

Laki

julkisen hallinnon yhteispalvelusta

Annettu Helsingissä 2 päivänä maaliskuuta 2007

Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:

1 luku

Yleiset säännökset

1 §

Lain tarkoitus

Tämän lain tarkoituksena on parantaa julkisen hallinnon asiakaspalvelun saatavuutta ja toiminnan tehokkuutta.

2 §

Soveltamisala

Tätä lakia sovelletaan valtion viranomaisille, kunnallisille viranomaisille ja Kansaneläkelaitokselle kuuluvien avustavien asiakaspalvelutehtävien järjestämiseen ja hoitamiseen viranomaisten yhteistyönä.

Viranomaisen ei 1 momentissa tarkoitettussa toiminnassa voi hoitaa tehtäviä, joihin sisältyy päätöksentekovallan käyttöä tai jotka lain mukaan edellyttävät palvelun käyttäjän henkilökohtaista käyntiä toimivaltaisessa viranomaisessa.

3 §

Määritelmät

Tässä laissa tarkoitetaan:

1) *yhteispalvelulla* avustavien asiakaspalvelutehtävien hoitamista viranomaisten välisen *yhteispalvelusopimuksen* nojalla;

2) *toimeksiantajalla* sitä yhteistyön osapuolena olevaa viranomaista, jonka avustavien

asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta sovitaan;

3) *toimeksisaajalla* sitä yhteistyön osapuolena olevaa viranomaista, joka ottaa yhteispalvelusopimuksessa määritellyt avustavat asiakaspalvelutehtävät hoitaakseen; sekä

4) *yhteispalvelupisteellä* toimeksisaajan hallinnassa olevaa toimitilaa, jonka käyttämisestä yhteispalveluun sovitaan yhteispalvelusopimuksessa.

2 luku

Yhteispalvelu

4 §

Yhteispalvelun edellytykset

Yhteispalvelun järjestämisen edellytyksenä on, että avustavien asiakaspalvelutehtävien järjestäminen ja hoitaminen yhteistyönä on tarkoituksenmukaista ja tarpeellista palvelujen saatavuuden turvaamiseksi ja hallinnon toiminnan tehostamiseksi.

5 §

Yhteispalvelun järjestäminen

Yhteispalvelun järjestäminen perustuu tässä laissa tarkoitettuun sopimussuhteeseen. Toimeksisaaja voi järjestää sille kuuluvan ja yhteispalveluna hoidettavan avustavan asiakaspalvelutehtävän hoitamisen yhteispalvelupisteessä henkilökohtaisena asiakaspalveluna tai teknisin välinein toteutettuna.

Toimeksiantaja on velvollinen korvaamaan vahingon, joka on syntynyt palvelun käyttä-

jälle yhteispalveluna hoidettavan avustavan asiakaspalvelutehtävän hoitamisessa siten kuin vahingonkorvauslain (412/1974) 3 luvussa säädetään. Toimeksiantajan tehtävänä on antaa toimeksisaajan henkilöstölle tehtävän edellyttämä ohjeistus ja koulutus.

Asiakaspalvelua yhteispalveluna hoitavan henkilöstön koulutuksen, asiantuntemuksen ja kokemuksen tulee vastata tarjottavan asiakaspalvelun vaatavuutta.

6 §

Yhteispalvelussa hoidettavat tehtävät

Yhteispalveluna hoidettavat avustavat asiakaspalvelutehtävät voivat koskea:

- 1) palvelua käyttävän henkilön henkilöllisyyden toteamista ja varmentamista;
- 2) toimeksiantajana toimivalle viranomaiselle tarkoitettujen ilmoitusten, hakemusten ja muiden asiakirjojen vastaanottamista ja välittämistä edelleen toimeksiantajalle;
- 3) toimituskirjojen ja muiden asiakirjojen luovuttamista sekä hallintolain (434/2003) 59 §:ssä ja 60 §:n 1 ja 2 momentissa tarkoitettua tiedoksiantoa;
- 4) toimituskirjoista tai muista asiakirjoista perittävien maksujen vastaanottamista ja välittämistä edelleen toimeksiantajalle;
- 5) edellä mainittuihin tehtäviin liittyviä asiakaspalvelun tukitoimintoja sekä välittömästi näihin tehtäviin liittyvää teknistä ohjausta, tiedon välittämistä ja tiedottamista; sekä
- 6) muuta asioiden vireillepanoon liittyvien tietojen välittämistä.

7 §

Yhteispalvelupisteeseen toimitettu asiakirja

Asiakirja, jonka palvelun käyttäjä on toimitannut määräajassa tässä laissa tarkoitetulle toimeksisaajalle, katsotaan saapuneeksi määräajassa toimivaltaiseen viranomaiseen. Asiakirja, joka on annettu tiedoksi toimeksisaajan välityksellä palvelun käyttäjälle 6 §:n 3 kohdassa tarkoitetulla tavalla, katsotaan tiedoksiannetuksi hallintolaissa säädetyllä tavalla.

3 luku

Yhteispalvelusopimus

8 §

Yhteispalvelusopimus ja sen sisältö

Yhteispalvelun tarjoamisesta on tehtävä kahden tai useamman viranomaisen keskeinen kirjallinen, toistaiseksi tai määräajan voimassa oleva toimeksiantosopimus.

Sopimuksessa on sovittava seuraavista seikoista:

- 1) yhteispalvelun toimeksisaajasta ja toimeksiantajasta;
- 2) mitä avustavia asiakaspalvelutehtäviä sopimus koskee ja missä laajuudessa niitä hoidetaan yhteispalveluna;
- 3) avustavien asiakaspalvelutehtävien ohjauksen ja valvonnan käytännön järjestelyistä;
- 4) yhteispalvelupisteiden toimitiloista, varustuksesta, aukioloajoista ja sijaintipaikasta;
- 5) henkilötietojen käsittelyyn liittyviä velvoitteita koskevista käytännön järjestelyistä;
- 6) yhteispalvelusta aiheutuvien kustannusten jakamisesta tai jakamisperusteista;
- 7) yhteispalvelua hoitavasta henkilöstöstä ja sille asetettavista vaatimuksista;
- 8) henkilöstön koulutuksesta ja tehtävien vaatimasta tiedollisesta ja teknisestä tuesta;
- 9) sopimuksen voimassaolosta ja irtisanomisesta; sekä
- 10) muista mahdollisista yhteispalvelun järjestämiseen liittyvistä käytännön seikoista.

9 §

Yhteispalvelusopimuksen tekemiseen velvoittaminen

Ministeriön päätöksellä voidaan sen hallinnonalaan kuuluva viranomainen velvoittaa tekemään tässä laissa tarkoitettu yhteispalvelusopimus, jos:

- 1) viranomainen ei ole tehnyt yhteispalvelusopimusta;
- 2) yhteispalvelun järjestäminen on ilmeisen tarpeellista palvelujen saatavuuden turvaami-

seksi ja hallinnonalan toiminnan tehokkuuden parantamiseksi; sekä

3) paikkakunnalla on yhteistyön osapuoli, joka on soveltuva ja halukas osallistumaan yhteispalvelun järjestämiseen.

Ennen päätöksen antamista ministeriön on pyydettävä asiasta lausunto niiltä viranomaisilta, joiden tehtävien järjestämisestä yhteispalveluna on kysymys.

4 luku

Erinäiset säännökset

10 §

Tiedottamisvelvollisuus

Yhteispalvelun osapuolten on tiedotettava yleisölle yhteispalvelun tarjoamisesta ja palveluvalikoimasta, aukiolosta ja muista palve-

luun liittyvistä seikoista.

11 §

Voimaantulo

Tämä laki tulee voimaan 1 päivänä huhtikuuta 2007.

Tällä lailla kumotaan julkisen hallinnon asiakaspalvelujen järjestämisestä yhteisissä palveluyksiköissä 7 päivänä syyskuuta 1993 annettu laki (802/1993).

12 §

Siirtymäsäännös

Ennen tämän lain voimaantuloa tehdyt yhteispalvelusopimukset on saatettava tämän lain mukaisiksi vuoden 2007 loppuun mennessä.

Helsingissä 2 päivänä maaliskuuta 2007

Tasavallan Presidentti

TARJA HALONEN

Sisäasiainministeri *Kari Rajamäki*