

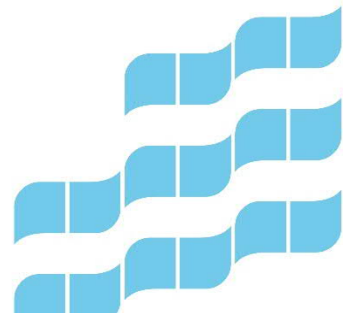
Sopimus työvoima- ja yrityspalveluisen asiointipisteestä Tampereen seudun työllisyysalueella

Sopimus perustuu lakiin julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007). Yhteispalvelun järjestämisen edellytyksenä on, että asiakaspalvelutehtävien järjestäminen ja hoitaminen yhteistyönä on tarkoituksenmukaista ja tarpeellista palvelujen saatavuuden turvaamiseksi ja hallinnon toiminnan tehostamiseksi

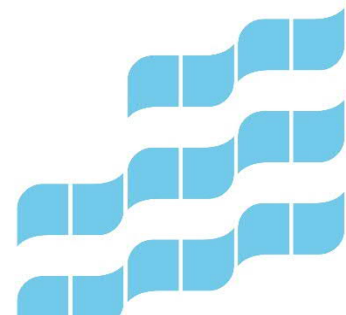
Määritelmät:

- 1) yhteispalvelulla tarkoitetaan asiakaspalvelutehtävien hoitamista viranomaisten välisen yhteispalvelusopimuksen nojalla;
- 2) toimeksiantajalla tarkoitetaan sitä yhteistyön osapuolena olevaa viranomaista, jonka asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta sovitaan;
- 3) toimeksisaajalla tarkoitetaan sitä yhteistyön osapuolena olevaa viranomaista, joka ottaa yhteispalvelusopimuksessa määritellyt asiakaspalvelutehtävät hoitaakseen;
- 4) asiointipisteellä tarkoitetaan toimeksisaajan hallinnassa olevaa yhteispalvelussa käytettävää toimitilaa;
- 5) palveluneuvojalla toimeksisaajan palveluksessa olevaa henkilöä, joka hoitaa asiakaspalvelutehtäviä yhteispalvelusopimuksen nojalla.

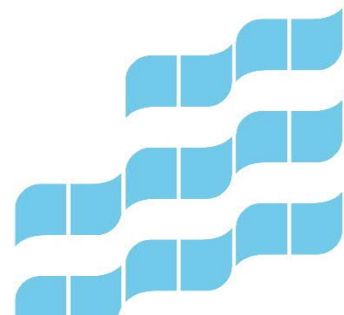
Sopija-osapuolet	Toimeksisaaja: x kunta, osoite xx Toimeksiantaja: Tampereen kaupunki, Tampereen seudun työllisyysalue, Tullikatu 6, PL...
Asiointipistetehtävät	Asiointipisteessä tarjottavat avustavat asiakaspalvelutehtävät, joita toimeksisaaja hoitaa toimeksiantajan puolesta ovat seuraavat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• asiakkaan henkilöllisyyden toteaminen ja varmentaminen</li> <li>• toimeksiantajan verkko- ja puhelinpalvelujen käytön neuvonta ja tuki</li> <li>• teknisen käyttöyhteyden avulla järjestettävää toimeksiantajan antamaa asiakaspalvelua koskevien ajanvarausten vastaanottaminen sekä käyttöyhteyden</li> </ul>



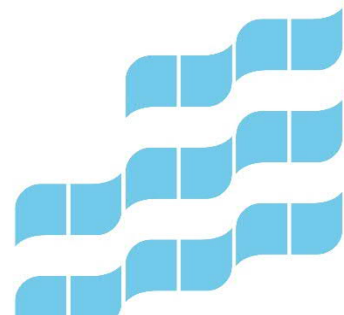
	<p>luominen toimeksiantajaan ja palvelun käytön neuvonta ja tuki</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimeksiantajalle tarkoitettujen ilmoitusten, hakemusten ja muiden asiakirjojen vastaanottaminen ja välittäminen toimeksiantajalle</li> <li>• mahdollisuus tulostaa ja kopioida asiakirjoja toimeksiantajan asiakkuuteen ja työnhakuun liittyen</li> <li>• Tampereen seudun työllisyysalueen julkaisujen, esitteiden ja lomakkeiden jakaminen</li> </ul> <p>Asiakirja, joka on toimitettu määräajassa toimeksisaajalle, katsotaan saapuneeksi määräajassa toimivaltaiseen viranomaiseen. Asiakkaan asiointipisteeseen jättämä asiakirja merkitään aina saapumispäivällä ja vastaanottavan yksikön tiedoilla. Dokumenttiin välitetään viivytyksettä toimivaltaisen viranomaisen nimeämään yksikköön sovituin menettelyin.</p>
<p>Vastuuhenkilöt:</p>	<p>Toimeksisaajan vastuuhenkilö</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>x</p> <p>Toimeksiantajan vastuuhenkilö</p> <p>Palvelujohtaja Lotta Lammi</p> <p>+358406765554</p> <p><a href="mailto:lotta.lammi@tampere.fi">lotta.lammi@tampere.fi</a></p>
<p>Tilat, varustus ja laitteet</p>	<p>Toimeksisaajalla on oltava asiakaspalvelutehtävien hoitamista ja asioinnin järjestämistä varten tarvittavat, tarkoituksenmukaiset ja turvalliset olosuhteet, tilat, työvälineet ja laitteet.</p> <p>Asiointipisteen käyntiosoite</p> <p>x</p> <p>Asiointipisteen aukioloajat</p> <p>xx</p> <p>Toimeksisaaja opastaa asiakkaan toimimaan asioinnissaan Tampereen seudun työllisyysalueen yleisiä palvelutapoja ja -kanavia käyttäen. Asioinnista on voimassa se, mitä työllisyysalueen asioimiskäytännöistä on kulloinkin sovittu.</p>



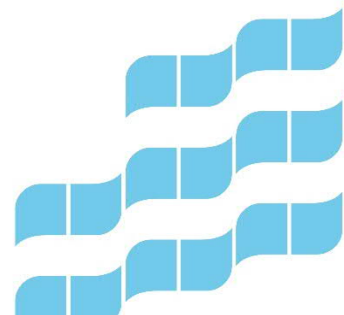
	Toimeksisaaja vastaa palveluun liittyvistä ja asiakaskäytössä olevista tiloista ja laitteista mukaan lukien verkkoasiointi.
Asiakirjojen julkisuus ja salassapito	Asiointipisteen tehtävien hoitamisessa tarvittavien viranomaisen asiakirjojen ja niihin sisältyvien tietojen julkisuudesta ja salassapidosta sekä palvelupistetehtäviä hoitavien henkilöiden vaitiolovelvollisuudesta ja tietojen hyväksikäyttökiellosta säädetään viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999).
Henkilötietojen käsittely	Asiointipistetehtävien hoitamisessa noudatetaan viranomaisen julkisuudesta annetun lain lisäksi tietosuojalakia (1050/2018) ja yhteispalvelutehtäviä koskevaan erityislainsäädännön henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä.
Toimeksisaajan valvontavelvollisuus	Toimeksisaaja valvoo oman henkilöstönsä asiointipistetehtävien suorittamista seuraavasti: Valvonta tapahtuu normaalin kunnan esihenkilövalvonnan kautta samoin kuin muissakin kunnan omissa työtehtävissä. Lisäksi seurataan asiaan liittyvää kirjallista raportointi- ym. materiaalia ja neuvotellaan tarvittaessa palvelun järjestämisen ja kehittämisen osalta toimeksiantajan kanssa.
Toimeksiantajan vastuu, ohjaus ja valvonta	Toimeksiantaja ohjaa ja valvoo toimeksisaajaa tässä sopimuksessa tarkoitettujen asiointipistetehtävien suorittamisessa. Sopimuksen osapuolet nimeävät ohjauksen ja valvonnan käytännön yhteistyön tekemistä varten yhteyshenkilöt. Yhteistyössä käsitellään ainakin seuraavat asiat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• yhteispalvelun laatua koskevat poikkeamat ja sen perusteella tehtävät toimenpiteet</li> <li>• tämän sopimuksen mukaisesti erikseen sovittavista asioista päättäminen</li> <li>• palveluhenkilöstöä koskevat järjestelyt</li> <li>• henkilöstön koulutus ja asiantuntemuksen muu ylläpito</li> <li>• sisäinen ja ulkoinen viestintä</li> <li>• tässä sopimuksessa tarkoitettujen tehtäviä koskevat osapuolten väliset erimielisyydet ja niiden ratkaiseminen</li> <li>• asiakaspalaute ja toimenpiteet sen perusteella tehtävät toimenpiteet</li> </ul>
Kustannusten jakaminen ja laskutus	Toimeksiantaja maksaa yhteispalvelun ajalta toimeksisaajalle palveluneuvonnan asiakkaille antamasta henkilökohtaisesta neuvonnasta



	<p>yhteispalvelulain mukaisen korvaussumman 200€ kuukaudessa. Laskutus tapahtuu kuuden kuukauden välein.</p> <p>Toimeksisaaja vastaa palvelun tuottamisen kuluista.</p>
<p>Asiointipistepalvelua hoitava henkilöstö sekä henkilöstön koulutus ja tuki</p>	<p>Toimeksisaajalla on oltava asiakaspalvelutehtävien hoitamista varten palveluiden saatavuuden kannalta riittävä määrä palveluneuvojia.</p> <p>Palveluneuvojien koulutuksen, asiantuntemuksen ja kokemuksen tulee vastata tarjottavan asiakaspalvelun vaatimuksia.</p> <p>Yhteispalvelua hoitavien henkilöiden lukumäärä on x.</p> <p>Toimeksisaaja järjestää yhteispalveluhenkilöstön lomien, sairauksien ja muiden poissaolojen sijaistukset siten, että yhteispalvelua on sovitusti saatavana eikä sen antamiseen tule katkoksia. Mikäli tämä ei ole mahdollista toimeksisaaja ilmoittaa asiasta toimeksiantajalle mahdollisimman pian ja viestii asiakkaille palvelujen katkoksesta.</p> <p>Toimeksiantaja vastaa yhteispalvelua hoitavien henkilöiden perehdyttämisestä yhteispalvelun tehtäviin sekä tarvittavan täydennys- ja lisäkoulutuksen antamisesta palvelujen muuttuessa tai henkilöstön vaihtuessa. Osapuolet sopivat täydennys- ja lisäkoulutuksen tarpeesta ja järjestämisen ajankohdasta erikseen. Koulutus pyritään järjestämään mahdollisimman pikaisesti ennen toiminnan aloittamista tai palveluita koskevan muutoksen toteuttamista.</p> <p>Toimeksisaaja vastaa yhteispalvelun henkilöstön perehdyttämisestä yhteispalveluun ja mahdollistaa heidän osallistumisensa yhteispalvelutehtävissä tarvittaviin koulutuksiin.</p> <p>Toimeksiantajan velvollisuutena on huolehtia, että yhteispalvelutehtäviin liittyvä tukimateriaali on yhteispalveluhenkilöstön käytettävissä ja saatavilla verkossa. Materiaalin käytöstä osapuolet sopivat erikseen.</p> <p>Toimeksiantajan velvollisuutena on huolehtia, että yhteispalvelun henkilöstöllä on mahdollisuus saada ongelmatapauksissa välitöntä asiantuntija-apua ja -neuvontaa toimeksiantajan erikseen nimeämiltä asiantuntijoilta.</p>
<p>Raportointi ja seuranta</p>	<p>Tämän sopimuksen osapuolet sitoutuvat kokoontumaan vähintään kerran vuodessa yhteiskokoukseen asiointipisteen toiminnan seuraamiseksi ja kehittämiseksi. Toimeksisaaja kutsuu kokouksen koolle.</p> <p>Asiointipistehenkilöstölle on varattava tilaisuus osallistua kokoukseen.</p> <p>Seuranta perustuu apudiaarin raporttiin.</p>



Tiedottaminen	Asiakkaiden tiedottamisessa käytetään ensisijaisesti sähköisiä kanavia. Sekä toimeksisaaja että toimeksiantaja tiedottavat yhteispalveluista omilla internet-sivuillaan sekä palvelutietovarantokuvauksissa. Tiedottamisessa voidaan hyödyntää myös sosiaalista mediaa, paikallista lehdistöä, tiedotteita jne. Poikkeavista aukiolojaoista tai muista äkillisistä ja vähäisistä muutoksista tiedottaa toimeksisaaja tarpeelliseksi katsomassaan laajuudessa. Toimeksisaaja lähettää tiedotteet tiedoksi myös toimeksiantajalle. Palvelussa tapahtuvista laajemmista muutoksista tehdään tarvittaessa yhdessä erillinen viestintäsuunnitelma.
Yhteispalvelurekisteri	Yhteispalvelusopimuksista pidetään rekisteriä, johon talletetaan tiedot sopimuksen osapuolista, asiointipisteen sijaintipaikasta, sen palveluvalikoimasta ja sopimuksen voimassaoloajasta sekä muut vastaavat sopimusten seurannan edellyttämät tiedot. Rekisterinpitäjänä toimii aluehallintovirasto. Yhteispalvelun toimeksisaajan on ilmoitettava aluehallintovirastolle tiedot yhteispalvelusopimuksen tekemisestä, muuttamisesta ja päättymisestä kuukauden kuluessa edellä mainitusta tapahtumasta.
Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen	Tämä sopimus tulee voimaan allekirjoituksella ja on voimassa toistaiseksi. Mikäli yhteispalveluna tarjottavien palvelujen kysyntä muuttuu merkittävästi tai muut olosuhteet palveluiden järjestämisessä muuttuvat merkittävästi, voivat osapuolet irtisanoa sopimuksen kahden kuukauden irtisanomisajalla. Sopimus voidaan irtisanoa mikäli sopimusosapuolet laiminlyövät sopimusveloitteitaan tai jos sopimusosapuolet muutoin päätyvät sopimuksen päättämiseen. Sopimusehtojen laiminlyönnistä, joka aiheuttaa tai voi aiheuttaa vahingonkorvausvastuun tai toistuvasta tahallisuudesta sopimusehtojen laiminlyönnistä sopimus voidaan purkaa ilman irtisanomisaikaa.
Muut sopimusehdot	Tätä sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan osapuolten välisin neuvotteluin. Tähän sopimukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).
Allekirjoitukset	Sopimus allekirjoitetaan sähköisessä järjestelmässä.



	Toimeksiantajan edustaja: Toimeksisaajan edustaja:
--	---

