

18.12.2006/-te, lh, it

LUONNOS**YHTEISPALVELUSOPIMUKSESSA HUOMIOON OTETTAVIA SEIKKOJA****1. Toimeksisaaja ja toimeksiantaja(t)**

Kohtaan kirjataan toimeksisaaja ja toimeksiantajat. Osapuoliksi nimetään toimivaltaiset viranomaiset ja sopimuksen allekirjoittavat henkilöt, joilla on siihen oikeus. Tarpeen vaatiessa allekirjoittajia voi olla osapuolta kohden kaksikin.

Yhteispalvelulain mukaisia yhteispalvelun osapuolia voivat lain 2 §:n mukaan olla vain 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.

2. 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 tarkasti, mihin viranomaisen tehtäviin liittyvät avustavat asiakaspalvelutehtävät sisältyvät yhteispalveluun. Täsmällisimmin määrittely tapahtuu nimeämällä tehtävät niiden lainsäädännössä käytettyjä nimiä käyttäen. Näitä voidaan selventää käyttämällä niiden rinnalla arkikäytössä vakiintuneita nimityksiä, jotka on kuitenkin sopimuksessa kiinnitettävä lainsäädännössä käytettyihin nimiin. Tämän liitteenä on luettelo tehtävistä, joihin liittyvät avustavat asiakaspalvelutehtävät työ- ja verohallinto, poliisi, maistraatit, lääninhallitukset, Kansaneläkelaitos ja Suomen Kuntaliitto ovat katsoneet yleisesti ottaen sopiviksi hoitaa yhteispalveluna. Luettelo ei ole tyhjentävä.

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 luettelemalla sopimuksessa asiat, jotka tietojen välittämiseen sisältyvät. Tällaisia voivat olla tarvittavista asiakirjoista kertominen, määrääjoista kertominen, toimivaltaisesta viranomaisesta kertominen jne.

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

3. Yhteispalveluna tarjottavien palvelujen ohjauksen ja valvonnan järjestelyt

Yhteispalvelulain 5 §:n 2 momentin mukaan toimeksiantajalla on vahingonkorvausvastuu myös yhteispalveluna tarjottavasta asiakaspalvelusta. Tämäkin edellyttää, että toimeksiantaja valvoo ja myös ohjaa yhteispalvelua.

Toimeksisaajan hoitaessa omalla henkilöstöllään yhteispalvelua, sillä on työnjohto-oikeus 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 menetelminä voidaan käyttää ainakin yhteistyöryhmiä ja vastuuhenkilöitä.

Sopimukseen on aina sisällytettävä lyhyt kuvaus valvonnan ja ohjauksen käytännön järjestelyistä.

4. 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. asiakaspäätteet ja ajanvarausjärjestelmä), opasteet ja yhteispalvelun tunnuksen

käyttö (sopimuksessa on hyvä näkyä, että noudatetaan yhteispalvelusta annettuja graafista ohjeistoa) ja

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

Yhteispalvelupisteen perustamisopasta voidaan käyttää soveltuvin osin sopimuksen valmistelussa.

5. 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 suojauksen periaatteet sekä henkilötietojen käsittelytapauksen ja sen perusteen dokumentointi. Vastuu henkilötietojen käsittelyn laillisuudesta palvelutapahtumassa kuuluu toimeksiantajalle. Toimeksisaaja vastaa siitä, että sen henkilökunta käsittelee henkilötietoja vain sopimuksen sallimissa puitteissa.

Yhteispalvelulain lähtökohtana on, että se ei anna mitään oikeuksia henkilötietojen käsittelyyn (vrt. henkilötietolaki 3 § 2 kohta), vaan käsittelyn tulee aina perustua yleis- tai erityislaissa olevaan valtuutukseen. Henkilötietojen käsittely voisi 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 mahdollisuudesta tuottaa pyynnöstä tietoaineistoja viranomaisen tietojärjestelmästä.

6. Kustannusten jakaminen

Kustannusten jakamisesta ja jakamisperusteista on sovittava yhteispalvelusopimuksessa selkeästi ja yksiselitteisesti, koska toiminta on budjettitaloudellisesti erillisten julkishallinnon yksiköiden yhteistyötä. Sopimuksessa on tarkoituksenmukaista käsitellä erikseen kertaluonteisia investointikustannuksia ja jatkuvasta toiminnasta aiheutuvia juoksevia kustannuksia. Kustannusten kattaminen voitaisiin 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.

7. Yhteispalvelua hoitava henkilöstö ja sille asetettavat vaatimukset

Yhteispalvelupisteessä vakituisesti työskentelevät henkilöt ovat toimeksisaajan palveluksessa, mutta suorittavat myös toimeksiantajan tässä sopimuksessa 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 usea asiakaspalvelija. On

myös hyvä nimetä yhteispalvelupisteelle palvelupisteessä työskentelevä vastuuhenkilö, joka vastaa palvelupisteen toimivuudesta ja käytännön asioista.

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

8. Henkilöstön koulutus ja tehtävien vaatima tiedollinen ja tekninen tuki

Tässä 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.

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

9. Tiedottaminen

Sovitaan miten palvelujen järjestämisestä tiedotetaan yleisölle. Nimetään tiedotuksesta vastaava viranomainen/henkilö. Tiedottamisen tueksi on laadittu Yhteispalvelupisteen viestintäopas, jota voi tilata yhteispalvelun nettisivujen kautta www.yhteispalvelu.fi.

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

10. Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen

Yhteispalvelusopimuksen tulisi sisältää määräykset sopimuksen voimassaolosta ja irtisanomisesta. Sopimuksessa tulisi olla määräykset myös sen voimaantulohetkestä. Sopimuksen tulisi pääsääntöisesti olla määräaikainen ja se voisi 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 voisi olla tarkoituksenmukaista sopia myös erillisestä puolta vuotta lyhyemmästä irtisanomis- tai sopimuksen purkamismahdollisuudesta. Toiminnan lähtökohtana tulisi kuitenkin aina olla, että sopimuksen soveltamista koskevista erimielisyyksistä pyrittäisiin ensisijaisesti sopimaan osapuolten kesken yhteistyössä.

11. 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 diarointia ja arkistointia koskevat seikat. Tässä kohdassa voidaan myös sopia paikallisista olosuhteista johtuvista mahdollista käytännön erityisjärjestelyistä tai -tarpeista.