

## STANDARDURVAL AV SERVICE I SAMSERVICE

*Det är fråga om biträdande kundservicefunktioner - kunden får sitt ärende anhänggjort i samservicekontoret.*

### MAGISTRATERNA

#### **Registrering av makars förmögenhetsförhållande**

- Registrering av äktenskapsförord och avvittringsinstrument

Ansökan och handlingen i original och en kopia kan inlämnas till samservicekontoret för vidarefordran till behörig magistrat. Ansökningsblankett och anvisningar finns på Internet.

#### **Registrering av gåva**

- Anmälan om gåva av lös egendom görs när någon fått en gåva av sin maka/make eller en släkting i rätt ned- eller uppstigande led eller dennes maka/make eller av någon annan speciellt närstående person, som sammanbor med gåvotagaren i gemensamt hushåll.

Samservicekontoret tar emot anmälan om gåva och vidarebefordrar till behörig magistrat. Blankett för anmälan liksom anvisningar finns på Internet.

#### **Förmyndarverksamheten**

- Ansökan om intressebevakare/Anmälan om en persons behov av intressebevakning och eventuella bilagor
- Ansökan om förordnande av ställföreträdare för intressebevakare
- Ansökan om att intressebevakningen skall upphöra/skiljande av intressebevakare från uppdraget
- Ansökan om tillstånd för rättshandling

Samservicekontoret tar emot anmälan och vidarebefordrar till behörig magistrat. Ansökningsblanketter och anvisningar finns på Internet.

- Inlämnande av års- och slutredovisning samt egendomsförteckning

Samservicekontoret tar emot redovisningar och egendomsförteckningar och vidarebefordrar till behörig magistrat. Redovisningsblanketter och anvisningar finns på Internet.

- Utdrag ur förmyndarskapsregistret

Samservicekontoret kan ta emot beställning av utdrag ur förmyndarskapsregistret och skicka den vidare till magistraten.

Uppgifterna inom förmyndarskapsverksamheten är ofta av sådan karaktär att de kräver en diskussion med en sakkunnig och till ansökan skall ofta bifogas olika tilläggsutredningar, som varierar beroende på ärendets natur och dessa är ofta sekretessbelagda. Därför rekommenderas att man i förväg beställer tid via elektronisk tidsbeställning när det gäller skötseln av förmyndarskapsärenden vid samservicekontor.

### **Handels- och föreningsregisterärenden**

I handelsregisterärenden tar serviceraådgivaren på samservicekontoret emot anmälan och informerar kunden hur man fyller i blanketterna och ger upplysning om behandlingsavgifterna. Serviceraådgivaren skickar den ifyllda blanketten och kvitto över betald behandlingsavgift till magistraten.

Blanketter som gäller bostadsaktiebolag skall sändas direkt till den magistrat där bolaget har sin hemort. Ärendet blir anhängigt först när anmälan ha anlånt till behörig magistrat eller Patent- och registerstyrelsen.

Serviceraådgivaren hittar anvisningar hur man fyller i blanketter, om behandlingsavgiftens storlek och hur den kan betalas på Internet: [www.prh.fi](http://www.prh.fi). Blanketter finns också under adressen: [www.ytj.fi](http://www.ytj.fi).

I föreningsregisterärenden tar serviceraådgivaren på samservicekontoret emot anmälan och informerar kunden hur man fyller i blanketterna och ger upplysning om behandlingsavgifterna. Serviceraådgivaren skickar den ifyllda blanketten och kvitto över betald behandlingsavgift till magistraten eller till Patent- och registerstyrelsen. Kunden kan också fylla i anmälan elektroniskt på samservicekontoret. Ärendet blir anhängigt först när anmälan ha anlånt till behörig magistrat eller Patent- och registerstyrelsen.

På Internet: [www.prh.fi](http://www.prh.fi) hittar serviceraådgivaren anvisningar hur man fyller i blanketter, uppgift om behandlingsavgiftens storlek och hur den skall betalas. Blanketter finns också under samma adress.

### **Uppgifter som hör till hemkommun och befolkningsdatasystemet, förutom utlänningsärenden**

Följande blanketter kan inlämnas till samservicekontoret. Serviceraådgivaren tar emot handlingen och vidarebefordrar till behörig magistrat.

- anmälan om uppgift om barnet (blanketten finns inte tillhanda, utan den skickas automatiskt till alla mödrar som fått barn. Blanketten kan returneras också till samservicekontoret.)
- korrigering/ändring av modersmålet
- förbud mot utgivning av personuppgifter
- anmälan om kontaktspråk till befolkningsdatasystemet
- anmälan om tilltalsnamn till befolkningsdatasystemet
- anmälan om utträde ur religionssamfund och ev. samtycken
- begäran om utövning av rätt till insyn av egna uppgifter

Blanketter och anvisningar finns på Internet.

## Namnändringsärenden

- anmälan om namnändring kan inges till samservicekontoret. Serviceraådgivaren tar emot anmälan och vidarebefordrar till behörig magistrat.
- ansökan om namnändring kan inges till samservicekontoret. Serviceraådgivaren tar emot ansökan och vidarebefordrar till behörig magistrat.

Anvisningar gällande anmälan om ansökan och blanketter finns på Internet.

## Prövning av hinder mot äktenskap och registrerat partnerskap (Obs undantaget)

- Begäran om prövning av hinder mot äktenskap
- Begäran om prövning av hinder mot registrerat partnerskap

Kunderna fyller i blanketten, som finns på Internet. Blanketten tas emot och vidarebefordras till behörig magistrat.

Prövning av hinder mot äktenskap eller registrerat partnerskap där någon av parten har utländskt medborgarskap kan inte anhängiggöras vid samservicekontoret.

## Valärenden (vallagen och rösträttsregistret)

- Kunden kan kontrollera sitt röstningsställe i rösträttsregistret, under förutsättning att justitiedepartementet ger sitt samtycke och ger rätt att använda deras datasystem.

## Båtregisterärenden

- Innan en båt som skall registreras kan tas i bruk skall registeranmälan inlämnas till magistraten. Registeranmälan kan lämnas in till vilken magistrat eller serviceenhet som helst. Registeranmälan med bilagor kan också sändas per post till magistraten.

Samservicekontoret kan ta emot anmälan till farkostregistret och vidarebefordra den till magistraten. Blanketter och anvisningar finns på internet.

## Enstaka datatjänst

Beställning av enstaka datatjänst kan inlämnas till samservicekontoret och serviceraådgivaren vidarebefordrar beställningen till magistraten för behandling.

## Släktutredningstjänst

Kunden kan inge beställning av släktutredning till samservicekontoret, som vidarebefordrar beställningen till en magistrat som har släktutredningstjänst. De magistrater som har denna tjänst hittas på blanketten som finns på Internet.

## Ansökan om fastställande av boupptecknings delägaruppgifter

Ansökan och bouppteckningen jämte bilagor kan inlämnas till samservicekontoret. Servicerådgivaren tar emot handlingarna och sänder dem till behörig magistrat för behandling. Anvisningar och blanketter finns på Internet.

## **POLISENS TILLSTÅNDSTJÄNSTER**

Biträdande kundserviceuppgifter

### **Processer**

- Mottagning av ansökningar och bilagor och identitetskontroll i samband med det
- Kontroll av att handlingar är fullständiga
- Rådgivning i samband med att en ansökan fylls i
- Uttagande av avgift (öppna beslut)
- Överlåtelse av färdiga tillstånd
- Hjälp med att fylla i en elektronisk ansökan till polisen
- Tidsbeställning hos polisen
- Information till kunden om beslutsprocessen

Dessa funktioner är möjliga i fråga om alla här uppräknade tillstånd (med undantag av körkort)

### **Urval av tillståndstjänster**

- ansökan om körkortstillstånd
- ansökan om dubbelexemplar av körkort
- inlämning av läkarintyg eller intyg av optiker
- ansökan om parkeringstillstånd för handikappade
- inlämning av anmälan om anordnande av gissningstävling
- ansökan om tillstånd till undantag när det gäller att meddela vinnaren i gissningstävling
- ansökan om tillstånd att ändra användningsändamålet för avkastningen i gissningstävling
- ansökan om tillstånd för bingo
- ansökan om ändring av spelregler eller den största tillåtna spelinsatsen i bingo
- ansökan om övningstillstånd (motorcykel)
- ansökan om godkännande som ordningsvakt till en enstaka tillställning
- ansökan om godkännande som ordningsvakt i köpcentrum, trafikstationer eller kommunikationsmedel
- ansökan som hänför sig till ärenden som polisen beviljar med stöd av jaktlagen
- ansökan om tillstånd för vissa spelautomater och spelanordningar (56 § i lotterilagen)
- ansökan om penninginsamlingstillstånd
- ansökan om kontrollpass
- ansökan om tillstånd för varulotteri
- ansökan om tillstånd till undantag när det gäller att meddela resultatet av dragningen
- ansökan om tillstånd att ändra användningsändamålet för avkastningen (varulotteri)
- ansökan om tillstånd att hålla en varuvinstautomat
- inlämning av anmälan enligt 4 § i lagen om inkvarterings- och förplägnadsrörelser
- mottagning av resandeanmälningar
- inlämning av en anmälan som avses i 59 § i alkohollagen

## **KOMMUNERNA**

Varje kommun beslutar om sitt serviceutbud som samordnas i rationella och fungerande helheter. Helheterna fastställs genom en rationell samordning av servicen utgående dels från behoven, dels från den service som de deltagande instanser har.

Förteckningen är inte fullständig eftersom servicen är mycket varierande och serviceutbudet i hög grad utgår från kommunens egna utgångspunkter och områdets och invånarnas behov. I förteckningen har man försökt ta med största delen av de kommunala tjänster som ges genom samservice. Kommunen beslutar vad det konkreta utbudet av samservice ska bestå av och hur de mest krävande uppgifterna ska tillhandahållas.

Förteckning över de kommunala tjänster som kan vara lämpliga inom samservicen:

### **Allmän information och stödtjänster**

- Allmän information och skötseln av anslagstavla (officiella kungörelser och meddelanden)
- Skötseln av arkivets datatjänst
- Blanketter för förlorad arbetsförtjänst för förtroendevalda
- Hantering och registrering av post
- Kassatjänster
- Möteslokaler, bokning och uthyrning
- Protokoll, undertecknande och framläggande
- Protokollsutdrag
- Publikationsförsäljning
- Självbetjäning (blanketthyllor och kundterminal) och vägledning/rådgivning
- Stadskort, utlämning/försäljning/aktivering
- Telefonväxel
- Tidsbeställning till experter

### **Personalfrågor**

- Arbetsplatser (och sommarjobb), (ansökningar, information och mottagande av ansökningar)
- Kontroll av elektroniska fakturor för personalens tjänste- och arbetsresor
- Personalens resarrangemang, matkuponger, nyckelutlämning, sjukledighets- och semesteransökan, anmälan till intern utbildning osv.
- Passerkontroll, korrigering av arbetstidsuppföljning och månatliga arbetstidsrapporter

### **Bostadsväsendet**

- Allmän information om bostadsfrågor och lediga hyresbostäder
- Disponentfrågor (begäran om reparationer osv.)
- Sökande av bostad och undertecknande av hyresavtal
- Utlämning och mottagande av blanketter, rådgivning och handledning

### **Planläggning och mätning**

- Adressuppgifter
- Allmän information om lediga tomter
- Fastighetsregistrets informationstjänst och utdrag
- Framläggande av plankartor
- Plan- och kartutdrag, beställning och utlösning
- Utdelning av planläggningsöversikter

### **Miljövård**

- Allmän rådgivning i avfallsfrågor
- Broschyrer, guider och blanketter
- Föreskrifter, beslut och framläggande av kartor

### **Konsumentrådgivning** (obs. för närvarande kommunal service)

- Allmän rådgivning
- Broschyrer
- Konsumentrådgivning

### **Tekniska sektorn**

- Ansökningsblanketter för bidrag för enskilda vägar
- Broschyrer, guider och blanketter inom avfallshanteringen
- Framläggande av avfallsbestämmelser, beslut, taxor och kartor
- Framläggande av gatuplaner
- Framläggande av parkplaner
- Framläggande av trafikplaner
- Fjärrvärmekort, utlämning och inlämning
- Försäljning av fisketillstånd
- Hundskatt, anmälan och betalning
- Information om aktuella projekt i kommunen
- Information om gravplatser för sällskapsdjur
- Lediga båtplatser, torgplatser och odlingslotter och uthyrning av dem
- Utlämning av handlingar om anbudsfrågan och inlämning av anbud
- Vattenverkets meddelanden, mottagning och vidarebefordran

### **Byggnadstillsyn**

- Allmän information för byggare om kommunens tjänster
- Allmän information om lediga tomter
- Ansökningsblanketter för trädfällning, utlämning och mottagande
- Blanketter för reparationsbidrag, utlämning och mottagande
- Beslut och intyg, inlösning
- Bygglovsansökningar och bilagor, utlämning och inlämning

### **Näringsverksamhet**

- Allmän information för företagare
- Ansökningar i fråga om avbytarverksamhet
- Ansökningar om jordbruksstöd
- EU-broschyrer
- Turistinformation och broschyrer

### **Bildningsväsendet**

- Allmän information om biblioteken
- Allmän rådgivning och information om läroavtalsutbildningen
- Allmän rådgivning och information om studieplatserna i området och studiehandledningen
- Allmän rådgivning och information om skolorna och studieplatserna i området
- Anmälan till grundskolan och ansökan om förflyttning till en annan skola
- Anmälan till medborgarinstitut/arbetarinstitut och kursavgifter
- Sökande i bibliotekens materialregister
- Inlämning av låneböcker, förnyade lån och avhämtning av reserverade böcker

### **Socialvård**

- Allmän rådgivning
- Betalning av fakturor och avgifter
- Broschyrer
- Mottagning av dagvårdsansökningar
- Lunchkuponger för krigsveteraner
- Skuldrådgivning, förfrågan om skuldsaldon av fordringsägare
- Transportkort, aktivering
- Utkomststödsblanketter

### **Hälsovård**

- Betalning av avgifter
- Broschyrer
- Inlämning av recept som ska förnyas (med beaktande av datasekretessen, dvs. rådgivaren behandlar inte recepten utan de inlämnas för vidarebefordran)

### **Kulturverksamhet**

- Allmän rådgivning
- Biljettförsäljning
- Information
- Lokaler, bokning och betalning av hyror

### **Ungdomsarbete**

- Allmän rådgivning
- Anmälan till evenemang
- Avgifter för resor och annat

- Information om evenemang och motsvarande

### **Idrottsväsendet**

- Anmälningar (resor, läger, fritidsverksamhet)
- Allmän rådgivning
- Deltagaravgifter
- Information
- Uthyrning av idrottsplaner och andra lokaler samt hyror

### **FPA**

- Rådgivning om FPA-ärenden enligt levnadssituationen som kunden berättar (bl.a. ifyllning av ansökningar, informering på ett allmänt plan om förmåner och ansökningstider)
- Mottagning av ansökningar, bilagor och andra dokument till FPA, bortsett från ansökningar om arbetspension och rehabiliteringsansökningar från arbetspensionssystemet
- Distribution av broschyrer/blanketter/retureringskuvert och annat material om FPA
- Handledning i FPA:s e-tjänster
- Tidsbeställning till FPA:s telefontidsbeställningstjänst eller möte
- Förberedning av FPA:s distanstjänst och stöd i servicesituationen vid behov
- Förberedning, kontakt etc. av distanstolkning av FPA:s tjänster
- Mottagning och registrering av kundrespons till FPA
- Övrig kundservice om FPA-ärenden

### **SKATTEFÖRVALTNINGEN**

- uppgifter som ansluter sig till blanketter, beskattningsanvisningar och information (se [www.skatt.fi](http://www.skatt.fi)) i elektronisk form
- handledning och rådgivning i anslutning till elektroniska interaktiva beskattningstjänster som utförts och ska utföras med anlitande av självbetjäningsformat (se [www.skatt.fi](http://www.skatt.fi) / eTjänster)
- servicefunktionerna i skatteförvaltningens egna kontaktcentraler (se [www.skatt.fi](http://www.skatt.fi) / Kontaktuppgifter) kan för sin del erbjuda stöd även i samband med distribution av skatteförvaltningens elektroniska tjänster som tillhandahålls genom samservice

### **ARBETS- OCH NÄRINGSFÖRVALTNINGEN**

#### **Arbetssökande kunder**

- allmän presentation av arbets- och näringsförvaltningens webbtjänster ([www.mol.fi](http://www.mol.fi)) för kunder
  - o lediga arbetsplatser, anmälan som arbetssökande, CV-netti, Platsvakten

- utdelning av arbets- och näringsförvaltningens publikationer, broschyrer och blanketter samt mottagning av blanketter
  - o kan avtalas närmare lokalt
  
- möjlighet att använda arbets- och näringsförvaltningens webbtjänster och vägledning i användningen av tjänsterna:
  - o lediga platser
  - o aktuell arbetskraftsutbildning
  - o ansökan till arbetskraftsutbildning
  - o information om yrken, Yrkesinfo
  - o information om utbildning, Vuxenutbildningsinfo
  - o hjälp med val av yrke och karriär, Karriärplanering
  - o lagringstjänsten i CV-netti
  - o självsysselsättning: anmälan som arbetssökande, ändringar i sökandet, avslutandet av arbetssökandet
  
- arbets- och näringsförvaltningens sakkunniga (arbetskraftskonsulent, arbetskraftshandledare, yrkesvalspsykolog, yrkes- och utbildningsrådgivare) kan genom systemet för tidsreservering vara anträffbara vid samservicepunkterna
  - o kan avtalas närmare lokalt

## **NÄRINGS-, TRAFIK- OCH MILJÖCENTRALEN**

### **Trafik**

- godstrafiktillstånd
- taxitillstånd

## **REGIONFÖRVALTNINGSVERKET**

### **Social- och hälsovård**

- serveringstillstånd för alkoholdrycker
- detaljhandelstillstånd för alkoholdrycker
- tillstånd till förlängning av serveringstid av alkoholdrycker
- tillstånd för privata socialtjänster
- tillstånd för att tillhandahålla privata hälso- och sjukvårdstjänster och ändringar