

Utkast 8.3.2016

RP/2016

Regeringens proposition till Riksdagen med förslag till lag om ändring av lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen

PROPOSITIONENS HUVUDSAKLIGA INNEHÅLL

I denna proposition föreslås ändringar i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen. Propositionen är baserad på ett liknande avtalsbaserat myndighetssamarbete som för närvarande.

Syftet med propositionen är att på lika villkor i hela landet främja tillgången till kundservice som tillhandahålls av de offentliga förvaltningsmyndigheterna samt att förbättra effektiviteten i myndigheternas verksamhet. Avsikten är också att stödja den digitala utvecklingen och att kostnadseffektivt upprätthålla ett adekvat nätverk av servicepunkter, genom att skapa förutsättningar för att de statliga och kommunala kundservicefunktionerna ska kunna skötas som samservice. Framför allt de ändringar som föreslås i samservicesystemet kan bidra till att trygga deras behov att utträta ärenden, som antingen inte kan eller som inte har tekniska möjligheter eller vilja att sköta sina ärenden enbart med hjälp av elektroniska tjänster.

Det föreslås att den gällande lagen preciseras så att det bättre än för närvarande kan säkerställas att självkostnadsprincipen förverkligas vid fördelningen av kostnaderna för ordnande av samservicen mellan de deltagande myndigheterna. Vidare föreslås att bestämmelserna om ordnande av samservice ändras också så att uppdragsgivarnas skyldighet att introducera och utbilda servicerådgivare samt ge dem expertstöd preciseras och utvidgas. Förteckningen över uppgifter som ska skötas inom ramen för samservice ses över i bestämmelserna och samtidigt understryks användningen av elektroniska tjänster samt rådgivning och stöd. Dessutom föreslås att lagen fogas bestämmelser om nya former att tillhandahålla samservice. Tjänster kan tillhandahållas inte bara genom sedvanliga personliga besök utan också med hjälp av informations- och kommunikationstekniska anslutningar samt med förfaranden och metoder som inte förutsätter fasta lokaler. Inom ramen för samservice är det dessutom möjligt att med hjälp av en teknisk anslutning ge kunderna personlig betjäning som ges av uppdragsgivaren.

Vidare föreslås att bestämmelserna om innehållet i samserviceavtal uppdateras och att i förteckningen över ärenden som förutsätter avtal också nämns omständigheter som har samband med användning av tekniska anslutningar, behandling av sekretessbelagda uppgifter samt tryggnad av språkliga rättigheter. Vidare föreslås en precisering av bestämmelserna om samserviceregistret. I fråga om systemet för styrning av samservicen föreslås en sådan revidering att finansministeriet vid informationsstyrningen ska bistås av en delegation för samservice. Delegationen tillsätts av statsrådet. Uppdragsgivarna och de myndigheter som styr dem föreslås också få ökade befogenheter och större ansvar när det gäller styrningen, uppföljningen och övervakningen av tjänsterna.

Lagen i propositionen föreslås träda i kraft så snart som möjligt efter att den antagits och stadfästs.

3 Målsättning och de viktigaste förslagen

3.1 Målsättning

Myndigheternas egna nätverk av verksamhetsställen har under 2000-talet blivit betydligt glesare och myndigheterna har, i och med de ökande kraven på ekonomisk och produktiv verksamhet, fortfarande behov att minska antalet verksamhetsställen och dra ner på öppetti-

derna. Om man inom den offentliga sektorn inte har ett gemensamt synsätt och samarbete när det gäller upprätthållandet av nätverk av verksamhetsställen leder detta till att man endast på centralorter kan uträtta ärenden genom personliga besök hos myndigheterna. Detta innebär att tillgången på service blir sämre, i synnerhet för sådana användare av offentliga förvaltnings-tjänster som inte självständigt kan utnyttja elektroniska servicekanaler. Det är även möjligt att man måste upprätthålla underutnyttjade verksamhetsställen på orter där det vore mera kostnadseffektivt om flera myndigheter ordnade gemensam kundservice.

Ett allmänt syfte med propositionen är att på lika villkor i hela landet främja tillgången på kundservice inom den offentliga sektorn samt att förbättra effektiviteten i myndigheternas verksamhet. Genom samservice stöds den digitala utvecklingen och det blir sålunda möjligt att kostnadseffektivt upprätthålla ett adekvat nätverk av servicepunkter genom att skapa förutsättningar för att de statliga och kommunala kundservicefunktionerna kan skötas som samservice vid servicepunkterna. Genom samservice kan servicebehoven tryggas framför allt för personer som inte själva kan eller inte har tekniska möjligheter eller vilja att uträtta sina ärenden enbart med hjälp av elektroniska tjänster. Utöver de stödbehov som sammanhänger med den åldrande befolkningens möjligheter att använda elektroniska tjänster har det konstaterats att unga personer ofta behöver personlig rådgivning för att sköta sina ärenden med den offentliga förvaltningen.

Avsikten med propositionen är att bredda och förenhetliga urvalet av tjänster som tillhandahålls inom ramen för de statliga myndigheternas samservice. Syftet är att trygga den faktiska tillgången på tjänster inom samservicen.

Ett syfte med propositionen är dessutom att revidera det nuvarande på samserviceavtal baserade samservicesystemet så att de positiva erfarenheterna av den i samband med projektet Kundservice 2014 utvecklade och vid fem servicepunkter piloterade modellen för gemensam kundservice kan utnyttjas inom samserviceverksamheten. Avsikten är att koordinera förfarandena och metoderna som tillämpas inom samservicen samt att lyfta fram myndigheternas digitala tjänster med tillhörande rådgivning till ett centralt element i samserviceverksamheten. Ändringen ska dessutom göra det möjligt att tillhandahålla samservice också från servicepunkter som inte är belägna i en fast lokal. Sådana förfaranden och metoder kan t.ex. vara servicebilar som trafikerar vissa rutter samt tidbokade hembesök under vilka kunderna kunde ges stöd med att uträtta ärenden elektroniskt.

En central målsättning är dessutom att försäkra att självkostnadsprincipen iakttas vid fördelningen av kostnaderna för samservicen. Vidare elimineras den i samband med nuvarande finansieringspraxis uppkomna olägenheten att uppdragstagarna, dvs. i praktiken kommunerna, inte alltid har fått full ersättning för sina kostnader för skötsel av uppdragsgivarnas åtaganden.

3.2 Alternativ

Under beredningen av propositionen gjordes en omfattande bedömning av alternativa sätt att förverkliga samservicen, dvs. dels en avtalsbaserad modell som den nuvarande och dels en författningsbaserad modell för gemensam kundservice.

I det utkast till regeringens proposition med förslag till lag om gemensam kundservice inom den offentliga förvaltningen som var på remiss 17.6.2013-13.9.2013 ingick ett förslag till ett författningsbaserat system för gemensam kundservice, vilket skulle ha inneburit att vissa i lagen nämnda kommuner skulle ha ålagts att upprätthålla gemensamma servicepunkter. I lagen skulle dessutom ha föreskrivits bl.a. om statliga myndigheters deltagande i gemensam kundservice, om tillhandahållande av tjänster inom ramen för den gemensamma kundservicen samt om sättet för fastställande av ersättning till kommunerna för skötsel av de statliga myndigheternas servicefunktioner. Också kommunernas egna författningsbaserade kundservicefunktioner skulle enligt lagförslaget i stor utsträckning ha överförts till den gemensamma kundservicen.

I det ovan nämnda propositionsutkastet konstateras det att den avtalsbaserade samservice-modell som utvecklats fr.o.m.1993 trots ansträngningar inte har uppnått någon betydande

ställning som servicekanal för den offentliga förvaltningens kundservice. Dess roll har snarare varit att komplettera serviceproducenternas egna nätverk av serviceställen. De problem som sammanhänger med det begränsade och heterogena utbudet och urval av tjänster inom den avtalsbaserade samservicen samt med finansieringssystemet har inte kunnat avhjälpas med projekten för utveckling av samservicen. Med det nuvarande konceptet har man inte lyckats skapa och långsiktigt utveckla ett täckande nätverk av gemensammaservicepunkter. Konceptet innebär dessutom att besluten om upprätthållande av samservicen och om finansieringen fattas på lokalnivå och baseras på tidsbundna avtal.

Syftet med propositionsutkastet som var på remiss och byggde på den författningsbaserade modellen var att skapa en ny modell för ordnande av gemensam kundservice. Modellen skulle leda till att serviceutbudet inom ramen för den gemensamma kundservicen utökades och koordinerades avsevärt. Målsättningen var att kunden genom den gemensamma kundservicen skulle få tillgång till ett brett sortiment av offentliga förvaltningstjänster. Målsättningen var också att den nya organiseringsmodellen skulle öka antalet gemensamma tjänster samt den gemensamma kundservicens betydelse och effektivitet som servicekanal, och därmed på sikt innebära att den gemensamma kundservicen skulle bli det enda centrala kundgränssnittet till offentliga förvaltningstjänster.

Det ovan nämnda propositionsutkastet byggde på bedömningen att med hänsyn till erfarenheterna av den avtalsbaserade samservicen skulle det enda effektiva sättet att nå de mål som nämns ovan vara att skapa en författningsbaserad modell för organisering av den gemensamma kundservicen. I propositionsutkastet gjordes dessutom den bedömningen att det vid sidan av den författningsbaserade modellen är skäl att hålla kvar den avtalsbaserade modellen som innebär att i den gemensamma kundservicen kan delta också andra än sådana myndigheter som alltid enligt lag ska delta i servicen. Med beaktande av Folkpensionsanstaltens statsförfattningsrättsliga status samt vissa särskilda funktionella och ekonomiska omständigheter i anslutning därtill ansågs det vara motiverat att ordna Folkpensionsanstaltens deltagande i den gemensamma kundservicen på avtalsbasis, trots att det inte i och för sig ansågs föreligga några rättsliga hinder för att ordna saken på författningsbasis.

Remissvaren på propositionsutkastet var tudelade i fråga om den författningsbaserade modellen och bestämmelsen som ålade kommunerna att ordna servicen. Förslaget enligt vilket i lagen ska anges de myndigheter som alltid ska delta i den gemensamma kundservicen samt de tjänster som myndigheterna alltid ska tillhandahålla inom ramen för den gemensamma kundservicen, förordades reservationslöst i 147 remissvar och med reservationer i 60 remissvar. Av de 63 remissvar som var negativa till förslaget kom 29 från kommuner, 12 från statens regionförvaltningsverk och 16 från statliga verk inom den lokala förvaltningen. I remissvaren ansågs det att den författningsbaserade modellen tryggade servicetillgången på lika villkor, vilket den avtalsbaserade modellen inte gjorde. Den författningsbaserade modellen ansågs också säkerställa de statliga myndigheternas engagemang i den gemensamma kundservicen. Det vanligaste argumentet i de remissvar som motsatte sig den författningsbaserade modellen var att ett författningsbaserat system skapar en permanent servicestruktur som är svår att justera, t.ex. på grund av att ärendena i allt större utsträckning uträttas elektroniskt. Dessutom ansåg man att sådana områden där statliga myndigheter redan har kundbetjäningpunkter, inte i lag ska åläggas att inrätta gemensamma servicepunkter. Man uttryckte också farhågor för att den författningsbaserade modellen kommer att öka kommunernas och statens kostnader.

I majoriteten av remissvaren förordades förslaget att kommunernas ska åläggas att ordna servicen, men i kommunerna gick åsikterna dock isär såtillvida att 50 kommuner förordade förslaget medan 54 förordade det med reservationer och 56 motsatte sig förslaget. De som förordade förslaget att ålägga kommunerna att ordna kundservicen ansåg bl.a. att kommunen är välbekant och lättillgänglig som serviceproducent och som den företrädare för det allmänna som står medborgarna närmast. I en del av remissvaren påtalades det faktum att man samtidigt strävar efter att minska kommunernas uppgifter. Kommunförbundet ansåg i sitt svar att kommunerna borde ges möjlighet till medbestämmande i samband med att serviceverksamheten inleds och avslutas, en möjlighet som inte finns med i modellen. Kommunerna understök

också att de måste få full ersättning för kostnaderna. I remissvaren framhölls också att kommunerna måste få besluta om ordnandet av verksamheten, t.ex. om hur den inleds, var den bedrivs och när den avslutas.

Efter den pilotering av modellen med gemensam kundservice som genomfördes på fem orter 23.9.2014-30.4.2015 beslöt den av finansministeriet tillsatta styr- och utvärderingsgruppen för pilotering av gemensam kundservice för alternativet att den fortsatta beredningen av ärendet i första hand skulle ske genom revidering av den nuvarande verksamhetsmodellen med avtalsbaserad samservice, dock med beaktande av de goda erfarenheterna från piloteringen av den gemensamma kundservicen. För denna lösning talade också de riktlinjer för digitaliseringen som ingår i statsminister Sipiläs regeringsprogram.

3.3 De viktigaste förslagen

I propositionen föreslås en genomgripande modernisering av den gällande lagen om samservice.

Det föreslås att till lagen fogas bestämmelser om den ersättning för samservice som ska betalas till uppdragstagaren. Ersättningen ska enligt förslaget i enlighet med självkostnadsprincipen baseras på uppdragstagarens kostnader för upprätthållande av en servicepunkt och, i fråga om uppdragsgivarens tjänster, på kostnaderna för kundservicen. Till lagen ska enligt förslaget också fogas en bestämmelse om ersättande av skada som en serviceanvändare åsamkats vid skötsel av en kundservicefunktion som samservice.

Vidare föreslås att bestämmelserna om ordnande av samservice ändras så att uppdragsgivarnas skyldighet att introducera och utbilda serviceradgivare samt vid behov ge dem experthjälp för skötsel av kundservicefunktioner preciseras och utvidgas.

Förteckningen över uppgifter som ska skötas inom ramen för samservice revideras och framför allt de funktionerna i samband med användning av elektroniska tjänster samt rådgivning om och stöd för användningen av sådana tjänster lyfts fram på ett sätt som stödjer den digitala utvecklingen. Dessutom föreslås det att i lagen tas in också en bestämmelse som möjliggör mottagande av hittegoods vid servicepunkter.

Det föreslås att till lagen fogas bestämmelser om nya former av att tillhandahålla samservice. Det är till en viss del fråga om förfaranden som redan nu används vid samservicekontoren. Tjänster kan enligt förslaget tillhandahållas i samband med sedvanliga personliga besök och dessutom i samband med tjänster som tillhandahålls per telefon eller med någon annan informations- eller kommunikationsteknisk anslutning. Tjänster kan tillhandahållas dels från en fast servicepunkt och dels genom hembesök och dessutom med sådana nya serviceförfaranden och -metoder som inte förutsätter någon fast lokal. Från en servicepunkt kan dessutom med en teknisk anslutning ges tillgång till personlig kundservice som tillhandahålls av uppdragsgivaren.

Det föreslås att bestämmelserna om innehållet av samserviceavtal uppdateras och att i förteckningen över ärenden som förutsätter avtal ska nämnas omständigheter som har samband med användning av tekniska anslutningar, behandling av sekretessbelagda uppgifter och trygande av språkliga rättigheter.

I bestämmelserna om samserviceregistret föreslås sådana ändringar och preciseringar att statsrådet ges befogenhet att genom förordning föreskriva närmare om uppgifter som ska föras in i registret och om registreringsförfarandet. I en ny bestämmelse hänvisas dessutom i fråga om utlämnande av uppgifter till lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet samt föreskrivs om möjligheten att lämna ut registrerade uppgifter i skriftlig och elektronisk form.

Vidare föreslås att systemet för styrning av samservicen preciseras. Finansministeriet har fortfarande till uppgift att leda den riksomfattande utvecklingen av samservicen och koordinera myndigheternas åtgärder inom ramen för den. I denna uppgift ska finansministeriet enligt propositionen bistås av delegationen för samservice som tillsätts av statsrådet. Genom förordning av statsrådet kan närmare föreskrivas om delegationens sammansättning, mandatperiod och uppgifter. Uppdragsgivarna och de myndigheter som styr dem föreslås också få ökade be-

fogenheter och större ansvar när det gäller styrningen, uppföljningen och övervakningen av tjänsterna.

I lagen föreslås dessutom vissa terminologiska ändringar och ändringar av teknisk karaktär.

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 och 10 a § 2 mom., av dem 8 och 10 a § sådana de lyder i lag 1096/2010, och
fogas till lagen nya 5 a-5 c §, 6 a, 8 a och 10 b § samt till 10 a §, sådan den lyder i lag 1096/2010, ett nytt 3 mom. 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 i lagen.

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 avtalsförhållande.

Uppdragstagaren ska för skötseln av kundservicefunktionerna ha ett i förhållande till utbudet av tjänster tillräckligt antal servicerådgivare. Servicerådgivarnas 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 i enlighet med samserviceavtalet till uppdragstagaren betala ersättning för skötsel av uppdragstagarens kundservicefunktioner som samservice. Ersättningen baseras enligt självkostnadsprincipen på uppdragstagarens kostnader för upprätthållandet av servicepunkten och för kundservicen i fråga om tjänster som tillhandahålls på uppdragsgivarens vägnar.

5 b §

Verksamhetsstöd och utbildning

Uppdragsgivarna ska inom sina verksamhetsområden ansvara för introduktion och utbildning av serviceradgivare samt se till att serviceradgivarna har möjlighet att vid behov få expertstöd för skötseln av kundservicefunktioner.

5 c §

Skadeståndsansvar

Uppdragsgivaren är skyldig att ersätta skada som orsakats serviceanvändare i samband med skötsel av kundservicefunktioner som samservice, enligt vad som föreskrivs i 3 kap. i skadeståndslagen (412/1974).

6 §

Uppgifter som sköts inom ramen för samservice

Följande kundservicefunktioner kan skötas inom samservice:

- 1) konstaterande och verifiering av kunders identitet,
- 2) mottagande av anmälningar, ansökningar och andra handlingar som är avsedda för uppdragsgivaren och vidarebefordran av dem till uppdragsgivaren samt mottagande av hittegodis för vidarebefordran till polisen,
- 3) utgivande av uppdragsgivarens expeditioner och andra handlingar samt sådan delgivning som avses i 60 § 2 mom. i förvaltningslagen (434/2003),
- 4) mottagande av avgifter för uppdragsgivarens prestationer samt omedelbar vidarebefordran av avgifterna och uppgifter om dem till uppdragsgivaren,
- 5) stödfunktioner för kundservicen i samband med ovan nämnda servicefunktioner samt teknisk handledning, förmedling av upplysningar och information som direkt hänför sig till dessa servicefunktioner,
- 6) rådgivning och stöd för användning av uppdragsgivarens nät- och telefontjänster,
- 7) mottagande av tidsbeställningar för uppdragsgivarens kundservice som anordnas med en teknisk anslutning samt upprättande av en anslutning till uppdragsgivaren, inklusive rådgivning och stöd för användning av tjänsten,
- 8) försäljning av uppdragsgivarens produkter samt omedelbar vidarebefordran av betalningarna och uppgifterna om dem till uppdragsgivaren.

Kundservicefunktioner som avses i 1 mom. ska skötas inom ramen för samservice som personlig service av uppdragstagaren, i samband med personligt besök eller med telefon eller nå-

gon annan informations- eller kommunikationsteknisk anslutning. Servicen kan också ges som hembesök samt med andra förfaranden och metoder som inte förutsätter en fast lokal.

Från en servicepunkt är det med hjälp av en teknisk anslutning möjligt att ge kunder tillgång till personlig service som ges av uppdragsgivaren.

6 a §

Avgifter

För prestationer och tjänster som en myndighet tillhandahållit med stöd av denna lag ska avgifter tas ut enligt vad som särskilt föreskrivs eller bestäms.

7 §

Handlingar och hittegods som lämnas in till samservicen

En handling som en serviceanvändare inom utsatt tid har lämnat in till en uppdragstagare enligt denna lag, anses ha kommit in till den behöriga myndigheten inom utsatt tid. En handling som på det sätt som avses i 6 § 1 mom. 3 punkten genom förmedling av uppdragstagaren har delgetts en serviceanvändare, 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) 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 i anslutning till behandlingen av sekretessbelagda uppgifter och personuppgifter,
- 7) de praktiska arrangemangen kring tryggheten av språkliga rättigheter,
- 8) ersättning för samservicens kostnader eller om grunderna för fastställande av ersättningen, enligt vad som föreskrivs i 5 a §,
- 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, samt
- 12) andra eventuella praktiska frågor kring ordnandet av samservice.

8 a §

Samserviceregister

Över samserviceavtalen ska föras ett register i vilket förs in uppgifter om avtalsparterna, var servicepunkterna är belägna och deras serviceutbud samt om 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 inom en månad underrätta regionförvaltningsverket om att samserviceavtal ingåtts, ändrats eller avslutats.

Genom förordning av statsrådet kan det föreskrivas närmare om vilka uppgifter som ska föras in i samserviceregistret och om registerföringen.

I fråga om utlämnande av uppgifter ur samserviceregistret ska iaktas bestämmelserna om myndighetshandlingars offentlighet i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet. Uppgifterna kan lämnas ut i skriftlig eller elektronisk form.

10 §

Informationsskyldighet

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

10 a §

Myndigheternas uppgifter

I lagen om utveckling av regionerna och förvaltning av strukturfondsverksamheten (7/2014) föreskrivs om landskapsförbundens uppgifter vad gäller samservicen.

När det gäller uppgifter som avses i 1 mom. bistås finansministeriet av delegationen för samservice som statsrådet tillsätter för viss tid. Delegationen leds av finansministeriet och delegationen ska åtminstone ha företrädare för de myndigheter som deltar i och styr samservicen samt 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. Genom förordning av statsrådet kan utfärdas närmare bestämmelser om tillsättning av delegationen samt om dess sammansättning, mandatperiod och uppgifter.

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.

Denna lag träder i kraft den 201 .

Samserviceavtal som ingåtts innan denna lag träder i kraft ska inom ett år efter ikraftträdandet uppdateras i överensstämmelse med denna lag.

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 och 10 a § 2 mom., av dem 8 och 10 a § sådana de lyder i lag 1096/2010, och
fogas till lagen nya 5 a-5 c §, 6 a, 8 a och 10 b § samt till 10 a §, sådan den lyder i lag 1096/2010, ett nytt 3 mom. som följer.

Gällande lydelse

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 anlitar 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

Föreslagen lydelse

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 i lagen.*

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 *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 med*

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

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 behövligt 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 anlitar 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

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 behövligt att ordna och sköta kundservicefunktioner i samarbete.

5 §

Ordnande av samservice

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

Uppdragstagaren ska för skötseln av kundservicefunktionerna ha ett i förhållande till utbudet av tjänster tillräckligt antal service- rådgivare. Servicerådgivarnas 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.

motsvarar svårighetsgraden på den kundservice som erbjuds.

5 a §

Ersättning för samservice

Uppdragsgivaren ska i enlighet med samserviceavtalet till uppdragstagaren betala ersättning för skötsel av uppdragstagarens kundservicefunktioner som samservice. Ersättningen baseras enligt självkostnadsprincipen på uppdragstagarens kostnader för upprätthållandet av servicepunkten och för kundservicen i fråga om tjänster som tillhandahålls på uppdragsgivarens vägnar.

5 b §

Verksamhetsstöd och utbildning

Uppdragsgivarna ska inom sina verksamhetsområden ansvara för introduktion och utbildning av serviceraådgivare samt se till att serviceraådgivarna har möjlighet att vid behov få expertstöd för skötseln av kundservicefunktioner.

5 c §

Skadeståndsansvar

Uppdragsgivaren är skyldig att ersätta skada som orsakats serviceanvändare i samband med skötsel av kundservicefunktioner som samservice, enligt vad som föreskrivs i 3 kap. i skadeståndslagen (412/1974).

6 §

Uppgifter som sköts inom ramen för samservice

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 anlitar 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

Följande kundservicefunktioner kan skötas inom samservice:

1) konstaterande och verifiering *av kunders identitet,*

2) 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,*

3) utgivande av *uppdragsgivarens* expeditioner och andra handlingar samt sådan delgivning som avses i 60 § 2 mom. i förvaltningslagen (434/2003),

4) mottagande av avgifter för *uppdragsgivarens prestationer* samt omedelbar vidarebefordran av avgifterna *och uppgifter om dem till uppdragsgivaren,*

5) stödfunktioner för kundservicen i samband med ovan nämnda *servicefunktioner* samt teknisk handledning, förmedling av upplysningar och information som direkt hänför sig till dessa *servicefunktioner,*

6) *rådgivning och stöd för användning av uppdragsgivarens nät- och telefontjänster,*

7) *mottagande av tidsbeställningar för uppdragsgivarens kundservice som anordnas med en teknisk anslutning samt upprättande av en anslutning till uppdragsgivaren, inklusive rådgivning och stöd för användning av tjänsten,*

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

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

Från en servicepunkt är det med hjälp av en teknisk anslutning möjligt att ge kunder tillgång till personlig service som ges av uppdragsgivaren.

6 a §

Avgifter

För prestationer och tjänster som en myndighet tillhandahållit med stöd av denna lag ska avgifter tas ut enligt vad som särskilt föreskrivs eller bestäms.

7 §

Handlingar som lämnas in till samservicekontor

En handling som *den som anlitar 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 anlitar servicen*, anses vara delgiven på det sätt som föreskrivs i förvaltningslagen.

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,

7 §

Handlingar och hittegods som lämnas in till samservicen

En handling som *en serviceanvändare* inom utsatt tid har lämnat in till en uppdragstagare enligt denna lag, anses ha kommit in till den behöriga myndigheten inom utsatt tid. En handling som på det sätt som avses i 6 § 1 mom. 3 punkten genom förmedling av uppdragstagaren har delgetts *en serviceanvändare*, anses vara delgiven *i enlighet med förvaltningslagen*.

Hitegods 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) samservicens uppdragstagare och uppdragsgivare,
- 2) vilka 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.

Det ska föras ett register över samserviceavtalen, i vilket det införs uppgifter om avtalsparterna, var samservicekontoret är beläget, serviceurvalet, avtalets giltighetstid och andra motsvarande uppgifter som krävs för en avtalsuppföljning. Bestämmelser «om» vilket regionförvaltningsverk som är registeransvarigt utfärdas genom förordning av statsrådet. Samservicens uppdragstagare ska inom en månad från det att ett samserviceavtal har ingåtts, ändrats eller avslutats informera regionförvaltningsverket om detta.

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 i anslutning till behandlingen av sekretessbelagda uppgifter och personuppgifter,

7) de praktiska arrangemangen kring trygandet av språkliga rättigheter,

8) ersättning för samservicens kostnader eller om grunderna för fastställande av ersättningen, enligt vad som föreskrivs i 5 a §,

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, samt

12) andra eventuella praktiska frågor kring ordnandet av samservice.

8 a §

Samserviceregister

Över samserviceavtalen ska föras ett register i vilket förs in uppgifter om avtalsparterna, var servicepunkterna är belägna och deras serviceutbud samt om avtalens giltighetstid och andra motsvarande uppgifter som behövs för uppföljningen av avtalen. Bestäm-

melser om vilket regionförvaltningsverk som är registeransvarigt utfärdas genom förordning av statsrådet. Samservicens uppdragstagare ska inom en månad underrätta regionförvaltningsverket om att samserviceavtal ingåtts, ändrats eller avslutats.

Genom förordning av statsrådet kan det föreskrivas närmare om vilka uppgifter som ska föras in i samserviceregistret och om registerföringen.

I fråga om utlämnande av uppgifter ur samserviceregistret ska iakttas bestämmelserna om myndighetshandlingars offentlighet i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet. Uppgifterna kan lämnas ut i skriftlig eller elektronisk form.

10 §

Informationsskyldighet

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

10 a §

Myndigheternas uppgifter

I lagen om utveckling av regionerna (1651/2009) finns bestämmelser om landskapsförbundens uppgifter vad gäller samservicen

10 §

Informationsskyldighet

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

10 a §

Myndigheternas uppgifter

I lagen om utveckling av regionerna *och* förvaltning av strukturfondsverksamheten (7/2014) föreskrivs om landskapsförbundens uppgifter vad gäller samservicen.

När det gäller uppgifter som avses i 1 mom. bistås finansministeriet av delegationen för samservice som statsrådet tillsätter för viss tid. Delegationen leds av finansministeriet och delegationen ska åtminstone ha företrädare för de myndigheter som deltar i och styr samservicen samt 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. Genom förordning av statsrådet kan utfärdas närmare bestämmelser om tillsättning av delegationen samt om dess sammansättning, mandatperiod och uppgifter.

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.

Denna lag träder i kraft den 201 .

Samserviceavtal som ingåtts innan denna lag träder i kraft ska inom ett år efter ikraftträdandet uppdateras i överensstämmelse med denna lag.