

SOPIMUS YHTEISPALVELUSTA

*Laki julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007) edellyttää sopimista

Sopijaosapuolet	Toimeksisaaja: Mänttä-Vilppulan kaupunki Seppälän puistotie 15, PL 69, 35801 Mänttä-Vilppula Toimeksiantaja: Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimisto
Yhteispalvelutehtävät	Yhteispalveluna tarjottavat avustavat asiakaspalvelutehtävät: Avustavat asiakaspalvelutehtävät, joista toimeksisaaja hoitaa toimeksiantajan puolesta ovat seuraavat: ○ työ- ja elinkeinohallinnon verkkopalvelujen (www.te-palvelut.fi) yleisesittely asiakkaille ○ työ- ja elinkeinohallinnon julkaisujen, esitteiden ja lomakkeiden jakaminen ja lomakkeiden vastaanotto (ensisijaisesti ohjaus sähköisten lomakkeiden ja esitteiden käyttämiseen) ○ työ- ja elinkeinohallinnon tarjoaminen verkkopalvelujen käyttömahdollisuus ja niissä opastaminen ○ työ- ja elinkeinohallinnon asiantuntijat voivat olla tavattavissa kuvallisen etäyhteyden kautta yhteispalvelupisteessä: etäpalveluyhteyden varaaminen ja ottaminen Kun toimeksisaaja ottaa vastaan yhteispalvelun alaan liittyvän asiakirjan, tulee asiakirjassa tarkoitettu asia vireille sen saavuttua toimeksisaajalle. Asiakkaan yhteispalveluun jättämä dokumentti merkitään aina saapumispäivällä ja vastaanottavan yksikön tiedoilla. Dokumentti välitetään viivytystä toimivaltaisen viranomaisen nimeämään yksikköön sovituin menettelyin. Yhteispalvelupisteessä asiointi- ja palvelutapahtumat kirjataan maksuttomaan apudiaariin.
Vastuuhenkilöt	Toimeksisaajan vastuuhenkilö: Esa Sirviö, kaupunginjohtaja, Seppälän puistotie 15, PL 69, 35801 Mänttä-Vilppula Toimeksiantajan vastuuhenkilö: Palvelujohtaja Tarja Paulaniemi Pirkanmaan TE-toimisto, PL 587, 33101 Tampere, 0295 045 708, tarja.paulaniemi@te-toimisto.fi
Tilat, varustus ja laitteet (tiedot löytyvät sopimusrekisteristä, www.yhteispalvelu.fi)	Yhteispalvelupisteen käyntiosoite: Seppälän puistotie 15, 35800 Mänttä Yhteispalvelupisteen aukioloajat: Ma – pe 9.00 – 12.00, 13.00 – 15.00 Toimeksisaaja opastaa asiakkaan toimimaan asioinnissaan TE-toimiston yleisiä palvelutapoja ja –kanavia käyttäen. Asioinnissa on voimassa se, mitä TE-toimiston asioimiskäytännöissä kulloinkin on sovittu. Yhteispalvelupisteessä on TE-toimiston hankkima asiakkaiden käytössä oleva laitteisto kuvallisen etäyhteyden saamiseksi toimeksiantajan TE-toimistoon. Lisäksi yhteispalvelupisteessä asioivalla tulee olla mahdollisuus asiakirjojen reaaliaikaiseen välittämiseen toimeksiantajalle skannaamalla. Yhteispalvelupisteessä on 1 kpl asiakaspäätteitä verkkopalvelujen käyttämiseen ns. avoimessa asiointitilassa. Yhteisten tilojen asiakaspäätteen, tulostimen sekä asiakirjojen välittämiseen liittyvän skannerin hankinnasta ja ylläpidosta vastaa kunta.
Asiakirjojen julkisuus ja salassapito	Yhteispalvelutehtävien hoitamisessa tarvittavien viranomaisten asiakirjojen ja niihin sisältyvien tietojen julkisuudesta ja salassapidosta sekä yhteispalvelutehtäviä hoitavien henkilöiden vaitiolovelvollisuudesta ja tietojen hyväksikäyttökiellosta säädetään viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999). Tämän sopimuksen osapuolet antavat toisilleen tiedot sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.
Henkilötietojen käsittely	Yhteispalvelutehtävien hoitamisessa noudatetaan viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain lisäksi henkilötietolaki (523/1999) ja yhteispalvelutehtäviä koskevan erityislainsäädännön henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä. Tämän sopimuksen osapuolet huolehtivat yhteistyössä, että yhteispalvelutehtäviä hoitavalla toimeksisaajan henkilökunnalla on mahdollisuus päästä käyttämään yhteispalvelutehtävien hoitamisen edellyttämiä rekistereitä ja/tai tietojärjestelmiä lainsäädännön asettamien rajoitusten puitteissa.

Toimeksisaajan valvontavelvollisuus	Toimeksisaaja valvoo oman henkilökuntansa yhteispalvelutehtävien suorittamista seuraavasti: Valvonta tapahtuu normaalin kunnan esimiesvalvonnan kautta samoin kuin muissakin kunnan omissa työtehtävissä. Lisäksi seurataan asiaan liittyvää kirjallista raportointi- ym. materiaalia ja pidetään palvelun järjestämisen ja kehittämissä osalta tarvittaessa neuvotteluja toimeksiantajan kanssa.
Toimeksiantajan vastuu, ohjaus ja valvonta	Toimeksiantaja ohjaa ja valvoo toimeksisaajaa tässä sopimuksessa tarkoitettujen yhteispalvelutehtävien suorittamisessa. Sopimuksen osapuolet nimeävät ohjauksen ja valvonnan käytännön yhteistyön tekemistä varten yhteyshenkilöt. Toimeksisaajan yhteyshenkilönä toimii hallintojohtaja Saara Rauhala ja TE-toimiston yhteyshenkilönä palvelujohtaja Tarja Paulaniemi. Yhteistyössä käsitellään ainakin seuraavat asiat: - o yhteispalvelun laatua koskevat poikkeamat ja toimenpiteet sen johdosta - o tämän sopimuksen mukaisesti erikseen sovittavista asioista päättäminen - o palveluhenkilöstöä koskevat järjestelyt - o henkilöstön koulutus ja asiantuntemuksen muu ylläpito - o tässä sopimuksessa tarkoitettujen tehtäviä koskevat osapuolten väliset erimielisyydet ja niiden ratkaisutoimenpiteet - o asiakaspalaute ja toimenpiteet sen johdosta
Kustannusten jakaminen ja laskutus	Tämän sopimuksen perusteella maksettavan korvauksen suuruus saadaan määrätä vain siten, että se vastaa tehtävän tuottamisesta aiheutuneiden kokonaiskustannusten määrää (omakustannehintaa). Palveluneuvoja kirjaa palvelutapahtumat yhteispalvelupisteen käytössä olevaan apudiaariin. Etäpalvelua varten videoyhteyden hankinnasta ja yhteyden kuluista vastaa toimeksiantaja. Toimeksiantaja hankkii videoyhteyden edellyttämät laitteet (nettikamera, mikrofoni, kaiuttimet tai kuulokkeet) ja huolehtii videoyhteyden asentamisesta sekä luovuttaa yhteispalvelupisteen käyttöön videoyhteyksiin tarvittavan tietokoneen. Toimeksiantaja asentaa tietokoneen omaan tietoverkkoonsa ja huolehtii koneen ylläpidosta. Verkkoyhteydestä ja yhteyden kustannuksista vastaa toimeksiantaja. Toimeksisaaja hankkii palveluneuvojan tietokoneen sekä puhelimen ja työssä tarvittavan skannerin (sis. salatu yhteyden) ja vastaa em. laitteiden ylläpidosta, verkkoyhteyksistä ja puhelinkuluista. Toimeksiantaja maksaa palveluneuvojan asiakkaille antamasta henkilökohtaisesta neuvonnasta TE-toimiston sähköisiin palveluihin 200 €/kk toimeksisaajalle. Laskutuskauti (toimeksisaaja laskuttaa toimeksiantajaa) on 6 kuukautta. Kustannusten jakoa voidaan tarkistaa sen jälkeen, kun sopimuksen tarkoittamasta toiminnasta on saatu käyttöön perustuvaa tietoa. Toimeksisaaja toimittaa toimeksiantajalle eritellyn raportin työajan käytöstä laskutuksen yhteydessä (ote apudiarista tms.).
Yhteispalvelua hoitava henkilöstö sekä henkilöstön tuki ja koulutus	Yhteispalvelua hoitavien henkilöiden lukumäärä on 1. Yhteispalvelua hoitavalla palveluneuvojalla on varahenkilö(t). Toimeksisaaja järjestää yhteispalveluhenkilöstön (=palveluneuvoja) lomien, sairauksien ja muiden poissaolojen sijaisuudet siten, että yhteispalvelua on sovitusti saatavana eikä sen antamisessa tule katkoksia. Toimeksiantaja vastaa palveluneuvojien koulutuksesta yhteispalvelutehtäviin sekä tarvittavan täydennys- ja lisäkoulutuksen antamisesta palvelujen muuttuessa tai henkilöstön vaihtuessa. Täydennys- ja lisäkoulutuksen tarpeesta ja järjestämisen ajankohdasta osapuolet sopivat erikseen. Koulutus on pyrittävä järjestämään mahdollisimman pikaisesti ennen toiminnan aloittamista tai palveluja koskevan muutoksen toteuttamista Toimeksisaaja vastaa palveluneuvojien perehdyttämisestä yhteispalveluun ja mahdollistaa heidän osallistumisensa yhteispalvelutehtävissä tarvittaviin koulutustilaisuuksiin. Toimeksiantajan velvollisuutena on huolehtia, että yhteispalvelutehtäviin liittyvä tukimateriaali on palveluneuvojien käytettävissä ja saatavissa sähköisesti verkossa. Materiaalin käytöstä osapuolet sopivat erikseen. Toimeksiantajan velvollisuutena on huolehtia, että toimeksisaajan palveluneuvojilla on mahdollisuus saada ongel-

	matapauksissa välitöntä asiantuntija-apua ja -neuvontaa toimeksiantajan erikseen nimeämiltä asiantuntijoilta.
Raportointi ja seuranta	Tämän sopimuksen osapuolet sitoutuvat kokoontumaan vähintään 2 kertaa vuodessa yhteiskokoukseen yhteispalvelupisteiden toiminnan seuraamiseksi ja kehittämiseksi. Toimeksisaaja kutsuu kokouksen koolle. Yhteispalveluhenkilöstölle on varattava tilaisuus osallistua kokoukseen. Seuranta perustuu apudiaarin raporttiin.
Tiedottaminen	Asiakkaiden tiedottamisessa käytetään paikallista lehdistöä julkaisemalla ilmoituksia ja antamalla tiedotteita. Tiedotteet voivat olla myös sähköisessä muodossa toimeksiantajan ja toimeksisaajan internet-sivuilla. Sekä toimeksisaaja että toimeksiantaja tiedottavat yhteispalveluista myös omilla intranet-sivuillaan. Poikkeavista aukioloajoista tai muista äkillisistä ja vähäisistä muutoksista tiedottaa toimeksisaaja tarpeelliseksi katsomassaan laajuudessa. Toimeksisaaja lähettää tiedotteet tiedoksi myös toimeksiantajalle. Palvelussa tapahtuvista mahdollisista laajemmista muutoksista tehdään tarvittaessa erillinen viestintäsuunnitelma.
Sopimuksen voimaolo ja irtisanominen	Tämä sopimus tulee voimaan 1.12.2015 ja on voimassa toistaiseksi 31.12.2016 asti. Jos tarjottavien palveluiden kysyntä muuttuu merkittävästi tai muut olosuhteet (esim. lainsäädäntö, ministeriön ohjeet) palvelujen järjestämisessä muuttuvat merkittävästi, sopimus voidaan irtisanoa puolen vuoden irtisanomisaikalla. Sopimus voidaan irtisanoa muutoinkin, jos sopimusosapuolet laiminlyövät sopimusvelvollisuuksiaan, eivätkä pysty kohtuullisessa ajassa niitä täyttämään. Sopimusehtojen laiminlyönnistä, joka aiheuttaa tai voi aiheuttaa vahingonkorvausvastuun, tai toistuvasta tahallista sopimusehtojen laiminlyönnistä voidaan sopimus purkaa ilman irtisanomisaikaa.
Muut sopimusehdot	Tätä sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan ensisijaisesti neuvottelemalla. Sopimusta voidaan muuttaa vain kirjallisesti. Tähän sopimukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).
Allekirjoitukset	Paikka ja päiväys: Tampereella xx.xx.2015 Toimeksisaajan edustajan allekirjoitus ja nimenselvennys Esa Sirviö, Mänttä-Vilppulan kaupunginjohtaja Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus ja nimenselvennys Vesa Jouppila, Pirkanmaan TE-toimiston johtaja