

FINLANDS FÖRFATTNINGSSAMLING

Utgiven i Helsingfors den 10 maj 2017

247/2017

Lag

om ändring av lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen

I enlighet med riksdagens beslut

ändras i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007) 2–8, 10 och 10 a §, av dem 8 § sådan den lyder delvis ändrad i lag 1096/2010 och 10 a § sådan den lyder i lag 1096/2010, och

fogas till lagen nya 5 a–5 c, 6 a, 8 a och 10 b § som följer:

2 §

Tillämpningsområde

Denna lag tillämpas när 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 offentlig makt eller som enligt lag förutsätter att den som anlitar servicen personligen besöker den behöriga myndigheten, om inte något annat föreskrivs.

3 §

Definitioner

I denna lag avses med

- 1) *samservice* skötsel av kundservicefunktioner med stöd av ett samserviceavtal som ingås mellan myndigheter,
- 2) *uppdragsgivare* den myndighet som är part i samarbetet och vars kundservicefunktioner är föremål för samserviceavtalet,
- 3) *uppdragstagare* den myndighet som är part i samarbetet och som åtar sig att sköta de kundservicefunktioner som anges i samserviceavtalet,
- 4) *servicepunkt* en lokal som uppdragstagaren förfogar över och som används för samservice,
- 5) *servicerådgivare* en person i uppdragstagarens anställning som med stöd av ett samserviceavtal sköter kundservicefunktioner.

4 §

Förutsättningar för samservice

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

5 §

Ordnande av samservice

Ordnandet av samservice grundar sig på ett i denna lag avsett avtal.

Uppdragstagaren ska för skötseln av kundservicefunktionerna ha ett i förhållande till utbudet av tjänster tillräckligt antal servicerådgivare. Serviceraådgivarnas utbildning, sakkunskap och erfarenhet ska motsvara de krav som kundservicen ställer.

Uppdragstagaren ska kunna erbjuda behövliga, ändamålsenliga och trygga förhållanden, lokaler, arbetsredskap och anordningar för skötseln av kundservicefunktionerna och ärendena.

5 a §

Ersättning för samservice

Uppdragsgivaren ska betala uppdragstagaren ersättning i enlighet med samserviceavtalet för skötseln av uppdragsgivarens kundservicefunktioner som samservice. Ersättningen bestäms enligt självkostnadsprincipen på basis av uppdragstagarens kostnader för servicepunkten och för den kundservice som tillhandahålls på uppdragsgivarens vägnar.

5 b §

Verksamhetsstöd och utbildning

Uppdragsgivarna svarar inom sina verksamhetsområden för inskolning och utbildning av serviceraådgivare och för att serviceraådgivarna har möjlighet att vid behov få expertstöd för skötseln av kundservicefunktioner.

5 c §

Skadeståndsansvar

Uppdragsgivaren är i enlighet med 3 kap. i skadeståndslagen (412/1974) skyldig att ersätta skada som vid skötseln av kundservicefunktioner inom ramen för samservice orsakats kunden.

6 §

Uppgifter som sköts inom ramen för samservice

Följande kundservicefunktioner får skötas som samservice:

- 1) konstaterande och verifiering av kunders identitet,
- 2) rådgivning och stöd för användning av uppdragsgivarens nät- och telefonserviser,
- 3) mottagande av tidsbeställningar för kundservice som tillhandahålls av uppdragsgivaren genom en teknisk anslutning samt upprättande av en anslutning till uppdragsgivaren, inklusive rådgivning och stöd för användning av tjänsten,
- 4) mottagande av anmälningar, ansökningar och andra handlingar som är avsedda för uppdragsgivaren och vidarebefordran av dem till uppdragsgivaren samt mottagande av hittegods för vidarebefordran till polisen,
- 5) utgivande av uppdragsgivarens expeditioner och andra handlingar samt sådan delgivning som avses i 60 § 2 mom. i förvaltningslagen (434/2003),
- 6) mottagande av avgifter för uppdragsgivarens prestationer samt omedelbar vidarebefordran av avgifterna och uppgifter om dem till uppdragsgivaren,

7) stödfunktioner för kundservice i samband med ovannämnda servicefunktioner samt teknisk handledning, förmedling av upplysningar och information som direkt hänförs till servicefunktionerna i fråga,

8) försäljning av uppdragsgivarens produkter samt omedelbar vidarebefordran av betalningarna och uppgifterna om dem till uppdragsgivaren.

Kundservicefunktioner som avses i 1 mom. ska inom ramen för samservice skötas av uppdragstagaren som personlig service vid ett besök eller med telefon eller någon annan informations- eller kommunikationsteknisk anslutning. Servicen kan också ges vid hembesök och med andra förfaranden och metoder som inte förutsätter en fast lokal.

Kunderna kan vid en servicepunkt med hjälp av en teknisk anslutning ges tillgång till personlig service som tillhandahålls av uppdragsgivaren.

6 a §

Avgifter

För myndighetsprestationer som producerats och för tjänster som tillhandahållits med stöd av denna lag tas det ut avgifter enligt vad som särskilt föreskrivs eller bestäms.

7 §

Mottagande och delgivning av handlingar samt hittegods

En handling som inom utsatt tid har lämnats till en uppdragstagare anses ha kommit in till den behöriga myndigheten inom utsatt tid. En handling som genom förmedling av uppdragstagaren har delgetts en serviceanvändare på det sätt som avses i 6 § 1 mom. 5 punkten, anses vara delgiven i enlighet med förvaltningslagen.

Hittegods som lämnats in till en servicepunkt som tar emot hittegods, anses ha lämnats till polisen på det sätt som föreskrivs i hittegodslagen (778/1988).

8 §

Samserviceavtalet och dess innehåll

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

I avtalet ska överenskommas om

- 1) vem som är samservicens uppdragstagare och uppdragsgivare,
- 2) vilka kundservicefunktioner avtalet gäller och i vilken omfattning de sköts inom ramen för samservice,
- 3) användning av en teknisk anslutning i samband med samservice och det praktiska genomförandet av den,
- 4) de praktiska arrangemangen kring styrningen, uppföljningen och övervakningen enligt 10 b §,
- 5) servicepunktens lokaler, arbetsredskap, anordningar och öppettider samt var servicepunkten är belägen,
- 6) de praktiska arrangemangen kring skyldigheter vid behandlingen av sekretessbelagda uppgifter och personuppgifter,
- 7) de praktiska arrangemangen kring tryggheten av språkliga rättigheter,
- 8) ersättning enligt 5 a § för samservicens kostnader eller om grunderna för bestämmande av ersättningen,
- 9) den personal som sköter samservicen och de krav som ställs på den,

10) servicerådgivarnas utbildning samt det kunskapsmässiga och tekniska stöd som uppgifterna kräver,

11) avtalets giltighet och uppsägning av avtalet,

12) andra eventuella praktiska frågor kring ordnandet av samservice.

8 a §

Samserviceregister

Över samserviceavtalen ska föras ett register där det antecknas uppgifter om avtalsparterna, servicepunkternas placering och serviceutbud, avtalens giltighetstid och andra motsvarande uppgifter som behövs för uppföljningen av avtalen. Bestämmelser om vilket regionförvaltningsverk som är registeransvarigt utfärdas genom förordning av statsrådet. Samservicens uppdragstagare ska underrätta regionförvaltningsverket om att samserviceavtal ingåtts, ändrats eller avslutats inom en månad från att detta skett.

Närmare bestämmelser om vilka uppgifter som ska föras in i samserviceregistret och om registerföringen får utfärdas genom förordning av statsrådet.

Vid utlämnande av uppgifter ur samserviceregistret iakttas bestämmelserna om myndighetshandlingars offentlighet i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999). Uppgifterna kan lämnas ut i skriftlig eller elektronisk form.

10 §

Informationsskyldighet

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

10 a §

Myndigheternas uppgifter

Finansministeriet har till uppgift att leda den riksomfattande utvecklingen av samservicen och att samordna myndigheternas åtgärder i samband med samservicen.

Bestämmelser om landskapsförbundens uppgifter vad gäller samservicen finns i lagen om utveckling av regionerna och förvaltning av strukturfondsverksamheten (7/2014).

I uppgifter som avses i 1 mom. bistår finansministeriet av delegationen för samservice som statsrådet tillsätter för viss tid. Delegationen leds av finansministeriet och den ska därtill ha företrädare för åtminstone de myndigheter som deltar i och styr samservicen och för verksamhetens centrala referensgrupper. Delegationen har till uppgift att delta i den allmänna beredningen av ärenden som gäller planering, styrning, organisering och utveckling av samservicen. Närmare bestämmelser om tillsättning av delegationen samt om delegationens sammansättning, mandatperiod och uppgifter får utfärdas genom förordning av statsrådet.

10 b §

Styrning, uppföljning och övervakning av servicen

Uppdragsgivarna och de myndigheter som styr dem ansvarar för styrningen och uppföljningen av hur kundservicefunktionerna sköts och utvecklas inom respektive verksamhetsområde samt för övervakningen av hur kundservicefunktionerna sköts. Styrningen, uppföljningen och övervakningen ska utföras i samarbete med uppdragstagarna.

247/2017

Denna lag träder i kraft den 1 juni 2017.

Samserviceavtal som ingåtts före ikraftträdandet av denna lag ska uppdateras i överensstämmelse med denna lag inom ett år från lagens ikraftträdande.

Helsingfors den 5 maj 2017

Republikens President

Sauli Niinistö

Kommun- och reformminister Anu Vehviläinen