

Uusi yhteispalvelulaki 1.4.2007 -

Laki
julkisen hallinnon
yhteispalvelusta
223/2007

Lain tarkoitus

Parannetaan julkisen hallinnon

- asiakaspalvelun saatavuutta
- toiminnan tehokkuutta



Soveltamisala



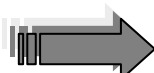

- valtion ja kuntien viranomaiset sekä
- Kansaneläkelaitos

Avustavien asiakas-
palvelutehtävien
järjestäminen ja
hoitaminen yhteistyönä

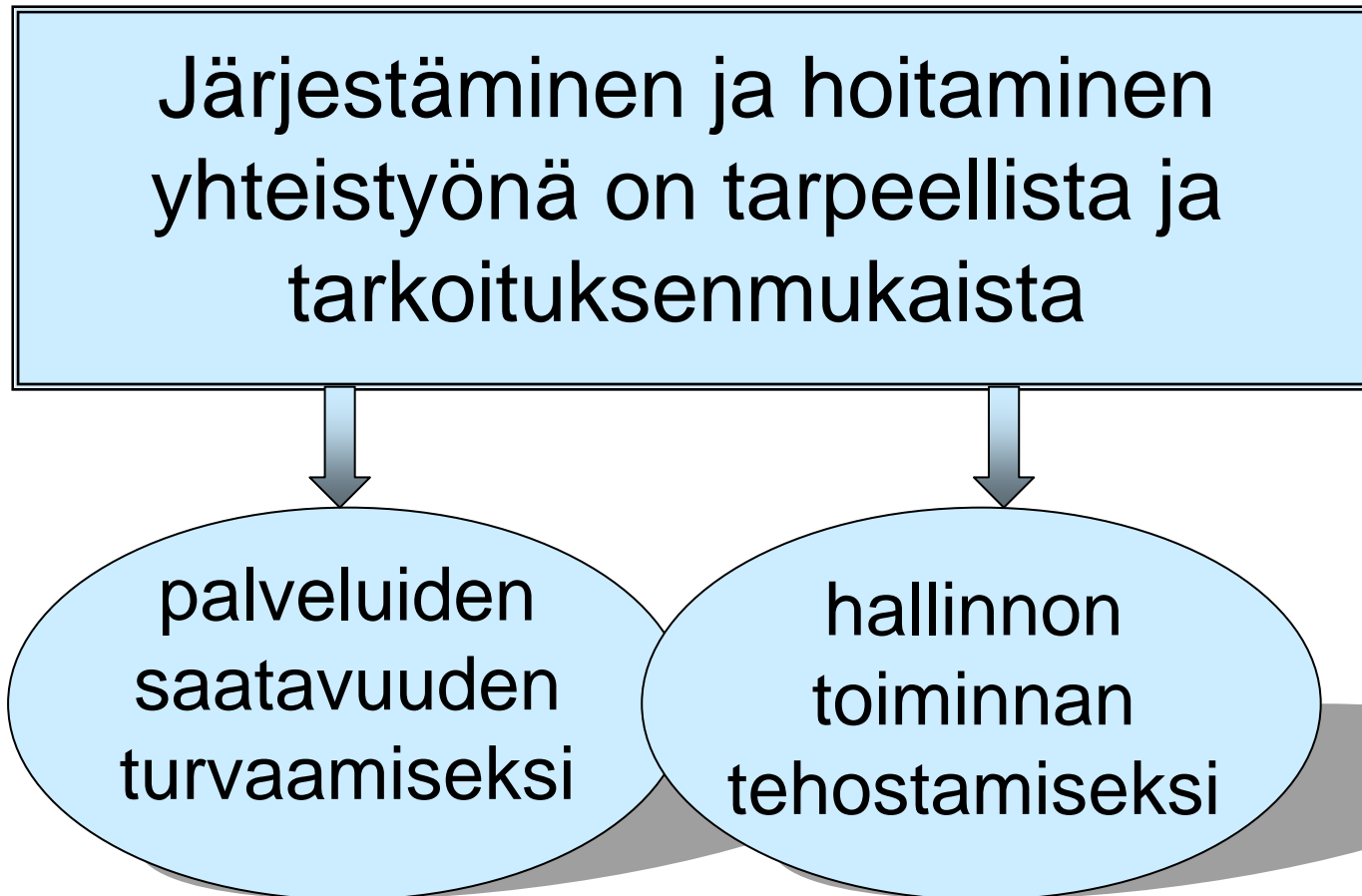
Ei voida soveltaa tehtäviin

- joihin sisältyy päätöksentekoval-
vallan käyttöä
- jotka edellyttävät henkilö-
kohtaista käyntiä toimivaltaisen
viranomaisen luona

Määritelmät laissa

- Yhteispalvelu  Tehtävien hoitaminen yhteispalvelusopimuksen nojalla
- Toimeksiantaja  Osapuoli, jonka tehtäviä hoidetaan yhteispalveluna
- Toimeksisaaja  Tehtäviä hoitava osapuoli
- Yhteispalvelupiste  Toimitila, jossa annetaan usean viranomaisen asiakaspalveluja sopimuksen nojalla

Yhteispalvelun edellytykset



Yhteispalvelun järjestäminen

- Perustuu sopimussuhteeseen (toimeksiantosuhde)
- Voi olla perinteinen palvelu tai teknisin välinein toteutettu
- Yhteisön vahingonkorvausvastuu ja koulutusvelvollisuus toimeksiantajalla
- Henkilöstön koulutuksen, asiantuntemuksen ja kokemuksen vastattava tehtävän vaativuutta

Yhteispalvelutehtävät

- Henkilöllisyyden toteaminen ja varmentaminen (ei selvittäminen)
- Ilmoitusten, hakemusten ja muiden asiakirjojen vastaanottaminen ja välittäminen sekä neuvonta
- Asiakirjojen luovuttaminen ja osin tiedoksi antaminen

Yhteispalvelutehtävät

- Maksujen vastaanottaminen ja välittäminen toimeksiantajalle
- Edellisiin liittyvä tekninen ohjaus, tiedon välittäminen ja tiedottaminen
- Muu asioiden vireillepanoon liittyvien tietojen välittäminen
- Asiakkaiden opastaminen sähköisten palvelujen käytössä

Asian vireille tuleminen

Jos yhteispalvelusopimuksessa on sovittu, että asiakirja voidaan toimittaa yhteispalvelupisteeseen, **asia tulee aina vireille asiakirjan saapuessa yhteispalvelupisteeseen.**

Yhteispalvelusopimus

- Kahden tai useamman viranomaisen välinen sopimus (toimeksiantosopimus)
- Pakollisia sovittavia asioita on useita ja ne on mainittu laissa

Sopimusosapuolet

- Nimetään osapuolet
- Voi olla useita toimeksisaajia ja -antajia
- Sopimuksen tekijänä aina toimivaltainen taho

Yhteispalvelutehtävät

- Määritellään sopimuksessa tyhjentävästi
- Sopimuslomakkeen liiteasiakirja
- Vakiosisällöt keskitetysti; paikallisesti voidaan poiketa, jos tarvetta on
- Laatuvaatimukset kirjattava
- Sama taso kuin muussakin toiminnassa

Ohjaus ja valvonta

- Toimeksisaaja valvoo tehtävän suoritusta omassa organisaatiossaan
- Toimeksiantaja ohjaa ja seuraa toimeksisaajaa tehtävän suorittamisessa
- Yhteispalvelupisteen toimijoista muodostettu yhteistyöryhmä; yhteyshenkilöt
 - poikkeamien tarkastelu
 - toiminnan kehittäminen

Toimitilat

- Paikan (yhteispalvelupisteen) yksilöinti
- Turvallisuusvaatimukset
 - tietoturvallisuus, kulunvalvonta yms. seikat
- Asiakaspäätteet ja ajanvarausjärjestelmä
- Aukiolo ja tunnukset
- Katso yhteispalvelupisteen tilaopas
www.yhteispalvelu.fi

Henkilötietojen käsittely

- Tulee perustua aina yleis- tai erityislainsäädäntöön – yhteispalvelulaki ei luo perustetta
- Sopimuksessa käytännön järjestelyt, jotka takaavat lainsäädännön vaatimusten täyttymisen
- Kirjataan käytettävät rekisterit ja vaitiolo-velvollisuudet
- Toimeksiantajat vastaavat sopimuksen lainmukaisuudesta

Kustannusten jakaminen

- Ei taloudellista voittoa osapuolille - omakustannusperiaate
- Voidaan jakaa perustamiskustannukset ja toimintakustannukset erikseen
- Keskitetty vakiosisältö, jos mahdollista suoriteperusteisena
- Aikaperustekin mahdollinen

Henkilöstö ja koulutus

- Henkilöstön määrä
- Työnjohtojärjestelyt – työnantajan työnjohto-oikeus säilyy ennallaan
- Toimeksiantaja järjestää koulutuksen, sisältö sovitaan erikseen
- Täydennyskoulutus
- Tukimateriaalin käytössä oleminen ja puhelintuki

Tiedotus

- Kummankin vastuu; toimeksiantajan ja toimeksisaajan - olisi hyvä nimetä tiedotuksesta vastaava henkilö
- Sovitaan viestintäsuunnitelman tekemisestä
- Yhteispalvelupisteestä ja sen palveluista tiedottaminen kuntalaisille sekä taustavirastoille on jatkuva tehtävä

Voimassaolo ja irtisanominen

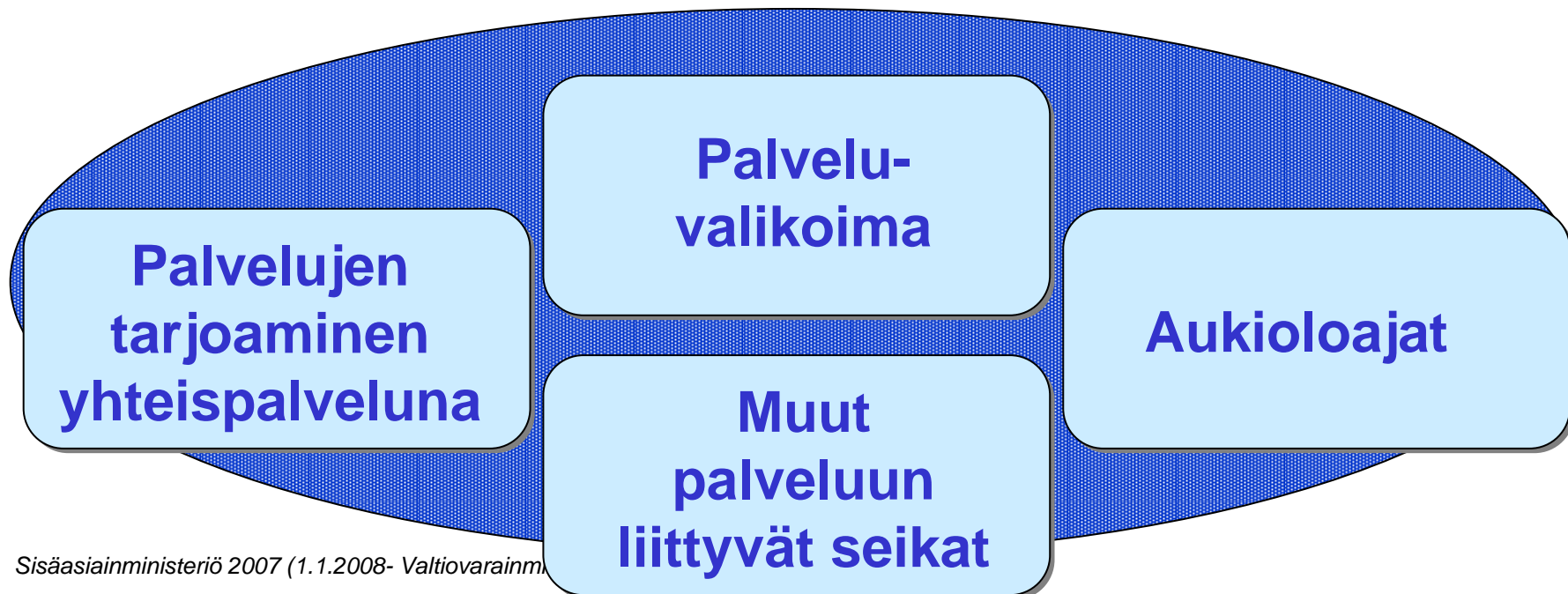
- Suositellaan määräaikaista sopimusta; esimerkiksi 4 vuotta
- Irtisanomisperusteet
- Sopimuksen purkaminen

Ministeriön toimivalta

- Ministeriö voi velvoittaa hallinnonalansa viranomaisen tekemään yhteispalvelusopimuksen, jos
 - viranomaisen ei ole tehnyt sopimusta
 - yhteispalvelun järjestäminen on ilmeisen tarpeellista palvelujen saatavuuden turvaamiseksi ja toiminnan tehokkuuden parantamisen vuoksi
 - paikkakunnalla on yhteispalveluun halukas osapuoli

Tiedottamisvelvollisuus

- Kaikilla yhteispalvelun osapuolilla
- Koskee kansalaisille tiedottamista



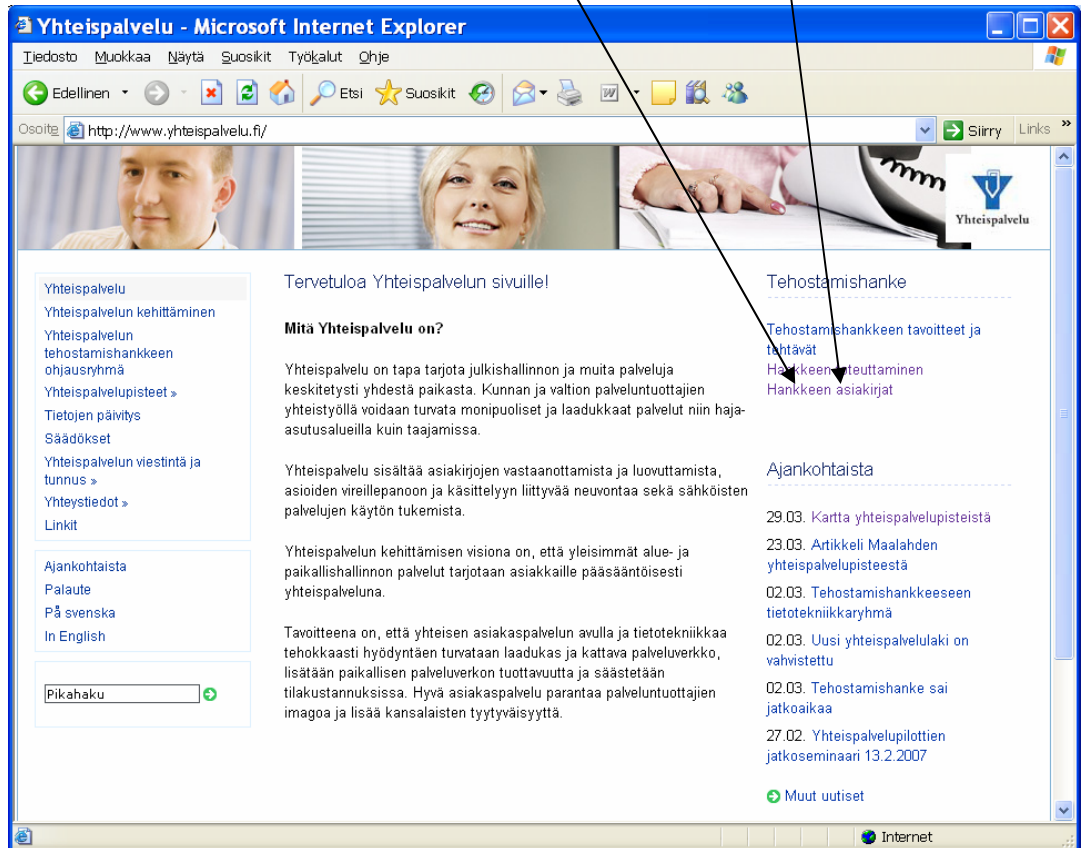
Siirtymäaika

Olemassa olevat yhteispalvelusopimukset saatettava uuden lain mukaisiksi vuoden 2007 loppuun mennessä



Myös yhteispalvelusopimuksessa huomioon otettavat seikat sekä mallisopimuslomake löytyvät yhteispalvelun nettisivuilta

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 >

Yhteystiedot >

Linkit

Ajankohtaista

Palaute

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 vireillepanoon ja käsittelyyn liittyvää neuvontaa sekä sähköisten palvelujen käytön tukemista.

Yhteispalvelun kehittämisen visiona 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

Hakkeen 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