

Den nya samservicelagen 1.4.2007 -

Lag om samservice
inom den offentliga
förvaltningen
223/2007

Lagens syfte

att förbättra

- tillgången till kundservice inom den offentliga förvaltningen och
- göra verksamheten effektivare



Tillämpningsområde

- statliga och kommunala myndigheter samt
- Folkpensionsanstalten



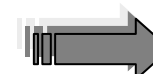

Ordnande och skötande
av biträdande
kundservicefunktioner
genom samarbete

Kan **inte** tillämpas i
uppgifter som

- innebär utövande av
beslutanderätt

- förutsätter ett personligt besök
hos den behöriga myndigheten

Definitioner

- Samservice  Skötsel av kundservicefunktioner med stöd av ett samserviceavtal
- Uppdragsgivare  Part vars kundservicefunktioner sköts genom samservice
- Uppdragstagare  Part som åtar sig att fullgöra kundservicefunktioner
- Samservicekontor  En lokal där myndigheters kundservicefunktioner sköts enligt samserviceavtalet

Förutsättningar för samservicen

Ordnandet och skötandet av kundservicefunktioner i samarbete är behövligt och ändamålsenligt

för att trygga
tillgången till
tjänster

för att
effektivisera
verksamheten

Ordnande av samservice

- Grundar sig på ett avtalsförhållande (uppdragsförhållande)
- Kan skötas i form av personlig kundservice eller med hjälp av tekniska medel
- Uppdragsgivaren har den offentliga samfundens skadeståndsansvar och skyldighet att utbilda personalen
- Personalen skall ha sådan utbildning, sakkunskap och erfarenhet som motsvarar svårighetsgraden på den kundservice som erbjuds

Uppgifter som sköts inom ramen för samservice

- konstaterande och verifiering av indentiteten (ej utredande)
- att mottaga och vidarebefordra anmälningar, ansökningar och andra handlingar samt att handleda kunden
- utgivning av handlingar och till vissa delar förmedlande av information

Uppgifter som sköts inom ramen för samservice

- Att ta emot avgifter och vidarebefordra dem till uppdragsgivaren
- Teknisk handledning, förmedling av upplysningar och information som hänför sig till dessa uppgifter
- Att förmedla annan information som hänför sig till anhängiggörande av ärenden
- Att tekniskt handleda kunden i användningen av elektronisk tjänst

Anhängiggörande av ärenden

Om man i samserviceavtalet har kommit överens om att en handling kan lämnas in i ett samservicekontor, **anhängiggörs ärendet när handlingen har kommit in till samservicekontoret.**

Samserviceavtal

- Ett avtal mellan två eller flera myndigheter (uppdragsavtal)
- Flera ärenden som skall avtalas om; har uppräknats i lagen

Avtalsparter

- Att överenskomma om samservicens uppdragstagare och uppdragsgivare
- Kan finnas flera avtalsparter
- Avtalsparter är alltid behöriga myndigheter

Uppgifter som sköts inom ramen för samservice

- Definieras uttömmande i avtalet
- Bilaga till avtalet
- Standardinnehåll; lokala avvikningar är möjliga om det finns behov därtill
- Kvalitetskrav skall antecknas
- Samma nivå som i övrig verksamhet

Styrning och övervakning

- Uppdragstagare övervakar ärendets utförande inom sin egen organisation
- Uppdragsgivare handleder uppdragstagaren och kontrollerar hur denna sköter samserviceuppgifter
- Samarbetsgruppen, som har bildats av samservicekontorets parter; kontaktpersoner;
 - granskandet av avvikelser
 - utvecklandet av verksamheten

Lokaler

- Samservicekontorets definiering
- Säkerhetskrav
 - dataskydd och -säkerhet, passerkontroll mm.
- Kunddatorer och tidbeställningssystem
- Öppettider och emblem
- Jämför anvisningar gällande lokaler för samservicepunkter, www.yhteispalvelu.fi

Behandlingen av personuppgifter

- Skall alltid grunda sig på allmän eller speciallagstiftning - samservicelagen ingen grund för behandlingen
- Avtalet innehåller de praktiska arrangemangen som garanterar uppfyllelse av lagens krav
- Skall definieras register som kommer att användas samt tystnadsplikter
- Uppdragsgivare ansvarar för avtalets lagenlighet

Fördelning av kostnader

- Inte någon företagsekonomisk vinst för parterna - självkostnadsprincipen gäller
- Grundläggnings- och verksamhetskostnader kan delas särskilt
- Standardinnehåll, på basen av prestation om möjligt
- Även tidsbaserat fördelning är möjlig

Personalen och utbildning

- Personalens antal
- Arrangemanget av arbetsledningen - arbetsgivarens direktionsrätt kvarstår
- Uppdragsgivare anordnar utbildningen, om dess innehåll avtalas särskilt
- Vidareutbildning
- Stödmaterial och telefonstöd i bruk

Information

- Båda parternas, uppdragsgivarens och uppdragstagarens, ansvar; det vore ändamålsenligt att namnge en person som svarar för informationen
- Avtalas om ett gemensamt informationsplan
- Att ge information om den service som samservicepunkten ger till allmänheten och andra myndigheter är en kontinuerlig uppgift

Avtalets giltighet och uppsägning

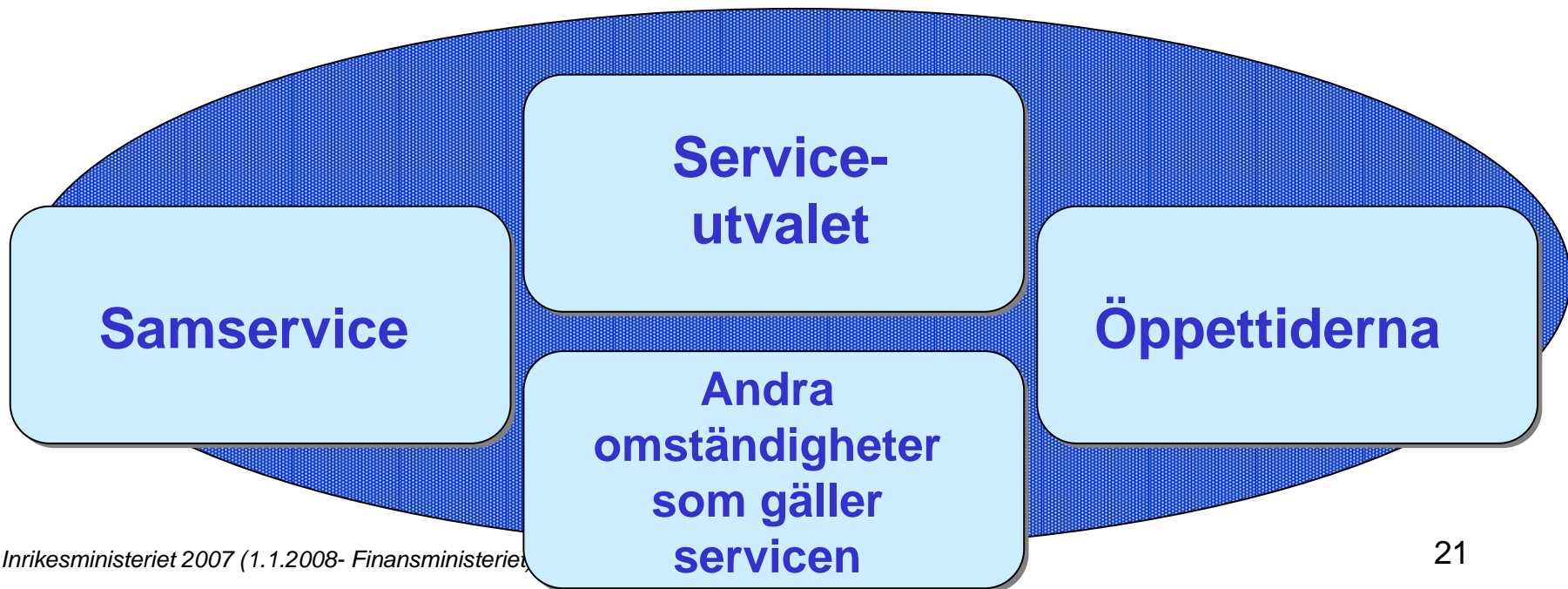
- Rekommenderas tidsbestämda avtal; t.ex. högst fyra år
- Uppsägningsgrunder
- Uppsägning av avtalet

Ministeriets behörighet

- Ministeriet kan ålägga en myndighet som hör till dess förvaltningsområde att ingå ett samserviceavtal, om:
 - myndigheten inte har ingått ett samserviceavtal
 - ordnandet av samservice uppenbart är behövligt för att trygga tillgången till tjänster och effektivisera verksamheten samt
 - på orten finns en samarbetspartner som är villig att delta i ordnandet av samservice

Informationsskyldighet

- Har alla parter i samservice
- Gäller att informera allmänheten om



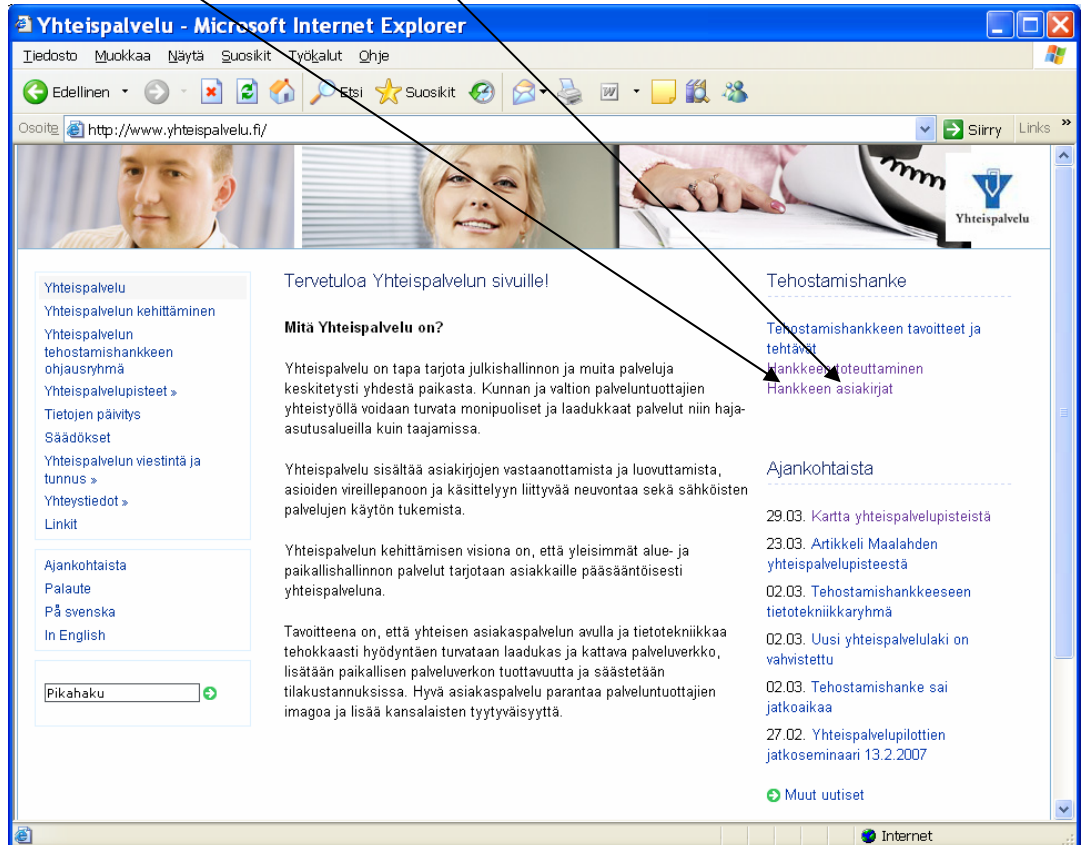
Övergångsperioden

Existerande samserviceavtal skall göras förenliga med den nya lagen senast vid utgången av år 2007



Omständigheter som skall iakttas i ett samserviceavtal samt modell för avtal finns på websidorna

www.yhteispalvelu.fi



Yhteispalvelu - Microsoft Internet Explorer

Tiedosto Muokkaa Näytä Suosikit Työkalut Ohje

Edellinen - - - - - Etsi Suosikit - - - - -

Osoite <http://www.yhteispalvelu.fi/> - - - - - Siirry Links >>

Yhteispalvelu

Yhteispalvelun kehittäminen

Yhteispalvelun tehostamishankkeen ohjausryhmä

Yhteispalvelupisteet >

Tietojen päivitys

Säädökset

Yhteispalvelun viestintä ja tunnus >

Yhteyshiedot >

Linkit

Ajankohtaista

Palautte

På svenska

In English

Pikahaku >

Tervetuloa Yhteispalvelun sivuille!

Mitä Yhteispalvelu on?

Yhteispalvelu on tapa tarjota julkishallinnon ja muita palveluja keskitetysti yhdestä paikasta. Kunnan ja valtion palveluntuottajien yhteistyöllä voidaan turvata monipuoliset ja laadukkaat palvelut niin haja-asutusalueilla kuin taajamissa.

Yhteispalvelu sisältää asiakkaiden vastaanottamista ja luovuttamista, asioiden vireilepanoon ja käsitteilyyn liittyvää neuvontaa sekä sähköisten palvelujen käytön tukemista.

Yhteispalvelun kehittämisen visio on, että yleisimmät alue- ja paikallishallinnon palvelut tarjotaan asiakkaille pääsääntöisesti yhteispalveluna.

Tavoitteena on, että yhteisen asiakaspalvelun avulla ja tietotekniikkaa tehokkaasti hyödyntäen turvataan laadukas ja kattava palveluverkko, lisätään paikallisen palveluverkon tuottavuutta ja säästetään tilakustannuksissa. Hyvä asiakaspalvelu parantaa palveluntuottajien imagoa ja lisää kansalaisten tyytyväisyyttä.

Tehostamishanke

Tehostamishankkeen tavoitteet ja tehtävät

Hankkeen toteuttaminen

Hankkeen asiakirjat

Ajankohtaista

29.03. Kartta yhteispalvelupisteistä

23.03. Artikkelit Maalahden yhteispalvelupisteestä

02.03. Tehostamishankkeeseen tietotekniikkaryhmä

02.03. Uusi yhteispalvelulaki on vahvistettu

02.03. Tehostamishanke sai jatkoaikaa

27.02. Yhteispalvelupilottien jatkoseminaari 13.2.2007

Muut uutiset

Internet