



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

KuntaIT

KuntaIT Kehittämishankkeet

30.10.2008

Tikesos-seminaari

marjukka.saarijarvi@vm.fi

Sisältö

- KuntaIT kehittämishankkeet 2008 - 2009
- Asiakaspalvelukeskus (ASPA) –hanke
- Sote –tietojohdantamishanke
- Arkkitehtuurien kehittäminen
- SADe-hanke

Tiedolla johtaminen

TotIT: Kuntajohdon johtamisessa tarvittavan tiedon tarvemäärittely, johdon yhteiset käsitteet, johtamisessa tarvittavien tietojen hyödyntämisen kehittäminen

Sote –tietojohtaminen: Palvelutoiminnan vertailutiedon kehittäminen ja käsitteiden yhtenäistäminen, vaikuttavuuden arviointimittareiden kehittäminen

Palveluiden kehittäminen

Asiakaspalvelukeskus (ASPA): asiakaspalveluiden ja asiakaspalvelukonseptin kehittäminen, toimintamallia ja konseptia tukevien tietojärjestelmien vaatimusten määrittely, asiakkuuden hallinnan kehittäminen

Kohti kumppanuutta - lapsiperheiden ja nuorten rajattomat palvelut: saumattomien lasten ja nuorten hyvinvointi-palveluiden kehittäminen, palvelu- ja kasvatuskumppanuutta tukevan tietojärjestelmäkokonaisuuden kehittäminen.

Rakennetun ympäristön palvelupiste: Sähköisen asiointipalvelukokonaisuuden kehittäminen asumisen, muuttamisen ja rakentamisen palveluihin kuntalaisille, yrityksille ja viranomaisille, sähköisen informaatio- ja työnohjauspalvelun kehittäminen

Valtakunnallinen kunta-alan rekrytointi- ja sijaisratkaisu: valtakunnallisen kunta-alan rekrytointi- ja sijaisportaalin kehittäminen

Sähköisen kilpailutuksen välineet kunnille ja valtiolle: sähköinen kilpailutusvälineen toteuttaminen kunnille ja valtion yksiköille

Q1/2008

Q2/2008

Q3/2008

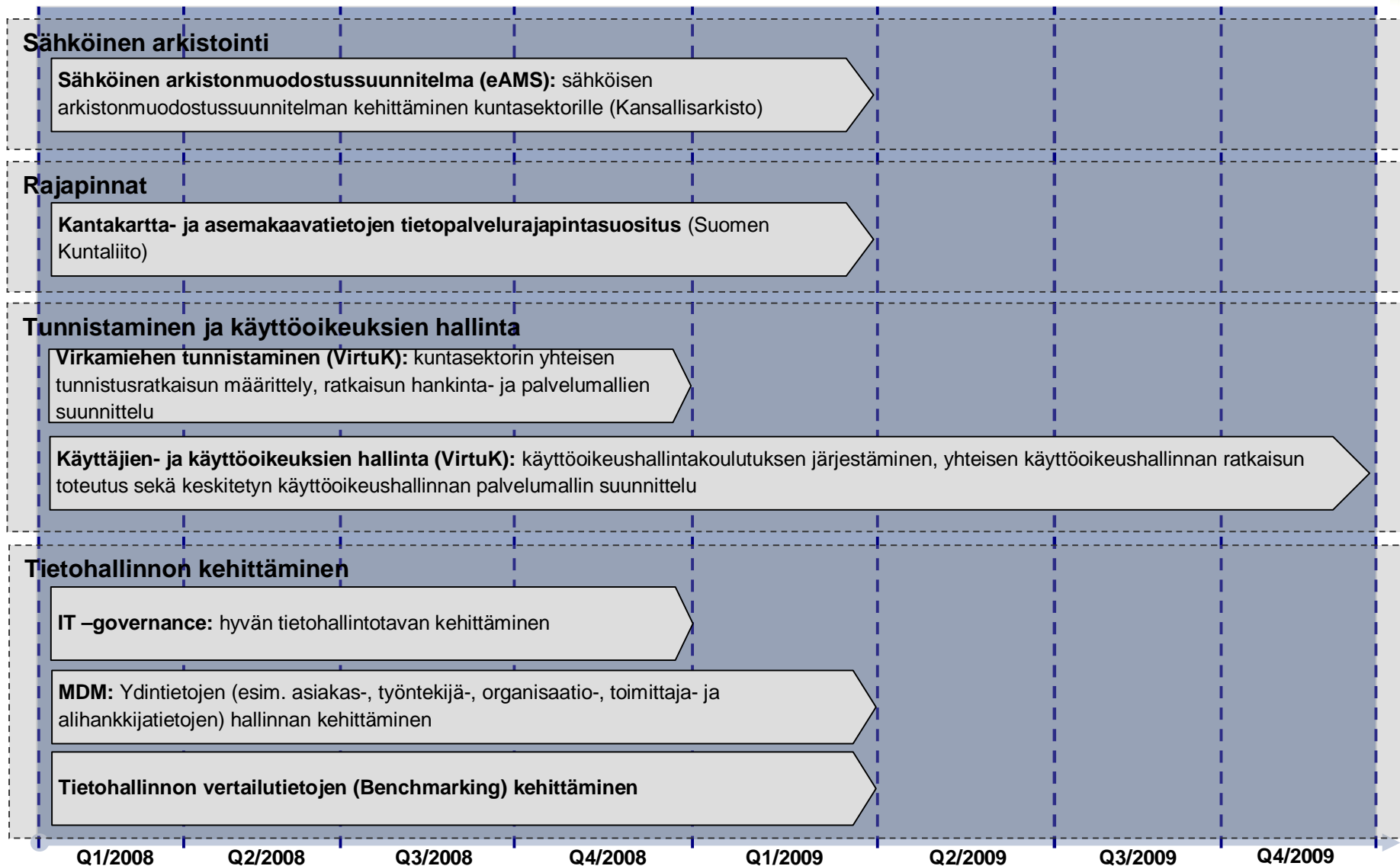
Q4/2008

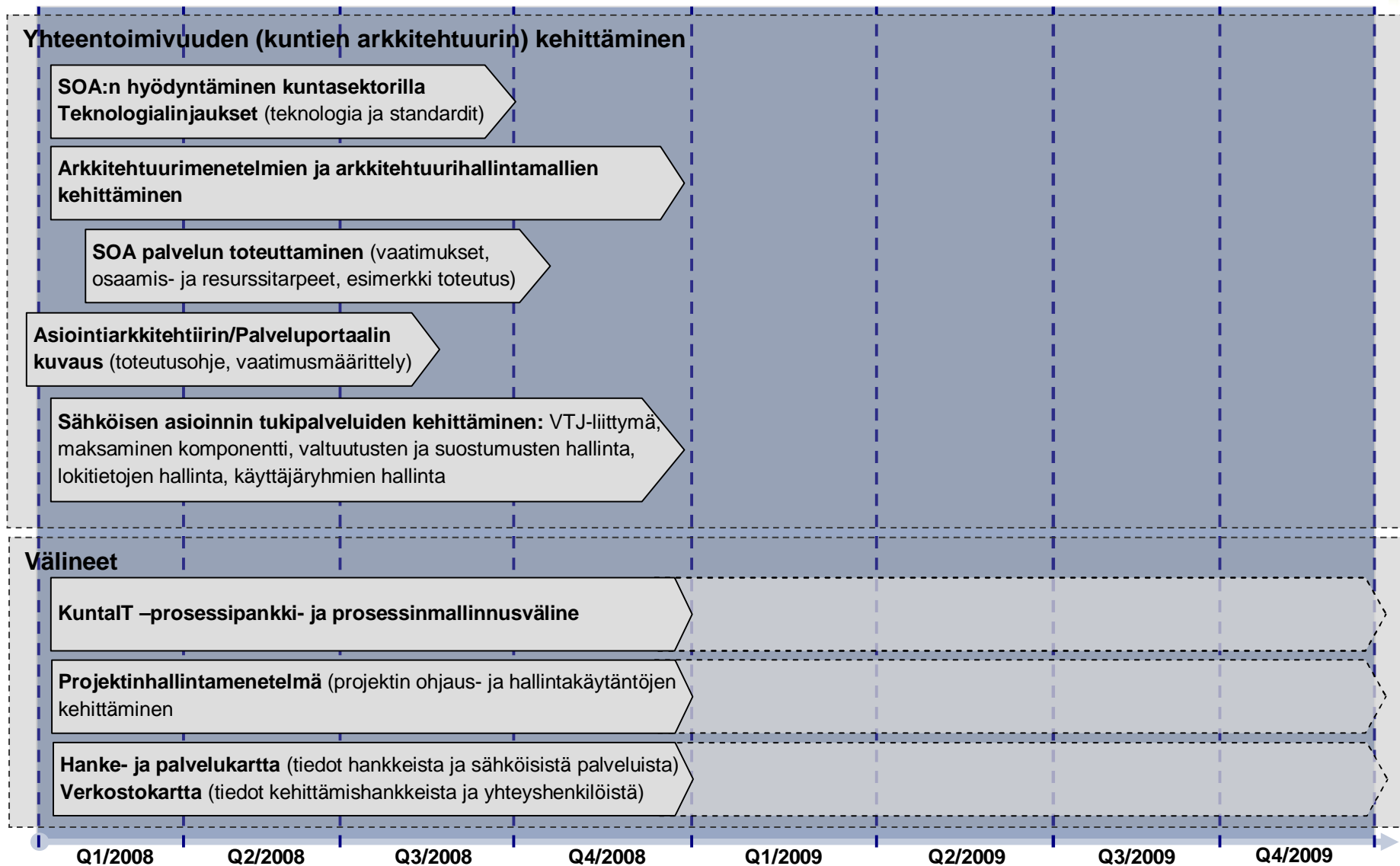
Q1/2009

Q2/2009

Q3/2009

Q4/2009







VALTIOVARAINMINISTERIÖ

Kunta | T

Asiakaspalvelun edelläkävijä tarjoaa vaivatonta asiointia ja tietoa

Asiakaspalvelukeskusprojekti, Oulun kaupunki

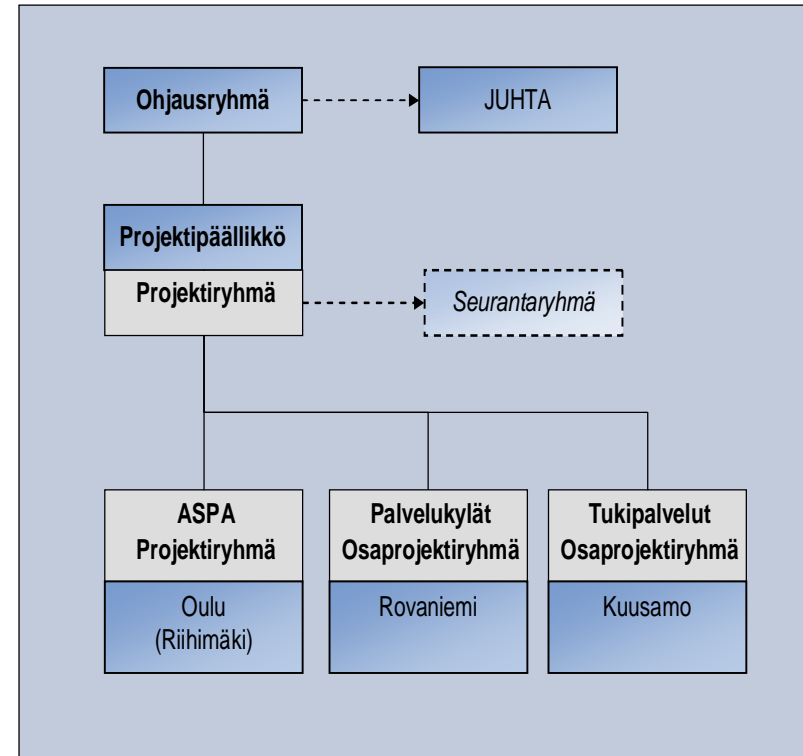


Lähtökohdat

- Oulun kaupungille perustetaan Asiakaspalvelukeskus, johon keskitetään kuntalaisten asiakaspalvelua ja asiointia. Asiakaspalvelukeskuksen palvelut tuottaa Oulun Konttori.
- Uusi Asiakaspalvelukeskus aloittaa toimintansa joulukuussa 2008.
- Asiakaspalvelukeskuksessa Oulun kaupungin palveluja tuotetaan käyttäen kolmea palvelukanavaa. Asiakaspalvelukeskus palvelee:
 1. asiakaspalvelupisteessä paikan päällä
 2. puhelimitse contact centerin välityksellä
 3. sähköisen OmaOulu-portaalin kautta.
- Sähköisen asioinnin laajentuva käyttö ja kehittäminen on koko keskitetyn asiakaspalvelukonseptin tärkeä lähtökohta
- Hanke-ehdotus KuntaIT:lle 11/2007

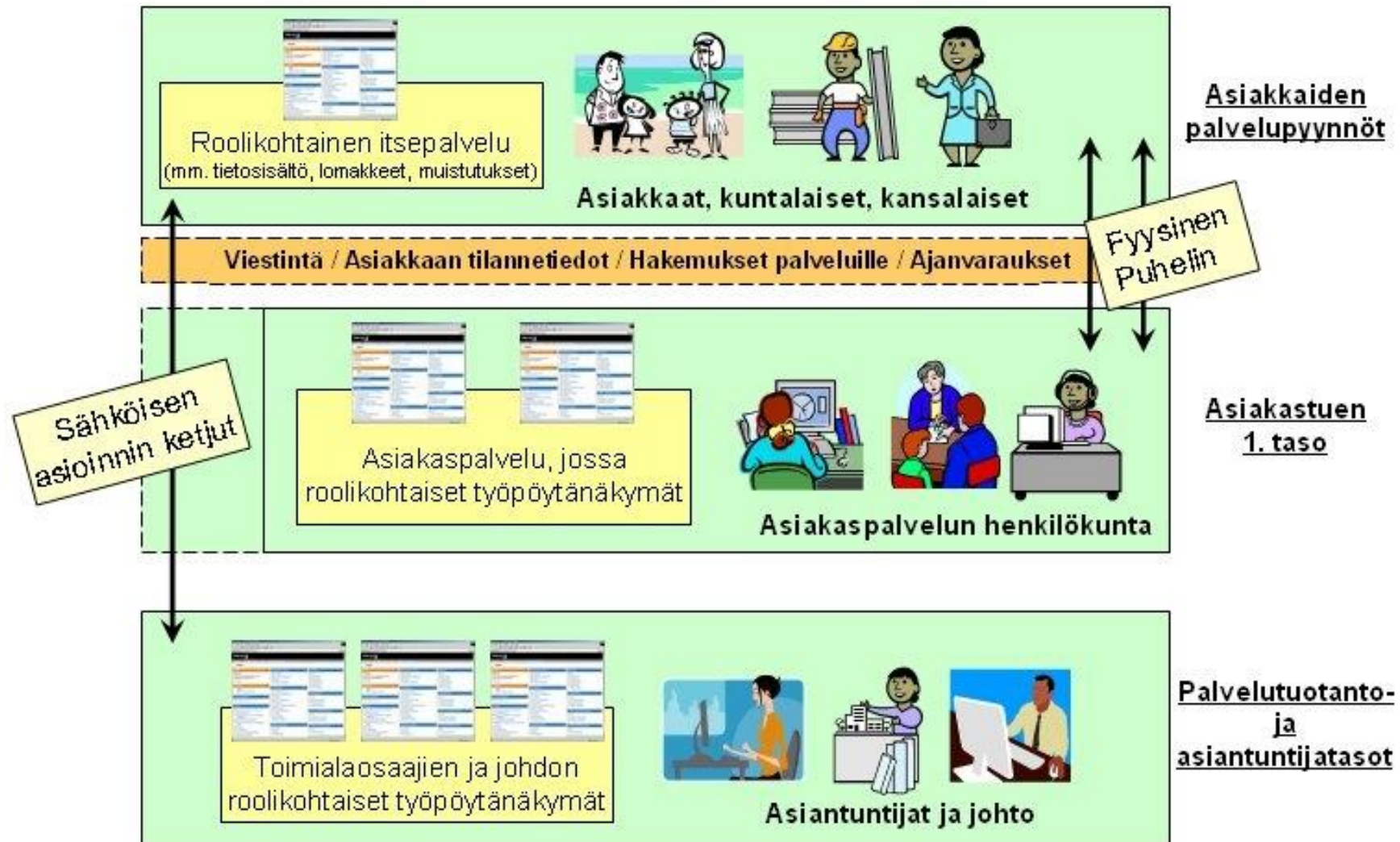
KuntaIT ASPA-projektin tavoitteet

- Tavoitteena on luoda kunnille asiakaslähtöinen toimintamalli, asiakaspalvelukeskuskonsepti, jossa asiakaspalvelu järjestetään palvelu- ja prosessilähtöisesti.
- ASPA-hankkeen kansallinen koordinoituvastuu on Oulun kaupungilla. Osatoteuttajina ovat myös Rovaniemen ja Kuusamon kaupungit.
 - Rovaniemen kaupunki soveltaa konseptia pienemmissä palvelukylissä
 - Kuusamon kaupunki luo tukipalvelujen toimintamallin asiakaspalvelukeskuksen tarpeisiin ja selvittää kunta-valtio –palvelujen soveltuvuutta asiakaspalvelukeskuskonseptiin.
- Hanketta ohjaa ja osittain rahoittaa Valtiovarainministeriön KuntaIT-yksikkö
- Yhteistyötä tehdään yhteispalvelun kehittämistä ja julkisten palvelujen uusia järjestämistapoja koskevan selvitystyön kanssa.



ASPA - asiakkuusstrategia 2012

Muutosvoimat	Asiakaspalvelukeskuksen palveluvision 2012: <i>Asiakaspalvelun edelläkävijä tarjoaa vaivatonta asiointia ja tietoa</i>	Sidosryhmä	Odotukset
<ul style="list-style-type: none"> Asiakkaat yhä vaativampia ja osaavampia 	<p>Menestystekijämme:</p> <ul style="list-style-type: none"> ASIAKASLÄHTÖINEN KULTTUURI, ASENTEET JA TOIMINTATAVAT HYÖDYN TUOTTAMINEN ASIAKKAILLE JA PALVELUNTUOTTAJILLE VAHVA OSAAMINEN JA SEN SUUNNITELMALLINEN KEHITTÄMINEN UUSIMMAN TEKNOLOGIAN JA PALVELUKANAVIEN HYÖDYNTÄMINEN TEHOKAS ULKOINEN JA SISÄINEN VIESTINTÄ 	Valtuusto/johto	<ul style="list-style-type: none"> Toiminnan tehostaminen Toiminnan modernisointi ja kehittäminen Palveluprosessien kehittäminen Tietotekniikan käytön laajentaminen Edelläkävijänä toimiminen
<ul style="list-style-type: none"> Asiakkaat vaativat sähköisiä palveluita 		Asiakkaat	<ul style="list-style-type: none"> Monipuolisia palveluita Nopeaa, sujuvaa palvelua Tarpeita vastaavaa asiantuntemusta Palveluiden saavutettavuutta Tietoturvallisuutta
<ul style="list-style-type: none"> Tietotekniikan kehitys muuttaa toimintatapoja ja tuo yhä uusia mahdollisuuksia 		Henkilöstö	<ul style="list-style-type: none"> Ydintehtävään keskittyminen, selkeät prosessit Monipuolinen tehtäväkuva Palkkaus paranee Mielenkiintoinen ja motivoiva työ Koulutusmahdollisuudet Työsuhdeturva
<ul style="list-style-type: none"> Asiakaslähtöinen toimintatapa valtaa alaa, hallintokuntakeskeisyys väistyy 		Yhteistyö kumppanit	<ul style="list-style-type: none"> Luotettavuutta Tasapuolista kohtelua Palveluiden sujuvuus Säästöt Yhteistyö
<ul style="list-style-type: none"> Työelämän kilpailu kovenee Kilpailu työvoimasta voimistuu 			
<ul style="list-style-type: none"> Muuttuvat kuntarakenteet muuttavat palvelutuotantoa 			
<ul style="list-style-type: none"> Maahanmuuttajien ja ulkomaalaisten asiakkaiden määrä kasvaa 			
<ul style="list-style-type: none"> Toimintojen tehostamisen vaatimus kasvaa 			
<ul style="list-style-type: none"> Riskit lisääntyvät 			
<ul style="list-style-type: none"> Suuri eläköityminen hämmentää organisaatiota 			





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

KuntaIT

Sote Tietojohdaminen

Projektisuunnitelma
23.8.2008

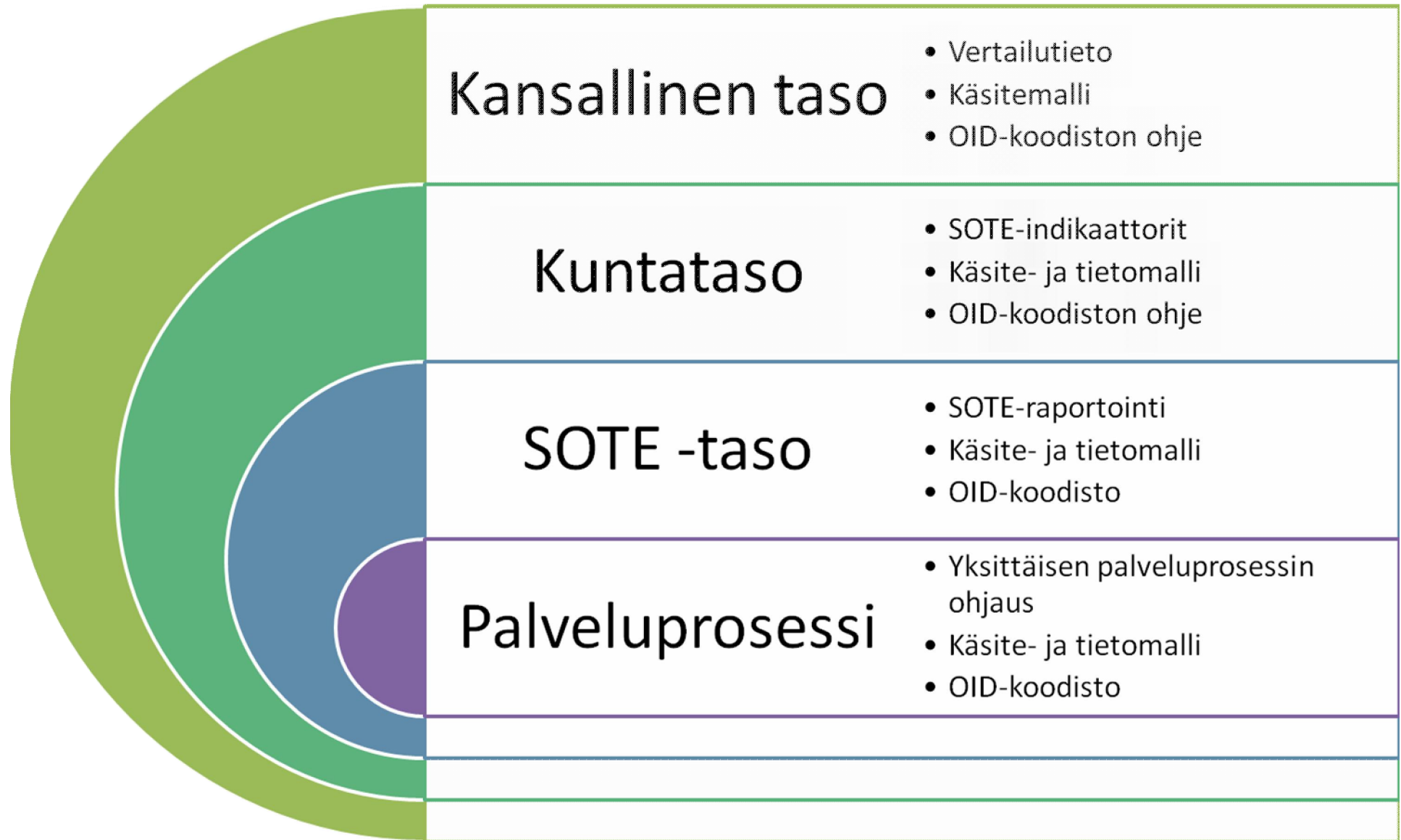


JUHTA arviointi: Työstä saatavat hyödyt

- Yhtenäiset tietorakenteet ja käsitteistö mahdollistavat vertailtavuuden
- Välilliset tuottavuushyödyt
 - esim. SOTE-ammattilaiset tekevät tällä hetkellä tiedon keruuta
 - > tähän käytetty aika on pois ”tuottavasta työstä”
- Kun tiedon keruu yhdenmukaistetaan tiedonkeruuseen kohdistuva työpanos pienenee -> säästöt
- Luo edellytykset tietojen liikkuvuudelle SOTE – palvelukentässä.

SOTE-tietojohdamisen tavoitteet

- Määritellä sote -palvelutuotannon **vaikuttavuutta ja tuottavuutta indikoivia** käyttökelpoisia **mittareita**
- **Raportointitiedon yhdenmukaistaminen ja vertailtavuus**
 - Suunnitella OID -koodiston käyttöönotto sosiaalitoimen alueella.
- Tehostaa kuntien SOTE -puolen **tietojen keruu- ja raportointiprosesseja** (sekä kunnan sisällä että kansallisella tasolla valtion eri viranomaisten kanssa)
 - samasta datasta voidaan muodostaa erilaisia tunnuslukuja johtamisen eri tasoille





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

KuntaIT

Kuntien arkkitehtuurien kehittäminen

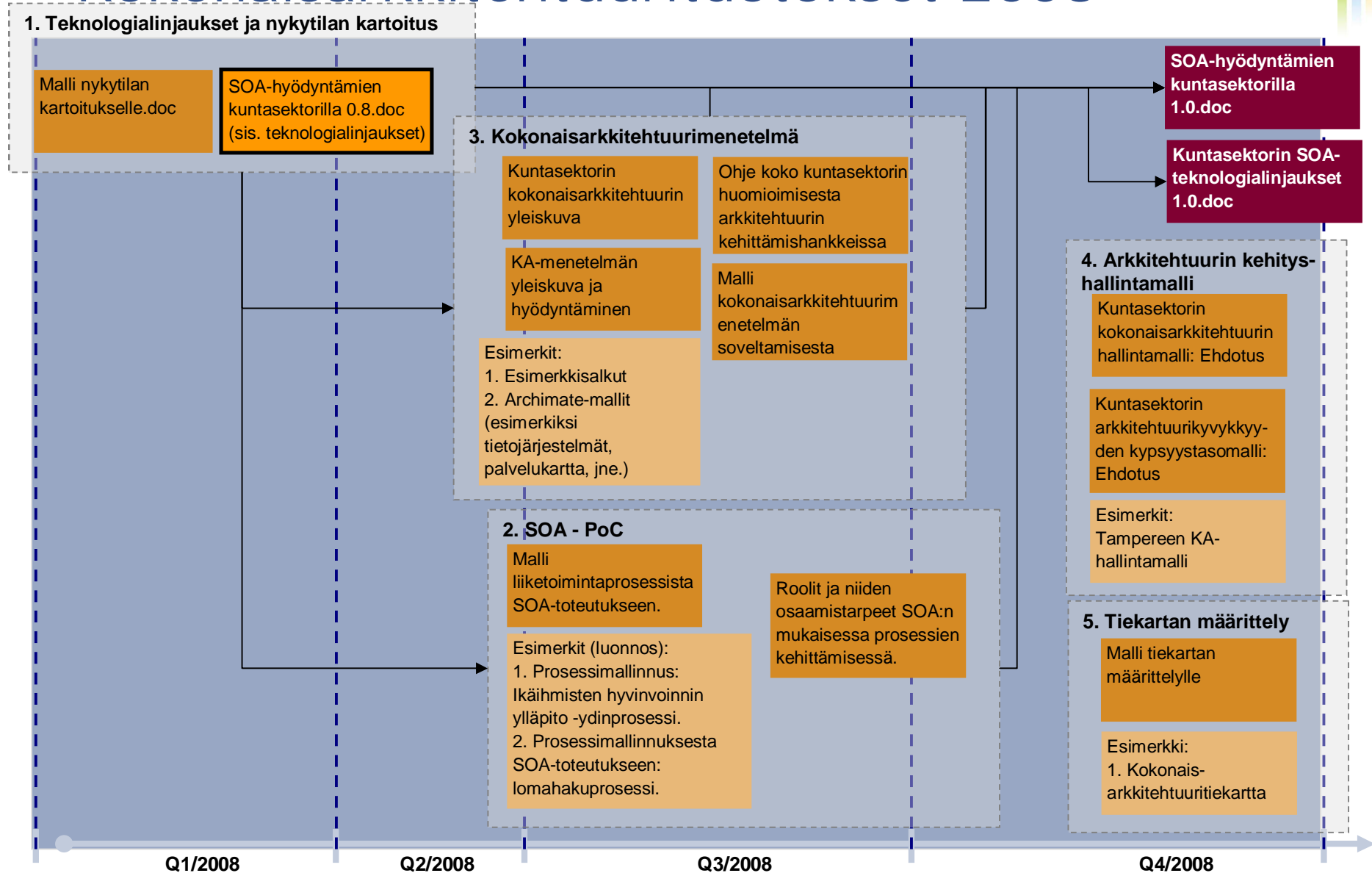
A decorative bar chart with five vertical bars of increasing height from left to right, colored green, blue, yellow, orange, and red.

Projektisuunnitelma

23.8.2008

A low-angle, blue-tinted photograph of a classical building's facade, showing columns and ornate architectural details.

Kokonaisarkkitehtuurituotokset 2008 **KuntaIT**



Sähköisen asioinnin - arkkitehtuuridokumentaatio -

Tuotokset (luonnos)

Tuotos	Aikataulu	Olemassa oleva tuotos	Tavoite tuotos	Kuvaus
Asiointiarkkitehtuurin (portaalin) toteutuksen kuvaus	10/2008	Oulun Kuntalaisportaalin toteutus	Asiointiportalin rakenteen ja toteutuksen kuvaus	Asiointiportalin rakenneosien ja tavoitetilan kuvaus, Tukikomponenttien kuvaus sekä dokumentoidut tavat tuoda sekä toteuttaa uusia tukikomponentteja portaaliiin.
Käyttöliittymäsuunnitelma	9/2008	Oulun Kuntalaisportaalin toteutus	Käyttöliittymäsuunnitelma	Kuvaa käyttöliittymän muodostumisen ja sisältömoduulien käytettävyyden varmistamiseksi tehdyt ratkaisut.
Käytettävyyssuunnitelma	9/2008	Oulun Kuntalaisportaalin toteutus	Käytettävyyssuunnitelma	Kuvaa tavan, testitapaukset sekä mittarit jolla käytettävyyttä testataan sekä mitataan
Vaatimusmäärittely	9/2008	Oulun Kuntalaisportaalin toteutus	Vaatimusmäärittely	Vaatimusmäärittely dokumentaatio asiointiportalin hankintaa varten.
Sisältömoduulien toteutusohje	9/2008	Oulun Kuntalaisportaalin toteutus	Sisältömoduulien toteutusohje	Kuvaa sisältömoduulien arkkitehtuurivaihtoehdot, toteuttamisperiaatteet, nimeämis- ja kuvauskäytännöt



Tukipalvelut (luonnos)


Tuotos	Aikataulu	Vastuu	Tavoite tuotos	Kuvaus
Liittymä väestötieto-järjestelmään	12/2008	Oulu	Yleiskäyttöinen, uudelleenkäytettävä tukikomponentti portaali-/integraatioympäristöissä. <ul style="list-style-type: none"> toteutuskomponentti komponentin dokumentaatio 	Ratkaisuna toteutetaan perusrekisteriliittymä Väestörekisterikeskuksen Väestötietojärjestelmään (VTJ) yleiskäyttöisenä tukikomponenttina.
Valtuutusten ja suostumusten hallinta	12/2008	Oulu	Määrittelydokumentti, jossa on tekninen ohjeistus valtuutuksen ja suostumuksen ohjelmallisesta hyödyntämisestä uusien tai olemassa olevien palveluiden luomisessa.	Suunnitellaan valtuutus- ja suostumustukikomponentit, joita voidaan hyödyntää portaali-/integraatioympäristöissä ja/tai niiden takana olevissa palveluissa.
Käyttäjryhmien hallinta	12/2008	Lahti	Yleiskäyttöinen ratkaisumalli ja sitä tukeva tekninen toteutus, jolla käyttäjäryhmiä ja käyttäjäryhmien kehitystä voidaan hallita.	Luodaan kansallisen tason huomioiva arkkitehtuuri erilaisten käyttäjäryhmien hallintaan sekä portaaliympäristön monimuotoisten käyttäjäryhmien hallitun kehityksen tueksi.
Maksaminen	12/2008	Lahti	Yleiskäyttöinen ratkaisumalli ja sitä tukeva tekninen toteutus komponentista jolla maksamispalvelut integroidaan toteutusympäristöön.	Suunnitellaan ja toteutetaan maksaminen komponentti, jota voidaan hyödyntää portaali-/integraatioympäristöissä.
Lokitietojen hallinta	12/2008	Oulu	Määrittely- ja suunniteldokumentit sekä toteutus ja käyttöönottosuunnitelma.	Työkokonaisuudessa suunnitellaan sekä toiminnallisesti että teknisesti miten lokitietoja tulee hallita ja käyttää asiointiympäristössä.





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

KuntaIT

A decorative bar chart with five vertical bars of increasing height from left to right, colored green, blue, yellow, orange, and red.

Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin linjaukset ja toimeenpano -hanke

Marjukka Ala-Harja

18.9.2008

A blue-tinted photograph of a classical building with columns and arches, serving as the background for the lower half of the slide.

Hankkeen tehtävä ja tavoitteet

- Tehtävänä on laatia ehdotus julkisen hallinnon ja julkisten palveluiden sähköisen asioinnin kehittämislinjauksiksi sekä käyttöönottosuunnitelmaksi vuosille 2009 – 2012.
- Hankkeessa tarkemmin määriteltävässä tavoitetilassa **Suomessa on verkottunut julkinen hallinto, jonka palvelut ovat monikanavaisesti saatavissa ja helposti löydettävissä kansalaisen elämäntilannetta ja yrityksen elinkaaren vaihetta tukevinä. Kansalaiselle ja yritykselle julkinen hallinto näkyy yhtenä ja yhtenäisenä kokonaisuutena.**

Hankkeen kohteet

Tavoitetilan saavuttamiseksi hankkeessa tehdään strategiset valinnat ja linjaukset ainakin seuraavista asiakokonaisuuksista:

- Kehitettävien **sähköisten palveluiden** priorisointi ja toimeenpano-ohjelma sekä viestintä
- Sähköisen hallinnon **yhteentoimivuuden** ja yhteisten tukipalveluiden kehittäminen
- Kansalaisten sähköisen **osallistumisen** motivoiminen ja toimenpiteet
- **Ohjauksen** keinovalikoima
- **JulkIT-kokonaisuuden** määrittely
- **Hallinnointi- ja rahoitusmalli** julkisen hallinnon yhteisten ratkaisujen tuottamiseksi
- Riittävän **kilpailun varmistaminen** julkisen hallinnon hankinnoissa IT-palvelumarkkinoilta

Kiitos!

www.kuntait.fi
<http://wiki.kuntait.fi>