

## Valtuustoaloite Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aluevaltuusto

### Verkkopalvelujen asiointipiste yhdessä kuntien ja valtionhallinnon kanssa

Perusta: laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta, 2017.

Väestön ikääntyessä tuettujen verkkopalvelujen tarve kasvaa. Valtio siirtää palvelujaan verkkoon jatkuvasti enemmän, samoin yksityiset toimijat. Hyvinvointialueen palveluverkkosuunnitelma osoittaa digipalvelujen voimakasta lisäystä. 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.

Tarvittaessa neuvoja auttaa asiakaspalvelijaa esimerkiksi asiakkaan tunnistamisessa ja mahdollisten asiakirjojen digitoinnissa. Tätä konseptia olisi järkevää laajentaa kattamaan hyvinvointialueen digitaaliset palvelut.

Hyvinvointialueen verkkopalvelut (digipalvelut) edellyttävät erityisen tiukkaa tietosuojaa. Niihin on tulossa itseasioinnin lisäksi myös etävastaanottoja. Näiden järjestäminen ajanvarauksella verkkopalvelujen asiointipisteessä parantaisi tuntuvasti hyvinvointialueen palvelujen saavutettavuutta.

Verkkopalvelujen käyttö ei ole kaikille mahdollista kotikonstein joko osaamisen tai teknisten edellytysten puuttuessa. Tämä asettaa ihmiset eriarvoiseen asemaan ja voi jopa sulkea etenkin iäkkäämpiä palvelujen ulkopuolelle.

Verkkopalvelujen asiointipisteestä tehtäisiin kolmikantainen sopimus kaupungin, valtion ja hyvinvointialueen kanssa. Myös kustannusten jako sovittaisiin. Asiointipiste olisi tietoturvallinen ja opastettu. Valtion ja hyvinvointialueen sekä soveltuvin osin kunnan verkkopalvelut olisivat käytettävissä ajanvarauksella. Palvelut olisivat pääsääntöisesti vuorovaikutteisia. Muut kuin ajanvarausta vaativat palvelut toimitaisivat palvelun aukioloaikoina. Yhteiset verkkopalvelujen asiointipisteet olisivat erittäin kustannustehokas tapa varmistaa hyvinvointialueen digitaalisten palvelujen tasa-arvoinen saatavuus ja saavutettavuus.

SDP:n valtuustoryhmä esittää, että maakunnan asukkaiden tasa-arvoisen kohtelun ja palvelujen saavutettavuuden takaamiseksi selvitetään tuettujen verkkopalvelujen asiointipisteiden perustaminen yhdessä kuntien, valtionhallinnon ja hyvinvointialueen kanssa. Mallia tulee pilotoida aluksi yhdessä kunnassa käytäntöjen hiomiseksi mahdollisimman palveleviksi.

SDP aluevaltuustoryhmä