



Perustamisopas



Yhteispalvelu



Sisältö

Yhteispalvelulaki	4
Yhteispalvelusopimuksessa huomioon otettavat seikat	8
Suosituksot henkilöstön asemasta	12
Koulutusta koskevat suositukset	14
Laatuvaatimukset	15

Tähän oppaaseen on koottu kaikki oleellinen perustieto, jota tarvitaan yhteispalvelupisteen perustamisessa. Oppaan lisäksi on tärkeää tutustua yhteispalvelun nettisivuihin, joilta löytyvät myös muut yhteispalvelua koskevat ohjeet ja suositukset.

www.yhteispalvelu.fi

Yhteispalvelu tarjoaa julkishallinnon palveluja keskitetysti yhdessä paikassa. Kunnan ja valtion palveluntuottajien yhteistyöllä turvataan monipuoliset ja laadukkaat palvelut niin taajamassa kuin haja-asutusalueellakin – lähellä asiakasta.

Yhteispalvelu on käytännössä hyväksi todettu tapa varmis-

taa julkisten palvelujen saatavuus. Yhdestä palvelupisteestä saatavat palvelut säästävät kustannuksia, lähentävät kansalaisia hallintoon ja parantavat samalla julkishallinnon imagoa.

Palvelupisteen perustaminen onnistuu yhteistyöllä, paikallisella sopimisella ja halulla



löytää uusia entistäkin parempia ratkaisuja.

Yhteispalvelu perustuu lakiin. Yhteispalvelulakia (223/2007) sovelletaan valtion ja kunnan viranomaisille sekä Kansaneläkelaitokselle kuuluvien avustavien asiakaspalvelutehtävien järjestämiseen ja hoitamiseen yhteistyönä.

Yleensä yhteispalvelussa ovat mukana kunta, Kansaneläkelaitos, työvoimatoimisto, poliisi, maistraatti sekä vero-toimisto. Myös muut viranomaiset, kuten esimerkiksi Tiehallinto, Määrmittauslaitos ja lääninhallitus on hyvä ottaa mukaan neuvotteluihin. Samassa palvelupisteessä voi

toimia lisäksi muita palvelujentuottajia. Kolmas sektori ja paikallisia yrityksiä kannattaa myös ottaa mukaan toimintaan. On kuitenkin muistettava, että vain viranomaiset voivat hoitaa julkishallinnon asiakaspalvelutehtäviä.

Yhteispalvelu varmistaa palvelujen saatavuuden ja laki ohjaa toimivaan kokonaisuuteen





Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta

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.

Viranomainen ei 1 momentissa tarkoitetussa 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 käyttäjälle 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 vaa-
tivuutta.

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 toimittanut määräjassa tässä laissa tarkoitettulle toimeksisaajalle, katsotaan saapuneeksi määräjassa toimivaltaiseen viranomaiseen. Asiakirja, joka on annettu tiedoksi toimeksisaajan välityksellä palvelun käyttäjälle 6 §:n 3 kohdassa tarkoitettulla tavalla, katsotaan tiedoksiannetuksi hallintolaissa säädettyllä 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) yhteispalvelupisteen 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 turvaamiseksi 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 palveluun 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.



Huolellinen suunnittelu varmistaa onnistuneen yhteispalvelun





Yhteispalvelu

Yhteispalvelusopimuksessa huomioon otettavia seikkoja

Toimeksisaaja ja toimeksiantaja(t)

Sopimukseen kirjataan toimeksisaaja ja toimeksiantajat. Osapuoliksi nimetään toimivaltaiset viranomaiset ja sopimuksen allekirjoittavat henkilöt, joilla on siihen oikeus. Tarpeen vaatiessa allekirjoittajia voi olla osapuolta kohden kaksi. Yhteispalvelun osapuolia voivat lain 2 §:n mukaan olla valtion viranomaiset, kunnalliset viranomaiset ja Kansaneläkelaitos. Jos toimeksisaajan on tarkoitus tehdä yhteistyötä muiden tahojen kanssa palvelujen järjestämisessä, on siitä sovittava erikseen.

Yhteispalvelusopimuksella toiselle siirrettyä tehtävää ei toimeksisaaja voi siirtää edelleen tai antaa alihankintaan.

Jokainen sopimukseen osallistuva osapuoli tekee kannaltaan tarpeelliset hallinnolliset päätökset sopimukseen osallistumisesta.

Yhteispalveluna tarjottavat avustavat asiakaspalvelutehtävät

Avustavat asiakaspalvelutehtävät, joita voidaan yhteispalvelusopimuksella antaa toisen hoidettavaksi, on määritelty yhteispalvelulain 6 §:ssä. Lisäksi yhteispalvelun piiriin sopivia palveluita rajaa lain 2 §:n 2 momentti, jonka mukaan yhteispalveluun ei voida ottaa tehtäviä, joihin sisältyy päätöksentekovallan käyttöä tai jotka edellyttävät lain mukaan palvelun käyttäjän henkilökohtaista käyntiä toimivaltaisessa viranomaisessa.

Sopimuksessa määritellään selvästi, mihin viranomaisen tehtäviin liittyvät avustavat asiakaspalvelutehtävät sisältyvät yhteispalveluun. Täsmällisimmin määrittely tapahtuu nimeämällä tehtävät niiden lainsäädännössä käytettyjä nimiä käyttäen. Näitä voidaan selvittää käyt-

tämällä niiden rinnalla arkikäytössä vakiintuneita nimityksiä, jotka on kuitenkin sopimuksessa kiinnitettävä lainsäädännössä käytettyihin nimiin. Luettelo keskeisten toimijoiden vakiopalveluista löytyy yhteispalvelun nettisivuilta.

On huomattava, että sovittaessa asiakirjojen vastaanottamisesta yhteispalvelussa toimeksisaajan toimesta, asiat tulevat lain 7 §:n mukaan vireille asiakirjojen saavuttua toimeksisaajalle.

Erityisen tärkeää on määritellä sopimuksessa yhteispalvelussa tarjottavat lain 6 §:n 5 ja 6 kohdissa tarkoitetut avustavat asiakaspalvelutehtävät. Tiedon välittämistehtävän ja tiedottamisen rajojen yksiselitteinen määrittäminen on tärkeää osapuolten vastuusuhteiden vuoksi. Lain 5 §:n 2 momentin mukaan toimeksiantaja kantaa vahingonkorvausvastuun yhteispalvelussa annetuista vääristä neuvoista palvelun käyttäjälle aiheutuneista vahingoista. Yhteispalvelusopimuksen yli menevästä neuvonnasta aiheutuvasta vahingosta vastaa kuitenkin toimeksisaaja.

Tiedon välittämistä koskevan tehtävän laajuus on syytä määritellä luettelomalla sopimuksessa asiat, jotka tietojen välittämiseen sisältyvät. Tällaisia voivat olla tarvittavista asiakirjoista kertominen, määräajoista kertominen, toimivaltaisesta viranomaisesta kertominen jne.

Kaikkiin yhteispalveluna hoidettaviin tehtäviin liittyvistä tarpeellisista käytännön järjestelyistä voidaan tarpeen mukaan sopia lain 8 §:n 10-kohdan nojalla.

Yhteispalveluna tarjottavien palvelujen ohjauksen ja valvonnan järjestelyt

Yhteispalvelulain 5 §:n 2 momentin mukaan toimeksiantajalla on vahingonkorvausvastuu myös yhteispalveluna tarjot-

Yhteispalvelusopimuksessa huomioon otettavia seikkoja

tavasta asiakaspalvelusta. Tämäkin edellyttää, että toimeksiantaja valvoo ja myös ohjaa yhteispalvelua.

Toimeksisaajan hoitaessa omalla henkilöstöllään yhteispalvelua, sillä on työnjohtooikeus henkilöstöön ja toimeksiantajan oikeudet ohjata ja valvoa yhteispalveluna tarjottavia omia palvelujaan voivat kohdistua vain toimeksisaajaan, ei suoraan sen henkilöstöön.

Sopimuksessa voidaan sopia

- 1) miten toimeksisaaja valvoo ja ohjaa tuottamaansa yhteispalvelua ja
- 2) miten toimeksiantaja valvoo ja ohjaa toimeksisaajaa. Ohjaus voi perustua ohjeisiin, koulutukseen ja muuhun yhteydenpitoon sopimusosapuolten välillä.

Ohjauksen ja valvonnan menetelmänä voidaan käyttää ainakin yhteistyöryhmiä ja vastuuhenkilöitä. Sopimukseen on aina sisällytettävä lyhyt kuvaus valvonnan ja ohjauksen käytännön järjestelyistä.

Yhteispalvelupisteen sijaintipaikka, toimitilat, varustus ja aukioloajat

Sopimuksessa on sovittava yhteispalvelupisteen sijainnista, toimitiloista, varustuksesta ja aukioloajoista. Ennen sopimuksen tekemistä kartoitetaan asiakaspalvelun edellyttämät tarpeet ja sopimuksessa sovitaan;

- sijainnista, johon kuuluvat yhteispalvelupisteen sijainti ja palvelupisteen yhteystiedot,
- toimitiloista, joihin kuuluu mahdollinen turvallisuus- ja muut vaatimukset täyttävä tila pisteessä käyvien asiantuntijoiden työskentelylle. Tässä yhteydessä olisi hyvä mainita myös turvaohjeesta, esim. noudatetaan paikallispoliisin kanssa yhdessä laadittua turvaohjetta,
- varustuksesta, johon kuuluvat kalusteet, toimistotekniikan järjestäminen (ml. asiakaspääteet ja ajanvarausjärjestelmä), opasteet ja yhteispalvelun tunnuksen käyttö (sopimuksessa on

hyvä näkyä, että noudatetaan yhteispalvelusta annettuja graafista ohjeistoja) ja

- aukioloajoista. (Suosituksena on, että palvelupiste olisi auki ainakin yhtenä päivänä viikossa virka-aikaa pitempään, vähintään kello 18 asti.).

Lisätietoa edellä mainituista asioista löytyy osoitteesta www.yhteispalvelu.fi.

Henkilötietojen käsittely

Jos yhteispalvelutehtävän hoitaminen edellyttää henkilötietojen käsittelyä, tulisi siihen liittyviä velvoitteita koskevista käytännön järjestelyistä aina sopia yhteispalvelusopimuksessa. Käytännön järjestelyjä koskevia kysymyksiä ovat esim. palvelussa käytettävät rekisterit ja tietojärjestelmät, palveluhenkilökuntaa koskeva vaitiolovelvollisuus, henkilötietoja sisältävien asiakirjojen, tulosteiden tms. käsittely, säilytys ja hävittäminen, henkilötietoja sisältävien rekisterien ja tietojärjestelmien käytön ja suojaamisen periaatteet sekä henkilötietojen käsittelytapauksen ja sen perusteiden dokumentointi. Vastuu henkilötietojen käsittelyn laillisuudesta palvelutapahtumassa kuuluu toimeksiantajalle. Toimeksisaaja vastaa siitä, että sen henkilökunta käsittelee henkilötietoja vain sopimuksen sallimissa puitteissa.

Yhteispalvelulaki ei anna oikeuksia henkilötietojen käsittelyyn (vrt. henkilötietolaki 3 § 2 kohta), vaan käsittelyn tulee aina perustua yleis tai erityislaissa olevaan valtuutukseen. Henkilötietojen käsittely voi yhteispalvelussa perustua esim. toimeksiantoon (henkilötietolaki 8 § 1 mom. 2 ja 7 kohta). Myös palvelua käyttävän henkilön suostumus (henkilötietolaki 8 § 1 mom. 1 kohta) voisi esim. sähköisissä palveluissa tulla kysymykseen käsittelyn perusteena. Lisäksi viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 21 §:ssä säädetään mah-

dollisuudesta tuottaa pyynnöstä tietoaineistoja viranomaisen tietojärjestelmästä.

Kustannusten jakaminen

Kustannusten jakamisesta ja jakamisperusteista on sovittava yhteispalvelusopimuksessa selkeästi ja yksiselitteisesti, koska toiminta on budjettitaloudellisesti erillisten julkishallinnon yksiköiden yhteistyötä. Sopimuksessa on tarkoitustenmukaista käsitellä erikseen kerta- luonteisia investointikustannuksia ja jatkuvasta toiminnasta aiheutuvia juoksevia kustannuksia. Kustannusten kattaminen voidaan hoitaa esim. siten, että palvelun järjestämisestä peritään toiselta osapuolelta maksu, jonka määrästä ja maksuajasta tulisi ottaa sopimukseen määräykset. Maksun tulee määräytyä omakustannusarvoperiaatteen mukaisesti eikä toiminnasta saa syntyä voittoa osapuolille. Maksujen määräytyminen voisi tapahtua noudattaen soveltuvin osin valtion maksuperustelain (150/1992) ja -asetuksen (211/1992) säännöksiä. Keskeisten palvelutuottajien yhteispalvelua koskevat suoritehinnat löytyvät yhteispalvelun nettisivuilta.

Yhteispalvelua hoitava henkilöstö ja sille asetettavat vaatimukset

Yhteispalvelupisteessä vakituisesti työskentelevät henkilöt ovat toimeksisaajan palveluksessa, mutta suorittavat myös toimeksiantajan yhteispalvelusopimuksessa sovittuja asiakaspalvelutehtäviä.

Tässä yhteydessä on hyvä mainita sijaisuuksien järjestämisestä lomien, sairastapauksien tai muiden syiden varalta. Suosituksena on jo turvallisuudenkin vuoksi, että palvelupisteessä tulee työskennellä riittävän monta asiakaspalvelijaa. On myös hyvä nimetä yhteispalvelupisteelle palvelupisteessä työskentelevä vastuuhenkilö, joka vastaa

palvelupisteen toimivuudesta ja käytännön asioista.

Tässä yhteydessä sopimuksessa on syytä mainita, jos tiloissa työskentelee toimeksiantajan henkilöstöä kokoaikaisesti tai ajanvarauksen perusteella.

Henkilöstön koulutus ja tehtävien vaatima tiedollinen ja tekninen tuki

Sopimuksessa sovitaan henkilöstön perehdyttämisestä, koulutuksesta ja muusta kehittämisestä. Toimeksiantaja vastaa henkilöstön perehdyttämisestä sekä heidän koulutuksestaan siten, että henkilöstön tiedolliset ja taidolliset valmiudet ovat aina asiakaspalvelutehtävien edellyttämällä tasolla.

Samalla sovitaan myös siitä, miten yhteys taustaviraston asiantuntijoihin järjestetään, kuten siitä kuka/ketkä avustavat asiakaspalvelutehtävissä (asiantuntijaneuvosta) ja kuka huolehtii teknisestä tuesta.

Tiedottaminen

Sopimuksessa sovitaan miten palvelujen järjestämisestä tiedotetaan yleisölle ja nimetään tiedotuksesta vastaava viranomainen/henkilö. Tiedottamisen tueksi on laadittu Yhteispalvelupisteen viestintäopas, joka löytyy osoitteesta www.yhteispalvelu.fi.

Samalla sovitaan myös tiedonkulusta eri viranomaisten välillä ja yhteispalvelupisteen ja taustavirastojen välillä, esim. yhteispalvelussa mukana olevien tahojen säännöllisten kokousten järjestämisestä.

Laatuvaatimukset

Sopimuksessa tulee sopia myös palvelujen laatutasosta. Yhteispalveluun liittyvät yleiset laatuvaatimukset ovat tämän oppaan lopussa.

Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen

Yhteispalvelusopimuksen tulisi sisältää määräykset sopimuksen voimassaolosta ja irtisanomisesta sekä sen voimaantulo-ohjeesta. Sopimuksen tulisi pääsääntöisesti olla määräaikainen ja se voi olla voimassa esim. enintään neljä vuotta, jotta toimintamallia ja palvelujen järjestämistä yhteispalveluna olisi mahdollisuus arvioida riittävän tiheästi. Sopimuksen tulisi olla irtisanottavissa esim. puolen vuoden irtisanomisajalla. Toimintaympäristön tai toiminnan taloudellisten edellytysten merkittävien muutosten tai sopimusvelvoitteiden oleellisten laiminlyöntien varalta voi olla tarkoituksenmukaista sopia myös erillisestä puolta vuotta lyhyemmästä irtisanomis- tai sopimuksen purkamismahdollisuudesta. Toiminnan lähtökohtana tulisi kuitenkin aina olla, että sopimuksen soveltamista koskevista erimielisyyksistä pyritään ensisijaisesti sopimaan osapuolten kesken yhteistyössä.

Muut käytännön järjestelyt

Sopimukseen voidaan tarpeen mukaan ottaa määräyksiä muistakin yhteispalveluun liittyvistä käytännön seikoista. Tällaisia asioita voivat olla esim. osapuolten väliset yhteistyöryhmät, sopimuksen sisällön tarkistamismenettely sopimuksen voimassa ollessa, palvelutehtävien kehittämistä ja uudistamista koskevat seikat, yhteispalvelua koskevat laatuvaatimukset sekä asiakirjojen diariointia ja arkistointia koskevat seikat. Tässä kohdassa voidaan myös sopia paikallisista olosuhteista johtuvista mahdollista käytännön erityisjärjestelyistä tai -tarpeista.

Yhteispalvelusopimuksen mallilomake löytyy nettisivuilta www.yhteispalvelu.fi





Palvelussuhde ja sen ehdot

Yhteispalvelulain uudistamisen jälkeen yhteispalvelussa on aina kysymys siitä, että toimeksisaaja hoitaa omalla henkilöstöllään lain soveltamisalaan kuuluvia ja yhteispalvelusopimuksessa hoidettavaksi sovittuja toimeksiantajan avustavia asiakaspalvelutehtäviä. Tässä käsitellään pääsääntöisesti yhteispalvelulain mukaista viranomaisyhteistyötä, jolloin samassa yhteispalvelupisteessä vakituisesti työskentelevillä on yksi työnantaja, yhtenäiset palvelussuhteen ehdot ja yhteinen työnjohto.

Huomautus: Muut yhteistyöjärjestelyt perustuvat muuhun kuin yhteispalvelulainsäädäntöön. Viranomaisten palveluyhteistyö voidaan järjestää myös esimerkiksi siten, että yhden viranomaisen henkilöstöä työskentelee toisen tiloissa.

Jos jokin toimipaikka korvataan yhteispalvelulla ja toimipaikassa on henkilöstöä, joka ei ole samassa yhteydessä jäämässä eläkkeelle tai siirtymässä toisen työnantajan palvelukseen, on korvattavan toimipaikan henkilöstön palvelussuhteen jatkumisen turvaamiseksi selvitettävä tarvittavat toimenpiteet.

Esisijaisia mahdollisuuksia ovat:

- henkilöstön siirtäminen työskentelemään saman työnantajan toiseen toimipaikkaan samalla työssäkäyntialueella,
- henkilöstön yhteispalvelusopimuksen mittainen määräaikainen työskenteleminen toimeksisaajan palveluksessa samalla paikkakunnalla, joksi ajaksi työnantajan tulee myöntää henkilö(i)lle virkavapautta tai vastaavaa vapautusta, tai
- henkilöstön siirtyminen toimeksisaajan palvelukseen (virkasiirrot valtion virastojen kesken; Kansaneläkelaitos ei ole valtion virasto).

*Henkilöstö tekee
Palvelupisteen*

Suosituksset henkilöstön asemasta

Henkilöstön siirtyessä toimeksisaajan palvelukseen heihin sovelletaan uuden työnantajan palvelussuhteen ehtoja. Suositeltavaa on, että palvelu toisessa viranomaisessa huomioitaisiin siirtymishetkellä arvioitaessa henkilön kokemusta ja osaamista.

Siirrettäessä henkilöstöä työskentelemään yhteispalvelupisteeseen noudatetaan mukana olevien viranomaisten määriteltyjä henkilöstöpoliittisia periaatteita.

***Huomautus:** Jos yhteispalvelun järjestämisen vuoksi on välttämätöntä, että toimeksiantajan henkilöstöä työskentelee pysyvästi toimeksisaajan tiloissa, työnjohtajärjestelyistä sovitaan erikseen. Tällaiseen henkilöstöön sovelletaan toimeksiantajan palvelussuhteen ehtoja.*

Toimeksiantajan henkilöstön ajoittainen työskentely (ajanvarauksella) toimeksisaajan tiloissa ei välttämättä edellytä erityisiä työnjohdollisia järjestelyjä, mutta tarpeen vaatiessa niistä tulee sopia.

Yhteispalveluun siirryttäessä tulisi aina arvioida siirtymisen ja uuden tehtävän vaikutus henkilöstön työtehtävien vaativuuteen siten, kuin ao. palkkausjärjestelmistä on sovittu. Jos yhteispalveluun siirtyminen synnyttää kokonaan uudenlaisia tehtäviä, tulee niiden vaativuus arvioida käyttäen kunkin työnantajan palkkausjärjestelmän kriteerejä.

Henkilöstöpolitiikka

Yleiset kunkin työnantajan henkilöstöpoliittiset periaatteet koskevat myös kaikkia toimia, joita yhteispalveluun siirryttäessä tai siinä toimittaessa tehdään.

Yhteistoiminta yhteispalveluun siirryttäessä

Koska yhteispalveluun siirtymisellä on heijastusvaikutuksia koko organisaation toiminnalle, huolehtii kukin työnantaja henkilöstönsä kanssa tarvittavista yhteistoimintamenettelyistä. Eri viranomaisen yhteistoimintamenettelyt kuitenkin poikkeavat toisistaan. Yhteispalvelu koskettaa aina vähintään kahta virastoa, työnantajaa ja niiden henkilöstöä. Näin ollen myös laajempaa paikallista sekä alueellista koordinaation tarvetta todennäköisesti ilmenee. Yhteispalvelun osapuolten on huolehdittava siitä, että henkilöstö saa riittävät tiedot yhteispalveluun siirtymisen vaikutuksista työtehtäviin ja palvelussuhteen ehtoihin. Erityisesti on tiedotettava mahdollisista muutoksista siirryttäessä eläkejärjestelmästä toiseen.

Henkilöstötyöryhmä pitää suositeltavana, että ennen yhteispalvelusopimuksen tekemistä yhteistoimintamenettelyyn liitettäisiin vähintään yksi kaikkien yhteispalveluun osallistuvien tahojen yhteinen kokous, jossa henkilöstö on edustettuna. Kun yhteistyö koskee useampaa kuin kahta tahoa, on syytä sopia yhteisen menettelyn koordinoijasta.

Henkilöstön rekrytointiperusteet

Jos toimeksisaaja tarvitsee lisää henkilöstöä yhteispalveluun siirtymisen vuoksi, tulisi henkilöstöä valittaessa antaa etusija toimeksiantajien ja toimeksisaajan samalla paikkakunnalla olevalle henkilöstölle.

Palveluyksiköiden koko

Yhteispalvelun tarve syntyy usein paikkakunnilla, joissa viranomaisten omat toimipaikat ovat henkilöstömäärältään pieniä. Pienissä yksiköissä sijaisuuksien ja aukioloaikojen järjesteleminen on usein vaikeaa ja niissä voi helposti syntyä myös turvattomia tilanteita. On suositeltavaa, että yhteispalvelussa pyrittäisiin vähintään neljän henkilön yksiköihin.

Palveluhenkilöstön nimikkeet

Yhteispalvelulain mukaisessa yhteispalvelussa palveluja tuottavat eri yhteispalvelupisteissä eri työnantajien palveluksessa olevat henkilöt. Jokaisella työnantajalla on oma nimikkeistönsä ja nimikkeisiin voi liittyä muitakin henkilöstöhallinnollisia ulottuvuuksia. Kuntien ylläpitämissä yhteispalvelupisteissä palvelusihteeri -nimike on ollut varsin yleisesti käytössä.

Palvelusihteeri -sanaa voidaan käyttää yleisnimenä yhteispalvelutehtäviä hoitavista henkilöistä virallisista nimikkeistä huolimatta. Yhteispalvelussa olevien eri työnantajien nimikkeiden käyttöä ei ole tarpeen yhdenmukaistaa. Nimikkeitä uudistettaessa voidaan harkita, että otetaan laajemmin käyttöön palvelusihteeri -nimike yhteispalvelutehtäviä pääasiassa hoitaville henkilöille.



Yhteispalvelu

Henkilöstöstä ja työolo- suhteista pidetään huolta

Koulutusta koskevat suositukset

Toimeksiantaja vastaa aina palvelusihteerien koulutuksesta ja siitä, että perehdyttäjillä on ajankohtainen sähköinen tukimateriaali käytettävissä.

Toimeksiantaja huolehtii siitä, että myös palvelusihteereillä on ko. tehtäviin liittyvä sähköinen tukimateriaali käytettävissään ja, että palvelusihteerit kutsutaan ao. tahojen omiin koulutuksiin silloin, kun koulutusten sisällöt tukevat

palvelusihteerien työtä tai heille räätälöidään omaa tarvittavaa koulutusta.

Toimeksiantaja nimeää palvelusihteerille toimeksiantajan taustavirastosta tukihenkilön, joka auttaa tarvittaessa palvelusihteeriä asiakaspalvelutapahtumassa.

Yhteispalvelusopimuksissa tulee olla maininta siitä, mitkä tahot vastaavat palvelusihteerien koulutuksesta aiheutuvista kustannuksista.



Laatu syntyy osaamisesta ja asenteesta

Yleiset laatuvaatimukset

Yhteispalvelussa tarjotaan avustavia asiakaspalvelutehtäviä, jotka liittyvät pääsääntöisesti valtion viranomaisten, kuntien viranomaisten ja Kansaneläkelaitoksen hallintopalveluihin. Jokaisella toimijalla on eri palveluihinsa liittyen erityisiä yksityiskohtaisia laatuvaatimuksia, mutta niitä koskevat myös yhteiset yleiset laatuvaatimukset, jotka ovat seuraavat:

1) Avustavaan asiakaspalveluun kuuluvat palvelut annetaan ja yhteispalveluun toimitetut asiakirjat ja maksut toimitetaan

viivytyksettä eteenpäin. Asiakkaalle ilmoitetaan, milloin asiakirjat toimitetaan edelleen toimeksiantajalle ja milloin aika ajoin tarjolla olevat palvelut ovat saatavilla.

2) Yhteispalvelussa välitettävä tieto on oikeellista ja asiaan sekä yhteispalvelutehtävään nähden riittävää. Asian vireillepanon neuvonnassa toimeksisaaja jakaa toimeksiantajan antaman informaation muuttamattomana ja kokonaisuudessaan. Maksuja vastaanottaessa maksuja peritään oikean määräisinä.

3) Asiakkaan tietoja kirjattaessa ja välitettäessä toimeksiantajalle tietojen oikeellisuus varmistetaan ja tiedot välitetään muuttamattomina toimeksiantajalle. Tarvittaessa asiakkaan suostumus tietojen käsittelyyn dokumentoidaan.

4) Sähköisen palvelun käytössä avustettaessa yhteydet toimivat moitteettomasti ja tietoturvallisesti.

5) Asiakaspalvelu on ystävällistä ja asiakkaan tarpeet huomioivaa.

6) Asiakaspalvelu tarjotaan suomen, ruotsin ja saamen kielellä yhtenäisten laatuvaatimusten mukaisena.

www.yhteispalvelu.fi

*Yhteystiedot kehittäjistä ja
olemassa olevista yhteispalvelupisteistä*

Yhteispalvelua koskevat oppaat

*Viranomaisten määrittelemät
yhteispalveluna annettavat vakiopalvelut*

Kustannusten jakoa koskevat suositukset

Tietoteknisiä ratkaisuja yhteispalvelun tueksi

Yhteispalvelusopimuksen mallilomake

Ajankohtaista-palsta

Ja paljon muuta



Yhteispalvelu