

Kokouksessa jätetty valtuustoaloite / Yhden palvelupisteen kautta toteutettavasta palveluohjauksesta**Valtuustoaloite 22.3.2021
Keskustan valtuustoryhmä**

Valtuustoaloite yhden palvelupisteen kautta toteutettavasta palveluohjauksesta

Kaupungin nykyinen palveluviidakko on monimutkainen. Palveluverkosto on hajanainen ja palveluiden äärelle hakeutuvat ihmiset siirretään liian helposti luukulta toiselle. Palveluvalikko laajenee ja tiedon löytäminen kootusti käy hankalammaksi.

Kunnallisanalan kehittämissäätiön teettämän tutkimuksen mukaan juuri eniten palveluja tarvitsevat ihmiset eksyvät, uupuvat ja turhautuvat sekavan palveluvalikon vuoksi. Turhautumista aiheuttaa kokemus siitä, että kukaan ei tunnu tietävän mikä taho vastaa mistäkin asiasta ja kenen puoleen pitäisi kääntyä.

On tarpeen kehittää Kuopioon yksi selkeä palveluohjauksen piste, joka koostaa kaupungin palvelut yhteen. Keskitetyssä palveluohjauksessa parannetaan palveluiden saavutettavuutta. Palvelupiste voisi toimia yhdessä tai useammassa kanavassa esimerkiksi puhelinneuvontana, chat-toimintona tai mobiiliapplikaation kautta. Verkossa toimiva palvelupiste voisi hyödyntää tekoälyä ja koneoppimista ja vapauttaa kaupungin henkilöstöresursseja muuhun käyttöön.

Palveluohjauksen keskittäminen yhteen pisteeseen auttaisi selkeyttämään palvelutarjontaa ja helpottaisi pääsyä palveluiden pariin. Yhden pisteen kautta toteutetusta neuvonnasta saisi ohjausta välittömästi. Mallin luomisella varmistettaisiin, että kuopiolainen tai esimerkiksi Kuopioon muuttoa harkitseva löytää tarvitsemansa tuen ja tiedon. Yksi selkeä palvelupiste lisäisi myös kuntalaisten turvallisuuden tunnetta arjessa. Jo tieto siitä, että palvelut ovat tavoitettavissa yhden pisteen kautta, vahvistaa luottamusta. Palvelupisteessä tulisi huomioida kattavat aukioloajat, jotta pystymme aidosti tarjoamaan kattavaa huolenpitoa ja hyvinvointia – myös ennaltaehkäisevästi.

Me allekirjoittaneet kaupunginvaltuutetut esitämme, että Kuopioon kehitetään yksi kattavat aukioloajat omaava palvelupiste, jonka avulla turvaamme palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden.

Päätös

Kaupunginvaltuusto päätti lähettää aloitteen kaupunginhallitukselle valmisteltavaksi.

