



Heta – Henkilökohtaisten Avustajien Työnantajien Liitto ry

# Lakipalvelujen palveluehdot

Heta – Henkilökohtaisten Avustajien Työnantajien Liitto ry:n (myöh. Heta-Liitto) lakipalveluita ovat Jäsenten lakipalvelut (sisältää Jäsenten sähköpostineuvonnan ja Oikeudellisen tuen) ja kaikille avoin HetaHelp-puhelinneuvonta.

1. Heta-Liiton lakipalvelujen yleiset ehdot
2. Heta-Liiton jäsenten lakipalvelujen ehdot
3. HetaHelp-puhelinneuvonnan palveluehdot

# 1. Heta-Liiton lakipalvelujen yleiset ehdot

## 1.1. Palvelun ylläpitäjä

Palvelua ylläpitää ja oikeudellisista palveluista vastaa Heta-Liitto.

## 1.2. Palvelujen sisältö

Heta-Liiton palveluissa käsitellään henkilökohtaisen avun työnantajuuuteen liittyviä juridisia kysymyksiä.

## 1.3. Palveluehtojen hyväksyminen

Asiakas hyväksyy Heta-Liiton lakipalvelujen yleiset ehdot ja kunkin palvelun erityiset ehdot ottamalla yhteyttä Heta-Liiton lakipalveluihin. Heta-Liiton Oikeudellinen tuki -palvelun ehdot asiakas hyväksyy kuitenkin kirjallisesti saatuaan päätöksen palvelun myöntämisestä.

## 1.4. Ennen yhteydenottoa palveluun

Ennen yhteydenottoa Heta-Liiton lakipalveluihin suositellaan tutustumista mahdollisuuksien mukaan työläinsäädäntöön ja työehtosopimukseen.

Ennen yhteydenottoa Heta-Liiton lakipalveluihin on hyvä olla mahdollisuuksien mukaan tarvittavat tiedot, kuten työ sopimukset ym., helposti saavutettavissa.

## 1.5. Palvelujen maksullisuus

Heta-Liiton lakipalvelut ovat käyttäjälle maksuttomia. Soittamistaan puheluista asiakas maksaa normaalin puhelimenmaksun.

## 1.6. Asiakkaan tiedonantositoumus

Asiakas sitoutuu lakipalvelujen mahdollistamiseksi antamaan palvelun antamisen kannalta oikeat ja riittävät tiedot lakipalvelujen henkilöstölle.

## 1.7. Asian hoitaminen

Heta-Liitto toteuttaa lakipalveluja ammattitaitoisesti ja mahdollisimman joutuisasti. Palveluja toteutetaan siinä

laajuudessa, kuin se on mahdollista ottaen huomioon asian laatu, käytettävissä olevat henkilöstöresurssit ja asian vaatima asiantuntemus.

## 1.8. Palvelun saatavuus

Heta-Liiton lakipalvelut voidaan sulkea tilapäisesti esimerkiksi loma- ja kiireaikoina. Palveluiden poikkeuksista tiedotetaan Heta-Liiton internet-sivuilla.

## 1.9. Salassapitositoumus

Heta-Liiton lakipalveluissa noudatetaan salassapitovelvollisuutta.

## 1.10. Palveluista saatujen tietojen hyödyntäminen

Mikäli asiakas hyödyntää omassa toiminnassaan Heta-Liiton lakipalveluista saamia tietoja esimerkiksi lähettämällä niitä eteenpäin, tulee tietoja hyödyntää niitä muokkaamatta. Tietoja ei saa näin ollen lyhentää tai muutoin muokata edelleenlähetystilanteessa.

## 1.11. Heta-Liiton valvontavelvollisuus

Työehtosopimuslain 8 § mukaan työnantajaliitolla (Heta-Liitto) on velvollisuus valvoa, että sen jäsenet eivät riko työehtosopimuksen määräyksiä. Valvontavelvollisuuden toteuttamisessa ensisijainen vaihtoehto on Heta-Liiton lakipalvelujen avulla pyrkiä korjaamaan tilanne vastaamaan henkilökohtaisten avustajien työehtosopimuksen ehtoja. Tämä ehto ei anna Heta-Liitolle oikeutta julkistaa neuvontapalvelussa saatua tietoa ulkopuolisille tahoille, jollei lainsäädäntö tai tuomioistuin siihen velvoita.



## 2. Heta-Liiton jäsenten lakipalvelujen ehdot

Heta-Liiton jäsenten lakipalvelujen ehtojen lisäksi noudatetaan Heta-Liiton lakipalvelujen yleisiä ehtoja.

### 2.1. Heta-Liiton jäsenten lakipalvelujen sisältö

Heta-Liiton jäsenten lakipalvelut sisältävät seuraavat palvelut: Jäsenten sähköpostineuvonta ja Oikeudellinen tuki.

### 2.2. Heta-Liiton jäsenten lakipalvelujen asiakas

Jäsenten lakipalveluihin voi olla yhteydessä Heta-Liiton jäsen omassa asiassaan. Lisäksi jäsenpalveluun voi olla yhteydessä Heta-Liiton jäsenen kirjallisesti valtuuttama yhteyshenkilö jäsenen asiassa. Jäsenpalveluja ei anneta tilitoimistolle, avustajakeskuksille ja muille vastaaville edes silloin, kun Heta-Liiton jäsen on sellaisen edustajan valtuuttanut yhteyshenkilökseen.

### 2.3. Yhteydenottomuoto ja palvelun piiriin hakeutuminen

Jäsenten sähköpostineuvontaan otetaan yhteys sähköpostilla osoitteeseen [neuvonta@heta-liitto.fi](mailto:neuvonta@heta-liitto.fi).

Lisäksi palveluun voi olla yhteydessä postitse:  
Heta - Henkilökohtaisten Avustajien Työnantajien Liitto ry  
Jäsenten lakipalvelut  
Tykistökatu 6B  
20520 TURKU

Heta-Liiton Oikeudellinen tuki -palveluun hakeudutaan jäsenten sähköpostineuvonnan tai HetaHelp-puhelinneuvonnan kautta.

#### 2.3.1. Heta-Liiton Jäsenten sähköpostineuvonta

##### 2.3.1.1. Palvelun sisältö

Heta-Liiton Jäsenten sähköpostineuvonta kattaa työntekijän ja henkilökohtaisen avustajan väliseen työsuhteeseen liittyvät kysymykset. Lisäksi neuvontapalvelu kattaa työntekijän ja kunnan, tilitoimiston tai muun vastaavan toimijan kanssa esiintyvät henkilökohtaisen avustajan työnantajuuteen liittyvät kysymykset.

Jäsenten sähköpostineuvonnassa ei käsitellä muita kysymyksiä.

Jäsenten sähköpostineuvonnassa ei lähtökohtaisesti kommentoida asiakirjoihin laaja-alaista perehtymistä vaativia viranhaltija-, tuomioistuini-, kantelu- tai muita vastaavia päätöksiä. Eritellyihin asiakirjoihin liittyviin kysymyksiin vastataan mahdollisuuksien mukaan. Palvelussa ei suoriteta käytännön palkanlaskentatoimia eikä tehdä palkanlaskennallisia toimituksia.

##### 2.3.1.2. Kysymyksen käsittelystä kieltäytyminen

Jäsenten sähköpostineuvonnassa voidaan kieltäytyä käsittelemästä esitettyä kysymystä jos

- palvelusta vastaava henkilöstö ei saa riittäviä tietoja käsiteltävästä kysymyksestä
- asiakkaan tilanne on oikeudellisesti niin vaativa, ettei sen käsittely sähköpostineuvonnassa asiakaspalveluhenkilöstön kapasiteetin huomioon ottaen ole perusteltua
- palvelutilanne muodostaa Heta-Liiton henkilöstölle työsuojelullisen uhkatekijän

##### 2.3.1.3. Kysymyksen ja vastauksen kirjaaminen

Heta-Liiton Jäsenten sähköpostineuvontaan esitetyt kysymykset ja vastaukset kirjataan Heta-Liiton tietokantaan. Asiakkaalle lähetetään neuvontaratkaisun jälkeen ensisijaisesti suojattuna sähköpostina tai toissijaisesti kirjepostina yhteenveto, jossa käy ilmi kysymyksen sisältö ja oikeudellisesti perusteltu arvio tilanteesta sekä asiaan vaikuttavat oikeuslähteet. Asiakkaalla on neuvontakirjauksen lähettämisestä 10 päivän ajan mahdollisuus tuoda esiin kysymyksen kirjauksen mahdolliset väärinkäsitykset (esimerkiksi: kysyjä on kertonut, että hänellä on avustajatunteja 10 viikossa, mutta neuvonnassa on kirjattu, että avustajatunteja on 20 viikossa). 10 päivän jälkeen yhteenvedossa olevat kirjaukset katsotaan oikeaksi.

##### 2.3.1.4. Sähköpostineuvonnan laajuus ja tietojen hyödyntäminen

Heta-Liiton Jäsenten sähköpostineuvonnassa on kyse neuvonnasta, jota antaa oikeustieteellisen koulutuksen saanut



henkilö. Neuvonta perustuu neuvontatilanteessa saatuihin tietoihin. Jäsenten sähköpostineuvonnan asiakas päättää itse, miten hän käyttää saamaansa tietoa, ja vastaa itse neuvonnasta saatujen tietojen käytöstä ja sen seurauksista.

Jäsenten sähköpostineuvonta sisältää neuvonnan asiakkaan esittämään tilanteeseen. Palvelu ei sisällä asiakkaan tilanteen laajapohjaista selvittämistä, yhteydenottoja muihin toimijoihin tai neuvotteluapua ongelmatilanteiden selvittämiseksi. Nämä palvelut kuuluvat Heta-Liiton Oikeudellinen tuki -palveluun.

Asiakkaan ei tarvitse etukäteen tietää, millaista palvelukonaisuutta hänen tilanteensa vaatii. Kaikki neuvontapakukset käsitellään ensin Jäsenten sähköpostineuvonnassa ja tarvittaessa käsittely siirretään muiden Heta-Liiton palvelujen piiriin tai pyritään ohjaamaan asiakas muiden tahojen järjestämien neuvontapalvelujen piiriin.

## **2.3.2. Heta-Liiton Oikeudellinen tuki**

### **2.3.2.1. Palvelun sisältö**

Heta-Liiton Oikeudellinen tuki -palvelussa käsitellään työsuuhderiitoin liittyviä asioita. Lisäksi palvelussa käsitellään kuntasuhteeseen liittyviä asioita.

### **2.3.2.2. Heta-Liiton Oikeudellisen tuen saamisellitykset**

#### **2.3.2.2.1. Työsuhderiidoissa**

- Jäsen on yrittänyt selvittää asiaa itse mahdollisuuksien mukaan ja
- työsuhderiita ei ole ratkennut työpaikalla eikä paikallisissa neuvotteluissa.

Jäsenen tulisi työsuhderiidan ilmettyä selvittää mahdollisuutensa saada oikeudellisen edustamisen kuluja katettua oikeusturvavakuutuksesta tai oikeusapuna. Suositeltavaa on, että päävastuu työsuhderiidan hoidosta on jäsenen omalla oikeusavustajalla ja Heta-Liitolla on konsultatiivinen rooli henkilökohtaisen avun työnantajamallista, jollei jäsentä sitovasta työehtosopimuksesta muuta johdu.

#### **2.3.2.2.2. Kuntasuhdeasioissa**

- asialla on olennainen kytkentä työehtosopimuksen soveltamiseen,
- jäsen on itse ollut yhteydessä kunnan vammaispalveluun ja
- jäsen on välittänyt kunnan vammaispalveluun saamaansa sähköpostineuvonta- tai HetaHelp-vastauksen

### **2.3.2.3. Heta-Liiton Oikeudellisesta tuesta päättäminen, palveluehtojen hyväksyminen ja valtuutuksen ottaminen**

Oikeudellinen tuki -palvelua toteuttava henkilöstö päättää, milloin palvelua annetaan. Hyväksyvän päätöksen jälkeen asiakkaalle lähetetään:

- päätös palvelun saamisesta,
- lomake, jossa asiakas allekirjoituksellaan hyväksyy kirjallisesti nämä palveluehdot ja
- valtakirja asian hoitoa varten.

Päätös palvelun myöntämisestä astuu voimaan ja palvelu käynnistetään, kun allekirjoitettu lomake saapuu Heta-Liiton toimistolle.

Jos Heta-Liiton Oikeudellinen tuki -pyyntö evätään, asiakkaalle pyritään neuvomaan, mistä hän voi saada apua.

Heta-Liiton Oikeudellisen tuki -palvelun päätöstä ei tarvitse perustella, eikä siihen voi hakea muutosta.

### **2.3.2.4. Heta-Liiton Oikeudellisen tuen laajuus**

Heta-Liiton Oikeudellinen tuki -palvelussa on kyse oikeudellisesta tukemisesta. Oikeudellinen tuki -palvelussa henkilöstö pyrkii käytössään olevien keinojen ja henkilöstöresurssien avulla asiakkaan kanssa yhteistyössä vaikuttamaan siihen, että asia ratkeaisi asiakkaan edun mukaisesti.

Heta-Liiton Oikeudellinen tuki ei kata tukemista paikallisissa työsuuhdekohtaisissa neuvotteluissa; näissä neuvotteluissa jäsentä pyritään tukemaan neuvontapalveluilla.

Heta-Liiton Oikeudellinen tuki -palvelu ei kata asiakkaan edustamista tuomioistuinprosessissa. Mikäli työsuhderiitaa ei saada palvelun käytössä olevin keinoin ratkaistua, Heta-Liitto ohjaa asiakkaan sellaisten oikeudellisten palvelujen piiriin, jossa asiaa voidaan edistää myös tuomioistuinvaiheessa. Tuomioistuinvaiheessa palvelun rooliksi jää asiakkaan ja hänen mahdollisen oman lakimiehensä konsultointi henkilökohtaisen avun työnantajamallin erityiskysymyksissä.

### **2.3.2.5. Palvelun keskeyttäminen**

Heta-Liiton Oikeudellinen tuki -palvelun asiakkaalla on asiakkuuden missä vaiheessa tahansa oikeus ilman perustetta keskeyttää oikeudellisen tuen vastaanottaminen. Keskeyttäminen asiakkaan taholta etenee seuraavasti:



- a. asiakas ilmoittaa keskeyttämisestä, jolloin asian hoitaminen Heta-Liiton toimesta päättyy välittömästi,
- b. Heta-Liitto lähettää vahvistuksen peruuttamisesta kirjattuna kirjeenä,
- c. mikäli asiakas pitää keskeyttämistä perusteettomana (sen on esimerkiksi tehnyt joku muu), asiakas ilmoittaa tästä Heta-Liittoon välittömästi ja viimeistään 14 vuorokauden kuluttua b-kohdassa tarkoitetun kirjeen lähettämisestä.

Mikäli asiakas haluaa uudelleen palvelujen piiriin, hakeutuu asiakas niihin normaalimenettelyjen ja edellytysten mukaisesti.

Heta-Liiton Oikeudellinen tuki -palvelu voidaan keskeyttää Heta-Liiton taholta, mikäli asiaa hoitava henkilöstö arvioi, että asiaa ei saada enää kohtuudella edistettyä palvelun käytössä olevilla keinoilla ja henkilöstöresursseilla. Oikeudellinen tuki -palvelun henkilöstöllä on myös asiakkuuden missä vaiheessa tahansa oikeus keskeyttää palvelu, mikäli asiakassuhteessa ilmenee sellaista epäluottamusta, jota ei voida pitää vähäisenä, tai muita erityisiä syitä, jotka vaarantavat asiakassuhteen henkilöstön näkemyksen mukaan ja jotka henkilöstön arvion mukaan haittaa merkittävästi asian hoitoa. Palvelun keskeyttämisestä ilmoitetaan tällöin asiakkaalle välittömästi. Jos Heta-Liiton Oikeudellinen tuki -palvelu keskeytetään Heta-Liiton toimesta, henkilöstö neuvoo asiakkaan mahdollisuuksien mukaan muihin neuvontapalvelujen piiriin.



# 3. HetaHelp-puhelinneuvonnan palveluehdot

HetaHelp-puhelinneuvonnan palveluehtojen lisäksi noudatetaan Heta-Liiton lakipalvelujen yleisiä ehtoja.

## 3.1. HetaHelp-puhelinneuvontapalvelun sisältö

HetaHelp-puhelinneuvonta neuvonta kattaa työnantajan ja henkilökohtaisen avustajan väliseen työsuhteeseen liittyvät kysymykset. Sen lisäksi neuvontapalvelu kattaa työnantajan ja kunnan, tilitoimiston tai muun vastaavan toimijan kanssa esiintyvät henkilökohtaisen avustajan työnantajuu-teen liittyvät kysymykset.

Neuvontapalvelussa ei käsitellä muita kysymyksiä.

HetaHelp-puhelinneuvonnassa ei käsitellä asiakirjoja. HetaHelp-palvelussa ei myöskään suoriteta käytännön palkanlaskentatoimia eikä tehdä palkanlaskennallisia toimituksia.

## 3.2. HetaHelp-puhelinneuvonnan asiakas

HetaHelp-palvelun puhelinnumeroon soittava henkilö, joka antaa nimensä ja yhteystietonsa palvelun käyttöön. Nimettömiä puheluja ei käsitellä.

## 3.3. Yhteydenottomuoto ja palveluajat

HetaHelp-palvelu ottaa kysymykset vastaan palvelun internetsivuilla ilmoitettuina aikoina.

HetaHelp-palveluun ei voi jättää yhteydenottopyyntöä.

## 3.4. Kysymyksen käsittelystä kieltäytyminen

HetaHelp-palvelussa voidaan kieltäytyä käsittelemästä esitettyä kysymystä jos

- palvelusta vastaava henkilöstö ei saa riittäviä tietoja käsiteltävästä kysymyksestä
- soittajan tilanne on oikeudellisesti niin vaativa, ettei sen käsittely neuvontapuhelimessa asiakaspalveluhenkilöstön kapasiteetin huomioon ottaen ole perusteltua palvelutilanne muodostaa Heta-Liiton henkilöstölle työsuojellisuuden uhkatekijän

## 3.5. Palvelun sisältö ja laajuus

HetaHelp-palvelussa on kysymys neuvonnasta, jota antaa oikeustieteellisen koulutuksen saanut henkilö. Neuvonta perustuu neuvontatilanteessa saatuihin tietoihin. HetaHelp-puhelinneuvonnan asiakas päättää itse, miten hän käyttää saamaansa tietoa ja vastaa itse neuvonnasta saatujen tietojen käytöstä ja sen seurauksista.

HetaHelp-palvelu sisältää neuvonnan soittajan esittämään tilanteeseen. Palvelu ei sisällä soittajan tilanteen laajapohjaista selvittämistä, yhteydenottoja muihin toimijoihin tai neuvotteluapua ongelmatilanteiden selvittämiseksi. Nämä palvelut kuuluvat Heta-Liiton Oikeudellinen tuki -palveluun.

Asiakkaan ei tarvitse etukäteen tietää, millaista palvelukokonaisuutta hänen tilanteensa vaatii. Kaikki neuvontatapaukset käsitellään ensin HetaHelp-palvelussa ja tarvittaessa käsittely siirretään muiden Heta-Liiton palvelujen piiriin tai ohjataan asiakas muiden tahojen järjestämien neuvontapalvelujen piiriin.

## 3.6. Palvelutapahtuman kirjaaminen, yhteenvedon lähettäminen ja reklamointi

Palveluun tehdyt soitot kirjataan Heta-Liiton tietojärjestelmään. Esitetyt kysymykset ja vastaukset kirjataan tietokantaan. Asiakkaalle lähetetään neuvontaratkaisun jälkeen ensisijaisesti suojattuna sähköpostina tai toissijaisesti kirjepostina yhteenvedo, jossa käy ilmi kysymyksen sisältö ja oikeudellisesti perusteltu arvio tilanteesta sekä asiaan vaikuttavat oikeuslähteet. Asiakkaalla on neuvontakirjauksen lähettämisestä 10 päivän ajan mahdollisuus tuoda esiin kysymyksen kirjauksen mahdolliset väärinkäsitykset (esimerkiksi: kysyjä on kertonut, että hänellä on avustajatunteja 10 viikossa, mutta neuvonnassa on kirjattu, että avustajatunteja on 20 viikossa). 10 päivän jälkeen yhteenvedossa olevat kirjaukset katsotaan oikeaksi. Heta-Liitto voi kuitenkin tarjota HetaHelp-palvelua pelkkänä puhelinneuvontana, jolloin neuvontaratkaisua ei lähetetä asiakkaalle kirjallisesti.

