

## **DEN NYA SAMSERVICELAGEN**

### **VAD SOM BEHÖVER BEAKTAS I ETT SAMSERVICEAVTAL**

#### **1. Uppdragstagare och uppdragsgivare**

Skriv in uppdragstagaren och uppdragsgivarna. Med parter avses de behöriga myndigheterna och de personer som undertecknar avtalet och som har rätt att sluta det. Om det behövs kan det finnas två undertecknare för varje part.

Enligt 2 § i lagen om samservice kan samarbetsparterna vara statliga myndigheter, kommunala myndigheter och Folkpensionsanstalten. Om uppdragstagaren har för avsikt att samarbeta med andra parter om att ordna service, måste det avtalas särskilt.

Om en uppgift har förts över på någon annan genom ett samserviceavtal, får uppdragstagaren inte föra den vidare på någon annan eller upplåta den på en underleverantör.

Varje part i avtalet fattar de nödvändiga administrativa besluten om deltagande i avtalet.

#### **2. Biträdande kundservicefunktioner som tillhandahålls som samservice**

I lagens 6 § anges vilka biträdande kundservicefunktioner som kan överlåtas åt någon annan genom ett samserviceavtal. Dessutom anger 2 § 2 mom. vilka servicefunktioner som är lämpliga att omfattas av samservice. Följaktligen får samservicen inte omfatta uppgifter som innebär utövande av beslutanderätt eller som enligt lagen förutsätter att den som anlitar servicen personligen besöker den behöriga myndigheten.

I avtalet ska det noggrant anges vilka biträdande kundservicefunktioner i anknytning till myndighetsuppgifter som omfattas av samservice. För att göra det riktigt exakt är det bäst att ange dem med de benämningar de har i lagstiftningen. De kan förtydligas med hjälp av benämningar som används i dagligt tal, men i avtalet ska de förankras i benämningarna i lagstiftningen. I en bilaga återges en förteckning över de uppgifter som anknyter sig till de biträdande kundservicefunktioner som enligt arbets- och skatteförvaltningen, polisen, magistraterna, länsstyrelserna, Folkpensionsanstalten och Finlands Kommunförbund lämpligen kan omfattas av samservice. Förteckningen är inte uttömmande.

Observera att när man avtalar om att uppdragstagaren tar emot handlingar inom ramen för samservice, anhängiggörs ärendena enligt 7 § när handlingarna har kommit in till uppdragstagaren.

Det är särskilt viktigt att de biträdande kundservicefunktioner enligt 6 § 5 och 6 punkterna som ska tillhandahålls som samservice bestäms i avtalet. Med tanke på

parternas ansvar är det viktigt att dra en entydig gräns mellan uppgifter som innebär förmedling av upplysningar och information. Enligt 5 § 2 mom. bär uppdragsgivaren skadeståndsansvaret för skada som vållats den som anlitar samservicen på grund av felaktiga råd. Däremot är det uppdragstagaren som svarar för skada på grund av rådgivning som går utöver det som står i samserviceavtalet.

Gränserna för uppgifterna att förmedla upplysningar och information bör anges genom att räkna upp de frågor i avtalet som omfattas av förmedling av upplysningar. Det kan vara fråga om att tala om vilka handlingar som behövs, tidsfrister, behöriga myndigheter osv.

I förekommande fall kan det med stöd av 8 § 10 punkten avtalas om alla praktiska frågor som gäller ordnandet av samservice.

### **3. Hur styrningen och övervakningen av samservicen ska ordnas**

Enligt 5 § 2 mom. har uppdragsgivaren skadeståndsansvar också för kundservice som tillhandahålls som samservice. Också det förutsätter att uppdragsgivaren övervakar och styr samservicen.

Om uppdragstagaren sköter samservicen med sin egen personal har den rätt att leda personalens arbete och då kan uppdragsgivarens rätt att styra och övervaka sin egen service som tillhandahålls som samservice bara rikta sig mot uppdragstagaren, inte direkt uppdragstagarens personal.

Genom avtalet kan parterna komma överens om 1) hur uppdragstagaren övervakar och styr den samservice den tillhandahåller och 2) hur uppdragsgivaren övervakar och styr uppdragstagaren. Styrningen kan bygga på föreskrifter, utbildning och andra kontakter mellan parterna.

Som metoderna för styrning och övervakning kan användas åtminstone samarbetsgrupper och ansvarspersoner.

I avtalet ska alltid ingå en kort beskrivning av hur övervakningen och styrningen är ordnade i praktiken.

### **4. Samservicekontorets läge, lokaler, utrustning och öppettider**

Avtalet ska ange var samservicekontoret är beläget, lokalerna, utrustningen och öppettiderna. Innan ett avtal ingås klarläggs kundservicebehoven och därefter avtalas det om

- läget, inbegripet var samservicekontoret befinner sig och kontaktuppgifterna,
- lokalerna, inbegripet ett eventuellt utrymme som är avsett som arbetsrum för besökande experter och som uppfyller säkerhetskrav och övriga krav. I det här sammanhanget kan det vara bra att också nämna eventuella säkerhetsföreskrifter, t.ex. att man följer säkerhetsföreskrifter som upprättats i samråd med den lokala polisen,
- utrustningen, inbegripet inventarier, kontorsteknik (också kundterminaler och system för att boka tid), vägvisningsskyltar och samservicens emblem (det är bra om det kommer fram i avtalet att man följer de grafiska anvisningarna om samservice) och

- öppettider. (Rekommendationen är att servicekontoret håller öppet längre än den normala minst en dag i veckan, till minst kl. 18.00).

Ytterligare upplysningar gällande de ovannämnda punkter finns under adressen [www.yhteispalvelu.fi](http://www.yhteispalvelu.fi).

## 5. Hur personuppgifter ska behandlas

Om en samserviceuppgift förutsätter att man behandlar personuppgifter bör det lämpligen alltid läggas fast i samserviceavtalet hur de skyldigheter som hänger samman med behandlingen av personuppgifter tillgodoses i praktiken. Praktiska frågor är t.ex. vilka register och datasystem som anlitas i servicen, servicepersonalens sekretesskyldighet, hur handlingar, utskrifter o.dyl. som innehåller personuppgifter ska behandlas, bevaras och förstöras, vilka principer som följs vid att använda och skydda register och datasystem innehållande personuppgifter och hur behandlingen av personuppgifter i ett enskilt fall och grunderna för behandlingen ska dokumenteras. Uppdragsgivaren har ansvaret för att personuppgifter behandlas lagligt i samband med en servicefunktion. Uppdragstagaren svarar för att personalen behandlar personuppgifter endast inom ramen för vad avtalet tillåter.

Samservicelagen utgår från att den inte ger någon rätt att behandla personuppgifter (jfr 3 § 2 punkten i personuppgiftslagen), utan att behandlingen alltid ska grunda sig på ett bemyndigande i en allmän lag eller speciallag. Vid samservice kunde behandlingen av personuppgifter grunda sig t.ex. på ett uppdrag (8 § 1 mom. 2 och 7 punkterna). Också samtycke av den som anlitar servicen (8 § 1 mom. 1 punkten i personuppgiftslagen) kan komma i fråga som grund t.ex. vid elektronisk service. I 21 § i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet föreskrivs dessutom om möjligheten att på begäran få datamaterial ur myndigheternas datasystem.

## 6. Hur kostnaderna ska fördelas

I samserviceavtalet ska det avtalas klart och entydigt hur kostnaderna fördelas och om grunderna för fördelningen, eftersom verksamheten i budgetekonomiskt hänseende är samverkan mellan separata enheter inom den offentliga förvaltningen. Det är lämpligt att separera investeringskostnader av engångsnatur och löpande kostnader för fortlöpande verksamhet. Kostnaderna kan täckas t.ex. så att en avgift för att ordna servicen tas ut hos den ena parten och att det bestäms i avtalet hur stor avgiften är och när den ska betalas. Avgiften bör bestämmas enligt självkostnadsvärdet och ingendera partens verksamhet bör gå med vinst. Avgifterna kan bestämmas utifrån det som föreskrivs i lagen (150/1992) och förordningen (211/1992) om grunden för avgifter till staten.

## 7. Den personal som har hand om samservicen och de krav som ställs på personalen

De som är fast anställda vid samservicekontoret är anställda hos uppdragstagaren, men de utför också kundserviceuppgifter för uppdragsgivaren enligt vad som överenskommit i avtalet.

I det här sammanhanget är det bra att ta upp frågan om vikarier med tanke på semestrar, sjukdomsfall eller andra omständigheter. Rekommendationen är redan med tanke på säkerheten att det alltid tjänstgör tillräckligt många personer på servicekontoret. Det är också lämpligt att utse en ansvarsperson för

samservicekontoret som arbetar där och som svarar för att samservicekontoret fungerar och för praktiska frågor.

Här är det också bra att nämna om uppdragsgivarens personal arbetar i lokalerna på heltid eller enligt tidsbokning.

## **8. Personalens utbildning och det kunskapsmässiga och tekniska stöd som uppgifterna kräver**

Här avtalas om handledning, utbildning och annan utveckling av personalen. Uppdragsgivaren svarar för handledningen och personalens utbildning så att personalens kunskaper och färdigheter alltid motsvarar kraven i kundservicefunktionerna.

Här avtalas också hur kontakterna med de involverade experterna ordnas, t.ex. vem som bistår i kundservicefunktioner (expertråd) och vem som svarar för det tekniska stödet.

## **9. Information**

Parterna ska avtala om hur allmänheten informeras om tillgången till service. De ska utse en informationsansvarig myndighet eller person. Till stöd för informationen finns Samservicekontorets informationshandbok under adressen [www.yhteispalvelu.fi](http://www.yhteispalvelu.fi).

Här avtalas också om informationsförmedlingen mellan myndigheter och mellan samservicekontor och de involverade myndigheterna, t.ex. om regelbundna möten för parterna i samservicen.

## **10. Hur länge avtalet gäller och hur det sägs upp**

I samserviceavtalet bör finnas bestämmelser om hur länge avtalet gäller och hur det sägs upp. Där bör också ingå en bestämmelse om när avtalet träder i kraft. Avtalet bör i regel vara tidsbestämt och gälla t.ex. högst fyra år för att verksamhetsmodellen och organiseringen av servicen som samservice ska kunna utvärderas tillräckligt ofta. Avtalet bör kunna sägas upp t.ex. med ett halvt års uppsägningstid. Med tanke på stora förändringar i verksamhetsomvärlden eller de ekonomiska villkoren eller grova försummelser av avtalsförpliktelseerna kan det vara bra att överenskomma också om en separat möjlighet att säga upp eller häva avtalet inom en kortare tid än ett halvt år. Utgångspunkten bör i alla fall vara att parterna primärt tillsammans kommer överens om hur meningsskiljaktigheter om avtalets tillämpning ska biläggas.

## **11. Andra praktiska frågor**

I avtalet kan efter behov tas in bestämmelser också om andra praktiska frågor i samband med samservicen. Som exempel kan nämnas samarbetsgrupper mellan parterna, ett förfarande för justering av avtalets innehåll medan avtalet är i kraft, utveckling och modernisering av servicefunktionerna, kvalitetskriterier för servicen samt diarieföring och arkivering av handlingar. Här kan det också avtalas om eventuella praktiska specialarrangemang eller specialbehov på grund av lokala förhållanden.