

# Den nya samservicelagen

**Sammanträde med utredningen  
Utveckling av lokal service i samverkan  
Stockholm 22.4.2008**

**Finansministeriet i Finland**

**Lagstiftningsråd Ilkka Turunen**

**[ilkka.turunen@vm.fi](mailto:ilkka.turunen@vm.fi)**

# Innehåll

1. Lagen och dess förarbeten
2. Lagens bakgrund
3. Lagens innehåll



# Lagen och dess förarbeten

## Lag om samservice inom den offentliga förvaltningen

- Given 2.3.2007 och trätt ikraft 1.4.2007
- Lagens nr 223/2007
- RP 207/2006
- FvUB 32/2006
- RSv 272/2006

[www.riksdagen.fi](http://www.riksdagen.fi)

[www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)

Den nya lagen ersätter lagen om kundbetjäning vid gemensamma serviceenheter inom den offentliga förvaltningen (802/1993)



## Lagens bakgrund

- behov av samarbete mellan myndigheter
- kraven på produktivitet och lönsamhet
- förändringar i befolkningsstrukturen
- tryggandet av tillgången till offentliga tjänster
- statsrådets redogörelse till riksdagen för central-, regional- och lokalförvaltningens funktion och utvecklingsbehov (SRR 2/2005)

## Lagens bakgrund

- den gamla samservicelagen uppfyllde inte grundlagens krav till alla delar
  - serviceurvalet enligt det gamla systemet var oenhetligt och litet
  - centralförvaltningens möjligheter att koordinera åtgärder inom olika sektorer var obetydligt
- jämför också gällande regeringsprogram: ”Samservice, elektronisk kommunikation och teletjänster utvecklas kraftigt. . .”

# Lagens bakgrund

- **Danmark**
  - Kommunale Servicebutikker
  - verksamheten baserar sig på lagen
- **Norge**
  - Offentlige servicekontorer och Kommunale servicekontorer
  - verksamheten baserar sig på administrativa beslut
- **Sverige**
  - Medborgarkontor
  - verksamheten baserar sig på lagen

## Lagens syfte (1 §)

- förbättra tillgången till kundservice inom den offentliga förvaltningen
  - ur medborgarnas synvinkel
  - ett brett samarbete mellan myndigheter
  - nätverk av servicekontor
  - elektroniska kommunikationskanaler
- göra verksamheten effektivare
  - ur myndighetens synvinkel
  - lönsamhet och produktivitet

## Tillämpningsområde (2 §)

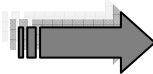
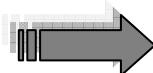
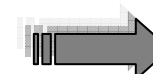

- statliga myndigheter (från central till lokal nivå)
- kommunala myndigheter (kommunala samarbetsorgan)
- Folkpensionsanstalten

Ordnande och skötande  
av biträdande  
kundservicefunktioner  
genom samarbete av  
myndigheter

Lagen kan **inte** tillämpas i  
uppgifter som

- innebär utövande av  
beslutanderätt (offentlig makt)
- förutsätter ett personligt besök  
hos den behöriga myndigheten

## Definitioner (3 §)

- Samservice  Skötsel av kundservicefunktioner med stöd av ett samserviceavtal
- Uppdragsgivare  Part vars kundservicefunktioner sköts genom samservice
- Uppdragstagare  Part som åtar sig att fullgöra kundservicefunktioner
- Samservicekontor  En lokal där myndigheters kundservicefunktioner sköts enligt samserviceavtalet

# Förutsättningar för samservicen (4 §)

De allmänna förutsättningarna för samservice  
Samservicen är alltid en parallell verksamhetsmodell



## Ordnande av samservice (5 §)

- grundar sig på ett avtalsförhållande (uppdragsförhållande)
- kan skötas i form av personlig kundservice eller med hjälp av tekniska medel
- uppdragsgivaren har den offentliga samfundens skadeståndsansvar (skadeståndslagen 3 kap.)
- uppdragsgivaren skall ge uppdragstagarens personal sådan handledning och utbildning, som uppgiften kräver
- personalen skall ha sådan utbildning, sakkunskap och erfarenhet som motsvarar svårighetsgraden på den kundservice som erbjuds

## Ordnande av samservice (5 §)

- kan grunda sig på speciallagstiftningen och i sådant fall kan även innebära utövande av offentlig makt
- allmänna rättssäkerhetsgarantier skall tas hänsyn till utan någon separat reglering
  - förvaltningslagen
  - språklagen
  - samiska språklagen
  - offentlighetslagen
  - personuppgiftslagen osv.



## Ordnande av samservice i övrigt

- skötandet av olika myndigheters uppgifter i en gemensam verksamhetslokal
- erbjudandet av privata företags eller sammanslutningars tjänster i en gemensam verksamhetslokal med en eller flera myndigheter
- det är icke fråga om verksamhet enligt samservicelagen
- samma principer och förfaranden kan användas i tillämpliga delar

## Uppgifter som sköts inom ramen för samservice (6 §)

- konstaterande och verifiering av kundens identitet (ej utredande) (punkt 1)
- mottagande och vidarebefordrande av anmälningar, ansökningar och andra handlingar samt att handleda kunden därvid (punkt 2)
- utgivning av expeditioner och andra handlingar samt till vissa delar delgivning av beslut (ett alternativt leveranssätt) (punkt 3)

## Uppgifter som sköts inom ramen för samservice (6 §)

- att ta emot avgifter och vidarebefordra dem till uppdragsgivaren (punkt 4)
- teknisk handledning samt förmedling av upplysningar och befintlig information som hänför sig till dessa uppgifter (punkt 5)
- stödfunktioner som t.ex att tekniskt handleda kunden i användningen av elektronisk tjänst (punkt 5)
- att förmedla annan information som hänför sig till anhängiggörande av ärenden (punkt 6)

## Anhängiggörande av ärenden (7 §)

En utvidgad möjlighet att anhängiggöra ärendet.

Om man i samserviceavtalet har kommit överens om att en handling kan lämnas in i ett samservicekontor, **anhängiggörs ärendet när handlingen har kommit in till samservicekontoret.**

## Samserviceavtalet (8 §)

- ett skriftligt avtal mellan två eller flera myndigheter (sk. förvaltningsavtal)
- avtalet skall ingås för viss tid eller tills vidare
- paragrafen innehåller avtalets minimi-innehåll
- samservice är inte sådan verksamhet som avses i lagen (348/2007) om offentliga upphandlingar
  - offentligt anbudsförfarande behövs inte
  - en direkt upphandling är tillräcklig och möjlig
- ”underleverantörer” kan inte användas
- modellavtal på websidor! ([www.yhteispalvelu.fi](http://www.yhteispalvelu.fi))

## Avtalsparter (8 § 1 punkt)

- samservicens avtalsparter (uppdragstagare och uppdragsgivare) skall definieras entydigt
- det kan finnas flera avtalsparter (uppdragsgivarna)
- avtalsparter måste alltid vara behöriga myndigheter

## Uppgifter som sköts inom ramen för samservice (8 § 2 punkt)

- uppgifter skall definieras uttömmande i avtalet och i vilken omfattning de sköts (bilaga till avtalet!)
- standardinnehåll enligt modellavtal; lokala avvikningar är möjliga om det finns behov därtill
- verksamhetens kvalitetskrav skall antecknas
- samma kvalitetsnivå som i övrig verksamhet

## Styrning och övervakning (8 § 3 punkt)

- skall överenskommas om de praktiska arrangemang (regelbundenhet!)
- uppdragstagare övervakar ärendets utförande inom sin egen organisation (arbetsgivare)
- uppdragsgivare handleder uppdragstagaren och kontrollerar hur denna sköter samserviceuppgifter
- samarbetsgruppen, som har bildats av samserviceverksamhetens parter (+kontaktpersoner)
  - granskandet av avvikelser
  - utvecklandet av verksamheten
  - ”daglig” information mellan avtalsparter

## Lokaler mm. (8 § 4 punkt)

- definiering av samservicekontoret
- lokaler och kontorets läge (uppdragstagarens lokal eller sådan som denne förfogar över)
- utrustning (inventarier, kontorsteknik, kunddatorer, tidsbeställningssystem etc.)
- öppettider (även kvällstider), emblem, skyltar
- säkerhetskrav (dataskydd och -säkerhet, passerkontroll mm.)
- jämför anvisningar gällande lokaler för samservicepunkter ([www.yhteispalvelu.fi](http://www.yhteispalvelu.fi))

# Behandlingen av personuppgifter (8 § 5 punkt)

- skall alltid grunda sig på allmän eller speciallagstiftning (PUL 8 § 1 mom. 4):
  - samservicelagen ingen grund för behandlingen av personuppgifter
  - t.ex uppdrag eller samtycke (PUL 8 § 1 mom. 1 eller 7 och OfL 21 §)
- avtalet skall innehålla:
  - de praktiska arrangemangen som garanterar uppfyllelse av lagstiftningens krav (behandling, bevarande, förstörande etc.)
  - definition av de register och datasystem som kommer att användas
  - tystnadsplikter i samband med behandling av personuppgifter (OfL 23 § 2 mom.)

# Behandlingen av personuppgifter (8 § 5 punkt)

- uppdragsgivaren svarar för lagenligheten av behandlingen av personuppgifter
- uppdragstagaren svarar för att personuppgifterna behandlas i enlighet med avtalets bestämmelser i det enskilda fallet



## Fördelning av kostnader (8 § 6 punkt)

- självkostnadsprincipen ➡ icke någon företagsekonomisk vinst för avtalsparterna
- fördelning av kostnader eller fördelningsgrunder på ett klart och entydigt sätt
- grundläggnings- och verksamhetskostnader kan delas särskilt
- fördelning kan ske t.ex:
  - på basen av de prestationer som är föremål för samservice - ”prestationens pris”
  - på basen av den tid som prestationens producerande föranleder
  - någon annan grund?

# Personalen och utbildning

## (8 § 7 och 8 punkt)

- personalens antal och de krav som ställs på den
- praktiska arrangemang av arbetsledning (arbetsgivarens direktionsrätt kvarstår)
- ansvarig part - uppdragstagaren och dess personal
- uppdragsgivare anordnar utbildningen
- skall avtalas särskilt bl.a om:
  - utbildningens innehåll, vidareutbildning, bibehållande av yrkeskunskaper
  - kunskapsmässigt och tekniskt stödmaterial (t.ex handledning, telefonstöd)
  - tystnadsplikt (OfL 23 § 2 mom.)

# Avtalets giltighet och uppsägning

## (8 § 9 punkt)

- rekommenderas tidsbestämda avtal, t.ex. högst fyra år (möjlighet till utvärdering av verksamhet), men kan även ingås tills vidare
- uppsägningsgrunder
- uppsägningstid, t.ex ett halvt år men vid behov kortare tid är möjligt
- upphävande av avtal?

## Andra praktiska frågor (8 § 10 punkt)

- namnge kontakt- eller ansvarspersoner som svarar för de dagliga och praktiska samarbetsfrågorna
- tillsätta samarbetsgrupper (regelbundenhet!)
- ett gemensamt informationsplan (allmänhetens och andra myndigheters informering om verksamheten är en kontinuerlig uppgift)
- avtalets granskande, diarieföring och arkivering av handlingar, penningtransaktioner mm.
- de frågor och ärenden som grundar sig på lokala eller regionala behov

## Ministeriets behörighet (9 §)

- ministeriet kan ålägga en myndighet som hör till dess förvaltningsområde att ingå ett samserviceavtal, om:
  - myndigheten inte har ingått ett samserviceavtal,
  - ordnandet av samservice uppenbart är behövligt för att trygga tillgången till tjänster och effektivisera verksamheten, samt
  - på orten finns en samarbetspartner som är villig att delta i ordnandet av samservice.
- alla villkor skall vara uppfyllda!
- bestämmelsen skall tolkas snävt

## Ministeriets behörighet (9 §)

- myndigheten kan åläggas att vara antingen uppdragsgivare eller uppdragstagare
- åläggandet kan gälla båda parter om dom befinner sig på samma förvaltningsområde
- den ifrågavarande myndigheten skall alltid höras innan beslut om åläggandet fattas

## Informationsskyldighet (10 §)

- Gäller alla parter i samserviceförhållande
- Gäller att informera allmänheten om:



## Ikraftträdande (11 §)

Lagen trädde i kraft 1.4.2007

Upphävdes lagen om kundbetjäning  
vid gemensamma serviceenheter inom  
den offentliga förvaltningen (802/1993)



## Övergångsperioden (12 §)

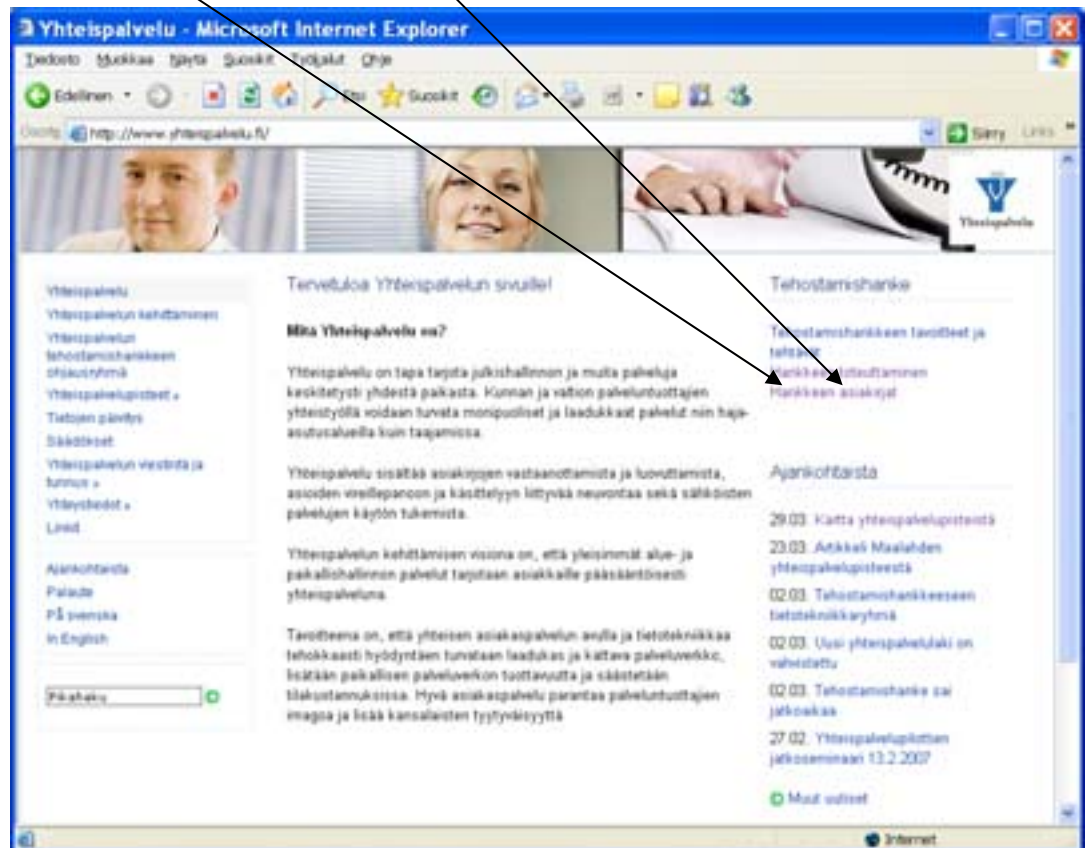
Existerande samserviceavtal skall göras förenliga med den nya lagen senast vid utgången av år 2007.

(En de facto upphöringstidpunkt till de gamla avtalen!)

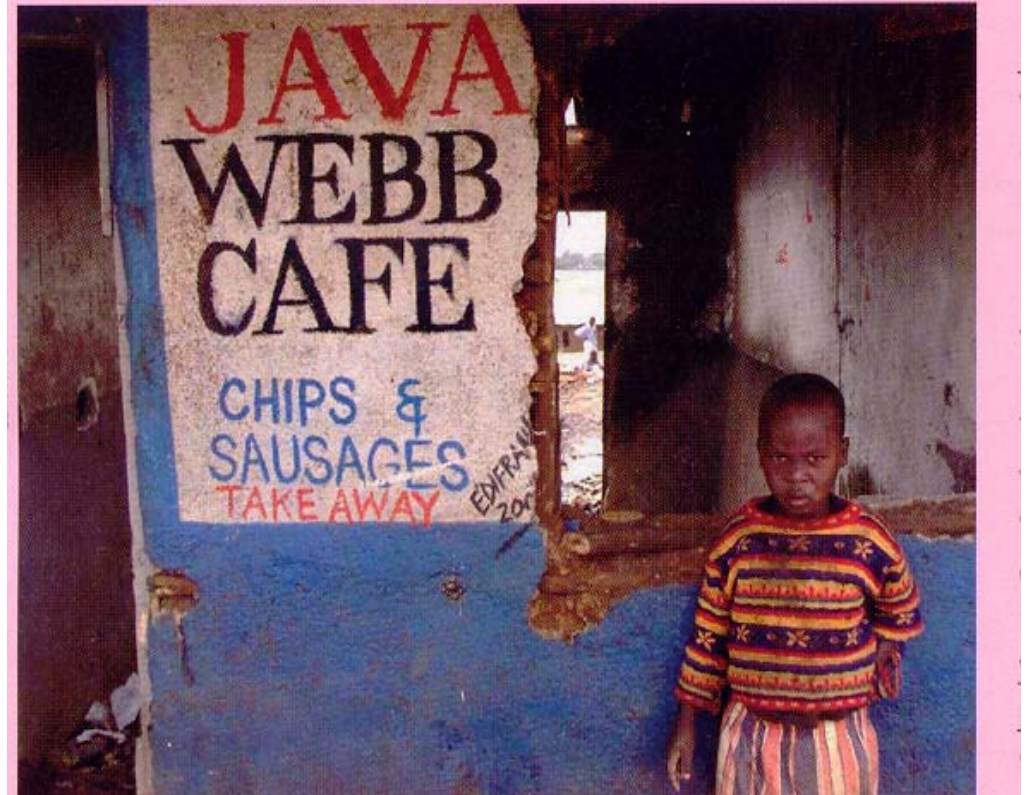


Omständigheter som skall iakttas i ett samserviceavtal samt modell för avtal finns på websidorna

[www.yhteispalvelu.fi](http://www.yhteispalvelu.fi)



# Tackar!



Pressbild / Reuters / George Mulala

Lagstiftningsråd Ilkka Turunen  
Tel. 09 160 32242, 050 5635730  
ilkka.turunen@vm.fi