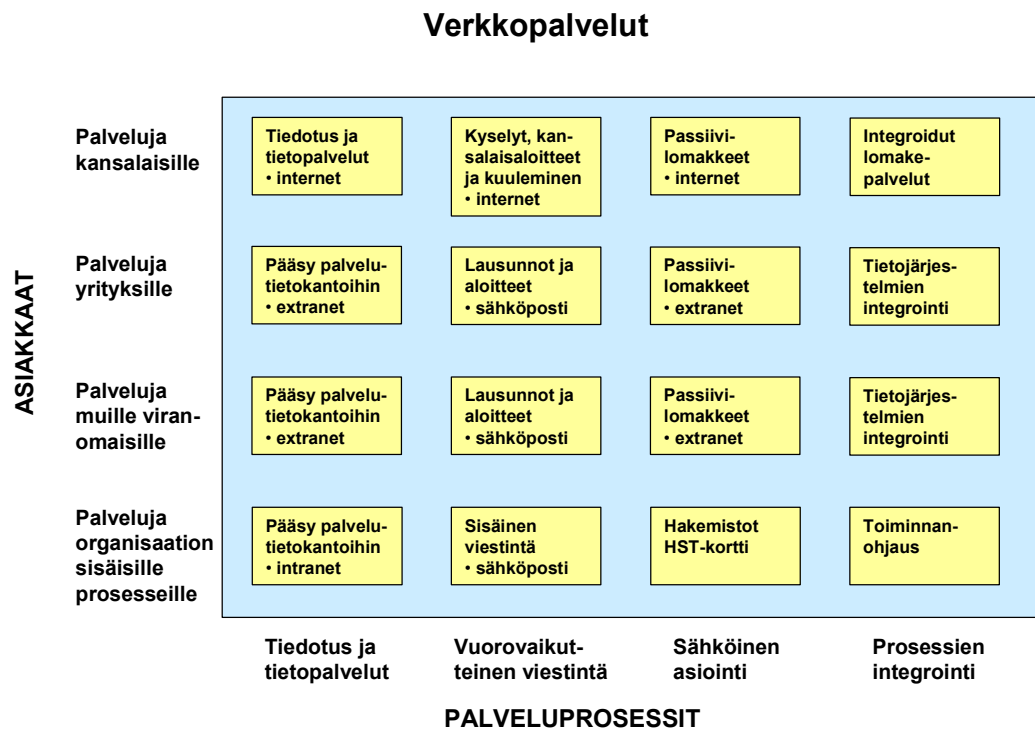
Liikenne- ja viestintäministeriön hallinnonalan verkkopalvelujen kehittämistilanteen arvioinnissa on käytetty seuraavia lähteitä:

- Sähköisen asioinnin kehittämissuunnitelma 1999-2002, LM-Sähke 98
- LVM:n sähköisen liiketoiminnan kokonaiskartoitus 26.3.2002
- LVM:n hallinnonalan toiminta- ja taloussuunnitelmaa 2004-2007 varten kootut kuvaukset ministeriön sekä hallinnonalan virastojen ja laitosten verkkopalveluhankkeista
- Ministeriön ja hallinnonalan virastojen ja laitosten organisaatiokohtaiset tietohallinto- ja verkkopalvelustrategiat ja kehittämisohjelmat

Näiden lisäksi arviointia on täydennetty organisaatiokohtaisilla haastatteluilla.

Arvioinnin viitekehys

Verkkopalvelujen kehittämistilanteen arvioinnissa on käytetty seuraavan kuvan mukaista viitekehystä.



Matriisin pystyakselilla kuvataan verkkopalvelujen asiakkaat ja vaaka-akselilla palveluprosessit. Tavoitteena ovat verkkopalvelut, jotka tyydyttävät asiakaskohderyhmän tarpeet ja toteuttavat palvelutuotannon tehokkuusvaatimukset (parempaa palvelua ja tehokkuutta prosesseihin).

Kuvassa verkkopalvelujen kattavuus määritellään tavanomaista laajemmaksi. Syynä on halu korostaa sekä asiakkaan että palvelun tuottajan ja muiden proses-

siin osallistuvien sidosryhmien toimintaa ja kehittämistarpeita. Tämän vuoksi matriisi sisältää ulkoisten asiakkaiden lisäksi myös palvelutuotantoon osallistuvat sisäiset osapuolet. Samasta syystä prosessien integrointi esitetään omana palveluryhmänä. Matriisi sisältää operatiiviset tietojärjestelmät vain, jos ne on integroitu verkkopalveluihin.

2 KEHITTÄMISTILANNE YKSIKÖITTÄIN

Organisaatiokohtaiset kuvaukset eivät perustu pelkästään tämänhetkiseen tilanteeseen. Niissä on otettu huomioon myös käynnissä olevat kehittämishankkeet. Tämän vuoksi esimerkiksi AKE:n, Tiehallinnon ja Ilmailulaitoksen osalta kuvaukset eivät esitä nykytilannetta vaan tilannetta 2-3 vuoden kuluttua.

2.1 Liikenne- ja viestintäministeriö

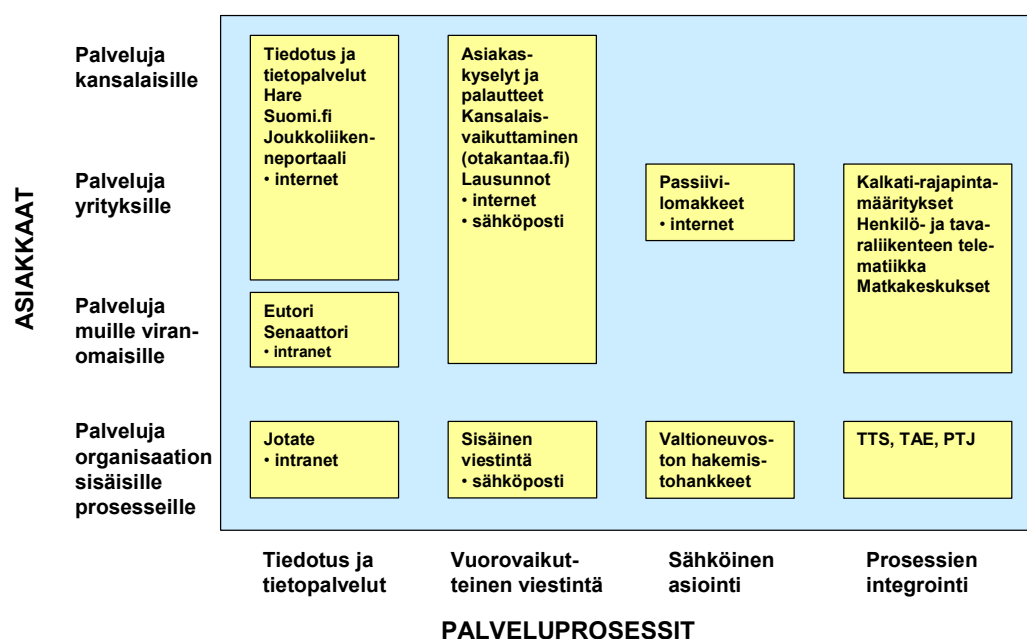
Tehtävät

Liikenne- ja viestintäministeriö edistää yhteiskunnan toimivuutta ja väestön hyvinvointia huolehtimalla siitä, että kansalaisten ja elinkeinoelämän käytössä on laadukkaat, turvalliset ja edulliset liikenne- ja viestintäyhteydet sekä alan yrityksillä kilpailukykyiset toimintamahdollisuudet.

Verkkopalvelut

Liikenne- ja viestintäministeriön verkkopalvelut sijoittuvat arviointimatriisiin seuraavan kuvan mukaisesti.

Liikenne- ja viestintäministeriö



Liikenne- ja viestintäministeriön kuten muidenkin ministeriöiden tehtävät ja tietojärjestelmätuen tarve on muuttunut merkittävästi viime vuosikymmenen hal-

linnonuudistusten seurauksena. Ministeriön rooli osana valtioneuvostoa on samalla korostunut. Valtioneuvosto- ja ministeriötasoisilla politiikkaohjelmilla tulee myös olemaan keskeinen toimintatapoja uudistava vaikutus. Tapahtuneeseen tehtävien muutokseen on vaikuttanut merkittävästi myös Suomen liittyminen Euroopan Unioniin.

Tehtävien ja toimintatapojen muutokset ovat vähentäneet perinteisten operatiivisten tietojärjestelmien tarvetta. Valtioneuvoston yhteisten verkkopalvelujen merkitys on kasvanut. Tämä näkyy hyvin edellisen sivun kuvasta.

Verkkopalvelumatriisista näkyy myös se, että ministeriön ja hallinnonalan virastojen ja laitosten yhteisille verkkopalveluille on nähty toistaiseksi varsin vähän tarvetta. Valtioneuvoston yhteisiä verkkopalveluja ei ole avattu virastojen ja laitosten käyttöön.

Kansalaisille suunnatuissa verkkopalveluissa painopiste on tiedotus- ja tietopalveluissa. Sähköpostin lisääntynyt käyttö on lisännyt kansalaiskyselyjen määrää ja niihin vastaamiseen tarvittavaa ministeriön virkamiesten työtä. Kuvassa on oletettu, että vastaukset lausuntopyyntöihin tullaan saamaan jatkossa sähköisessä muodossa.

Toteutusvaiheessa oleva joukkoliikenneportaali on merkittävä avaus teemakohtaisten portaalien alueella. Se on myös esimerkki henkilöliikenteen klusteriyhteistyön tiivistymisestä.

Kehittämisen painopistealueet

Ministeriön verkkopalvelujen kehittämisen painopistealueita ovat seuraavat hankkeet:

- Joukkoliikenneportaalin käyttöönotto ja palvelujen kattavuuden laajentaminen.
- Ministeriön asian- ja dokumentinhallinnan tietojärjestelmän kehittäminen.
- Ministeriön suunnittelun ja seurannan tietojärjestelmän käyttöönotto ja jatkokehitys osana hallinnonalan yhteishanketta.
- Osallistuminen valtioneuvoston verkkopalvelujen jatkokehityshankkeisiin (Senaattorin, Eutorin ja kirjastojärjestelmän kehittäminen, työryhmäohjelmiston käyttöönotto jne.).

3 AJONEUVOHALLINTOKESKUS

Tehtävät

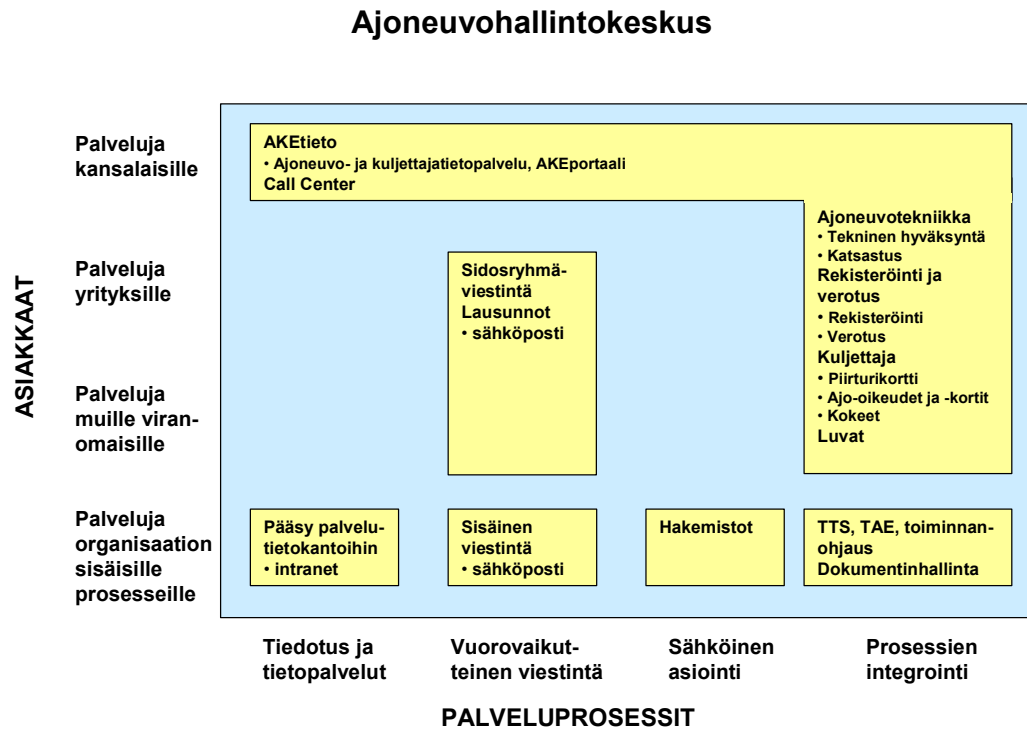
Ajoneuvohallintokeskus vastaa ajoneuvoliikenteen liikenneturvallisuudesta ja ympäristöhaittojen vähentämisestä sekä ajoneuvoliikenteen tietopalveluista. AKE tuottaa ajoneuvoliikenteen viranomaispalveluita yhteistyössä kumppaneidensa kanssa informaatioteknologiaa hyödyntäen.

AKE:n tehtäviin kuuluu ajoneuvo- ja kuljettajätietopalvelujen tuottaminen, ajoneuvojen rekisteröintiin, katsastuksen ja tekniseen hyväksyntään sekä kuljettaji-

en ajokokeisiin, ajo-oikeuksiin ja ajopiirturikortteihin liittyvät viranomaistehtävät ja rekisterien pito sekä lisäksi ajoneuvoverotuksen toimeenpano. Suurin osa operatiivisista tehtävistä on ulkoistettu yhteistyökumppaneille.

Verkkopalvelut

Ajoneuvohallintokeskuksen verkkopalvelut sijoittuvat arviointimatriisiin seuraavan kuvan mukaisesti.



Siitä lähtien kun Ajoneuvohallintokeskus perustettiin ja ajoneuvohallintoon liittyvät operatiiviset tehtävät ulkoistettiin, toiminnalle on ollut tyypillistä tiivis verkostoyhteistyö. Sen jälkeen kun Palko-hanke valmistuu, myös tietojärjestelmät tukevat uuden toimintamallin vaatimuksia.

Uusi ajoneuvotietojärjestelmä (ATJ) palvelee sekä AKE:n että sen sopimus-kumppanien operatiivisia toimintaprosesseja. Samalla ATJ:n rekisteripalvelut avataan nykyistä tehokkaammin kansalaisten, yritysten ja viranomaisten tietopalvelukäyttöön. Kansalaisten osalta tämän tarkoittaa joko internet-pohjaisia portaalipalveluja tai call centeriin perustuvia puhelinpalveluja. Yritysten ja viranomaisten kohdalla ratkaisu perustuu sopimuspohjaisiin verkkoyhteyksiin (prosessien integrointi).

ATJ:n käyttöönotto ajoittuu pääosin vuosille 2004-2006.

Kehittämisen painopistealueet

Ajoneuvohallintokeskus toteuttaa vuosille 2000-2007 ajoittuvaa kehittämisseloa (PALKO-hanke). PALKO-hankkeessa on tultu vaiheeseen, jossa ensimmäiset tietojärjestelmät ovat valmistuneet. Pilottiluonteisten järjestelmien lisäksi

on otettu käyttöön Asianhallintajärjestelmä 1.1.2003 ja Henkilötietojärjestelmä 15.9.2003. Verojärjestelmä otetaan käyttöön suunnitelmien mukaan 1.1.2004.

Vuonna 2004 on työn alla piirturikorttijärjestelmä ja neljä ajoneuvoalueen projektia. Vuosille 2005-2007 ajoittuvat kuljettajatoimialan projektit ja asiakaspalveluportaalin toteuttaminen. Näissä projekteissa rakennettavat tietojärjestelmät perustuvat, J2EE/ WEBSPPHERE-teknologiaan ja ovat näin ollen verkkopalveluja mahdollistavia sovelluksia.

AKE:n tavoitteena on PALKO:n hallittu läpivienti siten, että hallinnonalalla yhteisesti kehitettäviä palveluja hyödynnetään PALKO:n omia tavoitteita kuitenkaan vaarantamatta.

Ilmatieteen laitos

Tehtävät

Ilmatieteen laitos tuottaa havainto- ja tutkimustietoa ilmakehästä yhdistäen osaamistaan palveluiksi, joita tuotetaan yleisen turvallisuuden edistämiseksi sekä kansalaisten ja elinkeinoelämän hyväksi.

Ilmatieteen laitos havainnoi ilmakehän fysikaalista tilaa, kemiallista koostumusta ja sähkömagneettisia ilmiöitä, tuottaa tietoa ilmakehän entisestä, nykyisestä ja tulevasta tilasta, tekee tutkimusta meteorologian, ilmanlaadun, avaruusfysiikan, kaukokartoituksen ja geomagnetismin alueilla sekä harjoittaa asiantuntijapalveluihin erikoistunutta liiketoimintaa Suomessa ja ulkomailla. Ilmatieteen laitos osallistuu myös aktiivisesti kansalliseen ja kansainväliseen yhteistyöhön.

Verkkopalvelut

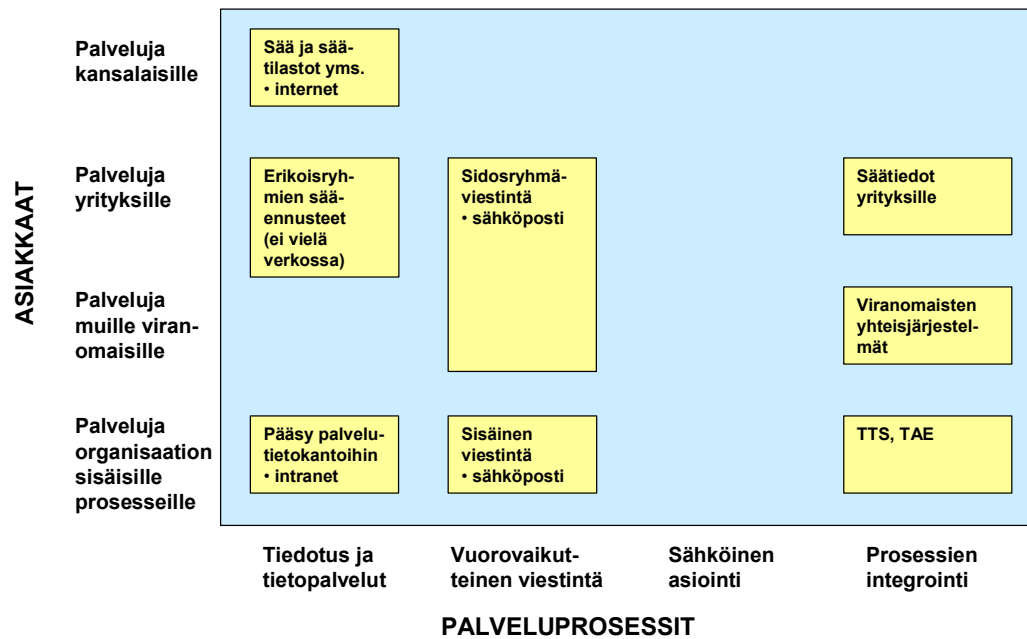
Ilmatieteen laitoksen verkkopalvelut sijoittuvat arviointimatriisiin seuraavan kuvan mukaisesti.

Ilmatieteen laitoksen verkkopalvelut painottuvat sääennusteiden, säätilastojen sekä sää tietouden välittämiseen. IL näkee tärkeänä, että suoria kansalaisten verkkopalveluja kehitetään, sillä sää koskettaa kaikkia ja www-sivuilla kävijöiden määrä on päivittäin yli 50 000. Lisäksi laitoksen palveluvalikoimassa on useita eri ryhmien maksullisia sääennustepalveluita, joiden jakelukanavaksi kuitenkin sopii paremmin esimerkiksi matkapuhelin.

Kansalaisille suunnattua sähköistä asiointia ei tällä hetkellä ole.

Ilmatieteen laitos kehittää ja ylläpitää muita viranomaisia varten ilmakehän ja Itämeren virtausmalleja onnettomuustilanteiden hallintaa varten. Ilmatieteen laitoksen sääennustusprosessi on parhaillaan uudistumassa. Sää tietoja sekä joidenkin mallien mukaisia ennusteita myydään yrityksille.

Ilmatieteen laitos



Verkkopalveluja kaivataan sisäisen toiminnan tueksi, muun muassa asiakirjahallintaan ja tulosohjaukseen. Verkkotietopalveluita pitäisi kehittää siten, että eri tahojen tietopankit saataisiin yhteiseen käyttöön. Palveluiden maksullisuus on tärkeä kysymys.

Hallinnon sisäiseen käyttöön tarvittaisiin osaamistietopankkia sekä urakiertoa että työryhmien muodostamista varten. Erilaisten hankkeiden hallinta hallinnon rajojen ylikin olisi hyödyllistä. Sähköinen asiointi, lomakkeet ja asiakkaan tunnistamistarpeet eivät ole merkittäviä.

Kehittämisen painopistealueet

Ilmatieteen laitoksen verkkopalveluille ominaista on lähes reaaliaikaisesti vaihtuva tieto ja pitkälle automatisoitu prosessi. Palvelut painottuvat sääennusteiden, säätilastojen sekä sää tietouden välittämiseen. Verkkosivuilla saattaa olla päivittäin yli 60000 kävijää. Viranomaisille tarjotaan sekä internet-pohjaisia verkkopalveluja että viranomaisten järjestelmiin integroituja palveluja.

Sääpalvelun malli- ja tuotantojärjestelmän uudistaminen on merkittävä koko sääpalveluprosessin uudistamishanke, joka tulee tuottamaan uusilla menetelmillä verkkopalveluja sekä sisäisiin että ulkoisiin tarpeisiin.

Viranomaisten välisiä yhteisiä kehitteillä olevia hankkeita ovat mm. ilmakehän ja Itämeren virtausmallit onnettomuustilanteiden hallintaa varten eri pelastusviranomaisille. IL kokoaa kotimaisilta ja kansainvälisiltä viranomaisilta tarvittavat tiedot mallien laskentaa varten ja tietojen näyttöä varten (sää tiedot, jäätiedot, merenkorkeustiedot, merenkorkeustietojen ennusteet). Viranomaiset voivat käyttää sovellusta verkkopalveluna IL:n järjestelmästä.

Toinen merkittävä hanke on radioaktiivisten aineiden leviämislaskelmat, jotka ovat integroitu viranomaisten säteilyvalvonnan järjestelmiin. IL tulee tarjota verkkopalveluna leviämislaskennan.

Lisäksi laitoksen palveluvalikoimassa on useita eri asiakasryhmien maksullisia sääpalveluita, jotka ovat internet-pohjaisia palveluja tai suoraan asiakkaan tietojärjestelmiin kytkettyjä palveluja. Kansalaisille suunnattua sähköistä asiointia ei tällä hetkellä ole.

Rekistereistä toimitetaan suoraan säätietoa ja eri säämallien antamaa ennustetietoa yrityksille. Tietorekisterien tunnetuksi tekeminen, integrointi muihin alan rekistereihin ja laajempi hyödyntäminen ovat tulevaisuuden tavoitteita.

Sisäisissä palveluissa merkittävin verkkopalvelu on sähköposti ja intranet, joka on aktiivisesti käytössä erilaisten ajankohtaisten asioiden tiedottamiseen.

Verkkopalveluja kaivataan sisäisen toiminnan tueksi mm. asiakirjahallintaan ja tulosohjaukseen.

Hallinnon sisäiseen käyttöön suunnitellaan osaamistietopankkia, joka edistäisi urakiertoa ja eri työryhmien muodostamista. Samaa osaamispankkia voitaisiin laajentaa palvelemaan myös IL:n ulkopuolisia asiakkaita ja yhteistyötahoja.

4 MERENKULKULAITOS

Tehtävät

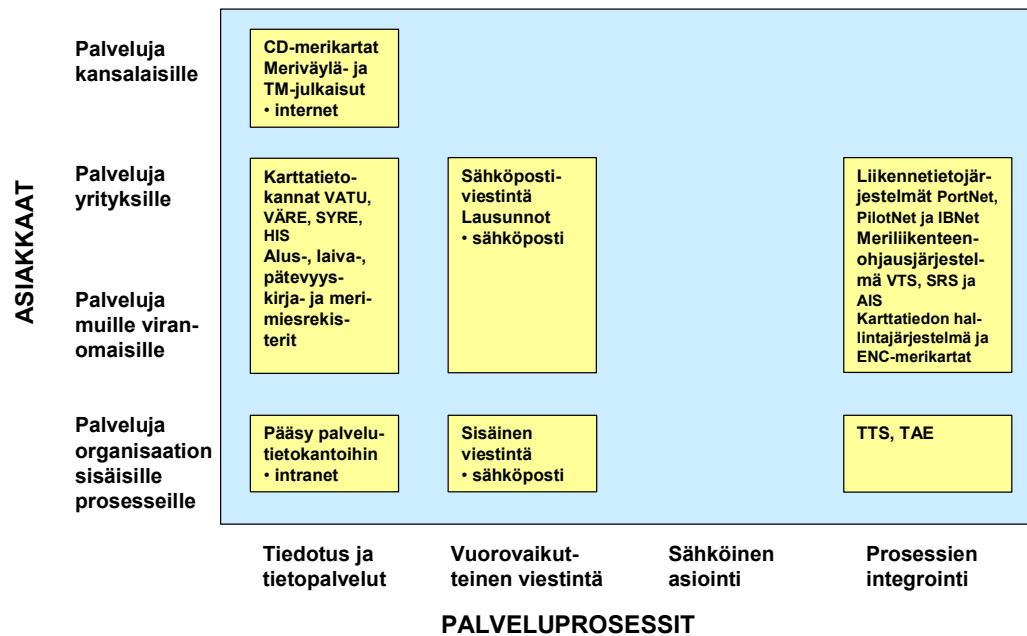
Merenkulkulaitos vastaa kauppamerenkulun ja muun vesiliikenteen perustointimintaedellytysten ylläpitämisestä ja kehittämisestä. MKL:n tehtäviin kuuluu kauppamerenkulun liikenteen ohjaus, luotsaus, jäänmurto ja liikennepalveluita, merenmittaus ja merikartoitus, väylien suunnittelu ja rakentaminen sekä merenkulkuun liittyviä viranomais- ja rekisterien ylläpitotehtäviä. Osa tehtävistä on tarkoitus siirtää perustettavien liikelaitosten ja muiden alalla toimivien yritysten hoidettavaksi.

Verkkopalvelut

Merenkulkulaitoksen verkkopalvelut sijoittuvat arviointimatriisiin seuraavan kuvan mukaisesti.

Merenkulkulaitoksen asiakaspalvelut painottuvat merenkulun klusteriin kuuluvien toimijoiden kuten varustamoiden, satamien, meklarien, rahtaajien ja merimiesten sekä muiden viranomaisten palvelemiseen. Keskeisessä asemassa ovat liikennetietojärjestelmät PortNet, PilotNet ja IBNet, meriliikenteen ohjausjärjestelmät (VTS, SRS, ja AIS. MKL ylläpitää lisäksi alus-, laiva-, luotsipätevyys-, jääluokka-, merimies- ja miehistön pätevyysrekistereitä sekä väylä-, syvyyspiste-, turvalaite- ja kiintopisterekkistereitä.

Merenkulkulaitos



Liikennetietojärjestelmät on kehitetty tiiviissä yhteistyössä klusterin toimijoiden kanssa. Tietojärjestelmien keskinäinen integrointi on viety poikkeuksellisen pitkälle.

Merenkulkulaitoksella on suhteellisen vähän verkkopalveluja kansalaisille. Internet-sivut ovat käytössä ulkoisessa viestinnässä ja intranet-palvelut sisäisessä käytössä. Sähköpostia käytetään normaalina yhteydenpitomuotona sekä sisäisessä että merenkulkuklusterin toimijoiden välisessä viestinnässä. Kauppa-aluksille tarjotaan kansainvälisen jakeluorganisaation välityksellä elektronisia merikarttoja ja veneilijöille CD-merikarttoja. Lomakepohjaisia asiointipalveluja on pääosin korvattu järjestelmien välisinä tiedostosiirtoina. Reaaliaikaisen liikennetiedon ylläpidossa ja palvelujen tarjonnassa alueellisilla VTS-keskuksilla on keskeinen rooli.

Merenkululaitoksen operatiivisiin järjestelmiin liittyvät muun muassa seuraavat verkkoyhteydet yrityksille ja muille viranomaisille:

- EU:n DG-direktiivin mukainen vaarallisten lastien ilmoitus
- MKL välittää DG-ilmoitukset SafeNet-järjestelmään kaikkien satamien puolesta
- Virallinen saapumis- ja lähtöilmoitus
- Mahdollisuus tulostaa erilaisia ilmoitusprosesseihin liittyviä tulosteita
- Mahdollisuus tarkista oma tilanne merenkulkumaksujen osalta
- Mahdollisuus täyttää ja tulostaa IMO:n vaatimat FAL-lomakkeet
- Ilmoitusten antamisen tueksi on käytettävissä joukko taustarekistereitä kuten vaarallisten aineiden IMDG-koodit, satamien Locode-koodit ja alusrekisteri
- Palvelutilausten pyytäminen ja saanti

Verkkopalvelujen kehittämistä jatketaan parantamalla nykyisten tietojärjestelmien palveluja vaiheittain todettujen tarpeiden mukaisesti. Kansalaisten sähköistä asiointia internetin välityksellä parannetaan informatiivisesta vuorovaikutteempaan suuntaan (mm. pätevyyskirjat ja merimiestodistukset) ja lisäämällä vaikutusmahdollisuuksia (lausunnot).

Kehittämisen painopistealueet

Merenkulkulaitos jatkaa liikennetieto- ja meriliikenteen ohjausjärjestelmien kehittämistä. Samalla laajennetaan Merenkulkulaitoksen internet-palveluja lisäämällä verkkopalveluja asiakkaille ja muille sidosryhmille. Meriliikennejärjestelmien palveluportaali valmistuu käyttöön vuoden 2003 loppuun mennessä. Portaaliin tulee muun muassa uusina reaaliaikaisina palveluina vedenkorkeus- ja tuulitiedot mittausasemilta.

Merenkulkulaitoksen tehtäviä ja organisaatiota koskevat rakennemuutokset otetaan huomioon verkkopalvelujen kehittämishankkeissa.

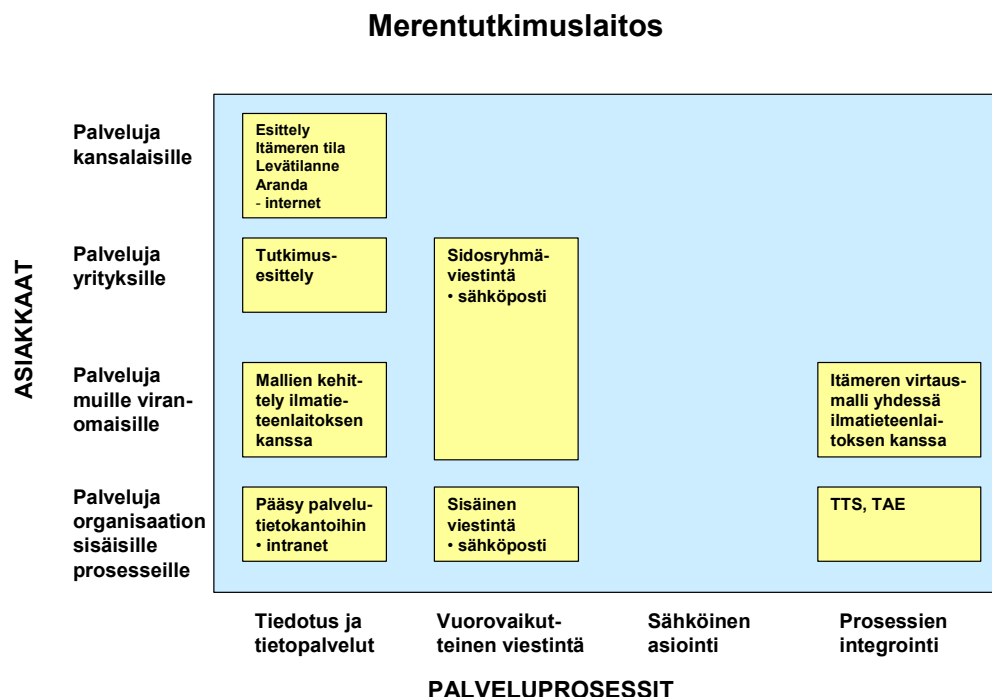
5 MERENTUTKIMUSLAITOS

Tehtävät

Merentutkimuslaitos on merien luonnontieteellisiä ominaisuuksia tutkiva merentutkimuksen kansallinen keskus, jonka tehtävänä on meren vesivaipan ja sen rajapintojen perustutkimus, soveltava tutkimus ja tutkimuspalvelutoiminta.

Verkkopalvelut

Merenkulkulaitoksen verkkopalvelut sijoittuvat arviointimatriisiin seuraavan kuvan mukaisesti.



Merentutkimuslaitoksella on oma WWW-palvelin, jossa tarjotaan laitoksen esittely, tutkimusesittely, tutkimusalue Arandan sivut, Algaline-levätiedotus, Itämeriportaali ja tietoa Itämeren tämänhetkistä oloista (aallonkorkeus, vedenkorkeus).

Tutkimustoimintaan tarvittava mittaustietoa kerätään automaattisilla mittauslaitteilla kuten mareograafeilla, aaltomittareilla, sääasemilla sekä hydrograafisilla havaintolaitteilla. Tiedot kiinteiltä havaintoasemilta siirretään tietoliikenneverkkoja käyttäen palvelimille. Aluksilta tehtävä tiedonsiirto tapahtuu pääsääntöisesti manuaalisesti suurikapasiteettisia tietovälineitä käyttäen. Tietoaineistot tarkistetaan ohjelmallisesti ja osittain myös manuaalisesti tutkijoiden toimesta.

Kehittämisen painopistealueet

Merentutkimuslaitoksen verkkopalvelujen kehittäminen painottuu palvelu- ja tutkimustoiminnan alueille.

Merenkulkua tukevat palvelut painottuvat jään kaukokartoitusmenetelmien hyödyntämiseen ja kehittämiseen päivittäispalveluissa. Meriympäristön tilan seuranta ja muu havainto- ja analyysipalvelu perustuvat sekä kansainvälisiin ja kansallisiin sopimuksiin että yhteiskunnan ja elinkeinoelämän tarpeisiin. Meriympäristön tilasta tiedotetaan ensisijaisesti ajantasaisena, käyttäjäystävällisenä verkkopalveluna.

Tutkimustoiminnassa painopisteenä on merien dynamiikan sekä meren ja ilmakehän vuorovaikutus, meren sisäiset prosessit, meren pitkäaikaismuutokset sekä globaalit ilmasto- ja ympäristömuutokset.

Merentutkimuslaitoksen internet-sivujen ulkoasun kehitetään käyttäjäystävällisyyden lisäämiseksi. Samalla otetaan huomioon kielilain vaatimat muutokset. Vanhoja aineistoja karsitaan ja asiointilomakkeita yhtenäistään.

6 RATAHALLINTOKESKUS

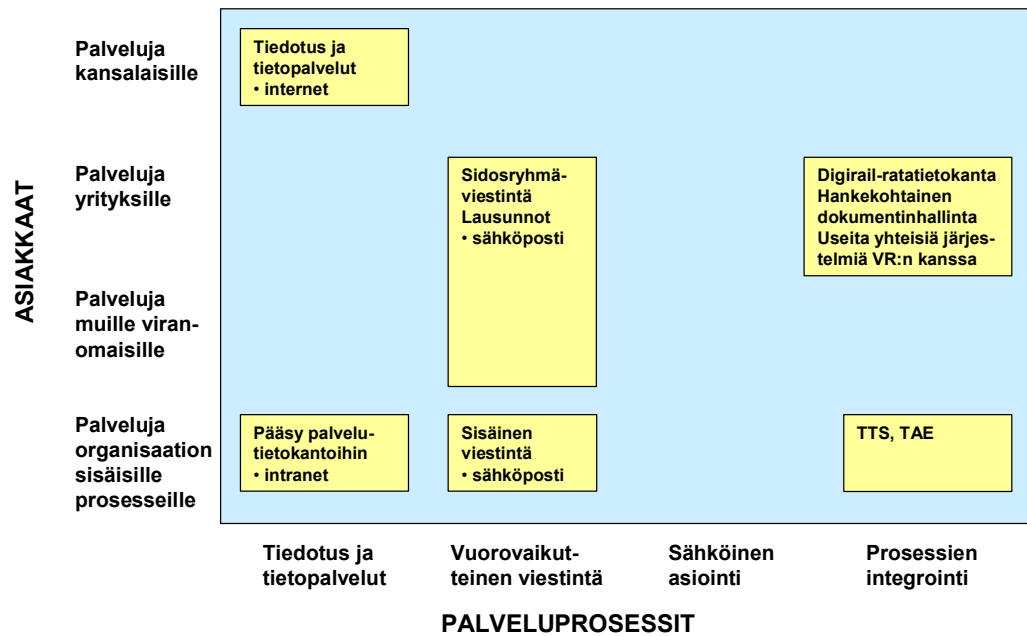
Tehtävät

Ratahallintokeskus edistää rautatieliikenteen toimintaedellytyksiä osana kotimaista ja kansainvälistä liikennejärjestelmää. RHK vastaa rataverkon ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä rautatieliikenteen turvallisuudesta ja tarjoaa kilpailukykyisen liikenneväylän rautatieyritysten, elinkeinoelämän ja joukkoliikenteen käyttöön.

Verkkopalvelut

Ratahallintokeskuksen verkkopalvelut sijoittuvat arviointimatriisiin seuraavan kuvan mukaisesti.

Ratahallintokeskus



Ratahallintokeskuksella on hyvin vähän tarvetta kehittää verkkopalveluja kansalaisille. RHK:n tärkein yhteistyökumppani on VR-konserni. Edelleen RHK:n ja VR:n yhteiskäytössä on useita tietojärjestelmiä. Näistä pääosa on kehitetty ennen ratahallinnon ja VR:n eriyttämistä. Siinä vaiheessa kun rautatieliikennettä avataan kilpailulle, tietojärjestelmien kehittäminen ja ylläpito joudutaan organisoimaan uudelleen.

Ratahankkeiden hallintaa varten on kehitetty osapuolten yhteiseen käyttöön hankekohtaisia dokumentinhallintaympäristöjä.

Rataverkko on geokoodattu ja tehty karttakoordinaatistoon perustuva Digirail-ratatietokanta. Tietokantaan on päivitetty ajantasainen tieto rataverkosta ja sen kunnosta. Ratatietokanta on tarkoitettu omistajan, operaattorien, suunnittelijoiden ja muiden sidosryhmien käyttöön.

Kehittämisen painopistealueet

Ratahallintokeskuksen verkkopalvelujen kehittäminen painottuu seuraaville alueille:

- Rataverkon kehittämisen ja ylläpidon tietojärjestelmätuen jatkokehitys
- Varautuminen rautatieliikenteen kilpailuttamiseen sekä tarvittavien järjestelmämuutosten toteuttaminen
- Digirail-ratatietokannan käytön kehittäminen yhdessä operaattorien, suunnittelijoiden ja muiden sidosryhmien kanssa

7 TIEHALLINTO

Tehtävät

Tiehallinto tarjoaa yhteiskunnan tarpeita vastaavia tie- ja liikennepalveluja. Tiehallinnon omaa toimintaa ovat yleisiin teihin liittyvät viranomaistehtävät, palvelujen suunnittelu ja hankinta. Palvelutuotannon osalta Tiehallinto hyödyntää ti-laajana ulkoisia markkinoita. Liikenteen palveluista Tiehallinto tuottaa liikennekeskusten avulla liikenteen hallinnan peruspalvelut.

Tiehallinto hankkii ajantasaista tietoa tie- ja liikenneolojen nykytilasta ja kehitystarpeista seuraamalla tie- ja liikenneolojen kehittymistä, toimintaympäristön muutoksia ja asiakastyytyvyyttä sekä selvittämällä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden tarpeita ja näkemyksiä.

Verkkopalvelut

Tiehallinnon verkkopalvelut sijoittuvat arviointimatriisiin seuraavan kuvan mukaisesti.



Tiehallinnon asiakkaita ovat yksityiset kansalaiset, yritykset ja yhteisöt tienkäyttäjinä, elinkeinoelämä, yritykset, yhteisöt ja kansalaiset kuljetusten tarvitsijoina, viranomaiset, asiantuntijat ja kansalaiset tiedon tarvitsijoina sekä lupa- ja sopimusasiakkaat, tiekunnat, maanomistajat ja tienvarsiasukkaat viranomaispalvelujen tarvitsijoina.

Tiehallinnolla on noin sata tietojärjestelmää. Tiehallinnon intranet toimii useiden tietojärjestelmien sisäisenä käyttöliittymänä. Lisäksi karttapohjainen tiedon käsittely on otettu käyttöön monissa järjestelmissä. Tiehallinnon perusrekistere-

tä ollaan avaamassa yhteistyökumppaneiden ja muiden viranomaisten käyttöön. Sähköisen asioinnin lomakepohjaisia palvelujen ollaan kehittämässä passiivilomakkeista operatiivisten järjestelmien kanssa integroiduiksi palveluiksi.

Tiehallinnon internet-sivuilla käy yli kaksi miljoonaa kävijää kuukaudessa. Mediale liikennetietoa välitetään liikennekeskusjärjestelmien avulla.

Tiehallinnon operatiivisia perusjärjestelmiä ollaan uusimassa Tiehallinnon avainprosessien kehittämisen näkökulmasta. Tavoiteympäristön tärkeimmät tietojärjestelmät ovat seuraavat:

- Toiminnan ohjaus eTie
- Tieliikennejärjestelmän suunnittelu ja hallinta eTLOS
- Palvelujen hankinta ja valvonta eHankinta
- Asiakkaiden ja sidosryhmien tarpeiden hallinta eAsiakkuus
- Liikenteen hallinta ja viranomaispalvelut eLiike

Tavoitteena on integroitu verkkopalveluympäristö ja palvelujen tarjoaminen sähköisesti asiakkaille, yhteistyökumppaneille, muille viranomaisille ja sidosryhmille. Järjestelmäympäristön kehittämisessä otetaan huomioon kansalaisten ja muiden sidosryhmien kuuleminen ja aloitteiden käsittely.

Avainprosessien tavoitetoimintamallin mukaiset verkkopalvelut valmistuvat vuosina 2004-2006.

Kehittämisen painopistealueet

- Tiehallinnon tärkeitä kehittämisaalueita ovat seuraavat:
- eDemokratian lisääminen, eli tiedottamisen ja vuorovaikutuksen lisääminen jo suunnitteluvaiheessa ja mahdollisuus saada tietoa mm. kansalaispäätöksiä varten olemassa olevista suunnitelmista
- Hoitotoimenpiteiden optimointi ja hoitotilanteesta tiedottaminen tienkäyttäjille
- Tiensuunnitteluprosessissa syntyvien tietojen siirrettävyyden ja käytettävyyden kehittäminen tien koko elinkaaren ajalle (InfraModel)
- Logistiikkaketjujen hallinta yli liikennemuotojen
- Kuljetusten hallinta (kuljetusreitit; mm. erikoiskuljetusten suunnittelu, kuljetusreittien suunnittelu ja niitä vastaavat hoitotoimenpiteet)
- Liikenteen hallinnan ja ohjauksen tietojärjestelmätuen kehittäminen on tulevaisuuden kannalta keskeinen hankekokonaisuus
- eHankinnat eli tienpidon hankintojen tueksi kehitettävät toimintamallit, jotka tukeutuvat verkkopalveluihin
- Tieto- ja asiointipalvelujen tarjoaminen kansalaisille ja muille sidosryhmille (eInfo); tähän voi laajasti lukea myös aloite- ja palautejärjestelmät, jotka liittyvät eDemokratia-hankkeeseen

8 VIESTINTÄVIRASTO

Tehtävät

Viestintävirasto on asiantuntijaviranomainen, jonka tehtävänä on tietoyhteiskuntakehityksen sekä viestintämarkkinoiden toimivuuden ja tehokkuuden edistäminen. Tavoitteena on mahdollistaa kilpailun toteutuminen viestintämarkkinoilla sekä taata häiriöttömät ja turvalliset viestintäyhteydet.

Viestintäviraston tehtäviin kuuluu teknisten määräysten antaminen ja standardoinnin kansallinen koordinointi. Virasto valvoo viestintäverkkojen teknistä toimivuutta ja turvallisuutta sekä ohjaa televerkkojen numerointia ja antaa yrityksille niiden tarvitsemat numerot ja tunnukset.

Viestintävirasto ohjaa radiotaajuuksien käyttöä Suomessa sekä valvoo televisio- ja radio-ohjelmistoa koskevien vaatimusten noudattamista. Virasto valvoo myös postitoimintaa ja koordinoi postialan standardointia Suomessa. Viestintäviraston tehtävänä on lisäksi Yleisradion käyttöön kerättävien televisionmaksujen periminen sekä internet-verkon fi-juuren alaisten verkkotunnusten myöntäminen.

Viestintävirasto hoitaa lisäksi sähköisen viestinnän yksityisyyden suojaan sekä tietoturvan loukkausten havainnointiin ja selvittämiseen liittyviä tehtäviä.

Verkkopalvelut

Viestintäviraston verkkopalvelut sijoittuvat arviointimatriisiin seuraavan kuvan mukaisesti.



Viestintäviraston asiakkaita ovat kansalaiset televisio-, radio- ja telepäätelaitteiden käyttäjinä, yritykset ja yhteisöt televisio-, radio- ja telepäätelaitteiden valmistajina, maahantuojina, kauppiaina ja urakoitsijoina sekä radiolähettimien luvanhaltijoina. Asiakkaita ovat lisäksi televisio-, radio- ja teleyritykset palvelujen tarjoajina ja operaattoreina kuin myös standardointijärjestöt ja luokituslaitokset.

Viestintävirasto tuottaa kansalaisille ja yrityksille tietopalveluja internetin kautta ja call center-pohjaisena puhelinpalveluna sekä sähköpostiyhteyksien avulla. Viranomaispalveluissa käytetään sähköisiä lomakepalveluja, jotka integroidaan jatkossa operatiivisiin tietojärjestelmiin samalla tavalla kuin jo käytössä olevat TV-maksu- ja domain-nimipalvelut.

TV-maksu- ja domain-nimipalvelut sisältävät yleistä asiakasneuvontaa, ilmoituslomakkeiden täytön tuen sekä jatkossa myös sähköisen maksamisen pankkiyhteyksiä käyttäen. Tietojen käsittely ja rekisterien ylläpito on automatisoitu mahdollisimman pitkälle. TV-maksun maksajia on yli 2 miljoonaa taloutta ja TV-maksupalveluun tulee yli 30 000 uutta ilmoitusta vuosittain. Suomen maatunnukseen päättyvien fi-verkkotunnusten saanti helpottui syyskuussa, kun 1.9.2003 uusi verkkotunnuslaki tuli voimaan. Hakija saa pääsääntöisesti vapaasti valita haettavan tunnuksen. Yksityishenkilöt eivät kuitenkaan vielä voi saada verkkotunnuksia. Uusia fi-juuren verkkotunnuksia rekisteröidään jatkossa vuosittain yli 25 000 kpl.

Osa asiakasyhteyksistä hoidetaan sopimus pohjaisina tietojärjestelmäyhteyksinä esimerkkinä tietojen siirto operaattoreilta.

Viestintävirastossa on Väestörekisterikeskuksen HST-toimikortti käytössä henkilökorttina ja sitä käytetään myös sähköisen asioinnin sisäisessä pilottikäytössä.

Kehittämisen painopistealueet

Viestintävirasto edistää tietoyhteiskuntatavoitteiden toteutumista ja kehittää omaa toimintaansa läheisessä yhteistyössä asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa. Asiakkaiden palvelutarjontaa laajennetaan uusilla verkkopalveluilla sekä kehittämällä sähköistä asiointia ominaisuuksiltaan monipuolisilla aktiivilomakkeilla.

Luodaan uusia tapoja kerätä ja käsitellä asiakasnäkemyksiä, kehitysehdotuksia ja muuta palautetta.

Viestintäviraston palvelujen tunnettuutta ja julkisuuskuvaa lisätään verkkoviestinnän keinoin.

Toimintaprosesseja ja niiden tietojärjestelmätukea kehitetään tavoitteena tehokkuuden ja tuottavuuden parantaminen. Merkittävin järjestelmäkehityskohde on toteutusvaiheessa oleva radiohallinnon asiointihanke eli RAHAS-järjestelmän rakentaminen. RAHAS mahdollistaa taajuusmaksun käyttöönoton kaikissa radiolupalajeissa. Asiakkaan kannalta palvelutaso paranee, sillä RAHAS yksinkertaistaa lupa- ja taajuuspäätös menettelyä sekä lyhentää käsittelyaikoja.

9 ILMAILULAITOS

Tehtävät

Ilmailulaitoksen tehtävänä on toimia lentoliikenteen monipuolistamisen ja palvelutason edistämisen sekä ilmailualan markkinoiden kehittämisen puolesta lentomatikustajien parhaaksi.

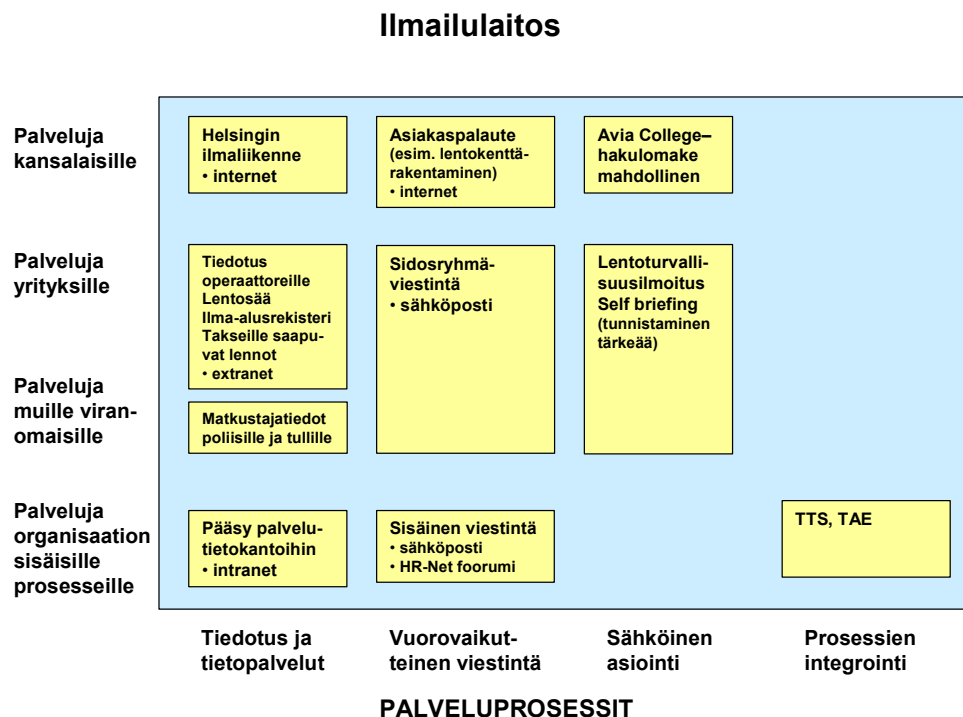
Ilmailulaitoksen tehtävänä on:

- ylläpitää Suomen lentoasemaverkostoa ja lennonvarmistusjärjestelmää
- tuottaa ja kehittää turvallisia, kilpailukykyisiä ja kansainvälisesti korkealatuista lentoasema- ja lennonvarmistuspalveluja sekä niitä tukevia liiketoimintoja
- asiakkaina ovat kaikki lentoliikenteen toimijat ja lentomatikustajat
- vastata maamme lentoturvallisuustyöstä
- vastata lentoliikennepolitiikasta yhdessä liikenne- ja viestintäministeriön sekä ulkoasianhallinnon kanssa
- toimia Suomen ilmailuviranomaisena
- toimia käyttäjien rahoittamana liikelaitoksena, joka päättää itsenäisesti toiminnastaan, taloudestaan ja investoinneistaan

Vuoden 2002 lopussa Ilmailulaitoksen lentoasemaverkoston kuului 25 lentoasemaa ja laitoksen palveluksessa oli 1816 henkilöä.

Verkkopalvelut

Ilmailulaitoksen verkkopalvelut sijoittuvat arviointimatriisiin seuraavan kuvan mukaisesti.



Ilmailulaitos on valtion liikelaitos, jonka tavoitteena on tuottaa voittoa. Siksi myös verkkopalveluiden tulee olla taloudellisesti järkeviä. Verkkopalveluiden tuotto on kuitenkin usein vaikeasti osoitettavissa. Niillä tavoitellaankin lähinnä palvelutason parantamista. Ilmailulaitoksen asiakkaita ovat lentoyhtiöt, lentäjät sekä lentomatrustajat.

Verkkopalveluina on tiedotussivut, jossa eniten käytetty on Helsinki-Vantaan saapuvien ja lähtevien lentojen tiedotus. Tämän lisäksi verkkopalveluita tarjotaan lentäjille ja operaattoreille. Lentäjien palveluina on mm. lentosää tiedot. Tavoitteena olisi toteuttaa sähköinen self briefing, joka vähentäisi Ilmailulaitoksen työtä. Tässä pitäisi kuitenkin saada käyttöön sopivat tunnistamis- ja tietoturva-menettelyt, joita myös ulkomaalaiset voisivat käyttää. Operaattoreille suunnitellaan asiakaskohtaisia extranet-palveluita. Lisäksi medialle on tarjottu extranet-palveluna kuvapankkipalvelu.

Tällä hetkellä lomakepalveluita tarjoaa pääasiassa Lentoturvallisuushallinto, jonka ylläpitämässä lomakepalvelussa on yli 100 lomaketta pdf-muodossa. Osa näistä on sähköisesti täytettävissä, mutta sähköinen palauttaminen on vielä toistaiseksi suunnitteilla. Mahdollisina kehittämiskohteina ovat Avia Collegen koulutushakulomake sekä työnhakulomake, jonka suurin hyödyntäjä olisi Helsinki-Vantaan lentoasema.

Verkkopalveluiden kehittämisen merkittävä este on, että taustajärjestelmät eivät ole riittävällä tasolla useimpien lentoasemien osalta. Matkustajamääriin liittyviä tietoja ei saada lentoyhtiöiltä ja SITA-verkosta noudettuna tieto on liian kallista.

Viranomaispalveluina suurin tarve olisi matkustajatiedon välittäminen tullille ja poliisille. Nyt pystytään välittämään vain tiedot lennoista.

Asiakaspalautetta tulee sähköpostitse, mutta palautteen käsittelyn seuranta on puutteellista. Ratkaisuksi tähän on suunniteltu Ilmailulaitoksessa käytössä olevan dokumenttien hallintajärjestelmän hyödyntämistä, jolloin siihen sisällytetään palauttenseurantajärjestelmä ja luokittelu kaikkien palautekanavien osalta.

Kansainvälisenä hankkeena Ilmailulaitos on mukana HR-Net-hankkeessa, jossa useat eurooppalaiset lentokentät yhdessä kehittävät henkilöstöhallintoon sähköistä tieto- ja kokemuspankkia.

Kehittämisen painopistealueet

Ilmailulaitos painottaa myös jatkossa informatiivisten verkkopalvelujen kehittämistä. Yksi tähän tähtäävä hanke on asian- ja dokumentinhallintajärjestelmän kehittäminen siten, että se mahdollistaa automaattisen julkaisemisen sekä intranet- ja internet-järjestelmiin. Tarkoituksena on myös kehittää sidosryhmille suunnattuja extranet-palveluja.

Yhteisenä haasteena nähdään tiedon ja osaamisen tehokkaampi hyödyntäminen. Tämä edellyttää muun muassa asiantuntijarekisterin kehittämistä.

HALLINNONALAN PERUSREKISTERIT

1 AJONEUVOHALLINTOKESKUS

Tieliikenteen tietojärjestelmän osarekisterit yhdistetään ajoneuvoliikennerekisteriksi. Rekisterissä on tieto muun muassa ajoneuvoista, niiden katsastuksesta, verotuksesta ja kiinnityksestä, ajokorteista, liikenneopetusluvista, maakuljetusten turvallisuusneuvonantajista ja digitaalisissa ajopiirtureissa käytettävistä korteista. Lain tarkoituksena on luoda nykyisten erillisten osarekisterien tilalle laajempi, monipuolisempi ja ylläpitokustannuksiltaan edullisempi rekisteri, joka mahdollistaa sähköisen asioinnin.

Tietojen saajat jaetaan viranomaisiin ja julkisia hallintotehtäviä hoitaviin sekä muihin tietoja tarvitseviin. Viranomaisetkin saavat tietoja vain sellaisiin tarkoituksiin, jotka on määritelty kyseisten viranomaisten tehtäviksi.

Ajokorttitietojen julkisuus lisääntyy. Tieto ajokorttiluokasta ja myöntämispäivästä on yksittäisluovutuksena mahdollinen. Tämä on tarpeen esimerkiksi autoa vuokrattaessa tai koeajettaessa. Sen sijaan rikos- ja terveystietojen luovuttaminen on yhtä rajoitettua kuin ennenkin.

Laki mahdollistaa ajoneuvotietojen lisäksi myös ajokorttitietojen käytön suoramarkkinointiin. Samalla kuitenkin laajennetaan henkilön oikeutta kieltää osoitetietojensa luovuttaminen koskemaan kaikkea osoitepalvelua.

Ajoneuvoliikennerekisteriin on tarkoitus lisätä uutena asiana tietoa ajoneuvojen ympäristökuormituksesta, esimerkiksi polttoaineenkulutuksesta ja hiilidioksidipäästöistä.

2 ILMATIETEEN LAITOS

Ilmatieteen laitoksen perusrekisterit ovat:

- Julkaisuarekisteri
- Magneettikenttärekisteri
- Ilmastotietokanta
- Reaaliaikaisen sään tietokanta
- Sääatutka- ja sääsatelliittitietojen rekisteri
- Säämallitietojen rekisteri (HIRLAM)
- Revontulirekisteri
- Salamatietorekisteri
- Ilmanlaatu seurannan tietojärjestelmä (ILSE)

3 MERENKULKULAITOS

Merenkulkulaitoksen perusrekistereitä ovat:

- Merikartoituksen karttatietokannat
- Alus-, laiva- ja jääluokkarekisterit
- Luotsipätevyys-, merimies- ja miehistön pätevyysrekisterit

- Merenmittauksen väylä-, syvyyspiste-, turvalaite- ja kiintopisterekisterit
- Meriliikennetieto- ja ohjausjärjestelmien ajantasaistiedot

4 MERENTUTKIMUSLAITOS

Merentutkimuslaitoksen perusrekistereitä ovat:

- Jäätiedot
- Vedenkorkeus- ja aallokkotiedot
- Hydrografiset, kemialliset ja biologiset seuranta- ja tutkimustiedot Arandalta ja kiinteiltä rannikkoasemilta
- Kasviplankton- ja hydrografiskemialliset tiedot kauppalaivoilta

5 RATAHALLINTOKESKUS

Ratahallintokeskuksen perusrekistereitä ovat:

- Digirail-ratatietokanta
- Tasoristeysrekisteri
- Siltarekisteri
- Ratatekniset rekisterit
- Yksityisraiderekisteri
- Normirekisteri

6 TIEHALLINTO

Tiehallinnon vastuulla ovat seuraavat perusrekisterit:

- Kansallinen tie- ja katurekisteri Digiroad
- Tiestön perustiedot (silta- ja kuntotiedot)
- Liikennetiedot (liikennemäärien pitkän ajanseuranta)
- Liikenneolosuhdetiedot (kelitiedot, ajantasaiset liikennetiedot ja häiriötiedot)
- Hanketiedot (käynnissä oleviin hankkeisiin liittyvät tiedot)

7 VIESTINTÄVIRASTO

Viestintäviraston perusrekistereitä ovat:

- Taajuustietokanta, jossa ovat Suomessa käytössä olevien radiotaajuuksien tiedot (käytetään hyväksi monissa radiohallinnon tietojärjestelmissä)
- Allokaatiotietokanta, jossa ovat radiotaajuuksien käyttöä koskevat tiedot, jotka julkaistaan radiotaajuuksien käyttösuunnitelmana (internetissä)
- Teletoimintailmoituksen tehneiden yritysten tietokanta (julkaistaan internetissä)
- Verkkotunnusrekisteri, jossa ovat verkkotunnuksen hakijan ja hänen valtuuttamansa operaattorin verkkotunnushakemuksessa antamat tiedot sekä suomen (.fi) verkkotunnustiedot ja vastaavat ip-osoitteet
- Radiohallinnon luparekisteri, jossa ovat radiohallinnon asiakastiedot sekä radiolaitteiden ja radiotaajuuksien käyttöön liittyvien lupahakemuksien, lupien, päätösten ja laskutustietojen sisältö
- Radioviestinnän pätevyystutkinnot eli tiedot radioviestinnän pätevyystutkintoihin osallistuneista henkilöistä ja tutkintotodistuksista

- Radioviestinnän tutkintojen vastaanottajarekisteri, jossa ovat tiedot radioviestinnän tutkintojen vastaanottajiksi valtuutetuista henkilöistä
- Televerkon numerointirekisteri, jossa ovat valtakunnallisten siirrettävien numeroiden (071) tiedot myönnettyistä numeroista
- ENUM-rekisteri 071-numeroita vastaaville ENUM-nimille eli valtakunnallisia siirrettäviä numeroita (071) vastaavien ENUM-nimien myöntäminen kansalliseen ENUM-pilottiin
- Teleurakoitsijarekisteri, jossa ovat tiedot teleurakoitsijoiden antamista teleurakointi-ilmoituksista (luettelo pidetään yllä internetissä)
- Television käyttäjärekisteri, jossa ovat tiedot televisioilmoituksen tehneistä, tiedot ilmoitusvelvollisuuden rikkoneista sekä tiedot television käytöstä perittävien maksujen perintä- ja maksutapahtumista

8 ILMAILULAITOS

Ilmailulaitoksen perusrekisterit, joita lain velvoittamana viranomaisyksikkönä Lentoturvallisuushallinto ylläpitää, ovat lupakirja- ja ilma-alusrekisterit. Lupakirjarekisterissä ylläpidetään lentolupakirjoja, mekaanikkojen ja lennonjohtajien lupakirjoja ja kelpuutustietoja sekä lääketieteellisiä lupakirjatietoja. Ilma-alusrekisterissä ylläpidettävät tiedot liittyvät ilma-alusten rekisteröintiin, kiinnittämiseen ja lentokelpoisuuteen. Ilma-alusrekisteristä julkaistaan kuukausittain Ilmailulaitoksen internet-sivuilla.

Edellä mainittujen kahden varsinaisen rekisterijärjestelmän lisäksi Lentoturvallisuushallinnossa pidetään luettelomaisesti yllä tietoja esim. toimiluvan haltijoista, ilmailulääkäreistä, harrasteilma-alusten katsastajista yms.

Ilmailulaitoksen toinen viranomaisyksikkö Lentoliikennehallinto ylläpitää luetteloa valvotuista edustajista sekä hyväksytyistä lentoyhtiöistä ja muonitusyrityksistä. Nämä tiedot julkaistaan Ilmailulaitoksen normisarjassa aina, kun niihin tulee muutoksia.

VERKKOPALVELUIHIN LIITTYVIÄ NORMEJA JA SUOSITUKSIA

Kotimaista tietoyhteiskuntakehitystä sekä sähköisen asioinnin ja verkkopalvelujen kehittämistä on linjattu seuraavissa hallituksen ja eri toimijoiden kehitysohjelmissa ja raporteissa:

- Valtioneuvoston periaatepäätös sähköisestä asioinnista, palvelujen kehittämisestä ja tiedonkeruun vähentämisestä 5.2.1998
- Valtioneuvoston periaatepäätös: Laadukkaat palvelut, hyvä hallinto ja vastuullinen kansalaisyhteiskunta 16.4.1998
- Valtioneuvoston periaatepäätös valtionhallinnon tietohallinnon kehittämisestä 2.3.2000
- Valtioneuvoston periaatepäätös kansallisesta tietoturvallisuusstrategiasta 4.9.2003
- Sisäasiainministeriön hallinnonalan verkkoasioinnin kehittämisohjelma 2002-2005
- Tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunnan julkisen hallinnon sähköisen asioinnin toimintaohjelma 2002-2003 sekä neuvottelukunnan raportti hallitukselle 11.12.2002
- Hallituksen tietoyhteiskuntaohjelma

Verkkopalveluihin liittyviä normeja ovat mm.:

- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999 + 636/2000)
- Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999)
- Laki tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta (458/2002)
- Sanavapauslaki 460/2003
- Verkkotunnuslaki 228/2003
- Väestötietolaki 507/1993
- Televiestinnän tietosuojalaki 565/1999
- Hallituksen esitys sähköisen viestinnän tietosuojalaiksi HE 125/2003
- Työelämän tietosuojalaki 477/2001
- Kuluttajansuojalaki 38/1978
- Arkistolaki (831/1994)
- Hallintomenettelylaki (598/1982)
- Laki sähköisistä allekirjoituksista (14/2003)
- Henkilökorttilaki (829/1999)
- Maksuperustelaki (150/1992)
- Valtioneuvoston periaatepäätös valtionhallinnon tietoturvallisuudesta, 11.11.1999, VM 0024: /00/02/99/1998
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Asetus valtionhallinnon tietohallinnosta (155/1988, 1401/1992)
- Asiakirjojen ja tietojen rekisteröinti asiankäsitteilyjärjestelmissä tai asiakirjarekistereissä, 10.6.2003, Kansallisarkisto 195/40/2003
- Sähköisten tietojärjestelmien ja aineistojen käsittely, 22.5.2001, Kansallisarkisto 126/40/2001

- Opas arkistonmuodostussuunnitelman laatimiseksi ja ylläpitämiseksi, Kansallisarkisto 2003
- Arkistolaitoksen suositus arkistonmuodostussuunnitelman laadinnan, käytön ja ylläpidon periaatteeksi, Kansallisarkisto 2000

Tietotekniikkaan liittyviä suosituksia antavat lähinnä VM, VAHTI ja JUHTA. Suositukset ovat useissa eri raporteissa, eikä ole olemassa raporttia, johon ajantasaiset suositukset olisi koottu. Teknisille suosituksille on tyypillistä, että jotkin asiat vanhentuvat hyvin nopeasti, mutta toiset taas säilyvät muuttumattomana vuosikausia. Ohessa on koottuna suosituksia, mutta niitä on luettava kriittisesti ja arvioitava, mitkä asiat ovat vielä ajankohtaisia ja mitkä ovat vanhentuneita. Listan alkuun on kerätty merkittävimmät suositukset. Loppupään suositukset ovat tärkeitä niihin liittyvissä verkkopalveluissa.

- Valtion tietotekniikan rajapintasuosituksia (VM työryhmämuistioita 27/2001)
- Valtion tietohallinnon internet-tietoturvallisuusohje (VAHTI 1/2003)
- Tunnistaminen valtionhallinnon verkkopalveluissa (VM 9/01/2003)
- JHS 149 Asianhallinnan toteuttaminen
- JHS 143 Asiakirjojen kuvailuformaatti
- Julkishallinnon XML-strategia ja siihen liittyvä nimeämiskäytäntö (VM työryhmämuistioita 18/2003)
- JHS 144 Sähköisten lomakkeiden metatiedot
- Valtionhallinnon etätöön tietoturvallisuusohje (VAHTI 3/2002)
- Tietoteknisten laittilojen turvallisuussuositus (VAHTI 1/2002)
- JHS 129 WWW-sivuston suunnittelu
- JHS 130 Sähköpostiosoitteet ja hakemistotiedot
- JHS 132 Sähköposti asiointissa
- JHS 133 Hakemistotiedot ja niiden ylläpito
- JHS 146 Julkisuuslain mukaisen tietojärjestelmäselosteen laadintasuositus
- JHS 153 ETRS89-järjestelmän mukaiset koordinaatit Suomessa
- Valtion ohjelmistosopimukset (VM)
- Avoimen lähdekoodin ohjelmistojen hyödyntäminen valtionhallinnossa (VM)