



MATTI HOLOPAINEN

"Sähköisten asiointipalvelujen valmiuksia tulisi ryhtyä rakentamaan kunnissa erikseen tai yhdessä naapurikuntien kanssa."

Ratkaiseeko sähköinen asiointi kuntien resurssiongelmat?

KUNNAT PAINIVAT jatkuvissa resurssi-ongelmissa. Henkilöstö ikääntyy ja suuret ikäluokat siirtyvät eläkkeelle kiihtyvää vauhtia. Kunnille asetetaan lisää palveluvastuita, mutta ei uutta rahoitusta. Palvelunlaatu ei saa ainakaan heiketä, mieluummin päinvastoin. Kunnat kilpailevat uusista työntekijöistä sekä valtion että yksityisen sektorin kanssa. Löytyykö yhtälön ratkaisu sähköisestä asioinnista?

Kuntaliiton yhdyskunta, tekniikka ja –ympäristöyksikön Kunta 2017 kyselyssä vastaajat katsoivat toiseksi tärkeimmäksi kuntien toiminnan kehittämiskohteeksi sähköisen asiointin. Sähköiseen asiointiin kohdistuvat odotukset ovat suuret. Mitä on oikeasti luvattu? Mm. pankit ovat jo aikaa sitten siirtäneet työt pääosin asiakkaille. Pystyykö julkishallinto samaan? Saavatko asiakkaat vastinetta verorahoilleen? Löytyykö lupauksille kunnan toiminnan tehostumisesta ja resurssisäästöistä sähköisen asiointin avulla katetta ja jos, niin millä reunaehdoilla?

Kuntien teknisessä – ja ympäristötoimessa sähköistä asiointia on alettu käyttää erilaisten lupien hakemisessa

Mm. Espoossa, Jyväskylässä ja Lahdessa on otettu käyttöön sähköisiä luvanhakupalveluja. Tulokset ovat rohkaisevia. Ammattimaiset toimijat ovat löytäneet sähköiset palvelut nopeasti ja ovat siirtyneet käyttämään sähköistä palvelua säännönmukaisesti. Rakennuslupien hakeminen ei ole yleistynyt em. kaupungeissa yhtä ripeästi. Johtuuko siitä, että tavallinen kansalainen tarvitsee rakennuslupaa vain harvoin?

Sähköisen asiointin perusvalmiuksia yhteistyöhankkeilla

KuntaITn, TEKESin ja Suomen Kuntaliiton sekä kuntien yhteisesti rahoittamat

Kunta GML sekä Kunnan Rakennetun Ympäristön Sähköiset Palvelut – hankkeet tuottavat tietopalvelurajapintoja, kokoaivan tietopalvelun sekä sähköisen asiointin määrittelyjä teknisen- ja ympäristötoimen palveluprosessien sekä niitä tukevien tietojärjestelmien integroimiseksi osaksi kunnan sähköistä asiointiympäristöä. Em. hankkeissa tehdään tiivistä yhteistyötä suomalaisten tietojärjestelmätoimittajien kanssa.

Yhteistyöhankkeilla pyritään parantamaan myös yritysten valmiuksia tarjota kuntien tarvitsemia sähköisiä palveluja ja että markkinoilla on tervettä kilpailua yritysten kesken. Tavoitteena on edistää sähköisten palvelukomponenttien aikaansaamista ja käyttöönotto laajalla rintamalla kunnissa kuntien tietojärjestelmätoimittajien tukemana. Valta ja vastuu sähköisen asiointin haltuun ottamisesta ja järjestämisestä on kuitenkin kunnilla itsellään.

Valta ja vastuu tässäkin asiassa kuitenkin yksittäisellä kunnalla

Jotta kunta voi saavuttaa käytännön hyötyjä sähköiseen asiointiin siirtymälä, edellyttää se kunnan sekä sähköisen asiointiympäristön että peruspalveluprosessien kehittämistä ja uudistamista. Sähköisten asiointipalvelujen valmiuksia tulisi ryhtyä rakentamaan kunnissa erikseen tai yhdessä naapurikuntien kanssa. Em. yhteishankkeissa luodaan perusvalmiuksia ja madalletaan sähköisten palvelujen käyttöönoton kynnyksiä. Kynnyksen ylittäminen on kuitenkin yksittäisten kuntien vastuulla.

Kuntien tulee parantaa nykyisiä tietoaineistojaan saattamalla ne yhteensopiviksi yhteisesti sovittujen tietopalvelurajapintaratkaisujen kanssa. Sen lisäksi kunnan sisäisiä palveluprosesseja tulee kehittää siten, että siinä pystytään aidosti

hyödyntämään sähköisen asiointitavan tuomat toiminnalliset hyödyt kunnan sähköisessä asiointiympäristössä. Keskeinen osa kunnan sähköistä asiointia on dokumenttien ja arkistojen hallinta.

Onnistummeko ohjaamaan tavallisia asiakkaita sähköisten palvelujen käyttäjiksi?

Sekä asiakkaan että kunnan hyödyt palveluprosessin tehostumisessa ovat merkittävät. "Sähköistetäänkö" asiakkaat kädestä pitäen kunnan asiakaspalvelutiskillä? Vai pitäisikö ohjata eurolla eli sähköisten palvelujen edullisemmalla hinnalla?

Mistä sähköisen asiointin hyödyt oikeasti tulevat?

Sähköisten palvelujen käyttöönottovaiheessa ja lyhyellä aikajänteellä sähköinen asiointi ei tuo kustannussäästöjä. Kunnissa joudutaan panostamaan toiminnan kehittämiseen taas kerran. Sen sijaan pitkässä juoksussa on vaikea nähdä vaihtoehtoja palveluvastuusta selviämiseen. Toimiva sähköinen asiointi vähentää merkittävästi tiedonvälittämisen ja hankkimisen rutiinityötä sekä asiakkaalla että kunnassa. Säästävät tunnit voidaan käyttää luovaan työhön, jolle on kysyntää ja maksavia asiakkaita.

**Kirjoittaja on maankäytön asiantuntija Suomen Kuntaliitossa.
Sähköposti
matti.holopainen@kuntaliitto.fi.**