Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

ASIANTUNTIJA-LAUSUNTO

8.5.2018

Eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunta

Asia: HE 35/2018 vp Hallituksen esitys laiksi alueiden kehittämisestä ja kasvupalvelusta ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi

Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen lausunto

Lakiesityksessä esille tuotua tavoitetta kasvupalveluiden täysimääräiseen sähköiseen asiointiin voidaan pitää kannatettavana sekä talouden että henkilö- ja yritysasiakkaiden kannalta harvaan asutulla alueella kuten Pohjois-Karjalassa.

Sähköisten palveluiden käyttöaste esimerkiksi julkisissa te-palveluissa on tällä hetkellä Pohjois-Karjalassa valtakunnan keskitasoa (Pohjois-Karjala 73 %/ koko maa 74 %).

Lakiesityksen arviointi on erittäin haasteellista, koska useat siihen liittyvät lait kuten substanssi-lait ja tiedonhallintaan liittyvät lait ovat vasta valmistelussa.

- Keskeistä kasvupalveluiden sähköisen asioinnin onnistumisessa on niiden **toimivuus.** Palvelut on oltava **saavutettavia teknisesti, taloudellisesti ja sisällöllisesti**. Palvelut on oltava **ymmärrettäviä** ja **esteettömiä** kaikille asiakasryhmille. Esteettömät sähköiset palvelut tarvitaan erilaisia toimintarajoitteita (näkö, kuulo, liikunta, luki-häiriöt) omaaville henkilöille sekä kielellisten vähemmistöjen edustajille useilla kielillä. Esimerkiksi Pohjois-Karjalassa venäjänkielisten asiakkaiden osuus on suurin kaikista ulkomaalaisista.
  Selkokielisyys tulee olla palveluissa pääsääntönä, jolloin se palvelee koko asiakaskuntaa.

- **Tarvittaessa on** kuitenkin järjestettävä asiointipistemahdollisuus, palvelu pyörillä tai muutoin varmistettava että asiointi on mahdollista **myös syrjäseuduilla.**

- Sähköisen asioinnin käyttöönotto on varmistettava järjestämällä **kattava ohjaus ja neuvonta** asiakkaille ja ohjaus on sisällytettävä myös kaikkiin ostettaviin kasvupalveluihin, jotta kyseistä kansalaistaito saadaan vahvistetuksi.

- Huolimatta sähköisen julkisen palvelun lisääntymisestä on huolehdittava myös sujuvasta julkisesta liikenneverkosta. Esimerkiksi Pohjois-Karjalassa asiakkaiden on usein matkustettava työllisyyttä edistäviin palveluihin seutukunnilta Joensuuhun, koska näin se on kustannustehokkaampaa järjestää.

- Lakiesityksessä esitetyt säästöt perustuvat paljolti digitalisoitujen palvelujen kattavaan saatavuuteen ja saavutettavuuteen. Sen toteutumiseksi on välttämätöntä huolehtia **nopeiden laajakaistayhteyksien rakentamisesta koko maakunnan alueelle.** Riittävällä julkisella tuella

POHJOIS-KARJALAN ELINKEINO-, LIIKENNE- JA YMPÄRISTÖKESKUS
0295 026 000
www.ely-keskus.fi/pohjois-karjala
kirjaamo.pohjois-karjala@ely-keskus.fi
Kauppakatu 40 B
80100 Joensuu
Faksi (013) 123 622
PL 69
80101 Joensuu

tulee mahdollistaa kattava laajakaistaverkko. Tällä hetkellä palvelussa on suuria eroja kuntien välillä ja sisällä, mikä asettaa kansalaiset eriarvoiseen asemaan.

- Kasvupalvelut kohdentuvat henkilö- ja yritysasiakkaisiin ja siksi **tietosuojan merkitys** tietojen keräämisessä ja niiden siirtämisessä korostuu. Koska lait tiedonhallinnasta tulevat eduskuntaan vasta myöhemmin, on niissä otettava huomioon kasvupalveluiden erityistarpeet.

- lakiesityksen mukaan asiakkaan tiedot siirtyvät tietojärjestelmien välillä. On kuitenkin syytä varmistaa, että kaikki asiakkaan tiedot eivät ole kaikkien kasvupalvelutuottajien käytettävissä vaan että **palveluntarjoaja pääsee vain ao. palvelun kannalta tarkoituksenmukaisiin asiakkaan tietoihin ja että tarvittaessa kasvupalvelun järjestäjällä on mahdollisuus päästä tarvittaviin tietoihin.**

- On myös huomioitava, että osalla asiakkaista voi olla **turvakielto**, jolloin palvelu on tuotettava muilla tavoin.

- Lakiesityksestä ei voi päätellä **mikä taho vastaa yksilöiden tietosuojasta tai että kuka omistaa ja hallitsee kerättyä valtavaa tietomassaa.**

- Tietojärjestelmien osalta näemme isona huolena **eri tietojärjestelmien yhteensovittamisen** (valtakunnalliset, maakunnalliset ja palveluntuottajat ja muut allianssikumppanit).

Kasvupalveluiden tietojärjestelmätehtävät on järkevintä hoitaa Vimana Oy:n toimesta.

Ehdotamme että

- **lakiehdotuksessa määritellään vastuutaho, joka vastaa tietojärjestelmien hallinnoinnista ja toimivuudesta.**
- **lainsäädännön, palvelujen ja tietojärjestelmien toimivuutta tulee seurata ja arvioida säännöllisesti.**

Lausunnon valmisteluun ovat osallistuneet myös Pohjois-Karjalan TE-toimiston johtaja Sirpa Eklund ja palvelujohtaja Seija Turhanen.

Pohjois-Karjalan ELY-keskus

Ritva Saarelainen
ylijohtaja

Pohjois-Karjalan ELY-keskus

Reijo Vesakoivu
yksikön päällikkö