

## YHTEISPALVELUSOPIMUS

### 1. Sopimusosapuolet

#### 1.1 Toimeksisaajat:

Turun kaupunki \_\_\_\_\_

Turun työvoima- ja elinkeinotoimisto \_\_\_\_\_

#### 1.2 Toimeksiantajat

Turun kaupunki \_\_\_\_\_

Turun työ- ja elinkeinotoimisto \_\_\_\_\_

### 2. Yhteispalvelun tehtävät

#### 2.1 Yhteispalveluna tarjottavaksi suunnitellut avustavat asiakaspalvelutehtävät

Avustavat asiakaspalvelutehtävät, joita toimeksisaajat hoitavat toimeksiantajien puolesta on lueteltu sopimuksen liitteissä 1 ja 2.

Liite 1 Työhallinnon palvelut  
Liite 2 Turun kaupungin palvelut

Tavoitteena on mahdollistaa myös muiden toimijoiden (esim. järjestöt) yleisölle suuntaaman toiminnan ja tapahtumien järjestäminen yhteispalvelupisteen tiloissa.

Jos toimeksisaaja ottaa vastaan yhteispalvelun alaan liittyvän asiakirjan, tulee asiakirjassa tarkoitettu asia vireille sen saavuttua toimeksisaajalle.

#### 2.2 Palvelun laatuvaatimukset

Yhteispalvelutehtävien sisältöä koskevat yleiset laatuvaatimukset määritellään osapuolten asettamassa ohjausryhmässä toiminnan käynnistyttyä.



Yhteispalvelutoiminta perustuu asiakaslähtöiseen toimintatapaan, jossa asiakaspalautteet huomioidaan toiminnan laadun kehittämisen keskeisenä tekijänä.

Toimeksisaajan on ilmoitettava aina laatupoikkeamista välittömästi toimeksiantajalle.

### 3. Yhteispalvelun ohjaus ja valvonta

#### 3.1 Toimeksisaajan valvontavelvollisuus

Sopijapuolet valvovat oman henkilökuntansa yhteispalvelutehtävien suorittamista seuraavasti:

Yhteispalvelupisteen toiminnan ohjausta ja valvontaa varten perustetaan erillinen ohjausryhmä, jonka työhallinnon edustajajäsenenä toimii Turun työ- ja elinkeinotoimiston johtaja ja Turun kaupungin edustajajäsenenä palvelutoimen apulaiskaupunginjohtaja.

Turun työvoima- ja elinkeinotoimisto nimeää erikseen henkilöasiakaspalveluiden ja maahanmuuttajapalveluiden vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöt huolehtivat työhallinnon henkilökunnan osalta työtehtävien hoitoon liittyvien asioiden ohjauksesta ja valvonnasta.

Turun kaupunki nimeää yhteispalvelupisteen vastuuhenkilön, jonka tehtävänä on huolehtia yhteispalvelupisteen toiminnan yleisestä ohjauksesta sekä Turun kaupungin henkilöstön työtehtävien hoitoon liittyvien asioiden ohjauksesta ja valvonnasta.

Toimeksisaaja sitoutuu asettamaan henkilöstölleen yhteispalvelun suorittamista koskevia laatutavoitteita ja ohjaamaan henkilöstöään yhteispalvelutehtävissä tulos- ja kehitys- sekä vastaavissa keskusteluissa. Tavoitteita asetetaan ja yhteispalvelutehtävää käydään läpi kolme (3) kertaa vuodessa edellä mainituissa keskusteluissa.

#### 3.2. Toimeksiantajan ohjaus ja valvonta

Toimeksiantajat ohjaavat ja valvovat toimeksisaajia tässä sopimuksessa tarkoitettujen yhteispalvelutehtävien suorittamisessa.

Ohjauksen ja valvonnan toteuttamista varten sopimuksen osapuolet asettavat ohjausryhmän ja nimeävät siihen edustajansa. Ohjausryhmä kokoontuu vähintään kolme (3) kertaa vuodessa. Ohjausryhmän jäsenet nimetään erikseen. Ohjausryhmän puheenjohtajana toimii Turun kaupungin palvelutoimen apulaiskaupunginjohtaja Maija Kyttä ja varapuheenjohtajana Turun työ- ja elinkeinotoimiston johtaja Veli-Matti Vesterinen. Ohjausryhmän esittelijänä toimii Yhteispalvelupisteen vastuuhenkilö.

Sopimuksen osapuolet nimeävät ohjauksen ja valvonnan käytännön yhteistyön tekemistä varten yhteishenkilöt.

Yhteistyöryhmän kokouksissa on käsiteltävä ainakin seuraavat asiat:

- asiakaspalautteet ja toimenpiteet sen johdosta,

- yhteispalvelun laatua koskevat poikkeamat ja toimenpiteet sen johdosta,
- tämän sopimuksen mukaisesti erikseen sovittavista asioista päättäminen,
- tämän sopimuksen liitteiden ylläpito ja päivittäminen,
- palveluhenkilöstöä koskevat järjestelyt,
- henkilöstön koulutus ja asiantuntemuksen muu ylläpito,
- tässä sopimuksessa tarkoitettuja tehtäviä koskevat osapuolten väliset erimielisyydet ja niiden ratkaisemistoimenpiteet.

#### 4. Yhteispalvelun sijainti, tilat, varustus ja aukioloajat

Toimipaikka, jossa yhteispalvelua tarjotaan, sijaitsee osoitteessa

Kauppakeskus Skanssi, Skanssinkatu 10, 20730 Turku

Tilat vuokraa ja kalustaa Turun kaupunki.

Toimitilojen turvallisuusvaatimukset liitetään sopimukseen.

Toimeksiantajien asiantuntijoiden työskentelylle on varattu seuraavat tilat:

Yhteensä 400 m<sup>2</sup> suuruinen tila, josta erotettuna

- kolme erillistä tilaa luottamuksellisten asiakasasioiden käsittelyyn (esim. työhallinnon maahanmuuttaja-asiakkaat).
- kuudelle (6) asiakaspäätteelle varattu avoin tila
- asiakaspalvelutiskit eri palveluille
- avoin yleisötapahtumia varten varattu, audiovisuaalisilaitteistoin varustettu tila, jota tarjotaan myös muiden kuin sopijapuolten käyttöön.

Yhteispalvelupisteessä on asiakkaiden käytössä kuusi (6) asiakaspäätettä toimeksiantajien ja muiden viranomaisten verkkopalveluiden käyttämiseksi.

Yhteispalvelussa on käytettävissä ajanvarausjärjestelmä.

Yhteispalvelua tarjoavassa pisteessä käytetään yhteispalvelun tunnuksia.

Yhteispalvelua tarjoava toimipaikka on suunniteltu olemaan avoinna maanantaista perjantaihin klo 10.00 – 19.00. Toimipaikka ei kuitenkaan ole avoinna arkipyhinä. Arki- ja muiden juhlapyhien aattona aukioloaika on erikseen ilmoitettavalla tavalla tavanomaista lyhyempi. Aukioloajoista voidaan tarvittaessa vähäisessä määrin poiketa myös muina aikoina osapuolten erikseen sopimalla tavalla. Aukioloaikojen muutoksista ilmoitetaan asiakkaille etukäteen.

#### 5. Henkilötietojen käsittely

Tämän sopimuksen osapuolet huolehtivat yhteistyössä, että yhteispalvelua hoitavalla toimeksisaajan henkilökunnalla on mahdollisuus päästä käyttämään yhteispalvelutehtävän hoitamisen edellyttämiä rekistereitä ja/tai tietojärjestelmiä. Toimeksisaaja vastaa, että sen henkilökunnalla on henkilökohtaiset käyttöoikeudet

näihin rekistereihin ja/tai tietojärjestelmiin. Toimeksisaaja vastaa myös käyttöoikeuksia koskevien tietojen pitämisestä ajan tasalla.

Tässä sopimuksessa tarkoitettu henkilötietojen käsittely perustuu sitä koskevaan lainsäädäntöön.

Sopijapuolten tehtävien hoito ei edellytä luottamuksellisten rekisterien käyttöä.

Yhteispalvelutehtävää hoitava henkilö ei saa lain tai sen nojalla asetetun veloitteen vastaisesti ilmaista sivulliselle sellaisia tietoja, joita se on edellä mainittuja rekistereitä ja/tai tietojärjestelmiä käyttäessään saanut tietoonsa. Tässä tarkoitettu vaitiolovelvollisuus perustuu seuraaviin säännöksiin:

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (1999/621)  
Henkilötietolaki (1999/523)

Toimeksisaajan on noudatettava toimeksiantajan antamia määräyksiä tai periaatteita, jotka koskevat:

- 1) yhteispalvelussa käsiteltävien henkilötietoja sisältävien, asiakirjojen, tulosteiden ja muiden sellaisten käsittelyä, säilytystä ja hävittämistä,
- 2) yhteispalvelussa käsiteltävien henkilötietoja sisältävien rekisterien ja tietojärjestelmien käyttöä ja suojausta, sekä
- 3) henkilötietojen käsittelytapahtuman ja sen perusteen dokumentointia.

Toimeksiantajat vastaavat siitä, että tämän sopimuksen määräykset ovat henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön mukaisia. Toimeksisaaja vastaa siitä, että henkilötietojen käsitellään yhteispalvelussa tämän sopimuksen mukaisesti.

## 6. Kustannusten jakaminen

Yhteispalvelutehtävien hoitamista ei saa osapuolille tulla taloudellista voittoa. Tämän sopimuksen perusteella maksettavan korvauksen suuruus saadaan määrätä vain siten, että se vastaa tehtävän tuottamisesta aiheutuneiden kokonaiskustannusten määrää (omakustannusarvo).

Yhteispalvelun käynnistämiseksi sen käyttöön hankitaan sopimuksen liitteessä mainitut välineet:

Liite 3

Välineiden hankinnasta aiheutuvista kustannuksista sopimusosapuolet vastaavat seuraavin osuuksin:

Turun työvoima- ja elinkeinokeskus ja Turun kaupunki vastaavat yhteispalvelupisteen yhteisessä käytössä olevista välineistä puoliksi kumpikin. Välineet hankkii Turun kaupunki, ellei joiltakin osin toisin sovita.

Käyttöön varatusta tilasta maksaa Turun työvoima- ja elinkeinokeskus puolet ja Turun kaupunki puolet.

Sopijapuolet vastaavat kumpikin erikseen kaikista palveluksessaan olevan henkilöstön kustannuksista.

Sopijapuolet vastaavat kumpikin erikseen kaikista tietojärjestelmiensä rakentamiseen ja käyttöön liittyvistä kustannuksista.

Palvelun, kalusteen tai välineen hankkinut osapuoli laskuttaa toiselta sopijapuolelta tämän osuuden. Maksuaika on 30 päivää paitsi vuokranmaksu, jonka maksuaika on 14 päivää. Maksun viivästyessä peritään korkolain mukainen viivästyskorko.

## 7. Yhteispalvelua hoitava henkilöstö

Yhteispalvelutehtäviä työhallinnon palveluksessa hoitaa kolme (3) henkilöä seuraavasti:

- yksi (1) palvelujen yleisneuvontaan erikoistunut kokoaikainen työvoimaneuvoja,
- yksi (1) maahanmuuttajien palveluun erikoistunut osa-aikainen työvoimaneuvoja
- yksi (1) työnhakukeskusten palveluun erikoistunut osa-aikainen työvoimaneuvoja (JobCafe).

Yhteispalvelutehtäviä Turun kaupungin palveluksessa hoitaa yksi (1) kokoaikainen henkilö, joka toimii yhteispalvelupisteen vastuuhenkilönä tehtävänään muun ohessa yhteispalvelupisteen toiminnan yleinen ohjaus ja Turun kaupungin henkilöstön työtehtävien hoitoon liittyvien asioiden ohjaus ja valvonta. Yhteispalvelutoiminnan vakiinnuttua tilassa työskentelee lisäksi osa-aikaisesti kaupungin eri toimintoihin kuuluvaa muuta henkilöstöä.

Toimeksisaaja järjestää yhteispalveluhenkilökunnan lomien, sairauksien ja muiden poissaolojen sijaisuudet siten, että yhteispalvelua on sovitusti saatavana eikä sen antamisessa tule katkoksia.

Yhteispalvelua hoitava henkilöstö on saanut tarvittavan erikseen sovittavan koulutuksen.

## 8. Henkilöstön koulutus ja tuki

Toimeksiantajat järjestävät toimeksisaajien henkilöstölle tarpeellisen koulutuksen tämän sopimuksen kohdassa 2 mainittujen tehtävien hoitamiseen. Koulutuksen tarkemmasta sisällöstä osapuolet sopivat erikseen.

Toimeksiantajat järjestävät toimeksisaajien henkilöstölle tarvittavaa täydennyskoulutusta palvelujen muuttuessa ja henkilöstön vaihtuessa. Lisäkoulutuksen tarpeesta ja järjestämisestä sovitaan erikseen.

Toimeksiantajien velvollisuutena on huolehtia, että yhteispalvelutehtäviin liittyvä tukimateriaali on toimeksisaajien henkilöstön käytettävissä ja saatavissa sähköisesti verkossa. Materiaalin jakelusta osapuolet sopivat erikseen.

Toimeksisaajien henkilöstö voi ongelmatapauksissa saada välitöntä asiantuntija-apua ja -neuvontaa sovituilta yhteyshenkilöiksi nimetyiltä toimeksiantajien asiantuntijoilta.

## 9. Tiedottaminen

Sopimusosapuolet tekevät yhteispalvelua koskevan tiedottamissuunnitelman, jossa täsmennetään osapuolten tiedottamiseen liittyvät vastuut.

## 10. Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen

Tämä sopimus tulee voimaan sen tultua allekirjoitetuksi ja on voimassa 31.12.2012 asti. Sopimus raukeaa, mikäli Turun kaupunginhallitus ei hyväksy sopimusta. Sopijapuolella on oikeus vaatia sopimus raukeamaan välittömästi, mikäli vuokrasopimus tai toimintaan suunniteltu rahoitus valtionavustus mukaan lukien ei toteudu. Mikäli sopimus raukeaa, kumpikin sopijapuoli vastaa kuitenkin siihen mennessä syntyneistä kustannuksista tämän sopimuksen mukaisesti.

Jos yhteispalveluna tarjottavien palveluiden kysyntä muuttuu merkittävästi tai muut olosuhteet palvelujen järjestämisessä muuttuvat merkittävästi, voidaan sopimus irtisanoa puolen vuoden irtisanomisajalla.

Mikäli sopijapuoli laiminlyö sopimukseen perustuvan velvollisuutensa tai muuten rikkoo sopimusta eikä huomautuksesta huolimatta välittömästi korjaa menettelyään ja rikkomus on niin olennainen, ettei toista sopijapuolta voida kohtuudella vaatia pysymään sopimuksessa, rikkomuksen kohteena olevalla sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus päättämään ilman irtisanomisaikaa.

Sopijapuoli on velvollinen korvaamaan toiselle sopijapuolelle aiheuttamansa vahingot lukuun ottamatta välillisiä vahinkoja.

## 11. Muut sopimusehdot

Tätä sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan osapuolten välisin neuvotteluin. Sopimuksella sovitaan julkisen hallinnon julkisen hallinnon yhteispalvelusta (223/2007) annetussa laissa tarkoitetusta yhteispalvelutoiminnasta sopijapuolten välillä.

Sopijapuoli saa liittää yhteispalvelutoimintaan muiden tahojen palveluja vain sovittuaan siitä toisen sopijapuolen kanssa.

Sopijapuolet nimeävät tahoiltaan sopimuksen yhteyshenkilön, jonka tehtävänä on valvoa sopimuksen toteutumista ja tiedottaa siitä oman organisaationsa sisällä ja toiselle sopijapuolelle. Yhteyshenkilön vaihtumisesta on heti ilmoitettava toisen sopijapuolen yhteyshenkilölle kirjallisesti.

Kumpikin sopijapuoli tekee kannaltaan tarpeelliset hallinnolliset päätökset sopimukseen osallistumisesta.

Tämä sopimus on laadittu kahtena samansisältöisenä kappaleena, yksi kummallekin sopimuksen osapuolelle.

Allekirjoitukset:

Turussa, joulukuun 30. päivänä 2010

Toimeksiantaja/toimeksisaaja  
Turun TE-toimisto

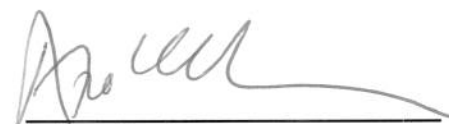


Veli-Matti Vesterinen  
johtaja

Toimeksiantaja/toimeksisaaja  
Turun kaupunki



Maija Kyttä  
apulaiskaupunginjohtaja



Antero Kastemaa  
johtava kaupunginlakimies

Liitteet: Liite 1  
Liite 2  
Liite 3

Turun kaupungin ja Turun työ- ja elinkeinotoimiston Skanssin toimipaikan yhteispalvelusopimus

## **Yhteispalveluna tarjottavat työhallinnon palvelut**

Yhteispalvelupisteessä asioivilla asiakkailla on mahdollisuus

- saada tietoja, esitteitä ja neuvontaa työhallinnon palveluista ja erilaisista etuuksista. Näihin palveluihin liittyvät asiakaspalvelutehtävät käytännössä:
  - o työhallinnon palveluiden esittely niitä tarvitseville asiakkaille
  - o työhallinnon julkaisujen, esitteiden ja lomakkeiden jakelu
  
- käyttää työhallinnon tarjoamia verkkopalveluja, mm:
  - o avoimet työpaikat, tiedotus
  - o haussa oleva työvoimakoulutus, tiedotus
  - o työpaikkailmoituksen teko
  - o työvoimakoulutukseen haku
  - o CV/työnhakuesittelyt
  - o työnhaun aloittaminen, muutostiedot, päättäminen

Asiakkailla on mahdollisuus käyttää Skanssin yhteispalvelussa olevia asiakaspäätteitä joko itsenäisesti tai ohjatusti.

- osallistua pisteessä järjestettäviin pienimuotoisiin tapahtumiin
  
- tavata ajanvarausjärjestelmän kautta työhallinnon asiantuntijoita Turun työ- ja elinkeinotoimiston eri toimipisteissä

## **Työhallinnon asiakaskohderyhmät**

- työikäiset, kauppakeskuksessa asioivat kaupunkilaiset, jotka asuvat Etelä- ja Itä-Turun alueilla
- lähialueilla asuvat maahanmuuttajat, jotka huomioidaan erityisryhmänä
- lähialueen pientyönantaja-asiakkaat



## **Turun kaupungin ja Turun työ- ja elinkeinotoimiston Skanssin toimipaikan yhteispalvelusopimus**

### **Yhteispalveluna tarjottavat kaupungin palvelut**

Yhteispalvelupisteessä asioivilla asiakkaila on mahdollisuus

- saada yleisneuvontaa ja tietoja asioiden käsittelystä kaupungin hallinnossa:
- kaupungin palveluiden esittelyyn ja asiakkaiden ohjaukseen
- saada kaupungin palvelujen käyttämiseen tarvittavia hakulomakkeita
- kaupungin asiakirjojen vastaanottamiseen ja luovuttamiseen
- saada virastojen ja laitosten esitteet, julkaisut ja muut jakelumateriaalit
- internetin käyttöön
- ennakkoäänestykseen vuoden 2011 eduskuntavaaleissa

Lisäksi yhteispalvelupisteessä pyritään mahdollistamaan kirjasto- sekä terveyden edistämiseen ja hyvinvointiin liittyviä palveluita.

<b>Erittely yhteispalvelupisteen perustamiskustannuksista</b>	<b>Yppsop</b>	<b>Liite 3</b>
	<b>Veroton</b>	<b>Alv</b>
<b>Toimitilat hankitaan vuokraamalla, vuosivuokra</b>	93 600	21 528
<b>Yhteispalvelupisteen hankinnat</b>		
<b>1. Asiakkaiden itsenäiskäyttöpisteet (avoin tila)</b>		
- asiakaspäätteet 6 kpl * 990 euroa	5 940	1 366
- tietoliikenneyhteyksien perustaminen, 6 liittymää * 460 euroa	2 760	635
- tulostin, 1 kpl * 200 euroa	400	92
- pöydät, 6 kpl * 1217 euroa - ale 56 %	3 500	805
- tuolit, 6 kpl * 600 euroa - ale 56 %	1 600	368
- naulakot, 3 kpl * 190 euroa - ale 56 %	251	58
<b>2. Asiantuntijatilat henkilökohtaista palvelua varten, erilliset tilat (3 kpl) luottamuksellisten asioiden käsittelyyn</b>		
- seinien rakentaminen ml. sähkötyöt (3 huonetta)	9 000	2 070
- tilojen kalustaminen, 3 huonetta * 2500 euroa	7 500	1 725
- päätelaitteet, 3 kpl * 990 euroa	2 970	683
- tietoliikenneyhteyksien perustaminen, 3 liittymää * 460 euroa	1 380	317
- tulostin, 3 kpl * 200 euroa	600	138
- naulakot, 3 kpl * 190 - ale 56 %	251	58
<b>3. Asiakaspalvelutiski,</b>		
- tilan kalustaminen (tiski, tuolit, esitelineet yms.) - ale 56 %	2 500	575
- päätelaitteet, 2 kpl * 990 euroa	1 980	455
- tietoliikenneyhteyksien perustaminen, 2 liittymää * 460 euroa	920	212
- tulostin, 2 kpl * 200	400	92
- sähkötyöt 500 euroa	500	115
<b>3. Ns. järjestötori (avoin tila)</b>		
- tuolit, 25 kpl * 230 euroa - ale 56 %	2 530	582
- sohvaryhmä 5000 euroa -ale 56 %	2 200	506
- televisiot, 3 kpl * 650 euroa	1 950	449
- television kiinnityslaitteet, 3 kpl * 135 euroa	405	93
- asennustyöt 3 t * 50 euroa	150	35
- digiboxit, 3 kpl * 195	585	135
- dataprojektorit, 2 kpl * 965	1 930	444
- valkokangas	100	23
- kopiokone, 2 kpl * 3200 euroa	6 400	1 472
- naulakot	1 000	230
<b>4. Sosiaalitilat</b>		
- jääkaappi	230	53
- mikroaaltouuni	79	18
- astianpesukone	450	104
- pöytä	400	92
- tuolit, 6 kpl * 230 euroa - 56 %	610	140
- vaatekaapit, 6 kpl * 384 euroa	1 015	233
<b>5. Kirjastotilan perustaminen</b>		
valtionosuuteen hyväksyttävän neliöhinnan perustuen 150 m <sup>2</sup> * 185 e	27 750	
- kirjahyllyt		
- asiakaspöydät		
- palvelutiski		
- lainaus- ja palautusautomaatit sekä hälytinportit		
- muu varustus		
<b>Kertaluonteiset kustannukset yhteensä</b>	<b>90 236</b>	<b>20 754</b>