

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue 03.05.2024 klo 14:29. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

11305/2024**Palveluautomaation seurannasta vastaavan henkilön nimeäminen**

Lakiin digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (digipalvelulaki 306/2019) on lisätty 6 a §, jossa säädetään velvoitteista, jotka viranomaisen on täytettävä, kun hallinnon asiakkaalle annetaan neuvontaa käyttämällä reaaliaikaiseen viestien vaihtoon perustuvaa palveluautomaatiota eli niin sanottua chatbottia.

Viranomaisen on muun muassa ennalta varmistettava, että palveluautomaatiossa tuotettavan neuvonnan tietosisältö on asianmukaista ja se täyttää hyvän kielenkäytön vaatimuksen. Lisäksi viranomaisen on seurattava palveluautomaatiolla annettavan neuvonnan laatua ja muuta sen asianmukaisuutta sekä nimettävä seurannasta vastaava henkilö, jonka tehtävänä on myös huolehtia laaduntarkkailun toteuttamisesta.

Digipalvelulain 6 a § tuli voimaan 1.5.2023. Ennen 1.5.2023 käytössä ollut palveluautomaatio on saatettava lain mukaiseksi ja sille on nimettävä seurannasta ja laaduntarkkailun toteuttamisesta huolehtiva henkilö 18 kuukauden kuluessa lain voimaantulosta.

Tällä hetkellä keskeisin palveluautomaatiota asiakkaiden neuvonnassa hyödyntävä Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelu on Pirha-chat. Palveluautomaation laadun ja asianmukaisuuden seuranta on tarkoituksenmukaisinta toteuttaa integraatiotoiminnan digikehittämisen vastuuyksikössä, joka vastaa myös Pirha-chatin sisällön tuottamisesta ja kehittämisestä.

Päätös

Nimeän Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluautomaation seurannasta vastaavaksi ja laaduntarkkailun toteuttamisesta huolehtivaksi henkilöksi digikehittämisen vastuuyksikön hankepäällikkö Taru Mannerin.

Päätöksen peruste

Pirkanmaan hyvinvointialueen hallintosääntö 22 §

Tukipalvelujohtajan päätös § 2/2024

Tiedoksi

Taru Manner

Allekirjoitus

Pasi Lehmus, tietohallintojohtaja

Viranhaltijapäätöksen nähtävänäolo

Nähtävillä Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivulla pirha.cloudnc.fi 6.5.2024.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue 03.05.2024 klo 14:29. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Otteen oikeaksi todistaa

Tampere

06.05.2024

Kati Tuomisto

Tiedoksianto asianosaiselle

Päätös on lähetetty sähköpostitse 6.5.2024.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue 03.05.2024 klo 14:29. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Muutoksenhakukielto

§ 8/2024

Muutoksenhakukielto

Oikaisuvaatimusta ei saa tehdä päätöksestä, joka koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa (Laki hyvinvointialueesta 141 §).