

SUOMEN SÄÄDÖSKOKOELMA

Julkaistu Helsingissä 10 päivänä toukokuuta 2017

247/2017

Laki

julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti

muutetaan julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain (223/2007) 2–8, 10 ja 10 a §, sellaisina kuin niistä ovat 8 § osaksi laissa 1096/2010 ja 10 a § laissa 1096/2010, ja *lisätään* lakiin uusi 5 a–5 c, 6 a, 8 a ja 10 b § seuraavasti:

2 §

Soveltamisala

Tätä lakia sovelletaan valtion viranomaisille, kunnallisille viranomaisille ja Kansaneläkelaitokselle kuuluvien asiakaspalvelutehtävien järjestämiseen ja hoitamiseen viranomaisten yhteistyönä.

Viranomainen ei 1 momentissa tarkoitetussa toiminnassa voi hoitaa tehtäviä, joihin sisältyy julkisen vallan käyttöä tai jotka lain mukaan edellyttävät palvelun käyttäjän henkilökohtaista käyntiä toimivaltaisessa viranomaisessa, jollei toisin säädetä.

3 §

Määritelmät

Tässä laissa tarkoitetaan:

- 1) *yhteispalvelulla* asiakaspalvelutehtävien hoitamista viranomaisten välisen yhteispalvelusopimuksen nojalla;
- 2) *toimeksiantajalla* sitä yhteistyön osapuolena olevaa viranomaista, jonka asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta sovitaan;
- 3) *toimeksisaajalla* sitä yhteistyön osapuolena olevaa viranomaista, joka ottaa yhteispalvelusopimuksessa määritellyt asiakaspalvelutehtävät hoitaakseen;
- 4) *asiointipisteellä* toimeksisaajan hallinnassa olevaa yhteispalvelussa käytettävää toimitilaa;
- 5) *palveluneuvojalla* toimeksisaajan palveluksessa olevaa henkilöä, joka hoitaa asiakaspalvelutehtäviä yhteispalvelusopimuksen nojalla.

4 §

Yhteispalvelun edellytykset

Yhteispalvelun järjestämisen edellytyksenä on, että asiakaspalvelutehtävien järjestäminen ja hoitaminen yhteistyönä on tarkoituksenmukaista ja tarpeellista palvelujen saatuuden turvaamiseksi ja hallinnon toiminnan tehostamiseksi.

5 §

Yhteispalvelun järjestäminen

Yhteispalvelun järjestäminen perustuu tässä laissa tarkoitettuun sopimukseen.

Toimeksisaajalla on oltava asiakaspalvelutehtävien hoitamista varten palveluiden saatavuuden kannalta riittävä määrä palveluneuvoja. Palveluneuvojen koulutuksen, asiantuntemuksen ja kokemuksen tulee vastata tarjottavan asiakaspalvelun vaatimuksia.

Toimeksisaajalla on oltava asiakaspalvelutehtävien hoitamista ja asiainnin järjestämistä varten tarvittavat, tarkoituksenmukaiset ja turvalliset olosuhteet, tilat, työvälineet ja laitteet.

5 a §

Yhteispalvelusta maksettava korvaus

Toimeksiantaja maksaa toimeksisaajalle korvauksen toimeksiantajan asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta yhteispalvelussa siten kuin siitä sovitaan yhteispalvelusopimuksessa. Korvauksen perusteena ovat toimeksisaajalle asiointipisteen ylläpitämisestä ja asiakaspalvelusta toimeksiantajan palveluiden osalta aiheutuvat kustannukset omakustannusperiaatteen mukaisesti.

5 b §

Toiminnallinen tuki ja koulutus

Toimeksiantajat vastaavat toimialoillaan palveluneuvojen perehdyttämisestä ja koulutuksesta sekä huolehtivat siitä, että palveluneuvojilla on mahdollisuus saada tarvittaessa asiakaspalvelutehtävien hoitamiseksi asiantuntijatukea.

5 c §

Vahingonkorvausvastuu

Toimeksiantaja on velvollinen korvaamaan vahingon, joka on syntynyt asiakkaalle yhteispalveluna hoidettavan asiakaspalvelutehtävän hoitamisessa siten kuin vahingonkorvauslain (412/1974) 3 luvussa säädetään.

6 §

Yhteispalvelussa hoidettavat tehtävät

Yhteispalvelussa voidaan hoitaa seuraavia asiakaspalvelutehtäviä:

- 1) asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen ja varmentaminen;
- 2) toimeksiantajan verkko- ja puhelinpalvelujen käytön neuvonta ja tuki;
- 3) teknisen käyttöyhteyden avulla järjestettävää toimeksiantajan antamaa asiakaspalvelua koskevien ajanvarausten vastaanottaminen sekä käyttöyhteyden luominen toimeksiantajaan ja palvelun käytön neuvonta ja tuki;
- 4) toimeksiantajalle tarkoitettujen ilmoitusten, hakemusten ja muiden asiakirjojen vastaanottaminen ja välittäminen toimeksiantajalle sekä poliisille toimitettavien löytötavaroiden vastaanottaminen;
- 5) toimeksiantajan toimituskirjojen ja muiden asiakirjojen luovuttaminen sekä hallintolain (434/2003) 60 §:n 2 momentissa tarkoitettu asiakirjojen tiedoksianto;

6) toimeksiantajan suoritteista perittävien maksujen vastaanottaminen sekä niiden ja maksutietojen välittäminen viivytyksettä toimeksiantajalle;

7) edellä mainittuihin palvelutehtäviin liittyvät asiakaspalvelun tukitoiminnot sekä välittömästi näihin palvelutehtäviin liittyvä tekninen ohjaus, tiedon välittäminen ja tiedottaminen;

8) toimeksiantajan tuotteiden myynti ja niistä kertyneiden maksujen sekä maksutietojen välittäminen viivytyksettä toimeksiantajalle.

Edellä 1 momentissa tarkoitetut asiakaspalvelutehtävät hoidetaan yhteispalvelussa toimeksisaajan järjestämänä henkilökohtaisena palveluna käyntiasioinnin yhteydessä taikka puhelimen tai muun tieto- ja viestintätekniikan käyttöyhteyden avulla. Palvelujen tarjoamisessa voidaan käyttää myös kotikäyntejä sekä muita menettelyjä ja keinoja, jotka eivät edellytä kiinteää toimitilaa.

Asiointipisteestä voidaan järjestää teknisen käyttöyhteyden avulla asiakkaalle pääsy toimeksiantajan antamaan henkilökohtaiseen asiakaspalveluun.

6 a §

Maksut

Tämän lain perusteella tuotetuista viranomaisen suoritteista ja annetuista palveluista peritään maksuja siten kuin siitä erikseen säädetään tai määrätään.

7 §

Asiakirjan vastaanottaminen ja tiedoksi antaminen sekä löytötavara

Asiakirja, joka on toimitettu määräajassa toimeksisaajalle, katsotaan saapuneeksi määräajassa toimivaltaiseen viranomaiseen. Asiakirja, joka on annettu tiedoksi toimeksisaajan välityksellä palvelun käyttäjälle 6 §:n 1 momentin 5 kohdassa tarkoitetulla tavalla, katsotaan tiedoksiannetuksi hallintolaissa säädettyllä tavalla.

Löytötavara, joka on toimitettu löytötavaroita vastaanottavaan asiointipisteeseen, katsotaan toimitetuksi poliisille siten, kuin löytötavaralaissa (778/1988) säädetään.

8 §

Yhteispalvelusopimus ja sen sisältö

Yhteispalvelun järjestämisestä on tehtävä kahden tai useamman viranomaisen keskeinen kirjallinen, toistaiseksi tai määräajan voimassa oleva toimeksiantosopimus.

Sopimuksessa on sovittava:

- 1) yhteispalvelun toimeksisaajasta ja toimeksiantajasta;
- 2) siitä, mitä asiakaspalvelutehtäviä sopimus koskee ja missä laajuudessa niitä hoidetaan yhteispalveluna;
- 3) teknisen käyttöyhteyden käytöstä yhteispalvelussa ja sen käytännön toteutuksesta;
- 4) 10 b §:ssä tarkoitetun ohjauksen, seurannan ja valvonnan käytännön järjestelyistä;
- 5) asiointipisteen toimitiloista, työvälineistä ja laitteista sekä aukioloajoista ja sijaintipaikasta;
- 6) salassa pidettävien tietojen ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä velvoitteita koskevista käytännön järjestelyistä;
- 7) kielellisten oikeuksien turvaamisen käytännön järjestelyistä;
- 8) yhteispalvelusta aiheutuvista kustannuksista maksettavista korvauksista tai korvauksen määräytymisessä käytettävistä 5 a §:ssä säädettyistä perusteista;
- 9) yhteispalvelua hoitavasta henkilöstöstä ja sille asetettavista vaatimuksista;

- 10) palveluneuvojen koulutuksesta ja tehtävien vaatimasta tiedollisesta ja teknisestä tuesta;
- 11) sopimuksen voimassaolosta ja irtisanomisesta;
- 12) muista mahdollisista yhteispalvelun järjestämiseen liittyvistä käytännön seikoista.

8 a §

Yhteispalvelurekisteri

Yhteispalvelusopimuksista on pidettävä rekisteriä, johon talletetaan tiedot sopimuksen osapuolista, asiointipisteen sijaintipaikasta, sen palveluvalikoimasta ja sopimuksen voimassaoloajasta sekä muut vastaavat sopimusten seurannan edellyttämät tiedot. Rekisterinpitäjänä toimivasta aluehallintovirastosta säädetään valtioneuvoston asetuksella. Yhteispalvelun toimeksisaajan on ilmoitettava aluehallintovirastolle tiedot yhteispalvelusopimuksen tekemisestä, muuttamisesta ja päättymisestä kuukauden kuluessa edellä mainitusta tapahtumasta.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan säätää tarkemmin yhteispalvelurekisteriin tallettavista tiedoista ja rekisterin ylläpitomenettelystä.

Yhteispalvelurekisteriin talletettujen tietojen luovuttamisessa noudatetaan, mitä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999) säädetään viranomaisten asiakirjojen julkisuudesta. Rekisteriin talletettuja tietoja voidaan luovuttaa kirjallisessa ja sähköisessä muodossa.

10 §

Tiedottamisvelvollisuus

Yhteispalvelun osapuolten on tiedotettava yleisölle yhteispalvelun tarjoamisesta, palveluvalikoimasta, aukiolosta ja muista palveluun liittyvistä seikoista.

10 a §

Viranomaisten tehtävät

Valtiovarainministeriön tehtävänä on johtaa yhteispalvelun valtakunnallista kehittämistä ja sovittaa yhteen viranomaisten yhteispalvelua koskevia toimenpiteitä.

Maakuntien liittojen yhteispalvelua koskevista tehtävistä säädetään alueiden kehittämisestä ja rakennerrahastotoiminnan hallinnoinnista annetussa laissa (7/2014).

Valtiovarainministeriön tukena 1 momentissa tarkoitettussa tehtävässä toimii yhteispalvelun neuvottelukunta, jonka valtioneuvosto asettaa määräajaksi. Neuvottelukuntaa johtaa valtiovarainministeriö ja sen lisäksi siinä tulee olla tarvittava edustus ainakin yhteispalveluun osallistuvista ja näitä ohjaavista viranomaisista sekä toiminnan keskeisistä sidosryhmistä. Neuvottelukunnan tehtävänä on osallistua yhteispalvelun yleistä suunnittelua, ohjausta, järjestämistä ja kehittämistä koskevien asioiden valmisteluun. Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä yhteispalvelun neuvottelukunnan asettamisesta, kokoonpanosta, toimikaudesta ja tehtävistä.

10 b §

Palvelun ohjaus, seuranta ja valvonta

Toimeksiantajat ja niitä ohjaavat viranomaiset vastaavat toimialalleen kuuluvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen ja kehittämisen ohjauksesta ja seurannasta sekä asiakas-

palvelutehtävien hoitamisen valvonnasta. Ohjaus, seuranta ja valvonta on tehtävä yhteistyössä toimeksisaajien kanssa.

Tämä laki tulee voimaan 1 päivänä kesäkuuta 2017.

Ennen tämän lain voimaantuloa tehdyt yhteispalvelusopimukset on saatettava tämän lain mukaisiksi yhden vuoden kuluessa tämän lain voimaantulosta.

Helsingissä 5 päivänä toukokuuta 2017

Tasavallan Presidentti

Sauli Niinistö

Kunta- ja uudistusministeri Anu Vehviläinen