



SÄHKÖISEN ASIOINNIN LISÄÄMISEN TAVOITTEIDEN
TOTEUTUMINEN JA TALOUDELLISET VAIKUTUKSET

2014



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

Sisällysluettelo

1 ARVIOINNIN TAUSTATIEDOT	3
1.1 Arvioinnin tavoite ja laajuus.....	3
1.2 Arvioinnin kohde ja taustatiedot	3
1.3 Arviointikysymykset ja -kriteerit	4
1.4 Arvioinnin aineistot ja menetelmät	5
2 HAVAINNOT	6
2.1 Asiointipalvelujen kokonaisuus	6
2.1.1 Sähköisen asioinnin määrän kehitys 2009–2014	6
2.1.2 Sähköisen asioinnin monipuolisuus.....	7
2.1.3 Palvelujen relevanttius päivittäisen asioinnin kannalta	9
2.1.4 Sähköisen asioinnin keskitetyt kustannukset.....	13
2.2 Sähköinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa ja opetustoimessa	14
2.3 Sähköisen asioinnin taloudelliset vaikutukset viidessä hankkeessa	16
2.3.1 Avustusjärjestelmä	16
2.3.2 Ilmoitus elintarvikehuoneistosta	19
2.3.3 Hammashoidon sähköinen asiointipalvelu.....	21
2.3.4 Kurssi-ilmoittautuminen liikuntavirastossa ja kulttuurikeskuksessa	24
2.3.5 Rakennuspiirustusten myyntipalvelu Arska	27
2.3.6 Yhteenveto hankkeista	29
2.4 Sähköisen asioinnin kehittäminen järjestelmä- ja päätelaiteriippumattomaksi	31
3 JOHTOPÄÄTÖKSET	31
4 TOIMENPIDE-ESITYS JA LISÄTIEDOT	33
LÄHTEET	33



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

1 ARVIOINNIN TAUSTATIEDOT

1.1 Arvioinnin tavoite ja laajuus

Tavoitteena on arvioida, ovatko sähköisen asioinnin palvelut lisääntyneet ja palvelujen saatavuus parantunut kaupungin strategiaohjelmien mukaisesti. Lisäksi tarkastellaan sähköisen asioinnin taloudellisia vaikutuksia viidessä hankkeessa.

1.2 Arvioinnin kohde ja taustatiedot

Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan julkisen hallinnon palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintätekniikan avulla. Asiakkaita voivat olla kansalaiset, yritykset tai viranomaiset.¹

Viranomaisen velvollisuudet sähköisessä asiointissa on määritelty laissa sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa.² Lain 5 §:n, Sähköisten asiointipalvelujen järjestäminen, mukaan *viranomaisen, jolla on tarvittavat tekniset, taloudelliset ja muut valmiudet, on niiden rajoissa tarjottava kaikille mahdollisuus lähettää ilmoittamaansa sähköiseen osoitteeseen tai määriteltyyn laitteeseen viesti asian vireille saattamiseksi tai käsittelemiseksi. Tällöin on lisäksi kaikille tarjottava mahdollisuus lähettää sähköisesti viranomaiselle sille toimitettavaksi säädettyjä tai määrättyjä ilmoituksia, sen pyytämiä selvityksiä tai muita vastaavia asiakirjoja taikka muita viestejä.*

Kaupungin strategiaohjelmassa vuosille 2013–2016 on sähköiseen asiointiin liittyvänä tavoitteena laajentaa sähköisiä asiointipalveluja palvelujen saatavuuden parantamiseksi ja lisätä palvelujen saatavuutta verkon kautta toimistoajan ulkopuolella. Vastaavasti vuosien 2009–2012 strategiaohjelmassa sähköisten asiointipalvelujen kehittämisen tavoitteena oli kuntalaisten parempi palvelu. Molemmissa strategiaohjelmissa on todettu, että tietotekniikkaa hyödynnetään palvelutuotannon kehittämisessä, minkä keskeisenä tavoitteena on automatisoinnin lisääminen.

Tietotekniikkaohjelmassa 2012–2014 todetaan, että sähköisten asiointipalvelujen kehittämisellä parannetaan palvelujen saatavuutta, lisätään itsepalvelun astetta ja vaikutetaan sekä asiakaspalvelujen laatuun että palveluprosessien tehokkuuteen. Lisäksi on todettu, että ohjelmakaudella 2012–2014 sähköisiä asiointipalveluja laajennetaan voimakkaasti erityisesti sosiaalitoimessa, terveydenhuollossa ja opetustoimessa.

¹ Valtiovarainministeriö 2005, 14.

² Laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa 13/2003.



1.3 Arviointikysymykset ja -kriteerit

Arvioinnin pääkysymyksenä on, ovatko strategiaohjelmien tavoitteet sähköisen asioinnin lisäämisestä ja palvelun saatavuuden parantamisesta toteutuneet.

Pääkysymystä tarkentavia osakysymyksiä ovat:

1. Ovatko palvelujen määrä ja käyttäjämäärät kasvaneet viime vuosina?
2. Ovatko sähköiset asiointipalvelut monipuolisia ja relevantteja kuntalaisten päivittäisen asioinnin kannalta?
3. Onko sosiaalitoimen, terveydenhuollon ja opetustoimen sähköinen asiointi voimakkaasti laajentunut ohjelmakaudella 2012–2014?

Sähköinen asiointi ei ole sidottu virka-aikaan, joten voidaan ajatella, että mikäli sähköistä asiointia on lisätty, on samalla toteutunut pääkysymyksen toisessa osassa mainittu tavoite palvelun saatavuuden parantumisesta.

Sähköisen asioinnin lisääminen voi myös parantaa tuottavuutta ja sitä kautta tuoda säästöjä. Tässä arvioinnissa sähköisen asioinnin taloudellisia vaikutuksia tarkastellaan siten, että asiointiportaalissa käytössä olevista palveluista valitaan yksi sähköisen asioinnin hanke kultakin toimialalta ja selvitetään, mitkä ovat olleet hankkeen kustannukset ja hyödyt.

Lisäksi tarkastellaan sähköisten asiointipalveluiden päätelaite riippumattomuutta. Laki sähköisestä asioinnista viranomaispalvelussa edellyttää, että viranomaisen on pyrittävä käyttämään asiakkaan kannalta teknisesti mahdollisimman yhteensopivia ja helppokäyttöisiä laitteistoja ja ohjelmistoja³.

Ensimmäisen osakysymyksen kriteerinä on palvelujen määrän ja käyttäjämäärien kehitys. Toinen osakysymys täydentää määrällistä tarkastelua asettamalla kriteereiksi asiointipalvelujen monipuolisuuden sekä relevanttiuden kuntalaisten päivittäisen asioinnin kannalta. Monipuolisuudella tarkoitetaan sitä, onko sähköisiä asiointipalveluja kaikilla toimialoilla. Päivittäisen asioinnin kannalta relevantit palvelut tunnistetaan tutkimus- ja toimintakertomustietojen pohjalta (ks. tarkemmin luku 2.1.3). Relevanttiudella tarkoitetaan tässä sitä, tarjotaanko sähköistä asiointia niissä palveluissa, joita kuntalaiset eniten käyttävät ja edelleen, ovatko tarjotut palvelut relevantteja palvelukokonaisuuden kannalta. Esimerkiksi varhaiskasvatuksen osalta sähköinen päivähoitohakemus on relevantti ja riittävä palvelu, mutta jos päivähoiton sähköisessä asiointissa ei voisi tehdä muuta kuin esimerkiksi ilmoittaa lapsen muuttuneesta osoitteesta, sähköinen asiointi ei olisi palvelukokonaisuuden näkökulmasta relevantti.

³ Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa § 5.3.



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

Relevanttius- ja monipuolisuustarkastelua täydennetään vielä tarkastelemalla sitä, minkä kypsyystason palveluja kaupungilla on käytössä eli missä määrin sähköisillä asiointipalveluilla voi hoitaa asioinnin alusta loppuun.

Vastaus kolmanteen osakysymykseen perustuu sosiaali- ja terveysviraston ja opetusviraston antamiin vastauksiin.

1.4 Arvioinnin aineistot ja menetelmät

Arvioinnin pääasiallisen aineiston muodostavat sähköistä asiointia koskevat erilaiset raportit, tutkimukset ja toimintakertomukset sekä seitsemän sähköpostikyselyä. Kyselyistä kuusi lähetettiin valituille Case-tapauksille ja yksi kaupunginkansliaan. Kyselyihin saatuja vastauksia täydennettiin sähköpostitse.

Kaupunginkanslian viestintä- ja tietotekniikkaosastolle osoitettu sähköpostikysely käsitteli yleisesti kaupungin sähköistä asiointia. Lisäksi tiedusteltiin sähköpostitse sosiaali- ja terveysviraston tietohallinto- ja viestintäpalveluista sekä opetusviraston tietohallintopalveluista näiden toimialojen sähköisen asioinnin kehityksestä tietotekniikkaohjelmakaudella 2012–2014. Myös muista hallintokunnista pyydettiin tarkentavia yksittäisiä tietoja.

Case-tapausten valinta

Case-tapaukset valittiin siten, että sähköisen asioinnin asiointiportalissa käytössä olevista palveluista valittiin yksi sähköisen asioinnin hanke kultakin kaupunginjohtajan toimialalta. Valinnassa käytettiin omaa analyttistä harkintaa, jotta valittavat sähköiset palvelut ovat riittävän erilaisia ja palveluita on kohdistettu sekä kuntalaisille että yrityksille ja yhteisöille. Lisäksi valintakriteerinä käytettiin tietotekniikkaohjelman raportoinnissa käytettyä kypsyystasoa, jotta Case-tapausten valinta jakautuisi eritasoisille tapauksille. Valittavan hankkeen piti olla ollut käytössä vähintään yhden vuoden.

Valitut Case-tapaukset ovat toimialoittain:

- Kj: Avustusjärjestelmä (kaupunginkanslia)
- Ryj: Ilmoitus elintarvikehuoneistosta (ympäristökeskus)
- Stj: Hammashoidon sähköinen asiointipalvelu (sosiaali- ja terveysvirasto)
- Sj: Liikuntaviraston ja kulttuurikeskuksen kurssi-ilmoittautuminen
- Kaj: Rakennuspiirustusten myyntipalvelu Arska (rakennusvalvontavirasto)



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

2 HAVAINNOT

2.1 Asiointipalvelujen kokonaisuus

2.1.1 Sähköisen asioinnin määrän kehitys 2009–2014

Helsingin kaupungin sähköinen asiointialusta otettiin käyttöön vuoden 2009 lopussa (asiointi.hel.fi). Asiointipalvelussa voi esimerkiksi täyttää ja lähettää sähköisiä hakemuksia ja lomakkeita ja ilmoittautua kursseille. Alustalla on eriteltynä kuntalaispalvelut ja yritys- ja yhdistyspalvelut. Kuntalaispalvelut on tarkoitettu yksittäisille kuntalaisille ja yritys- ja yhdistyspalvelut on tarkoitettu yrityksille, yhdistyksille ja muille yhteisöille. Sähköiset asiointipalvelut ovat käytössä keskitetysti ja turvallisesti yhdessä paikassa, ja käytettävissä joka päivä, ympäri vuorokauden. Palvelu toimii suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Asiointipalvelujen käyttäminen edellyttää kirjautumista palveluun joko pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella. Ensimmäisellä kerralla käyttäjän pitää myös rekisteröityä. Tämän jälkeen käytössä on henkilökohtainen asiointikansio, jonne tallentuvat useimmat asiointitapahtumat.⁴

Strategiaohjelmien tavoitteena on ollut sähköisen asioinnin lisääminen ja palvelun saatavuuden parantaminen. Koska sähköiset asiointipalvelut ovat käytettävissä ympäri vuorokauden, asiakas ei ole sidoksissa normaaliin toimistoaikaan. Näin ollen sähköisten palvelujen tarjoaminen itsessään toteuttaa strategiaohjelmien tavoitetta palvelun saatavuuden parantamisesta.

Sähköisen asioinnin määrällisestä kehityksestä koottiin tietoja tietotekniikkaohjelman seurantaraportista ja kaupungin strategiaohjelman seurantamittaristosta. Täydentäviä lukuja saatiin kaupunginkansliasta. Taulukosta 1 havaitaan, että kaikilla tunnusluvuilla mitattuna sähköinen asiointipalvelu on käynnistynyt hyvin. Sähköisten palveluiden määrä oli ensimmäisenä kokonaisuena vuonna 12 ja sen jälkeen palveluja on ollut vähintään 50. Palveluiden määrässä on huomioitava se, että 57 palvelua sisältää avustusjärjestelmän sähköisen asioinnin yhteensä 26 eri avustuslajia. Jos avustusjärjestelmä laskeaan yhtenä palveluna, sähköisiä asiointipalveluja oli 32 syksyllä 2014.

Rekisteröityneiden yksityisasiakkaiden määrä on vuodesta 2010 vuoteen 2014 12-kertaistunut. Vuonna 2014 ylittyi 200 000 käyttäjän raja eli käytännössä noin kolmasosa kuntalaisista on käyttänyt ainakin jotakin asiointiportaalien palvelua. Yritys- ja yhteisöasiakkaita on sähköisessä asiointissa ollut vuodesta 2011 alkaen. Määrä on 17-kertaistunut vuoteen 2014. Vuonna 2014 ylittyi tuhannen yritys- ja yhteisöasiakkaan raja.

⁴ asiointi.hel.fi 12.1.2015



Taulukko 1 Sähköisen asiointipalvelun asiointi.hel.fi kehitys 2009–2014 eri tunnuslukujen mukaan

Vuosi	2009	2010	2011	2012	2013	11/2014	Trendi
Sähköisten palveluiden määrä yhteensä	2	12	52	50	53	57	
Rekisteröityneet yksityisasiakkaat		16 940	58 500	101 796	154 194	201 634	
Rekisteröityneet yritykset ja yhteisöt			58	610	815	1 003	
Selainistunnot eli käyntien määrä				317 369	494 148	559 064	

2.1.2 Sähköisen asioinnin monipuolisuus

Edellä kuvatut tilastotiedot kertovat, että sähköisiä palveluja on vuoden 2014 lopulla ollut 57, tai 32, kun avustusjärjestelmä lasketaan yhtenä. Kuntalaisen tai yrityksen näkökulmasta kaikkien palvelujen löytäminen vaatii useammassa eri portaalissa vierailun. Helsingin kaupungin sähköisistä asiointipalveluista saa tietoa vähintään neljästä eri lähteestä:

1. Kaupungin verkkosivuilla olevasta palveluhausta hel.fi/palvelut
2. Kaupungin omasta asiointiportalista easiointi.hel.fi
3. Valtion ylläpitämästä suomi.fi -portaalista
4. Pääkaupunkiseudun yhteisportaalista helsinginseutu.fi

Liitteessä 2 on tarkasteltu toimialoittain näiden eri portaalien sisältämiä palveluja 29.10.2014. Liitteen 2 perusteella sähköisten asiointipalvelujen toimialoitteinen jakauma on taulukon 2 mukainen. Palveluja on tarjolla kaikilla toimialoilla useita, joten sähköisen asioinnin monipuolisuus toteutuu. Asiakasmääriltään suurimmalla toimialalla, sosiaali-, terveys- ja varhaiskasvatustoitteissa on myös eniten sähköisiä asiointipalveluja. Kaupunginjohtajan toimialalla palveluita on vähiten, kun toimialan merkittävin palvelu, avustusjärjestelmä, lasketaan yhtenä palveluna. Avustuksia myönnetään kaikilla toimialoilla, mutta vastuu tietojärjestelmästä on kaupunginkansliassa.

Taulukko 2 Sähköisten asiointipalvelujen jakauma toimialoittain, 29.10.2014 liitteen 2 mukaisesti

Toimiala	Sähköisiä asiointipalveluja (ks. liite 2)	Osuus
Kaupunginjohtajan toimiala	5	15 %
Rakennus- ja ympäristötoimi	7	21 %
Sosiaali-, terveys- ja varhaiskasvatustoimi	9	27 %
Sivistystoimi	6	18 %
Kaupunkisuunnittelu- ja kiinteistötoimi	6	18 %
Yhteensä	33	100 %



Yhteenveto palvelujen määrästä eri portaaleissa on esitetty taulukossa 3. Sähköisiä asiointipalveluja löytyi yhteensä 33. Kattavin oli kaupungin nettisivujen sähköisen asiointin palveluhakemisto, josta löytyi 28 palvelua. Pääkaupunkiseudun portaalissa oli puolestaan vain pääkaupunkiseudun yhteisiä asiointipalveluja, joten siellä niitä oli vain neljä. Niistä kolme oli sellaisia, ettei palvelua listattu muissa portaaleissa.

Taulukko 3 Sähköisten asiointipalvelujen määrä eri portaaleissa 29.10.2014, avustusjärjestelmä laskettu yhtenä⁵

Portaali	hel.fi	eASIOINTI	suomi.fi	PKS
Palvelujen määrä	28	26	20	4
Palvelujen kokonaismäärä oli 33, kun päällekkäisyydet on poistettu				

Asumisoikeuden järjestysnumerohaku oli ainoa palvelu, joka löytyi kaikista neljästä portaalista/palveluhakemistosta. Kolmesta portaalista/palveluhakemistosta löytyi 18 palvelua eli 55 prosenttia kaikkiaan 33 palvelusta. Vain yhdestä portaalista/palveluhakemistosta löytyviä palveluja oli kahdeksan.

Kaupungin verkkosivuilla oleva palveluhaku oli siis kaikkein kattavin. Palveluhaun taustalla on niin sanottu palvelurekisteri, johon on kaupunginkanslian vastauksen mukaan viety tällä hetkellä lähes kaikki merkittävimmät sähköiset palvelut. Palvelujen syöttöä rekisteriin jatketaan vuonna 2015. Kukin virasto kuvaa omat palvelunsa ja vastaa kuvauksen ylläpidosta. Kaupunginkanslian mukaan virastot kuvaavat myös seudulliset palvelunsa palvelurekisteriin. Arviointihetkellä palveluhausta ei kuitenkaan löytynyt vielä työväenopistojen ilmoittautumista tai kirjastojen sähköisiä palveluja. Kuntayhtymien palveluja ei ole tarkoitukseen viedä palvelurekisteriin, sillä seudullisia toimijoita ei voi velvoittaa pitämään yllä palvelukuvauksia Helsingin palvelurekisterissä.⁶

Kaupungin tietotekniikkaohjelmassa 2012–2014 on linjattu, että ”sähköisissä palveluissa hyödynnetään ensisijaisesti kaupungin omaa jakelukanavaa (asiointi.hel.fi), jota täydennetään soveltuvin osin seudullisilla ja kansallisilla ratkaisuilla. Asiointipalvelu sisälsi arviointihetkellä 26 palvelua. Suomi.fi-portaaliin palveluja oli listattu vähemmän, 20. Seitsemää asiointialustan palvelua ei ollut mainittu suomi.fi:ssä kun taas suomi.fi:ssä oli yksi palvelu, jota ei ollut esioinnissa (työsuhdeasuntohakemus). Kaupunginkanslian mukaan palveluiden eroavaisuus johtuu siitä, että suomi.fi:n tietoja joudutaan ylläpitämään käsin. Joutuaan kaupungin virastoja on palveluun käyttäjätunnukset ja virastot vievät sinne itse omat palvelunsa. Tietojen automaattinen siirto ei ole onnistunut suomi.fi:hin tähän mennessä. Helsingin kaupungilla on rajapinta tietojen siir-

⁵ <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/kaupungin-palvelut>;
<https://asiointi.hel.fi/wps/portal/asiointi/>; www.suomi.fi, josta kuntakohtainen haku;
http://www.helsinginseutu.fi/hki/HS/Helsingin+Seutu/S_hk_inen+asiointi+ja+lomakkeet

⁶ Kaupunginkansliasta 25.11.2014 saatu vastaus.



tämistä varten, mutta suomi.fi ei ole pystynyt ottamaan kaupungin tietoja vastaan. Päivitystyö on siis toistaiseksi päällekkäistä ja virhealtista käsityötä, mikä selittää palvelutarjonnan eroavaisuuksia eri portaaleissa.

Taulukko 2 ei sisällä kaikkia Helsingin kaupungin sähköisen asiointipalveluja, sillä esimerkiksi kouluissa käytetty Wilma tarjotaan vanhemmille suoraan eikä sitä tarvitse ottaa käyttöön asiointiportalissa. Sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen osalta viraston omilla verkkosivulla mainitaan Marevan-lääkettä käyttävien potilaiden sähköinen asiointi, jota ei ole asiointipalvelussa. Lisäksi viraston verkkosivuilla mainitaan erikseen ehkäisyneuvonnan sähköinen asiointi ja omahoitotarvikkeiden tilaaminen sähköisesti, jotka liittyvät easiointista löytyvään neuvoloiden ja terveysasemien viestipalveluun.

Kaiken kaikkiaan tarkastelu osoitti sen, että sähköisen asiointipalvelun kokonaisuuden hallinnassa on parannettavaa, jotta palvelun löytäminen ei ole kiinni siitä, mitä portaalilla kuntalainen tai yritys sattuu käyttämään. Asiointialusta "asiointi.hel.fi" lupaa, että "eri hallinnonalojen sähköiset asiointipalvelut ovat käytössäsi keskitetysti ja turvallisesti yhdessä paikassa". Käytännössä kaikkia palveluja ei kuitenkaan ole käytettävissä asiointialustan kautta. Kaupunginkanslian vastauksen perusteella tarkoituksena on, että kaikki palvelut, sekä sähköinen asiointi että palvelut ylipäätään, löytyvät palvelurekisteristä, johon ohjataan hel.fi -pääsivun lisäksi virastojen omilta verkkosivuilta. Jos kuntalainen kuitenkin valitsee hel.fi -pääsivulta kohdan sähköinen asiointi, hänet ohjataan asiointi.hel.fi -portaaliiin, jossa kaikkia palveluita ei ole: portaalissa ovat vain ne palvelut, jotka on kehitetty kaupunkiyhteiselle alustalle.

2.1.3 Palvelujen relevanttius päivittäisen asiointipalvelun kannalta

Kuntaliiton tutkimuksen⁷, Helsingin kaupunkipalvelututkimuksen⁸ ja kaupungin talousarviossa sekä virastojen toimintakertomuksissa esitettyjen suoritettävien palvelujen perusteella kuntalaisten päivittäisen asiointipalvelun kannalta merkittävimmät palvelut ovat taulukossa 4 esitetyt. Palvelujen esittämisjärjestys on suunniteltu antava siten, että suurimman volyymin omaavat palvelut on lueteltu ensin. Volyymi tarkoittaa palvelun käyttäjien määrää ylipäätään, ei sähköisen asiointipalvelun volyyminä. Taulukkoon on otettu ne palvelut, joita Kuntaliiton vuonna 2011 toteuttaman tutkimuksen mukaan käytti yli viisi prosenttia kuntalaisista viimeisen 12 kuukauden aikana.⁹ Palvelujen järjestystä ja mukaan otettavia palveluita on muokattu Helsinkiä koskevien tietojen perusteella.¹⁰

⁷ Pekola-Sjöblom 2014, 87.

⁸ Keskinen 2013, 13.

⁹ Pekola-Sjöblom 2014, 87.

¹⁰ Keskinen 2013,13 ja toimintakertomus ym. volyymitiedot Helsingin palveluista.



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

Taulukko 4 Sähköisten asiointipalvelujen relevanttius kuntalaisen päivittäisen asioinnin kannalta

Kuntalaisen päivittäisen asioinnin kannalta tärkeitä palveluita	Onko sähköistä asiointia?	Onko tarjottu asiointi relevantti palvelukonaisuuden kannalta
Jätehuolto ja kierrätys	HSY:n järjestämä, ei arvioida	-
Julkinen liikenne	HSL:n järjestämä, ei arvioida	-
Ulkoilualueet ja puistot	ei edellytä sähköistä asiointia	-
Kulttuuripalvelut	Sähköinen ilmoittautuminen kursseille	kyllä
Kirjastopalvelut	Ekirjasto, aineistohaku ja -varaus	kyllä
Terveysasemien lääkäripalvelut	Lääkärin lähettämän viestin lukeminen easioinnissa	vain osin
Terveysasemien terveydenhoitajapalvelut	Terveydenhoitajan lähettämän viestin lukeminen easioinnissa, rokotusvaraukset	vain osin
Sairaalapalvelut	ei tarvetta sähköiselle asioinnille	-
Kunnan hammaslääkäripalvelut	Ajanvarauksen tarkastelu, peruminen ja siirto	vain osin
Liikuntapalvelut	Sähköinen kurssi-ilmoittautuminen	kyllä
Lasten leikkipaikat	ei edellytä sähköistä	-
Työväenopiston palvelut	Sähköinen ilmoittautuminen	kyllä
Kaupungin vuokra-asunnon hakeminen	Sähköinen hakulomake	kyllä
Toimeentulotuki	Sähköinen hakemus	kyllä
Peruskoulu	Wilma sekä kouluun ilmoittautumisessa että asioinnissa	kyllä
Kouluterveydenhuolto	Ei sähköistä asiointia	asioinnille olisi tarvetta
Lasten päivähoito	Sähköinen päivähoitohakemus	kyllä
Äitiys- ja lastenneuvola	Sähköinen asiointi	kyllä
Lukio	Wilma	kyllä
Ammatilliset oppilaitokset	Winha	kyllä
Opiskeluterveydenhuolto	Sähköinen asiointi	kyllä
Nuorten harrastustoiminta ja nuorisotilat	Sähköisiä kanavia käytössä (pulkamulma ja chat), mutta ei varsinaisesti sähköistä asiointia. Toimitaan Facebookissa	kyllä
Esiopetus	Sama kuin päivähoitohakemus	kyllä
Iltapäivätoiminta	Sähköinen hakemus tavoitteena 2015	asiointi on tulossa

Taulukon oikeassa sarakkeessa on otettu kantaa siihen, kattaako palvelu nykytarpeen riittävästi vai osittain. Kahdentoista palvelun osalta arvio oli "riittävä". Terveystuollon kolmen palvelun osalta arvio oli, että tarve katetaan



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

vain osin. Yhden eli iltapäivätoiminnan osalta sähköinen hakemus on tarkoitus ottaa käyttöön 2015. Vain kouluterveydenhuolto oli sellainen palvelu, jossa olisi tarvetta sähköiselle asiointille, mutta tarkempia suunnitelmia ei vielä ole olemassa. Sosiaali- ja terveysviraston mukaan kouluterveydenhuolto on toivonut sähköisen asiointin käyttöönottoa, mutta sen aikataulu on vielä avoin.

Kouluterveydenhuollon osalta on ollut haasteellista järjestää tunnistautumisen. Terveysdenhuollon lainsäädännön puolesta alle 18-vuotias voisi asioida itse sähköisesti, mutta käytännössä ongelmana on se, että alle 18-vuotiaille ei ole kattavasti tarjolla tunnistautumispalveluja: kaikki pankit eivät tarjoa tunnistautumista eivätkä kaikki operaattorit mobiilitunnistautumista alle 18-vuotiaille. Vanhemmat voisivat kuitenkin asioida lapsen puolesta, joten sähköisen asiointin järjestämiselle ei ole estettä. Sosiaali- ja terveysvirastossa ei ole päätetty, milloin kouluterveydenhuolto tulee mukaan sähköiseen asiointiin.¹¹

Ulkoilualueiden ja puistojen sekä lasten leikkipaikkojen osalta sähköisen asiointin tarvetta ei ole. Palautekanava toki on tarpeen esimerkiksi ilkeiden ilmoittamiseksi, mutta palautteen antaminen ei ole sähköistä asiointia. Myös nuorten harrastustoiminta ja nuorisotilat eivät välttämättä edellytä sähköistä asiointia. Kaikilla nuorisotaloilla on Facebook-sivut, joiden kautta pidetään yhteyttä nuoriin. Nuorisoasiainkeskuksen mukaan nuorille suunnatulta sähköiseltä asiointilta ei kannata vaatia vahvaa tunnistautumista, koska nuoret eivät käytä, eivätkä aina edes voi käyttää kyseisiä palveluja.¹² Edellä mainittujen lisäksi sairaalapalveluissa (kaupunginsairaala) ei ole sähköistä asiointia. Sosiaali- ja terveysviraston mukaan kaupunginsairaala ei ole esitetty toiveita sähköiselle asiointille.¹³

Yhteenvetona voidaan todeta, että suurimmassa osassa kuntalaisten päivittäisen asiointin kannalta relevantteja palveluja on kehitetty sähköistä asiointia. Kaikkiaan 13 asiointipalvelua pidettiin arvioinnissa relevanttina palvelukonaisuuden kannalta. Sen sijaan terveydenhuollon asiointipalveluissa tarjolla oleva sähköinen asiointi kattaa tarpeen vain osittain eli palvelun relevanttudessa on vielä kehitettävää. Arviointihetkellä olikin jo pilotointivaiheessa suunniteltu terveydenhuollon eEsitietolomake, joka laajentaa asiointia mahdollistaen digitaalisen hoitoonohjauksen. Kokonaan puuttuvia sähköisen asiointin palveluja ovat kouluterveydenhuollon sähköinen asiointi sekä iltapäivätoimintaan haku, johon sähköinen haku on luvassa vuonna 2015.

Kun verrataan liitteessä 2 tunnistettuja 33 palvelua taulukossa 4 tunnistettuihin relevanteimpiin palveluihin, havaitaan, että liitteen 33 palvelusta 22 ei sisälly taulukkoon 4. Niistä 11 on yrityksille ja yhdistyksille tai ensisijaisesti niille suunnattuja palveluja. Loput 11 ovat ensisijaisesti kuntalaisille suunnattuja,

¹¹ Kappaleen tiedot perustuvat sosiaali- ja terveysvirastosta 27.11. ja 9. ja 10.12.2014 sähköpostitse saatuihin tietoihin.

¹² Nuorisoasiainkeskuksen sähköposti 2.12.2014.

¹³ Sähköpostitse saatu vastaus 27.11.2014.



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

mutta arvioinnin perusteella vähemmän relevantteja palveluja kuntalaisen päivittäisen asioinnin kannalta. Tällaisia ovat esimerkiksi koiraveroilmoitus, päätötodistusjäljennöksen tilaus ja asumisoikeuden järjestysnumerohaku.

Palvelujen kypsyysaste

Yksi olennainen näkökulma sähköisessä asiointissa on myös se, missä määrin sähköisillä asiointipalveluilla voi hoitaa asioinnin alusta loppuun. Tätä kuva kaupungilla käytössä oleva palvelun kypsyysasteen luokittelu¹⁴:

Taso 1: Asiakas voi käynnistää palvelun sähköisesti

Taso 2: Asiakas pystyy seuraamaan prosessin etenemistä sähköisesti ja/tai saamaan lisätietopyynnön tai viestin viranomaiselta sähköisessä kanavassa

Taso 3: Ratkaisu/palvelu toimitetaan asiakkaalle sähköisen kanavan kautta

Taso 4: Koko palveluketju (kokonaispalvelu) on suoritettavissa sähköisesti alusta loppuun ilman siirtymistä paperiseen toimintaan.

Taulukossa 5 on tarkasteltu sähköisten asiointipalvelujen kypsyysastetta tämän luokittelun mukaisesti. Eniten, 14 kappaletta, on kypsyystason 4 palveluja eli sellaista sähköistä asiointia, jossa kokonaispalvelu on suoritettavissa sähköisesti. Toiseksi eniten, kahdeksan kappaletta on kypsyystason 1 palveluja, joissa vain palvelun käynnistäminen onnistuu sähköisesti. Kypsyystason 2 palveluja on seitsemän ja tason 3 palveluja kolme. Valtaosa tarjotuista asiointipalveluista on siis alusta loppuun asti sähköisiä.

Taulukko 5 Sähköisten asiointipalvelujen kypsyysaste syksyllä 2014¹⁵

Asiointipalvelun nimi, palvelut toimialoittain	Kypsyysaste, tasot 1-4
Kaupunginjohtajan toimiala	
Avointen työpaikkojen haku	●●●●
Avustusten haku, 26 eri avustustyyppiä	vaihtelee 1-3, yleensä 2
Koirailmoitus	●
Liiketoimintasuunnitelma	●●●●
Tapahtumailmoitus	●
Rakennus- ja ympäristötoimi	
Ilmoitus elintarvikehuoneistosta	●
Ilmoitus onnettomusriskistä	●
Ilmoitus tilapäisestä elintarvikemyynnistä	●
Meluilmoitus	●
Pysäköintivirhemaksun oikaisuvaatimus	●●
Terassilupahakemus	●●
Ympäristöhaitat ja -luvut	●●
Sosiaali-, terveys- ja varhaiskasvatustoimi	

¹⁴ Tietotekniikkaohjelman seurantaraporteissa käytetty luokittelu, esimerkiksi TTO-raportti 1/2014.

¹⁵ Osa tiedoista on suoraan tietotekniikkaohjelman seurantaraporteista ja osa tiedoista on kysytty virastoista.



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

Hammashoidon sähköinen asiointipalvelu	●
Paksusuolen tähytystutkimusten palvelusetelituottajaksi hakeutuminen	●●
Päivähoitohakemus	●●●●
Suun terveydenhuollon palvelusetelituottajaksi hakeutuminen	●●
Terveydenhuollon ajanvaraus (AMK ja neuvolat)	●●●●
Terveydenhuollon asiakkaiden henkilötiedot (matkapuhelinnumeron päivittäminen tekstiviestien vastaanottamista varten)	●●●●
Terveydenhuollon esitietolomake (AMK ja neuvolat)	●●●
Terveydenhuollon viestipalvelut (terveysasemat vastaanotto; AMK ja neuvolat viesti myös itse)	●●●
Toimeentulotukihakemus	●●●●
Sivistystoimi	
HelMet pääkaupunkiseudun kirjastojen aineistohaku ja varauspalvelu	●●
Kirjaston elektroninen aineisto (E-kirjasto, musiikki, elokuvat)	●●●●
Helsingin kaupunginkirjaston tietokoneiden ja työtilojen ajanvarausjärjestelmä	vaihtelee ¹⁶
Ilmonet pääkaupunkiseudun kansalais- ja työväenopistojen kurssi-ilmoittautuminen	●●●●
Kulttuurikeskuksen kurssi-ilmoittautuminen	●●●●
Liikuntaviraston kurssi-ilmoittautuminen	●●●●
Päätötodistusjäljennöksen tilaus	●●●
Kaupunkisuunnittelu- ja kiinteistötoimi	
Asumisoikeusnumeron tarkastelu ja haku	●●●●
Omakotitonttihaku	●●
Rakennuspiirustusten myyntipalvelu ARSKA	●●●●
Tilantarveilmoitus	●
Työsuhdeasuntohakemus	●●●●
Vuokra-asuntohakemus	●●●●

2.1.4 Sähköisen asioinnin keskitetyt kustannukset

Virastot rahoittavat omat asiointihankkeensa yleensä kokonaan itse. Keskitetyn tietotekniikan määrärahoista rahoitetaan yleensä vain koko kaupungin hallintoa koskevia tietotekniikkapalveluja ja -hankkeita. Virastojen sähköiseen asiointiin on mahdollista saada keskitettyä määrärahaa, jos hankkeen tulosta voidaan hyödyntää myös muissa kaupunkiyhteisissä palveluissa tai jos kyse on siitä, että rakennetaan ensimmäistä kertaa asiointialustalle sellaista uutta toiminnallisuutta, jonka tuloksia voidaan hyödyntää muissa palveluissa.¹⁷

Arvioinnin kohteena olleista viidestä palvelusta kaupunginkanslia on osallistunut kulttuurikeskuksen kurssi-ilmoittautumisen hankkeeseen kulttuurikeskuksen portlettiuudistuksen osalta vuonna 2014 39 285 eurolla. Suun terveyden-

¹⁶ Vaihtelee kirjastoittain: osassa varaus paperilla, osassa taso 1, osassa täysin sähköinen (taso 4), esimerkiksi Lasipalatsin Urban Office.

¹⁷ Kaupunginkansliasta 25.11.2014 saatu vastaus sekä Kaupungin talousarvio 2014.



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

huollon osalta kanslia on antanut käyttöön henkilötyöpanosta vuonna 2014 eEsitietolomakkeen pilotointiin. Arvioitava hanke on kuitenkin vanhempi hammashoidon sähköinen asiointi.

Virastokohtaisten sähköisen asiointin kustannusten lisäksi kaupunkitasolla syntyy kustannuksia sähköisen asiointiportaalin ylläpidosta. Easiointiportaalin käyttökustannukset muodostuvat sovellushallinnan kuukausimaksusta ja käyttöpalveluympäristön kustannuksista. Käyttöpalveluympäristön osalta kustannuksia ei pystytä erittelemään, koska samassa ympäristössä ovat kaupungin verkkosivut, integraatiopalvelu ja palautejärjestelmä. Sovellushallinnan kustannus on 29 690 euroa kuukaudessa eli 356 280 euroa vuodessa.

2.2 Sähköinen asiointi sosiaalitoimessa, terveydenhuollossa ja opetustoimessa

Omana arviointikysymyksenä oli se, onko sosiaalitoimen, terveydenhuollon ja opetustoimen sähköinen asiointi voimakkaasti laajentunut ohjelmakaudella 2012–2014. Seuraavassa on käsitelty asiointin kehitystä näillä sektoreilla perustuen virastoista saatuihin tietoihin. Vastausten perusteella voidaan sanoa, että sähköinen asiointi on laajentunut. Terveydenhuollon osalta on kehitetty uusia toiminnallisuuksia sähköiseen asiointiin ja lisäksi on lisätty jo olemassa olevien sähköisten asiointimahdollisuuksien käyttöönottoa eri toiminnoissa. Sosiaalitoimessa on otettu käyttöön volyymiltaan merkittävä palvelu eli toimeentulotuen hakeminen sähköisesti. Opetusvirastossa on otettu käyttöön kuusi uutta sähköistä palvelua, joista neljä on avustushakemuksia.

Sosiaali- ja terveystoimen sähköisen asiointin kehitys 2012–2014

Sosiaali- ja terveystoimesta 27.11.2014 saadun vastauksen mukaan sosiaali- ja terveystoimissa on viety eteenpäin sekä terveydenhuollon (hammashoito ja terveydenhoito) että sosiaalitoimen sähköistä asiointia. Sosiaalitoimessa on ohjelmakaudella otettu käyttöön toimeentulotuen hakeminen sähköisesti.

Terveydenhuollon osalta on kehitetty uusia toiminnallisuuksia sähköiseen asiointiin. Ohjelmakaudella 2012–2014 tällaisia ovat olleet esimerkiksi äitiysneuvolan esitietolomake sekä sähköinen suostumuslomake ja sähköisen reseptin uusintamahdollisuus sähköisen asiointin kautta. Lisäksi on hyödynnetty asiakaspalautteita ja pyritty helpottamaan asiakkaiden liikkumista terveydenhuollon portlettien välillä. Portlettien toimivuutta on parannettu teknisesti muun muassa mahdollistamalla eri selainten käyttö sähköisessä asiointissa. Suun terveydenhuollon osalta interaktiivinen esitietolomake on pilotointivaiheessa. Hammashoitoloihin on myös lisätty paikan päällä tapahtuvaa sähköistä asiointia eli itseilmoittautumispäätteitä.

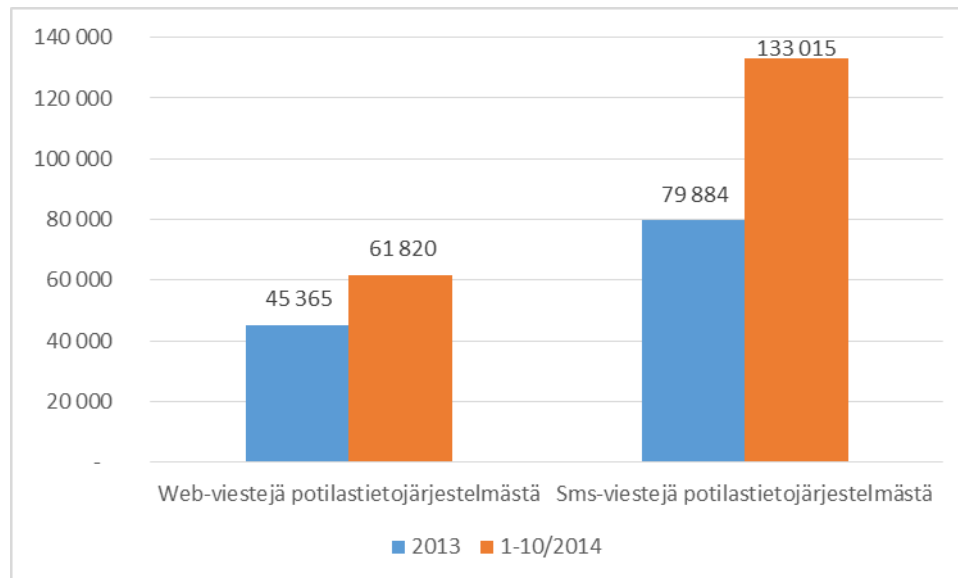
Terveydenhuollon osalta on viraston mukaan lisäksi tavoitteellisesti lisätty jo olemassa olevien sähköisten asiointimahdollisuuksien käyttöönottoa eri toiminnoissa, ja tätä työtä edelleen jatketaan. Terveysasemat ovat ottaneet käyt-



töön kaksisuuntaisen viestinnän ammattilaisen ja asiakkaiden välillä sekä ovat mahdollistaneet rokotusajanvarauksen sähköisesti. Omahoitojakelupalvelu käyttää aktiivisesti sähköistä asiointia asiakkaitensa kanssa samoin kuin äitiys- ja lastenneuvola, joiden liki kaikki ajanvaraukset on mahdollista tehdä sähköisesti.

Sosiaali- ja terveysviraston mukaan uusia toiminnallisuuksia on tulossa vielä 2014 lopussa, jolloin asiakas voi ilmoittaa verenpaine- ja verensokeriarvojaan portaalin kautta. Tiedot tallentuvat potilastietojärjestelmään. Lisäksi Ereseptin uusintalomake oli teknisesti valmis vuoden 2014 lopulla, mutta käyttöönotto on mahdollista vasta sen jälkeen, kun henkilöstölle on annettu asiasta koulutusta.

Sosiaali- ja terveysvirastosta saatujen määrätietojen mukaan sähköisiä lomakkeita lähetettiin vuonna 2013 900 kappaletta ja vuoden 2014 tammi-lokakuussa 1 205 kappaletta. Potilastietojärjestelmästä lähtevien web- ja sms-viestin määrä on esitetty kuviossa 1, josta nähdään, että erityisesti asiointi sms-pohjaisesti on lisääntynyt. Hammashoidon asiointitietoja esitetään luvussa 2.3.3.



Kuvio 1 Sosiaali- ja terveysviraston asiointimäärätietoja 2013 ja tammi-lokakuu 2014

Opetustoimen sähköisen asioinnin kehitys 2012–2014

Opetusviraston vastauksen mukaan virastossa on otettu tietotekniikkaohjelman kaudella 2012–2014 käyttöön yhteensä kuusi sähköistä palvelua. Palveluista viisi tuli asiointiportaaliin ja yksi oppilaiden vanhemmille tarkoitettuun



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

Wilmaan. Wilma on ollut käytössä jo ennen tietotekniikkaohjelman kautta 2012–2014.¹⁸

Kaupunkiyhteisellä alustalla on opetustoimen osalta päättötodistuksen tilauspalvelu ja neljä järjestöille ja yhteisöille suunnattua avustushakemusta.¹⁹ Sähköisen asiointin alustalla oleviin opetustoimen asiointipalveluihin jätettiin kaikkiaan 1 245 hakemusta. Näistä hakemuksista 559 kappaletta eli 45 prosenttia tehtiin sähköisen kanavan kautta.

Lisäksi käyttöön on otettu sähköinen kouluun ilmoittautuminen. Kouluun ilmoittautuminen tehdään Wilman kautta. Kouluun ilmoittautuminen on mahdollista tehdä vain tietyinä vuonna syntyneille lapsille, jotka ilmoitetaan lähikouluun. Wilma-käyttäjätunnus ja salasana lähetetään oppivelvollisuusilmoituksen yhteydessä.

Vuonna 2014 oli tarkoitus ottaa käyttöön lisää sähköisiä palveluita, mutta teknisten ongelmien takia niiden käyttöönotto siirtyi vuodelle 2015. Nämä palvelut, eli oppilaan loma-anomus, hakemus iltapäivätoimintaan, koulumatkahakemus ja kaikkiin edellisiin liittyvä päätöksenteko tullaan linkittämään Wilmaan ja ne ovat siis ennalta rajatun ryhmän käytettävissä.²⁰

2.3 Sähköisen asiointin taloudelliset vaikutukset viidessä hankkeessa

2.3.1 Avustusjärjestelmä

Palvelun kuvaus

Sähköisessä avustusten hakujärjestelmässä helsinkiläiset järjestöt, yhteisöt ja asukasryhmät voivat hakea kaupungin myöntämiä avustuksia. Avustuksia myönnetään muun muassa kulttuuri-, liikunta-, opetus- ja nuorisotoimintaan vuosittain noin 60 miljoonalla eurolla. Palvelun käyttö edellyttää vahvaa tunnistautumista joko käyttäjän henkilökohtaisilla pankkitunnuksilla tai Katso-tunnisteella, jonka saavat vain Y-tunnukselliset yhteisöt.²¹

Kun käyttäjä on täyttänyt sähköisen avustushakemuksen, hän voi tallentaa sen luonnoksena omaan asiointikansioonsa tai lähettää sen suoraan käsiteltäväksi. Asian käsittelyä voi seurata asiointikansiossa. Hakemuksen tietoja voi muuttaa niin kauan kuin hakemus on ”vastaanotettu” -tilassa. ”Käsittely” -tilaan siirtyneen hakemuksen voi päivittää tekemällä uuden hakemuksen, jo-

¹⁸ Kaupunginkansliasta sähköpostitse saatu vastaus 25.11.2014

¹⁹ Harkinnanvarainen lisäavustus perusopetuslain mukaiseen iltapäivätoimintaan, iltapäivätoiminnan maksuvapauskompensaatioavustus maksuhojennusten takia menetetyistä asiakasmaksuista, toiminta-avustus koululaisten iltapäivätoimintaan ja yleisavustus järjestöille.

²⁰ Opetusvirastosta sähköpostitse saatu tieto 5.12.2014

²¹ Asiointi.hel.fi 12.11.2014.



ka korvaa aiemmin lähetetyn. Liitteitä käyttäjä voi lisätä hakemukseen annettuun määräaikaan mennessä järjestelmän viestiominaisuudella. Hakija saa tiedon päätöksestä postitse ja avustus maksetaan hakijayhteisön pankkitilille.²²

Palvelussa on sähköistetty kaikkiaan 26 avustusten hakulomaketta yhtenäiseen tietojärjestelmään 11 eri virastolle. Vuonna 2015 sähköisten lomakkeiden määrä tulee nousemaan lähes kolmeenkymmeneen. Palvelu on järjestelmä- ja päätelaiteriippumaton.²³

Kustannukset

Hankkeen suunnitteluvaiheessa investointikustannuksiksi arvioitiin 200 000–300 000 euroa. Avustusjärjestelmän toteutuneet investointikustannukset ovat marraskuuhun 2014 mennessä olleet 245 365 euroa. Sähköinen avustusjärjestelmä toteutettiin kaupungin yhteiseen asiointi.hel.fi -portaaliin, josta avustusjärjestelmän osuudeksi arvioitiin noin 43 000 euroa vuodessa. Summa sisälsi varsinaisten käyttökustannusten lisäksi myös hakemuslomakkeiden ylläpitoa. Toteutuneet käyttökustannukset vuonna 2013 olivat 29 000 euroa ja edeltävänä vuonna 17 000 euroa. Vuoden 2014 kustannukset olivat lokakuun loppuun mennessä 20 000 euroa. Peruskäyttökustannukset ovat noin 10 000 euroa vuodessa, tästä ylimenevä osuus on hakemusten ylläpito- ja kehittämiskuluja sekä uusien hakulomakkeiden liittämistä järjestelmään.²⁴

Hyödyt

Sähköisen avustusjärjestelmän projektin käynnistyessä merkittävimpana hyötynä nähtiin mahdollisten päällekkäisten hakemusten karsimisen ja prosessin läpinäkyvyyden paraneminen. Asiakkaan hyödyiksi nähtiin mahdollisuus omaan asiointikansioon, jossa voi tehdä hakemusluonnoksia, päivittää hakemusta ja lähettää liitteitä sähköisesti. Hakija pystyisi myös seuraamaan käsittelyn etenemistä ja lähettää portaalista viestejä käsittelijälle. Virhemahdollisuus myös pienenisi verrattuna manuaaliseen käsittelyyn. Kaupungin hyödyiksi arvioitiin papereiden käsittelyn väheneminen, tiedonvälityksen helpottuminen käsittelijöiden ja hakijoiden välillä sekä johdolle ja päätöksentekijöille tuotetun tiedon laadun parantuminen ja nopeutuminen. Lisäksi hakemus pystyttäisiin heti ohjaamaan toiseen virastoon käsiteltäväksi, jos hakemus tulisi väärään paikkaan.²⁵

Kaupunginkanslian mukaan kaikki hyötytavoitteet lukuun ottamatta papereiden käsittelyä on saavutettu. Kaupungilla ei ole vielä sähköistä arkistointia, joten kaikki hakemukset joudutaan tulostamaan paperille jossain vaiheessa.

²² Asiointi.hel.fi 12.11.2014.

²³ Kaupunginkansliasta sähköpostitse saatu tieto 4.11.2014.

²⁴ Kaupunginkansliasta sähköpostitse saatu tieto 4.11.2014.

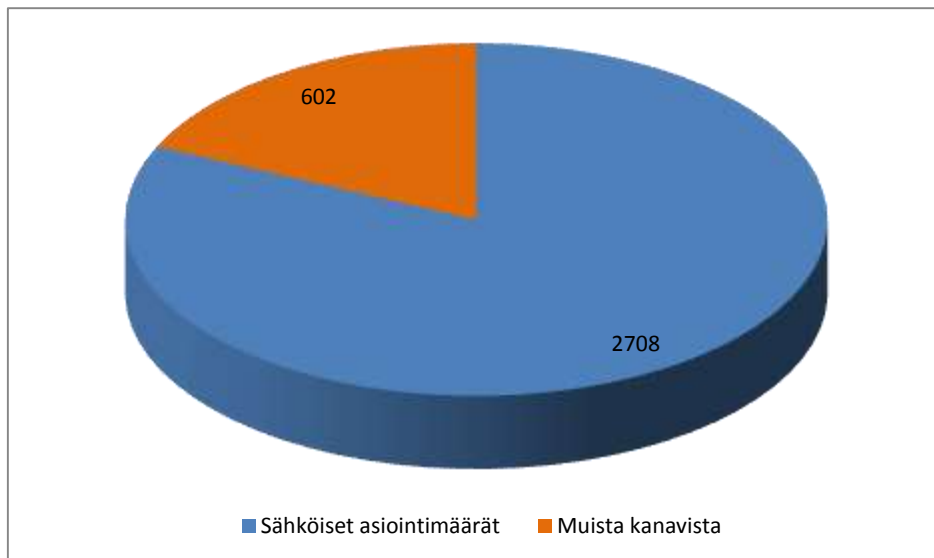
²⁵ Kaupunginkansliasta sähköpostitse saatu tieto 4.11.2014.



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

Hakemusten liitteet pystytään kuitenkin tallentamaan sähköisesti. Suurimmat hyödyt ovat toteutuneet avustusten hakijoille; he ovat käyttäneet palvelun mahdollisuuksia laajasti ja esittäneet myös kehitysehdotuksia. Nykyisen taasoista palvelua ei kaupunginkanslian mukaan pystyttäisi hakemusten manuaalisella käsittelyllä tarjoamaan. Suurin kaupungin saama hyöty tulee siitä, että avustuksia ja hakijoita pystytään seuraamaan ja päällekkäiset haut huomataan jo ennen päätöksentekoa.

Tietotekniikkaohjelman seurantaraportin 1/2014 mukaan vuonna 2013 sähköiseen avustusjärjestelmään jätettiin yhteensä 2708 avustushakemusta (ks. kuvio 2). Sähköisen avustusjärjestelmän piirissä oleviin avustuskohteisiin jätettiin 602 paperista hakemusta eli 18 prosenttia kaikista hakemuksista. Avustuskohteittain sähköisesti tehtyjen avustusten osuus vaihteli 26–100 prosentin välillä. Sähköisen asiointin osuus useita satoja hakemuksia saaneiden avustuskohteiden joukossa oli lähes kaikissa tapauksissa noin 90 prosenttia.²⁶ Kaupunginkanslian mukaan he tutkivat tarkoin asiakaspalautteen ja reagoivat siihen. Avustusjärjestelmän pääkäyttäjien kanssa pidetään useita kertoja vuodessa palaveri, jossa keskustellaan asioinnista ja sen vaikuttavuudesta.²⁷



Kuvio 2 Avustusjärjestelmään jätetyt hakemukset ja muista kanavista saadut hakemukset vuonna 2013

Kustannusten ja hyötyjen suhde

Projekti paperihakemusten muuttamiseksi sähköisiksi perustettiin vuonna 2009, jolloin kustannushyötyanalyysi ei kaupunginkanslian mukaan ollut vielä yleisesti käytössä projektinhallinnassa. Kustannuksia ja hyötyjä on avustusjärjestelmän hankinnassa hankala mitata rahallisesti jälkikäteen. Kaupungin-

²⁶ Tietotekniikkaohjelman seurantaraportti 1/2014.

²⁷ Kaupunginkansliasta sähköpostitse saatu tieto 4.11.2014.



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

kansliasta saatujen tietojen mukaan järjestelmän kustannukset ovat olleet kuitenkin pienemmät kuin suunnitteluvaiheessa arvioitiin, järjestelmä on erittäin käytetty ja takaa hakijoille aikaisempaa paremman palvelun. Suurin osa sanelisesti arvioiduista hyödyistä on saavutettu. Vuonna 2013 järjestelmän käyttö-, ylläpito- ja kehityskustannukset yhtä sähköistä hakemusta kohden olivat 10,71 euroa.

2.3.2 Ilmoitus elintarvikehuoneistosta

Palvelun kuvaus

Ympäristökeskus alkoi kehittää sähköistä asiointia vuonna 2009. Kehittäminen aloitettiin lomakkeista, joita virastolle lähetetään määrällisesti eniten.²⁸ Arvioinnin kohteeksi valittu ilmoitus elintarvikehuoneistosta liittyy siihen, että elintarvikealan toimijan, kuten kaupan tai ravintolan, on tehtävä Helsingin kaupungin ympäristökeskukseen elintarvikelain mukaisesti ilmoitus elintarvikehuoneiston toiminnan aloittamisesta tai toiminnan olennaisesta muuttamisesta neljä viikkoa ennen toiminnan aloittamista tai suunniteltua muutosta. Myös elintarvikehuoneiston toiminnan keskeyttämisestä, toiminnan lopettamisesta sekä toimijan vaihtumisesta on viivytyksettä ilmoitettava ympäristökeskukselle.²⁹ Sähköinen lomake on kehitetty tätä ilmoitusmenettelyä varten vuonna 2012.

Elintarvikealan toimija toimittaa hakemuksen sähköisesti ympäristökeskukselle, jossa hakemus käsitellään ja pyydetään tarvittavia lisäselvityksiä. Ilmoitus käsitellään viiden työpäivän kuluessa sen saapumisesta ja ilmoituksen tekijälle lähetetään todistus ilmoituksen käsittelystä. Tämän jälkeen elintarvikehuoneistoon tehdään tarkastus toiminnan riskiluokituksen mukaisessa aikataulussa 1 - 6 kk kuluessa ilmoituksen saapumisesta.³⁰ Asiainnissa asiakas voi ainoastaan käynnistää palvelun sähköisesti.³¹

Kustannukset

Ympäristökeskuksen osalta asiointipalveluun vietiin vuoden 2009 tienoilla kolme sähköistä asiointilomaketta. Niihin investoitiin noin 50 000 euroa. Ympäristökeskuksesta saadun tiedon mukaan ”ilmoitus elintarvikehuoneistosta” -sähköisen lomakkeen luonnista ei aiheutunut heille investointikustannuksia. Käyttökustannukset ovat 2 775 euroa vuodessa ympäristökeskukselle.³²

²⁸ Ympäristökeskuksesta sähköpostitse saatu tieto 29.10.2014

²⁹ asiointi.hel.fi 14.11.2014

³⁰ asiointi.hel.fi 14.11.2014

³¹ Tietotekniikkaohjelman seurantaraportti 1/2014

³² Ympäristökeskuksesta sähköpostitse saatu tieto 29.10.2014



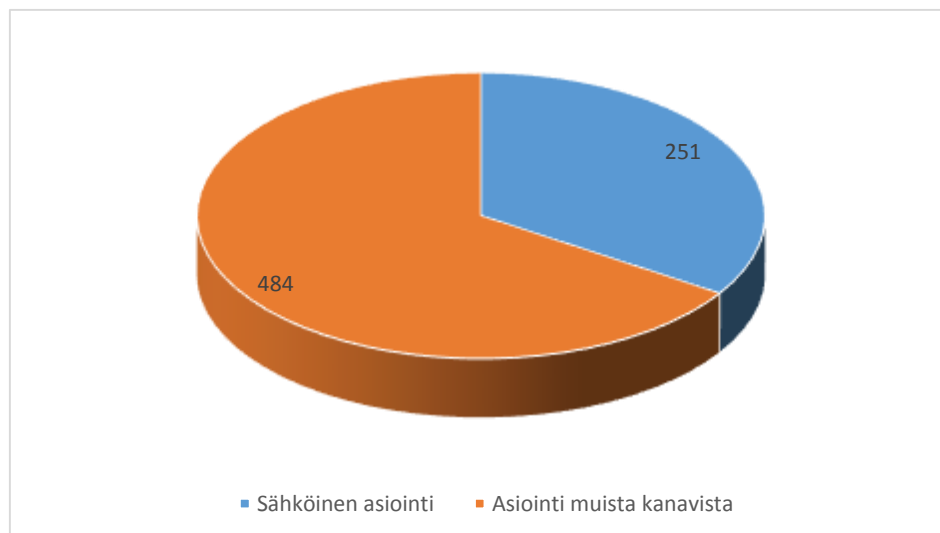
Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

Hyödyt

Ilmoitusmenettelyn sähköistämisen merkittävimpana hyötynä nähtiin ilmoitusten käsittelyyn tarvittavan tarkastajien työajan väheneminen eli tuottavuuden parantaminen. Sähköiset asiointilomakkeet rakennettiin neuvomaan täyttäjää ja siten niiden oletettiin tuottavan virheettömämpää tietoa tarkastajille ja vähentävän kysymyksiä itse lomakkeen täyttämisestä.

Ympäristökeskuksen mukaan hyödyt ovat toteutuneet. Sähköinen asiointi tuottaa virheettömämpää tietoa ja käsialatulkitseminen on jäänyt pois. Ennakoimattomana hyötynä on toteutunut mahdollisuus palvella asiakkaita helpommin suomen ja ruotsin ohella myös englanniksi, mikä on tärkeää, koska elintarvikealalla on paljon vieraskielisiä yrittäjiä.

Lisäksi elintarvikelaki edellyttää, että kunnat toimittavat tiedot valvontakohteista Eviran määrittelemällä tavalla. Käytännössä tämä tarkoittaa kaikkien elintarvikekohteiden luokittelua ja valvontatietojen sähköistä siirtoa kunnan tietojärjestelmästä valtion keskitettyyn tietojärjestelmään. Vaadittavat tiedot ovat hyvin yksityiskohtaisia, ja sähköinen lomake auttaa tietojen saamisessa oikein. Nykyisin tiedot siirretään lomakkeilta kopioimalla ympäristökeskuksen Tarkastaja-järjestelmään ja sieltä sähköisesti valtion tietojärjestelmään. Tämä säästää työaikaa, sillä työntekijän ei tarvitse arvailla, mitä lomakkeella on kirjattu verrattuna käsin täytettyyn lomakkeeseen. Tavoitteena on, että tulevaisuudessa lomakkeiden tiedot voisi siirtää automaattisesti Tarkastaja-järjestelmään. Tämä edelleen säästäisi merkittävästi työaikaa.



Kuvio 3 Ilmoitus elintarvikehuoneistosta asiointipalvelun käyttäjämäärät vuonna 2013

Tietotekniikkaohjelman seurantaraportin 1/2014 mukaan vuonna 2013 ilmoituksia elintarvikehuoneistosta jätettiin yhteensä 735 hakemusta. Sähköisen asiointin kautta jätettiin 251 sähköistä hakemusta (kuviokuva 3) eli 34 prosenttia



kaikista hakemuksista. Sähköisessä asiointissa on käytössä VETUMA-tunnistautuminen (Verkkotunnistaminen ja -maksaminen)³³. Elintarvikehuoneistoilmoituksen osalta kaikki yritykset eivät ole halukkaita käyttämään henkilökohtaisia pankkitunnuksia palveluun tunnistautumisessa, mikä saattaa hieman vähentää palvelun käyttöä.³⁴

Kustannusten ja hyötyjen suhde

Projekti paperihakemusten muuttamiseksi sähköisiksi perustettiin ympäristökeskukseen jo vuonna 2009. Tällöin kustannushyötyanalyysi ei ollut vielä yleisesti käytössä projektinhallinnassa. Hankkeesta ei ole tehty myöskään loppuraporttia. Kustannuksia ja hyötyjä on hankala mitata rahallisesti jälkikäteen. Ympäristökeskuksen vastauksen mukaan pelkkä kustannus-hyötytarkastelu ei olisi oikeuttanut tuottamaan lomakkeiden sähköistä asiointia. Enemmänkin virastossa haluttiin olla edelläkävijöitä Helsingin kaupungilla yrityspuolen sähköisen asiointin lomakkeiden kehittämisessä.

Sähköisen elintarvikehuoneistoilmoituksen kautta tulleiden tietojen oikeellisuutta on ollut tarkoitus arvioida vuoden 2014 aikana, mutta asian arvioiminen on siirtynyt vuodelle 2015. Ympäristökeskuksen vastauksen mukaan tarkastajien näkemys kuitenkin on, että sähköisen asiointin kautta tulleet lomakkeet ovat paremmin täytettyjä kuin sähköpostin liitteenä tulevat tai käsin täytetyt lomakkeet, joten lomakkeiden käsittely on ollut nopeampaa. Virastolle sähköisen asiointin järjestelmän käyttökustannukset ovat erittäin pienet, alle 3 000 euroa vuodessa, ja koska sähköisen asiointin käyttöön otosta on ollut seurauksena työn tehokkuuden parantuminen, voidaan hankintaa pitää tarkoituksenmukaisena.

2.3.3 Hammashoidon sähköinen asiointipalvelu

Palvelun kuvaus

Hammashoidon sähköisessä asiointipalvelussa voi katsella ajanvaraustietoja, perua tai siirtää ajanvarauksia tai ennakkovarausajoja ja vahvistaa ennakkovarausajoja. Lisäksi palvelussa voi halutessaan lähettää vahvistuksen tekemistään toiminnoista sähköpostiin. Palvelussa on myös mahdollista päivittää yhteystietoja ja asioida esimerkiksi lapsen tai vanhuksen puolesta, mikäli asioija on kirjattu kyseisen henkilön potilasasiakirjoihin yhteyshenkilöksi.³⁵ Lisäksi uutena ominaisuutena on huhtikuussa 2014 otettu käyttöön mahdollisuus varata lapsen henkilötunnuksella aika hammashoitajan terveystarkas-

³³ Kansalaisen tunnistus- ja maksamispalvelu Vetuman avulla kansalainen voi tunnistautua ja maksaa sähköisesti kaikissa niissä julkishallinnon asiointipalveluissa, joihin palvelu on liitetty. Vetuma-palvelu mahdollistaa tunnistamisen sähköisellä henkilökortilla olevalla kansalaisvarmenteella, mobiilioperaattoreiden myöntämillä varmenteilla ja pankkien tupas-tunnuksilla.

³⁴ Ympäristökeskuksesta sähköpostitse saatu tieto 16.12.2014

³⁵ Kuvaus asiointiportalista easiointi.hel.fi



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

tukseen 1- tai 3-vuotiaalle lapselle, mikäli vanhempi on saanut postitse pyynnön.³⁶

Hammashoitopalvelujen suuren kysynnän vuoksi asiakkaat eivät toistaiseksi voi varata ensimmäistä aikaa sähköisen palvelun kautta, vaan aika tulee varata hoitolasta tai hammashuollon keskitetystä ajanvarauksesta, missä terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi hoidon tarpeen kiireellisyyden ja antaa sillä perusteella ensimmäisen ajan.³⁷ Tulevaisuudessa on tarkoitus hyödyntää digitaalista hoitoonohjausta, jotta myös ensimmäinen aika voitaisiin antaa sähköisen asioinnin kautta. Tästä ei kuitenkaan ole vielä tarkkaa aikataulua tiedossa.

Palvelun pilotointi alkoi kesäkuussa 2007 ja lokakuussa se laajeni koko kaupunkiin. Helmikuussa 2009 palvelua laajennettiin siten, että tuli mahdolliseksi päivittää matkapuhelinnumero- ja sähköpostiosoitetiedot. Samoin tuli mahdolliseksi asioida toisen henkilön puolesta.³⁸ Sähköiset palvelut on integroitu hammashoidon Effica-potilas-tietojärjestelmään.

Kustannukset

Sosiaali- ja terveystieteiden virastosta saadun tiedon mukaan ajanvarauspalvelun käyttöönotto maksoi 105 000 euroa. Koska sähköinen asiointi on integroitu Efficaan, ajanvarauspalvelu ostettiin tuotteena Effican toimittajalta. Lisäksi soveluksen määrittelytyöt maksoivat 10 000 euroa ja käyttöönotto sekä pilotointi yhteensä 30 360 euroa. Investointikustannukset olivat siis 145 360 euroa.

Vuotuiset käyttökustannukset ovat vuoden 2014 hintatasossa reilu 31 000 euroa (ALV 0%)/tuki Effica Kansalaisen ajanvarauspalvelulle. Uuden ominaisuuden käyttöönotto huhtikuussa 2014 on kasvattanut ylläpitokuluja, sillä tuki Effica Kansalaisen ajanvaraus, ensimmäisen ajan varausominaisuudelle on vuodessa noin 12 000 euroa (ALV 0%) eli kustannukset yhteensä 43 000 euroa.

Hyödyt

Sähköinen asiointipalvelu toteutettiin kokonaisuutena, johon kuuluivat tekstiviestimuistutuspalvelu, ajanvarauspalvelu ja itseilmoittautumispalvelu. Yllä kustannuksina on esitetty pelkän ajanvarauspalvelun kustannukset. Hyötyjen osalta osa hyödyistä on määritelty kokonaisuutta ajatellen. Järjestelmän suunnitteluvaiheessa ajanvaraukseen liittyvien toimintojen ja vastaanotolle ilmoittautumisen automatisoinnin hyödyksi nähtiin se, että terveydenhuollon ammattihenkilön työpanosta tarvitaan vähemmän ja vapautuva työpanos voidaan käyttää potilaan hoidon edistämiseen.

³⁶ Sähköpostitse sosiaali- ja terveystieteiden virastosta saatu tieto 20.11.2014.

³⁷ Auero 2009, 16.

³⁸ Auero 2009, 28.

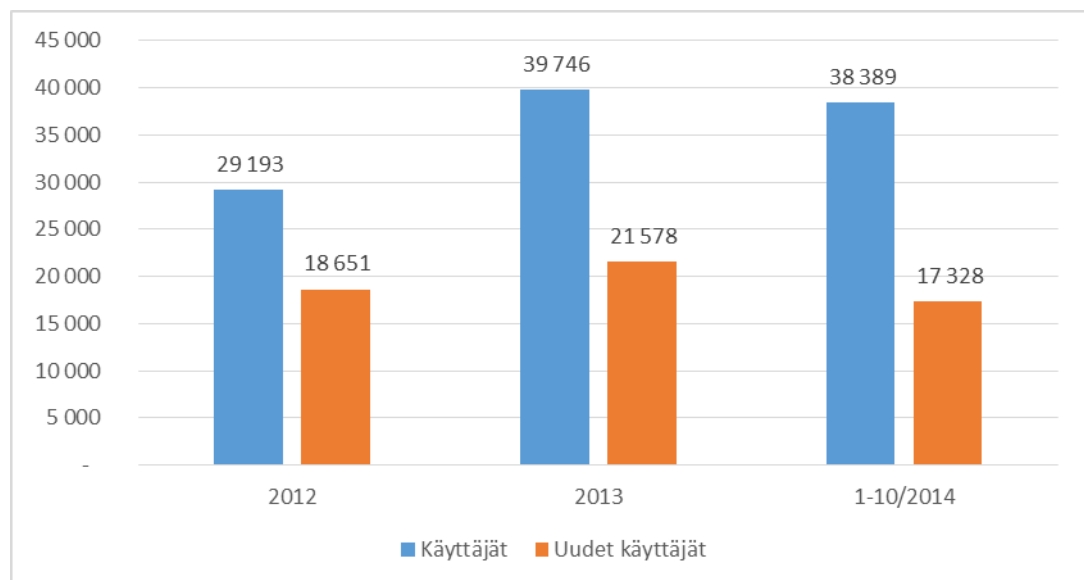


Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

Ajanvarauspalvelun päätarkoitus on tarjota asiakkaille helppo tapa hammashoitoajan perumiseen ja siirtämiseen. Tavoitteena on vähentää soittoja ruuhkaiseen keskitettyyn ajanvaraukseen. Lisäksi asiakkaille halutaan tarjota parempaa palvelua, joka on ajasta ja paikasta riippumatonta ja ympärivuorokautisesti käytettävissä.³⁹

Palvelun suunnitteluvaiheessa joulukuussa 2006 tehtiin tutkimus, jonka mukaan 28 prosenttia keskitetyn ajanvarauksen puhelusta koski sähköisen asiointin palvelussa tarjottavia asioita. Tulos perustui yhteen tutkimusviikkoon, jolloin keskitetty ajanvaraus vastasi yhteensä 5 236 puhelua.⁴⁰ Vertailukelpoista tutkimusviikkoa ei ole toteutettu myöhemmin, joten ei tiedetä sitä, kuinka paljon tällaiset puhelut ovat vähentyneet sähköisen asiointimahdollisuuden myötä.⁴¹

Suun terveydenhuollon sähköisestä asiointista alettiin tiedottaa asiakkaille lokakuun lopusta 2007 alkaen. Käyttö oli aluksi vähäistä: kun jonotusaika ensimmäisen ajan saamiseksi oli puoli vuotta, mahdollinen tarve varatun ajan siirtämiseen realisoitui vasta huhtikuussa. Käyttö lisääntyi huomattavasti kestäkuusta 2008 alkaen ja tammikuussa 2009 käyttäjiä oli hieman yli 6 000.⁴² Sähköisen asiointin käyttäjiä oli elokuuhun 2009 mennessä ollut yhteensä noin 7 000.⁴³ Tuoreemmat tilastotiedot kertovat (ks. kuvio 4), että palvelun käyttäjämäärä on noussut lähelle 40 000 vuodessa.



Kuvio 4 Hammashoidon sähköisen asiointipalvelun käyttäjämäärät vuodesta 2012 lokakuuhun 2014

³⁹ Effica Kansalaisen ajanvarausjärjestelmän pilotointi 2007, s. 3.

⁴⁰ Auero 2009, 17–18.

⁴¹ Sähköpostitse sosiaali- ja terveysvirastosta saatu tieto 20.11.2014

⁴² Auero 2009, 25–27.

⁴³ Auero 2009, 38.



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

Asiakkaat ovat tehneet toimenpiteitä sähköisen asiointin palvelussa vuonna 2012 yhteensä 18 701 ja vuonna 2013 16 278. Mukana ovat ennakkovarauksen vahvistaminen, ajan siirto tai peruminen sekä yhteystietojen päivittäminen. Vuoden 2014 lokakuun loppuun mennessä toimenpiteitä oli vuonna 2014 tehty jo 19 496, missä on mukana 525 uutta ajanvarausta. Ajanvaraus on uusi ominaisuus 1- ja 3-vuotiaiden hammastarkastuksiin. Käytännössä sähköinen asiointi vähentää puhelinyhteydenottojen määrää suunnilleen saman verran kuin asiakkaat tekevät palvelussa toimenpiteitä. Asiakkaan näkökulmasta sähköinen asiointi on kätevää ilman jonotusta tai takaisinsoiton odottamista.

Kustannusten ja hyötyjen suhde

Sosiaali- ja terveystieteiden vastauksessa on korostettu sitä, että arvioidut hyödyt ovat toteutuneet, mutta kattavaa tietoa, miltä osin ja missä suhteessa panoksiin, ei ole. Osa hyödyistä on myös vaikeasti arvioitavia imagohyötyjä ja valmistautumista tuleviin vaiheisiin, jotka tähtäävät digitaaliseen hoitoonohjaukseen.

Vaikka hyötyjä ei pystytä arvioimaan euromääräisesti, voidaan laskea palvelun käyttökustannukset per käyttäjä. Jos investointikustannus jätetään huomiotta ja suhteutetaan järjestelmän käyttäjämäärä vuonna 2013 (39 746) käyttökustannukseen 31 330,64 euroa, saadaan tulokseksi 79 senttiä per käyttäjä. Toisaalta jos ajatellaan, että palvelussa tehtävien toimenpiteiden määräksi vakiintuisi noin 20 000 vuodessa ja käyttökustannukset ovat uuden lisäominaisuuden myötä noin 43 000 euroa, toimenpidettä kohden käyttökustannus olisi 2,15 euroa. Vaihtoehtoiskustannusta ei ole tiedossa.

2.3.4 Kurssi-ilmoittautuminen liikuntavirastossa ja kulttuurikeskuksessa

Palvelun kuvaus

Kyseessä on liikuntaviraston ja kulttuurikeskuksen hanke yhteisen kurssi-ilmoittautumisjärjestelmän hankkimiseksi.

Hankkeessa tuotettiin sähköinen asiointipalvelu, jonka avulla voi ilmoittautua tai ilmoittaa huollettavansa kulttuurikeskuksen järjestämille kursseille tai liikuntaviraston järjestämille liikuntakursseille. Palvelun käyttäminen edellyttää vahvaa tunnistautumista verkkopankkitunnuksin. Kulttuurikeskuksen palvelun kohderyhmänä ovat helsinkiläiset. Liikuntaviraston osalta palvelun kohderyhmää ei ole rajattu, mutta muilta kuin helsinkiläisiltä peritään kaksinkertainen maksu liikuntapalveluista. Palvelussa kurssimaksun voi maksaa verkkopankkien kautta. Kurssimaksun maksaminen vahvistaa paikan kurssille.⁴⁴ Kurseilleil-

⁴⁴ asiointi.hel.fi 14.11.2014



le voi myös ilmoittautua puhelimitse ja laskun voi myös maksaa perinteisesti paperilaskulla.

Kustannukset

Kulttuurikeskuksen vastauksen mukaan sähköisen asioinnin palvelun käyttöön otosta ei heillä ole eritelty kustannuksia. Asiointipalvelun määritykset ja kustannukset sisältyivät nykyisen taustajärjestelmän Elis-toiminnanohjausjärjestelmän kehittämisprojektiin. Elis-toiminnanohjausjärjestelmän kehittämiseen on käytetty vuoden 2013 loppuun mennessä yhteensä 583 000 euroa.

Liikuntaviraston vastauksen mukaan etukäteisarviota hankkeen kustannuksista ei ole tehty. Sähköinen asiointi kuului liikuntaviraston toiminnanohjausjärjestelmän Innofactor Primen (Leevi) kehittämiseen yhtenä osana. Erillisprojektien osuutta kustannuksista ei hankkeessa hinnoiteltu etukäteen. Sähköisen asioinnin osalta toteutuneet investointikustannukset olivat 10 950 euroa. Vuosittaiset käyttökustannukset sähköisen asioinnin osalta ovat 32 000 euroa. Tämä muodostuu puhelinvastauspalvelusta ja järjestelmän päivystys- sekä valvontapalvelusta. Puhelinvastauspalvelun osuus vuotuisista kustannuksista on noin 19 000 euroa eli noin 60 prosenttia ja sen välityksellä ilmoitaudutaan puhelimitse kursseille.

Hyödyt

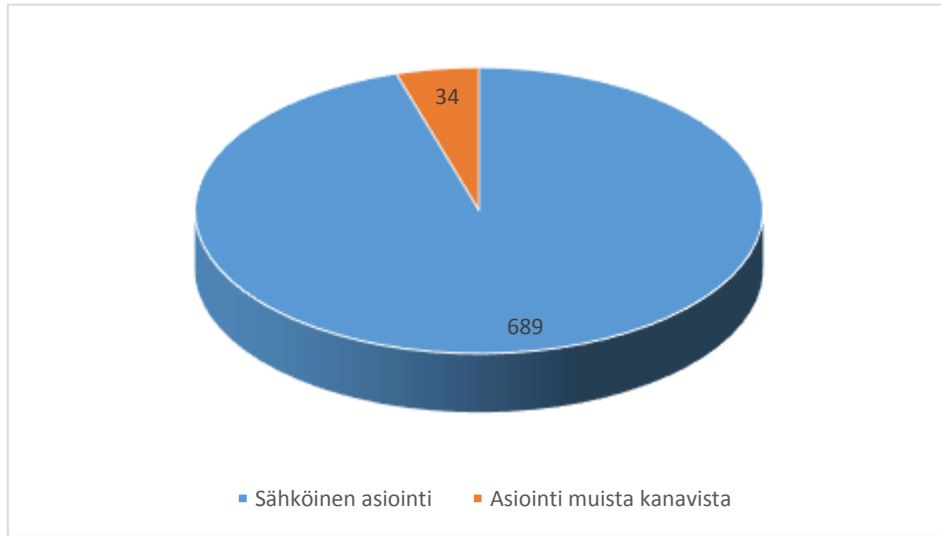
Hankkeen hyödyiksi kulttuurikeskus arvioi suunnitteluvaiheessa sähköisen ilmoittautumisen helpottavan työntekijöiden työtä, mahdollistavan paperilomakkeista eroon pääsemisen, paperilaskujen määrän vähentymisen ja asiakaspalvelun parantumisen. Kaikki ennakoitavat hyödyt ovat kulttuurikeskuksen mukaan toteutuneet. Työmäärä ja paperilomakkeiden määrä on laskenut. Nykyisin ei tarvitse lähettää asiakkaille paperilomakkeita ja odottaa niihin vastausta. Kursseille ilmoittautuminen ja maksaminen ovat helpottuneet. Kulttuurikeskuksen vastauksen mukaan paperilaskujen määrä on vähentynyt jopa 90 prosenttia. Lisäksi asiakastyytyväisyys on noussut.

Kuviossa 5 on esitetty sähköisen asioinnin osuus kulttuurikeskuksen kurssi-ilmoittautumisista vuonna 2013. Osuus oli 95 prosenttia vuonna 2013.⁴⁵

⁴⁵ Tietotekniikkaohjelman raportti 1/2014



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili



Kuvio 5 Kulttuurikeskuksen kurssi-ilmoittautumisen asiointipalvelun käyttäjämäärät vuonna 2013

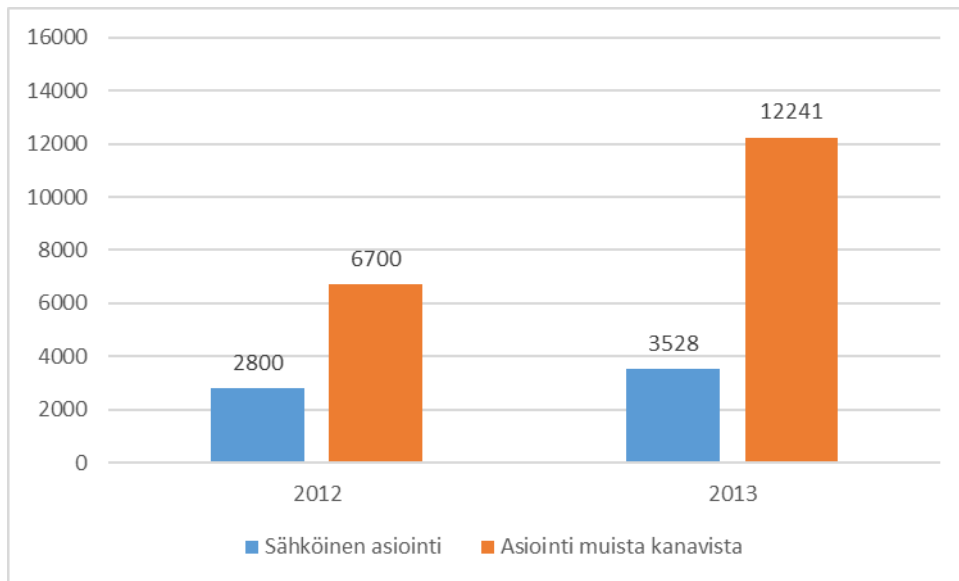
Vastaavasti liikuntavirasto arvioi suunnitteluvaiheessa hankkeen hyödyiksi asiakaspalvelun parantumisen, itsepalvelun lisääntymisen, tehostuneen toiminnan, reaaliaikaisuuden ja sujuvamman maksuseurannan. Liikuntavirasto ei ole mitannut ennakoimiensa hyötyjen toteutumista. Vastauksessaan liikuntavirasto kuitenkin kertoo toteutuneiksi hyödyiksi asiakaspalvelun parantumisen, tehokkaamman ja nopeamman varaamisen ja virhetilanteiden selvittelyn vähentämisen.

Kuviossa 6 on esitetty liikuntaviraston kurssi-ilmoittautumisten jakautuminen sähköiseen ja muilla kanavilla tehtyihin ilmoittautumisiin. Viimeisimmän TTO-raportin⁴⁶ mukaan liikuntaviraston kurssi-ilmoittautumisista tehtiin vuonna 2013 sähköisesti 3 528 kappaletta eli 22 prosenttia. Tietotekniikkaohjelman raportoinnissa 11/2013 liikuntavirasto on kommentoinut sähköisen asiointin osuutta seuraavasti: Asiointin prosenttiosuuden laskemista vääristävät jatkavat asiakkaat, jotka siirtyvät automaattisesti kaudelta toiselle, jolloin sähköistä asiointia ei käytetä.

⁴⁶ Tietotekniikkaohjelman seurantaraportti 1/2014



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili



Kuvio 6 Liikuntaviraston kurssi-ilmoittautumiset

Kustannusten ja hyötyjen suhde

Kulttuurikeskuksen osalta ei hankkeesta ole laadittu kustannushyötyanalyysia tai loppuraporttia. Kustannuksia ja hyötyjä on hankala arvioida rahamääräisesti jälkikäteen, varsinkin kun sähköisen asiointin osuutta Elis-toiminnanohjausjärjestelmän kehittämiskustannuksista ei ole eritelty. Palvelu mahdollistaa sen, että asiakas itse suorittaa koko palveluketjun sähköisesti alusta loppuun ilman siirtymistä paperiseen toimintaan. Suurin osa asiakkaista hyödyntää tätä mahdollisuutta. Näin voidaan todeta, että kurssi-ilmoittautumisen sähköistäminen on ollut kannattava ja on mahdollista kohdentaa henkilöstön työaikaa toisaalle.

Liikuntavirastokaan ei ole laatinut hankkeesta kustannushyötyanalyysia. Loppuraportti (18.3.2013) on laadittu toiminnanohjausjärjestelmä Leevin käyttöön otosta. Loppuraportissa otetaan kantaa ennemminkin projektin onnistumiseen, ei asetettujen hyötyjen toteutumiseen. Liikuntaviraston vastauksen mukaan ennakoitujen hyödyt ovat pääosin toteutuneet. Rahallista hyötyä on hankala laskea, koska liikuntavirasto ei ole mitannut rahallista panostusta suhteessa saavutettuihin hyötyihin. Kuitenkin sähköisen asiointin investointikustannus oli pieni ja vuotuiset käyttökustannukset ovat myös vähäiset.

2.3.5 Rakennuspiirustusten myyntipalvelu Arska

Palvelun kuvaus

Arska-palvelu sisältää Helsingin rakennusvalvonnan käsittelyn läpikäyneiden rakennushankkeiden myötä viranomaisarkistoon tallennetut rakennussuunnitelmat: vahvistetut pääpiirustukset (arkkitehtipiirustukset), toimitetut erityis-



suunnitelmat (työ-, rakenne-, ilmanvaihto- ja vesi- ja viemäröintiin piirustukset selvityksineen) sekä muut edellytetyt suunnitelmat.⁴⁷

Piirustukset löytyvät karttapohjaisessa palvelussa rakennuksen osoitteella, pysyvällä rakennusnumerolla, asian tunnuksella tai tuotenumeraalla. Piirustukset maksetaan verkkopankkitunnuksia tai luottokorttia käyttäen. Maksamisen jälkeen kuvat voi ladata palvelun kautta tietokoneelleen tai lähettää kuvien latausosoite annettuun sähköpostiosoitteeseen. Piirustukset ovat välittömästi asiakkaan käytettävissä. Palvelu on järjestelmä- tai päätelaiteriippumaton.⁴⁸

Arska-palvelu oli Helsingin kaupungin ensimmäinen sähköisen asioinnin verkkomaksamista käyttävä palvelu. Nykyisin Arska-palvelu on ottanut ensimmäisenä Helsingin kaupungin asiointipalveluna tuotantokäyttöön luottokorttimaksamisen.⁴⁹

Kustannukset

Rakennusvalvontaviraston mukaan saatujen tarjousten perusteella järjestelmän investointikustannuksiksi arvioitiin 87 000 euroa. Toteutuneet investointikustannukset sisältäen pienkehitystä lokakuuhun 2014 mennessä ovat 116 000 euroa. Käyttökustannuksiksi vuosittain arvioitiin rakennusvalvontavirastossa tarjousten perusteella noin 21 000 euroa. Ohjelmiston toimittajan ja käyttöpalvelun tarjoajan veloittamat kustannukset vuosittain ovat olleet noin 30 000 euroa. Suurin käyttökustannus muodostuu piirustusten vaatiman levytilan ja varmuuskopioiden kustannuksista.⁵⁰ Käyttökustannusten suuri ylitys arvioituun verrattuna johtuu siitä, että piirustusten vaatima levytila on kasvanut huomattavasti viidessä vuodessa, vaikka tallennustilan yksikköhinta on laskeutunut⁵¹.

Hyödyt

Hankkeen hyödyiksi arvioitiin suunnitteluvaiheessa neljän henkilötyövuoden säästö asiakaspalvelussa, fyysisen asiakasvirran pieneminen ja aineistojen jatkuva saatavuus vuoden jokaisena päivänä. Kaikki arvioidut hyödyt ovat rakennusvalvontaviraston mukaan toteutuneet. Lisäksi palvelu on tuottanut arvioitua enemmän tuloa (noin 180 000 euroa vuodessa) ja parantanut viraston imagoa. Arska-palvelua seurataan käyttäjätalastoilla ja seuranta on myös liitetty osaksi viraston tuottavuusmatriisia.⁵² Vuonna 2013 palvelulla oli 20 714 käyttäjää, jotka ostivat noin 60 000 rakennuspiirustusta. Asiointeja muiden

⁴⁷ Asiointi.hel.fi 12.11.2014.

⁴⁸ Asiointi.hel.fi 12.11.2014.

⁴⁹ Rakennusvalvontavirastosta sähköpostitse saatu tieto 30.10.2014.

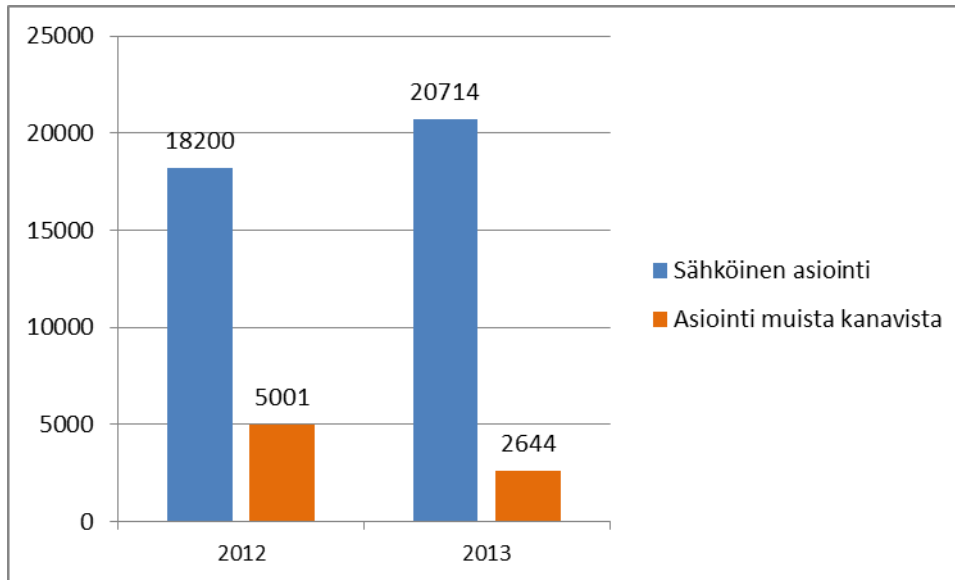
⁵⁰ Rakennusvalvontavirastosta sähköpostitse saatu tieto 30.10.2014.

⁵¹ Rakennusvalvontavirastosta sähköpostitse saatu tieto 19.11.2014.

⁵² Rakennusvalvontavirastosta sähköpostitse saatu tieto 30.10.2014.



kanavien kautta oli 2 644 (ks. kuvio 7). Sähköisen asiointin osuus oli siis 89 prosenttia kaikista käyttäjistä.⁵³



Kuvio 7 Arska-palvelun käyttäjät ja käyttäjät muista kanavista vuosina 2012 ja 2013

Kustannusten ja hyötyjen suhde

Rakennusvalvontaviraston antamien tietojen perusteella Arska-palvelu on taloudellisesti erittäin kannattava. Hyötyinä saavutetut neljän henkilötyövuoden säästö (vähintään 100 000 euroa vuodessa) ja noin 180 000 euron vuotuiset tulot rakennuspiirustusten myynnistä ylittävät jo yhden vuoden aikana investointikustannuksen 116 000 euroa.⁵⁴ Hanke on lisännyt viraston tuloja ja mahdollistanut joko henkilöstösäästöt tai henkilöstöressurssien kohdistamisen uudelleen.

2.3.6 Yhteenveto hankkeista

Sähköisen avustusjärjestelmän suurimmat hyödyt ovat toteutuneet avustusten hakijoille. Nykyisen tasoista palvelua ei pystyttäisi hakemusten manuaalisella käsittelyllä tarjoamaan. Suurin kaupungin saama hyöty tulee siitä, että avustuksia ja hakijoita pystytään seuraamaan ja päällekkäiset haut huomataan helposti. Hankkeesta ei ole tehty kustannushyötyanalyysia, ja kustannuksia ja hyötyjä on vaikea arvioida rahallisesti jälkikäteen. Järjestelmän kustannukset ovat kuitenkin olleet pienemmät kuin suunnitteluvaiheessa arvioitiin, järjestelmä on erittäin käytetty ja takaa hakijoille aikaisempaa paremman palvelun. Suurin osa sanallisesti arvioiduista hyödyistä on saavutettu.

⁵³ Tietotekniikkaohjelman seurantaraportti 1/2014.

⁵⁴ Rakennusvalvontavirastosta sähköpostitse saatu tieto 30.10.2014.



Elintarvikehuoneiston ilmoitusmenettelyn sähköistämisen merkittävin hyöty on ilmoitusten käsittelyyn tarvittavan tarkastajien työajan vähenemisen eli tuottavuuden parantaminen. Sähköiset asiointilomakkeet myös rakennettiin neuvomaan täyttäjää ja siten ne tuottavat virheettömämpää tietoa tarkastajille ja vähentävät kysymyksiä itse lomakkeen täyttämistä. Ennakoimattomana hyötynä on toteutunut myös mahdollisuus palvella asiakkaita helpommin englanniksi, mikä on tärkeää, koska elintarvike- ja ravintola-alalla on paljon vieraskielisiä yrittäjiä. Hankkeesta ei ole laadittu kustannushyötyanalyysia, ja kustannusten ja hyötyjen arvioiminen rahallisesti jälkikäteen on hankalaa. Ympäristökeskuksen mukaan pelkkä kustannus-hyötytarkastelu ei olisi oikeuttanut tuottamaan lomakkeiden sähköistämistä. Järjestelmän käyttökustannukset virastolle ovat kuitenkin erittäin pienet ja työn tuottavuus ja laatu on parantunut järjestelmän myötä, joten hankintaa voidaan pitää tarkoituksenmukaisena.

Hammashoidon sähköisen asiointipalvelun suunnitteluvaiheessa ajanvaraukseen liittyvien toimintojen ja vastaanotolle ilmoittautumisen automatisoinnin hyödyksi nähtiin se, että terveydenhuollon ammattihenkilön työpanosta tarvitaan vähemmän ja vapautuva työpanos voidaan käyttää potilaan hoidon edistämiseen. Ajanvarauspalvelun päätarkoitus on tarjota asiakkaille helppo tapa hammashoitoajan perumiseen ja siirtämiseen. Tavoitteena on vähentää soittoja ruuhkaiseen keskitettyyn ajanvaraukseen. Lisäksi asiakkaille halutaan tarjota parempaa palvelua, joka on ajasta ja paikasta riippumatonta. Sosiaali- ja terveysviraston mukaan arvioidut hyödyt ovat toteutuneet, mutta kattavaa tietoa hyödyistä suhteessa panoksiin ei ole. Osa hyödyistä on myös vaikeasti arvioitavia imagohyötyjä ja valmistautumista tuleviin kehitysvaiheisiin. Järjestelmän käyttökustannukset per käyttäjä vuonna 2013 olivat 79 senttiä.

Sähköisen kurssi-ilmoittautumisen järjestelmän suunnitteluvaiheessa ennakoitujen hyödyt ovat pääosin toteutuneet. Palvelu mahdollistaa sen, että asiakas itse suorittaa koko palveluketjun sähköisesti alusta loppuun ilman siirtymistä paperiseen toimintaan. Hyötyjä ovat olleet muun muassa asiakaspalvelun parantuminen ja työn tehostuminen. Hankkeesta ei ole laadittu kustannushyötyanalyysia ja rahallisia arvoja panosten ja tuotosten suhteesta ei ole laskettu. Palvelu mahdollistaa kuitenkin henkilöstön työajan kohdentamisen toisiin tehtäviin ja järjestelmän käyttökustannukset ovat vähäiset.

Rakennuspiirustusten myyntipalvelu Arskan hyötyinä saavutetut neljän henkilövuoden säästö ja tulot rakennuspiirustusten myynnistä ylittävät jo yhden vuoden aikana sekä investointi- että käyttökustannukset. Arska-palvelu on siten taloudellisesti erittäin kannattava. Hanke on lisännyt viraston tuloja ja mahdollistanut henkilöstöressurssien kohdistamisen uudelleen.

Nykyisin kaupungin hankejohtamisen käsikirjassa todetaan, että kustannushyötyanalyysiä käytetään päätöksenteon tukena ja sen avulla tarkastellaan hankkeen kannattavuutta eli kattavatko tai ylittävätkö suunnitellun hankkeen



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

tuotosten hyödyt hankkeen ja sen tuotosten aiheuttamat (lisä)kustannukset.⁵⁵ Tarkastelluissa hankkeissa kustannusten etukäteisanalyysi oli tehty varsin puutteellisesti, mitä selittää osaltaan se, että aikaisempien vuosien hankeohjelmissa eli case-tapausten aloitusvuosina, ei vielä edellytetty yhtä tarkkaa kustannusten analyysia kuin nykyisin.

2.4 Sähköisen asioinnin kehittäminen järjestelmä- ja päätelaiteriippumattomaksi

Laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa edellytetään, että viranomaisen on pyrittävä käyttämään asiakkaan kannalta teknisesti mahdollisimman yhteensopivia ja helppokäyttöisiä laitteistoja ja ohjelmistoja⁵⁶. Kaupunginkanslian mukaan tavoitteena on, että sähköisen asioinnin palvelujen on lähtökohtaisesti oltava järjestelmä- ja päätelaiteriippumattomia. Hel.fi -sivusto muutettiin uudistuksensa yhteydessä responsiiviseksi⁵⁷ ja sähköisen asioinnin portaali yhdistetään siihen vuoden 2015 aikana. Asiointipalvelussa olevien lomakkeiden responsiivisuus on tarkoitus toteuttaa vähitellen. Responsiivisuus huomioidaan kaikissa tulevilla palveluilla. Tulevaisuudessa kaupungin kaikkien sähköisten palvelujen on siis tarkoitus olla sekä järjestelmä- että päätelaiteriippumattomia.⁵⁸

Tarkastelluista viidestä sähköisen asioinnin palvelusta avustusten hakujärjestelmä, kurssi-ilmoittautuminen kulttuurikeskuksessa ja liikuntavirastossa sekä rakennuspiirustusten myyntipalvelu Arska ovat käyttäjärjestelmä- ja päätelaiteriippumattomia. Hammashoidon sähköinen asiointipalvelu on käyttäjärjestelmäriippumaton, mutta ei päätelaiteriippumaton. Ympäristökeskuksella ei ollut varmaa tietoa siitä, onko ilmoitus elintarvikehuoneistosta -palvelu järjestelmä- ja päätelaiteriippumaton.

3 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kaupungin strategiaohjelmien tavoitteet sähköisen asioinnin lisäämisestä ja palvelun saatavuuden parantamisesta ovat toteutuneet hyvin.

Kaupungin asiointialusta otettiin käyttöön vuoden 2009 lopussa. Asiakasmäärät ovat alkuvuosista kasvaneet huomattavasti samalla kun palvelujen määrä on kasvanut. Vuoden 2011 jälkeen palvelujen määrä ei ole merkittävästi kasvanut. Palvelujen määrän kehityksen arvioimista vaikeuttaa kuitenkin se, että kaikki kaupungin tarjoamat sähköiset palvelut eivät ole asiointialustalla. Alustalta puuttuu esimerkiksi opetusviraston Wilman kautta tarjottavat palvelut, kir-

⁵⁵ Hankejohtamisen käsikirja, versio 2.1 31.10.2012.

⁵⁶ Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa § 5.3.

⁵⁷ Responsiivisuudella tarkoitetaan verkkosivun sisällön mukautumista sopivaan kokoon eri päätelaitteilla katsottaessa.

⁵⁸ Kaupunginkanslian projektipäällikön sähköposti 7.10.2014.



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

jaston tarjoamat palvelut ja työväenopistojen ilmoittautumispalvelu. Palvelun määrän ja käyttäjämäärien mittareilla katsottuna voidaan strategiaohjelman tavoitteen sähköisen asioinnin lisäämisestä toteutuneen.

Sähköiset asiointipalvelut ovat käytössä joka päivä ympäri vuorokauden. Asiakas ei näin ollen ole sidoksissa normaaliin virka-aikaan palvelun käyttämisessä. Sähköisten palvelujen tarjoaminen ja sen lisääntyminen toteuttaa tavoitetta palvelun saatavuuden parantamisesta. Sähköisten asiointipalvelujen löydettävyyttä heikentää kuitenkin se, että asiointialustalla näkyvät vain ne palvelut, jotka on rakennettu alustalle. Kaupungin verkkosivujen palveluhaus-
sa on tarkoitus listata kaikki sähköiset asiointipalvelut, mutta arviointihetkellä niitä kaikkia ei vielä ollut palvelurekisterissä. Sähköisen asioinnin kokonaisuuden hallinnassa on parannettavaa, jotta palvelun löytäminen ei ole kiinni siitä, mitä portaalia kuntalainen tai yritys sattuu käyttämään.

Lisäksi arvioinnissa tarkasteltiin sitä, ovatko sähköiset asiointipalvelut monipuolisia ja relevantteja kuntalaisen päivittäisen asioinnin kannalta. Sähköisten asiointipalvelujen jakaumaa tarkasteltiin toimialoittain. Palveluja on tarjolla kaikilta viideltä toimialueelta useita. Asiaksmääriltään suurimmalla toimialueella, sosiaali-, terveys- ja varhaiskasvatustoimessa on myös eniten sähköisiä asiointipalveluja. Näin ollen sähköisen asioinnin monipuolisuus toteutuu.

Arvioinnissa tunnistettiin tutkimus- ja tilastotietojen pohjalta kuntalaisten päivittäisen asioinnin kannalta merkittävimmät palvelut. Suurimmassa osassa kuntalaisen päivittäisen asioinnin kannalta relevantteja palveluja on Helsingissä kehitetty sähköistä asiointia ja se kattaa palvelun tarpeen pääosin riittävästi. Terveystieteiden asiointipalvelussa oleva sähköinen asiointi kattaa tarpeen vain osittain eli palvelun relevanttiudessa kuntalaisen näkökulmasta on vielä kehitettävää. Lisäksi kouluterveydenhuollosta puuttuu kokonaan sähköinen asiointi. Arvioinnin perusteella voidaan todeta, että kehittämistä ja laajentamista on vielä erityisesti terveydenhuollossa.

Tietotekniikkaohjelman 2012–2014 mukaan ohjelmakauden aikana sähköisiä asiointipalveluja laajennetaan voimakkaasti erityisesti sosiaalitoimessa, terveydenhuollossa ja opetustoimessa. Arvioinnin perusteella sähköinen asiointi on sosiaali- ja terveystoimessa sekä opetustoimessa laajentunut ohjelmakaudella, mutta ei voida sanoa, että asiointi olisi vielä voimakkaasti laajentunut.

Kustannusten ja hyötyjen etukäteisanalyysit olivat puutteellisia taloudellisten vaikutusten näkökulmasta. Puutteellisuutta selittää se, että kaupungin ohjeistusta kustannushyötyanalyseista ei vielä hankkeiden suunnitteluvaiheessa ollut olemassa. Jälkikäteen hankkeiden kustannusten ja hyötyjen arviointi on haasteellista. Pääosin hankkeille ennakoon asetetut tavoitteet ovat kuitenkin toteutuneet. Parhaiten on onnistuttu rakennuspiirustusten myyntipalvelu Arsan osalta, sillä sen hyötyinä saavutetut neljän henkilötyövuoden säästö ja tu-



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

lot rakennuspiirustusten myynnistä ylittävät jo yhden vuoden aikana siihen sijoitetut kustannukset.

Helsingin kaupungin tavoitteena on, että sähköisen asioinnin palvelujen on lähtökohtaisesti oltava järjestelmä- ja päätelaite-riippumattomia. Hel.fi -sivusto muutettiin vuoden 2014 uudistuksensa yhteydessä responsiiviseksi ja sähköisen asioinnin portaali yhdistetään siihen vuoden 2015 aikana. Tarkastelluista viidestä sähköisen asioinnin palvelusta kolme oli käyttöjärjestelmä- ja päätelaite-riippumattomia. Yhden palvelun osalta ei ollut varmaa tietoa ja yksi palvelu oli käyttöjärjestelmäriippumaton, mutta ei päätelaite-riippumaton.

4 TOIMENPIDE-ESITYS JA LISÄTIEDOT

Tarkastuslautakunnan 1. jaosto hyväksyy muistion ja esittää, että aiheesta laaditaan arviointikertomuksen tekstiluonnos.

Arviointia koskevia lisätietoja antavat
kaupunkitarkastaja Harri Hynninen, puhelin 310 36544
kaupunkitarkastaja Petri Jäske, puhelin 09 310 43024
kaupunkitarkastaja Minna Tiili, puhelin 09 310 36545

Harri Hynninen

Petri Jäske

Minna Tiili

JAKELU Tarkastuslautakunnan 1. jaosto

LÄHTEET

Kyselyt ja sähköpostitiedustelut

Määrämuotoinen tiedustelu/kysely sähköpostitse viidestä case-hankkeesta vastaavaan kuuteen hallintokuntaan lokakuussa 2014. Saatujen vastausten päivämäärät ilmenevät alaviitteistä.

Sähköpostitiedusteluja syksyllä 2014 kaupunginkansliaan, sosiaali- ja terveysvirastoon ja opetusvirastoon sekä yksittäisiä kysymyksiä kaupunginkirjastoon ja nuorisoasiainkeskukseen. Päivämäärät ilmenevät alaviitteistä.

Muut lähteet:

Auero, M. 2009. Sähköisten palvelujen kehittäminen Helsingin kaupungin terveyskeskuksen hammashuollossa. Opinnäytetyö, Suuterveystiiede, Helsingin yliopisto.



Effica Kansalaisen ajanvarausjärjestelmän pilotointi. Pilotoinnin loppuraportti. Helsingin kaupungin hammashuolto. TietoEnator 11.12.2007.

Helsingin kaupungin tietotekniikkaohjelma 2012–2014. Kaupunginhallitus 30.1.2012.

Helsingin kaupungin strategiaohjelma 2009–2012. Kaupunginvaltuusto 29.4.2009.

Helsingin kaupungin strategiaohjelma 2013–2016. Kaupunginvaltuusto 24.4.2013.

Keskinen, V. 2012. Tasaista menoa. Helsingiläisten tyytyväisyys kuntapalveluihin 2012 ja 2008. Helsingin kaupunki, tietokeskus. Tutkimuskatsauksia 1/2013.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003.

Pekola-Sjöblom M. 2014. Kuntalaiset ja kunnat muutoksessa. Tutkimus kuntalaisten asenteista ja osallistumisesta ARTTU-tutkimuskunnissa 2008 ja 2011. Paras-ARTTU-tutkimuksia nro 31. Suomen Kuntaliitto.

Tietotekniikkaohjelman seurantaraportti 1/2014. Helsingin kaupunki, Tietotekniikkaohjelman toteutumisen seuranta ja mittaaminen, TTO-raportti 1/2014.

Valtiovarainministeriö 2005. Asiointipalvelujen kehittäminen tieto- ja viestintätekniikan keinoin. Valtiovarainministeriön työryhmämuistioita 11a/2005.



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

LIITTEET

Liite 1. Arvioinnin toteuttamissuunnitelma

Arviointiaihe Sähköisen asioinnin lisäämisen tavoitteiden toteutuminen ja taloudelliset vaikutukset		
Suunnitelman laatija Harri Hynninen, Petri Jäske, Minna Tiili		Pvm 23.5.2014
Päätös arvioinnista Tarkastuslautakunta 7.5.2014		
Arvioinnin ohjausryhmä Tarkastuslautakunnan 1. jaosto		
Aloittamisaika 6/2014	Valmistumisaika 12/2014	Vastaava valmistelija, muut valmistelijat Harri Hynninen, Petri Jäske, Minna Tiili
<p>Arviointiaiheen tausta</p> <p>Kaupungin strategiaohjelmassa vuosille 2013–2016 on sähköiseen asiointiin liittyvänä tavoitteena laajentaa sähköisiä asiointipalveluja palvelujen saatavuuden parantamiseksi ja lisätä palvelujen saatavuutta verkon kautta toimistoajan ulkopuolella. Vastaavasti vuosien 2009–2012 strategiaohjelmassa sähköisten asiointipalvelujen kehittämisen tavoitteena oli kuntalaisten parempi palvelu. Lisäksi aiemmassa strategiassa todettiin, että ”Tietotekniikkaa hyödynnetään tehokkaasti myös sisäisissä palveluprosesseissa. Palvelujen automatisoinnilla pyritään parantamaan samalla kertaa asiakaspalvelua ja tehostamaan palvelujen tuotantoa.” Automatisointi mainittiin myös uudessa strategiassa muodossa ”Tietotekniikan ja palvelutuotannon kehittämistä jatketaan siten, että keskeisenä tavoitteena on automatisoinnin lisääminen.”</p> <p>Sähköinen asiointi on nähty siis ensisijaisesti palvelujen saatavuuden ja kuntalaisten paremman palvelun välineenä. Mikäli sähköinen asiointi samalla automatisoi palvelutuotantoa joiltakin osin, tehostaminen on sitä kautta ollut tavoitteena.</p> <p>Tietotekniikkaohjelma 2012–2014 hyväksyttiin kaupunginhallituksessa 30.1.2012. Tuottavuuden ja vaikuttavuuden näkökulmasta tietotekniikkaohjelmassa todetaan, että sähköisten asiointipalvelujen kehittämällä parannetaan palvelujen saatavuutta, lisätään itsepalvelun astetta ja vaikutetaan sekä asiakaspalvelujen laatuun että palveluprosessien tehokkuuteen. Lisäksi on todettu, että ohjelmakaudella 2012–2014 sähköisiä asiointipalveluja laajennetaan voimakkaasti erityisesti sosiaalitoimessa, terveydenhuollossa ja ope- tustoimessa.</p> <p>Talous- ja suunnittelukeskuksen sitovana toiminnallisena tavoitteena oli vuonna 2009: ”Kaupunkilaisen sähköistä asiointia varten luodaan oma asiointikansio, jonka kautta hän voi jatkossa asioida kaupungin kanssa virastorajoista riippumatta.” Tavoite liittyi tietotekniikkastrategian 2007–2010 toimeenpanoon. Asiointikansio avattiin joulukuussa 2009. Nykyisen portaalin internetiosoite on asiointi.hel.fi. Strategiaohjelman 2013–2016 mittariston mukaan asiointipalvelussa olevien sähköisten palveluiden määrä oli 50 vuonna 2013.</p> <p>Taloudellinen näkökulma</p> <p>Sähköisen asioinnin kehittäminen maksaa, mutta voi toisaalta tuoda säästöjä. Kaupungin</p>		



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

strategian mukaan tavoitteena on ensisijaisesti ollut palvelujen saatavuuden parantaminen.

Aiheeseen liittyvien suositusten jälkiseuranta

Vuoden 2009 arviointikertomukseen sisältyi aihe ”Sähköinen asiointi, verkkopalvelujen kehittäminen, atk-menot ja atk-hankkeiden vaikuttavuuden arviointi”. Siinä annetut suositukset eivät ole relevantteja tämän arviointiaiheen kannalta.

Arvioinnin tavoitteet

Arvioinnin pääkysymyksenä on, ovatko strategiaohjelmien tavoitteet sähköisen asioinnin lisäämisestä ja palvelun saatavuuden parantamisesta toteutuneet. Lisäksi tarkastellaan sähköisen asioinnin taloudellisia vaikutuksia.

Arvioinnin osakysymyksiä ovat:

- 1) Ovatko palvelujen määrä ja käyttäjämäärät kasvaneet viime vuosina sekä ovatko sähköiset asiointipalvelut monipuolisia ja relevantteja kuntalaisten päivittäisen asioinnin kannalta?
- 2) Onko sosiaali- ja terveystoimen ja opetustoimen sähköinen asiointi voimakkaasti laajentunut ohjelmakaudella 2012–2014?

Yleisesti sähköisen asioinnin palveluista selvitetään, ovatko ne järjestelmä- ja päätelaite-riippumattomia.

Taloudellisten vaikutusten selvittämisen osalta menetellään niin, että asiointiportaalissa käytössä olevista palveluista valitaan yksi sähköisen asioinnin hanke kultakin toimialalta ja selvitetään, mitkä ovat olleet hankkeen kustannukset ja hyödyt.

Caset, 5 kpl vuosina 2009–2012 käyttöön otettuja:

Kj: Työllisyysavustushakemus

Ryj: Ilmoitus elintarvikehuoneistosta

Stj: Hammashoidon sähköinen asiointipalvelu

Sj: Liikuntaviraston tai kulttuurikeskuksen kurssi-ilmoittautuminen

Kaj: Rakennuspiirustusten myyntipalvelu Arska

Rajaukset

Arvioitavat asiointipalvelut ovat olleet käytössä vähintään vuoden.



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

Liite 2 Sähköisten asiointipalvelujen määrä eri palveluportaaleissa 29.10.2014⁵⁹

Asiointipalvelun nimi, palvelut toimialoittain	hel.fi ⁶⁰	eASIOINTI	suomi.fi ⁶¹	PKS
Kaupunginjohtajan toimiala				
Avointen työpaikkojen haku	X			
Avustusten haku (laskettu yhtenä palveluna/avustusjärjestelmä)	X	X	X	
Koirailmoitus	X	X	X	
Liiketoimintasuunnitelma	X			
Tapahtumailmoitus	X	X	X	
Rakennus- ja ympäristötoimi				
Ilmoitus elintarvikehuoneistosta	X	X	X	
Ilmoitus onnettomuusriskistä	X	X	X	
Meluilmoitus	X	X	X	
Pysäköintivirhemaksun oikaisuvaatimus	X	X	X	
Terassilupahakemus	X	X		
Tiedottaminen tilapäisestä elintarvikemyynnistä	X	X	X	
Ympäristöhaitat ja -luvut	X			
Sosiaali-, terveystoimi- ja varhaiskasvatustoimi				
Hammashoidon sähköinen asiointipalvelu	X	X	X	
Paksusuolen tähytystutkimusten palvelusetelituottajaksi hakeutuminen	X	X		
Päivähoitohakemus	X	X		
Suun terveydenhuollon palvelusetelituottajaksi hakeutuminen	X	X		

⁵⁹ <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/kaupungin-palvelut>; <https://asiointi.hel.fi/wps/portal/asiointi/>; www.suomi.fi, josta kunta-kohtainen haku; http://www.helsinginseutu.fi/hki/HS/Helsingin+Seutu/S_hk_inen+asiointi+ja+lomakkeet

⁶⁰ Kaupungin nettisivujen hausta on poistettu päällekkäisyydet silloin, kun palvelu oli mainittu kahteen kertaan, esimerkiksi palvelun esittely ja varsinainen linkki sähköiseen asiointipalveluun.

⁶¹ suomi.fi -portaali sisälsi paljon lomakkeita. Tässä kuvattujen asiointipalvelujen lisäksi portaalissa oli kolme HSY:n sähköistä jätepalvelua: kompostointi-ilmoitus, uuden jätepalvelun tilaus ja jätepalvelun ylläpito.



Kaupunkitarkastajat Harri Hynninen,
Petri Jäske ja Minna Tiili

Terveydenhuollon ajanvaraus (AMK ja neuvolat sekä terveysasemilla rokotusvaraus)	X	X	X	
Terveydenhuollon asiakkaiden henkilötiedot (matkapuhelinumeron päivittäminen teksti- viestien vastaanottamista varten)	X	X	X	
Terveydenhuollon lomakkeet (AMK ja neuvolat sekä suostumus sähköiseen asiointiin)	X	X		
Terveydenhuollon viestipalvelut (terveysasemat vastaanotto; AMK ja neuvolat sekä oma- hoitotarvikejakelu viesti myös itse)	X	X	X	
Toimeentulotukihakemus	X	X	X	
Sivistystoimi				
HelMet pääkaupunkiseudun kirjastojen aineistohaku				X
Helsingin kaupunginkirjaston tietokoneiden ja työtilojen ajanvarausjärjestelmä				X
Ilmonet pääkaupunkiseudun kansalais- ja työväenopistojen kurssi-ilmoittautuminen				X
Kulttuurikeskuksen kurssi-ilmoittautuminen	X	X	X	
Liikuntaviraston kurssi-ilmoittautuminen	X	X	X	
Päätötodistusjäljennöksen tilaus	X	X	X	
Kaupunkisuunnittelu- ja kiinteistötoimi				
Asumisoikeuden järjestysnumerot	X	X	X	X
Omakotitonttihaku		X		
Rakennuspiirustusten myyntipalvelu ARSKA	X	X	X	
Tilantarveilmoitus	X	X		
Työsuhdeasuntohakemus			X	
Vuokra-asuntohakemus	X	X	X	
Linkkejä sähköisiin asiointipalveluihin yhteensä 33	28	26	20	4