

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 tillgodosätta behoven att uträtta ärenden hos dem som antingen inte kan eller som inte har tekniska möjligheter 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 läggs tonvikten på användningen av elektroniska tjänster samt rådgivning och stöd. Dessutom föreslås att till 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.

Den föreslagna lagen avses träda i kraft så snart som möjligt.

INNEHÅLL

| | |
|---|----|
| PROPOSITIONENS HUVUDSAKLIGA INNEHÅLL..... | 1 |
| INNEHÅLL | 2 |
| ALLMÅN MOTIVERING | 3 |
| 1 INLEDNING..... | 3 |
| 2 NULÄGE | 4 |
| 2.1 Lagstiftning och praxis..... | 4 |
| 2.2 Bedömning av nuläget inom samservice..... | 19 |
| 3 MÅLSÄTTNING OCH DE VIKTIGASTE FÖRSLAGEN | 22 |
| 3.1 Målsättning | 22 |
| 3.2 Alternativ | 22 |
| 3.3 De viktigaste förslagen..... | 24 |
| 4 PROPOSITIONENS KONSEKVENSER | 25 |
| 4.1 Ekonomiska konsekvenser..... | 25 |
| 4.2 Konsekvenser för myndigheterna | 26 |
| 4.3 Samhälleliga konsekvenser | 26 |
| 5 BEREDNINGEN AV PROPOSITIONEN | 27 |
| 5.1 Beredningsskeden och beredningsmaterial | 27 |
| 5.2 Remissyttranden och hur de har beaktats..... | 28 |
| 6 SAMBAND MED ANDRA PROPOSITIONER..... | 30 |
| DETALJMOTIVERING | 30 |
| 1 LAGFÖRSLAG | 30 |
| 2 NÄRMARE BESTÄMMELSER..... | 39 |
| 3 IKRAFTTRÄDANDE | 40 |
| 4 FÖRHÅLLANDE TILL GRUNDLAGEN SAMT LAGSTIFTNINGSORDNING | 40 |
| LAGFÖRSLAG | 44 |
| Lag om ändring av lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen | 44 |
| BILAGA | 49 |
| PARALLELLEXT | 49 |
| Lag om ändring av lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen | 49 |

ALLMÄN MOTIVERING

1 Inledning

Den statliga lokalförvaltningens struktur har under 2000-talet, i synnerhet i slutet av dess första decennium, genomgått betydande förändringar. Verksamhetsområdena för statens lokalförvaltning har utvidgats och flera statliga myndigheters verksamhetsområden som traditionellt uppfattats som en del av statens lokalförvaltning följer för närvarande närmast landskapsgränserna eller består av flera landskap. Som exempel kan nämnas polisen, magistraterna och arbets- och näringsbyråerna. Dessutom har en del av de statliga verk som tidigare var organiserade som lokala eller regionala självständiga ämbetsverk, såsom Skatteförvaltningen, Tullen och Lantmäteriverket, övergått till modellen med en myndighet, vilket innebär att en myndighet med rikstäckande behörighet sköter uppgifterna i hela landet, dels centraliserat för hela landet, dels med regionala serviceställen som bas.

På flera förvaltningsområden är en gallring i nätverket av servicepunkter en del av struktur- och omvandlingen. Men trots denna utveckling har de statliga aktörer som med tanke på den gemensamma kundservice är de viktigaste, dvs. polisen, magistraterna, Skatteförvaltningen och arbets- och näringsbyråerna, fortfarande över 300 serviceställen. Men en allt större del av serviceställen erbjuder service bara en eller några gånger i veckan. För att trygga tillgången till effektiva offentliga tjänster tillhandahålls tjänsterna förutom i form av traditionell service som kräver att kunden fysiskt besöker myndighetens serviceställe också i allt högre grad via alternativa servicekanaler som effektiviserar verksamheten, till exempel som elektroniska tjänster, per telefon, som kundservice på samserviceställen eller som distansservice som tillhandahålls av experter via en videoförbindelse samt som olika kombinationer av dessa kanaler. Betydelsen och volymen av traditionell fysisk kundservice har minskat och fortsätter snabbt att minska i takt med att de övriga kanalernas andel ökar. Det har förutspåtts att utvecklingen av den elektroniska kommunikationen i betydande grad kommer att minska kundbesöken hos de centrala statliga aktörerna.

När efterfrågan minskar, läggs de statliga serviceställen ner eller inskränks deras öppettider, och möjligheten till personliga besök försämras utan en samtidig utveckling av samarbetet mellan servicegivarna. En förhandsbedömning är att antalet serviceställen som drivs av de statliga myndigheter som är de viktigaste med tanke på samservice fortsätter att minska under detta årtionde. För att trygga tillgången till service för personliga ärendebesök och för att säkerställa regional jämlikhet behövs i växande grad samarbete mellan myndigheter vid produktionen av kundservice.

Samservicen grundar sig på lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007). I lagen föreskrivs på allmän nivå om grunderna för samservice och om de tjänster som tillhandahålls i den. Enligt lagen ska ett avtal om samservice ingås mellan de myndigheter som ordnar den. Något tvång att inrätta samservicepunkter ingår i praktiken inte i lagstiftningen med undantag för sådana situationer där ett ministerium kan ålägga en myndighet inom sitt förvaltningsområde att ingå ett samserviceavtal under vissa förutsättningar. Man kan fritt avtala om serviceurvalet, så länge som det håller sig inom ramen för lagstiftningen. Enligt lagen om samservice kan som samservice bara tillhandahållas s.k. biträdande kundservicefunktioner. I augusti 2016 fanns det 182 samservicepunkter. Vid dessa är uppdragstagaren i de flesta fallen en kommun och vid dem tillhandahålls i varierande grad olika myndighetstjänster. Variationen i serviceurvalet beror på att aktörerna inte deltar i alla befintliga samservicepunkter och att de vid olika servicepunkter har olika serviceurval. Trots att kommunerna oftast är den instans som driver samservicepunkterna, tillhandahålls kommuners och samkommuners

RP 188/2016 rd

tjänster i relativt liten grad. Efterfrågan på kommunala tjänster är dock större än på statliga förvaltningstjänster.

Samservicen har under de senaste tio åren utvecklats med hjälp av flera olika åtgärder. Trots att samservicen och samservicepunkterna har utvecklats har det förekommit brister i fråga om utökningen av antalet serviceställen, deras placering i förhållande till servicebehoven och uppställda mål samt i fråga om utvidgningen av serviceurvalet. Problemet har dels eller i huvudsak orsakats av den grundläggande lösningen i samservicelagen, enligt vilken existensen av och serviceurvalet vid serviceställena alltid grundar sig på en tämligen stor avtalsfrihet hos de instanser som deltar i ordnandet av servicen.

Ett gemensamt serviceurval prövades i ett projekt för att utveckla den offentliga förvaltningens kundservice som finansministeriet tillsatte i januari 2012. Inom ramen för projektet testades en modell med ett gemensamt serviceurval på fem orter. På orterna inrättades servicepunkter som, utöver huvudmannakommunens tjänster, också erbjöd tjänster som tillhandahålls av FPA, polisens tillståndsförvaltning, Skatteförvaltningen, magistraten och arbetskrafts- och näringsbyrån. Erfarenheterna av försöket var goda och dessa har utnyttjats vid beredningen av denna proposition.

Förutom att skapa ett enhetligare serviceurval är syftet med propositionen att förenhetliga de sätt och metoder som tillämpas när skötseln av de statliga myndigheternas tjänster ordnas. Bakom propositionen finns ett behov av att säkerställa möjligheten till personliga ärendebesök hos de statliga myndigheterna och användningen av elektroniska tjänster. Vidare vill man försäkra sig om att användarna har tillgång till råd och stöd i tillräcklig utsträckning och att tjänsterna tillhandahålls effektivt och ekonomiskt när efterfrågan på och behovet av särskilda statliga serviceställen för personliga myndighetsbesök minskar.

I samband med landskapsreformen drog regeringen den 5 april 2016 upp riktlinjerna för uppgifter som ska överföras till de landskap som inrättas i början av 2019. Enligt riktlinjerna ska landskapens uppgift vara bland annat att ordna och utveckla den regionala samservicen. Enligt riktlinjerna inbegriper detta förutom samservice i enlighet med bestämmelserna om samservice också att genomföra digital ärendehantering för en servicekanal samt ordna och producera gemensamma tjänster med kommunerna då landskapet och kommunen enligt lagen kan erbjuda samma tjänster. I uppgiften ingår vidare att överlåta lokaler och andra ramverk samt stödtjänster på avtalsbasis till de statliga myndigheternas regionala serviceställen, i så fall att detta inte kan genomföras inom ramen för verksamheten vid regionförvaltningsverket. I den nu föreslagna ändringen av lagen om samservice, som föreslås träda i kraft så snart som möjligt efter att den har antagits och stadfästs, är det ännu inte möjligt att genomföra de ändringar i lagen som förutsätts i de riktlinjer som regeringen fastställt den 5 april 2016 eller beakta vilken roll de nya landskap som inrättas i början av 2016 kommer att spela för samservicen. De föreslagna ändringarna står dock inte i strid med regeringens riktlinjer från den 5 april 2016, utan i de nu föreslagna ändringarna är det fråga om en förnyelse av innehållet i samservicen.

2 Nuläge

2.1 Lagstiftning och praxis

Lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen

Samservicen i sin nuvarande form grundar sig på lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (nedan lagen om samservice). Lagens syfte är att förbättra tillgången till kundservice inom den offentliga förvaltningen samt främja verksamhetens effektivitet. Enligt 2 § 1 mom. ska lagen tillämpas när biträdande kundservicefunktioner som ankommer på statliga

RP 188/2016 rd

myndigheter, kommunala myndigheter och Folkpensionsanstalten ordnas och handhas genom samarbete mellan myndigheter. Enligt 2 mom. får en myndighet i samservicen inte utföra uppgifter som innebär utövande av beslutanderätt eller som enligt lag förutsätter att den som anlitar servicen personligen besöker den behöriga myndigheten. Alla sådana uppgifter som innefattar beslut och avgöranden i frågor som gäller medborgarnas rättigheter och skyldigheter faller utanför lagens tillämpningsområde. I samservicen är det således inte möjligt att sköta uppgifter som omfattar utövning av offentlig makt. Lagen är till sin rättsliga karaktär en allmän lag.

I 3 § i lagen om samservice ingår definitioner av de viktigaste termerna i lagen. Dessa är samservice, uppdragsgivare och uppdragstagare till samservice samt samservicepunkter. Enligt 4 § förutsätts för att samservice ska ordnas 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. Enligt 5 § ska ordnandet av samservice alltid grunda sig på ett avtalsförhållande. Bestämmelser om samserviceavtal och dess innehåll ingår i 8 §.

Bestämmelser om biträdande kundservicefunktioner som handhas inom ramen för samservice ingår i 6 §. Enligt 1 punkten kan biträdande kundservicefunktioner som handhas inom ramen för samservice gälla att konstatera och verifiera identiteten hos den som anlitar servicen. Enligt motiveringen till paragrafen (RP 207/2006 rd) konstateras identiteten i praktiken genom att man kontrollerar identiteten hos den som anlitar servicen med hjälp av ett giltigt identitetskort, körkort eller pass. Verifiering av identiteten hänför sig till elektronisk ärendehantering, och med det avses att tjänstemannen efter att ha konstaterat kundens identitet och med fullmakt av kunden och med sitt eget elektroniska identifieringsmedel får använda en interaktiv elektronisk tjänst på kundens vägnar. Enligt 2 punkten kan biträdande kundservicefunktioner som handhas inom ramen för samservice gälla att ta emot anmälningar, ansökningar och andra handlingar som är avsedda för den myndighet som är uppdragsgivare och vidarebefordra dem till uppdragsgivaren. Bestämmelser om vilka konsekvenser mottagandet av handlingar har för anhängiggörande av ärenden ingår i 7 §. Enligt 3 punkten kan de biträdande kundservicefunktioner som handhas inom ramen för samservice gälla att ge ut expeditioner och andra handlingar samt sådan delgivning som avses i 59 § och 60 § 1 och 2 mom. i förvaltningslagen (434/2003). Enligt motiveringen till paragrafen är det fråga om ett alternativt leveranssätt vid sidan om postning eller utlämning vid uppdragsgivarens verksamhetsenhet. Denna möjlighet gör det lättare att uträtta ärenden i sådana fall då kunden inte vill att handlingar skickas per post. Enligt 4 punkten kan biträdande kundservicefunktioner som handhas inom ramen för samservice gälla att ta emot avgifter för expeditioner eller andra handlingar och vidarebefordra avgifterna till uppdragsgivaren. Enligt 5 punkten kan biträdande kundservicefunktioner som handhas inom ramen för samservice gälla stödfunktioner för kundservicen i samband med de uppgifter som nämns ovan i 1–4 punkten samt teknisk handledning, förmedling av upplysningar och information som direkt hänför sig till dessa uppgifter. Enligt motiveringen till paragrafen kan stödfunktioner för kundservicen vara t.ex. att överföra handlingar i elektronisk form, posta dem eller hålla dem framlagda. Som en stödfunktion för kundservicen kan inom samservice också tillhandahållas lokaler där den behöriga myndighetens experter kan möta kunder och en tidsbeställningstjänst för ordnandet av sådana möten. Teknisk handledning innebär till exempel att ge tekniska anvisningar och råd som hänför sig till de biträdande kundservicefunktionerna. Informationsförmedlingen kan gälla en kundservicefunktion som enligt avtal ska tillhandahållas i samservicen och förmedling av därtill hörande befintlig information. Informationsförmedling som sker inom ramen för samservicen ska enligt motiveringen till paragrafen dock begränsa sig till identifiering, mottagande och utlämning av handlingar samt mottagande och vidarebefordran av avgifter som tas ut för dem. Enligt 6 punkten kan biträdande kundservicefunktioner som handhas inom ramen för samservice dessutom gälla annan förmedling av information som hänför sig till anhängiggörandet av ärenden. Enligt moti-

RP 188/2016 rd

veringen till paragrafen kan till kunden förmedlas information till exempel om till vilken myndighet en viss ansökan ska lämnas och vilka bilagor som en ansökan ska ha.

I 7 § ingår en bestämmelse om anhängiggörande av förvaltningsärenden. Enligt paragrafen anses en handling som den som anlitar servicen har lämnat in till en uppdragstagare inom samservicen inom utsatt tid, 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 en uppdragstagare har delgetts den som anlitar servicen, anses vara delgiven på det sätt som föreskrivs i förvaltningslagen.

Enligt 9 § i lagen om samservice kan genom beslut av ett ministerium en myndighet som hör till dess förvaltningsområde åläggas att ingå ett samserviceavtal när vissa förutsättningar uppfylls. Under lagens giltighetstid har denna möjlighet inte utnyttjats.

I 10 a § ingår bestämmelser om ansvaret för utvecklingen av samservicen. Enligt 1 mom. har finansministeriet till uppgift att leda den riksomfattande utvecklingen av samservicen och samordna myndigheternas åtgärder som gäller samservice. I 2 mom. konstateras att det i lagen om utveckling av regionerna (1651/2009) finns bestämmelser om landskapsförbundens uppgifter vad gäller samservicen. Denna lag har upphävts genom lagen om utveckling av regionerna och förvaltning av strukturfondsverksamheten (7/2014). Enligt 17 § 1 mom. 10 punkten i den sistnämnda lagen ska landskapsförbunden främja samservice i sin region enligt lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen.

Dessutom ingår i 8 § 2 mom. en skyldighet för regionförvaltningsverken att föra register över samserviceavtal och i 10 § en informationsskyldighet för parterna i samservicen.

Nuläge för statens kundservice

Strategin för kundservice inom den offentliga förvaltningen som blev klar våren 2013 täcker alla tjänster inom den offentliga förvaltningen och alla dess servicekanaler. Strategin har som vision att kunderna ska ha tillgång till den service de behöver och möjlighet att påverka innehållet i och genomförandet av servicen. Produktionen och utvecklingen av de offentliga tjänsterna ska bygga på förståelse och respekt för kundernas handlingar och behov. Med tanke på utvecklingen av serviceproduktionen innebär det att man bland annat skapar och utnyttjar olika möjligheter och kanaler för deltagande. Målet är att kunden – en person, en familj, ett företag eller en sammanslutning – på ett smidigt och obehindrat sätt får tillgång till lämpliga tjänster som är lätta att använda. Det väsentliga är att kunden själv kan delta i planering, utveckling och genomförande av servicen. Det är också centralt att serviceproduktionen i fortsättningen blir mer kundorienterad och att den är kostnadseffektiv ur såväl producentens som kundens synvinkel.

Enligt riktlinjerna i strategin ska myndigheterna se till att elektroniska servicekanaler är det mest lockande alternativet för kunden och målmedvetet stödja kundernas förmåga att börja använda elektroniska tjänster i de fall då det är möjligt. Vid behov ska kunderna också ges möjlighet till personliga besök. Enligt strategin ska myndigheterna ange vilka tjänster som sköts automatiskt eller som självbetjäning och vid vilka det är nödvändigt eller önskvärt med fysiska besök. Genom utveckling av de elektroniska tjänsterna frigörs myndigheternas resurser för tjänster vid vilka personlig service är nödvändig och viktig. Detta kräver, förutom en utveckling av de elektroniska tjänsterna, att tjänsterna automatiseras i högre grad och att tjänsterna och processerna utvecklas så att kundernas behov av personliga ärendebesök minskar totalt sett. Det förutsätter att man i större utsträckning satsar på att utveckla informationsförvaltningen och informationssystemen och ökar den gemensamma användningen av informationsresurser utan att äventyra datasekretessen.

RP 188/2016 rd

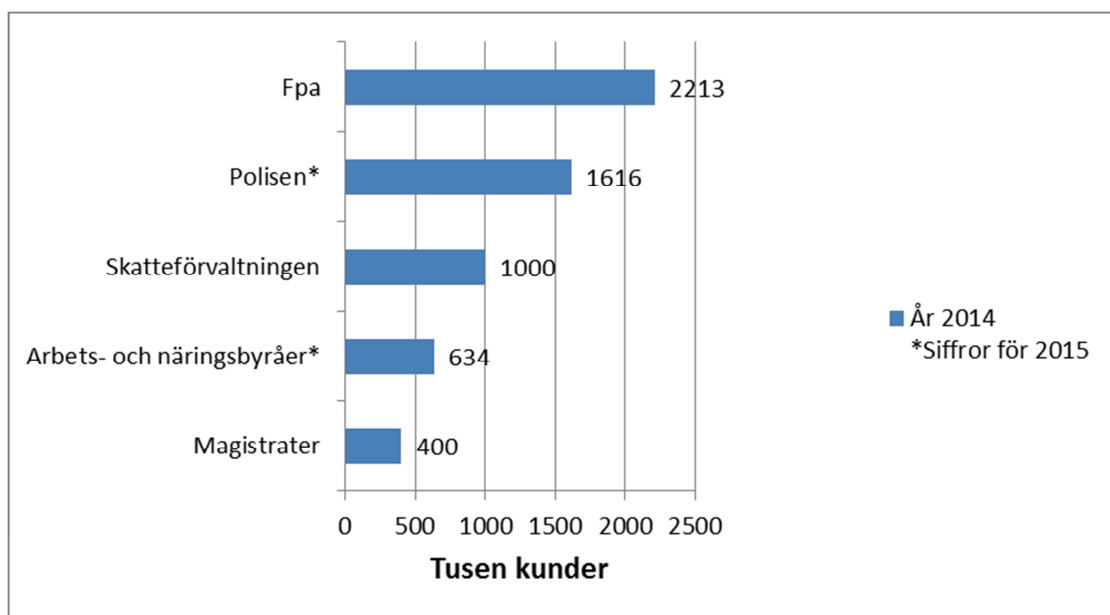
Digitalisering är också ett genomgående tema i statsminister Juha Sipiläs regeringsprogram. Målet är att skapa användarorienterade, produktivitetshöjande och resultatgivande digitala offentliga tjänster som fås från ett och samma ställe. I regeringsprogrammet framhålls också vikten av att digitalisera förvaltningens interna processer och avveckla gamla processer samt ge hjälp och stöd till de invånare som inte är vana vid eller kan använda digitala tjänster.

Det pågående programmet för genomförande av en nationell servicearkitektur 2014–2017 anknyter till digitalisering. Den nationella servicearkitekturen skapar en interoperabel infrastruktur för digitala tjänster och gör det enkelt att överföra data mellan organisationer och tjänster. I programmet skapas en nationell informationskanal (ett informationsförmedlingsskikt), gemensamma servicevyer för medborgare, företag och myndigheter, en ny elektronisk autentiseringslösning på nationell nivå samt nationella lösningar för hantering av organisationers och fysiska personers roller och behörigheter. Lagstiftningen om den nationella servicearkitekturen – lagen om förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster (571/2016) – trädde i kraft den 15 juli 2016. Enligt lagen är statliga förvaltningsmyndigheter, ämbetsverk, inrättningar och affärsverk, domstolar och andra rättskipningsorgan samt kommunala myndigheter, när de sköter sina lagstadgade uppgifter, skyldiga att använda följande stödtjänster: en nationell servicekanal, ett servicedatalager, en servicevy, en identifieringstjänst, en meddelandeförmedlingstjänst samt en samlad förvaltningstjänst för internetbetalning.

När det gäller hur tjänsterna inom den offentliga förvaltningen tillhandahålls har den elektroniska kommunikationen ökat avsevärt. De nättjänster som är mest kända och används mest i statliga sammanhang är Skatteförvaltningens elektroniska tjänster, FPA:s elektroniska kundtjänst, elektronisk adressändring till befolkningsdatasystemet, arbetskraftstjänster på nätet och elektronisk brottsanmälan. Inom kommunsektorn håller man på att bygga upp elektroniska tjänster i synnerhet inom social- och hälsovården, förskolepedagogiken och undervisningsväsendet.

Ökningen av elektroniska tjänster har lett till att behovet och användningen av de traditionella personliga ärendebesöken har minskat. Personliga besök är en form för uträttande av ärenden som fortfarande används i stor utsträckning och det är viktigt att de kvarstår bland annat med tanke på de kunder som inte har möjlighet att övergå till elektroniska tjänster eller som behöver få råd om tjänsterna inom den offentliga förvaltningen och om hur de används. Dessutom är alla tjänster ännu inte elektronifierade. För närvarande görs sammanlagt 5 900 000 personliga besök per år hos de viktigaste statliga serviceproducenterna (se tabell nedan). Av de statliga serviceproducenterna får Folkpensionsanstalten, polisens tillståndsförvaltning och Skatteförvaltningen flest besök. Det har visat sig att antalet ärendebesök vid den statliga förvaltningens gemensamma servicepunkter fördelar sig jämnt mellan kommunala och statliga myndigheter.

RP 188/2016 rd



Tabell 1: Uppskattningar av antalet ärendebesök vid de viktigaste statliga serviceproducenterna 2014 och 2015

Den utveckling som skett inom sätten för produktion av tjänster inom den offentliga förvaltningen kan förväntas ytterligare minska behovet och användningen av service vid personliga ärendebesök med flera tiotals procent under detta årtionde. Det uppskattas att ärendebesöken för vissa serviceproducenters del kommer att minska med upp till 50–60 procent. Därför bedömer man att ärendebesöken kommer att uppgå till sammanlagt cirka 2 900 000 år 2019.

Den statliga lokalförvaltningens struktur har genomgått betydande förändringar under 2000-talet, i synnerhet i slutet av dess första decennium. Verksamhetsområdena för statens lokalförvaltning har utvidgats och verksamhetsområdena för flera statliga myndigheter som traditionellt klart uppfattats höra till statens lokalförvaltning följer nuförtiden närmast landskapsgränserna. På flera förvaltningsområden är också en gallring i nätverket av servicepunkter en del av strukturomvandlingen.

Minskningen av behovet och användningen av service för personliga ärendebesök har bidragit till och kommer också i framtiden att bidra till att myndigheternas verksamhetsställen på områden med liten efterfrågan läggs ner. Driften av egna verksamhetsställen har varit ekonomiskt oändamålsenligt i och med att efterfrågan gått ner. I slutet av 2016 kommer magistraterna att ha 36 verksamhetsställen, av vilka 32 erbjuder kundservice. Slutrapporten från en arbetsgrupp som bedömt magistraternas nätverk av verksamhetsställen blev klar våren 2014. Arbetsgruppen föreslår att magistraternas verksamhetsställen minskas till 25. Av de 16 verksamhetsställen som enligt arbetsgruppens förslag ska dras in har två lagts ner 2015. Under 2016 kommer dessutom två av de verksamhetsställen som ingick i förslaget och ett som stod utanför att läggas ner. Under ledning av finansministeriet undersöks fortfarande eventuella nedläggningar av verksamhetsställen under 2017–2018. Skatteförvaltningen har 52 verksamhetsställen som tillhandahåller tjänster inom personbeskattning 2016. Av dessa har 20 öppet varje dag medan 23 håller öppet en dag i veckan. Skatteförvaltningen har för avsikt att samarbeta med andra ser-

viceproducenter, t.ex. med FPA, när det gäller att utnyttja nätverket av serviceställen. Under de senaste åren har polisens servicenätverk utvecklats avsevärt. Sommaren 2016 fattade inrikesministeriet beslut om att lägga ner 11 polisstationer. Efter beslutet är antalet polisstationer 108. Under 2013–2015 förnyades arbets- och närings tjänsterna och arbetskrafts- och näringsbyråernas verksamhetsställen har minskat. För närvarande finns det 15 arbetskrafts- och näringsbyråer som tillhandahåller tjänster vid 104 verksamhetsställen. Av verksamhetsställen ska enligt planerna 29 läggas ner under 2015–2019. Cirka hälften av de återstående 75 verksamhetsställena kommer att tillhandahålla service enbart eller delvis bara efter tidsbokning. I slutet av 2015 hade FPA 183 verksamhetsställen. En tredjedel (62) av dessa håller öppet bara 1–2 dagar i veckan. Under 2014–2015 har FPA lagt ner 6 verksamhetsställen.

Den närmaste utvecklingen kommer att leda till en kontinuerlig minskning av de statliga myndigheternas och Folkpensionsanstaltens egna serviceställen när volymen på personliga ärendebesök går ner och koncentreras till områden där det finns ett tillräckligt brett befolkningsunderlag som garanterar en tillräckligt stor efterfrågan för en effektiv och produktiv drift av ett eget serviceställe. Dessutom tillhandahåller en del av de kvarstående serviceställena service bara en gång eller några gånger i veckan. Detta innebär en försvagad tillgång till service för personliga ärendebesök i områden med glesare befolkning samt regional ojämlikhet från förvaltningens kunders perspektiv.

Förvaltningens serviceprincip och den offentliga förvaltningens kundservice

God förvaltning som tryggas i grundlagen inbegriper också förvaltningens serviceprincip. Det primära syftet med principen är att skillnaderna mellan kunderna inom förvaltningen när det gäller deras kunskaper eller beredskap att utträtta ärenden inte får ha en menlig eller negativ inverkan på hur myndighetstjänsterna tillhandahålls och genomförs. När de elektroniska serviceformerna utvecklas är det enligt serviceprincipen fortfarande viktigt att tillgången till förvaltningstjänster tryggas också för de kunder inom den offentliga förvaltningen som inte kan eller har möjlighet att själva sköta sina ärenden elektroniskt med hjälp av de metoder som myndigheterna har skapat.

Enligt 21 § 2 mom. i grundlagen ska garantier för god förvaltning tryggas genom lag. Samlade bestämmelser om de garantier för god förvaltning som avses i grundlagen ingår i förvaltningslagen. I 7 § i den lagen föreskrivs om serviceprincipen som den nu föreslagna reformen försöker genomföra. Enligt 7 § i förvaltningslagen ska möjligheterna att utträtta ärenden och behandlingen av ärenden hos en myndighet om möjligt ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service och att myndigheten kan sköta sin uppgift med gott resultat. I regeringens proposition RP 72/2002 rd, som ledde till stiftandet av förvaltningslagen, konstateras det att serviceprincipen och skötseln av uppgifterna med gott resultat innebär att ärendena ska kunna utträttas på ett sätt som både för myndigheten och för den som utträttar ärenden hos myndigheten är så snabbt, smidigt och enkelt samt kostnadsinbesparande som möjligt. När offentlig service ordnas bör det fästas särskild vikt vid att servicen är tillräcklig och tillgänglig, och att den som utträttar ärenden hos förvaltningen ska ha valfrihet. Tillgången till service bör inte begränsas utan sakligt godtagbara grunder. Också självbestämmanderätten och verksamhetsbetingelserna för den som utträttar ärenden hos förvaltningen ska i mån av möjlighet främjas. Enligt motiveringen till bestämmelsen bör bedömningen av hur och i vilken omfattning möjligheten att utträtta ärenden ska ordnas särskilt utgå från behoven hos de personer och sammanslutningar som använder servicen. Alla som behöver service ska i mån av möjlighet garanteras likadana möjligheter att utträtta sina ärenden, oberoende av servicens art.

I rättslitteraturen har det framhållits att tillgången till service förutsätter att myndigheterna ordnar tillräckligt med tjänster som är lätta att använda. Det att det ska vara lätt att använda tjänsterna kan förutsätta bland annat att öppettider och serviceställen är så ordnade att tjäns-

terna blir lättillgängliga. Vidare ställer det också krav på jämlikhet. Myndigheternas tjänster ska även regionalt ordnas på samma sätt så att åtminstone de myndighetstjänster som har att göra med det dagliga livet, såsom hälsovårds- och säkerhetstjänster, finns att tillgå i hela landet. Kravet på adekvat service har konstaterats innebära att förutsättningarna att uträtta ärenden hos en myndighet och behandlingen av ett ärende ska ordnas så smidigt och serviceinriktat som möjligt. Det primära syftet med förvaltningens serviceprincip är att skillnaderna mellan kunderna inom förvaltningen när det gäller deras kunskaper eller beredskap att uträtta ärenden inte får ha en menlig eller negativ inverkan på hur myndighetstjänsterna tillhandahålls och genomförs. Därför bör myndigheterna vid behov minimera de svårigheter som förfarandena medför bland annat genom rådgivning, nya kommunikationsmetoder, elektronisk kommunikation och styrning av metoden (Mäenpää: Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet, 2012, s. 94–95).

Riksdagens biträdande justitieombudsman har i sitt klagomålsavgörande (31.12.2015 dnr 4653/4/14) bedömt Skatteförvaltningens beslut som meddelats med stöd av bestämmelsen om bemyndigande i lagen om beskattningsförfarande. Beslutet gällde hur en privat företagare uppfyllt sin informationsskyldighet. Enligt Skatteförvaltningens beslut kan uppgifter som gäller arbetstagare och byggnadsentreprenader lämnas bara via Skatteförvaltningens elektroniska meddelandetjänst. Däremot får en byggherre som är en fysisk person lämna uppgifter elektroniskt eller på Skatteförvaltningens blanketter.

I sitt avgörande konstaterade biträdande justitieombudsmannen att en begränsning av informationsskyldigheten enligt Skatteförvaltningens beslut till bara elektronisk anmälan inte infriar de rättigheter som tryggas i förvaltningslagen med stöd av garantierna för god förvaltning för alla kunder inom förvaltningen. Begränsningen tar inte i tillräcklig grad hänsyn till kundspekten, i synnerhet inte möjligheterna för små företag och företagare samt enskilda näringsidkare i olika delar av landet att fullgöra sin skyldighet bara via en e-tjänst, eller ett jämlikt bemötande av de informationsskyldiga. Skatteförvaltningen har beredskap att ta emot anmälningar också i pappersform. Enligt Skatteförvaltningens beslut om den allmänna informationsskyldigheten kan uppgifterna lämnas antingen elektroniskt eller på blankett. Också en fysisk person som är byggherre kan lämna bygguppgifter på blankett.

I sitt avgörande konstaterade biträdande justitieombudsmannen vidare att det av Skatteförvaltningens utredning inte framgår några andra grunder för begränsningen än skäl som anknyter till en adekvat förvaltning. Elektroniska anmälningar ökar Skatteförvaltningens effektivitet och minskar dess behov av arbetskraft. Enligt biträdande justitieombudsmannen uppfyller dessa grunder inte kravet på vare sig de rättsprinciper inom förvaltningen som föreskrivs i förvaltningslagen och som förpliktar myndigheterna till god förvaltning, i synnerhet proportionalitets- och jämlikhetsprincipen, eller serviceprincipen.

Riksdagens biträdande justitieombudsman har i sitt klagomålsavgörande (13.8.2013, dnr 2028/4/12), som gäller polisens tillståndsservice, granskat införandet av ett tidsbokningssystem inom polisens tillståndsservice. Biträdande justitieombudsmannen bedömer bland annat att systemet har såväl positiva som negativa sidor med tanke på serviceprincipen och en adekvat förvaltning. Som positivt ser biträdande justitieombudsmannen det att man med ett tidsbokningssystem slipper köa och kunden kan uträtta sitt ärende vid en överenskommen tidpunkt. Biträdande justitieombudsmannen har konstaterat, att det nya systemet medför att de som uträttar sina ärenden inom förvaltningen får större valfrihet när det gäller att välja en metod som passar dem, förutsatt att de så kallade traditionella metoderna inte överges helt och hållet. Beroende på utgångspunkt kan de nya elektroniska metoderna ses som metoder som gör det antingen lättare eller svårare att uträtta ärenden vid myndigheterna. Enligt biträdande justitieombudsmannens uppfattning är till exempel användningen av internet för tidsbokning för de flesta en metod som underlättar uträttandet av ärenden. Å andra sidan finns det natur-

RP 188/2016 rd

ligtvis personer som inte vill eller kan använda internet exempelvis på grund av att de inte har reella möjligheter att använda det.

I sitt avgörande har biträdande justitieombudsmannen också framhållit att kravet på att tjänsterna ska vara lätta att använda gör att frågan blir mångfasetterad. Såsom det ovan har konstaterats är det primära syftet med serviceprincipen att skillnaderna mellan kunderna inom förvaltningen när det gäller deras kunskaper eller beredskap att uträtta ärenden inte får ha en menlig eller negativ inverkan på hur myndighetstjänsterna tillhandahålls och genomförs. Med tanke på den aktuella frågan förutsätter detta att man inte helt överger det gamla sättet att uträtta ärenden genom att köa till servicestället.

I sin framställning till finansministeriet om en ändring av förordningen om ämbetsverkens öppettider (20.12.2010, dnr 1690/4/09) konstaterar biträdande justitieombudsmannen vidare att huvudregeln i gällande förordning om att ämbetsverken eller delar av dem ska hållas öppna vardagar klockan 8.00–16.15 inte beaktar ambitionen att smidigt utveckla statsförvaltningen, ta fram nya servicekanaler för myndigheterna eller ändra myndigheternas verksamhetsförutsättningar. Tillämpningen av förordningen kan leda till att servicen försvagas särskilt i sådana områden där det på grund av antalet invånare inte är ändamålsenligt att driva serviceställen som är öppna alla vardagar. Detta i sin tur skulle leda till en ojämlig tillgång till service på regional nivå. Biträdande justitieombudsmannen har konstaterat att det med tanke på kraven i grundlagen är problematiskt, om en smidig utveckling av tjänsterna inom förvaltningen samtidigt leder till att de som använder tjänsterna försätts i olika ställning på grund av tjänsternas regionala täckning och tillgången till dem. Enligt biträdande justitieombudsmannen bör arrangemangen kring serviceställenas öppettider trygga regionalt jämlika tjänster samt tjänsterna för dem som inte har möjlighet att uträtta sina ärenden elektroniskt.

Innehållet i serviceprincipen har granskats också exempelvis i justitieombudsmannens avgörande (16.2.2007, dnr 1669/4/05) som gällde kontant betalning av trafikförsäkringspremier till försäkringsbolagen samt i biträdande justitieombudsmannens avgörande (29.10.2009, dnr 2567/04/07) som gällde hur fiskevårdsavgiften ska betalas. I bägge avgörandena konstateras det att man när man fastställer betalningssätt behöver ta hänsyn också till dem som inte har tillgång till internet för betalning av avgifterna. I båda avgörandena har det ansetts att förvaltningens serviceprincip förutsätter att också de kunder som saknar möjlighet att betala via internet ska kunna betala avgifterna kontant utan att behöva betala bankernas serviceavgifter eller provisioner.

Antalet samserviceställen

I augusti 2016 fanns det enligt det register som förs av regionförvaltningsverket i Södra Finland 182 samserviceställen. I och med lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen som trädde i kraft 2007 slutade man att som samservicepunkter räkna sådana serviceställen som inte tillhandahöll sådan samservice som uppfyllde definitionen i den nya lagen. Detta minskade det statistikförda antalet serviceställen med cirka tjugo ställen. Det sammanlagda antalet samservicepunkter har vuxit något efter detta. Den avtalsmässiga grundvalen för de befintliga samservicepunkterna har också blivit stabilare. Numera grundar sig alla samservicepunkter på ett samserviceavtal, när det vid utgången av 2008 hade ingåtts avtal enligt lagen bara i fråga om 112 samservicepunkter.

Det är så gott som uteslutande kommuner som är uppdragstagare för samservicepunkter, dvs. värdar. En kommun är uppdragstagare vid 176 samservicepunkter, en samkommun vid två samservicepunkter, Folkpensionsanstalten vid tre servicepunkter och en arbetskrafts- och näringsbyrå vid en servicepunkt.

RP 188/2016 rd

Av Fastlandsfinlands 297 kommuner har 145 en samservicepunkt. I en del av kommunerna finns det fler än en samservicepunkt. Kommuner där det finns fyra eller fler samservicepunkter är Esbo, Kauhava, S:t Michel, Uleåborg, Pargas och Vanda.

Andelen ärenden som handhas via samservicens servicekanal är i jämförelse med andelen ärenden som handhas via serviceproducenternas egna servicenät anspråkslös. Samservice spelar en framträdande roll som servicekanal i regioner i vilka eller i närheten av vilka serviceproducenterna inte har egna serviceställen.

Tjänster som tillhandahålls inom samservicen

Enligt 8 § 2 mom. 2 punkten i lagen om samservice ska i ett avtal om samservice överenskommas om vilka biträdande kundservicefunktioner avtalet gäller och i vilken omfattning de handhas inom ramen för samservice.

De viktigaste serviceproducenterna bland deltagarna i samservicen har i ett projekt för effektivisering av samservicen (2006–2008) fastställt standardurvalet av tjänster inom sitt förvaltningsområde. De tjänster som ingår i standardurvalet gäller de biträdande kundservicefunktioner som respektive serviceproducent kommit överens om att ska tillhandahållas som samservice. Styrgruppen för projektet för effektivisering av samservicen har godkänt standardurvalen av tjänster och rekommenderar att, när samserviceavtal ingås, respektive aktör vid deltagande i samservicen som samservice alltid ska tillhandahålla åtminstone de tjänster som ingår i förteckningen över standardtjänster. Målet var att harmonisera serviceurvalet vid de olika samservicepunkterna och underlätta bedömningen av servicenätets verkliga betydelse inom förvaltningsområdena, när samservice innebär ett visst serviceurval på orten. Efter utgången av projektet har förteckningarna över standardtjänster sedermera uppdaterats och för närvarande har standardtjänster fastställts för Folkpensionsanstalten, polisens tillståndsärenden, Skatteförvaltningen, magistraterna, arbetskrafts- och näringsbyråerna, närings-, trafik- och miljöcentralerna och regionförvaltningsverken.

I den databas över samservicen som Södra Finlands regionförvaltningsverk administrerar registreras omfattningen av de tjänster som tillhandahålls av de aktörer som deltar i samservicen genom tillämpning av de fastställda standardtjänsterna. Med standardtjänster avses tjänster som förtecknats i ett godkänt standardurval av tjänster och som finns tillgängliga vid en samservicepunkt. Tjänster som är mer omfattande än vad som ingår i standardurvalet av tjänster inbegriper i vissa fall också s.k. full service, dvs. situationer då en behörig tjänsteman hos en uppdragsgivare vid vissa regelbundna tider eller vid tidpunkter som avtalas separat genom tidsbeställning besöker samservicestället och tillhandahåller uppdragsgivarens tjänster där.

Kommunal kundservice tillhandahålls vid nästan alla samservicepunkter. Variationen i de kommunala tjänster som står till buds är dock mycket stor, vilket delvis beror på variationen i den grundläggande strukturen för sättet att ordna kundservicefunktioner (modellen för kundservice uppdelad enligt förvaltningsområdena vs. en centraliserad modell för kundservice). Till skillnad från andra viktiga aktörer som deltar i samservicen, har det inte i fråga om kommunerna fastställts någon klart avgränsat standardurval av tjänster, utan man har bara i form av exempel kartlagt de olika kundservicefunktioner inom olika kommunala förvaltningsområden som lämpar sig för tillhandahållande inom ramen för samservice.

Den största delen av de nuvarande samservicepunkterna tillhandahåller utöver uppdragstagarens tjänster bara en uppdragsgivares (cirka 42 procent av samserviceställena) eller två uppdragsgivares tjänster (cirka 23 procent av samserviceställena). Cirka 7 procent av samservicepunkterna har tre uppdragsgivare, 8 procent fyra uppdragsgivare och 10 procent har fem eller

RP 188/2016 rd

fler uppdragsgivare. Vid närmare 82 procent av samservicepunkterna består alltså samservice-samarbetet av samarbete mellan uppdragstagaren och högst tre uppdragsgivare.

Folkpensionsanstalten deltar vid 138 samservicepunkter, dvs. FPA:s tjänster kan erhållas vid närmare 76 procent av samservicepunkterna. Folkpensionsanstaltens delaktighet i samservicen har minskat jämfört med situationen 2013. Folkpensionsanstaltens standardurval av tjänster täcker på ett mycket omfattande sätt FPA:s tjänster. En kund kan vid en samservicepunkt inleda ett ansökningsärende (med undantag för ansökningar om arbetspension och rehabilitering inom arbetspensionssystemet) och få råd i dessa ärenden och även i övrigt få råd i FPA-frågor som anknyter till kundens livssituation. I samservice som följer standardurvalet av tjänster ger man också handledning i användningen av FPA:s nättjänster och har hand om tidsbeställning till FPA:s telefontjänst eller till möten. Folkpensionsanstaltens tjänster enligt standardurvalet av tjänster tillhandahålls vid 91 procent av serviceställena, tjänster som går utöver vad som ingår i standardurvalet av tjänster tillhandahålls vid 9 procent av ställena och tjänster som är mer begränsade än standardurvalet tillhandahålls inte vid något av ställena.

Enligt uppgifter från polisen tillhandahålls polisens tillståndstjänster vid 51 samservicepunkter, dvs. vid cirka 28 procent av samservicepunkterna. Polisens standardurval av tjänster ändrades i början av 2016 och för närvarande kan polisen inte erbjuda annat än ett fåtal volymmässigt obetydliga tjänster som samservice. I polisens standardurval ingår att ta emot ansökningar och bilagor, ge allmänna råd om lotterier och penninginsamlingar och i samband med tjänster som gäller anmälningar samt inkassera avgifter. Till standardurvalet hör också tidsbeställning till polisen och stöd för användningen av polisens elektroniska nättjänster.

Skatteförvaltningen är uppdragsgivare vid 64 samservicepunkter, dvs. vid 35 procent av samservicepunkterna. Under de senaste två och ett halvt åren har Skatteförvaltningens delaktighet i samservicen ökat. Till Skatteförvaltningens standardurval av tjänster hör handledning i användningen av Skatteförvaltningens elektroniska tjänster samt distribution av blanketter, anvisningar och broschyrer som finns i elektronisk form. Till Skatteförvaltningens standardurval av tjänster hör inte att ta emot skatteärenden eller inleda skatteärenden. Service enligt Skatteförvaltningens standardurval av tjänster finns tillgänglig vid cirka 80 procent av de samservicepunkter där Skatteförvaltningen deltar, vid 14 procent tillhandahålls tjänster som går utöver standardurvalet av tjänster och vid 6 procent finns ett serviceurval som är snävare än standardurvalet av tjänster.

Arbetskrafts- och näringsbyråernas tjänster finns tillgängliga vid 79 samservicepunkter. Byråerna deltar således vid 43 procent av samservicepunkterna. Arbetskrafts- och näringsbyråernas delaktighet i samservicen har ökat något jämfört med situationen 2013. Byråernas standardurval av tjänster innehåller en allmän presentation av arbets- och näringsförvaltningens nättjänster till kunderna samt en möjlighet att använda nättjänster och att få handledning i att använda dem. Mottagande av arbets- och näringsförvaltningens blanketter samt sakkunnigtjänster med tidsbeställning är tjänster som det är möjligt att komma överens om mer detaljerat på lokal nivå. Arbetskrafts- och näringsbyråernas standardurval av tjänster finns tillgängliga vid 76 procent av de samservicepunkter vid vilka byråerna deltar, vid 13 procent av servicepunkterna tillhandahålls tjänster som går utöver vad som ingår i standardurvalet av tjänster och vid 11 procent av servicepunkterna tillhandahålls tjänster som är snävare än standardurvalet av tjänster.

Magistraterna är delaktiga i samservicen vid 53 samservicepunkter, dvs. vid 29 procent av samservicepunkterna. Jämfört med 2013 har också magistraternas delaktighet i samservicen ökat. Magistraternas standardurval av tjänster innehåller ett stort antal registrerings- och ansökningsärenden som kunden kan inleda vid samservicepunkten. Magistraterna tillhandahåller standardurvalet av tjänster vid 59 procent av de samservicepunkter vid vilka de deltar, tjänster

RP 188/2016 rd

som går utöver standardurvalet av tjänster tillhandahålls vid 9 procent av servicepunkterna och tjänster som är snävare än vad som ingår i standardurvalet tillhandahålls vid 32 procent av servicepunkterna.

Kostnadsfördelningen i samservicen

Enligt lagen om samservice ska i ett samserviceavtal alltid fastställas fördelningen av de kostnader som hänför sig till samservicen eller de grunder på vilka kostnaderna ska fördelas. De viktigaste serviceproducenterna har i projektet för att effektivisera samservicen kommit överens om de principer som ska iaktas vid kostnadsfördelningen inom respektive förvaltningsområde. Kostnadsfördelningen genomförs dock inte vid alla samservicepunkter på det sätt som slagits fast gemensamt.

Folkpensionsanstalten betalar som regel en fast ersättning till uppdragstagaren på basis av ett samserviceavtal. Polisen och magistraterna grundar kostnadsfördelningen på prestationsbaserad prissättning och således på besöksvolymen. Den avgift som betalas till samservicepunkten för ett enskilt serviceuppdrag varierar för polisens del från 2,5 euro till 4,5 euro och för magistraternas del från 4,5 euro till 7,9 euro.

Till det standardurval av tjänster som Skatteförvaltningen tillhandahåller vid varje samservicepunkt hör tekniskt stöd, vilket möjliggör understödd elektronisk kommunikation för kunden. Kostnaderna för stödet till elektronisk kommunikation i skatteärenden (www.skatt.fi) fastställs och avtalas till exempel utifrån förmodad efterfrågan på teknisk service hos det sammanräknade befolkningsunderlaget (kundunderlaget). Den andel av samservicens totala årliga kostnader som orsakas av stödet till elektronisk kommunikation utgör bestämningsgrunden för den andel av Skatteförvaltningens kostnader om vilket det ska avtalas. Den kostnadsandel som enligt avtal är Skatteförvaltningens andel (t.ex. 0,5 procent x samservicepunktens totala kostnader) av samservicens årliga kostnader faktureras av vederbörande skattebyrå årligen i efterskott. Om det vid en samservicepunkt också avtalats om distribution av andra Skatteförvaltningens tjänster än tekniskt stöd för elektronisk kommunikation, ska det alltid ingå ett separat avtal om dessa tilläggskostnader.

För arbetskrafts- och näringsbyråernas del avtalas kostnadsfördelningen lokalt som en helhetssumma till exempel för ett år framåt, om det inte på ett ändamålsenligt sätt går att närmare utreda eller följa upp hur kostnaderna uppstår. Om det går att reda ut eller följa upp uppkomsten av kostnaderna på ett ändamålsenligt sätt, kan grunden för fördelningen vara den arbetstid som använts (detta förutsätter tidsredovisning eller bedömning av hur arbetstiden har inriktats med hjälp av fastställda kriterier) och/eller antalet publikationer, broschyrer och blanketter som distribuerats och/eller antalet personliga ärendebesök och/eller kvalitet/mängd av tjänster som tillhandahållits (förutsätter produktifiering av tjänsterna). Också när kostnadsfördelningen avtalas som en helhetssumma ska ovan nämnda kriterier i tillämpliga delar iaktas vid bedömningen.

Samservicens personal

Uppdragstagarna vid samservicepunkterna har uppgett bristfälliga uppgifter om personalmängder till den databas för samservice som Regionförvaltningsverket i Södra Finland administrerar. Enligt de uppgifter som uppgetts arbetar vid samservicepunkterna 247 heltidsanställda och 143 deltidsanställda kundrådgivare (175 servicepunkter har lämnat uppgift). Enligt uppgift används sammanlagt 216 årsverken för arbetet inom samservicen (54 procent av servicepunkterna har uppgett antalet årsverken).

Styrnings- och utvecklingssystemet inom samservice

RP 188/2016 rd

Enligt den ändring av lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen som trädde i kraft 2011 (1096/2010) har finansministeriet till uppgift att leda den riksomfattande utvecklingen av samservicen och att samordna myndigheternas åtgärder i samband med samservicen. Finansministeriet ska se till att de utvecklingsåtgärder som behövs inleds och verkställs. Finansministeriet ansvarar för beredningen av åtgärderna och för beslut om dessa samt för att åtgärderna genomförs.

Samarbetsgruppen för lokalförvaltning och service har fungerat som ett riksomfattande samarbetsorgan 2008–2013. De viktigaste serviceproducenter inom den offentliga förvaltningen som deltar i samservicen var representerade i samarbetsgruppen (FPA, polisen, Skatteförvaltningen, magistraterna samt arbets- och näringsförvaltningen) samt Finlands Kommunförbund, landskapsförbunden, regionförvaltningsverken, personalorganisationerna och föreningen Yhteispalvelun edistäjät ry som företräder kundrådgivarperspektivet. I samarbetsgruppen behandlades gemensamma riktlinjer som de företrädade instanserna band upp sig vid.

I samarbetsgruppen för utveckling av utbildningen inom samservicen som tillsatts av finansministeriet kartläggs utbildningsbehoven inom samservicen. Utifrån behoven utarbetas planer för inskolning och utbildning av serviceradgivare samt produceras olika handböcker och annat stödmaterial. Finansministeriet ansvarar för genomförandet av planerna i samarbete med respektive aktörer.

Ansvar för att främja regional samservice övergick till landskapsförbunden i början av 2010 i samband med regionförvaltningsreformen. Tidigare sköttes uppgiften av länsstyrelserna. Finansministeriet styr och stöder det arbete som landskapsförbunden utför för att främja samservicen genom att informera förbunden om statsförvaltningens gemensamma riktlinjer för styrningen, ordna gemensamma arbetsmöten och delta i evenemang och möten om samservice som landskapsförbunden ordnar. Landskapsförbunden samarbetar med kommuner, statliga myndigheter, Folkpensionsanstalten och andra intressegrupper för samservice.

Regionförvaltningsverkens uppgift blev vid samma reform att främja samarbetet mellan statens serviceproducenter. Enheten för utveckling av regionförvaltningsverkens verksamhet vid Regionförvaltningsverket i Södra Finland (RFVSF) ansvarar för specialiseringsuppgifter som hänför sig till samservice. Dessa är att utveckla och upprätthålla ett avtalsregister, ett hjälpdiarium och en webbplats för samservicen, stödja distanstjänster och på det regionala planet samordna samservicen och samarbetet mellan de statliga myndigheter som deltar i den. RFVSF samordnar verksamheten vid alla regionförvaltningsverk i det ovan nämnda arbetet för att främja samservicen. Regionförvaltningsverken har ett nära samarbete med landskapsförbunden.

De myndigheter och andra instanser som deltar i samservicen kan bidra till utvecklingen av samservicen genom att komma med förslag och genom att framföra utvecklingsbehov antingen direkt till finansministeriet eller via sina företrädare för behandling i den ovan nämnda samarbetsgruppen. Utvecklingsförslagen behandlas och godkända förslag överförs i praktiken med de myndigheter som deltar i verksamheten vid samserviceställena. Finansministeriet ger dem som är delaktiga i samservicen informationsstyrning om utvecklingsfrågor.

Samservice är ett sätt att ordna servicen. Beslut om att införa den och om hur den praktiskt ska ordnas fattas från fall till fall av lokala och regionala myndigheter. Styrningen av samservice är därför en del av styrningen av lokal- och regionalförvaltningen.

Styrningen av samservicen på det lokala planet grundar sig till största delen på centralförvaltningsmyndigheternas resultatstyrning och annan styrning (ministerierna och Folkpensionsanstaltens centralförvaltning) samt på Kommunförbundets kommunikation till kommunerna.

RP 188/2016 rd

Gemensamma riktlinjer för samservicen förmedlas som en del av förvaltningsområdenas egen styrning till de myndigheter på den regionala och lokala nivån som är behöriga att ingå samserviceavtal.

Pilotförsök med gemensam kundservice

I januari 2012 tillsatte finansministeriet ett projekt för att utveckla en gemensam kundservice för den offentliga förvaltningen (VM144:00/2011). Projektet hade som mål att skapa fungerande förutsättningar för tillgång till kundservice inom den offentliga förvaltningen och att kundservicen ordnas på ett kundinriktat, produktivt och ekonomiskt sätt. Målet var framför allt att ge kunderna jämlik tillgång till kundservice inom den offentliga förvaltningen vid gemensamma servicepunkter på skäligt avstånd från kundernas boningsort. Pilotförsök med den modell för gemensam kundservice som beretts inom projektet genomfördes 23.9.2014–30.4.2015 på fem orter. Dessa var Kiminge i Uleåborg, S:t Michel, Saarijärvi, Pargas och Pelkosenniemi. Vid servicepunkterna erbjuds, utöver huvudmannakommunens tjänster, också tjänster som tillhandahålls av FPA, polisens tillståndsförvaltning, Skatteförvaltningen, magistraten och arbetskrafts- och näringsbyrån.

På försöksställena testades och utvecklades bl.a. en verksamhets- och finansieringsmodell, lokaler, anordningar och system för kundservicen. Med hjälp av försöken ville man också få erfarenheter till grund för beslutsfattandet av exempelvis inriktningen av efterfrågan på servicepunkterna. Pilotförsöken genomfördes planerligt och de lyfte fram såväl god praxis som sådant som ytterligare behöver förbättras. Pilotställena fortsätter sin verksamhet efter pilotperioden med stöd av samserviceavtal som sträcker sig över fem år.

Pilotförsöken visar att verksamhetsmodellen fungerar och att servicerådgivarna med hjälp av den kan betjäna kunderna väl i kundserviceuppgifter. I fortsättningen är det dock viktigt att man lägger vikt vid att precisera och förenhetliga kundserviceprocessen. Kundernas synpunkter på distansservicen var i huvudsak positiva, trots att anordningarna användes i tämligen liten utsträckning. Till exempel de äldre kunderna var nöjda med distansservicen (bild- och ljudkvalitet, användbarhet osv.) Distansservicen uppskattades också för att kunderna kunde se hur de blanketter som behövs när de uträttar sina ärenden ser ut eller var de kan hitta behövliga uppgifter. Kunderna har nytta av distansservicen även i situationer då flera personer på olika verksamhetsställen deltar i en servicehändelse. I fråga om IKT (informations- och kommunikationsteknik) fungerade ansvarsfördelningen mellan staten och kommunerna när det gäller upphandling och underhåll.

Under pilotperioden identifierades ett behov av gemensamma lokalrelaterade anvisningar för att man ska kunna skapa en tillräckligt enhetlig service med tanke på såväl yttre synlighet som kundernas erfarenhet av servicen. Lokalkonceptet blev klart under pilotförsöket. Konceptet är i första hand en rekommendation för dem som planerar lokallösningar och ett hjälpmedel för utvecklingen av verksamheten vid de organisationer som använder lokalerna.

Ett av de viktigaste målen för verksamhetsmodellen är att möjliggöra elektronisk kommunikation för kunder. Vid serviceställena finns självbetjäningsterminaler för kunderna och vid behov också stöd för elektronisk kommunikation. Erfarenheterna av pilotförsöken visade att styrningen av kunderna till myndigheternas elektroniska tjänster vanligen också kräver stöd från en servicerådgivare.

Vid pilotförsöken testades en finansieringsmodell som innebar att den statliga myndighetens och FPA:s fasta kostnader för driften av servicestället ersattes som en fast grunddel till huvudmannakommunen. Till kommunen betalades dessutom en prestationsbaserad ersättning för

RP 188/2016 rd

varje serviceprestation utgående från på förhand fastställda andelar motsvarande de kalkyle-
rade genomsnittskostnaderna för produktionen av prestationerna.

| | Grunddel 23.9.2014– 30.4.2015 | Utbildningsersättning | Totalt |
|--------------------------|--|------------------------------|-----------------|
| S:t Michel | 11 707 € | 5 308 € | 17 015 € |
| Uleåborg, Kiminge | 12 264 € | 4 919 € | 17 183 € |
| Pargas | 11 771 € | 4 544 € | 16 315 € |
| Pelkosenniemi | 4 280 € | 375 | 4 655 € |
| Saarijärvi | 10 715 € | 3 990 € | 14 705 € |

Tabell 2. Betalning för grunddel och utbildningsersättning till pilotkommunerna

| | Totalt | FPA | Arbets- krafts- och näringsby- rån | Skatte- förvalt- ningen | Polisen | Magistra- ten |
|--------------------------------|-----------------|----------------|---|--|----------------|--------------------------|
| S:t Michel | 9 110 € | 260 € | 75 € | 5 116 € | 100 € | 3 559 € |
| Uleåborg, Ki- minge | 4 250 € | 1 632 € | 244 € | 192 € | 2 088 € | 94 € |
| Pargas | 1 346 € | 53 € | 12 € | 696 € | 45 € | 540 € |
| Pelkosenniemi | 509 € | 318 € | 15 € | 40 € | 127 € | 9 € |
| Saarijärvi | 3 627 € | 245 € | 1 525 € | 837 € | 309 € | 711 € |
| Totalt | 18 843 € | 2 508 € | 1 870 € | 6 882 € | 2 669 € | 4 915 € |

Tabell 3. Prestationsbaserade ersättningar 23.9.2014–30.4.2015 enligt serviceproducent och servicepunkt

Alla kommuner ansåg inte kostnadsersättningarna vara tillräckliga och huvudmännen och de serviceproducenter som deltog i verksamheten kunde inte nå samsyn om nivån på ersättningarna. Erfarenheterna visade således att finansieringsmodellen inte fungerade, utan förutsätter en översyn i framtiden.

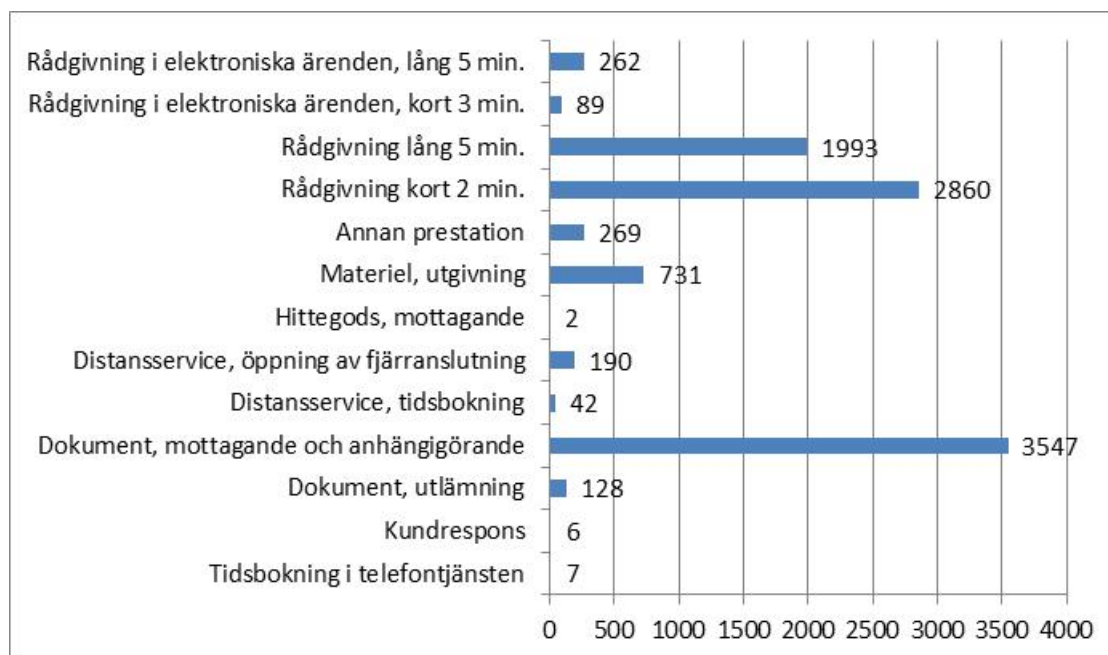
Vid så gott som alla servicepunkter var antalet kundbesök färre än beräknat. Orsaken bedöms vara i huvudsak övergången till nättjänster och i viss mån vanan att uträtta ärenden vid andra serviceställen. Stängningen av aktörernas befintliga verksamhetsställen för kunder på en och samma ort var den största orsaken till ökningen av ärenden vid de gemensamma servicepunkterna.

RP 188/2016 rd

| | Totalt | FPA | Arbetskrafts och närings- byrån | Skatte- förvaltningen | Polisen | Magistraten | Kommunen |
|------------------------|--------------|-------------|---------------------------------------|--------------------------|------------|-------------|--------------|
| S:t Michel | 10352 | 113 | 46 | 3644 | 48 | 1695 | 4806 |
| Uleåborg, Ki- minge | 5016 | 680 | 149 | 134 | 792 | 55 | 3206 |
| Pargas | 2401 | 29 | 11 | 535 | 21 | 264 | 1541 |
| Pelkosenniemi | 322 | 122 | 10 | 19 | 45 | 4 | 122 |
| Saarijärvi | 2867 | 102 | 759 | 484 | 87 | 327 | 1108 |
| Totalt | 20958 | 1046 | 975 | 4816 | 993 | 2345 | 10783 |

Tabell 4. Antal servicehändelser totalt enligt servicepunkt och serviceproducent under pilotperioden 23.9.2014–30.4.2015

Av antalet kundbesök enligt servicepunkt och aktör framgår det att antalet kundbesök och behovet av besök skiljer sig åt mellan olika aktörer. De myndigheter som erbjöd service vid servicepunkterna ändrade inte sina tillvägagångssätt i någon större utsträckning under pilotperioden med undantag för Skatteförvaltningen och magistraterna. Dessa upphörde med kundservice vid sina verksamhetsställen i S:t Michel och Pargas och styrde ärendebesöken till de gemensamma servicepunkterna. Det bör noteras att stängningen av Skatteförvaltningens verksamhetsställe för kundservice också ledde till en betydande ökning av elektronisk kommunikation.



Tabell 5. Statliga serviceproducenter och FPA, antal prestationer totalt enligt servicepunkt 23.9.2014–30.4.2015

Vid alla servicepunkter tillämpades kontinuerlig insamling av kundrespons. Av responsen framgår att de kunder som besökt servicepunkterna har varit nöjda med servicen. Enligt en extern utvärdering kan serviceproducenternas allmänna kundservice och rådgivning överföras till servicepunkterna. För att modellen ska kunna utnyttjas fullt ut krävs det dock välavvägda ändringar i serviceproducenternas egen verksamhet.

2.2 Bedömning av nuläget inom samservice

I sitt svar (FvUB 2/2006 rd) till förvaltningsredogörelsen (SRR 2/2005 rd) har riksdagen bland annat ansett att det kommer att spela en viktig roll för tryggheten av tillgången till service att aktörerna inom den offentliga sektorn i framtiden ordnar service gemensamt. Med hjälp av samservice kan man mer effektivt än för närvarande upprätthålla ett regionalt tillräckligt heltäckande servicenät. I fråga om de viktigaste tjänsterna bör servicepunkternas serviceurval utvecklas så att det blir omfattande och särskild vikt ska läggas vid att tjänsterna finns tillgängliga på samma nivå vid alla servicepunkter. I större kommuncentra gör samservicen det lättare att inrikta expertresurser mer effektivt till sådana ställen där de verkligen behövs.

Förvaltningsutskottet har också i sitt betänkande (FvUB 21/2010 rd) till regeringspropositionen (RP 230/2010 rd) som ledde till ändring av lagen om samservice (1096/2010) betonat vikten av att utveckla samservicen. Enligt förvaltningsutskottet ska man genom samarbete mellan kommunala och statliga serviceproducenter stärka serviceproduktionen så att mångsidiga tjänster av hög kvalitet finns tillgängliga såväl i glesbygden som i tätorter. I fråga om innehållet i tjänsterna har utskottet fäst uppmärksamhet vid att till exempel polisens tillståndstjänster bör ingå i samservicen i större omfattning än för närvarande.

Målet för utvecklingen av samservicen i statsminister Katainens regeringsprogram var att det i hela landet ska skapas ett heltäckande nätverk av samservicepunkter på kommunnivå. I regeringsprogrammet gavs det också i uppdrag att utreda kommunernas möjligheter att verka som ansvarsmyndighet för samservicepunkterna. För att genomföra riktlinjerna i regeringsprogrammet tillsatte finansministeriet ett projekt för att utveckla en gemensam kundservice för den offentliga förvaltningen (VM144:00/2011) för perioden 15.1.2012–31.5.2013. I slutrapporten från projektet (Asiakaspalvelu2014 – Yhdessä palvelut lähelle, finansministeriets publikationer 14/2013) ingår ett utkast till en regeringsproposition med förslag till lag om gemensam kundservice inom den offentliga förvaltningen. Utkastet grundar sig på en lagstadgad verksamhetsmodell som innebär att kommuner som anges i lag ska vara huvudmän för de gemensamma servicepunkterna och att det i lagen också anges vilka statliga myndigheter som ska delta i verksamheten och de tjänster som de statliga myndigheterna ska tillhandahålla vid servicepunkterna. Slutrapporten sändes på remiss och på basis av remissutlåtandena tillsatte finansministeriet en arbetsgrupp för perioden 15.12.2013–30.6.2014 (VM115:00/2013) för den fortsatta beredningen av den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice. Vid den fortsatta beredningen har det gjorts pilotförsök med verksamhetsmodellen i S:t Michel, Kimitinge i Uleåborg, Pargas, Pelkosenniemi och Saarijärvi. Utifrån utlåtandena från remissbehandlingen av slutrapporten och pilotförsöken beslutades det att den fortsatta beredningen ska utgå från en avtalsbaserad modell och att lagpropositionen i slutrapporten inte ska lämnas till riksdagen.

I statsminister Juha Sipiläs regeringsprogram är digitalisering ett genomgående tema för regeringens strategi. Målet är att under regeringsperioden skapa användarorienterade, produktivitetshöjande och resultatgivande digitala offentliga tjänster som fås från ett och samma ställe. Enligt riktlinjerna i regeringsprogrammet ska också förvaltningens interna processer digitaliseras och gamla processer avvecklas och de invånare som inte är vana vid eller kan använda

digitala tjänster ska få hjälp och stöd. I fråga om centralförvaltningsreformen framhålls i regeringsprogrammet dessutom den offentliga förvaltningens samarbete inom kundservice som en utvecklingsprincip. När det gäller temana i programmet för den inre säkerheten konstateras det i regeringsprogrammet att man genom att främja inrättandet av samservicepunkter för myndigheterna till exempel i samråd med kommunerna bidrar till ett heltäckande nätverk av serviceställen. I regeringsprogrammet konstateras det å andra sidan också att regeringen inte överhuvudtaget kommer att ålägga kommunerna några nya uppgifter eller skyldigheter under mandatperioden 2015–2019.

Samservicen har i praktiken även utan normstyrning blivit en verksamhet där uppdragstagarna i samservicen med några få undantag är kommuner. Samservicens servicenät är dock inte geografiskt heltäckande och det utgör snarast ett komplement till serviceproducenternas eget nätverk av serviceställen. Samservicens andel som kanal för uträttande av ärenden inom både kommuner och statsförvaltningen är i nuläget mycket liten. För närvarande finns det en samservicepunkt i nästan varannan kommun i Fastlandsfinland. I vissa stora städer, såsom i Esbo, Vanda och Jyväskylä är samservicepunkterna en del av stadens kundbetjäningskoncept för personliga ärendebesök, men utmärkande för samservicen är att det är en serviceform för mindre orter och glesbebyggda områden.

Det nuvarande samservicesystemet är avtalsbaserat och varje serviceproducent avgör själv om den vill binda upp sig vid ett avtal. Den organisatoriska nivå (region- eller lokalnivå) som beslutar om att binda upp sig vid samservice varierar från serviceproducent till serviceproducent. Kommunernas vilja att vara uppdragstagare för samservice varierar, och de statliga aktörerna har inte heller, med några få undantag, åtagit sig att vara uppdragstagare för samservice i situationer då kommunen inte har åtagit sig uppgiften. De ersättningar som betalas till uppdragstagaren för samservice är ofta mycket små och täcker inte alltid kostnaderna för samservicen, vilket i sin tur minskar viljan att åta sig uppgiften som uppdragstagare.

Likaså finns det stora skillnader i viljan hos statens lokala serviceproducenter att som uppdragsgivare binda upp sig vid samservice. Statsförvaltningens serviceproducenter har inte visat något större intresse att genom samservice utvidga sin serviceverksamhet till sådana orter där de inte tidigare haft ett eget serviceställe. Utvidgningen av nätverket av samservicepunkter har i huvudsak haft samband med att förvaltningsområdena skurit ner antalet egna serviceställen. I ett läge då de statliga myndigheterna lägger ner sina verksamhetsställen, har de i varierande grad försökt klarlägga möjligheterna att erbjuda sina tjänster som samservice på orterna i fråga. Det finns ingen skyldighet att kartlägga möjligheterna till samservice. Verksamhetsställen läggs ner också utan att man ens har försökt hitta någon annan myndighet på orten som man skulle kunna ingå ett samserviceavtal med och på så sätt bibehålla tillgången till kundservice i området.

Det har inte varit möjligt att på ett övergripande sätt planera eller styra utvecklingen av ett nätverk av avtalsbaserade samservicepunkter av det slag som finns för närvarande, och således har man inte kunnat garantera en jämlik tillgång till kundservice. Samservicepunkter uppstår inte nödvändigtvis i dagens läge utifrån ett behov.

I det samserviceavtal som utgör grunden för en samservicepunkt ingår det avtal om hur samservicen ska finansieras. Ersättningarna enligt avtalen är ofta så låga att de inte täcker vare sig uppdragsgivarnas andel av driften av samservicen eller uppdragsgivarens kostnader för att tillhandahålla service. Uppdragstagare i samservicen är med några få undantag kommunerna. Principen i det befintliga samservicesystemet att tillhandahålla en annan myndighets tjänster enligt självkostnadsprincipen har inte genomförts och i praktiken har kommunerna i viss mån tillhandahållit statliga myndigheters kundtjänster på egen bekostnad. På grund av att arrangementet är kortsiktigt och oenhetligt skapar driften och finansieringen av avtalsbaserad sam-

service instabilitet och osäkerhet i fråga om ordnandet av samservice och nätverket av samservicepunkter.

Samservicen är inte heller till sitt serviceurval heltäckande. Det finns stora skillnader när det gäller i vilken utsträckning serviceproducenterna deltar i samservicen, vilket också leder till ett oenhetligt urval av tjänster. Vid närmare 65 procent av samservicepunkterna tillhandahålls utöver uppdragstagarens tjänster bara en annan serviceproducentens eller två andra serviceproducenters tjänster. Serviceurvalet inom samservicen är därför ofta begränsat. Som uppdragsgivare är Folkpensionsanstalten den som är mest aktiv i samservicen och anstaltens tjänster finns tillgängliga vid upp till 76 procent av samservicepunkterna. Andra serviceproducenter deltar i samservicen i klart mindre grad: Arbetskrafts- och näringsbyråernas tjänster finns tillgängliga vid 43 procent, Skatteförvaltningens vid 35 procent, magistraternas vid 29 procent och polisens vid 28 procent av samservicepunkterna.

Också serviceproducenternas serviceurval och dess djup varierar vid de samservicepunkter som serviceproducenterna deltar i. Som en följd av den lag om samservice inom den offentliga förvaltningen som trädde i kraft 2007, projektet för effektivisering av samservicen och projektet för utvidgning av samservicen har dock djupet av de biträdande kundservicefunktioner som finns tillgängliga som samservice märkbart ökat. Ännu 2006 bestod samservicen i de flesta fall av distribution av blanketter och allmän rådgivning. De blanketter som behövdes fanns ofta till hands, men för att ge detaljerad rådgivning och inleda ärenden krävdes det en annan servicekanal. I det avseendet har det skett en betydande utveckling och den nuvarande samservicen fungerar verkligen som en alternativ servicekanal där kunden kan inleda sitt ärende och få den rådgivning som behövs för detta.

Målet har varit att varje statlig serviceproducent som deltar i samservicen ska tillhandahålla åtminstone de tjänster som hör till standardurvalet. Det finns dock inte några bindande direktiv om serviceurvalet. Bäst har målet om serviceurvalets omfattning och enhetlighet uppnåtts av FPA, vars tjänster enligt samservicens databas tillhandahålls åtminstone på standardnivån vid alla de samservicepunkter som anstalten deltar i. Skatteförvaltningens tjänster motsvarar minst målnivån för standardurvalet vid 94 procent, Arbetskrafts- och näringsbyråernas vid 89 procent, magistratens vid 68 procent och polisens tillståndstjänster vid 42 procent av de samservicepunkter där deras tjänster finns tillgängliga. Utfallet visar att flera av de statliga serviceproducenternas serviceurval fortfarande varierar och att man inte i alla avseenden har uppnått målnivån enligt vilken åtminstone standardurvalet av tjänster ska tillhandahållas. Serviceproducenternas standardurval av tjänster har definierats på olika nivåer, vilket försvårar en utvärdering och en jämförelse mellan serviceproducenterna.

Det råder också stor variation bland de kommunala tjänster som tillhandahålls vid samservicepunkterna. Trots att det är kommunerna som driver samservicepunkterna har de inte nödvändigtvis koncentrerat sin egen kundservice för personliga ärendebesök till samservicepunkterna. Samservicepunkter som drivs av kommuner fungerar inte alltid som ett viktigt kundgränssnitt ens för kommunens egen kundservice.

Den som deltar i samservice kan inom ramen för lagen fritt avtala om urvalet av de tjänster som ska tillhandahållas. Under hela 2000-talet har man försökt öka serviceproducenternas deltagande i samservicen och utvidga och förenhetliga serviceurvalet genom samarbetsförfaranden mellan förvaltningsområdena och genom utvecklingsprojekt, lagändringar, centralförvaltningens rekommendationer, resultatstyrning och regionala främjarorganisationer. Varje förvaltningsområde har själv fastställt sitt standardurval av tjänster och rekommenderat att det ska iaktas när samserviceavtal ingås. Behörigheten att binda upp sig till samservice har dock i regel funnits på den lokala nivån liksom också rätten att pröva vilka tjänster som parterna i respektive samserviceavtal slutligen enats om att ska tillhandahållas som samservice. Ett undan-

tag är Folkpensionsanstalten, som i enlighet med sin centralförvaltnings riktlinjer vid ingåendet av nya avtal som regel har bestämt att serviceurvalet ska inbegripa de tjänster som ingår i standardurvalet av tjänster. I övrigt har ansträngningarna att utvidga och harmonisera samservicen bara förverkligats delvis. Arbetet med att förenhetliga och utvidga serviceurvalet har framskridit rätt långsamt.

3 Målsättning och de viktigaste förslagen

3.1 Målsättning

Under hela 2000-talet har myndigheternas nätverk av serviceställen minskat kraftigt och till följd av växande krav på lönsamhet och produktivitet behöver myndigheterna fortfarande gallra i sina verksamhetsnät och begränsa serviceställets öppettider. Om det inom den offentliga förvaltningen inte finns samsyn och samarbete kring driften av servicenätverk, kan det leda till att myndighetsärenden kan uträttas bara på centralorterna i regionen. Försämras tillgången till tjänster drabbar det särskilt dem som anlitar tjänster inom den offentliga förvaltningen och som inte själva kan använda elektroniska servicekanaler. Det är också möjligt att man på grund av tjänsternas nåbarhet tvingas driva egna underutnyttjade serviceställen också på sådana platser där servicen skulle kunna skötas mer kostnadseffektivt med gemensam kundservice.

Det allmänna syftet med propositionen är att jämlikt främja tillgången till myndigheternas kundservice inom den offentliga förvaltningen i hela landet samt förbättra verksamhetens effektivitet. Samservice stöder digitaliseringsutvecklingen och möjliggör en kostnadseffektiv drift av ett heltäckande nätverk av serviceställen genom att det skapas ramar för skötseln av statliga och kommunala kundserviceuppgifter vid samservicepunkterna. Genom den gemensamma kundservicen tillgodoses behoven av att utträta ärenden hos myndigheter i synnerhet bland personer som inte själva kan eller har tekniska möjligheter att sköta sina ärenden enbart med hjälp av elektroniska tjänster. Förutom att den åldrande befolkningen är i behov av stöd för att kunna sköta sina ärenden elektroniskt har man konstaterat att ungdomar ofta behöver personlig rådgivning när de utträtar sina ärenden hos den offentliga förvaltningen.

Propositionen har dessutom som syfte att förnya det nuvarande samservicesystemet som bygger på avtal om samservice. Det innebär att de goda erfarenheterna av modellen för gemensam kundservice som tagits fram i samband med beredningen av projektet Kundservice2014 och som testats vid fem serviceställen kan bli en del av samserviceverksamheten. Avsikten är att förenhetliga de förfaranden och metoder som tillämpas inom samservicen samt införa digitala myndighetstjänster och rådgivning och hjälp om användningen av dem som en central del av samserviceverksamheten. Genom ändringen blir det dessutom möjligt att tillhandahålla samservice också på andra sätt än från ett fast serviceställe. Sådana förfaranden och metoder kan vara till exempel servicebilar som kör en viss rutt och tidsbokade hembesök i samband med vilka det också kan ges hjälp och stöd för elektronisk kommunikation.

Propositionen har vidare som mål att säkerställa att självkostnadsprincipen tillämpas vid fördelningen av kostnaderna för samservicen och undanröja det missförhållande som konstaterats i det nuvarande finansieringssystemet att uppdragstagarna, i praktiken kommunerna, inte alltid har fått full ersättning för kostnaderna för skötseln av uppdragsgivarnas uppgifter.

Dessutom kan man konstatera att de föreslagna ändringarna, om de genomförs, i sin tur kan utvidga och förenhetliga de statliga myndigheternas serviceurval inom samservicen och på så sätt bidra till en jämlik tillgång till tjänsterna i olika delar av landet.

3.2 Alternativ

RP 188/2016 rd

I samband med beredningen av propositionen gjordes en bred bedömning av hur en gemensam kundservice ska genomföras. Alternativen var dels en modell med avtalsbaserad gemensam kundservice i stil med den gällande lagen om samservice, dels en lagstadgad gemensam kundservicemodell baserad på delaktighet.

Utkastet till regeringens proposition med förslag till lag om gemensam kundservice inom den offentliga förvaltningen var ute på remiss 17.6.2013–13.9.2013. I utkastet föreslogs det ett gemensamt lagstadgat kundservicesystem enligt vilket särskilt i lag angivna kommuner ska åläggas skyldighet att driva gemensamma serviceställen. I lagen ska också anges bland annat vilka statliga myndigheter som ska delta i den gemensamma kundservicen, de tjänster som erbjuds där samt hur den ersättning som betalas till kommunerna för skötseln av statliga myndigheters kundserviceuppgifter ska fastställas. Även när det gäller kommunernas egna kundserviceuppgifter som anknyter till kommunernas lagstadgade uppgifter ska det i omfattande grad utfärdas bestämmelser om överföringen av uppgifterna till den gemensamma kundservicen.

I propositionsutkastet ovan konstateras det att den avtalsbaserade samservicemodell som utvecklats allt sedan 1993 trots ansträngningar inte uppnått någon betydande ställning som servicekanal för den offentliga förvaltningens kundservice, utan dess roll har snarare varit att komplettera serviceproducenternas egna nätverk av serviceställen. Genom projekten för utveckling av samservice har man inte lyckats avhjälpa problemen med det snäva och oenhetliga utbudet och urvalet av tjänster inom den avtalsbaserade samservicen samt svårigheterna med finansieringssystemet. Man har inte heller lyckats skapa ett heltäckande nätverk av samservicepunkter eller utveckla det långsiktigt med stöd av det nuvarande konceptet, som innebär att beslut om driften och finansieringen av samservicen fattas på lokal nivå genom tidsbundna avtal.

Enligt den lagstadgade modellen i det utkast som varit ute på remiss eftersträvades en ny modell för ordnande av gemensam kundservice som skulle leda till att servicevalet i den gemensamma kundservicen utvidgas och förenhetligas i betydande grad. Målet var att kunden ska få omfattande offentlig förvaltningsservice inom den gemensamma kundservicen. Målet var också att den nya systemmodellen ska öka servicevolymen och den gemensamma kundservicens betydelse och effektivitet som servicekanal och på lång sikt göra den gemensamma kundservicen till det enda centrala kundgränssnittet till den offentliga förvaltningens tjänster.

Utkastet ovan utgick från bedömningen att det enda effektiva sättet att uppnå dessa mål, om man beaktar erfarenheterna av avtalsbaserad samservice, är att skapa en författningsbaserad modell för ordnandet av gemensam kundservice. I utkastet bedömdes det vidare att det parallellt med den författningsbaserade modellen är nödvändigt att bevara den avtalsbaserade modellen som gör det möjligt att delta i den gemensamma kundservicen också för andra än sådana myndigheter som enligt lag alltid ska delta i den. Folkpensionsanstaltens deltagande i den gemensamma kundservicen har på grund av anstaltens statsförfattningsrättsliga ställning samt särskilda funktionella och ekonomiska faktorer som anknyter till Folkpensionsanstalten ansatts vara motiverat att ordna med stöd av avtal, även om det inte i sig ansågs finnas några juridiska hinder för en författningsbaserad modell.

I utlåtandena till utkastet var inställningen tudelad till den lagstadgade modellen och till att kommunerna enligt lag skulle åläggas skyldighet att ordna gemensam kundservice. Totalt 147 remissorgan förordade utan reservation och 60 remissorgan med viss reservation förslaget enligt vilket de myndigheter som alltid ska delta i den gemensamma kundservicen samt de myndighetstjänster som alltid ska tillhandahållas inom den gemensamma kundservicen ska fastställas i lag. Sammanlagt 63 remissorgan motsatte sig förslaget av vilka 29 var kommuner, 12 statens regionförvaltningsverk och 16 ämbetsverk inom statens lokalförvaltning. I utlåtandena

ansågs den lagstadgade modellen trygga en jämlik tillgång till tjänster, vilket inte var möjligt med det avtalsbaserade systemet. Det ansågs också att den lagstadgade modellen garanterar att de statliga myndigheterna binder sig vid gemensam kundservice. Den vanligaste motiveringen bland dem som motsatte sig den lagstadgade modellen var att det lagstadgade systemet skapar en bestående servicestruktur som det kan vara svårt att ändra på exempelvis när den elektroniska kommunikationen ökar. Dessutom ansågs det att de regioner där de statliga myndigheterna redan har egna kundserviceställen inte ska åläggas i lag att inrätta gemensamma serviceställen. Man befarade också att den lagstadgade modellen kommer att öka kommunernas och statens kostnader.

Majoriteten förordade förslaget att i lag ålägga kommunerna skyldighet att ordna gemensam kundservice, men i kommunerna var dock åsikterna delade. Totalt 50 kommuner förordade förslaget, 54 förordade det med viss reservation och 56 kommuner motsatte sig förslaget. De som förordade förslaget ansåg bland annat att kommunen är välkänd som servicegivare, lätt att närma sig och den företrädare för det allmänna som står närmast invånarna. Orsaken till reservationerna hos vissa remissorgan var att de ansåg att man samtidigt försöker minska kommunernas uppgifter. I sitt utlåtande ansåg Kommunförbundet att kommunerna måste ges den möjlighet som modellen nu saknar att påverka när serviceverksamheten ska inledas och avslutas. I kommunernas utlåtanden betonades också skyldigheten att fullt ut ersätta kommunerna för deras kostnader. I kommunernas utlåtanden framhölls dessutom att kommunerna ska ha möjlighet att besluta om hur verksamheten ska ordnas, såsom när den införs, var den placeras och när den avslutas.

Efter pilotförsöket med en modell för gemensam kundservice som genomfördes 23.9.2014–30.4.2015 på fem orter, kom den grupp för styrning och utvärdering av pilotförsöket, som finansministeriet hade tillsatt, fram till att den fortsatta beredningen av frågan i första hand bör inrikta sig på att förnya den nuvarande avtalsbaserade modellen för samservice. Vid beredningen bör man dock beakta de goda erfarenheterna av pilotförsöken med gemensam kundservice. Till beslutet bidrog också riktlinjerna om digitalisering i programmet för statsminister Sipiläs regering.

Vid beredningen av propositionen har det också lagts fram förslag om att aktörer i den privata och den tredje sektorn ska delta i produktionen av samservice. Till saken hör såväl upphandlings- och konkurrensrättsliga frågor som rättsliga frågor som har att göra med utövandet av offentlig makt. Dessa frågor måste beaktas när man definierar aktörernas roll och ansvarsområden. Därför kan det vara lämpligt att noggrant klargöra och bedöma den privata och den tredje sektorns eventuella deltagande i samservicen till exempel i samband med de ändringar i samservicen som kommer att göras med anledning av landskapsreformen.

Aktörer inom den privata och den tredje sektorn har dock möjlighet att delta i ett projekt som finansministeriet tillsatt den 1 juli 2016. Syftet med projektet är att med hjälp av olika försök hitta modeller för hur man kan hjälpa kunderna i användningen av digitala tjänster. Projektet har som mål att bereda ett förslag om en modell för hur man kan stödja användningen av digitala tjänster. Med modellen möjliggörs offentliga tjänster av hög kvalitet för olika kundgrupper i olika delar av landet. Projektet har också som mål att bereda en fungerande praxis som stöder dels användningen av digitala tjänster, dels de kunder som inte själva kan använda digitala tjänster. Projektet kommer att pågå fram till slutet av 2017.

3.3 De viktigaste förslagen

I propositionen föreslås en genomgripande revidering av gällande lag om samservice.

Det föreslås att det till lagen fogas en bestämmelse om en ersättning som ska betalas till uppdragstagaren för samservicen. Grunden för ersättningen är uppdragstagarens kostnader för att driva servicestället och de kostnader som orsakas av tillhandahållandet av uppdragsgivarens tjänster enligt självkostnadsprincipen. Till lagen ska också fogas en bestämmelse om ersättning för skada som orsakats kunderna vid skötseln av kundserviceuppgifter inom ramen för samservice.

Regleringen av hur samservicen ska ordnas ändras så att uppdragsgivarnas skyldighet att instruera och utbilda servicerådgivare och vid behov ge dem expertstöd för att de ska kunna sköta sina kundserviceuppgifter preciseras och utvidgas.

Förteckningen över de uppgifter som ska skötas inom samservicen förnyas och framför allt uppgifter som gäller användningen av elektroniska tjänster samt rådgivning om och stöd för användningen av sådana tjänster lyfts fram på ett sätt som stöder den digitala utvecklingen. Dessutom föreslås det att det i lagen tas in en bestämmelse som gör det möjligt att ta emot hittegods på serviceställena.

Det föreslås att det till lagen fogas bestämmelser om de nya metoderna för hur samservice ska tillhandahållas. Till viss del är det fråga om tillvägagångssätt som redan nu används inom samservicen. Förutom vid sedvanliga besök kan tjänster tillhandahållas i första hand per telefon eller via någon annan IKT-anslutning. Tjänster kan tillhandahållas förutom från fasta serviceställen också vid hembesök liksom i samband med nya förfaranden och metoder som inte kräver en fast lokal. Med hjälp av en teknisk förbindelse på servicestället kan kunden dessutom få tillgång till personlig kundservice som ges av uppdragsgivaren.

Det föreslås att bestämmelserna om innehållet i samserviceavtalen uppdateras och att det till förteckningen över service som kräver avtal fogas uppgifter om användningen av teknisk förbindelse, behandlingen av sekretessbelagda uppgifter och trygghandling av språkliga rättigheter.

Regleringen av registret över samserviceavtal ska ändras och preciseras så att statsrådet får behörighet att genom förordning utfärda närmare bestämmelser om uppgifter som ska tas in i registret och om hur registret ska föras och uppdateras. Till den nya registerbestämmelsen beträffande utlämning av uppgifter ska dessutom fogas en hänvisning till lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet. Det ska också föreskrivas om möjligheten att lämna ut registeruppgifter skriftligt och elektroniskt.

Dessutom föreslås det att systemet för styrning av samservicen preciseras. Finansministeriet ska fortfarande ha som uppgift att leda utvecklingen av samservicen i hela landet och samordna myndigheternas åtgärder i fråga om samservicen. Enligt propositionen ska finansministeriet i denna uppgift bistås av en delegation för samservice. Delegationen tillsätts av statsrådet. Genom förordning av statsrådet får det föreskrivas närmare om delegationens sammansättning, mandatperiod och uppgifter. Uppdragsgivarna och de myndigheter som styr dem föreslås också få ökade befogenheter och större ansvar när det gäller styrningen, uppföljningen och övervakningen av tjänsterna.

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

4 Propositionens konsekvenser

4.1 Ekonomiska konsekvenser

Syftet med propositionen är att på ett bättre sätt trygga genomförandet av självkostnadsprincipen vid ersättandet av de kostnader som föranleds av samserviceverksamheten. För kommu-

nernas del genomför propositionen bättre än tidigare den så kallade finansieringsprincipen, som hör till kommunal självstyrelse. Till följd av propositionen kommer grunderna för fastställandet av de ersättningar som uppdragsgivarna nu betalar till uppdragstagarna och ersättningsbeloppen att åtminstone delvis omvärderas. Detta kan i vissa fall höja ersättningsbeloppen. Eftersom uppdragsgivarna i huvudsak är statliga myndigheter samt Folkpensionsanstalten och uppdragstagarna kommuner, innebär propositionen att statens och Folkpensionsanstaltens betalningsandelar ökar och å andra sidan att kommunerna får en större ersättning än nu när de tar hand om samservicefunktioner. Med tanke på de offentliga finanserna som helhet är förslaget om förstärkandet av självkostnadsprincipen dock kostnadsneutralt. En eventuell justering av ersättningarna ska enligt den föreslagna lagens ikraftträdandebestämmelse göras inom ett år från det att lagen trätt i kraft.

Eftersom samservice i princip baserar sig på frivilliga avtal mellan uppdragstagaren och uppdragsgivaren, beror propositionens ekonomiska konsekvenser på antalet samserviceavtal som sluts i framtiden samt på den mån i vilken de ikraftvarande samserviceavtalen förlängs. Å andra sidan kan de ändringar som föreslås i ersättningsgrunderna minska statliga myndigheters villighet att delta i samservice som uppdragsgivare.

4.2 Konsekvenser för myndigheterna

Propositionen har inga betydande konsekvenser med tanke på informationssystem, lokaler eller personalen. På de nuvarande samservicekontoren används ett hjälpdiariesystem och samservicewebsidor, som stöder verksamheten. Det blir i varje fall aktuellt att förnya dessa system på grund av den föråldrade teknologin, och förnyelsen har alltså inte någon direkt anknytning till denna proposition. När systemen förnyas, kommer det att utnyttjas stödtjänster som erbjuds av den nationella servicearkitekturen. Ibruktageandet av en teknisk förbindelse, till exempel ibruktageandet av en distansservicekanal inom samservicen, förutsätter enbart anskaffandet av en dator, eftersom dylika tjänster vanligen baserar sig på programvaror. Den distansservice som är i bruk överensstämmer med statens gemensamma kommunikationslösning. Till distansservicelösningen hör även användningen av ett enhetligt tidsreserveringssystem.

4.3 Samhälleliga konsekvenser

Konsekvenser för kunderna

Syftet med propositionen är att på lika villkor i hela landet främja tillgången till kundservice som tillhandahålls av de offentliga förvaltningsmyndigheterna. De ändringar som föreslås i samservicesystemet kan i synnerhet bidra till att trygga de personers behov att uträtta ärenden som antingen inte kan eller som inte har tekniska möjligheter att sköta sina ärenden enbart med hjälp av elektroniska tjänster. Detta påverkar kunderna så att de inom ramen för samservicen har till sitt förfogande mer omfattande och mångsidigare kundtjänster.

Därtill är det meningen att i samservicen utnyttja sådana informations- och kommunikationstekniska servicekanaler med vilka kunden kan erbjudas en sådan säker förbindelse med den behöriga myndighetens experter som även gör det möjligt att hantera förvaltningsärenden som omfattar utövandet av offentlig makt samt information och handlingar gällande dem mellan kunden och representanten för den behöriga myndigheten. Detta minskar kundens behov att resa till myndighetens egna verksamhetsställen.

Språkliga konsekvenser

Enligt 17 § 2 mom. i grundlagen ska vars och ens rätt att hos domstol och andra myndigheter i egen sak använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska, samt att få expeditioner på

detta språk tryggas genom lag. Enligt paragrafens 3 mom. ska bestämmelser om samernas rätt att använda samiska hos myndigheterna utfärdas genom lag. Grundlagsutskottet har i flera sammanhang framhåvt den i de ovannämnda bestämmelserna föreskriva rätten att använda det egna språket hos myndigheter samt skyldigheten av det allmänna att tillgodose det kulturella och samhällseliga behovet hos landets finsk- och svenskspråkiga befolkning enligt lika grunder.

I kontakter med statliga myndigheter och tvåspråkiga kommunala myndigheter har var och en enligt 10 § i språklagen rätt att använda finska eller svenska. Enligt paragrafen används det hos enspråkiga kommunala myndigheter dock kommunens språk, om inte myndigheten på begäran beslutar annorlunda eller något annat föreskrivs på något annat ställe i lag. Samservicen kan utöver kommunens uppgifter även ta hand om statliga myndigheters kundservicefunktioner, i vilka kunden alltid har rätt att använda sitt eget språk, dvs. finska eller svenska. Detta språk är dock inte alltid det samma som språket för den enspråkiga kommun som tar hand om kundservicen. På grund av detta kan det uppstå situationer i vilka den gemensamma kundservicen inte till fullo kan uppfylla de krav som språklagen ställer på statliga myndigheter.

De språkliga rättigheter och skyldigheter som härrör från samiska språklagen (1086/2003) kan med vissa undantag i första hand bara genomföras i samernas hembygdsområden som avses i 4 § i sametingslagen (974/1995). I 2 § i samiska språklagen finns en förteckning över de myndigheter som lagen i fråga tillämpas på. Till dessa myndigheter hör bland annat Folkpensionsanstalten, vars verksamhetsområde är hela landet. Enligt 4 § i samiska språklagen har en same rätt att i egen sak eller i ett ärende där han eller hon hörs använda samiska hos de myndigheter som avses i ifrågasvarande lag. Detta innebär att en same alltid har rätt att i egen sak använda samiska med myndigheter som avses i 2 § i samiska språklagen. Samiska språklagen gäller dock inte nödvändigtvis alla myndigheter som är samservicens uppdragstagare.

Den gällande lagen om samservice innehåller inga bestämmelser om språkliga rättigheter. Stödmaterialet om det praktiska anordnandet av samservice innehåller emellertid anvisningar om hur svenskspråkiga och samiska kunder ska bemötas vid servicepunkterna samt även hänvisningar till språklagen och samiska språklagen. Under beredningen av ärendet har det inte heller kommit fram några problem vid utnyttjandet av språkliga rättigheter eller vid uppfyllandet av myndigheternas språkliga skyldigheter. Särskild reglering som innebär större skyldigheter än de som nu föreslås kan åtminstone indirekt även påverka de etablerade språkliga skyldigheterna av de kommuner som är uppdragstagare av samservice. Med anledning av dessa omständigheter samt för att klargöra och förbättra den ovan konstaterade situationen ansågs det dock vara nödvändigt att föreslå att en särskild bestämmelse gällande språkliga rättigheter ska läggas till 8 § i lagen om samservice. Enligt paragrafens 2 mom. 7 punkten ska man i avtalet om samservice bestämma om de praktiska arrangemangen kring tryggheten av språkliga rättigheter. Arrangemangen kunde innebära tryggheten av språkliga rättigheter och tjänster till exempel så att man med hjälp av en teknisk förbindelse vid servicepunkten i en servicesituation kunde ordna tolkning, om uppdragstagaren inte enligt lagen har skyldighet att ge service på kundens språk eller om uppdragstagaren inte har personal som kan erbjuda dylik service. Detta förfarande kan naturligtvis vid behov även användas för tolkningen av andra språk än finska, svenska och samiska.

5 Beredningen av propositionen

5.1 Beredningsskeden och beredningsmaterial

Denna proposition har beretts som tjänstearbete vid finansministeriet. Vid beredningen har man tagit hänsyn till riktlinjerna om digitalisering och strukturpolitiska reformer i statminister Sipiläs regeringsprogram samt till utvecklingsprojektet av kundservicen inom den offentliga

förvaltningen, som inleddes av finansministeriet 2012, och de utredningar och förslag som lämnats i vidareberedningsprojektet av den offentliga förvaltningens gemensamma kundservice, som ministeriet tillsatte 2013.

5.2 Remissyttranden och hur de har beaktats

Regeringens proposition med förslag till lag om ändring av lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen har sänts på omfattande remiss 1.4.2016–17.5.2016 genom justitieministeriets nättjänst lausuntopalvelu.fi. Begäran om utlåtanden sändes bland annat till ministerierna, Folkpensionsanstalten, kommunerna, landskapsförbunden, Finlands Kommunförbund och flera organisationer. Antalet utlåtanden som erhöles var 101, och de lämnades av 57 kommuner, 12 landskapsförbund, 14 intresseorganisationer och 18 statliga organisationer, av vilka sex var ministerier.

Allmänna iakttagelser om propositionen

Nästan alla utlåtanden var på allmän plan för moderniseringen av den offentliga förvaltningens samservice och de specificeringar som föreslagits i paragraferna. I utlåtandena konstaterades att samservicen är viktig i områden med långa färder och gles bebyggelse och att det utöver elektroniska servicekanaler under flera års tid alltjämt kommer att behövas ett tillräckligt och regionalt omfattande kundservicenätverk av statliga myndigheter. I utlåtandena fäste man uppmärksamhet vid bland annat främjandet av äldre personers deltagande i servicen och konstaterades att även specialgrupper i alla åldrar behöver personlig styrning och handledning av myndigheterna, eftersom alla inte har möjlighet eller kunnande att enbart använda den offentliga förvaltningens elektroniska tjänster.

Det ansågs att framhävandet av framför allt elektroniska tjänster och digitaliseringen samt införandet av självkostnadsprincipen i utkastet till lagen var positivt. Flera remissinstanser önskade visserligen specificeringar i definitionen av självkostnadsprincipen och de kostnader som ingår i den. I synnerhet kommuner framhävde i sina utlåtanden att de kostnader som föranleds för kommunerna av samservicen inte för närvarande ersätts till fullo.

Sättet att genomföra samservicen kommenterades av 75 remissinstanser. Av dessa var 44 för den avtalsbaserade modellen som i propositionen valts som genomförandesätt. Bland remissinstanserna föreslog 26 å sin sida att lagen om samservice ska innebära större skyldigheter än vad nu har föreslagits, och 5 remissinstanser föreslog en helt lagstadgad verksamhetsmodell. Det ansågs att de största problemen med ett system som baserar sig på avtal är bland annat brokigheten av serviceurvalet vid de olika servicepunkterna, kostnadernas oenhetliga ersättningsprinciper, kostnadernas regionala och lokala skillnader samt den ojämlika tillgången på tjänsterna i hela landet. Därtill kritiserades avtalsprocessen i den nuvarande verksamhetsmodellen på grund av dess utmanande upprätthållande. Tjänsternas basering på lagen motiverades nästan enhälligt med att man på detta sätt bättre än nu kan säkerställa samservicens enhetliga kvalitet och den jämlika tillgången på den.

Detaljerade iakttagelser om propositionen

Flera remissinstanser ansåg att det fattas en anknytning till den kommande reformen av landskapsförvaltningen. Med anledning av remissresponsen har förhållandet mellan den nu föreslagna ändringen av lagen om samservice och landskapsreformen beskrivits i det introducerande kapitlet av motiveringarna till regeringens proposition och i propositionens 6 kapitel om samband med andra propositioner.

I vissa utlåtanden påpekades det att nyckeltalen om de statliga myndigheternas verksamhet gällande antalet kundbesök och serviceutbudet inte till alla delar motsvarar nuläget. Uppgifterna om antalen i motiveringarna till propositionen har uppdaterats. Även de statistiska uppgifterna om bland annat antalet kunder i pilotprojektet för den gemensamma kundservicen, som genomfördes i samband med beredningen av propositionen, fattades. Dessa statistiska uppgifter har lagts till propositionens motiveringar.

I remissresponsen tog man upp den privata sektorns och tredje sektorns eventuella deltagande i samservicen. På grund av responsen har det till 3.2 kapitel i propositionen lagts ett nämnannde om att det är ändamålsenligt att utreda de juridiska förutsättningarna för den privata sektorns och tredje sektorns deltagande i samservicen. I anknytning till detta lades det även till kapitlet en nämnannde om finansministeriets projekt i vilket man genom olika experiment försöker finna nya verksamhetsmodeller för att hjälpa kunderna i användningen av digitala tjänster.

Bedömningarna om propositionens konsekvenser ansågs i huvudsak vara tillräckliga. Flera remissinstanser ansåg dock att propositionens ekonomiska konsekvenser beror på antalet samserviceavtal som sluts i framtiden. Till kapitlet om konsekvensbedömningar lades ett nämnannde om att uppdragsgivarnas, som vanligen är statliga myndigheter, villighet att ingå samserviceavtal kan med anledning av reformen minska, om ersättningarna till uppdragstagarna stiger väsentligt. Därtill specificerades konsekvensbedömningarna genom att komplettera dem med information om förändringarna i myndigheternas nätverk av servicepunkter och deras inverkan på behovet av samarbete mellan myndigheter samt med information om sambruket av de system som används vid servicepunkterna och utnyttjandet av den nationella servicearkitekturen.

I remissresponsen föreslogs även att de språkliga rättigheterna och skyldigheterna ska definieras i lagen i stället för det föreslagna avtalsförfarandet (8 § 2 mom. 7 punkten i lagförslaget). Den gällande lagen om samservice innehåller inga bestämmelser om språkliga rättigheter. Under beredningen av ärendet har det inte heller kommit fram några problem vid användningen av språkliga rättigheter eller uppfyllandet av myndigheternas språkliga skyldigheter inom samservicen. Eventuell särskild reglering kan dessutom åtminstone indirekta ha konsekvenser för kommunernas etablerade språkliga skyldigheter, eftersom de i regel är samservicens uppdragstagare. På grund av dessa omständigheter gjordes det inga ändringar i propositionen utan det ansågs att tillägget av den föreslagna bestämmelsen om språkliga rättigheter i lagen var tillräcklig.

Med anledning av remissresponsen har förteckningen över kundservicefunktioner som ingår i 6 § i lagpropositionen förnyats på så sätt att uppgifterna i anknytning till rådgivning och stöd för elektroniska tjänster har flyttats till början av förteckningen. I remissyttrandena ansågs det också vara viktigt att det i utkastet till propositionen utöver utvecklingen av elektronisk service även hade nämnts andra nya servicesätt inom samservicen. Med anledning av remissresponsen har det till motiveringarna till 6 § i lagförslaget lagts ett nämnannde om att samservice framöver också kan ges utan en fast lokal till exempel vid hembesök. Samtidigt har det i motiveringarna presenterats förfaranden i anslutning till hembesök. I motiveringarna till paragrafen har man även fäst uppmärksamhet vid tryggandet av tjänsternas tillgänglighet och användbarhet. Därtill har det i motiveringarna till paragrafen specificerats grunderna till den tekniska rådgivningen och stödet för användningen av servicen samt ansvaren gällande dem.

I anknytning till beskrivningen av samservicens styrnings- och förvaltningsmodell lyfte vissa remissinstanser fram det att samservicens styrnings- och förvaltningsmodell borde vara starkare koncentrerad än för närvarande. Det ansågs dock att innehållet i propositionens 10 a och b § i tillräcklig grad klarlägger samservicens styrning och förvaltning.

I den vidareberedning som ägt rum efter remissförfarandet har det även gjorts tekniska och vissa andra specificeringar i propositionen med anledning av de förändringar som under beredningen skett i verksamhetsomgivningen.

6 Samband med andra propositioner

Enligt regeringens riktlinjer om landsskapsreformen av den 5 april 2016 ska landskapen även ta hand om anordnandet och utvecklingen av regional samservice. Till den här delen gäller riktlinjerna den samserviceverksamhet som avses i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen. I april 2016 tillsatte finansministeriet beredningsgrupper för reformen av landskapsförvaltningen och statens regionalförvaltning, som har i uppgift att bland annat ta hand om samordningen av landskapsförvaltningen och statens regionala förvaltning enligt regeringens riktlinjer samt om den lagberedning som förutsätts av överföringen av uppgifter till landskapsförvaltningen. Det är meningen att ge de regeringspropositioner som genomförandet av landskapsreformen förutsätter till riksdagen så att de kan träda i kraft senast den 1 januari 2019. Eftersom beredningen av landskapsreformen inte än är färdig, kan man inte än genom den nu föreslagna ändringen av samservicelagen, som avses träda i kraft före denna tidpunkt, genomföra de ändringar i samservicelagen som regeringens riktlinjer från den 5 april 2016 förutsätter eller ta i beaktande de nya landskapens roll i samservicen.

DETALJMOTIVERING

1 Lagförslag

Lag om ändring av lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen

2 §. Tillämpningsområde. I paragrafens 1 mom. föreslås att termen ”biträdande kundservicefunktioner” ska ändras att lyda ”kundservicefunktioner”. Eftersom det är meningen av samservicen ska fungera som myndigheternas kanal för kundservice vid sidan av myndigheternas egen kundservice, och inte bara som en serviceform som är biträdande till myndigheternas egen kundservice, beskriver den nya föreslagna termen bättre än nu omfattningen och rollen av de kundserviceuppgifter som ges inom ramen för samservicen.

Enligt paragrafens 2 mom. får en myndighet inte i den verksamhet som avses i 1 mom. dock 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. Den nuvarande termen i lagen, dvs. ”utövande av beslutanderätt” ska ändras till ”utövande av offentlig makt”, som motsvarar terminologi i grundlagen.

På samma sätt som i den gällande regleringen, ställer 2 mom. begränsningar på de uppgifter som sköts inom samservicen och därmed även servicerådgivarens befogenheter. Om de uppgifter som kan tillhandahållas som samservice föreskrivs närmare i lagens 6 §. På grund av begränsningen i bestämmelsen kan servicerådgivaren till exempel inte fatta förvaltningsbeslut som gäller kundernas rättigheter och skyldigheter eller på annat sätt utöva offentlig makt. Till sin natur ska servicerådgivarens uppgifter vara uppgifter som förutsätter kundservicekunnande och som bifaller och stöder uppgifterna och verksamheten av en myndighet som deltar i den gemensamma kundservicen. Dessa uppgifter ska skötas i samarbete med de behöriga myndigheterna och under deras styrning och övervakning. För utövandet av offentlig makt, som eventuellt ansluter sig till uppgifterna, ansvarar de behöriga myndigheterna som uppdragsgivare. Detta motsvarar den nuvarande regleringen. Det föreslås dock att det till paragrafens 2 mom. ska fogas en bestämmelse enligt vilken man även som samservice får ta hand om offentliga förvaltningsuppgifter som innebär utövande av offentlig makt eller som enligt lag förutsätter att den som anlitar servicen personligen besöker den behöriga myndigheten, om det separat fö-

reskrivs om detta i lag. Med denna bestämmelse har man velat förbereda sig på att sådana behov kan förekomma senare.

3 §. Definitioner. Termen biträdande kundservicefunktioner, som används i paragrafens 1 mom. 1-3 punkterna ändras motsvarande 2 § till kundservicefunktioner, och termen samservicekontor i 4 punkten till servicepunkt. Därtill föreslås det en ny punkt 5, som innehåller den allmänna definitionen av termen servicerådgivare. De föreslagna ändringarna är till sitt innehåll tekniska specificeringar.

4 §. Förutsättningar för samservice. I paragrafen ändras termen biträdande kundservicefunktioner motsvarande 2 § till kundservicefunktioner. Till andra delar motsvarar bestämmelsen till sitt innehåll den gällande bestämmelsen.

5 §. Ordnanande av samservice. Första meningen i paragrafens 1 mom. innehåller den gällande bestämmelsen, enligt viken ordnandet av samservice grundar sig på ett i denna lag avsett avtal. För tydlighetens skull föreslås det att bestämmelsen i andra meningen av paragrafens 1 mom. om sätten och medlen att sköta samservicen ska överföras till ett nytt 2 mom. i lagens 6 § och att bestämmelsen om skadeståndsansvar i första meningen av paragrafens 2 mom. ska överföras till den nya paragrafen 5 c samt att bestämmelsen om verksamhetsstöd och utbildning av serviceraådgivare i andra meningen av paragrafens 2 mom. ska överföras till den nya paragrafen 5 b.

Därtill föreslås det i paragrafen nya 2 och 3 moment, som definierar allmänna krav gällande serviceraådgivarna och ordnandet av servicen.

I paragrafens 2 mom. ska det för det första föreskrivas om de allmänna kraven gällande personalen. Enligt lagförslaget ska samservicen för handhavande av kundservicefunktioner i förhållande till utbudet av tjänster ha tillräckligt antal serviceraådgivare. Den viktigaste faktorn som påverkar antalet serviceraådgivare är alltså tillgången på kundservicen från kundens synvinkel, eftersom servicen ska på ett omfattande sätt vara tillgänglig regionalt och den ska till sitt innehåll vara enhetlig och mångsidig. När man bedömer antalet serviceraådgivare, finns det även skäl att ta hänsyn till grunderna till god förvaltning enligt 2 kap. i förvaltningslagen (434/2003) samt de allmänna kraven beträffande behandlingen av ärenden enligt lagens 5 kap. I praktiken kommer antalet serviceraådgivare att variera enligt region och kundgrupp beroende på behovet och kundservicens verksamhetsmodell. I momentet ska alltjämt ingå bestämmelsen i den gällande lagens 5 § 3 mom., enligt viken den personal som sköter kundservicen inom ramen för samservice ska ha sådan utbildning, sakkunskap och erfarenhet som motsvarar svårighetsgraden på den kundservice som erbjuds.

Enligt paragrafens 3 mom. ska samservicen kunna erbjuda behövliga, ändamålsenliga och trygga förhållanden, lokaler, arbetsredskap och anordningar för skötseln av kundservicefunktionerna och ärendena. I praktiken innebär detta att man ska kunna ta hand om en servicetransaktion utan störningar och så att skyddet för kundens privatliv inte äventyras. Vid en servicepunkt ska till exempel finnas arbets-, förhandlings-, förvarings- och sociala lokaler för att ta hand om kundserviceuppgifterna. Därtill ska det vid servicepunkten finnas tillräcklig informations- och kommunikationsteknisk utrustning och kommunikationsförbindelser. Man ska även se till att dessa principer kan beaktas när servicen till exempel sker i samband med hembesök. Kravet på ändamålsenlighet och säkerhet ska gälla alla dessa situationer. Det ska vid behov vara möjligt att till exempel de myndigheter som ansvarar för styrningen av verksamheten utfärdar enhetliga principer eller allmänna anvisningarna om förhållanden, arbetslokaler, arbetsredskap och utrustning. I samband med detta är det viktigt att man vid en servicepunkt kan trygga tillgängligheten och användbarheten av servicen till exempel för handikappade kunder.

5 a §. Ersättning för samservice. I lagen föreslås en ny 5 a § om ersättning för samservicen. Enligt den gällande lagens 8 § 1 mom. 6 punkten ska det i avtalet om samservice överenskommas om fördelningen av de kostnader som samservicen medför eller fördelningsgrunderna. I lagen har dock inte närmare föreskrivits om de principer som ska iaktas vid fördelningen av kostnaderna. I regeringens proposition (RP 207/2006 rd) som lett till lagen om samservice har det däremot konstaterats att eftersom det i samservicen är frågan om ordnandet av offentliga förvaltningsuppgifter mellan myndigheter, ska avgifterna för servicen fastställas enligt självkostnadsprincipen, dvs. det ska inte vara möjligt att det uppstår ekonomisk vinst för parterna.

Det är nödvändigt att komma överens om kostnadsfördelningen, eftersom verksamheten består av samarbetet mellan ekonomiskt separata och självständiga enheter inom den offentliga förvaltningen. Därför bör kostnadsfördelningen ske så klart och entydigt som möjligt. När man planerar servicepunkternas lokaler, personal, utrustning och redskap, ska man dock se till att de kostnader som föranleds av dessa står i rimligt förhållande med kraven på verksamheten och efterfrågan på servicen.

På grund av problemen som uppstått vid ersättandet av de kostnader som samservicen orsakat uppdragstagaren samt för att slopa oenhetlig praxis föreslås det i lagen en ny 5 a §, med vilken uppdragstagarens rätt att få ersättning för skötseln av uppdragsgivarens kundservicefunktioner inom ramen för samservicen för det första fastställs. Därtill förpliktas avtalsparterna att iaktta självkostnadsprincipen, där ersättningen består av uppdragstagarens kalkylmässiga kostnader för upprätthållandet av servicepunkten och för den kundservice som tillhandahålls på uppdragsgivarens vägnar. Bestämmelsen förutsätter inte att kostnaderna ska ersättas från fall till fall enligt de verkliga kostnaderna utan det att ersättningen betalas enligt kalkylmässiga kostnader som baserar sig på den servicenivå om vilken det avtalats i uppdraget och som dess genomförande förutsätter. Bestämmelsen ska iaktas när man i enlighet med 8 § 2 mom. 8 punkten i lagförslaget kommer överens om ersättningen för samservicens kostnader.

När det avtalas om ersättandet av kostnaderna, ska man ta hänsyn till kostnader som orsakas av servicepunktens lokaler och tekniska utrustning samt av kundservicearbetet och den indirekta arbetstid som den kräver. När ersättningar fastställs, ska man även ta hänsyn till fördelningen av arbetet mellan olika aktörers tjänster.

5 b §. Verksamhetsstöd och utbildning. I paragrafen föreslås en specificering av 5 § 3 mom. så att uppdragsgivaren ska inom sina verksamhetsområden svara för inskolning och utbildning av servicerådgivarna inom samservicen och om att servicerådgivarna ska ha möjlighet att vid behov få expertstöd.

Det finns flera juridiska, verksamhetsmässiga och tekniska faktorer som påverkar den exakta arbetsbeskrivningen av en servicerådgivare inom samservicen. Lagens 6 § innehåller en detaljerad förteckning över de kundserviceuppgifter på basis av vilka servicerådgivarens uppdrag fastställs. En faktor som också ha en särskilt betydande inverkan på servicerådgivarens arbetsbeskrivning är att servicerådgivaren tar hand om kundservicefunktioner inom verksamhetsområden för flera offentliga myndigheter, vilket gör att servicerådgivaren måste sätta sig in i och delta i dessa myndigheters serviceprocesser. Med anledning av dessa faktorer är det mycket viktigt att alla de uppdragsgivare vars uppgifter sköts i samservicen deltar i servicerådgivarens inskolning och utbildning samt tillhandahållandet av det nödvändiga expertstödet.

Enligt paragrafen svarar uppdragsgivarna inom sina verksamhetsområden för inskolning och utbildning av servicerådgivare och för att servicerådgivarna har möjlighet att vid behov få expertstöd för skötseln av kundservicefunktioner. Verksamhetsstödet och utbildningen ska arrangeras på basis av regionala eller lokala samt verksamhetsmässiga behov på det mest änd-

målsenliga sättet. Skyldigheten att ge verksamhetsstöd och utbildning till uppdragstagaren, som avses i bestämmelsen, har även nära anknytning till den i 10 b § föreslagna skyldigheten till styrningen, uppföljningen och övervakningen av hur kundservicefunktionerna sköts och utvecklas inom myndighetens verksamhetsområde.

5 c §. Skadeståndsansvar. Avvikande från den gällande lagen föreslås det en egen paragraf om skadeståndsansvar. Till sitt innehåll motsvarar bestämmelsen i sak bestämmelserna om skadestånd i 5 § 3 mom. i gällande lag.

Man har velat göra ansvarsfrågan så klar och enkel som möjligt med tanke på rättsskyddet för användarna av servicen och förvaltningens kunder. En kund som orsakats skada med anledning av ett fel eller en försummelse av samservicepersonalen kan enligt bestämmelsen alltid rikta sitt krav på skadestånd till uppdragsgivaren på samma sätt som om det var fråga om service som givits av myndighetens egen personal. Det är uppdragsgivarens och uppdragstagarens uppgift att utreda det eventuella ansvaret i andra hand och dess påföljder.

6 §. Uppgifter som sköts inom ramen för samservice. Paragrafen ska ändras att motsvara samservicens förnyade verksamhetsmodell så att den bättre än den ikraftvarande bestämmelsen tar hänsyn till elektroniska tjänster och deras centrala roll inom samservicen och i den offentliga serviceproduktionen. Avsikten är att i paragrafens 1 mom. föreskriva om de kundservicefunktioner som sköts som samservice, i 2 mom. om sätten att sköta kundserviceuppgifterna och i 3 mom. om de sätt på vilka samservicen kan erbjuda service som tillhandahålls av den behöriga myndigheten. Om de uppgifter som sköts inom ramen för samservicen och om deras skötsel ska avtals i ett samserviceavtal. I praktiken innebär detta att serviceurvalet i viss mån kan variera mellan olika servicepunkter och att alla servicepunkter till exempel inte tar emot hitte-gods.

Konstaterande och verifiering av kunders identitet, som avses i den föreslagna paragrafens 1 mom. 1 punkten, ska vid behov ske i samband med tillhandahållandet av servicen. I praktiken sker detta genom att kontrollera identiteten från en handling som bevisar identiteten. Verifiering av identiteten ansluter sig till elektroniska tjänster. En motsvarande bestämmelse ingår i 16 § 1 mom. 1 punkten i den gällande lagen.

Enligt 2 punkten i momentet ska det i samservicen ges rådgivning och stöd för användning av den behöriga myndighetens nät- och telefontjänster. För att kunden på rätt sätt ska kunna använda elektroniska tjänster som tillhandahålls av de myndigheter som är uppdragsgivare kan han eller hon vid sidan av de tekniska förutsättningarna för användningen av dessa tjänster behöva servicerådgivarnas stöd och råd vid användningen av nättjänster. Inom samservicen ska kunderna även ges råd och stöd för användningen av de behöriga myndigheternas telefontjänster. I synnerhet Skatteförvaltningens och TE-byråernas tjänster kan fås på ett omfattande sätt per telefon.

I 3 punkten i momentet ska föreskrivas att det vid servicepunkten kan tas mot tidsbeställningar för kundservice som tillhandahålls av den behöriga myndigheten genom en teknisk anslutning samt skapa en förbindelse med uppdragsgivaren och ge rådgivning och stöd för användning av tjänsten. En dylik teknisk förbindelse kan vara till exempel ett distansservicesystem genom vilken kunden med hjälp av servicerådgivaren kan arrangeras tillgång på personlig kundservice som tillhandahålls av den myndighet som är uppdragsgivaren. Till uppgifterna för servicerådgivaren vid servicepunkten ska höra det tekniska skapandet av förbindelsen så att kunden kan sköta sina ärenden med den behöriga myndigheten. Vid behov ges kunden även efter att förbindelsen har öppnats teknisk rådgivning och stöd i användningen av tjänsten för att servicehändelsen med den behöriga myndigheten ska lyckas. Kunden kan behöva hjälp till exempel i den elektroniska överföringen av dokument med servicesystemet. Man ska ta hänsyn

till användningen av servicen via en teknisk förbindelse när man avtalar om servicepunktens lokaler för att trygga att det vid servicepunkten finns ändamålsenliga och trygga lokaler för användningen av servicesystemet.

I 4 punkten i momentet föreslås en bestämmelse enligt vilken man inom ramen för samservicen kan ta emot anmälningar, ansökningar och andra handlingar som är avsedda för den behöriga myndigheten och vidarebefordra dem till den behöriga myndigheten. En motsvarande bestämmelse ingår i 6 § 1 mom. 2 punkten i den gällande lagen. Därtill ska det vara möjligt att inom ramen för samservicen ta emot hittegods för vidarebefordran till polisen. Uppgiften att ta emot hittegods ska gälla enbart hittegods som vidarebefordras till polisen, inte inlämningsfynd som avses i 5 § i hittegodslagen (778/1988). Handlingarna ska vidarebefordras till den behöriga myndigheten utan dröjsmål och med iakttagande av de förfaringssätt om vilka det avtalats med uppdragsgivaren. Om det avtalas att hittegods tas emot vid servicepunkten, ska uppdragstagaren och polisen komma överens om det sätt på vilket hittegodsen som lämnats till servicepunkten ska vidarebefordras till polisen. Möjligheten att ta emot handlingar till de behöriga myndigheterna betyder inte att kunderna inte kan skicka sina handlingar direkt till den behöriga myndigheten även på andra sätt, till exempel per post, elektroniskt eller i den behöriga myndighetens egna lokaler. Bestämmelsen innebär inte heller att kunde inte kan lämna hittegodset direkt till polisen. Om inverkan av mottagandet av handlingar eller lämnandet av hittegodset på ärendets anhängiggörande föreskrivs i lagens 7 §. När det tas emot handlingar eller utredningar som ska sändas till den behöriga myndigheten, ska man försöka försäkra sig om att handlingarna är äkta och att ansökningarna och anmälningarna är kompletta med tanke på deras handläggande hos den behöriga myndigheten.

Enligt 5 punkten i momentet ska det i samservicen vara möjligt att överlämna den behöriga myndighetens expeditioner och andra handlingar. I samband med detta ska det även vara möjligt att ge sådan delgivning av handlingar som avses i 60 § 2 mom. i förvaltningslagen (434/2003) genom att överlämna handlingen till mottagaren av delgivningen eller dennes representant och genom att upprätta ett skriftligt intyg på delgivningen. Överlämnande eller delgivning av handlingar, som avses i den föreslagna bestämmelsen, kan ske enbart på uppdragsgivarens uppdrag. Meningen är att uppdragsgivaren bestämmer på det sättet som det föreskrivs i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet om överlämnande av handlingar eller fattar beslut om delgivningssättet enligt förvaltningslagen. Samservicen ska enbart vara den tekniska genomföraren vid överlämnande av handlingar eller i delgivningen. Om sambandet mellan delgivningen av en handling vid samservicen och delgivning enligt förvaltningslagen föreskrivs i lagens 7 §. Hänvisningen till 59 § och 60 § 1 mom. i förvaltningslagen i den gällande lagen ska slopas som onödig, eftersom vanlig delgivning och bevislig delgivning mot mottagningsbevis, som avses i de ovannämnda bestämmelserna, i praktiken alltid verkställs av den behöriga myndigheten.

I 6 punkten i momentet föreslås en bestämmelse enligt vilken man inom ramen för samservicen kan ta emot avgifter för den behöriga myndighetens prestationer samt vidarebefordra dem och uppgifter om dem utan dröjsmål till den behöriga myndigheten. En del statliga myndigheter förutsätter att redan när en ansökan lämnas in, ska det betalas en avgift för prestationen, vilket innebär att det även ska vara möjligt att ta emot betalningen inom ramen för samservicen. På samma sätt ska man kunna överlämna handlingar för vilka en avgift tas ut inom samservicen. Det har även för närvarande varit möjligt att vid servicepunkterna ta emot avgifter som tillhör uppdragsgivarna. Till bestämmelse ska dock läggas ett krav på att avgifterna ska vidarebefordras omedelbart. Servicerådgivarna ska bara fungera som tekniska mottagare av avgifter på den behöriga myndighetens vägnar och enligt den behöriga myndighetens anvisningar. Det faktum att betalningen kan göras vid servicepunkten ska inte påverka dess belopp eller grunderna för dess bestämmande utan en avgift till en statlig myndighet eller annan uppdragsgivare fastställs alljämt enligt annan lagstiftning. Det är alltid den behöriga myndig-

heten som beslutar om avgiftens storlek. Uppdragstagaren ska vidarebefordra den avgift till en annan myndighet som den mottagit till den myndighet som är uppdragsgivaren. Uppdragstagaren ska vidarebefordra betalningen och de betalningsuppgifter som behövs för bokföringen till den behöriga myndigheten utan dröjsmål. Man ska försöka undvika användningen av kontanta medel vid mottagandet av betalningar, eftersom de innebär risker och hanteringen av kontanta medel är dyrt. Även förmedlingen av betalningar är betydligt lättare om de har gjorts som kortbetalningar.

I 7 punkten i momentet föreslås det att man vid samservicen även ska kunna sköta stödfunktioner för kundservicen i samband med servicefunktioner som nämns i paragrafens föregående punkter samt teknisk handledning, förmedling av upplysningar och information som direkt hänför sig till dem. Innehållet i punkten motsvarar den gällande lagen. Stödfunktioner för kundservicen kan vara till exempel omvandlingen av handlingar till elektroniskt format, deras sändande per post och deras synlighållande. En stödfunktion för kundservicen kan vid behov även vara att tekniskt hjälpa kunden att fylla i blanketter. Teknisk handledning är till exempel givande av tekniska anvisningar och råd i anknytning till kundserviceuppgifterna. Förmedlingen av information kan gälla en kundserviceuppgift som tillhandahålls vid den gemensamma kundservicen. Detta täcker dock inte rådgivning som omfattar ärendets sakliga innehåll, till exempel förklaring av förutsättningarna och praxis för ärendets avgörande, utan insamlande och förmedling av den allmänt tillgängliga informationen. Uppgifterna kan till exempel basera sig på de anvisningar som den behöriga myndigheten gett servicerådgivarna eller på uppgifter som är tillgängliga på myndigheternas webbplatser. Rådgivningen om det sakliga innehållet ska alltså höra till den behöriga myndigheten, och vid behov ska man vid servicepunkten till exempel kunna etablera en telefon- eller distansserviceförbindelse med den behöriga myndigheten. Förmedlingen av information i den gemensamma kundservicen ska begränsa sig till omständigheter som ansluter sig till mottagande, anhängiggörande och överlämtandet av handlingar samt mottagandet av betalningar för dem och deras vidarebefordran.

I 8 punkten i momentet föreslås en bestämmelse enligt vilken man inom ramen för samservicen kan sälja den behöriga myndighetens produkter, ta emot betalningar för dem och vidarebefordra betalningarna till den behöriga myndigheten. Det är frågan om en motsvarande uppgift som i den föreslagna paragrafens 1 mom. 6 punkten, men här är det frågan om försäljningen av den behöriga myndighetens affärsekonomiska produkter, till exempel kartor eller motsvarande produkter, och vidarebefordran av de avgifter som tas ut för dem till den behöriga myndigheten. Den behöriga myndigheten ska bestämma avgiftens storlek. Uppdragstagaren ska vidarebefordra den mottagna betalningen och de betalningsuppgifter som behövs för bokföringen till den behöriga myndigheten utan dröjsmål.

I paragrafens 2 mom. föreslås det att de 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. I framtiden kan även nya och säkra serviceinnovationer som uppstår vid digitaliseringsutvecklingen komma i fråga. I framtiden ska det därmed vara möjligt att tillhandahålla samservice utan en fast servicepunkt. Enligt lagförslaget kan man vid tillhandahållandet av service även använda hembesök samt sådana serviceförfaranden och -sätt som inte förutsätter fasta lokaler. Sådana förfaranden och sätt kan till exempel vara servicebilar med vissa rutter. Om tillhandahållandet av service med hembesök eller på annat sätt utan en fast servicepunkt överenskomms enligt lagens 8 § 2 mom. 2 punkt i samserviceavtalet. Ett hembesök förutsätter alltid kundens samtycke. Ett hembesök kan basera sig på en begäran om service i kundens hem som kunden ställt för myndigheten. Även en myndighet kan föreslå för kunden att servicen tillhandahålls i kundens hem, men även i detta fall är kundens samtycke en förutsättning för hembesöket. Med förfarandet kan även främjas tillgängligheten och användbarheten av servicen till exempel för handikappade kunder.

I paragrafens 3 mom. ska föreskrivas om de sätt på vilka man i samservicen kan tillhandahålla service som tillhandahålls av den myndighet som är uppdragsgivaren. I samserviceavtalet ska det för det första vara möjligt att avtala att man vid servicepunkten med hjälp av en teknisk anslutning ger kunden tillgång till personlig service som tillhandahålls av uppdragsgivaren. Med ett dylikt servicesystem avses i lagförslaget ett informations- och kommunikationstekniskt system genom vilket det vid servicepunkten skapas en tal- och synförbindelse (distansförbindelse) mellan kunden och den behöriga myndigheten som är uppdragsgivaren och genom vilken man på ett tryggt sätt kan förmedla information och handlingar mellan dessa. Lagförslaget tar inte hänsyn till servicesystemets tekniska struktur eller sättet att genomföra det utan ger möjligheter att använda en teknisk lösning som med tanke på systemets användnings- syfte verksamhetsmässigt och ekonomiskt är den mest ändamålsenliga.

Det om kundens servicehändelse förutsätter kundservice av uppdragstagarens servicerådgivare eller uppdragsgivarens service via en teknisk förbindelse, som avses i paragrafens 1 och 2 mom., avgörs från fall till fall. I första skedet ska man försöka avgöra kundens behov av service med de medel som står till servicerådgivarens förfogande. Om ärendets natur dock förutsätter personlig sakkunnigservice av den behöriga myndigheten som är uppdragsgivaren, ska kunden antingen genast eller, om servicen i fråga förutsätter tidsbeställning, med tidsbeställning senare skapa en teknisk förbindelse med den behöriga myndigheten.

Även om det inte i den föreslagna lagen separat föreskrivs om detta, kan representanten för uppdragsgivaren redan enligt den nu använda verksamhetsmodellen arbeta vid servicepunkten och där ta hand om uppdragsgivarens uppgifter och ge personlig kundservice gällande uppgifterna. Om detta kan man vid behov avtala i samserviceavtalet. Om det har avtalats om tillhandahållandet av service med uppdragsgivarens personal, ska man samtidigt i samserviceavtalet komma överens om att en ersättning enligt självkostnadsprincipen ska betalas för att uppdragsgivarens personal kan använda uppdragstagarens lokaler och eventuellt även arbetsredskap för tillhandahållande av sina tjänster.

6 a §. Avgifter. I lagen föreslås som ny paragraf en bestämmelse om avgifterna på prestationer. Det är enbart fråga om en bestämmelse som klarlägger det juridiska tillståndet.

Enligt lagförslaget tas det ut för myndighetsprestationer som producerats och tjänster som tillhandahållits med stöd av lagen avgifter enligt vad som särskilt föreskrivs eller bestäms. Med bestämmelsen avser man att betalningarna för sådana prestationer eller tjänster som tillhandahålls av myndigheter vars kundservice samservicen tillhandahåller ska fastställas enligt annan lagstiftning eller andra bestämmelser. Uppdragstagaren ska dock inte ha rätt att ta ut en separat avgift av kunderna för tillhandahållande av uppdragsgivarens tjänster utan uppdragstagaren får en ersättning för de kostnader som kundserviceuppdraget orsakar för den av sin uppdragsgivare. Avgifterna för de statliga myndigheternas prestationer baserar sig på lagen om grunderna för avgifter till staten (150/1992) eller annan lag och bestämmelser som utfärdats med stöd av dem. En avgift för en prestation av en statlig myndighet, vars kundservice tillhandahålls inom ramen för samservicen, ska fastställas på samma sätt som i de situationer där kunden direkt sköter sina ärenden med den behöriga statliga myndigheten. När det gäller kommunala avgifter ska fullmäktige enligt 14 § 2 mom. 8 punkten i kommunallagen (410/2015) bestämma om de allmänna grunderna för de avgifter som tas ut för kommunens tjänster och andra prestationer.

Avgifterna för prestationer av statliga myndigheter ska täcka all de kostnader som föranleds för de statliga myndigheterna av produktionen av prestationen. Även den andel av kostnaderna för den ersättning som betalas till uppdragstagaren som riktas till statens avgiftsbelagda verksamhet ska ingå i helhetkostnaderna för produktionen av prestationen.

7 §. Mottagande och delgivning av handlingar samt hittegods. Det föreslås att paragrafens rubrik ska ändras så att den bättre än nu beskriver dess innehåll. I paragrafens 1 mom. föreslås det även en teknisk rättelse gällande en intern hänvisning till en bestämmelse i lagen. Därtill föreslås det till paragrafen ett nytt 2 moment, som föreskriver om de juridiska konsekvenserna när servicepunkten tar emot hittegods. Den föreslagna bestämmelsen ska göra det möjligt att även lämna hittegods till servicepunkten i stället för polisen. Till andra delar motsvarar paragrafens innehåll den gällande regleringen.

Enligt den föreslagna 6 § 1 mom. 4 punkten kan man inom samservicen ta hand om mottagande av hittegods för vidarebefordran till polisen. Om anvisandet av mottagandet av hittegods som ankommer polisen för servicepunkten avtalas genom samserviceavtalet. Enligt det föreslagna 7 § 2 mom. anses hittegods som lämnats in till en servicepunkt som tar emot hittegods ha lämnats till polisen på det sätt som föreskrivs i hittegodslagen. Enligt 4 § 1 mom. i hittegodslagen ska den som tar hand om hittegods (upphittaren) utan obefogat dröjsmål anmäla fyndet till ägaren eller överlämna godset till polisen. De föreslagna bestämmelserna tryggar det att den i lagen för hittaren av hittegods föreskrivna skyldigheten att överlämna godset till polisen har uppfyllts genom att hittaren lämnar hittegodset till en sådan servicepunkt som enligt samserviceavtalet tar emot hittegods.

8 §. Samserviceavtalet och dess innehåll. Det föreslås att termen tillhandahållande i paragrafens 1 mom. ska ändras till ordnande, som bättre beskriver verksamheten. Därtill föreslås det att paragrafens 2 mom., i vilken kraven på innehållet av samserviceavtalet fastställs, ska ändras till vissa delar.

Paragrafens 2 mom. 1 punkten ska motsvara den gällande bestämmelsen, och i 2 punkten föreslås att termen biträdande kundservicefunktioner ska ändras till kundservicefunktioner. 3 punkten i momentet är ny. Enligt den ska man i samserviceavtalet avtala om användning av en teknisk anslutning i samband med samservice och det praktiska genomförandet av den. Om det vid servicepunkten tillhandahålls uppdragsgivarens tjänster med hjälp av en teknisk anslutning, finns det behov att avtala om verksamhetsmodellen samt även om till exempel det hurdan den nödvändiga serviceutrustningen är, vem som ansvarar för dess upprätthållande, om antalet anordningar och om servicen tillhandahålls som så kallad on-line-tjänst eller genom tidsbeställning. Om ersättandet av kostnaderna ska enligt 8 punkten avtalas i samserviceavtalet med iakttagande av vad som föreskrivs om ersättandet av kostnaderna i 5 a §.

Den nya punkten 4 i momentet motsvarar den gällande 3 punkten. Den nya punkten 5 i momentet motsvarar den gällande punkten 4 och den nya punkten 6 den gällande punkten 5. Termen samservicekontor i 5 punkten ska ändras till servicepunkt och termen utrustning till arbetsredskap och anordningar. Därtill ska 6 punkten i momentet specificeras så att den även gäller sekretessbelagda uppgifter.

7 punkten in momentet är ny. Enligt den ska man i samserviceavtalet komma överens om de praktiska arrangemangen kring tryggheten av språkliga rättigheter i den gemensamma kundservicen. Vid anordnandet av samservicen ska man i synnerhet beakta de skyldigheter som språklagen (423/2003) och samiska språklagen (1086/2003) orsakar för myndigheter. Ifall uppdragstagaren inte enligt lagen har skyldighet att ge service på kundens språk eller om uppdragstagaren inte har personal som kan erbjuda dylik service, kan man enligt förslaget se till att de språkliga rättigheterna genomförs och att det finns tillgång på service till exempel så att man med hjälp av en teknisk förbindelse vid servicepunkten i en servicesituation ordnar tolkning. Detta förfarande kan naturligtvis vid behov även användas för tolkningen av andra språk än finska, svenska eller samiska.

8 punkten i momentet är ny. Enligt bestämmelsen ska man i samserviceavtalet avtala om ersättning enligt 5 a § för samservicens kostnader eller om grunderna för bestämmande av ersättningen. Även enligt den gällande lagens 8 § i mom. 6 punkten ska det i avtalet om samservice överenskommas om fördelningen av de kostnader som samservicen medför eller om fördelningsgrunderna, men den nya bestämmelsen i 8 punkten motsvarar strukturen och terminologin i ersättningsbestämmelsen i den föreslagna 5 a §. Om de grunder som iakttas vid fastställandet av ersättningen ska enligt förslaget föreskrivas i 5 a §, som begränsar parternas avtalsrätt till den här delen.

Punkterna 9-12 i momentet motsvarar punkterna 7-10 i det gällande 1 mom. Termen personal i 10 punkten ska ändras till termen serviceradgivare, som har definierats i 3 § 5 punkten i lagen. Enligt 12 punkten ska man i avtalet till exempel kunna inkludera bestämmelser om förfaranden enligt vilka representanten för uppdragsgivaren kan tillhandahålla experttjänster vid servicepunkten.

Finansministeriet kan för samordnandet av samserviceverksamheten vid behov med stöd av sina befogenheter enligt lagens 10 a § ge ut ett riktgivande modellavtal om uppdragsavtalet. Eftersom modellavtalet inte till sin juridiska natur är bindande, är det möjligt att avvika från det av välgrundade anledningar.

8 a §. Samserviceregister. Det föreslås att bestämmelsen om ett register över samserviceavtalen i den gällande lagens 8 § 3 mom. ska för tydlighetens skull tas in i lagen som en ny, separat paragraf. Bestämmelsen i 1 mom. har i sak ett identiskt innehåll som den gällande bestämmelsen. Enligt 9 § 2 mom. 5 punkten i statsrådets förordning om regionförvaltningsverken (906/2009) är det Regionförvaltningsverket i Södra Finland som för registret. Meningen är att registerföraren även framöver är Regionförvaltningsverket i Södra Finland.

För att specificera lagen föreslås det i paragrafen två nya moment om de uppgifter som ska föras in i registret och om deras behandling. Enligt det nya 2 mom. kan man genom förordning av statsrådet utfärda närmare bestämmelser om vilka uppgifter som ska föras in i samserviceregistret och om registerföringen.

Enligt den informativa hänvisningsbestämmelsen som ingår i paragrafens 3 mom. ska det vid utlämnande av uppgifter ur samserviceregistret iakttas bestämmelserna om myndighetshandlingars offentlighet i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet. Uppgifterna i registret kan enligt förslaget lämnas ut i skriftlig eller elektronisk form.

10 §. Informationsskyldighet. Det föreslås en mindre teknisk rättelse i paragrafens ordalydelse, som inte ändrar innehållet i bestämmelsen.

10 a §. Myndigheternas uppgifter. Innehållet i paragrafens 1 mom. ska inte ändras. I 2 mom. föreslås en teknisk ändring genom vilken hänvisningen i momenten ändras så att den gäller ikraftvarande lagstiftning. Därtill föreslås det ett nytt 3 moment, i vilket det föreskrivs om delegationen för samservice som bistår finansministeriet i styrningen och uppföljningen av samservicen.

I 2 mom. i den gällande paragrafen hänvisas till lagen om utveckling av regionerna (1651/2009), som har upphävs genom lagen om utveckling av regionerna och förvaltning av strukturfondsverksamheten (7/2014). Med anledning av detta föreslås det att hänvisningen ska uppdateras. Därtill föreslås det att det i bestämmelsen ska användas termen landskapsförbunden i enlighet med ovannämnda lag.

Det nya momentet 3 ska innehålla en bestämmelse om delegationen för samservice, som ska tillsättas för att bistå finansministeriet. Delegationen för samservice ska tillsättas av statsrådet för viss tid på finansministeriets föredragning. Delegationen ska enligt bestämmelsen ledas av finansministeriet och den ska därtill ha företrädare för åtminstone de myndigheter som deltar i och styr samservicen och för verksamhetens centrala referensgrupper. Delegationen ska ha till uppgift att delta i beredningen av ärenden som gäller den allmänna planeringen, styrningen, organiseringen och utvecklingen av samservicen. När det gäller referensgrupperna kan det i delegationen till exempel finnas representanter för Finlands Kommunförbund och organisationer som representerar personalgrupper som sköter kundservicefunktionerna. Delegationen har enligt den föreslagna bestämmelsen inte beslutanderätt utan den är till sin juridiska natur ett expertorgan som planerar och bereder principiella och allmänna frågor som gäller samservicen och dess utveckling. Enligt förslaget kan man genom förordning av statsrådet utfärda närmare bestämmelser om tillsättning av delegationen samt om delegationens sammansättning, mandatperiod och uppgifter.

10 b §. *Styrning, uppföljning och övervakning av servicen.* I paragrafen ska föreskrivas om uppdragsgivarens skyldighet för styrningen, uppföljningen och övervakningen av hur kundservicefunktionerna sköts och utvecklas inom uppdragsgivarens verksamhetsområde. Redan enligt den gällande lagen ska det i samserviceavtalet avtalas om de praktiska arrangemangen för styrningen och övervakningen av de biträdande kundservicefunktionerna. Syftet med den nya bestämmelsen är att framhäva uppdragsgivarens ansvar för kvaliteten av den kundservice som ges inom ramen för samservicen och för dess utveckling. Enligt förslaget ska uppdragsgivarna och de myndigheter som styr dem ansvara för styrningen och uppföljningen av hur kundservicefunktionerna sköts och utvecklas inom respektive verksamhetsområde samt för övervakningen av hur kundservicefunktionerna sköts. Styrningen och uppföljningen ska utföras i samarbete med uppdragstagarna. I de uppgifter som finansministeriet enligt lagens 10 a § ansvarar för är det frågan om riksomfattande uppgift som gäller samservicesystemet, medan det i den styrning, uppföljning och övervakning som i denna paragraf föreslås för uppdragsgivaren är frågan om mer konkret lokal och regional styrning, uppföljning och övervakning i anknytning till kundservicen gällande uppdragsgivarens egna tjänster och deras utveckling. De myndigheter som deltar i styrningen, uppföljningen och övervakningen ska naturligtvis ha rätt att av uppdragstagarna få de uppgifter gällande sin egen bransch som är nödvändiga med tanke på den egna verksamheten.

Styrningen och uppföljningen kan arrangeras på basis av verksamhetsmässiga behov på det mest ändamålsenliga sättet. För denna verksamhet kan man till exempel bilda utvecklingsgrupper eller utnyttja redan existerande samarbetsgrupper. Föremål för styrningen, uppföljningen och övervakningen kan vara till exempel bedömningen av kvaliteten av kundservicefunktionerna och servicen, serviceprocesserna, stödfunktionerna, samarbetets funktion samt behovet av utbildning. Genom styrning och uppföljning ska man se till att den kundservice som tillhandahålls inom ramen för samservicen kan anpassas till uppdragsgivarnas serviceprocesser så att det går att trygga kvaliteten av hela serviceprocessen och de tjänster som tillhandahålls inom den och upprätthålla den på en enhetlig och bra nivå. Å andra sidan ska även uppdragsgivarna ta hänsyn till samserviceverksamhetens behov och möjligheter när de utvecklar sina serviceprocesser. Den styrnings- och uppföljningsverksamhet som avses i paragrafen har nära anknytning till verksamhetsstöd och utbildning, som avses i lagens 5 b §.

2 Närmare bestämmelser

I lagförslaget ingår följande nya bemyndiganden att utfärda förordning:

- enligt 8 a § 1 mom. utfärdas bestämmelser om vilket regionförvaltningsverk som är registeransvarigt genom förordning av statsrådet.

- enligt 8 a § 2 mom. kan man genom förordning av statsrådet utfärda närmare bestämmelser om vilka uppgifter som enligt paragrafens 1 mom. ska föras in i samserviceregistret och om registerföringen.

- enligt 10 a § 3 mom. kan man genom förordning av statsrådet utfärda närmare bestämmelser om tillsättning av delegationen för samservice samt om delegationens sammansättning, mandatperiod och uppgifter.

3 Ikraftträdande

Den föreslagna lagen avses träda i kraft så snart som möjligt.

I lagpropositionen ingår en övergångsbestämmelse enligt vilken samserviceavtal som ingåtts före ikraftträdandet av den föreslagna lagen ska uppdateras i överensstämmelse med den föreslagna lagen inom ett år från lagens ikraftträdande.

4 Förhållande till grundlagen samt lagstiftningsordning

Förslaget har bedömts i förhållande till skyddet för personuppgifter som avses i 10 § 1 mom., god förvaltning som tryggas i 21 §, bestämmelsen om utfärdande av förordning enligt 80 § och kommunal självstyrelse som avses i 121 § i grundlagen.

Skyddet för personuppgifter

I 10 § 1 mom. i grundlagen tryggas vars och ens privatliv och förutsätts att närmare bestämmelser om skydd för personuppgifter ska utfärdas genom lag. Hänvisningen till skyddet för personuppgifter i grundlagen förutsätter bestämmelser på lagnivå om denna rätt men låter lagstiftaren bestämma om detaljerna i regleringen. Kravet på att bestämmelserna ska utfärdas genom lag sträcker sig enligt grundlagsutskottets avgörandepraxis åtminstone till syftet med registrering, innehållet av de personuppgifter som införs i registret, deras tillåtna användningssyften inklusive uppgifternas överlåtbarhet, deras förvaringstid i personregister, den registrerades rättsskydd samt möjligheten att överlåta personuppgifter genom en teknisk anslutning (GrUU 25/1998 rd 2/II, GrUU 12/2002 rd och GrUU 14/2002 rd).

Enligt 8 a § i propositionen ska regionförvaltningsverk upprätthålla ett register över samservice. Med den föreslagna bestämmelsen ersätts bestämmelsen om registerföring i den gällande lagens 8 § 3 mom. och specificeras de gällande bestämmelserna om behandlingen av information. I bestämmelserna på lagnivå om de uppgifter som sparas i registret och uppgiftsgrupperna ska inte göras några ändringar. Det är dock meningen att till lagen lägga en bestämmelse enligt vilken man genom förordning av statsrådet kan utfärda närmare bestämmelser om vilka uppgifter som ska föras in i samserviceregistret och om registerföringen. Därtill ska det till lagen läggas en informativ hänvisningsbestämmelse enligt vilken det vid utlämnande av uppgifter ur samserviceregistret ska iaktas bestämmelserna om myndighetshandlingars offentlighet i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet. Uppgifterna i registret ska enligt förslaget kunna lämnas ut i skriftlig eller elektronisk form. Syftet är att det inte i registret ska införas sådana uppgifter som med stöd av lagen ska hemlighållas eller vid vars behandling bestämmelserna i personuppgiftslagen blir tillämpliga.

Även om utgångspunkten är att det inte ska sparas personuppgifter i registret för samservice, har det dock i propositionen tagits hänsyn till de allmänna skyldigheter och begränsningar som föranleds av lagstiftningen om behandlingar av personuppgifter samt de rättsanvisningar gällande tolkningen av 10 § 1 mom. i grundlagen som föranleds av grundlagsutskottets avgörandepraxis.

Garantier för god förvaltning

Enligt 21 § 1 mom. i grundlagen har var och en rätt att på behörigt sätt och utan ogrundat dröjsmål få sin sak behandlad av en domstol eller någon annan myndighet som är behörig enligt lag. Den föreslagna lagen har ingen inverkan på de uppgifter som har föreskrivits för statliga myndigheter eller deras befogenheter eller skyldigheterna för en statlig myndighet gällande dessa. Den behöriga myndigheten bibehåller alltså bestämmelserna och kunden kan alltid vid sidan av samservicen sköta sina ärenden direkt med den behöriga myndigheten.

Enligt 21 § 2 mom. i grundlagen ska garantier för god förvaltning tryggas genom lag. Gällande de garantier för god förvaltning som avses i grundlagen finns det bestämmelser i förvaltningslagen (434/2003). I lagens 7 § föreskrivs det om serviceprincipen, som den nu föreslagna reformen vill genomföra och främja. Enligt 7 § i förvaltningslagen ska möjligheterna att utträta ärenden och behandlingen av ärenden hos en myndighet om möjligt ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service och att myndigheten kan sköta sin uppgift med gott resultat. I den regeringsproposition (RP 72/2002 rd) som ledde till stiftandet av förvaltningslagen har det konstaterats att serviceprincipen och det att myndigheter kan sköta sina uppgifter med gott resultat innebär att ärendena ska kunna utträttas på ett sätt som både för myndigheten och för den som utträttat ärenden hos myndigheten är så snabbt, smidigt och enkelt samt kostnadsinbesparande som möjligt. När offentlig service ordnas bör det fästas särskild uppmärksamhet vid att servicen är tillräcklig och tillgänglig och att de som sköter sina ärenden inom förvaltningen har valfrihet. Tillgången till service bör inte begränsas utan sakligt godtagbara grunder. Också självbestämmanderätten och verksamhetsbetingelserna för den som utträttat ärenden hos myndigheten ska i mån av möjlighet främjas. Enligt motiveringarna till bestämmelsen ska bedömningen av hur och i vilken omfattning möjligheter att utträta ärenden ska ordnas om möjligt utgå särskilt från behoven hos de personer och sammanslutningar som använder servicen. Alla som behöver service skall i mån av möjlighet garanteras likadana möjligheter att utträta sina ärenden, oberoende av servicens art.

Syftet med propositionen är att främja tillgången till kundservice som tillhandahålls av de offentliga förvaltningsmyndigheterna samt verksamhetens effektivitet. Genom samservicen kompletteras digitaliseringsutvecklingen. Samservicen gör det också möjligt att kostnadseffektivt upprätthålla ett heltäckande nätverk av servicepunkter som möjliggör personlig skötsel av ärenden genom att skapa förutsättningar för skötseln av statens och kommunernas kundserviceuppgifter vid samservicens servicepunkter. Genom regleringen vill man trygga rätten av den offentliga förvaltningens kunder att få kundservice av myndigheter på likadana grunder i alla delar av landet. Med samservicen kan man i synnerhet trygga de personers behov att utträta ärenden som antingen inte kan eller som inte har tekniska möjligheter att sköta sina ärenden enbart med hjälp av elektroniska tjänster. Å andra sidan utvidgas möjligheterna av de personer som utträttat sina ärenden att använda myndigheternas elektroniska tjänster vid samservicepunkterna, antingen självständigt eller med stöd.

Bemyndigande att utfärda förordning

Enligt 80 § 1 mom. i grundlagen kan statsrådet utfärda förordningar med stöd av ett bemyndigande i grundlagen eller i någon annan lag. Genom lag skall dock utfärdas bestämmelser om grunderna för individens rättigheter och skyldigheter samt om frågor som enligt grundlagen i övrigt hör till området för lag.

Grundlagsutskottet har konstaterat att det om definitionen av frågor som är väsentliga med tanke på kommunernas ekonomi ska med anledning av 121 § i grundlagen föreskrivas i lag, åtminstone när det gäller grunderna (GrUU 36/2010 rd, GrUU 50/2001 rd och GrUU 41/2010

RP 188/2016 rd

rd). I dylika fall framhävs även kravet på att bemyndigandet att utfärda förordningar är noga begränsat.

Enligt den nya paragrafen 8 a § i lagförslaget ska det föras ett register över samserviceavtal. Om det regionförvaltningsverk som fungerar som registerförare förskrivs enligt paragrafen genom förordning av statsrådet. En motsvarande bestämmelse ingår redan i 8 a § 3 mom. i den gällande lagen. Enligt 119 § i grundlagen kan staten utöver enheter som hör till centralförvaltning ha regionala och lokala myndigheter. Enligt paragrafen ska grunderna för statens regional- och lokalförvaltning bestämmas genom lag. Med grunderna för förvaltningen avses i detta sammanhang den regionala och lokala förvaltningens allmänna struktur, till exempel grunderna för fördelningen av förvaltningen och myndighetstyperna. Till andra delar kan bestämmelser om regionala och lokala myndigheter även utfärdas genom förordning (GrUU 21/2009 rd). Nivån för regleringen motsvarar i det ovannämnda fallet kraven i 119 § i grundlagen.

I det nya 10 a § 3 mom. som ska läggas till lagen föreskrivs om delegationen för samservice som ska bistå finansministeriet i styrningen och utvecklingen av verksamheten och som statsrådet tillsätter för viss tid. I bestämmelsen beskrivs även delegationens huvudsakliga uppgifter. Delegationen avses till sin natur vara ett expertorgan utan beslutanderätt. Enligt lagförslaget kan man genom förordning av statsrådet utfärda närmare bestämmelser om tillsättning av delegationen samt om delegationens sammansättning, mandatperiod och uppgifter. Enligt motiveringarna till grundlagen (RP 1/1998 rd) ska bemyndigandet att utfärda förordningar som avses i 119 § 2 mom. i grundlagen även till exempel omfatta delegationer och andra motsvarande enheter som kan betraktas som biträdande organ till statsförvaltningen och vars uppgifter inte i betydande grad omfattar utövning av offentlig makt. Nivån för regleringen motsvarar i detta fall kraven i 119 § i grundlagen.

De ovan konstaterade bemyndiganden att utfärda förordning föreslås till alla delar för statsrådet, eftersom det är frågan om ärenden som är principiellt viktiga och omfattande och som gäller flera förvaltningsområden.

Kommunal självstyrelse

I 121 § 2 mom. i grundlagen förutsätts att bestämmelser om de allmänna grunderna för kommunernas förvaltning och om uppgifter som åläggs kommunerna ska utfärdas genom lag. De allmänna bestämmelserna om kommunernas uppgifter på vanlig lagnivå ingår i 7 § i kommunallagen (410/2015). Enligt paragrafens 1 mom. sköter kommunen de uppgifter som den har åtagit sig med stöd av självstyrelsen och organiserar de uppgifter som särskilt föreskrivs för den i lag. Enligt 2 mom. kan kommunen med stöd av avtal även åta sig att sköta andra offentliga uppgifter än sådana som hör till dess självstyrelse.

Den gällande lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen tillämpas även på kommunala myndigheter. I denna proposition föreslås inga ändringar i den nuvarande situationen till den här delen utan kommunerna har även framöver enligt egen bedömning möjlighet att delta i samserviceverksamheten såväl som uppdragsgivare som uppdragstagare.

När det föreskrivs om uppgifter för kommuner, ska man se till att de ha faktiska möjligheter att klara av sina uppgifter (RP 309/1993 rd, GrUB 25/1994 rd, GrUB 25/1999 rd, GrUU 12/2011 rd). Enligt grundlagsutskottets tolkningspraxis har det även ansetts höra till kommunal självstyrelse att när man ålägger kommuner uppgifter, ska man även se till deras tillräckliga finansiering (den s.k. finansieringsprincipen). I 5 a § i lagförslaget föreskrivs det om ersättningen för samservicen. Enligt paragrafen ska uppdragsgivaren betala uppdragstagaren ersättning i enlighet med samserviceavtalet för skötseln av uppdragsgivarens kundservicefunktioner inom ramen för samservice. Grunden för ersättningen ska vara uppdragstagarens kostna-

RP 188/2016 rd

der för upprätthållande av servicepunkten och för den kundservice som tillhandahålls på uppdragsgivarens vägnar enligt självkostnadsprincipen. Enligt 8 § 2 mom. 8 punkten i lagförslaget ska man i samserviceavtalet avtala om ersättning för samservicens kostnader eller om grunderna för bestämmande av ersättningen. Bestämmelserna i den föreslagna paragrafen 5 a § begränsar därmed avtalsfriheten för parterna till samserviceavtalet till den här delen och förpliktar avtalsparterna att iaktta en ersättningsgrund som baserar sig på självkostnadsprincipen. Syftet med regleringen har bland annat varit att försäkra sig om att finansieringsprincipen genomförs i de fall där en kommun är en av parterna till samservicen.

På de grunder som angetts ovan anser regeringen att lagförslaget kan behandlas i vanlig lagstiftningsordning.

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

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 §, 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.

RP 188/2016 rd

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 serviceraådgivare. Serviceraådgivarnas utbildning, sakkunskap och erfarenhet ska motsvara de krav som kundservice 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 uppdragstagarens kundservicefunktioner som samservice. Ersättningen bestäms enligt självkostnadsprincipen på basis av uppdragstagarens kostnader för upprätthållande av 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 telefontjänster,
- 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 hittegoods 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,

RP 188/2016 rd

7) stödfunktioner för kundservicen i samband med ovan nämnda servicefunktioner samt teknisk handledning, förmedling av upplysningar och information som direkt hänför sig 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 på det sätt som avses i 6 § 1 mom. 5 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) 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,

RP 188/2016 rd

10) servicerrådgivarnas 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. Uppgifterna kan lämnas ut i skriftlig eller elektronisk form.

10 §

Informationsskyldighet

Parterna i samarbetet ska informera allmänheten om samservicen, serviceurvalet 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.

RP 188/2016 rd

Denna lag träder i kraft den 20 .
Samserviceavtal som ingåtts före ikraftträdandet av denna lag ska uppdateras i överens-
stämmelse med denna lag inom ett år från lagens ikraftträdande.

Helsingfors den 13 oktober 2016

Vid förhinder för statsministern, kommun- och reformminister

Anu Vehviläinen

Regeringsråd Ilkka Turunen

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 §, 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.

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 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*.

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*.

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 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 motsvarar svårighetsgraden på den kundservice som erbjuds.

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 avtal.

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 betala uppdragstagaren ersättning i enlighet med samservice-

avtalet för skötseln av uppdragstagarens kundservicefunktioner som samservice. Ersättningen bestäms enligt självkostnadsprincipen på basis av uppdragstagarens kostnader för upprätthållande av 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 servicerådgivare och för att servicerådgivarna 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

De biträdande kundservicefunktioner som sköts inom ramen för samservice kan gälla

1) konstaterande och verifiering av identiteten hos den som anlitar servicen,

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 telefontjänster,

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

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

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 kundservicen i samband med ovan nämnda servicefunktioner samt teknisk handledning, förmedling av upplysningar och information som direkt hänför sig 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 §

Handlingar som lämnas in till samservicekontor

7 §

Mottagande och delgivning av handlingar samt hittegods

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

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 på det sätt som avses i 6 § 1 mom. 5 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 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 kunskaps-

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 trygghandlet 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

RP 188/2016 rd

mässiga 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.

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 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 skall informera all-

10 §

Informationsskyldighet

Parterna i samarbetet ska informera all-

RP 188/2016 rd

mänheten om samservicen *och* om serviceurvalet, öppettiderna och 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.

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

mänheten om samservicen, serviceurvalet 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.

Denna lag träder i kraft den 20 .

Samserviceavtal som ingåtts före ikraftträdandet av denna lag ska uppdateras i över-

RP 188/2016 rd

ensstämmelse med denna lag inom ett år från lagens ikraftträdande.