

Järvenpään kaupunki, Kela - Sopimus yhteispalvelusta

Huom! Tämä dokumentti on luotu yhteispalvelujärjestelmän sisältämistä tiedoista.
Luotu 11.02.2025 08:06

Versio	Tapahtuma	Käyttäjä	Aika
v.1 Luonnostila	Sopimus luotu	Sari Katajamäki	03.12.2024 09:39

Sopimuksen pääkohdat

Sopimuksessa on Julkisen hallinnon yhteispalvelusta annetun lain 8 pykälän mukaan sovittava: yhteispalvelun toimeksisaajasta ja toimeksiantajasta; siitä, mitä asiakaspalvelutehtäviä sopimus koskee ja missä laajuudessa niitä hoidetaan yhteispalveluna; teknisen käyttöyhteyden käytöstä yhteispalvelussa ja sen käytännön toteutuksesta; 10 b §:ssä tarkoitetun ohjauksen, seurannan ja valvonnan käytännön järjestelyistä; asiointipisteen toimitiloista, työvälineistä ja laitteista sekä aukioloajoista ja sijaintipaikasta; salassa pidettävien tietojen ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä velvoitteita koskevista käytännön järjestelyistä; kielellisten oikeuksien turvaamisen käytännön järjestelyistä; yhteispalvelusta aiheutuvista kustannuksista maksettavista korvauksista tai korvauksen määräytymisessä käytettävistä 5 a §:ssä säädetyistä perusteista; yhteispalvelua hoitavasta henkilöstöstä ja sille asetettavista vaatimuksista; palveluneuvojien koulutuksesta ja tehtävien vaatimasta tiedollisesta ja teknisestä tuesta; sopimuksen voimassaolosta ja irtisanomisesta; muista mahdollisista yhteispalvelun järjestämiseen liittyvistä käytännön seikoista.

Sopimuksen tunnistetiedot

Sopimuksen nimi: **Järvenpään kaupunki, Kela - Sopimus yhteispalvelusta**

Tarkenne: Tämä sopimus koskee yhteispalvelulain 6 §:ssä mainittuja toimeksiantajien asiakaspalvelutehtäviä yhteisessä palvelupisteessä Järvenpään palvelutorilla.

Ohjaus, seuranta ja valvonta

Toimeksiantajat ja niitä ohjaavat viranomaiset vastaavat toimialalleen kuuluvien asiakaspalvelutehtävien hoitamisen ja kehittämisen ohjauksesta ja seurannasta sekä asiakaspalvelutehtävien hoitamisen valvonnasta.

Toimeksisaajan valvontavelvollisuus

Toimeksisaaja valvoo oman henkilökuntansa yhteispalvelutehtävien suorittamista. Toimeksiantaja on velvollinen korvaamaan vahingon, joka on syntynyt palvelun käyttäjälle yhteispalveluna hoidettavan avustavan asiakaspalvelutehtävän hoitamisessa siten kuin vahingonkorvauslain (412/1974) 3 luvussa säädetään. Toimeksiantaja ohjaa ja valvoo toimeksisaajaa yhteispalvelutehtävien suorittamisessa seuraavasti:

Seuranta perustuu: Ei määritetty

Yhteiskokoukset

Tämän sopimuksen osapuolet sitoutuvat kokoontumaan yhteiskokoukseen asiointipisteen toiminnan seuraamiseksi ja kehittämiseksi. Toimeksisaaja kutsuu kokouksen koolle. Yhteispalveluhenkilöstölle on varattava tilaisuus osallistua kokoukseen.

Kokoontumiskertojen vähimmäismäärä: 2

Kuuaa toteutustapa: Palvelua seurataan yhdessä sovituilla tavoilla, sekä lisäksi tarvittaessa havainnoimalla palvelutilanteita. Kelalla on oikeus tehdä muuta tutkimusta palvelun toimivuudesta tai teettää asiakastyytyväisyyskyselyjä. Sopimuksen osapuolet nimeävät sopimukseen liittyvien asioiden ja käytännön yhteistyöasioiden vastuuhenkilöt. Sopimuksen seurantakokous pidetään 2 x vuosi Toiminnan kehittämiseen liittyviä palavereja voidaan kutsua koolle tarvittaessa useamminkin.

Salassa pidettävät tiedot

Tässä sopimuksessa sovitaan henkilö- ja muiden tietojen käsittelyyn liittyviä velvoitteita koskevista käytännön järjestelyistä. Yhteispalvelutehtävien hoitamisessa noudatetaan viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) lisäksi luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta annettua Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679 (yleinen tietosuojasetus), tietosuojalakia (1050/2018) sekä yhteispalvelutehtäviä koskevan erityislainsäädännön henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä. Tämän sopimuksen osapuolet huolehtivat yhteistyössä, että yhteispalvelutehtäviä hoitavalla toimeksisaajan henkilökunnalla on mahdollisuus päästä käyttämään yhteispalvelutehtävän hoitamisen edellyttämiä rekistereitä ja/tai tietojärjestelmiä lainsäädännön asettamien rajoitusten puitteissa. Yhteispalvelutehtävän hoitamisessa käytetään tämän sopimuksen liitteessä x lueteltuja viranomaisen rekistereitä/tietojärjestelmiä. Toimeksisaaja vastaa, että sen henkilökunnalla on henkilökohtaiset käyttöoikeudet näihin rekistereihin ja/tai tietojärjestelmiin. Toimeksisaaja vastaa myös käyttöoikeuksia koskevien tietojen pitämisestä ajan tasalla. Toimeksisaajan on noudatettava tämän sopimuksen liitteessä x olevia määräyksiä tai periaatteita, jotka koskevat: Yhteispalvelussa käsiteltävien henkilötietojen sisältävien, asiakirjojen, tulosteiden ja muiden sellaisten käsittelyä, säilytystä ja hävittämistä, Yhteispalvelussa käsiteltävien henkilötietojen sisältävien rekisterien ja tietojärjestelmien käyttöä ja suojausta, sekä henkilötietojen käsittelytapahtuman ja sen perusteen dokumentointia.

Tarkennukset: Toimeksisaajan henkilöstö ei käytä Kelan rekisteritietoja avustavissa palvelutehtävissä, vaan hoitamisessa käytetään liitteessä 1 mainittuja rekistereitä/tietojärjestelmiä. (liite 1). Sopimuksen noudattamisessa noudatetaan liitteessä 2 mainittuja Kelan salassapitositoumusta ja asiakirjojen säilytystä koskevia ohjeita.

Kielellisten oikeuksien turvaaminen

Edellä mainittujen säädösten ja yhteispalvelutehtäviä koskevan erityislainsäädännön lisäksi tehtävien hoitamisessa noudatetaan kielilakia (423/2003), saamen kielilakia (1086/2003) ja viittomakielilakia (359/2015).

Tarkennukset: Palvelua tarjotaan suomeksi ja ruotsiksi sekä mahdollisuuksien mukaan muilla kielillä.

Henkilöstö

Yhteispalvelua hoitava henkilöstö sekä henkilöstön tuki ja koulutus

Yhteispalvelua hoitavien henkilöiden lukumäärä on merkitty yhteispalvelupisteiden sopimusrekisteriin. Toimeksisaaja järjestää yhteispalveluhenkilöstön (=palveluneuvoja) lomien, sairauksien ja muiden poissaolojen sijaisuudet siten, että yhteispalvelua on sovitusti saatavana eikä sen antamisessa tule katkoksia. Toimeksiantaja vastaa palveluneuvojen 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 palveluneuvojen perehdyttämisestä yhteispalveluun ja mahdollistaa heidän osallistumisensa yhteispalvelutehtävissä tarvittaviin koulutustilaisuuksiin. Toimeksiantajan velvollisuutena on huolehtia, että yhteispalvelutehtäviin liittyvä tukimateriaali on palveluneuvojen käytettävissä ja saatavissa sähköisesti verkossa. Materiaalin käytöstä osapuolet sopivat erikseen. Toimeksiantajan velvollisuutena on huolehtia, että toimeksisaajan palveluneuvojilla on mahdollisuus saada ongelmatapauksissa välitöntä apua ja neuvontaa toimeksiantajan erikseen nimeämiltä asiantuntijoilta.

Henkilöstön määrä henkilövuosissa (HTV): Ei määritetty

Henkilöstön määrä henkilöinä (HLÖ): Ei määritetty

Tarkennukset: Toiminnassa huomioidaan mahdolliset kesäajan aukiolon rajoitukset. Pidemmät lomat ja mahdolliset pidemmät poissaolot hoidetaan sijaisjärjestelyin. Muutoksista neuvotellaan aina sopimusosapuolten kesken. Yleinen palveluneuvoja tekee avustavia asiakaspalvelutehtäviä (liite 3), syvempää osaamista vaativissa Kela-asioissa palveluneuvoja ohjaa asiakkaan Kelaan. Henkilöstön rakenne on tiedossa Kelan yhteispalveluasioita vastaavalla henkilöllä.

Muut sopimusehdot

Sopimusta muutetaan sopimustoimijoiden yhteisellä päätöksellä ja muutokset hyväksytään sähköisessä sopimusrekisterissä. Tähän sopimukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

Muut sopijaosapuolten ehdot: Tätä sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan ensisijaisesti osapuolten välisin neuvotteluin. Jos neuvotteluilla asiaa ei saada ratkaistua, voidaan se viedä toimivaltaisen käräjäoikeuden ratkaistavaksi. Sopimuksen irtisanomisaika on 6 kk. (Yhteisellä molemminpuolisella sopimisella myös lyhyempi aika on mahdollista neuvotella).

Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen

Jos tarjottavien palveluiden kysyntä muuttuu merkittävästi, sopimus voidaan irtisanoa puolen vuoden irtisanomisajalla aikaisintaan vuoden kuluttua sen tekemisestä. Sopimus voidaan irtisanoa muutoinkin, jos sopimusosapuolet laiminlyövät sopimusvelvollisuuksiaan, eivätkä pysty kohtuullisessa ajassa niitä täyttämään. Sopimusehtojen laiminlyönnistä, joka aiheuttaa tai voi aiheuttaa vahingonkorvausvastuun, tai toistuvasta tahallisesta sopimusehtojen laiminlyönnistä voidaan sopimus purkaa ilman irtisanomisaikaa. Yhteispalvelun toimeksisaajan on ilmoitettava yhteispalvelurekisteriä ylläpitävälle taholle tiedot yhteispalvelusopimuksen tekemisestä, muuttamisesta ja päättymisestä kuukauden kuluessa muutoksesta.

Sopimuksen tyyppi

Toistaiseksi voimassaoleva Ei määritetty

Yhteispalvelusta maksettava korvaus

Hinnoittelumalli sopimukselle

Korvausperusteet: perusmaksu kuukausihinnoittelulla

Tarkenne: Ei määritetty

Perusmaksu

Palvelu

Ei määritetty

Hinta

0,00 € / kk

Tarkenne

Ei määritetty

Asiointipisteet

Järvenpää-info

Käyntiosoite

Kadunnimi	Sibeliuksenkatu
Osoitenumero	8
Postinumero	04400

Tilat ja laitteet

Erillinen tila etäpalvelulle	Ei määritetty
Etäpalvelulaitteisto	Ei määritetty
Erillinen tila asiakastapaamiseen	Ei määritetty
Neuvottelutila	Ei määritetty
Turvallinen lukittu tila asiakirjojen säilyttämistä varten	Ei määritetty
Erillinen työntekijöiden sosiaalitila	Ei määritetty
Asiakaspäätie	Ei määritetty

Palveluvalikoima

Palveluvalikoima

Palveluvalikoima: Kela tuotanto 3 (palveluneuvoja paikalla, ei etäpalvelua)

Hyväksyntä

Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen

Jos tarjottavien palveluiden kysyntä muuttuu merkittävästi, sopimus voidaan irtisanoa puolen vuoden irtisanomisajalla aikaisintaan vuoden kuluttua sen tekemisestä. Sopimus voidaan irtisanoa muutoinkin, jos sopimusosapuolet laiminlyövät sopimusvelvollisuuksiaan, eivätkä pysty kohtuullisessa ajassa niitä täyttämään. Sopimusehtojen laiminlyönnistä, joka aiheuttaa tai voi aiheuttaa vahingonkorvausvastuun, tai toistuvasta tahallisesta sopimusehtojen laiminlyönnistä voidaan sopimus purkaa ilman irtisanomisaikaa. Yhteispalvelun toimeksisaajan on ilmoitettava yhteispalvelurekisteriä ylläpitävälle taholle tiedot yhteispalvelusopimuksen tekemisestä, muuttamisesta ja päättymisestä kuukauden kuluessa muutoksesta.

Sopimuksen tyyppi

Toistaiseksi voimassaoleva Ei määritetty

.....
Paikka ja aika	Allekirjoitus
<i>ASTI-järjestelmäkuittaus (allekirjoittajalla ei ole tunnusta)</i>	

.....
Paikka ja aika	Allekirjoitus
<i>ASTI-järjestelmäkuittaus (allekirjoittajalla ei ole tunnusta)</i>	

.....
Paikka ja aika	Allekirjoitus
<i>ASTI-järjestelmäkuittaus (allekirjoittajalla ei ole tunnusta)</i>	

.....
Paikka ja aika	Allekirjoitus
<i>ASTI-järjestelmäkuittaus (allekirjoittajalla ei ole tunnusta)</i>	

Liite: voimassa oleva palveluvalikoima

Kela tuotanto 3 (palveluneuvoja paikalla, ei etäpalvelua)

Kelan ohjaus ja neuvonta maastamuuton sekä maahanmuuton yhteydessä

Asiakirjat vastaanotto ja vireillepano

Neuvonta

Palveluntuottajan virkailija paikalla

Verkkoasioinnin itseasiointipiste

Verkkoasioinnin opastus

Kelan perustoimeentulotuki

Asiakirjat vastaanotto ja vireillepano

Neuvonta

Palveluntuottajan virkailija paikalla

Verkkoasioinnin itseasiointipiste

Verkkoasioinnin opastus

Kelan tuet asevelvolliselle ja hänen omaiselleen

Asiakirjat vastaanotto ja vireillepano

Neuvonta

Palveluntuottajan virkailija paikalla

Verkkoasioinnin itseasiointipiste

Verkkoasioinnin opastus

Kelan tuet asumiseen

Asiakirjat vastaanotto ja vireillepano

Neuvonta

Palveluntuottajan virkailija paikalla

Verkkoasioinnin itseasiointipiste

Verkkoasioinnin opastus

Kelan tuet eläkeläisille

Asiakirjat vastaanotto ja vireillepano

Neuvonta

Palveluntuottajan virkailija paikalla

Verkkoasioinnin itseasiointipiste

Verkkoasioinnin opastus

Kelan tuet kuntoutukseen

Asiakirjat vastaanotto ja vireillepano

Neuvonta

Palveluntuottajan virkailija paikalla

Verkkoasioinnin itseasiointipiste

Verkkoasioinnin opastus

Kelan tuet lapsiperheille

Asiakirjat vastaanotto ja vireillepano

Neuvonta

Palveluntuottajan virkailija paikalla

Verkkoasioinnin itseasiointipiste

Verkkoasioinnin opastus

Kelan tuet omaisen menettäneille

Asiakirjat vastaanotto ja vireillepano

Neuvonta

Palveluntuottajan virkailija paikalla

Verkkoasioinnin itseasiointipiste

Verkkoasioinnin opastus

Kelan tuet opiskelijoille

Asiakirjat vastaanotto ja vireillepano

Neuvonta

Palveluntuottajan virkailija paikalla

Verkkoasioinnin itseasiointipiste

Verkkoasioinnin opastus

Kelan tuet sairastamiseen

Asiakirjat vastaanotto ja vireillepano

Neuvonta

Palveluntuottajan virkailija paikalla

Verkkoasioinnin itseasiointipiste

Verkkoasioinnin opastus

Kelan tuet työttömille

Asiakirjat vastaanotto ja vireillepano

Neuvonta

Palveluntuottajan virkailija paikalla

Verkkoasioinnin itseasiointipiste

Verkkoasioinnin opastus

Kelan vammaistuet ja -palvelut

Asiakirjat vastaanotto ja vireillepano

Neuvonta

Palveluntuottajan virkailija paikalla

Verkkoasioinnin itseasiointipiste

Verkkoasioinnin opastus