

eGovernment - Sähköisen asioinnin tulevaisuudennäkymiä

27.9.2007

Mika Eerola ja Heli Salmi
Itella Information Oy

Itellan sähköisen asioinnin palveluita

- ItellaTYVI
 - Mukana mm. Vero, Tulli, Ympäristöhallinto ja TYEL-yhtiöt
- Suomi.fi:n asiointi ja lomakkeet osio
 - Mukana mm. Poliisi, H:gin k:ki, TM ja OPM
- Netposti
- Lääninhallitusten lupaprosessien sähköinen käsittely
- Tilastokeskuksen kohdennetut sähköiset tiedonkeruut
- Vakuutusvalvontaviraston sähköinen asiointi
- EMV:n päästökauppaluparekisteri (jo päättynyt)

Mitä on sähköinen asiointi ?

- OECD definition of E-Government:
- The use of information and communication technologies, and particularly the Internet, as a tool to achieve better government.

Lähde: The e-Government Imperative, OECD 2003

Mitä on sähköinen asiointi ?

- Julkishallinnon ja kansalaisten sekä organisaatioiden välistä sähköistä kanssakäymistä
 - Perinteinen määritelmä = eGovernment
- Kuitenkin myös yritysten ja yksityishenkilöiden välisestä kommunikointia voidaan kutsua sähköiseksi asiointiksi, silloin kun kommunikointiin ei liity rahansiirtoja. Jos liittyy = sähköinen kaupankäynti
- Julkishallinnon sisällä sähköisesti tapahtuva tiedonsiirto. On eGovernmentia
 - Varsinkin automaattisesti eri rekistereistä tapahtuvat tiedonsiirrot ovat sähköistä asiointia parhaimmillaan koska ne useimmiten helpottavat juuri kansalaisten asiointia
- Sähköisesti järjestelmistä lähtevä tieto, joka saapuu vastaanottajalle paperilla
 - On sähköistä asiointia lähettäjän näkökulmasta

Sähköinen asiointi Suomessa tänään

- Suomi on yksi maailman kärkimaista eri eGovernment mittauksissa, olemme kuitenkin jäämässä jälkeen..
- Mittauksia on lukuisia, mittarit välillä eivät mittaa oikeata asiaa
- Meillä on kehittynyt tietoliikenneinfrastruktuuri ja korkea koulutustaso (insinöörien luvattu maa)
 - Mm. nämä seikat mahdollistavat korkean tason myös eGovernmentissä
- On olemassa paljon kehittyneitä verkkopalveluita sekä kansalaisille että yrityksille. (Palkka.fi, TYVI, Lomake.fi, kalastusluvut, kuntien asunnonhakupalvelut jne.)
- Viranomaisten kattavat perusrekisterit, (VTJ, YTJ jne.) joidenka tietoja pystytään hyödyntämään sähköisessä asiointissa

Mutta...

- Valtaosa kansalaisten ja julkishallinnon välisestä “virallisesta” kommunikoinnista on edelleen paperipohjaista
- Samoin yritysten ja julkishallinnon välillä
- Julkishallinnon sisällä siirrellään valtava määrä tietoa tsaarin (ja EU:n) aikaisilla metodeilla ja pelkästään paperilla
- Mitä pienempään virastokokoon mennään sen heikommät sähköiset asiankäsittely valmiudet virastoilla on
 - Onko kyseessä raha- vai kulttuuriongelma ? Usein kuitenkin valitettavasti raha
- Erilaisia näkemyksiä ja ymmärryksiä samasta asiasta
- Allekirjoituksia vaaditaan, vaikka laki ei niitä edellytä
- Varsinkin kuntasektorilla rahapula jarruttaa kehityshankkeita
- Prosesseja, joissa sähköisen lisäksi MYÖS paperi

Esimerkki

- Suomi.fi sähköinen asiointi (entinen lomake.fi)
 - 40 tietojen vastaanottajaa
 - 1000 lomaketta
 - Näistä lle 100 verkkolomaketta
 - eli 900 tulostetaan paperille ja lähetetään postissa

Posti

Yrityksen osoitteenmuutos

Tapiola

TEL- työsuhde- ja vuosi-ilmoitus
TyEL työsuhde- ja vuosi-ilmoitus
TyEL kuukausi-ilmoitus

Tilastokeskus

Tilastoliitelomake TILKES 2007
Tilastoliitelomake TILKES 2006

Tulli

Intrastat-tuonti-ilmoitus
Intrastat-vienti-ilmoitus
Intrastat-tuonti-korjausilmoitus
Intrastat-vienti-korjausilmoitus

Työntekijäliitot

Ay-jäsenmaksujen selvitykset

Varma

TEL- työsuhde- ja vuosi-ilmoitus
TyEL työsuhde- ja vuosi-ilmoitus
TyEL kuukausi-ilmoitus

Veritas

TEL- työsuhde- ja vuosi-ilmoitus
TyEL työsuhde- ja vuosi-ilmoitus
TyEL kuukausi-ilmoitus

Verohallinto

Valvontailmoitus (alv)
Valvontailmoitus (tas)
Arvonlisäveron yhteenvetoilmoitus
Arvonlisäveron yhteenvetoilmoituksen korjauslomake
Arvonlisäveron ennakkopalautushakemus
Vuosi-ilmoitus: Palkansaajakohtainen erittely [7801]
Vuosi-ilmoitus: Rajoitetusti verovelvollisille maksetuista suorituksista [7809]

TYVI

Mitä sähköinen asiointi voisi ? / Tulevaisuudennäkymiä

- Tarvitaanko koko hallinnon kattavia yhteisiä palveluita vaiko toimivatko virastojen omat paremmin??
 - Esim. talous- ja henkilöstöhallinnossa yhteiset ovat varmaan paras ratkaisu ja tähän suuntaan ollaan jo mentykin.
 - Yhteiset usean eri viraston asiointiportaalit ovat meille veronmaksajille usein kustannustehokkain ratkaisu
 - Näitäkin toteutuksia jo on, lisää kaivataan
 - Yhteiset asianhallintajärjestelmät monelle eri hallinnon alalle ovat todennäköisesti utopiaa, vaikkakin hieno tavoite
 - Eri hallinnonalojen asiankäsittely poikkeaa toisistaan niin radikaalisti, että yhteiseen alustaan pääseminen on vaikeaa
- Tarvitaan ja ei tarvita
 - Substanssi asiointissa omat järjestelmät käyttöön yhteisten portaalien kautta ja muissa asioissa yhteiset ratkaisut

Mitä sähköinen asiointi voisi ? / Tulevaisuudennäkymiä

- Asiointi voisi parhaimillaan olla kansalaisen kannalta asioimattomuutta
 - Tästäkin on jo esimerkkejä, parhaimpana veroehdotus
 - Julkisen hallinnon keräämät eri rekisterit vaihtavat tietoja niin kitkattomasti, että kansalaiselta ei tarvitse kysyä mitään, eikä hänen tarvitse lähettää mitään tietoa hallinnolle
 - Samaa tietoa, jo kerran hallinnolle lähetettyä, ei kysytä uudelleen
 - Hallinto raksuttaa ja puksuttaa kansalaisten ja yritysten huomaamatta

Mitä sähköinen asiointi voisi ? / Tulevaisuudennäkymiä

- Maksaminen mukana missä tarvitaan
- Visio: Kun avaan minkä tahansa julkishallinnon asiointipalvelun ja tunnistaudun niin saan automaattisesti esim. henkilötietoni esille. Palvelusta riippuen saan myös kaikki ko. viraston minua koskevat tiedot ja aikaisemmat asiointitapahtumat sekä päätökset näkyviin sähköisesti (sairaanhoitoasiat delikaatteja)
- Aktiivinen tarjonta kansalaisille tietojen perusteella?
- Taustajärjestelmien osaaminen

Mitä sähköinen asiointi voisi ? / Tulevaisuudennäkymiä

- Asiankäsittelyjärjestelmien paranemisen ja penetraation myötä kansalaiset ja yritykset voivat seurata/osallistua asiansa käsittelyä reaaliajassa (Track&Trace, eDemokratia)
- Sähköinen äänestämisen, otetaan oppia Virossa (kovia asennekysymyksiä takana..)
- Yrityksen kaikki viranomaisille suuntautuva kommunikointi on mahdollista sähköisesti, jo nyt hyvässä vauhdissa (ei vaadita virastossa käymistä)
- Asiointi televisioon, digi-sellaiseen
- Yrityspuolella helpompi päästä kattavaan tasoon
- Edelleen: Kehittämällä hallinnon järjestelmiä tavoitteena pitäisi olla asioimattomuus!

Asiointi ja lomakkeet

- Oma asiointi
- **Ohjeet asiointiin**
 - Suomi.fi:n asiointipalvelut ja lomakkeet
 - Lomakemuodot
 - **Sähköinen tunnistus ja allekirjoitus**
 - Tunnistautuminen pankkitunnuksilla
 - Tunnistautuminen varmennekortilla
 - **Sähköinen allekirjoitus**
 - Tietoturva
 - Tietosuoja
- Harjoittele sähköistä asiointia

Sähköinen allekirjoitus

Osa sähköisistä asiointipalveluista tai verkkolomakkeista pitää myös allekirjoittaa sähköisesti ennen lähettämistä. Allekirjoitus tehdään palvelusta riippuen joko varmennekortilla tai pankkitunnuksilla.

Lomakkeen sähköinen allekirjoittaminen tapahtuu pitkälti samalla tavalla kuin tunnistautuminen.

Kun teet allekirjoituksen varmennekortilla, kortinlukijaohjelmisto pyytää käyttämään allekirjoitustunnuslukua (PIN 2). Anna tunnusluku ja toimi ohjelmiston ohjeiden mukaisesti.

Suomi.fi:ssä on myös sellaisia verkkolomakkeita, joissa vaaditaan kahden tai useamman henkilön sähköinen allekirjoitus. Lomakkeen ensimmäinen allekirjoittaja välittää tiedon lomakkeesta seuraavalle allekirjoittajalle ja tämä tarvittaessa seuraavalle. Palvelu ohjaa käyttäjiä allekirjoitusten lisäämisessä ja ilmoittaa, kun allekirjoituksia on tarvittava määrä. Tämän jälkeen lomake voidaan lähettää eteenpäin vastaanottavalle organisaatiolle.

Tunnistautuminen ja allekirjoitukset

- Yleiset ratkaisut, ei omia kehityksiä
- HST/TUPAS/KATSO
- Ei lisätä allekirjoituksia sinne, missä niitä ei tarvita
- Muut turvamenettelyt pitää muistaa myös
- Mahdollisimman yksinkertaiset menettelyt (monenlaisia käyttäjiä)
- Yleiset menetelmät

Kiitos!

mika.eerola@itella.net

heli.salmi@itella.net