

SÄHKÖINEN ASIOINTI KUNNALLISHALLINNOSSA

Aija Holopainen

Lahden kaupunki, Tekninen ja ympäristötoimiala
ajja.holopainen@lahti.fi

TIIVISTELMÄ

Sähköinen asiointi on alkanut toteutua kunnallishallinnossa melko hitaasti. Yleisimpiä ovat lomake-, ajanvaraus- sekä kirjastosovellukset. Ongelmia ovat tuottaneet sähköisen tunnistuksen hidas yleistyminen, järjestelmien integraation ja rajapintojen ongelmat sekä paperimuotoisen arkistoaineiston suuri määrä. Koska tavoitteena on paitsi hyvä myös kustannustehokas toiminta, on tärkeää löytää sellaiset sähköisen asioinnin toimintatavat, jotka vähentävät suoran asiakaspalvelun tarvetta ja poistavat päällekkäisyyksiä. Lahdessa on menossa laaja KuntaIT:hen liittyvä sähköisen asioinnin hanke, jossa toteutetaan muun muassa asiointitili sekä erilaisia resurssi- ja ajanvarauspalveluja. Teknisessä ja ympäristötoimissa ollaan toteuttamassa rakennusvalvonnan sähköistä asiointia. Seuraavana kehityskohteena on tonttivarauksen sekä kaavamuistutusten tekeminen sähköisesti. Tulevaisuuden visiossa on nähtävissä monikanavaisuus, yhteydenottokanavien (sähköpostiosoite, puhelinnumerot) keskittäminen, suorien asiakaskontaktien väheneminen ja perusaineistojen laatuvaatimusten kasvu.

Avainsanat: kuntien sähköinen asiointi, Maanmittaustieteiden päivät

1 HIDASTA KÄYNTIINLÄHTÖÄ

Sähköinen asiointi on ollut esillä kuntien strategioissa ja toimintavisioissa jo useita vuosia. Käytännön toimivat esimerkit ovat kuitenkin antaneet odottaa itseään yllättävän pitkään. Pelkkää kunnan Internet-sivustoa, ilman mitään vuorovaikutteista toiminnallisuutta, ei voi pitää sähköisenä asiointina, ainakaan sen nykyaikaisessa merkityksessä.

Syyt hitaaseen liikkeellelähtöön ovat olleet sekä toiminnalliset että tekniset. Sosiaali- ja terveystoimi, joka budjetiltaan on ylivoimaisesti suurin kunnallinen toimija, on perinteisesti satsannut suhteessa vähän atk-tekniisten ratkaisujen kehittämiseen ja on ollut varovainen uusien innovaatioiden käyttöönotossa silloin, kun ne eivät liity suoraan substanssiin. Sosiaali- ja terveystoimella on myös se kunnallisen sähköisen asioinnin perusongelma, että vaikka asiakkaille tarjotaan sähköisen asioinnin mahdollisuuksia, pitää tarjolla olla myös perinteiset puhelin- ja tiskipalvelut, jolloin kokonaiskustannukset pikemmin nousevat kuin laskevat. Kehittämisen painopistealueena on tällä toimialalla viime vuosina kuitenkin ollut kustannussäästöjen hakeminen. Lahden seudulla toimii tällä hetkellä Päijät-neuvo, puhelinneuvontapalvelu. Sen luonteva jatke tulee olemaan sähköpostitse tehtävien kyselyjen sekä ajanvarauksen tekeminen sähköisesti.

Teknisistä syistä suurimmat esteet ovat olleet sähköisen tunnistuksen hidas yleistyminen, järjestelmien integraation ja rajapintojen ongelmat sekä tietoliikenteen ja palomuurien aiheuttamat hankaluudet.

Sivistystoimen alueella on lähdetty liikkeelle rohkeimmin, niin Lahdessa kuin monissa muissakin kunnissa. Kirjaston asiakas on jo useita vuosia voinut uusia lainansa Internetin kautta, tarkistaa mahdollisen myöhästymissakkonsa tilanteen tai varata ajan kirjaston tietokoneelle. Kirjastot myös tarjoavat kaikille avoimien Internet-työasemien avulla kansalaisille pääsyn sähköisen asioinnin sähköiselle palvelutiskille.

Teknisen toimen puolella yleisimmin on lähdetty liikkeelle lomakkeiden viemisestä Internetiin. Tämä on useimpien kuntien kohdalla toteutunut vain siihen vaiheeseen, että lomake löytyy netistä ja sen voi siellä täyttää mutta sitä ei voi lähettää sähköisesti eteenpäin. On jääty odottamaan sähköisen tunnistuksen yleistymistä ja helppoa käyttöönottoa. Ehkäpä nyt Vetuma-hankkeen kautta tämä pullonkaula saadaan ohitettua, kunhan se saadaan liitettyä mukaan kunnissa kehitettäviin sähköisen asioinnin sovelluksiin.

2 HAASTEET KUNTIEN KANNALTA

Sähköisten asiointipalvelujen toteuttaminen kunnassa on laaja kokonaisuus, jossa kuitenkin on useita yhteisiä elementtejä. Näiden kustannustehokas ja asiakaskeskeinen toteuttaminen edellyttää, että mietitään sähköisten palvelujen strategiset linjaukset koko kaupungin tai koko seutukunnan tasolla. Muuten kokonaisuus helposti sirpaloituu, koska eri toimialat ja toimijat tekevät ratkaisuja toisistaan tietämättä lomittain ja päällekkäin. Toimialat ovat kunnassa perinteisesti olleet varsin itsenäisiä ja tehneet myös atk-ratkaisunsa omien tarpeidensa mukaan. Keskitetty ohjaus, joka toimii valtionhallinnossa, ei ole tapana kunnallisessa toiminnassa, vaan jokainen hallinnonala on varsin pitkälle itse vastuussa budjetistaan ja tuloksestaan. Tästä seuraa se, että on myös paljon valtaa tehdä valintoja.

Jotta kokonaisuus ei asiakkaan eikä myös tietohallinnon kannalta tulisi sekavaksi, olisi yhteiset linjaukset henkilötunnistuksesta, asiointitilistä, hankekoordinoinnista, sisäisestä ja ulkoisesta yhteistyöstä, toiminnasta ohjelmistotoimittajien suuntaan jne. syytä ajoissa sopia.

Erikokoiset kunnat ovat hyvin eri asemassa siinä, missä määrin ne voivat ja missä määrin niiden on tarpeen ottaa käyttöön sähköisen asioinnin palveluja. Seudulliset ratkaisut ovat pienten ja keskisuurtenkin kuntien osalta järkevä vaihtoehto. KuntaIT:n Fenix-projektien kautta on syntymässä joukko sovelluksia, joiden toivotaan olevan käyttöön otettavissa laajasti Suomen kunnissa.

Teknisessä toimessa suuren haasteen asettavat perusaineistojen nykymuoto sekä laatu. Nykymuodolla tarkoitetaan tässä suuria paperimuotoisia rakennusvalvonnan, kiinteistönmuodostuksen, kunnallistekniikan ym. arkistoja, joiden aineistojen digimuotoon saattaminen on kunnissa vasta alussa. Sähköisen asioinnin tärkeinä tavoitteina ovat

- asiointin itsepalveluasteen nostaminen sekä
- koko työprosessin aineistohallinta atk-muodossa
- toimivat rajapinnat myös ulospäin.

Rakennusvalvonnan työprosessia ei paljoo nopeuta se, että asiakas voi täyttää ja lähettää hakemuslomakkeen netissä mutta liitekuvat pitää edelleen toimittaa paperilla tai ne ainakin paperille tulostetaan heti virastossa. Kun kunnan oma aineisto löytyy digimuodossa, täytyy vielä rajapinnan valtion aineistoihin ja järjestelmiin toimia sujuvasti molempiin suuntiin.

Erilaisia ohjelmistosovelluksia on monessa kunnassa jo yksin teknisessä toimessa useita. Missä määrin ja missä järjestyksessä niihin lähdetään sähköistä asiointia toteuttamaan, on ratkaistava. Ovatko painopisteenä volyympalvelut, toteutustavaltaan helpoimmin tehtävät tai huomioidaanko vielä muita kriteerejä. KuntaIT-hankkeissa painopiste lienee tällä hetkellä volyympalveluissa.

Sähköisen asioinnin rinnalla kunnassa tarvitaan edelleen tiski- ja puhelinpalvelut. Siksi sähköinen asiointi edellyttää ratkaisuja, jotka tukevat ja toimivat myös muissa asiakaspalvelun muodoissa. Asioiden pitää olla niin hyvin yksilöityjä ja linkitettyjä, että esimerkiksi asiakaspalvelupisteessä työskentelevä löytää helposti kaikki kyseessä olevaan asiaan liittyvän materiaalin samasta paikasta.

3 LAHDEN TEKNISEN TOIMEN ESIMERKKEJÄ

3.1 Fenix-hanke

Lahden Fenix-hanke on yksi KuntaIT-hankkeeseen liittyvistä kehityshankkeista, joka keskittyy sähköisen asioinnin kehittämiseen. Sillä on kolme painopistealuetta:

- lasten ja nuorten palvelut
 - o sähköinen reissuvihko, tiedonkulku viranomaiselta toiselle
- KuntaERP (Sähköisten resurssi- ja ajanvarauspalvelujen kehittäminen)
- Sähköisen asioinnin viitekehys

Sähköisen asioinnin toiminnan pohjaksi kehitetään asiointitili, jota Fenixissä kutsutaan Kuntalaistiliksi. Kuntalainen varmistaa henkilöllisyytensä Vetuma-varmenteen kautta ja on yhteydessä kuntalaistiliinsä sähköpostin tai kännykän, myöhemmin mahdollisesti myös digiboksin välityksellä.

3.2 Rakennusvalvonnan sähköisen asioinnin kehittäminen

Rakennusvalvonnan nykyisen järjestelmän sähköisen asioinnin toiminnallisuutta ollaan laajentamassa siten, että toteutuksen painopisteinä ovat rakennuslupien hakeminen ja lupaprosessin seuranta. Toiminnallisuuteen sisältyvät kytkentä karttapalveluun, sähköisten lomakkeiden täyttäminen, tietojen välittyminen ylläpitojärjestelmään, Vetuma-tunnistus, katselmus- ja tarkastusaikojen sopiminen sekä mobiilisovellusten hyödyntäminen.

3.3 Arkistojen digitointi

Kiinteistömuodostustietojen digiarkiston tuottaminen on Lahdessa jo melko pitkällä ja se uskotaan saatavan valmiiksi vuoden 2008 aikana. Hanke tehdään omana työnä. Katupiirustusten skannaus on meneillään ja uutena digiarkistohankkeena on käynnistynyt rakennusvalvonnan arkiston digimuotoon saattaminen.

3.4 Tonttien varaamisen sekä kaavamuistutuksen tekeminen sähköisesti

Palvelua on tarpeen kehittää siten, että asiakas löytää helposti kaikki yksittäiseen tonttiin tai kaavakohteeseen liittyvät tiedot mutta voi toisaalta sujuvasti etsiä haluamillaan hakuvaihtoehdoilla esimerkiksi mieleisiään tontteja. Tämän jälkeen asiakas voi tehdä tontinvarauksen tai kaavamuistutuksen sähköisesti. Tieto kirjautuu järjestelmään, jonka jälkeen asiakas voi seurata asiointitilinsä kautta (kuntalaistili), miten hänen hankkeensa prosessissa etenee. Järjestelmään päivittyy tonttien osalta tiedot siitä, onko tehty varaus, onko maksettu varausmaksu jne. Toteutus tehdään mahdollisimman pitkälle nykyisiin tai suunnitteilla järjestelmiin (paikkatietojärjestelmä, maaomaisuusjärjestelmä, Fenix-kuntalaistili) tai niihin integroiden.

4 TULEVAISUUDEN VISIOT

➤ **Monikanavaisuus**

Asiakas voi asiointiprosessin eri vaiheissa olla vuorovaikutuksessa kunnan viranomaisen kanssa sekä perinteisiä palvelukanavia että erilaisia tieto- ja viestintäteknisiä välineitä (tietokone, mobiilit päätelaitteet) käyttäen. Monikanavaisuudella vähennetään asiointin riippuvuutta ajasta ja paikasta. Asiakastunnistus ja viranhaltijatunnistus toimivat ja sähköinen allekirjoitus käytössä. Monet kunnan työntekijöistä käyttävät mobiililaitteita, erityisesti rakennusvalvonnassa, kaavoituksessa, maapolitiikassa ja kunnallistekniikassa.

➤ **Yhteydenottokanavien keskittäminen**

Käytössä on vain muutama keskitetty puhelinnumero ja sähköpostiosoite, joiden kautta asiakas ohjataan kulloistakin asiaa hoitavan organisaation asiakkaaksi. Puhelinnumero tai sähköpostiosoite voi olla myös useamman kunnan yhteinen palveluosoite.

➤ **Seudullisuus/monta kuntaa toimii yhdessä tai alueeltaan laaja yksi kunta**

Palvelupisteiden määrää tullaan todennäköisesti vähentämään mutta laajalla alueella niitä täytyy olla useita. Jotta toiminta saadaan vähenevällä henkilöresurssilla hoidettua hyvin, täytyy tietojärjestelmiä, toimintatapoja ja hinnoittelua yhtenäistää. Useamman kunnan yhteiset toimenhaltijat yleistyvät, samoin ostopalvelut kuntien välillä sekä yksityisiltä toimijoilta.

➤ **Suorien asiakaskontaktien väheneminen**

Asiakaspalvelu keskitetään front office/back office –ratkaisuihin ja muiden työntekijöiden puheille ei pääse suoraan. Asiakaspalvelun aukioloajat pitenevät nykyisestä ja sähköinen asiointi onnistuu asiakkaan puolelta 24/7.

➤ **Eri sektoreiden palvelut eriytyvät edelleen, yhtenäisyyttä ei saavuteta siinä määrin kuin kokonaisuuden kannalta olisi hyvä**

Kuntien eri toimintasektoreiden perinne toimia ja päättää itsenäisesti hankkeistaan jatkuu edelleen. Seudullisten yhteistyöhankkeiden myötä syntyy erilaisia kokoonpanoja, jotka rakentavat erilaisia toimintajärjestelmiä, myös sähköisen asiointin alueelle. Mikäli asiointitili ja muut kuntalaiselle päin

näkyvät toiminnot saadaan toimimaan, voi olla, että tilanne ei asiakkaan näkökulmasta ole paha.

- **Vaatimukset aineistojen laadulle kasvavat (teknisessä toimessa erityisesti peruspaikkatietoaineistot)**
Peruspaikkatietojen kattavuus, ajantasaisuus ja virheettömyys ovat entistä tärkeämpiä, kun aineistoja käytetään suoraan sähköisesti eri kanavien kautta. Seudullisesti yhtenäisten aineistojen tarve kasvaa.

- **Monimuotoinen toimijakenttä, jossa on mukana kunnan liikelaitoksia, yksityisiä yrityksiä ja kolmannen sektorin palveluntarjoajia tuo haasteita tietoturvalle ja teknisille toteutuksille**
Tämä on teknisessä toimessa pieni ongelma mutta asettaa kuitenkin haasteita yksityisten yritysten osalta, kunnalle tilaajaorganisaationa ja yrityksille palvelujen tarjoajana.