

Lag

om samservice inom den offentliga förvaltningen

Given i Helsingfors den 2 mars 2007

I enlighet med riksdagens beslut föreskrivs:

1 kap.

Allmänna bestämmelser

1 §

Lagens syfte

Syftet med denna lag är att förbättra tillgången till kundservice inom den offentliga förvaltningen och göra verksamheten effektivare.

2 §

Tillämpningsområde

Denna lag tillämpas när biträdande kundservicefunktioner som ankommer på statliga myndigheter, kommunala myndigheter och Folkpensionsanstalten ordnas och sköts genom samarbete mellan myndigheter.

En myndighet får inte i den verksamhet som avses i 1 mom. utföra uppgifter som innebär utövande av beslutanderätt eller som enligt lag förutsätter att den som anlitar servicen personligen besöker den behöriga myndigheten.

3 §

Definitioner

I denna lag avses med

1) *samservice* skötsel av biträdande kundservicefunktioner med stöd av ett *samserviceavtal* som ingås mellan myndigheter,

2) *uppdragsgivare* den myndighet som är part i samarbetet och vars biträdande kund-

servicefunktioner är föremål för samserviceavtalet,

3) *uppdragstagare* den myndighet som är part i samarbetet och som åtar sig att sköta de biträdande kundservicefunktioner som anges i samserviceavtalet, samt med

4) *samservicekontor* en lokal som uppdragstagaren förfogar över och vars användning för samservice fastställs i samserviceavtalet.

2 kap.

Samservice

4 §

Förutsättningar för samservicen

För att samservice skall ordnas förutsätts att det för att trygga tillgången till tjänster och effektivisera verksamheten inom förvaltningen är ändamålsenligt och behövt att ordna och sköta biträdande kundservicefunktioner i samarbete.

5 §

Ordnande av samservice

Ordnandet av samservice grundar sig på ett i denna lag avsett avtalsförhållande. Uppdragstagaren kan sköta en biträdande kundservicefunktion som ankommer på den och som skall skötas inom ramen för samservice vid ett samservicekontor i form av personlig kundservice eller med hjälp av tekniska medel.

Uppdragsgivaren är skyldig att så som föreskrivs i 3 kap. i skadeståndslagen (412/1974) ersätta skada som vid skötseln av

biträdande kundservicefunktioner inom ramen för samservice tillfogats den som anlitar servicen. Uppdragsgivaren har till uppgift att ge uppdragstagarens personal sådan handledning och utbildning som uppgiften kräver.

Den personal som sköter kundservicen inom ramen för samservice skall ha sådan utbildning, sakkunskap och erfarenhet som motsvarar svårighetsgraden på den kundservice som erbjuds.

6 §

Uppgifter som sköts inom ramen för samservice

De biträdande kundservicefunktioner som sköts inom ramen för samservice kan gälla

- 1) konstaterande och verifiering av identiteten hos den som anlitar servicen,
- 2) mottagande av anmälningar, ansökningar och andra handlingar som är avsedda för den myndighet som är uppdragsgivare och vidarebefordran av dem till uppdragsgivaren,
- 3) utgivande av expeditioner och andra handlingar samt sådan delgivning som avses i 59 § och 60 § 1 och 2 mom. i förvaltningslagen (434/2003),
- 4) mottagande av avgifter för expeditioner eller andra handlingar och vidarebefordran av avgifterna till uppdragsgivaren,
- 5) stödfunktioner för kundservicen i samband med ovan nämnda uppgifter samt teknisk handledning, förmedling av upplysningar och information som direkt hänför sig till dessa uppgifter, samt
- 6) annan förmedling av information som hänför sig till anhängiggörandet av ärenden.

7 §

Handlingar som lämnas in till samservicekontor

En handling som den som anlitar servicen har lämnat in till en uppdragstagare som avses i denna lag inom utsatt tid, anses ha kommit in till den behöriga myndigheten inom utsatt tid. En handling som på det sätt som avses i 6 § 3 punkten genom förmedling av uppdragstagaren har delgetts den som an-

litar servicen, anses vara delgiven på det sätt som föreskrivs i förvaltningslagen.

3 kap.

Samserviceavtal

8 §

Samserviceavtalet och dess innehåll

Ett avtal mellan två eller flera myndigheter om tillhandahållande av samservice skall ingås skriftligen för viss tid eller tills vidare.

I avtalet skall överenskommas om

- 1) samservicens uppdragstagare och uppdragsgivare,
- 2) vilka biträdande kundservicefunktioner avtalet gäller och i vilken omfattning de sköts inom ramen för samservice,
- 3) de praktiska arrangemangen kring styrningen och övervakningen av de biträdande kundservicefunktionerna,
- 4) samservicekontorets lokaler, utrustning och öppettider samt var kontoret är beläget,
- 5) de praktiska arrangemangen i fråga om skyldigheter i samband med behandlingen av personuppgifter,
- 6) fördelningen av de kostnader som samservicen medför eller fördelningsgrunderna,
- 7) den personal som sköter samservicen och de krav som ställs på den,
- 8) personalens utbildning och det kunskapsmässiga och tekniska stöd uppgifterna kräver,
- 9) avtalets giltighet och uppsägning av avtalet, samt
- 10) andra eventuella praktiska frågor kring ordnandet av samservice.

9 §

Skyldighet att ingå samserviceavtal

Genom beslut av ett ministerium kan en myndighet som hör till dess förvaltningsområde åläggas att ingå ett sådant samserviceavtal som avses i denna lag, om

- 1) myndigheten inte har ingått ett samserviceavtal,

2) ordnandet av samservice uppenbart är behövligt för att trygga tillgången till tjänster och effektivisera verksamheten inom förvaltningsområdet, samt

3) det på orten finns en samarbetspartner som är lämplig och villig att delta i ordnandet av samservice.

Innan beslut fattas skall ministeriet begära ett utlåtande av de myndigheter vars funktioner skall ordnas inom ramen för samservicen.

4 kap.

Särskilda bestämmelser

10 §

Informationsskyldighet

Parterna i samarbetet skall informera allmänheten om samservicen och om serviceur-

valet, öppettiderna och andra omständigheter som gäller servicen.

11 §

Ikraftträdande

Denna lag träder i kraft den 1 april 2007.

Genom denna lag upphävs lagen av den 7 september 1993 om kundbetjäning vid gemensamma serviceenheter inom den offentliga förvaltningen (802/1993).

12 §

Övergångsbestämmelse

Samserviceavtal som ingåtts före ikraftträdandet av denna lag skall göras förenliga med denna lag senast vid utgången av år 2007.

Helsingfors den 2 mars 2007

Republikens President

TARJA HALONEN

Inrikesminister *Kari Rajamäki*