
VARHAISKASVATUKSEN PALVELUSETELI

Sääntökirja

Elokuu 2016

Turku, Sivistystoimiala

Varhaiskasvatus- ja perusopetuslautakunta hyväksyi 20.6.2012 sääntökirjan yleisen osan, joka otettiin käyttöön 1.8.2012 alkaen.

Sääntökirjan yleisen osan päivitys:

Kasvatus- ja opetuslautakunta 5.6.2013 § 107

Kasvatus- ja opetuslautakunta _____.____2015 §

Sääntökirjan erityinen osa täsmentää eräitä yleisen osan yksityiskohtia. Sääntökirjan erityinen osa otettiin käyttöön 1.8.2012 lukien. Sääntökirjan erityisen osan hyväksyminen on kasvatus- ja opetustoimenjohtaja Timo Jalosen tekemä virkamiespäätös 21.6.2012.

Sääntökirjan erityisen osan päivitys: 3.9.2013 § 131

Sääntökirjan erityisen osan päivitys:

Sisällysluettelo

Sääntökirja.....	1
Sääntökirjan yleinen osa.....	5
Soveltamisala ja määritelmät.....	5
Toimintaa ohjaava lainsäädäntö.....	6
Asiakkaan asema.....	7
Varhaiskasvatusmuodon valinta.....	7
Palvelusetelin hakeminen.....	7
Palveluntuottajan valitseminen.....	8
Päätös palvelusetelistä.....	8
Sopimuksen tekeminen lapsen varhaiskasvatuksesta.....	8
Palvelusetelin voimassaolon päättyminen.....	8
Palvelusopimuksen irtisanominen.....	8
Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalveluiden sallittu hinnoittelu.....	8
Suurimman arvon hyväksyminen ja hinnantarkistus.....	8
Palvelusetelin arvosta.....	9
Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta.....	10
Esiopetukseen liittyvän varhaiskasvatuksen palvelusetelin arvon määräytyminen.....	10
Varhaiserityiskasvatuksen palvelusetelin arvon määräytyminen.....	10
Vieraskielisen, suomea tai ruotsia taitamattoman lapsen palvelusetelin arvon määrittäminen.....	11
Asiakkaan omavastuuosuus.....	11
Kesä ja varahoito.....	11
Leikkikoulu- ja kerhotoiminnan palvelusetelin arvo.....	12
Palvelun tuottajalle asetetut vaatimukset ja veloitteet.....	12
Yleiset vaatimukset.....	12
Turun kaupungin asettamat muut vaatimukset.....	12
Palvelutaso ja sen seuranta.....	13
Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen.....	13
Sähköisiin palvelusetelijärjestelmiin liittyvät toimintatavat.....	14
Kunnan veloitteet.....	14
Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	15
Kunta rekisterinpitäjänä.....	15
Verotus.....	15
Tuloverotus.....	15
Arvonlisäverotus.....	15
Asiakkaan ja palvelun tuottajaa koskevat sopimuserimielisyydet.....	15
Palaute.....	16
Muistutus.....	16

Kantelu.....	16
Sääntökirjan muuttaminen.....	17
Sääntökirjan voimassaoloaika	17
Sääntökirjan erityinen osa.....	18
Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat	18
Hoitopaikan vaihto toiseen yksityiseen palvelusetelipäiväkotiin.....	18
Palvelusetelin arvoon liittyvistä tekijöistä.....	18
Lyhyemmän hoitoajan palveluseteli.....	18
Palvelusetelin arvon määrittäminen vanhempien yhteishuoltajuudessa.....	19
Leikkikoulutoiminnan palveluseteli.....	19
Lapsen saama tuki varhaiskasvatuksessa	19
Tuen määritelmät	19
Lapsen saaman tuen varmistaminen.....	21
Palvelusetelin korotetun arvon määrittely tuen tarpeessa olevalle lapselle	21
Palvelusetelin korotetun arvon määrittely vieraskieliselle suomea taitamattomalle lapselle	22
Yhteistyö neuvolatoiminnan ja ennaltaehkäisevän lastensuojelu kanssa	23
Palvelutuotannon käynnistäminen.....	23
Ilmoitus yksityisestä sosiaalipalvelutoiminnasta (varhaiskasvatustoiminnasta).....	23
Täsmennyksiä palvelun tuottajille asetettuihin vaatimuksiin ja velvoitteisiin.....	24
Omavalvontasuunnitelma	25
Vastuut ja vahingonkorvaukset.....	25
Tietojärjestelmät	26
Sähköinen palvelusetelijärjestelmä (PSOP).....	26
Lasten varhaiskasvatuksen Effica	26
Palvelusetelillä tuotetun palvelun maksatus Turun kaupungin toimesta	27

Sääntökirjan yleinen osa

Soveltamisala ja määritelmät

Soveltamisala

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä varhaiskasvatuspalveluja (laki 36/1973). Palveluseteli rinnastetaan kunnan järjestämään varhaiskasvatukseen, eikä lapselle voi saada samanaikaisesti lasten kotihoidontukea eikä yksityisen hoidon tukea. Lapsi voi kuitenkin osallistua kerho-/leikkikoulutoimintaan. Palvelusetelin käyttäjällä on muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelujen tuottaja. Jäljempänä tässä sääntökirjassa päivähoidolla tarkoitetaan varhaiskasvatusta.

Sääntökirja

Sääntökirja on laadittu Turun kaupungin menettelytapaohjeeksi varhaiskasvatuksen palvelusetelijärjestelmään. Sääntökirja ei ole sopimus Turun kaupungin ja palvelujen tuottajan välillä. Sääntökirjassa Turun kaupunki asettaa hyväksymiskriteerit palveluntuottajille, palveluntuottajan on täytettävä. Sääntökirja toimii myös ohjeena palveluseteliä käyttäville asiakkaille tai asiakkuutta suunnitteleville.

Palveluseteli

Palvelusetelillä tarkoitetaan kunnan sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palvelujen tuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palvelujen tuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee varhaiskasvatuksen palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan tässä sääntökirjassa ainoastaan yksityisten varhaiskasvatuspalvelujen hankkimiseksi. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelujen tuottajan välinen sopimus.

Määritelmät

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

Asiakkaalla tarkoitetaan varhaiskasvatuslaissa ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain määrittelemää asiakasta.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä päiväkotia ja/tai leikkikoulua/kerhoa tai muuta juridista henkilöä, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi.

Varhaiskasvatuksella tarkoitetaan varhaiskasvatuslain mukaista lapsen suunnitelmallista ja tavoitteellista kasvatuksen, opetuksen ja hoidon muodostamaa kokonaisuutta.

Palvelusetelillä tarkoitetaan Turun kaupungin sitoumusta siitä, että se sitoutuu maksamaan asiakkaalle kunnan hyväksymältä yksityiseltä palveluntuottajalta asiakkaan hankkimat palvelut kunnan määräämään setelin arvoon asti.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan sitä, että asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Palvelusetelillä on vähimmäis- ja enimmäisarvo Turun kaupungin ja lakien määrittämien perusteiden mukaisesti.

Omavastuusuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelujen hinnasta, jota Turun kaupungin myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelusopimukseen ja varhaiskasvatussuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii palveluntuottajalta omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

Varhaiskasvatuksen asiakastietojärjestelmällä (LPH-Effica) tarkoitetaan järjestelmää, jota käytetään palveluseteli- ja palvelujen piiriin hakeuduttaessa sekä toteutuneen palvelun kirjaamisessa ja laskutuksessa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyyn tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta antamistaan palveluista.

Sähköisellä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmällä (PSOP-järjestelmä) tarkoitetaan tietojärjestelmää, jonka avulla hakeudutaan palvelusetelituottajaksi. Järjestelmä on Turun kaupungin ylläpitämä tuottajarekisteri.

Toimintaa ohjaava lainsäädäntö

Toiminnan lähtökohtana on lapsen oikeus varhaiskasvatukseen. Toiminnan tulee olla lakisääteisten varhaiskasvatukseen asetettujen tavoitteiden ja määräysten mukaista.

Keskeinen sovellettava lainsäädäntö:

Varhaiskasvatuslaki 36/1973
(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036>)

Asetus lasten päivähoidosta 239/1973
(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730239>)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009
(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569>)

Laki julkisista hankinnoista 348/2007, 53 – 54 §
(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070348>)

Kuluttajansuojalaki 38/1978
(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>)

Laki lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta 1128/1996
(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19961128>)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110922>)

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005
(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050272>)

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002
(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020504>)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992
(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734>)

Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 912/1992
(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920912>)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007
(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999
(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>)

Lastensuojelulaki 417/2007

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>)

Sosiaalihuoltolaki 710/1982

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>)

Henkilötietolaki 523/1999

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>)

Terveystieteidenhuoltolaki 1326/2010

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>)

Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta 380/2009

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090380>)

Asiakkaan asema

Varhaiskasvatusmuodon valinta

Palveluohjauksen ja perheen yhteisessä keskustelussa selvitetään lapsen palvelutarvetta ja pyritään löytämään perheen arkeen ja lapsen kehitykseen sopiva varhaiskasvatuksen vaihtoehto.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaalla on henkilötietolain mukainen oikeus omien asiakastietojensa tarkistamiseen ja hän voi erillisellä hakemuksella pyytää tietonsa nähtäväksi. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia.

Palveluseteli voidaan myös myöntää yksityiseen leikkikouluun tai kerhoon, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Lapsi voi olla samanaikaisesti osa-aikaisessa kunnallisessa varhaiskasvatuksessa tai saada palvelusetelin osa-aikaiseen varhaiskasvatukseen.

Palvelusetelillä ostettavat palvelut ovat asiakkaalle arvonlisäverottomia. Palvelusetelillä maksettu palvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

Palvelusetelin hakeminen

Palveluseteliä tulee hakea neljä kuukautta ennen hoidon tarvetta Turun kaupungilta sähköisellä hakemuksella. Jos hoidontarve johtuu äkillisestä työllistymisestä tai opiskelusta, vähimmäisjärjestelyaika on kaksi viikkoa. Palveluseteliä ei voi hakea takautuvasti. Jos tuottajalla on käytössä oma asiakastietojärjestelmä hakutoimintoineen, on perheen haettava myös palveluseteliä Turun kaupungin tietojärjestelmän kautta.

Asiakkaan mielipide palvelusetelin saamisesta tulee ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon, kun kunta järjestää palvelusetelillä asiakkaan tarvitsemaa palvelua. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. Palvelusetelin myöntämisestä päättää viranomainen.

Palveluntuottajan valitseminen

Perhe ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja neuvottelee palveluiden tuottamisesta. Perhe valitsee palveluntuottajaksi haluamansa yksityisen päiväkodin, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Luettelo kunnan hyväksymistä palveluntuottajista hintoineen ja yhteystietoineen on julkisesti nähtävissä internetissä. Palveluseteli tulee ottaa käyttöön kuukauden kuluessa sen voimassaolopäivästä alkaen.

Päätös palvelusetelistä

Palveluseteli myönnetään vähintään kuukauden kestävään hoitosuhteeseen. Päätös varhaiskasvatuksen järjestämisestä palvelusetelillä tehdään siihen asti, kunnes lapsi siirtyy oppivelvollisena perusopetukseen.

Palveluseteli myönnetään jokaiselle kuukaudelle kun lapsi on asiakassuhteessa palvelujen tuottajaan. Asiakassuhde säilyy isyysvapaan ajan, vaikka lapsella ei ole oikeutta varhaiskasvatukseen ko. aikana. Kaupunki maksaa kyseiseltä ajalta palveluntuottajalle vastaavan korvauksen kuin lapsikohtaisen palvelusetelin arvo on. Tuottaja ei kuitenkaan voi periä kyseiseltä ajalta palvelusetelin omavastuuta. Lapselle on varmistettava oikeus palata samaan hoitopaikkaan.

Sopimuksen tekeminen lapsen varhaiskasvatuksesta

Perhe ja palveluntuottaja tekevät palvelusopimuksen varhaiskasvatuksesta hintatietoineen. Perheen ja tuottajan väliseen sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Palveluseteli aktivoituu palvelusopimuksen mukaisena ensimmäisenä hoitopäivänä.

Palvelusetelin voimassaolon päättyminen

Palvelusetelin voimassaolo päättyy, kun perheen ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus sanotaan irti kirjallisesti, viimeistään kuitenkin lapsen aloitettua perusopetuksen. Mikäli lapsi siirtyy toiseen yksityiseen päiväkotiin hoidon keskeytyttä, palvelusetelin voimassaolo ei pääty. Tuottajalla on velvollisuus ilmoittaa kirjallisesti hoitosuhteen päättymisestä Turun kaupungille.

Jos lapsi ei käytä palvelua kuuteenkymmeneen (60) kalenteripäivään (ei koske kesäajan kuukausia: kesäkuu, heinäkuu, elokuu), oikeus palveluseteliin päättyy.

Mikäli lapsen etu vaatii tai annettu hoito ja kasvatustodetaan sopimattomaksi tai puutteelliseksi, on varhaiskasvatustulain 36/1973 § 29 mukaan Turun kaupungin ja palveluntuottajan pyrittävä sopivilla keinoilla saamaan aikaan korjausasiassa. Jollei korjausta ole asetetussa määräajassa tapahtunut, Turun kaupunki voi kieltää pitämästä lasta kyseisessä varhaiskasvatuspaikassa, jolloin palvelusetelin voimassaolo päättyy ja/tai käynnistää aluehallintoviraston kanssa valvontatoimet.

Palvelusopimuksen irtisanominen

Mikäli palveluntuottaja irtisanoo asiakkaan palvelusopimuksen, on tuottajan ilmoitettava irtisanomisen perusteet Turun kaupungille.

Palvelujen tuottajalla on oikeus periä asiakkaan omavastuuosuus omien irtisanomissääntöjensä mukaan.

Tuottajalle maksetaan palvelusetelin arvo irtisanoutumiskuukauden loppuun.

Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalveluiden sallittu hinnoittelu

Suurimman arvon hyväksyminen ja hinnantarkistus

Varhaiskasvatuksen palvelusetelin suurin arvo ja leikkikoulu- ja kerhotoiminnan tasasuuruinen arvo hyväksytään Turun kaupungin kasvatus- ja opetuslautakunnassa.

Palvelusetelin arvon ohjeellisenä tarkistusperiaatteena käytetään sosiaalipalveluiden ansiotasoindeksiin ja elinkustannusindeksiin yhdistettyä indeksiä. Indeksit muodostuu siten, että sosiaalipalveluiden ansiotason vaikutus on 70 % ja elinkustannusindeksiin vaikutus 30 %. Laskennassa käytetään viimeisimpiä käytössä olevia tilastokeskuksen indeksejä. Palvelusetelin arvoa tarkistetaan aina parillisen vuoden keväällä 30.4. mennessä. Tarkistetun palvelusetelin uusi arvo tuodaan päätettäväksi lautakuntaan. Uusi tarkistettu setelin arvo otetaan käyttöön aina uuden toimintakauden alusta elokuun 1. päivä.

Mikäli palvelusetelin hintaan tai hinnankorotusperiaatteisiin on tehtävä muutoksia (esim. palveluntarpeiden muuttamisen takia), käydään niistä Turun kaupungin ja palveluntuottajien kanssa erilliset neuvottelut. Neuvottelutulokset tuodaan lautakunnan käsiteltäväksi sääntökirjan mukaisesti. Muutokset tulevat voimaan yleisen osan kohdan sääntökirjan muuttaminen mukaan.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa sivistystoimialan viranomaiselle vähintään kolme kuukautta ennen palvelunsa hintojen muutoksista.

Turussa tulosidonnaisen lapsikohtaisen palvelusetelin arvo varhaiskasvatuksessa määräytyy kasvatus- ja opetuslautakunnan määrittelemän suurimman arvon mukaan. Suurimman arvon määrittelyperusteena käytetään 3-6-vuotiaan lapsen kokopäivähoitopaikan hintaa.

Muut palvelusetelin arvot määritellään siitä kertomien avulla seuraavasti:

- alle 3-vuotias, kerroin 1,51
- osapäivähoito, kerroin 0,54
- päivähoito 11 päivää kuukaudessa, kerroin 0,6
- päivähoito 16 päivää kuukaudessa, kerroin 0,9
- esiopetukseen liittyvä päivähoito, kerroin 0,54
- iltahoito ma-pe kello 06-22, kerroin 1,5
- korotettu arvo, varhaiseryityskasvatus, kerroin 1,50-3 (periaatteet kohdassa: Varhaiseryityskasvatuksen palvelusetelin arvon määrittäminen)
- korotettu arvo, suomea tai ruotsia taitamattomat lapset, kerroin 1,25 (periaatteet kohdassa: Vieraskielisen, suomea tai ruotsia taitamattoman lapsen palvelusetelin arvon määrittäminen)

Palvelusetelin arvo on euromäärä, joka saadaan vähentämällä suurimmasta arvosta asiakasmaksu, jonka perhe maksaisi lapsen kunnallisesta varhaiskasvatuksesta. Palvelusetelin lopullinen arvo määritellään toimitettujen dokumenttien pohjalta.

Palvelusetelin arvosta

Turun yksityisessä varhaiskasvatuksessa lapsikohtaisen palvelusetelin arvo määräytyy lapsen iän, perheen koon ja bruttotulojen sekä perheen ja tuottajan välisessä palvelusopimuksessa sovitun palveluntarpeen/hoidoajan perusteella. Palveluntuottaja tiedottaa asiakasta palvelusetelin arvoon vaikuttavista tekijöistä. Kunnallisen varhaiskasvatuksen asiakasmaksuissa käytettävä sisaralennus koskee palveluseteliä. Leikkikoulu- ja kerhotoiminnassa palvelusetelin arvo on tasasuuruinen ja perheen tuloista riippumaton. Palvelusetelin arvoa määrittäessä ei oteta huomioon palveluja, jotka asiakas ostaa oma-aloitteisesti palvelujen tuottajalta. Lisäpalvelun on oltava vapaaehtoista, eikä se saa syrjiä asiakkaita tai asettaa heitä eriarvoiseen asemaan.

Palvelusopimuksen ja varhaiskasvatussuunnitelman mukainen hoito ja kasvatus ovat palveluseteliin kuuluvaa ja siitä ei erillistä maksua voida periä, pois lukien esim. retkimaksu tms.

Mikäli palvelun hinta on korkeampi kuin palvelusetelin arvo, perii palvelujen tuottaja tämän erotuksen asiakasmaksuna asiakkaalta. Mikäli asiakkaan ja tuottajan sopima hoitopaikan hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan tuottajalle enintään asiakkaan ja tuottajan sopiman hinnan.

Palvelusetelin arvoa on korotettava korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon määräytymisessä ja muuttamisesta käytetään samaa ohjeistusta kuin Turun kaupungin kunnallisen varhaiskasvatuksen asiakasmaksujen kohdalla.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta

Palvelusetelin arvosta annetaan erillinen päätös asiakkaalle. Lapsen palvelusetelin arvo määräytyy lapsen iän ja perheen bruttotulojen sekä perheen ja tuottajan välisessä palvelusopimuksessa sovitun palveluntarpeen perusteella. Asiakkaalle toimitetaan kirjallinen päätös palvelusetelin arvosta. Tuottajalle toimitetaan kirjallinen päätös palvelusetelin arvosta, jossa perheen tulotietoja ei mainita.

Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta, palvelusetelin arvon korottamista koskeva päätös ja toimielimen oikaisuvaatimuksen johdosta antama päätös voidaan toimittaa asiakkaalle tiedoksi kirjeellä, postitse tai sähköisessä muodossa asiakkaan osoittamaan paikkaan. Tiedoksisaannin katsotaan tällöin tapahtuneen, jollei muuta näytetä, seitsemäntenä päivänä siitä, kun päätös asiakkaan ilmoittamalla osoitteella varustettuna on annettu postin kuljetettavaksi. Muilta osin noudatettavasta menettelystä säädetään hallintolaissa ja laissa sähköisestä asioinnista

Palvelusetelin arvon tarkistaminen

Palvelusetelin arvo määrätään toistaiseksi. Palvelusetelin arvoa tarkistetaan, jos palvelun saajan maksukyky on olennaisesti muuttunut tai arvo osoittautuu virheelliseksi. Olennaiseksi muutokseksi katsotaan arvon perusteena olevien perheen bruttotulojen vähintään kymmenen (10 %) prosentin muutos. Tulojen tarkistaminen tehdään kerran vuodessa.

Muutoksenhaku palvelusetelin arvosta tehtyyn päätökseen

Päätökseen tyytymätön asianosainen saa tehdä siitä kirjallisen oikaisuvaatimuksen 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista kunnan monijäseniselle toimielimelle, joka vastaa asianomaisen palvelun järjestämisestä kunnassa. Oikaisuvaatimuksen tekemistä koskevien ohjeiden antamisesta säädetään hallintolaissa. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen ei saa valittamalla hakea muutosta.

Toimielimen oikaisuvaatimuksen johdosta antamaan päätökseen haetaan muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa säädetään. Valitus voidaan antaa myös toimielimelle, jonka on toimitettava se oman lausuntonsa ohella hallinto-oikeudelle. Hallinto-oikeuden päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

Esiopetukseen liittyvän varhaiskasvatuksen palvelusetelin arvon määräytyminen

Maksuton esiopetus on perusopetuslain mukaista opetusta ja lapsella on velvollisuus osallistua siihen vuotta ennen oppivelvollisuuden alkua. Laki sosiaali- ja terveystieteiden palvelusetelistä ei sovellu pelkkään perusopetuslain mukaiseen esiopetukseen, vaikka se järjestettäisiinkin päiväkodissa. Esiopetus alkaa ja päättyy vuosittain Turun kaupungin kasvatusta- ja opetuslautakunnan päätöksen mukaan, jonka ajalta varhaiskasvatuksesta maksetaan kulloinkin voimassa olevan päätöksen mukaista palvelusetelinarvoa. Kerroin määrittää sääntökirjassa.

Koulunkäynnin aloittaminen säädettyä vuotta aikaisemmin tai myöhemmin

Mikäli lapselle ajatellaan koulunkäynnin aloittamista vuotta säädettyä myöhemmin tai aikaisemmin, tulee lapselle saada koulupsykologin tai muun tutkivan tahon lausunto. Lapsen tulevan koulun rehtori päättää lausunnon perusteella koulunkäynnin aloittamisesta (PoL § 27).

Varhaiserityiskasvatuksen palvelusetelin arvon määräytyminen

Varhaiskasvatuslain mukaan lasten varhaiskasvatuksessa on oltava erityislastentarhanopettajan palveluja varhaiskasvatuksessa esiintyvää tarvetta vastaavasti. Varhaiskasvatuksen tavoitteena on tunnistaa lapsen yksilöllinen tuen

tarve ja järjestää tarkoituksenmukaista tukea varhaiskasvatuksessa tarpeen ilmetyä tarvittaessa monialaisessa yhteistyössä.

Lapsen tukimuotoina puhutaan yleisestä, tehostetusta ja erityisestä tuesta. Mikäli lapsella on tuen tarvetta varhaiskasvatuksen palveluissa, hänen palvelusetelinsä arvoa voidaan korottaa edellyttäen, että yleisen tuen menetelmät toteutuvat.

Tuen tarve saattaa nostaa Turun kaupungin palvelujen tuottajalle maksettavan palvelusetelin arvoa, perheen mahdolliseen omavastuuseen arvon korotus ei vaikuta.

Tuottajien tulee järjestää varhaiserityiskasvatuksen palvelujen ja tuen tarvitsijoiden arviointi joko ostamalla palvelu tai tuottamalla palvelu itse. Arvioitsijalla tulee olla erityislastentarhanopettajan tutkinto. Palvelu tulee tarjota asiakkaalle suomen tai ruotsin kielellä.

Tuottaja varmistaa, että jokaisessa varhaiskasvatusyksikössä lapsen saama tuki toteutuu varhaiskasvatussuunnitelman mukaisesti ja varhaiskasvatuksen erityisopettaja kartoittaa, arvioi ja raportoi lapsen tuen toteutumisen.

Vieraskielisen, suomea tai ruotsia taitamattoman lapsen palvelusetelin arvon määrittäminen

Mikäli lapsella ei ole lainkaan suomen- tai ruotsinkielentaitoa ja sääntökirjan erityisessä osassa luetellut muut perusteet täyttyvät, huomioidaan asia palvelusetelin arvoa määriteltäessä. Tuen tarve saattaa nostaa Turun kaupungin palvelujen tuottajalle maksettavan palvelusetelin arvoa, perheen mahdolliseen omavastuuseen kerroin ei vaikuta.

Asiakkaan omavastuuosuus

Asiakas maksaa tuottajalle hoitomaksun (omavastuuosuus), jonka suuruus on tuottajan perimän hoitopaikan kokonaishinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta ennen palvelunsa hintojen muutoksista.

Esiopetuksen loma-aikojen omavastuu

Syys- joului- ja talvilomasta johtuva katkos esiopetuksessa ei vaikuta omavastuuosuuteen, ts. omavastuuosuutta ei koroteta loman ajaksi.

Säännönmukaisesti lyhempiä hoitoaikoja käyttävien omavastuu

Asiakkaan palveluntarpeen ollessa normaalia kokopäivähoitoa vähäisempi, huoltajan ja tuottajan on sovittava palvelusopimuksessa, että lapsi on jatkuvasti ja säännöllisesti poissa varhaiskasvatuksesta.

Kesä ja varahoito

Kesäajalla Turun kaupunki suosittelee palvelujen tuottajia olemaan perimättä asiakasmaksua siltä ajalta kun päiväkotit on suljettu. Palvelun tuottajia suositellaan perimään asiakkaiden omavastuuosuus enintään 11 kuukaudelta vuodessa. Tuottajan tulee huolehtia siitä, että varhaiskasvatusta on saatavana tarvetta vastaavasti ympärivuotisesti, varhaiskasvatus voidaan järjestää esimerkiksi yhteistyössä muiden tuottajien kanssa. Asiakkaalla ei ole oikeutta kunnalliseen varhaiskasvatukseen.

Mikäli lapsi tarvitsee elokuussa ennen esiopetuksen alkua kokopäivähoitoa, peritään siitä kokopäivähoidon omavastuuosuus.

Mikäli palveluseteliä jo aikaisemmin käyttänyt lapsi aloittaa esiopetuksen ja lapsi ei tarvitse elokuussa ennen esiopetuksen alkua varhaiskasvatusta, tulee palvelusopimus esiopetukseen liittyvästä varhaiskasvatuksesta tehdä alkamaan elokuun ensimmäisestä päivästä. Asiakkaan omavastuuosuus peritään esiopetukseen liittyvän varhaiskasvatuksen maksuna. Kaupunki maksaa edellä mainitulta ajalta esiopetukseen liittyvän varhaiskasvatuksen arvon.

Leikkikoulu- ja kerhotoiminnan palvelusetelin arvo

Leikkikoulu- ja kerhotoiminnan palvelusetelin tasasuuruinen arvo määräytyy kasvatusta- ja opetuslautakunnan päätöksen mukaan.

Palvelun tuottajalle asetetut vaatimukset ja velvoitteet

Yleiset vaatimukset

Varhaiskasvatuksen palvelusetelituottajan tulee tehdä ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista aluehallintovirastolle rekisteröintiä varten. Tuottaja toimittaa ilmoituksen liitteineen PSOP-järjestelmään Turun kaupungin lausuntoa varten, kaupunki toimittaa ilmoituksen liitteineen aluehallintovirastoon.

Palvelujen tuottajan on sitouduttava, täyttämään palvelusetelilain mukaiset yleiset ehdot, varhaiskasvatuslain ja asetuksen lasten varhaiskasvatuksen edellytykset sekä yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain edellytykset. Lisäksi palveluntuottajan on sitouduttava noudattamaan muiden toimintaa ohjaavan lainsäädännön edellytyksiin sen mukaan kun ne koskevat kyseessä olevaa palvelua.

Palvelujen tuottajan on nimettävä palvelujen vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä ja vastaa sääntökirjan sitoumusten toteuttamisesta. Palvelujen tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta. Päiväkodissa tulee noudattaa voimassa olevia työehtosopimuksia.

Kunnalla on oikeus vaatia palvelujen tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset ja muut mahdolliset selvitykset siitä, että yleiset edellytykset täyttyvät.

Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös kunnan muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, niin palveluntuottaja tullaan poistamaan palveluntuottajarekisteristä.

Turun kaupungin asettamat muut vaatimukset

Tilat

- Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuus- ja esteettömyysmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti ja täytettävä lain edellyttämät palvelun tuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

Henkilöstö

- Palvelujen tuottajan tai toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilön tai hänen varahenkilönsä tulee olla tavoitettavissa puhelimitse tai sähköpostitse ilmoittaminaan aukioloaikoina.
- Palvelujen tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelujen tuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös-, tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista (348/2007), 53–54 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin.
- Palveluntuottajan on vastattava työntekijöiden täydennyskoulutuksesta.

Varhaiskasvatus

- Palveluntuottajan on sitouduttava noudattamaan valtakunnallista sekä kunnallista voimassa olevaa varhaiskasvatussuunnitelmaa ja laadittava yksikkö- tai ryhmäkohtainen varhaiskasvatussuunnitelma.

Palvelut

- Palveluntuottajan on sitouduttava toimittamaan tiedot tuottamistaan palveluista ja niiden hinnoista sekä hinnanmuutoksista Turun kaupungin sivistystoimialalle, joka pitää ne julkisesti nähtävänä.

- Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Hinnoissa on selvittävä myös mahdollinen varausmaksu ja kesäajan hoitomaksu sekä irtisanomiskäytännöt.
- Päiväkotien on tarjottava varhaiskasvatusta perheen tarpeen mukaan klo 6-18 sillä edellytyksellä, että klo 6-7 ja klo 17-18 välisen ajan todellinen hoidon tarve tarkistetaan palveluntuottajan toimesta ja että tarve johtuu huoltajien työstä tai opiskelusta. Aukioloajat voivat vaihdella päiväkotikohtaisesti.
- Palvelujen tuottajan tulee informoida valvontaviranomaista säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä palvelujen osalta asiakasturvallisuudesta.
- Valvontaviranomaista tulee informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.
- Palvelun tuottajan tulee osallistua kaupungin järjestämiin tuottajakokouksiin ja palvelujärjestelmän kehittämistyöhön, mm. asiakastytyväisyyskyselyihin ja auditointeihin.
- Palvelujen tuottajalla on oltava Internet-sivut, joilta käy ilmi:
 - toimitilojen osoite ja yhteystiedot
 - palvelujen hintatiedot
 - aukioloaika
 - varhaiskasvatussuunnitelma
- Palvelujen tuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista.

Tietojen käsittely

- Palvelujen tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelujen tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Palveluntuottaja luo ja säilyttää asiakastietonsa omassa yksikössään ja luovuttaa tarvittavat muut alkuperäiset asiakirjat asiakkaalle hoitosuhteen päätyttyä.
- Palvelujen tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa.
- Asiakirjat tulee säilyttää turvallisessa paikassa, minne kukaan ulkopuolinen ei pääse ja sähköiset asiakirjat asianmukaisesti suojattuina. Asiakirjoista ei saa antaa kopiota eikä niissä olevia tietoja ulkopuolisille ilman asianomaisen lupaa.

Palvelutaso ja sen seuranta

Tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan palvelukokonaisuudet. Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden sisällä uuden yksikön toiminnan aloittamisesta.

Valvontaviranomainen toteuttaa valvontaa ensisijaisesti antamalla palvelujen tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa palveluntuottajalle sekä seuraa toiminnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Valvontaviranomainen voi tarkastaa palveluntuottajan toiminnan sekä toiminnan järjestämisessä käytettävät tilat silloin, kun tarkastuksen tekemiseen on perusteltu syy.

Turun kaupunki voi neuvotella yksittäisen palvelujen tuottajan kanssa mahdollisista lisäpalveluista tai erityisistä palveluista, joita se haluaa palvelujen tuottajan erillisissä tapauksissa tuottavan. Näistä erillisistä vaatimuksista käydään tarvittaessa neuvottelu palvelujen tuottajan kanssa. Turun kaupunki voi esittää, että palvelujen tuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palvelujen tuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon. Edellä mainittu syy erillisistä vaatimuksista ja neuvotteluista voi olla esim. alueella tapahtuva muutos asiakaskunnassa ja heidän palvelujen tarpeessaan. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa Turun kaupungille joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet.

Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen

Mikäli palvelujen tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, Turun kaupunki voi poistaa palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta. Palvelujen tuottaja poistetaan palveluntuottajarekisteristä, mikäli hän ei kirjallisesta huomautuksesta huolimatta korjaa huomautukseen johtanutta asiaa.

Turun kaupungilla on myös oikeus peruttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta, mikäli:

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- palvelun tuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta huomautuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja
- palvelun tuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan tai
- palvelun tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa

Jos palvelujen tuottaja rikkoo tämän sääntökirjan asettamia velvoitteita, voidaan palvelujen tuottaja poistaa välittömästi palveluntuottajarekisteristä ja palvelusetelin maksaminen lopettaa. Poisto palveluntuottajarekisteristä on voimassa kaksi (2) vuotta minkä jälkeen palvelujen tuottaja voi uudelleen hakea palveluntuottajarekisteriin. Palveluntuottajan hyväksyminen perutaan myös, kun palveluntuottaja pyytää hyväksymisen perumista.

Sähköisiin palvelusetelijärjestelmiin liittyvät toimintatavat

Hakeutuminen palvelusetelituottajaksi

Palveluntuottajaksi hakeudutaan tietojärjestelmän kautta. Palveluntuottaja kirjautuu Katso-tunnisteen avulla järjestelmään (<https://yritys.tunnistus.fi/>)

Turun kaupunki suorittaa palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkastukset automaattisesti. Jotta tarkastus voidaan tehdä automaattisesti, tulee tuottajan liittyä Luotettava Kumppani / Suomen Tilaaajavastuu Oy:n -ohjelmaan. (www.tilaaajavastuu.fi) Mikäli tuottaja ei ole liittynyt edellä mainittuun ohjelmaan ja tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit edellä mainittuun järjestelmään kolmen kuukauden välein.

Jokaisesta toimipaikasta tulee tehdä hakemus järjestelmään. Palvelusetelitoiminnan aloituspäivä ei tarvitse olla kaikissa palveluntuottajan varhaiskasvatusyksiköissä / toimipaikassa sama.

Kunnan velvoitteet

Turun kaupungin on nimettävä viranhaltija, joka toimii yhteyshenkilönä ja vastaa sääntökirjan sisällöstä ja omalta osaltaan sitoumusten toteuttamisesta.

Turun kaupungin on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Turun kaupungin täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksetaan hankkia. Kaupungin on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitys.

Turun kaupunki hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kaupungin tulee ottaa palvelun tuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa

palvelun tuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palvelun tuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Turun kaupungin on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä.

Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Turun kaupungin puolesta toimintaa valvova tai palvelusetelin myöntämisestä päättävä viranomainen ei voi olla varhaiskasvatuksesta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajaorganisaatiossa tai palvelujen tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palvelujen tuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Kunta rekisterinpitäjänä

Turun kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Asiakasrekisteri ylläpidetään Turun kaupungin varhaiskasvatuksen asiakasrekisteri järjestelmän (varhaiskasvatuksen LPH-Effica) avulla.

Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa Turun kaupunki rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kaupungin omaan asiakasrekisteriin. Palvelujen tuottajan ja kaupungin tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

Verotus

Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaan muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, varhaiskasvatuksesta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Asiakkaan ja palvelun tuottajan koskevat sopimuserimielisyydet

Asiakasreklaamatioiden yhteydessä perheitä ohjataan ensisijaisesti selvittämään tilannetta varhaiskasvattajien tai tarvittaessa heidän esimiehensä kanssa. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, perhe tai palveluntuottaja voi olla yhteydessä Turun kaupungin sivistystoimialan valvoviin viranomaisiin.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palvelun tuottajalle.

Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Viranomaisilla on lakisääteinen valvonta- ja ohjausvelvollisuus.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Palaute

Asiakas voi antaa saamastaan palvelusta palautetta sähköpostitse, puhelimitse tai paikan päällä. Palautteen vastaanottaja, joko palvelunjärjestäjän tai palveluntuottajan edustaja, kirjaa palautteen. Asiakas voi antaa saamastaan palvelusta palautetta myös suoraan Turun sivistystoimialan viranomaisille tai esimerkiksi aluehallintovirastoon.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan antamaan palautteeseen. Palautteeseen tulee vastata kahden viikon sisällä.

Palvelujen tuottajan on toimitettava saamansa palvelupalaute mahdollisimman pian, vähintään kahden viikon kuluessa palautteen antamisesta, tiedoksi valvovalle viranomaiselle. Palvelupalautteen toimittaminen on aina palvelun tuottajan vastuulla.

Mikäli palautteita ei toimiteta kahden viikon määräajassa, voi Turun kaupunki saattaa asian sääntökirjan kohdan ”Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen” mukaiseen käsittelyyn.

Palvelun laadusta annetun reklamaation johdosta voi Turun kaupunki pyytää selvitystä palvelujen tuottajalta ja vaatia laadun korjausta. Turun kaupunki toimittaa tarvittaessa edelleen reklamaatiot aluehallintovirastoon tai muille asiaa hoitaville viranomaisille.

Muistutus

Palveluunsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymätön voi tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen hoitopaikkansa vastaavalle tai sivistystoimialan valvovalle viranomaiselle.

Ennen muistutuksen tekemistä asia kannattaa yrittää selvittää henkilöstön kanssa. Usein asiat ratkeavat keskustelun avulla, eikä muita toimenpiteitä tarvita.

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti. Muistutus on lakisääteinen oikeus, ja vastaavan henkilön on vastattava siihen kohtuullisessa ajassa, mikä tarkoittaa enintään muutamaa viikkoa.

Muistutuksesta annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

Kantelu

Palvelua koskeva kantelu tehdään joko aluehallintovirastoon kantelulomakkeella tai vapaamuotoisesti. Kantelun voi tehdä, vaikka olisi jo tehnyt palvelusta muistutuksen hoitopaikkaan. Kantelua ei yleensä tutkita, jos tapahtumista on aikaa yli viisi vuotta.

Tarvittaessa viranomaiset siirtävät kantelut sovitun työnjaon mukaisesti asianmukaiseen käsittelypaikkaan. Siirrosta ilmoitetaan kantelijalle

Turun kaupunki velvoittaa palveluntuottajat antamaan tiedot palvelua koskevista reklamaatioista, kanteluista ja hoi-
tovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista.

Sääntökirjan muuttaminen

Turun kaupungin kasvatusta- ja opetuslautakunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja/tai sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kasvatusta- ja opetuslautakunta päättää sääntökirjan yleisestä osasta ja toimialajohtaja päättää yleistä osaa selittävästä ja täydentävästä erityisestä osasta.

Turun kaupunki ilmoittaa muutoksista palvelujen tuottajalle kirjallisesti sen jälkeen kun päätös on saanut lainvoiman. Mikäli palvelujen tuottaja ei sitoudu muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti Turun kaupungin sivistystoimialalle kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen vastaanottamisesta. Sähköposti voi toimia kirjallisena ilmoituksena. Mikäli Turun kaupungille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelun tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.