

**Regeringens proposition till Riksdagen med förslag till lag om samservice inom den offentliga förvaltningen**

**PROPOSITIONENS HUVUDSAKLIGA INNEHÅLL**

I denna proposition föreslås att det stiftas en lag om samservice inom den offentliga förvaltningen. Lagen ersätter den nu gällande lagen om kundbetjäning vid gemensamma serviceenheter inom den offentliga förvaltningen. Det föreslås att i lagen om samservice inom de offentliga förvaltningen tas in bestämmelser enligt vilka en myndighet kan komma överens med en annan myndighet om skötseln av sina biträdande kundservicefunktioner.

Biträdande kundservicefunktioner som fullgörs inom ramen för samservice definieras i lagen och de begränsas så att uppgifter

som innebär utövande av beslutanderätt som tillkommer en myndighet eller som enligt lag förutsätter personligt besök hos den behöriga myndigheten inte kan skötas inom ramen för samservice. Med stöd av lagen kan statliga myndigheter, kommunala myndigheter och Folkpensionsanstalten delta i samservicen.

Ordnandet av samservice grundar sig på ett avtal som ingås mellan parterna. Ett ministerium kan, på villkor som anges i lagen, ålägga en myndighet som hör till dess förvaltningsområde att ingå ett avtal.

Lagen avses träda i kraft så snart som möjligt.

---

## ALLMÄN MOTIVERING

### 1. Inledning

Lagen om kundbetjäning vid gemensamma serviceenheter inom den offentliga förvaltningen (802/1993) har varit i kraft i över tio år. Samarbetet mellan myndigheter har under denna tid ökat inom den statliga förvaltningen och mellan kommunerna samt mellan kommunala och statliga myndigheter och andra statliga enheter.

I utvecklandet av förvaltningen har samarbete mellan olika aktörer en central betydelse. Kraven på produktivitet och lönsamhet tillsammans med de faktorer som hör samman med förändringarna i befolkningsstrukturen tär på de separata servicenätnens livskraft. Tryggandet av tillgången till offentliga tjänster i framtiden grundar sig i allt högre grad på omfattande samarbete inom den offentliga förvaltningen.

Varierande livssituationer och behov gör att kunden ofta tvingas besöka flera myndigheter för att få tillgång till den service han eller hon behöver. Principen att få alla tjänster över en disk har varit och är av betydelse för att kvaliteten på kundservicen skall förbättras och i praktiken förutsätter principen om tjänster över en disk alltid samarbete mellan myndigheter.

I statsrådets redogörelse (SRR 2/2005, för central-, regional- och lokalförvaltningens funktion och utvecklingsbehov – Bättre service, effektivare förvaltning; nedan förvaltningsredogörelsen), som gavs till riksdagen den 7 april 2005, drar man bl.a. upp riktlinjer för utvecklandet av samservicen. Enligt redogörelsen skall lagstiftningen om samservicen revideras och genom gemensam kundservice skall servicenät upprätthållas, produktiviteten för det lokala nätet utökas och utrymmeskostnader inbesparas. Riksdagen anser i sitt svar på redogörelsen att ordnandet av service gemensamt av aktörerna inom den offentliga sektorn i framtiden kommer att spela en viktig roll för tryggandet av tillgången till service. Denna regeringsproposition är en del av realiseringen av redogörelsen.

### 2. Nuläge

#### 2.1. Lagstiftning och praxis

Bestämmelser om samservice finns i lagen om kundbetjäning vid gemensamma serviceenheter inom den offentliga förvaltningen och i det beslut av statsrådet som utfärdats med stöd av lagen. I beslutet anges de uppgifter som en myndighet kan överlåta på en annan myndighet att sköta. Lagen trädde i kraft den 1 oktober 1993.

Syftet med lagen är att trygga lika tillgång till tjänster, beakta kundernas behov och effektivisera resursanvändningen inom förvaltningen. Enligt lagen kan en myndighet bemyndiga en annan myndighet att med full befogenhet sköta uppgifter som inte förutsätter ändamålsenlighetsprövning eller tillgripande av tvångsmedel. Enligt lagen kan statliga förvaltningsmyndigheter och affärsverk, kommuner och deras affärsverk, samkommuner och andra kommunala samarbetsorgan, Folkpensionsanstalten, myndigheter inom den evangelisk-lutherska kyrkan och ortodoxa kyrkosamfundet samt bolag, föreningar eller andra samfund som enligt lag sköter en offentlig uppgift delta i samservicen.

Enligt lagen skall ett skriftligt avtal ingås om samservicen, där de ekonomiska och funktionella villkoren för uppgifterna definieras. Vissa ärenden såsom att ett beslut förkastas eller att en förmån återkrävs faller enligt lagen alltid utanför samservicen. Den som sköter överförda uppgifter har enligt lagen rätt att använda myndigheters personregister och uppgifterna i dem. I avtalet skall bestämmas hur serviceproduktionen styrs och övervakas, hur personalen sätts in i uppgiften och utbildas samt hur allmänheten informeras.

I statsrådets beslut, som utfärdats med stöd av lagen, anges de uppgifter som andra myndigheter kan bemyndigas att sköta med full befogenhet. De uppgifter som enligt beslutet kan överlåtas att skötas med full befogenhet av ett samservicekontor är många. Inom ramen för samservice kan man, utöver de tjänster som erbjuds kunder, sköta uppgifter i

samband med den interna förvaltningen och servicen.

Till samservicekontoren kan överföras beviljande och betalning av flera av de förmåner som anges i statsrådets beslut. Även behandlingen av andra förvaltningsärenden kan överföras, förutsatt att det inte vid behandling och avgörande av ansökningarna krävs ändamålsenlighetsprövning, att det finns en hävdvunnen praxis vid avgörande av dem och att de inte är av avsevärd ekonomisk betydelse samt att personalen har fått klara anvisningar om hur ansökningarna skall behandlas och besluten fattas.

Andra ärenden som kan skötas inom ramen för samservice är bl.a. behandling och avgörande av tillstånd av avgiftsnatur, mottagande av skatter och avgifter, ändring av beloppet för förskotts innehållningen i en del fall, utfärdande av intyg över uppgifter i ett register samt övriga vanliga kundserviceuppgifter som är jämförbara med dessa.

För närvarande finns det 212 kontor som erbjuder tjänster gemensamt för staten och kommunen och antalet kommuner med ett sådant kontor är 184. Den geografiska spridningen av samservicekontoren är ganska jämn, de finns i alla delar av landet. I en del större kommuner finns flera servicekontor. På många orter är samservicen det enda ställe inom kommunen som tillhandahåller statens förvaltningstjänster. På de flesta orter utgör samservicen dock en komplettering till statens övriga servicekontor.

Antalet samserviceavtal som ingåtts är 119. Vid kontor som inte har samserviceavtal som grund kan personal inte användas för andra myndigheters uppgifter och oftast har heller ingenting avtalats om deras kostnadsfördelningen. Antalet servicesekreterare är över 370, vilket innebär att största delen av kontoren är bemannade med en person. I en del samservicekontor arbetar flera servicesekreterare.

Kommunen medverkar i tre av fyra samservicekontor. Kommunen är rätt ofta också huvudman för ett kontor. Folkpensionsanstalten och polisen medverkar i samservicekontoren nästan lika ofta som kommunen. Arbetskraftsbyrån, skatteförvaltningen och magistraten medverkar i nästan varannat samservicekontor. De som deltar i verksamheten betydligt mera sällan än dessa är församling-

en (16 kontor), lantmäteriverket (13 kontor), Vägförvaltningen (9 kontor) och Posten (6 kontor).

Urvalet av tjänster som erbjuds inom ramen för samservice varierar kraftigt. Vid de flesta samservicekontoren distribuerar man blanketter och ger allmän information. Betydligt mera sällan tar man emot handlingar eller ger detaljerad information. Om service erbjuds med full befogenhet, är det oftast fråga om tidsmässigt begränsad service som erbjuds av myndigheten själv i en gemensam kontorslokal. Vanligen innebär tidsmässig begränsning att tjänsterna i fråga tillhandahålls några dagar i veckan eller månaden.

Den möjlighet till överföring av uppgifter för att skötas av en annan myndighet med full befogenhet som ges i gällande lag har inte i praktiken utnyttjats. Vid samservicekontoren avgörs inte ärenden för en annan myndighets räkning, utan uppgifterna begränsar sig till blankettdistribution, rådgivning och mottagande av handlingar.

## 2.2. Internationell utveckling

### Allmänt

I de nordiska länderna och i de övriga europeiska länderna har man startat försöksprojekt och skapat praxis som syftar till att skapa serviceenheter där de olika myndigheterna gemensamt tillhandahåller kundservice. Gemensam kundservice har genomförts på olika sätt i olika länder också om de allmänna utgångspunkterna för utvecklandet har varit likartade. Samservicen ökade i många länder i början av 1990-talet. I vissa länder inleddes dock försöksprojekt redan i början av 1980-talet. Med undantag av Österrike, Schweiz och Luxemburg har i alla länder i Västeuropa försöksprojekt som gäller samservice inletts och praxis som gäller samservice tagits i bruk. Nedan ges en kort översikt av situationen i Norden.

### Sverige och Norge

I Sverige och Norge baserar sig praxis att tillhandahålla offentliga tjänster vid gemensamma serviceställen på en liknande modell som i Finland. Systemet fungerar relativt enhetligt på riksomfattande nivå och kombine-

rar kommunala tjänster och statlig service.

I Sverige stiftades 1994 en lag om försöksverksamhet med s.k. medborgarkontor. Försöksverksamheten utvidgades tre år senare när Sveriges riksdag godkände en lag om försöksverksamhet med samttjänst vid medborgarkontor (1997:297) som är tidsbegränsad. Försöksprojektet gällde till utgången av juni år 2004, därefter blev verksamheten permanent. Det centrala i lagen är, liksom i den finska samservicelagen, att en myndighet skall kunna bemyndiga en annan myndighet att sköta myndighetsuppgifter för dess räkning. I lagen uppräknas de myndighetsuppgifter som kan skötas vid medborgarkontoren samt anges vem som får sköta uppgifterna.

I Norge inledde regeringen år 1992 försöksverksamhet med kontor för offentliga tjänster. Försöksprojektet bestod av centralstyrda lokala projekt. I dag har landet ett nätverk av servicekontor (servicekontorer) som består av både s.k. OSK-kontor (Offentlige servicekontorer) som tillhandahåller både statlig service och kommunala tjänster, och s.k. KSK-kontor (Kommunale servicekontorer) som tillhandahåller endast kommunala tjänster. Avsikten är att kraftigt utöka i synnerhet antalet OSK-kontor så att statlig service i allt högre grad ges vid dem. Samservicen i Norge regleras inte genom någon särskild samservicelag. Verksamheten grundar sig på ett administrativt beslut, på frivillighet och på gällande lagstiftning.

#### Danmark

I Danmark finns ett nätverk av kommunala servicekontor som kallas Kommunale Servicebutikker. Verksamheten inleddes redan i slutet av 1970-talet, men största delen av de kommunala servicekontoren i Danmark inrättades i början av 1990-talet. Till de kommunala servicekontorens viktigaste uppgifter hör kundservice i anslutning till förmåner och beskattningsärenden som rör medborgarna, men kontoren kan även stå till tjänst i större utsträckning i enlighet med de uppgifter som ankommer på lokalförvaltningen och de uppgifter som utvecklandet av lokalförvaltningen kräver. Förutom att man vill utveckla den kommunala samservicen har man vid statens centralförvaltning även som mål att utveckla myndigheternas digitala samser-

vice till att utgöra en funktionerande helhet som följer principen att få alla tjänster över en disk.

En ny lag om kommunala samservicekontor har trätt i kraft i Danmark i november 2005. Enligt den är samservicekontoren kommunala servicekontor, som inrättas genom kommunfullmäktiges beslut. Vid ett sådant samservicekontor kan också tillhandahållas andra myndigheters tjänster inom ramen för lagstiftningen. Samservicekontoret kan få uppgifter av en annan myndighet och av en annan kommunal förvaltning och lämna uppgifter till dem.

### 2.3. Bedömning av nuläget

Regleringen av samservicen uppfyller inte för närvarande grundlagens krav till alla delar. Definitionen av uppgifter som kan överföras lämnar utrymme för olika tolkningar och ingår huvudsakligen i statsrådets beslut i stället för i lagen. Den nuvarande lagen gör det möjligt att överföra en myndighets behörighet till en annan myndighet på basis av avtal, vilket inte har ansetts vara statsförvaltningsrättsligt sett korrekt. Bestämmelserna om samserviceverksamheten och organisationen av uppgifterna är inte tillräckligt exakta med beaktande av betydelsen av överföringen av behörigheten.

Grundlagsutskottet har tagit ställning till behovet av revidering av lagen i samband med sitt utlåtande om regeringens proposition som gäller ändring av befolkningsdatalagen och lagen om identitetskort (GrUU 72/2002 rd – RP 236/2002 rd). Enligt 6 § 2 mom. i lagen om identitetskort vilket ingick i propositionen kan ansökan om identitetskort i vissa situationer lämnas in också till en sådan Folkpensionsanstaltens lokalbyrå med vilken polisen har ingått ett sådant avtal som avses i lagen om kundbetjäning vid gemensamma serviceenheter inom den offentliga förvaltningen. Grundlagsutskottet ansåg att regleringen i sig var godtagbar, men fäste sig rent generellt vid behovet av en framtida bedömning av relationen mellan den lag som det hänvisas till i 6 § 2 mom. och grundlagen, inte minst för att lagen har stiftats före reformen av de grundläggande fri- och rättigheterna och totalreformen av grundlagen.

Lagstiftningen om samservicen kräver så-

ledes en revidering av rättsliga skäl. Lagstiftningen skall revideras så att den motsvarar kraven i grundlagen.

Antalet samservicekontor och deras läge är tillfredsställande med tanke på helheten av servicenätet. Stängningarna av förvaltningsområdenas egna servicekontor har inte ännu medfört stora luckor i nätet av fysiska servicekontor. Samservicekontoren är särskilt viktiga i Östra Nyland och Mellersta Österbotten, där avsaknad av samservice skulle betyda att stora områden blev helt utan statliga servicekontor. Också på andra håll i landet kompletterar de tjänster som tillhandahålls gemensamt det lokala serviceurvalet eller nätet av servicekontor.

I fråga om samservicekontorens serviceurval är nätverket vad gäller tillgången till tjänster inte tillräckligt enhetligt och täckande. På många orter kan tillhandahållandet av någon statlig tjänst helt saknas, även om de har ett samservicekontor. För kundens del är skillnaderna vad gäller nivån på servicen på kontoren betydande. På de flesta ställen tillhandahålls de vanligaste nödvändiga blanketterna, men för att få rådgivning förutsätts att man använder andra kanaler.

Inom regionförvaltningen tillhandahålls fortfarande många förvaltningstjänster som används av företagen, samfundet och medborgarna. I praktiken tillhandahålls dessa tjänster inte inom ramen för samservice och utträttande av ärenden som hänför sig till dem är koncentrerat till ett fåtal orter. Även en del centrala ämbetsverk har uppgifter till vilka hör kundservice. Med tanke på tillgången till tjänster skulle det vara förmånligt om denna kundservice erbjöds inom ramen för samservice.

Den möjlighet till överföring av uppgifter att skötas av en annan myndighet med full befogenhet som ges i lagen har förblivit outnyttjad, och denna möjlighet som är svår att genomföra i rättsligt avseende behövs inte längre. Utvecklingen inom datatekniken gör det möjligt att beslutsfattande och kundservice sker fysiskt på olika håll. För kunden är det viktigaste oftast att få sitt ärende anhängiggjort och nödvändig rådgivning i samband därmed. I nästan alla fall är kunden tvungen att vänta på beslut eller någon annan slutlig prestation en tid. Exceptionella tjänster är t.ex. tjänster av notarius publicus som fås

medan man väntar.

I administrativt avseende har samservicekontoren utformats mycket olika. Samserviceavtal har ingåtts endast i litet över hälften av samservicekontoren. Största delen av kontoren administreras av kommunen, men det finns också en del kontor som staten ansvarar för. Personalen är oftast anställd av den instans som svarar för kontoret, men den kan också vara anställd av olika arbetsgivare. Beslutsfattandet gällande kontoren har varit helt decentraliserat och de lokala myndigheterna beslutar om alla ärenden som gäller kontoren.

Det största problemet med samservicen är för närvarande att serviceurvalet är oenhetligt och litet. För att samservicen på ett effektivt sätt skall kunna tillgodose invånarnas servicebehov, bör den tillhandahålla ett mångsidigare urval av tjänster än den gör i dag. Med tanke på kunderna skulle det vara bättre om man visste att man får service av en viss omfattning på servicekontoret. Endast blankett-distribution räcker oftast inte till för att tillfredsställa servicebehovet. Att använda tidsmässigt begränsad service innebär mera besvär för kunden än sådan service som tillhandahålls regelbundet, t.ex. under tjänstetid.

Då man ökar verksamhetens effektivitet kan en lika tillgång till tjänster äventyras på en del områden, om beslutsfattandet som gäller tillhandahållandet av tjänster decentraliserats till lokal nivå och till olika förvaltningsområden. Centralförvaltningens möjligheter att koordinera åtgärder inom olika sektorer och åstadkomma ett tillräckligt och konkret samarbete mellan förvaltningsområdena genom resultatstyrning är obetydliga.

### **3. Propositionens mål och de viktigaste förslagen**

Syftet med propositionen är att bestämmelserna om samservicen revideras så att de inte strider mot grundlagen och att tillgången till tjänster tryggas genom att ett brett samarbete inom den offentliga sektorn i samband med ordnandet av kundservicen möjliggörs.

I förvaltningsredogörelsen och i den regeringsproposition som den 29 september 2006 överlämnades till riksdagen med förslag till lagar om en kommun- och servicestrukturreform samt om ändring av kommunindel-

ningslagen och av lagen om överlåtelseskatt (RP 155/2006) har regeringen dragit upp riktlinjer för utvidgandet av användningen av samservice i syfte att säkerställa tillgången till service. Riksdagen anser i sitt svar på redogörelsen att ordnandet av service gemensamt av aktörerna inom den offentliga sektorn i framtiden kommer att spela en viktig roll för tryggheten av tillgången till service. Riksdagens förvaltningsutskott har i sitt betänkande ansett att målet för samservicen bör vara att medborgarna på ett och samma ställe, ett samservicekontor, ska få alla viktiga tjänster som kommunen, häradet, skatteförvaltningen, arbetsförvaltningen, Folkpensionsanstalten och andra regionala och lokala myndigheter tillhandahåller och lämpligen kan lyftas över till samservicekontoren. Samservicen ska ha en kundservice med nödvändig rådgivning och handledning. Dessutom ska ärenden kunna anhängiggöras i kontoret så att kunderna får den tjänst de behöver med ett enda besök, antingen direkt eller så snart som möjligt efter besöket. Beroende på ärendets karaktär måste kunderna få individuell och fungerande vägledning till experttjänster (till exempel tidsbeställning till en namngiven expert) eller till en myndighet. Utskottet anser det också vara viktigt att kunderna på samservicekontoren har möjlighet att få vägledning i eller på egen hand använda elektroniska tjänster.

Enligt 12 § i ovan nämnda lagförslag gällande en kommun- och servicestrukturreform skall staten och kommunerna utveckla och ta i bruk en samservicemodell som överskrider gränserna mellan organisationer och förvaltningsområden och som utnyttjar informations- och kommunikationstekniska lösningar.

Inrikesministeriet har startat ett projekt i syfte att utvidga användningen av samservice och det urval av tjänster som tillhandahålls inom ramen för samservice samt utveckla metoderna för samservicen. Förutsättningen för att detta projekt skall lyckas är att lagstiftningen om samservice revideras. Då projektet förverkligas kan produktiviteten för kundservicen höjas inom flera förvaltningsområden, utan att tillgången till servicen försämrats, den kan t.o.m. förbättras.

Målet med det av inrikesministeriet tillsatta projektet för effektivare samservice är att ur-

valet av tjänster vid samservicekontoren blir betydligt större och enhetligare än vad det är för närvarande. På detta sätt förbättras tillgången till statlig service betydligt i många delar av landet. Målet med projektet är också att göra det möjligt att ersätta tjänsterna på de kontor där efterfrågan är minst med samservice.

Projektet för effektivare samservice har preliminärt definierat vilka biträdande kundservicefunktioner inom polisen, magistraten, arbetsförvaltningen, skatteförvaltningen, Folkpensionsanstalten och kommunen som för närvarande är lämpliga att tillhandahållas inom ramen för samservice. I fråga om polisens och magistratens kundservice handlar det om tillstånds- och förvaltningsärenden, medan det inom skatteförvaltningen och arbetsförvaltningen i första hand kommer att gälla tjänster som kan tillhandahållas via nätet. Av Folkpensionsanstaltens förmåner är alla lämpliga att tillhandahållas inom ramen för samservicen. Urvalet av tjänster som är lämpliga att tillhandahållas inom samservicen ökar bl.a. då övergången till elektroniska tjänster framskrider och de olika tjänsternas innehåll och produktionsmetoder utvecklas. Målet är att de ställen som erbjuder samservice alltid kan tillhandahålla ett så stort urval av kundservice som möjligt.

På lång sikt är målet i regel den att kunden skall få tillgång till service inom den offentliga förvaltningen inom ramen för samservicen. Avsikten är att tillhandahålla tjänster inom samservicen via tre kanaler, vilka är fysisk kommunikation, elektronisk kommunikation och telefonservice. Den traditionella metoden där den service som personalen vid samservicekontoret tillhandahåller kunden består av mottagande av handlingar och rådgivning håller på att minska. Tillhandahållandet av elektronisk service inom ramen för samservice kan gå till så att personalen vid samservicekontoret vid behov ger handledning i hur man använder sig av den elektroniska servicen och för identifieringen kan man också använda sig av tjänstemannens elektroniska identifieringsuppgifter. Inom ramen för samservicen kan erbjudas även självständig användning av elektronisk service med hjälp av kontorets utrustning.

I propositionen föreslås att lagen om kundbetjäning vid gemensamma serviceenheter

inom den offentliga förvaltningen upphävs och ersätts med en ny lag. Lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen tillämpas när biträdande kundservicefunktioner som hör till statliga myndigheter, kommunala myndigheter och Folkpensionsanstalten ordnas och sköts genom samarbete mellan myndigheter.

Enligt förslaget kan de biträdande kundservicefunktioner som fullgörs inom samservicen gälla bl.a. konstaterande och verifiering av identiteten hos den som använder servicen, mottagande av handlingar som är avsedda för den myndighet som är uppdragsgivare och vidarebefordran av dem till uppdragsgivaren samt utgivande av expeditioner eller andra handlingar och mottagande av avgifter för handlingar och vidarebefordran av dem till uppdragsgivaren. Till kundservicefunktioner kan inte höra uppgifter som innebär utövande av beslutanderätt eller som enligt lag förutsätter att den som använder servicen personligen besöker den behöriga myndigheten. Samservicen begränsar sig till de offentliga uppgifter som de som deltar i samservicen har.

Samservice kan i huvudsak tillhandahållas på nuvarande kontor. Som samservicekontor kan verka vilket kontor som helst som hör till en organisation som omfattas av lagens tillämpningsområde. Om samservicen överenskomms mellan uppdragsgivaren (den myndighet vars kundservice tillhandahålls) och uppdragstagaren (den myndighet som ordnar kundservicen). Uppdragsgivarens helhetsansvar för ordnandet av kundservicen inom sitt verksamhetsområde minskar inte till någon del och uppdragstagaren svarar inom ramen för avtalet för den kundservice som de ger.

Samtidigt som antalet kontor minskar i samband med samservicen medför samservicen också att kontor används gemensamt. Då kan en annan myndighets kontor vid behov användas för mottagande av kunder. Detta förfarande lämpar sig för tjänster som förutsätter att kunden träffar den som handlägger ärendet. Med tidsbeställning undviker man att kunder och myndigheter behöver göra onödiga besök på kontoret.

Samservice kan införas genom ett avtal mellan de instanser som deltar i kontorets verksamhet. I avtalet skall man komma överens om bl.a. den service som sköts inom ra-

men för samservice, kontorets placering, lokaler och personal samt fördelningen av kostnaderna. Ministeriet kan på vissa i lag fastställda villkor ålägga en myndighet som hör till dess förvaltningsområde att ingå avtal om samservice.

Ministerierna har resultatstyrnings- och övervakningsskyldighet inom sitt förvaltningsområde och denna skyldighet täcker även olika sätt att ordna service och användningen av service. Någon särskild bestämmelse om övervakningsskyldigheten när det gäller samservice föreslås inte, eftersom ministeriernas möjligheter till övervakning är tillräckliga för närvarande. Utan särskild reglering kan ministerierna ordna den övervakning som behövs som en naturlig del av sina styrnings- och övervakningssystem som redan är anpassade till särdragen inom de egna förvaltningsområdena.

De väsentligaste skillnaderna mellan förslaget och den nuvarande lagstiftningen är förslagets snävare tillämpningsområde och den möjlighet till överföring av behörighet som slopas i samservicen. Enligt förslaget syftar man inte till att i lagstiftningen definiera den service som kan ges inom ramen för samservicen utgående från myndigheternas enskilda uppgifter, så som i gällande lag, utan kundservice som ges inom ramen för samservice definieras som en del serviceprocessen. Kundservice som ges inom ramen för samservicen definieras i lagförslaget genom att nämna de skeden i serviceprocessen som kan ordnas som samservice.

## 4. Propositionens konsekvenser

### 4.1. Ekonomiska konsekvenser

Propositionen har inga direkta ekonomiska konsekvenser, men som system har samservicen konsekvenser för statsfinanserna. Det finns för närvarande över tvåhundra samservicekontor för myndigheter och den föreslagna lagen möjliggör fortsatt verksamhet för dem. På kontoren arbetar över trehundra-sjuttio personer.

Enligt regeringens rambeslut från 2006 minskas statsförvaltningen med 9 600 årsverken fram till år 2011. Samservicen är ett centralt medel för att uppnå detta mål. Exempelvis inom inrikesministeriets förvalt-

ningsområde utgör samservice en del av förvaltningsområdets produktivhetsprogram. Enligt programmet bedöms att en övergång till samservice medför en inbesparing på 55 årsverken inom förvaltningsområdet före år 2011.

Då traditionella kundservicesystem ersätts med samservice får det alltid konsekvenser för ekonomin. Man kan vänta sig att över hundra traditionella kontor för olika förvaltningsområden inom de närmaste åren kommer att ersättas av samservice. I varje enskilt fall dämpas eller sjunker kostnaderna.

En utökning av serviceurvalet vid de nuvarande kontoren kan i något fall medföra kostnader i viss mån, t.ex. på grund av data-teknisk utrustning, men helhetsmässigt och på längre sikt handlar det om en minskning av statens utgifter.

Övergången till samservice i större omfattning än för närvarande skall ske inom ramen för statsfinanserna.

#### 4.2. Konsekvenser för myndigheterna

Lagförslaget tryggar en rättslig grund för de nuvarande samservicekontoren. För de nuvarande samservicekontoren har inte alltid ingåtts avtal och förslaget skulle förplikta parterna att ingå avtal. Genom den föreslagna lagen blir bestämmelserna om samservicen noggrannare än tidigare, vilket förenhetligar avtalen och ingåendet av avtal.

Utökningen av samservicen minskar det totala antalet vad gäller myndigheternas egna servicekontor utan att resorna för utträttande av ärenden blir längre. Detta möjliggör en organisering av expertuppgifter på ett effektivare sätt än hittills.

En gemensam kundservice inverkar också på kundservicepersonalens arbete. Personalen kommer att i fråga om biträdande kundservicefunktioner få sköta en större mångfald av ärenden än tidigare, vilket kräver ett bredare kunnande. Å andra sidan kan kundservicepersonalen koncentrera sig på servicen och specialisera sig på just att ge service.

En omfattande användning av samservice förändrar ledningens arbete inom förvaltningsenheterna. I stället för att ha ett eget servicenät sköts kundservicen inom ett multilaterat nät, där avtal är ett centralt redskap i ledandet. Jämfört med ett eget nätverk av

servicekontor kan systemet vara smidigare, men det kräver annorlunda ledarskapsmodeller.

#### 4.3. Samhälleliga konsekvenser

En utökad och fördjupad samservice förbättrar tillgången till tjänster speciellt på sådana områden där förutsättningarna för att kunna tillhandhålla tjänster blir sämre. Tryggheten av tillgången till tjänster på ett ekonomiskt och produktivt sätt hindrar i sig att det uppstår en ond cirkel. Tillgången till offentliga tjänster har betydelse också med tanke på den regionala utvecklingen.

Tillgången till förvaltningstjänster har betydelse för kundernas jämställdhet i olika delar av landet. Med hjälp av samservice kan skillnader i tillgång till service i olika delar av landet utjämnas på ett sätt som är ekonomiskt sunt.

#### 5. Beredningen av propositionen

Lagförslaget har beretts vid inrikesministeriet. Under beredningen har olika instanser som hänför sig till samservice blivit hörda.

Utlåtande om propositionen har begärts hos justitieministeriet, finansministeriet, jord- och skogsbruksministeriet, handels- och industriministeriet, arbetsministeriet, miljöministeriet, dataombudsmannens byrå, länsstyrelserna, Folkpensionsanstalten, Finlands Kommunförbund, kommunerna Halsua, Ilo-mants, Kisko, Gustavs, Pelkosenniemi, Taipalsaari och Taivalkoski, städerna Åbo och Vanda, AKAVA rf, FTFC rf, FFC rf, Svenska Finlands folkting, Finlands evangelisk-lutherska kyrka, det ortodoxa kyrkosamfundet i Finland samt hos riksarkivet.

I utlåtandena och andra diskussioner var åsikterna om propositionen delade. I huvudsak positivt inställda till propositionen var arbetsministeriet, inrikesministeriets polisavdelning, länsstyrelserna, Folkpensionsanstalten och sex av de kommuner som gav sitt utlåtande. Arbetsministeriet förhöll sig kritiskt till propositionen i fråga om statsrådets bemyndigande att utfärda förordning vid införande av samservice. Mest kritiska i sina utlåtanden var justitieministeriet, finansministeriet och Finlands Kommunförbund. Finlands Kommunförbund ansåg att det skulle

vara viktigt att i lagstiftningen ha kvar möjligheten att överföra behörigheten till en annan myndighet genom ett samserviceavtal. Justitieministeriet och finansministeriet ansåg att propositionen är för inexakt och kräver fortsatt beredning.

Efter remissförfarandet fortsatte beredningen utgående från den kritik som getts om utkastet till propositionen. Lagens struktur har ändrats, lagens tillämpningsområde har avgränsats och bestämmelserna har preciserats i jämförelse med det utkast som varit på re-

miss. I lagen har tagits in en bestämmelse enligt vilken en myndighet som hör till ett ministeriums förvaltningsområde i vissa fall kunde åläggas att ingå ett samserviceavtal som grundar sig på ett beslut av ministeriet. I lagen har även tagits in bestämmelser om definitionerna på sådana begrepp som har använts i lagen, uppdragsgivarens ansvar, informationsskyldigheten samt de krav som ställs på den personal som sköter kundservicefunktioner.

## DETALJMOTIVERING

### 1. Lagförslag

#### 1 kap. Allmänna bestämmelser

**1 §. Lagens syfte.** I paragrafen anges den föreslagna lagens syfte. Enligt bestämmelsen är lagens syfte att förbättra tillgången till kundservice inom den offentliga förvaltningen och göra verksamheten effektivare. När det gäller förbättrandet av tillgången till kundservice utgår man från medborgarnas perspektiv. Tillgången till tjänster kan förbättras å ena sidan genom ett omfattande nätverk av servicekontor och å andra sidan genom att erbjuda de som använder tjänsterna elektroniska kommunikationskanaler vid användning av offentliga tjänster. Också kombinationer av dessa servicekanaler kommer i fråga. Med effektivisering avses åtgärder som förbättrar verksamhetens lönsamhet och produktivitet ur myndighetens perspektiv.

För närvarande finns det ganska lite och ganska ytligt samarbete mellan myndigheter när det gäller ordnande av kundservice. Kravet på ökad produktivitet och en differentierad utveckling av efterfrågan på olika områden gör det svårare för offentliga aktörer att upprätthålla ett nätverk som grundar sig på separata kontor. De ökande kvalitets- och lönsamhetskraven förutsätter koncentring av många funktioner, vilket också gör servicenätet glesare. Upprätthållandet av ett geografiskt heltäckande servicenät är dock fortfarande viktigt med tanke på många tjänster och kundgrupper. Samarbete mellan olika aktörer inom den offentliga sektorn är nödvändigt för rationalisering av nätverket av servicekontor inom den offentliga sektorn och för bibehållande av ett tillräckligt tätt nätverk. Främjande av samarbetet på ett effektivt och systematiskt sätt förutsätter att det i lagstiftningen anges ramar för den gemensamma kundservicen.

**2 §. Tillämpningsområde.** I paragrafen anges den föreslagna lagens tillämpningsområde samt lämnas vissa grupper av uppgifter utanför lagens tillämpningsområde.

Enligt 1 mom. tillämpas den föreslagna lagen när biträdande kundservicefunktioner

som ankommer på statliga myndigheter, kommunala myndigheter och Folkpensionsanstalten ordnas och sköts genom samarbete mellan myndigheter.

I den föreslagna bestämmelsen avser statliga myndigheter hela den statliga myndighetsorganisationen från centralnivå till lokala myndigheter. Kommunala myndigheter är förutom kommunerna bland andra de samskommuner och gemensamma organ som avses i kommunallagen (365/1995) och de för kommunerna gemensamma organ som avses i lagen om försök med samarbete inom regioner (560/2002) och i lagen om försök med regionfullmäktige (62/2004). Bestämmelsen är utförmmande, dvs. om någon annan instans vill inleda samarbete med dessa instanser, i syfte att ordna kundservice, kan det inte göras med stöd av den föreslagna lagen. Bestämmelsen hindrar dock inte myndigheter från sådan utläggning av verksamhet och vidtagande av andra privaträttsliga arrangemang som de redan nu har möjlighet till enligt nuvarande lagstiftning.

Med biträdande kundservicefunktioner avses i den föreslagna lagen sådana serviceuppgifter som inte innebär utövande av offentlig makt, men som dock är offentliga förvaltningsuppgifter som hör till myndigheterna. Kundservicefunktioner som fullgörs inom ramen för samservice definieras närmare i 6 § i den föreslagna lagen.

I 2 mom. ingår en begränsning av lagens tillämpningsområde enligt vilken en myndighet inte får i den verksamhet som avses i paragrafens 1 mom. utföra uppgifter som innebär utövande av beslutanderätt eller som enligt lag förutsätter att den som använder servicen personligen besöker den behöriga myndigheten. Alla sådana uppgifter där man beslutar eller avgör sådant som gäller medborgarnas rättigheter och skyldigheter faller utanför lagens tillämpningsområde. Inom ramen för samservice är det således inte möjligt att sköta uppgifter som innebär utövande av offentlig makt. För att lagen skall vara informativ och tydlig har man ansett det behövligt att särskilt nämna detta i den föreslagna lagen. Utanför lagens tillämpningsområde faller dessutom uppgifter som enligt lag

förutsätter att den som använder servicen personligen besöker den behöriga myndigheten. Denna begränsning har ansetts behövlig eftersom dessa uppgifter ofta kräver särskild sakkunskap om ärendets innehåll eller också är det absolut nödvändigt att den som använder servicen personligen är närvarande t.ex. för identifiering av personen eller för tillförlitlig utredning av identiteten eller av någon annan jämförbar orsak. Sådana uppgifter är t.ex. ansökningar om pass och identitetskort, som enligt lagstiftningen personligen skall lämnas in till polisen. Avsikten är dock inte att utanför lagens tillämpningsområde lämna sådana uppgifter som gäller informationsförmedling, anhängiggörande eller andra motsvarande uppgifter där man med hjälp av ett giltigt identitetskort eller något annat motsvarande dokument endast fastställer identiteten på den som använder servicen eller där behovet av sakkunskap direkt hänför sig endast till beslutsfattandet i ärendet.

**3 §. Definitioner.** I paragrafen definieras de centrala begreppen i lagen. Dessa begrepp är samservice, samservicekontor samt uppdragsgivare och uppdragstagare.

Enligt 1 punkten avses med samservice skötsel av biträdande kundservicefunktioner med stöd av ett samserviceavtal som ingås mellan myndigheter. Avsikten med samservicen är inte att ersätta de nuvarande sätten att tillhandahålla offentlig service, utan att vara en parallell verksamhetsmodell och servicekanal som stödjer dem. Kundservicefunktioner som sköts inom ramen för samservice definieras i detalj i 6 § i den föreslagna lagen och samserviceavtalets innehåll i 8 § i lagen.

Enligt 2 punkten avses med samserviceförhållandets uppdragsgivare den myndighet som är part i samarbetet och vars biträdande kundservicefunktioner är föremål för samserviceavtalet. Termen uppdragsgivare har använts eftersom det är fråga om ett avtalsbaserat uppdragsförhållande.

Enligt 3 punkten avses med samserviceförhållandets uppdragstagare den myndighet som är part i samarbetet och som åtar sig att fullgöra de biträdande kundservicefunktioner som anges i samserviceavtalet.

Enligt 4 punkten avses med samservicekontor en lokal som uppdragstagaren förfogar över och vars användning för samservice

anges i samserviceavtalet. Med samservicekontor avses alltså det fysiska kontor där servicen tillhandahålls. Samservicekontoret kan vara beläget i uppdragstagarens ordinarie kontor. Om det på grund av serviceutbudets omfattning eller av andra jämförbara orsaker är nödvändigt kan samservicekontoret naturligtvis också placeras i en separat kontorslokal som uppdragstagaren skaffat för detta syfte.

## 2 kap. Samservice

**4 §. Förutsättningar för samservicen.** I paragrafen definieras de allmänna förutsättningarna för ordnande av samservice. Det centrala i propositionen är att samservicen inte skall ersätta de nuvarande sätten att tillhandahålla offentlig service, utan att den skall vara en parallell verksamhetsmodell som stödjer dem.

För att samservice skall kunna ordnas förutsätts enligt den föreslagna bestämmelsen att det för att trygga tillgången till tjänster och effektivisera verksamheten inom förvaltningen är ändamålsenligt och behövligt att ordna och sköta biträdande kundservicefunktioner i samarbete. Propositionens syfte är enligt 1 § att förbättra tillgången till kundservice inom den offentliga förvaltningen och göra verksamheten effektivare. Dessa aspekter har ansetts behövliga också som allmänna förutsättningar för ordnandet av samservice. I den föreslagna bestämmelsen avses med ändamålsenlighetsbedömning en bedömning motsvarande den som enligt 124 § i grundlagen skall göras då en förvaltningsuppgift anförtros andra än myndigheter. Med tryggande av tillgången till tjänster avses i den föreslagna bestämmelsen att stödja upprätthållandet av ett tillräckligt omfattande regionalt nätverk av servicekontor, men också att erbjuda en parallell fysisk servicekanal för dem som använder offentliga tjänster. Den sistnämnda aspekten är viktig särskilt med tanke på att endast en bråkdel av de offentliga tjänsterna är tillgängliga i elektronisk form och att alla medborgare inte har möjlighet eller kunskap att använda sig av de elektroniska tjänsterna på sina hemdatorer. Med villkoret som gäller effektiviteten av verksamheten inom förvaltningen avses i den föreslagna bestämmelsen att ordnandet av servicen inom

ramen för samservice skall medföra konkreta ekonomiska och produktionsmässiga fördelar antingen för den offentliga förvaltningen generellt eller åtminstone för ett visst förvaltningsområde. Propositionen gör det också möjligt att utnyttja den nuvarande personalen och den sakkunskap de innehar i större utsträckning och på ett mångsidigare och effektivare sätt än för närvarande.

**5 §. Ordnande av samservice.** I paragrafen definieras grunderna för ordnandet av samservice och sätten att genomföra den samt de väsentliga ansvarsfrågorna som gäller parterna i samarbetet. Dessutom innehåller paragrafen en bestämmelse om de krav som ställs på den personal som sköter samservicen. De allmänna författningar som är garantier för rättssäkerheten i förvaltningen skall iaktas inom samservicen utan någon separat reglering. Sådana författningar är bland andra förvaltningslagen (434/2003), språklagen (423/2003), lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999) samt samiska språklagen (1086/2003).

Enligt 1 mom. grundar sig ordnandet av samservice på ett sådant avtalsförhållande som avses i 8 § i den föreslagna lagen. Enligt 9 § i den föreslagna lagen kan ett ministerium dock på vissa villkor ålägga en myndighet som hör till dess förvaltningsområde att ingå ett samserviceavtal. Naturligtvis är det också möjligt att i speciallagstiftningen särskilt definiera någon uppgift som sköts inom ramen för samservice. I sådana fall kan serviceuppgifterna innebära också utövande av offentlig makt, eftersom det då är möjligt att definiera såväl samserviceförhållandets uppdragsgivare och uppdragstagare som servicefunktionens innehåll på en noggrann och exakt nivå i vederbörande speciallagstiftning.

Enligt bestämmelsen kan uppdragstagaren sköta den biträdande kundservicefunktion som ankommer på den och som skall skötas inom ramen för samservice vid ett samservicekontor i form av personlig kundservice eller med hjälp av tekniska medel. Personalens uppgifter vid samservicekontoret kan således bestå t.ex. av att ge handledning i hur man använder elektroniska kommunikationsmedel och att vara till hjälp vid användningen.

Enligt 2 mom. är uppdragsgivaren skyldig att så som föreskrivs i 3 kap. i skadeståndslagen (412/1974) ersätta skada som vid sköt-

seln av kundservicefunktioner som ordnas inom ramen för samservice tillfogats den som använder servicen. I kapitlet i fråga föreskrivs om arbetsgivares och offentliga samskads skadeståndsansvar. Man har velat göra ansvarsfrågan så tydlig som möjlig med tanke på rättssäkerheten för den som använder servicen. Den som använder servicen och som tillfogats skada som samservicepersonalen förorsakat genom fel eller försummelse kan alltid kräva ersättning av den behöriga myndigheten, liksom i fråga om en tjänst som uppdragsgivarens egen personal tillhandahåller. Uppdragsgivaren och uppdragstagaren har till uppgift att utreda eventuellt sekundärt ansvar och vilka följer det har. Propositionen inverkar inte på arbetsgivarens direktionsrätt, utan parterna i samservicen svarar för sedvanlig arbetsledning av sin personal på normalt sätt.

Enligt den andra meningen i momentet har uppdragsgivaren till uppgift att ge uppdragstagarens personal sådan handledning och utbildning som uppgiften kräver. Genom detta säkerställer man att den person som sköter servicen har sådan sakkunskap som uppgiften eventuellt innefattar och som uppdragsgivaren också bör upprätthålla. Utbildning och handledning i de allmänna grundläggande färdigheter som behövs för att sköta myndighetsuppgifter hör däremot till den myndighet som är arbetsgivare.

I 3 mom. föreskrivs om de krav som ställs på personal som tillhandahåller samservice. Enligt bestämmelsen skall den personal som sköter kundservicen inom ramen för samservice ha sådan utbildning, sakkunskap och erfarenhet som motsvarar svårighetsgraden på den kundservice som erbjuds. Eftersom endast statliga och kommunala myndigheter samt Folkpensionsanstalten kan vara parter i samserviceavtalet, uppfyller deras kundservicepersonal redan sådana behörighetskrav i fråga om utbildning, erfarenhet och språkkunskaper som hänför sig till deras normala arbetsuppgifter. Den kundservice som tillhandahålls inom ramen för samservicen är inte till sitt innehåll lika omfattande som myndighetens skötsel av egna uppgifter, men det stora urvalet av ärenden förutsätter ett mångsidigare kunnande när det gäller fullgörande av olika biträdande kundservicefunktioner än vad som vanligtvis förutsätts. Upp-

dragstagarnas serviceurval varierar från fall till fall och enligt bestämmelsen skall personalens utbildning och erfarenhet alltså motsvara svårighetsgraden på denna kundservice. I varje enskilt fall skall den nivå som krävs fastställas i samserviceavtalet i enlighet med 8 § i den föreslagna lagen.

**6 §.** *Uppgifter som sköts inom ramen för samservice.* I paragrafen föreslås bestämmelser om uppgifter som sköts inom ramen för samservice och om begränsningen av de kundservicefunktioner som genom avtal kan överföras. Överföringen av uppgifter görs i enskilda fall genom att ingå ett samserviceavtal.

Konstaterande av identiteten av personen som använder tjänsten, enligt 1 punkten i den föreslagna paragrafen, görs vid behov i samband med att ärendet utträttas. Identifieringen sker i praktiken genom att identiteten kontrolleras med hjälp av ett identitetskort, körkort eller pass. Verifieringen av identiteten hör samman med elektronisk kommunikation och med den avses förfaringssätt där en tjänsteman efter identifieringen av kunden med dennes bemyndigande kan med hjälp av sina egna elektroniska identifikationsuppgifter använda en interaktiv elektronisk tjänst på kundens vägnar. Uppdragstagaren skall se till att bemyndigandet dokumenteras och att det alltid vid behov också i efterhand går att utreda. Ett sådant förfaringssätt kommer i fråga bl.a. i situationer där kunden inte har elektroniska identifikationsuppgifter, men tjänsten är tillgänglig i elektronisk form inom samservicen.

I 2 punkten föreslås bestämmelser om att uppdragstagare inom ramen för samservice kan ta emot anmälningar, ansökningar och andra handlingar som är avsedda för uppdragsgivaren samt vidarebefordra dem till uppdragsgivaren. Uppdragstagaren skall utan dröjsmål vidarebefordra handlingarna till uppdragsgivaren på ett sätt som överenskomms särskilt. Att uppdragstagaren tar emot handlingar eliminerar inte möjligheten att leverera handlingarna direkt till uppdragsgivaren på något annat sätt såsom per post eller genom besök på uppdragsgivarens kontor. Bestämmelser om verkningarna av mottagandet av handlingar på anhängiggörandet av ärendet föreslås i 7 §.

I 3 punkten föreslås bestämmelser om att

uppdragstagaren på uppdragsgivarens vägnar kan ge ut expeditioner eller andra handlingar samt delge dem på det sätt som anges i 59 § samt 60 § 1 och 2 mom. i förvaltningslagen. Det är fråga om ett alternativt leveranssätt vid sidan om postning eller utgivning från uppdragsgivarens kontor. Denna möjlighet underlättar utträttandet av ärenden i sådana situationer där kunden inte vill att handlingarna levereras per post. Delgivning enligt 59 § i förvaltningslagen är vanlig delgivning som sker per post och i 60 § 1 och 2 mom. föreskrivs om bevislig delgivning. Bestämmelser om sambandet mellan den inlämning av handlingar som sker inom ramen för samservicen och den delgivning som avses i förvaltningslagen finns i 7 § i den föreslagna lagen.

I 4 punkten föreslås bestämmelser om att uppdragstagare kan ta emot avgifter för de handlingar och expeditioner som de ger ut samt vidarebefordra dem till uppdragsgivaren. Mottagande av avgifter skall vara möjligt så att uppdragstagaren kan ge ut handlingar för vilka tas ut avgifter. Leveranssättet inverkar inte på påförandet av avgift eller avgiftens belopp. Uppdragstagaren vidarebefordrar avgifterna till uppdragsgivaren.

I 5 punkten föreslås bestämmelser om att uppdragstagaren också kan sköta stödfunktioner för kundservicen i samband med uppgifter som anges i de föregående punkterna samt teknisk handledning, förmedling av upplysningar och information som direkt hänför sig till dessa uppgifter. Stödfunktioner för kundservicen kan t.ex. vara överföring av handlingar i elektronisk form, postning av dem eller framläggande av dem. Som stödfunktion för kundservicen kan inom samservicen också erbjudas en lokal där sakkunniga från den behöriga myndigheten kan träffa kunder samt en tidsbeställningstjänst för ordnande av besöken. Teknisk handledning kan t.ex. innebära att ge tekniska anvisningar och råd i anslutning till en biträdande kundservicefunktion. Förmedling av upplysningar kan t.ex. gälla en kundservicefunktion som man kommit överens om att tillhandahållas inom ramen för samservicen och innebär då förmedling av befintlig information. Den förmedling av upplysningar som sker inom samservicen begränsar sig till att gälla omständigheter som hänför sig till identifiering, mottagande och

utgivning av handlingar samt mottagande av avgifter för dem och vidarebefordran av avgifter.

Enligt 6 punkten kan också annan information som hänför sig till anhängiggörande av ärenden förmedlas till kunder inom ramen för samservicen. Till kunden kan man t.ex. förmedla information om hos vilken myndighet en viss ansökan skall lämnas in till och vilka bilagor som skall fogas till ansökan, även om själva ansökan inte enligt 2 § 2 mom. i lagförslaget kan tas emot vid ett samservicekontor på grund av att anhängiggörandet av ansökningsenligt lag förutsätter att den som använder servicen personligen besöker den behöriga myndigheten. Polisen kan t.ex. såsom uppdragsgivare avtala med någon uppdragstagare om att denne till exempel kan ge en kund som är intresserad av att skaffa vapentillstånd närmare uppgifter om förfaringsätten i den saken, även om det inte skulle vara möjligt att ta emot en ansökan om vapentillstånd vid samservicekontoret.

**7 §. Handlingar som lämnas in till samservicekontor.** I paragrafen föreslås bestämmelser om att en handling som man kommit överens om att det ingår i uppdragstagarens uppgifter att ta emot, anses ha kommit in till den behöriga myndigheten när den anlänt till uppdragstagaren, och således anhängiggörs ärendet när handlingen har kommit in till uppdragstagaren. Bestämmelsen utvidgar möjligheterna att anhängiggöra ärenden. Bestämmelsen inverkar inte på den allmänna skyldigheten i förvaltningslagen enligt vilken uppdragstagaren skall sända de till dem felaktigt inkomna handlingarna till rätt myndighet. Eftersom serviceurvalet utformas olika vid olika samservicekontor, blir det särskilt viktigt att informera om omfattningen av serviceurvalet så att man kan undvika misstag i samband med anhängiggörande av ärenden. Den utvidgade möjligheten som föreslås i fråga om anhängiggörande av ärenden inverkar inte på något sätt på kundens ansvar vid inlämnande av handlingar. Bestämmelser om informationsskyldigheten föreslås ingå i 10 § i lagförslaget.

I paragrafen föreslås också bestämmelser om att en handling som genom uppdragstagarens förmedling har delgetts kunden i enlighet med bestämmelserna om delgivning i förvaltningslagen anses vara delgiven. Enligt

10 kap. i förvaltningslagen kan en handling och ett förvaltningsbeslut vanligen delges genom brev, som bevislig delgivning genom brev eller genom att personligen överlämna den till mottagaren eller dennes företrädare, som mellanhandsdelgivning eller som offentlig delgivning. Uppdragstagaren kan enligt 6 § 1 mom. 3 punkten i den föreslagna lagen ge ut handlingar till kunden. I allmänhet är det inom samservicen fråga om att personligen ge ut handlingar och då kan man vid behov gå tillväga i enlighet med bestämmelserna i förvaltningslagen varvid delgivningen sker som bevislig delgivning. Uppdragsgivaren kan också ge postningen av handlingarna i uppgift till uppdragstagaren. Också i detta fall tillämpas på delgivningen förvaltningslagen.

### 3 kap. Samserviceavtal

**8 §. Samserviceavtalet och dess innehåll.** Enligt förslaget ingås samserviceavtal alltid skriftligen, och ett muntligt avtal är inte möjligt. Avtalet kan ingås för viss tid eller tills vidare. Det föreslås att bestämmelser om minimiinnehållet beträffande de ärenden som skall avtalas om i ett samserviceavtal tas in i lagen. På avtalen tillämpas i övriga delar bestämmelser om förvaltningsavtal och genom tillämpning av dem avgörs också eventuella meningsskiljaktigheter som gäller avtalets innehåll och tolkningen av det.

Vid beredningen av propositionen har man ansett att det i den föreslagna lagen inte är fråga om sådan verksamhet som avses i lagen om offentlig upphandling och ett samserviceavtal är alltså inte till sin natur ett upphandlingsavtal enligt den nämnda lagen. Den här tolkningen stöds för det första av att målet med samarbetet är att ordna de offentliga förvaltningsuppgifter som särskilt anges i lagen som samarbete mellan myndigheter, genom omorganisering av uppgifterna. För det andra är det inte fråga om att skaffa tjänster av privata företag och sammanslutningar på den fria marknaden. För det tredje stöds den här tolkningen också av att ersättningar i enlighet med samserviceavtal fastställs enligt självkostnadsprincipen och således blir det inte någon företagsekonomisk vinst av verksamheten för avtalsparterna.

Inrikesministeriet har som mål att bereda

en mall för avtal som skall finnas tillgänglig när lagen träder i kraft. Avsikten är att avtalen i regel skall gälla i t.ex. fyra år, så att det i systemet tillräckligt ofta ingår en utvärdering av ordnandet av servicen.

Enligt 2 mom. 1 punkten skall det i avtalet alltid överenskommas om samservicens uppdragstagare och uppdragsgivare eller uppdragsgivarna, om det finns flera.

Enligt 2 mom. 2 punkten skall det i avtalet alltid definieras vilka biträdande kundservicefunktioner avtalet gäller och i vilken omfattning de sköts inom ramen för samservice. I avtalet skall i varje enskilt fall definieras till vilka av uppdragsgivarens uppgifter den kundservice hänför sig som skall tillhandahållas inom ramen för samservice.

Enligt 3 mom. skall i samserviceavtalet alltid överenskommas om de praktiska arrangemangen kring styrningen och övervakningen av de biträdande kundservicefunktioner som tillhandahålls inom ramen för samservicen. Styrningen och övervakningen av skötseln av uppgifterna hör till uppdragstagaren i rollen som arbetsgivare och avtalspart, men det är också behövligt att uppdragsgivaren på grund av sitt ansvar för uppgifternas sakinnehåll i egenskap av avtalspart styr och övervakar uppdragstagarens verksamhet.

Enligt 4 punkten skall det i ett samserviceavtal alltid ingå bestämmelser om samservicekontorets lokaler, utrustning och öppettider samt var kontoret är beläget. I fråga om lokalerna skall man överenskomma åtminstone om till vilken del uppdragstagarens lokaler används för fullgörande av de kundservicefunktioner som baserar sig på avtalet, så att kostnadernas ursprung inom samservicen är klar för lokalernas del. Om förvärvande av nya lokaler gemensamt kan inte överenskommas med stöd av den föreslagna lagen, utan utgångspunkten är alltid att uppdragstagaren för ordnandet av service använder egna lokaler eller sådana som denne förfogar över. Samservicekontorets utrustning och öppettider samt var det är beläget har betydelse för tillhandahållandet av kundservicen och därför skall det alltid i avtalet anges vad man kommit överens om beträffande dem. De har också betydelse vid utvärderingen av samservicens ändamålsenlighet.

Enligt 5 punkten skall det alltid överenskommas om de praktiska arrangemang som

gäller skyldigheter i samband med behandlingen av personuppgifter. Grund för behandling av personuppgifter inom samservice kan t.ex. vara den behandling av personuppgifter som utförs på uppdrag enligt 8 § 1 mom. 7 punkten i personuppgiftslagen (523/1999). Också samtycke av den som använder servicen kan t.ex. vid elektronisk kommunikation komma i fråga som grund för behandling. I samserviceavtalet skall avtalas om denna behandling, om det är nödvändigt för fullgörandet av uppgifterna inom ramen för samservicen. Då svarar uppdragsgivaren för lagligheten av behandlingen av personuppgifter och uppdragstagaren svarar för att personuppgifterna behandlas i enlighet med avtalet.

Enligt 6 mom. skall det i samserviceavtalet alltid överenskommas om fördelningen av de kostnader som samservicen medför eller fördelningsgrunderna. Det är nödvändigt att komma överens om fördelningen av kostnaderna eftersom verksamheten i ekonomiskt avseende är ett samarbete mellan separata enheter inom den offentliga förvaltningen. Därför skall fördelningen av kostnaderna ske på ett så klart och entydigt sätt som möjligt. Eftersom det är fråga om att myndigheterna tillsammans ordnar de offentliga förvaltningsuppgifterna, skall avgifterna för tjänsterna bestämmas enligt självkostnadsprincipen och således kan det inte bli någon företagsekonomisk vinst av verksamheten för parterna.

I 7 punkten föreslås bestämmelser om att det i samserviceavtalet skall överenskommas om den personal som sköter samservicen och om de krav som ställs på den. I avtalet skall dessutom överenskommas om det antal anställda som krävs för samservicen. Uppgifterna sköts huvudsakligen av uppdragstagarens personal. I de situationer som nämns i motiveringarna till 6 § 5 punkten, där en företrädare för den behöriga myndigheten är anträffbar vid samservicekontoret, kan där tillfälligt arbeta också personal som hör till uppdragsgivaren.

Enligt 8 punkten skall också bestämmelser om utbildning i fråga om den personal som sköter uppgifter inom samservicen och om det kunskapsmässiga och tekniska stöd uppgifterna kräver ingå i avtalet. Överenskommelsen gäller särskilt uppdragsgivarens skyldighet enligt det föreslagna 2 mom. i 5 § att

ge personalen sådan handledning och utbildning som uppgiften kräver. I avtalet skall också ingå behövliga bestämmelser om de praktiska arrangemang som gäller fullgörandet av denna skyldighet.

Enligt 9 punkten skall också bestämmelser om avtalets giltighet och om uppsägning av avtalet ingå i avtalet. Avsikten är att avtalen i regel skall gälla i t.ex. fyra år, så att det tillräckligt ofta ingår en utvärdering av verksamhetsmodellen och ordnandet av service inom ramen för samservicen. Avtalen skall kunna sägas upp t.ex. med beaktande av ett halvt års uppsägningstid och om det upptäcks brister i fråga om fullgörandet av skyldigheterna i avtalet kan det kunna sägas upp också inom en kortare tid än det.

I 10 punkten möjliggörs att också bestämmelser om andra praktiska frågor kring ordnandet av samservice vid behov kan ingå i avtalet.

**9 §. Skyldighet att ingå samserviceavtal.** Paragrafen innehåller bestämmelser om den möjlighet som ministerierna har att ålägga myndigheter inom deras förvaltningsområde att ingå ett samserviceavtal, förutsatt att villkoren i bestämmelsen är uppfyllda. Alla villkor som anges i paragrafen skall vara uppfyllda för att ett förpliktande beslut om saken skall kunna tas. Bestämmelsen är ett undantag från huvudregeln enligt vilken parterna i samservicen i första hand tillsammans skall komma överens om saken. Av den här anledningen bör bestämmelsen tolkas snävt.

Enligt paragrafen kan genom beslut av ett ministerium en myndighet som hör till dess förvaltningsområde åläggas att ingå ett sådant samserviceavtal som avses i den föreslagna lagen, om myndigheten inte har ingått ett samserviceavtal, om ordnandet av samservice uppenbart är behövligt för att trygga tillgången till tjänster och effektivisera verksamheten inom förvaltningsområdet samt om det på orten finns en samarbetspartner som är lämplig och villig att delta i ordnandet av samservice. Till ministeriets beslutanderätt hör de fall då åstadskommandet av samservice är beroende av åtgärder av en myndighet som hör till endast ett ministeriums förvaltningsområde. Genom beslutet av ministeriet kan den myndighet som åläggs skyldigheten vara antingen uppdragsgivare eller uppdragstagare beroende på fallet. Av regleringen följer i

praktiken för det första att myndigheterna som hör till ministeriets förvaltningsområde kan åläggas att sinsemellan ingå ett samserviceavtal. För det andra möjliggör bestämmelsen också att en myndighet inom ministeriets förvaltningsområde kan åläggas att ingå ett avtal med en annan part som är lämplig och villig till det. En sådan part kan vara en myndighet som hör till ett annat ministeriums förvaltningsområde, en kommun eller Folkpensionsanstalten.

Innan beslut fattas skall ministeriet begära ett utlåtande hos de myndigheter vars funktioner skall ordnas inom ramen för samservicen. Syftet med hörandet av myndigheterna är att se till att de behöriga myndigheternas synpunkter och motiveringar har utretts och att ministeriet eller statsrådet därmed till denna del har tillräckligt med information som grund för beslutsfattandet.

4 kap.

#### Särskilda bestämmelser

**10 §. Informationsskyldighet.** I paragrafen föreskrivs om skyldigheten för parterna i samservicen att informera allmänheten. Enligt paragrafen skall parterna i samservicen informera allmänheten om samservice och om serviceurvalet, öppettiderna och andra omständigheter som gäller servicen. I det samserviceavtal som avses i 8 § i den föreslagna lagen är det ändamålsenligt att ta in behövliga bestämmelser om omständigheter i fråga om de praktiska arrangemang som hör samman med informationsskyldigheten. Utöver sådana omständigheter som hänför sig till informationens sakinnehåll gäller det också en exakt definiering av parternas ansvar.

**11 §. Ikraftträdande.** I paragrafen föreslås bestämmelser om lagens ikraftträdande och om författningar som upphävs genom den föreslagna lagen. Genom den föreslagna lagen upphävs lagen av den 7 september 1993 om kundbetjäning vid gemensamma serviceenheter inom den offentliga förvaltningen (802/1993).

**12 §. Övergångsbestämmelse.** Enligt paragrafen skall samserviceavtal, som ingåtts före ikraftträdandet av den föreslagna lagen, göras förenliga med den föreslagna lagen senast vid utgången av år 2007. För närvarande finns det över hundra giltiga samserviceavtal.

Enligt förslaget får man tid på sig till utgången av den tidsfrist som anges ovan att ändra dessa avtal så att de överensstämmer med innehållet i den nya lagen. Av bestämmelserna följer i praktiken att om den ovan nämnda samordningen inte är gjord inom utsatt tid, upphör sådana gamla samserviceavtal de facto att gälla från den tidpunkt som anges ovan.

## 2. Ikraftträdande

Lagen föreslås träda i kraft så snart som möjligt efter det att den har antagits och blivit stadfäst.

## 3. Förhållande till grundlagen samt lagstiftningsordning

Enligt propositionen kan biträdande kundservicefunktioner som hör till de myndigheter som nämns i lagen tillhandahållas genom samarbete mellan myndigheter. Den myndighet som fungerar som uppdragsgivare kan överföra biträdande kundservicefunktioner som ankommer på den till den myndighet som fungerar som uppdragstagare. Grundlagsutskottet har i flera av sina utlåtanden (t.ex. GrUU 18/2004 rd och sju andra utlåtanden som hänvisas till i det) tagit ställning till de föreslagna bestämmelserna som gäller överföring av uppgifter mellan myndigheter. Utskottet har förhållit sig restriktivt till en reglering som möjliggör obegränsad överföring av uppgifter till en annan myndighet (t.ex. GrUU 52/2001 rd). Enligt grundlagsutskottets utlåtande (GrUU 18/2004 rd) har utskottet särskilt när det gäller bestämmelser som har kopplingar till de grundläggande fri- och rättigheterna ansett det nödvändigt att den behöriga myndigheten entydigt (GrUU 21/2001 rd) eller annars exakt (GrUU 47/2001 rd) skall framgå av lagen eller att åtminstone utgångspunkterna för myndigheternas behörighetsförhållanden (GrUU 45/2001 rd) och villkoren för att överföra behörighet framgår tillräckligt exakt av lagen (GrUU 17/2004 rd och GrUU 7/2001 rd).

Enligt propositionen definieras de biträdande kundservicefunktionerna i lagen. Ett villkor för ordnande av samservice är att det för att trygga tillgången till tjänster och effektivisera verksamheten inom förvaltningen är ändamålsenligt och behövligt att tillhan-

dahålla servicefunktioner i samarbete. Den föreslagna lagen kompletterar den speciallagstiftning som gäller uppgifter som myndigheter har genom att göra det möjligt att fullgöra biträdande kundservicefunktioner också vid något annat kontor än respektive myndighets egen serviceenhet och att för fullgörande av kundservicefunktioner använda en person som är anställd hos en annan myndighet. Den föreslagna lagen inverkar inte på uppgifter och behörighet som en myndighet enligt speciallagstiftningen har eller på en myndighets skyldigheter. Uppgifter som fullgörs inom ramen för samservice begränsas i lagen så att den myndighet som är uppdragstagare inte kan sköta uppgifter som innebär utövande av beslutanderätt som tillkommer den myndighet som är uppdragsgivare eller som enligt lag förutsätter personligt besök hos den behöriga myndigheten.

Enligt propositionen grundar sig samservice på ett avtal som ingås mellan parterna. Ett ministerium kan, på villkor som anges i lagen, ålägga en myndighet som hör till dess förvaltningsområde att ingå ett avtal.

Grundlagsutskottet har förhållit sig restriktivt till sådan reglering som tillåter att man med stöd av avtal överför befogenheter som omfattar utövande av offentlig makt. I grundlagsutskottets utlåtande (GrUU 11/2004 rd) konstateras att det inte är problematiskt att föra över en förvaltningsuppgift som anförtrots en myndighet till en annan myndighet. Bestämmelser som är av betydelse i fråga om detta är 21 § i grundlagen, enligt vilken var och en har rätt att få sin sak behandlad av en myndighet som är behörig enligt lag samt 2 § 3 mom. i grundlagen, enligt vilket utövning av offentlig makt skall bygga på lag och i all offentlig verksamhet lag noggrant iakttas (GrUU 14/2003 rd, GrUU 52/2001 rd, GrUU 11/2002 rd, GrUU 72/2002 rd).

Grundlagsutskottet har tagit ställning också till de föreslagna bestämmelserna som gäller överföring genom avtal av en förvaltningsuppgift som anförtrots en myndighet till någon annan än en myndighet. Grundlagsutskottet har i sin tolkningspraxis ansett att uppgifter med en biträdande funktion för myndigheter med stöd av 124 § i grundlagen genom avtal kan föras över till andra än myndigheter, då de uppgifter som överförs inte innebär utövning av offentlig makt eller

betydande offentlig makt (GrUU 11/2006 rd och GrUU 47/2005 rd).

Enligt propositionen kan kundservicefunktioner som sköts inom ramen för samservice gälla fastställande och verifiering av identiteten av den person som använder tjänsten, mottagande av anmälningar, ansökningar och andra handlingar som är avsedda för den myndighet som är uppdragsgivare och vidarebefordran av dem till uppdragsgivaren, utgivande av expeditioner eller andra handlingar samt delgivning i vissa fall, mottagande av avgifter för expeditioner eller andra handlingar och vidarebefordran av dem till uppdragsgivaren, stödfunktioner för kundservice i samband med ovan nämnda uppgifter samt teknisk handledning, förmedling av upplysningar och information som direkt hänför sig till dessa uppgifter samt annan informationsförmedling som hänför sig till anhängiggörande av ärenden.

Dessa uppgifter är förvaltningsuppgifter som hör till myndigheter, men de har karaktären av biträdande funktion för den myndighet som är uppdragsgivare. I kundservicefunktionerna ingår inte några sådana myndighetsuppgifter som är av betydelse med tanke på tillgodoseendet av individens grundläggande fri- och rättigheter och inte utövning av annan offentlig makt, eftersom beslutanderätten i ett ärende fortfarande kvarstår hos den behöriga myndighet som är uppdragsgivare. Uppdragsgivaren har ansvar för eventuella ersättningar för skada som uppstått vid tillhandahållandet av en kundservicefunktion som ordnas inom ramen för samservice. Uppdragsgivaren har dessutom till uppgift att ge uppdragstagarens personal sådan handledning och utbildning som uppiften kräver. Samserviceavtalet fråntar inte kunden dess rätt att sköta sina ärenden direkt med

den uppdragsgivare som deltar i samservicen. Avtalet eliminerar eller minskar inte heller myndigheternas skyldighet att ge service till kunden också via andra kanaler.

Enligt lagförslaget kan statliga och kommunala myndigheter samt Folkpensionsanstalten vara parter i samservicen. Dessa parter har personal som handlar under tjänsteansvar när de sköter en offentlig uppgift och i fråga om dessa tillämpas lagstiftning som garanterar en god förvaltning i all verksamhet, och därför föreslås det inte att bestämmelser om tjänsteansvar och skyldighet att iakttä alla allmänna författningsrättsliga bestämmelser för personer som sköter uppgifter särskilt tas in i denna lag.

Enligt 119 § 2 mom. i grundlagen skall de allmänna grunderna för statsförvaltningens organ regleras genom lag, om deras uppgifter omfattar utövning av offentlig makt. Enligt motiveringen till bestämmelsen avses med allmänna grunder närmast enhetens namn, verksamhetsområde samt huvudsakliga uppgifter och befogenheter. Införandet av samservice innebär inte inrättande en ny enhet inom statsförvaltningen och det inverkar inte på de uppgifter och den behörighet som en myndighet i egenskap av uppdragsgivare eller uppdragstagare enligt speciallagstiftningen har. Anställningsförhållandet mellan uppdragstagaren och den person som är anställd hos uppdragstagaren och som sköter uppdragsgivarens kundservicefunktioner vid samservicekontoret bibehålls oförändrat.

Med stöd av vad som anförts ovan anser regeringen att lagförslaget kan stiftas i vanlig lagstiftningsordning.

Med stöd av vad som anförts ovan föreläggs Riksdagen följande lagförslag:

## Lag

### om samservice inom den offentliga förvaltningen

I enlighet med riksdagens beslut föreskrivs:

1 kap.

#### Allmänna bestämmelser

1 §

##### *Lagens syfte*

Syftet med denna lag är att förbättra tillgången till kundservice inom den offentliga förvaltningen och göra verksamheten effektivare.

2 §

##### *Tillämpningsområde*

Denna lag tillämpas när biträdande kundservicefunktioner som ankommer på statliga myndigheter, kommunala myndigheter och Folkpensionsanstalten ordnas och sköts genom samarbete mellan myndigheter.

En myndighet får inte i den verksamhet som avses i 1 mom. utföra uppgifter som innebär utövande av beslutanderätt eller som enligt lag förutsätter att den som använder servicen personligen besöker den behöriga myndigheten.

3 §

##### *Definitioner*

I denna lag avses med

1) *samservice* skötsel av biträdande kundservicefunktioner med stöd av ett samserviceavtal som ingås mellan myndigheter,

2) *uppdragsgivare* den myndighet som är part i samarbetet och vars biträdande kundservicefunktioner är föremål för samserviceavtalet,

3) *uppdragstagare* den myndighet som är part i samarbetet och som åtar sig att sköta de biträdande kundservicefunktioner som anges i samserviceavtalet, samt

4) *samservicekontor* en lokal som uppdragstagaren förfogar över och vars användning för samservice fastställs i samserviceavtalet.

2 kap.

#### Samservice

4 §

##### *Förutsättningar för samservicen*

För att samservice skall ordnas förutsätts att det för att trygga tillgången till tjänster och effektivisera verksamheten inom förvaltningen är ändamålsenligt och behövt att ordna och sköta biträdande kundservicefunktioner i samarbete.

5 §

##### *Ordnande av samservice*

Ordnandet av samservice grundar sig på ett i denna lag avsett avtalsförhållande. Uppdragstagaren kan sköta en biträdande kundservicefunktion som ankommer på den och som skall skötas inom ramen för samservice

vid ett samservicekontor i form av personlig kundservice eller med hjälp av tekniska medel.

Uppdragsgivaren är skyldig att så som föreskrivs i 3 kap. i skadeståndslagen (412/1974) ersätta skada som vid skötseln av biträdande kundservicefunktioner inom ramen för samservice tillfogats den som använder servicen. Uppdragsgivaren har till uppgift att ge uppdragstagarens personal sådan handledning och utbildning som uppgiften kräver.

Den personal som sköter kundservicen inom ramen för samservice skall ha sådan utbildning, sakkunskap och erfarenhet som motsvarar svårighetsgraden på den kundservice som erbjuds.

### 6 §

#### *Uppgifter som sköts inom ramen för samservice*

De biträdande kundservicefunktioner som sköts inom ramen för samservice kan gälla

- 1) konstaterande och verifiering av identiteten hos den som använder servicen,
- 2) mottagande av anmälningar, ansökningar och andra handlingar som är avsedda för den myndighet som är uppdragsgivare och vidarebefordran av dem till uppdragsgivaren,
- 3) utgivande av expeditioner och andra handlingar samt sådan delgivning som avses i 59 § och 60 § 1 och 2 mom. i förvaltningslagen (434/2003),
- 4) mottagande av avgifter för expeditioner eller andra handlingar och vidarebefordran av avgifterna till uppdragsgivaren,
- 5) stödfunktioner för kundservicen i samband med ovan nämnda uppgifter samt teknisk handledning, förmedling av upplysningar och information som direkt hänför sig till dessa uppgifter, samt
- 6) annan förmedling av information som hänför sig till anhängiggörandet av ärenden.

### 7 §

#### *Handlingar som lämnas in till samservicekontor*

En handling som den som använder servicen har lämnat in till en uppdragstagare som

avses i denna lag inom utsatt tid, anses ha kommit in till den behöriga myndigheten inom utsatt tid. En handling som på det sätt som avses i 6 § 3 punkten genom förmedling av uppdragstagaren har delgetts den som använder servicen, anses vara delgiven på det sätt som föreskrivs i förvaltningslagen.

### 3 kap.

#### **Samserviceavtal**

### 8 §

#### *Samserviceavtalet och dess innehåll*

Ett avtal mellan två eller flera myndigheter om tillhandahållande av samservice skall ingås skriftligen för viss tid eller tills vidare.

I avtalet skall överenskommas om

- 1) samservicens uppdragstagare och uppdragsgivare,
- 2) vilka biträdande kundservicefunktioner avtalet gäller och i vilken omfattning de sköts inom ramen för samservice,
- 3) de praktiska arrangemangen kring styrningen och övervakningen av de biträdande kundservicefunktionerna,
- 4) samservicekontorets lokaler, utrustning och öppettider samt var kontoret är beläget,
- 5) de praktiska arrangemangen i fråga om skyldigheter i samband med behandlingen av personuppgifter,
- 6) fördelningen av de kostnader som samservicen medför eller fördelningsgrunderna,
- 7) den personal som sköter samservicen och de krav som ställs på den,
- 8) personalens utbildning och det kunskapsmässiga och tekniska stöd uppgifterna kräver,
- 9) avtalets giltighet och uppsägning av avtalet, samt
- 10) andra eventuella praktiska frågor kring ordnandet av samservice.

### 9 §

#### *Skyldighet att ingå samserviceavtal*

Genom beslut av ett ministerium kan en myndighet som hör till dess förvaltningsområde åläggas att ingå ett sådant samserviceavtal som avses i denna lag, om

1) myndigheten inte har ingått ett samserviceavtal,

2) ordnandet av samservice uppenbart är behövligt för att trygga tillgången till tjänster och effektivisera verksamheten inom förvaltningsområdet, samt

3) det på orten finns en samarbetspartner som är lämplig och villig att delta i ordnandet av samservice.

Innan beslut fattas skall ministeriet begära ett utlåtande hos de myndigheter vars funktioner skall ordnas inom ramen för samservicen.

4 kap.

### Särskilda bestämmelser

10 §

*Informationsskyldighet*

Parterna i samarbetet skall informera allmänheten om samservicen och om serviceurvalet, öppettiderna och andra omständigheter som gäller servicen.

11 §

### *Ikraftträdande*

Denna lag träder i kraft den 20 .

Genom denna lag upphävs lagen av den 7 september 1993 om kundbetjäning vid gemensamma serviceenheter inom den offentliga förvaltningen (802/1993).

12 §

### *Övergångsbestämmelse*

Samserviceavtal som ingåtts före ikraftträdandet av denna lag skall göras förenliga med denna lag senast vid utgången av år 2007.

Helsingfors den 19 oktober 2006.

**Republikens President**

**TARJA HALONEN**

Region- och kommunminister *Hannes Manninen*