

Valtuustoaloite 5.10.2023 - Verkkopalvelujen asiointipiste yhdessä kuntien ja valtionhallinnon kanssa - SDP aluevaltuustoryhmä
8054/00.02.04.00/2023

Aluehallitus 31.01.2024 § 19

Lisätiedot	Strategiajohtaja Ilkka Pirskanen ilkka.pirskanen@siunsote.fi Puh. 013 330 4500
Päätösehdotus	Hyvinvointialuejohtaja Leivonen Kirsi: Aluehallitus antaa aluevaltuustolle alla olevan vastauksen valtuustoaloitteeseen ja esittää, että valtuustoaloite todetaan loppuun käsitellyksi.
Päätös	Hyväksyttiin.
Selostus	<p>SDP:n aluevaltuustoryhmä jätti 5.10.2023 kokouksessaan otsikossa mainitun aloitteen. Valtuustoryhmä esittää, että maakunnan asukkaiden tasa-arvoisen kohtelun ja palvelujen saavutettavuuden takaamiseksi selvitetään tuettujen verkkopalvelujen asiointipisteiden perustaminen yhdessä kuntien, valtionhallinnon ja hyvinvointialueiden kanssa.</p> <p>Lain julkisten hallinnon yhteispalvelusta tarkoituksena on parantaa julkisen hallinnon asiakaspalvelun saatavuutta ja toiminnan tehokkuutta. Lakia sovelletaan valtion viranomaisille, hyvinvointialueille, kunnallisille viranomaisille ja Kansaneläkelaitokselle kuuluvien asiakaspalvelutehtävien järjestämiseen ja hoitamiseen viranomaisten yhteistyönä. Viranomainen ei voi yhteispalvelupisteessä kuitenkaan hoitaa tehtäviä, joihin sisältyy julkisen vallan käyttöä tai jotka lain mukaan edellyttävät palvelun käyttäjän henkilökohtaista käyntiä toimivaltaisessa viranomaisessa. Tämä rajoittaa hyvinvointialueen asiakkaiden ja potilaiden mahdollisuutta hyödyntää mahdollista yhteispalvelupisteen palvelua. Osa hyvinvointialueen asiakkaiden ja potilaiden tarvitsemista palveluista on kuitenkin sellaisia, joita voitaisiin hoitaa yhteispalvelupisteissä.</p> <p>Kunnilla ja valtionhallinnolla on jo pitkään ollut yhteisiä sähköisten palvelujen asiointipisteitä, joista on mahdollista saada suojattu vuorovaikutteinen yhteys asiakaspalvelijaan. Pisteissä on paikalla asiakasneuvoja, joka opastaa digipalvelujen käytössä ja huolehtii käyttäjien tietosuojasta. Hyvinvointialueen palvelujen mukaan tuleminen tällaiseen yhteispalvelupisteeseen edellyttää kolmikantaisen sopimuksen laatimista kunkin kunnan, valtion ja hyvinvointialueen kanssa. Sopimuksessa tulisi sopia mm. kustannustenjaosta, palvelun laajuudesta sekä tietoturvaan ja henkilöstön osaamisvaatimuksiin liittyvistä asioista.</p>

Vuoden 2024 kuntatapaamisissa hyvinvointialueen edustajat voivat tiedustella kuntien halukkuutta yhteispalvelupisteiden perustamiseen / laajentamiseen sekä käytännön kolmikantaisten sopimusneuvottelujen käynnistämiseen. Asiassa voidaan edetä yhden tai muutaman palvelupisteen pilotoinnin kautta. Yhteisen tavoitteen tulee olla maakunnan asukkaiden verkkopalvelumahdollisuuksien parantaminen kustannustehokkaalla konseptilla.