

## Kuntaliiton Kietäväinen: kunnat haaskaavat it-varoja

29.5.2007 12:13 — Tuomas Karvonen

Tietotekniikan mahdollisuuksista parantaa julkisen hallinnon toiminnan tuloksellisuutta on käytetty hyväksi vain häviävän pieni osuus, arvioi Kuntaliiton varatoimitusjohtaja Timo Kietäväinen. Hän puhui tänään terveydenhuollon atk-päivillä Turussa.

Kietäväisen mukaan kuntien ja valtion toiminnassa tarvitaan tuloksellisuushyppy tietotekniikkaa hyväksi käyttäen.

- Esimerkiksi kuntien vuosittaisista tietotekniikan seitsemänsadan miljoonan euron kokonaispanostuksesta on saatava enemmän tuloksia irti, vaati Kietäväinen.

Kietäväisen mielestä vanhoja toimintaprosesseja ei kannata vain sähköistää, vaan on luotava kokonaan uusia tai tehtävä nykyisiä toimintoja kokonaan tarpeettomiksi, kuten virkatodistuksen osalta tapahtui.

- Verohallinnon veroehdotus on hyvä esimerkki uudelaistamista toimintatavoista, jotka helpottavat kansalaisten arkea. Myös sosiaali- ja terveydenhuollon julkisen ja yksityisen sektorin yhteinen asiakastietojärjestelmä tulee käyttöönottonsa jälkeen merkitsemään huomattavia säästömahdollisuuksia sekä parantamaan kansalaisten palveluja ja tietoturvaa, Kietäväinen luottaa.

- Muun muassa vanhusten kotona selviytymistä ja turvallisuutta voidaan parantaa tietotekniikkaa täysimääräisesti hyödyntävillä kotona asumisen ratkaisuilla. Myös koko julkisten hankintojen ketjun sähköistys kilpailuttamisesta kirjanpitoon tarjoaisi huomattavia tuottavuuden kohottamismahdollisuuksia.

Timo Kietäväinen suosittelee, että valtio ja kunnat panostavat tämän kaltaisiin uudistuksiin riittävästi. Investoinnit maksavat itsensä takaisin parempina palveluina ja tehokkaampana toimintana.

### **Asiakaspalvelua kuvapuhelimilla**

Kietäväisen mukaan julkisen hallinnon asiakaspalvelut tulee uudistaa määrätietoisesti. Valtion hallinnossa ei tule keskittyä

---

vain valtion keskushallinnon ja aluehallinnon uudistuksiin. Samanaikaisesti on uudistettava tavat tarjota asiakaspalveluja.

- Uudet yhteispalvelupisteet, joissa voi hoitaa asioitaan useiden viranomaisten suuntaan myös kuvapuhelimia hyväksikäyttäen, sekä sähköisten asiointipalvelujen ja palvelupuhelinkeskusten merkittävä kehittäminen tarjoavat aivan uudenlaisen kokonaisuuden parantaa kansalaisten palvelujen saavutettavuutta ja laatua.

Uudet palvelukonseptit hävittävät useiden palvelujen paikka- ja kanavariippuvuuden. Kietäväisen mielestä paikallispalveluja voidaan sijoittaa paikkakunnille, joista ne ovat jo vuosia sitten kadonneet, sekä esimerkiksi kauppakeskuksiin ja muihin paikkoihin, joissa kansalaiset muutenkin asioivat.

Kietäväinen toivottikin tervetulleeksi hallitusohjelman kirjauksen uuden asiakaspalvelumallin kehittämiseksi.

- Mallin toteuttaminen on yhteiskuntamme toimivuuden ja kilpailukyvyn kannalta erittäin tärkeää, lisäsi Kietäväinen Kuntaliiton mukaan.

<http://www.digitoday.fi/data/2007/05/29/kuntaliiton-kietavainen-kunnat-haaskaavat-it-varoja/200713139/66>