



2.11.20

**Heta – henkilökohtaisten avustajien työnantajien liitto ry:n ( 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

## Palvelun ylläpitäjä

Palvelua ylläpitää ja oikeudellisista palveluista vastaa Heta-liitto.

## Palvelujen sisältö

Heta-liiton palveluissa käsitellään henkilökohtaisen avun työnantajuuteen liittyviä juridisia kysymyksiä. Palvelut jakautuvat a) Heta-liiton jäsenten lakipalveluun sekä b) HetaHelp – neuvontapuhelimeen.

## Palveluehtojen hyväksyminen

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

## Ennen yhteydenottoa palveluun

Ennen yhteydenottoa Heta-liiton lakipalveluihin, on henkilön suositeltavaa tutustua mahdollisuuksiensa mukaan työlainsäädäntöön ja työehtosopimukseen.

Ennen yhteydenottoa Heta-liiton lakipalveluihin on henkilöllä hyvä olla mahdollisuuksien mukaan tarvittavat tiedot, kuten työsopimukset ym. helposti saavutettavissa.

Ennen yhteydenottoa palveluun asiakkaan tulee varmistua, että hän on rekisteröitynyt neuvontapalvelun käyttäjäksi.

## Palvelujen maksullisuus

Heta-liiton lakipalvelut ovat käyttäjälle maksuttomia. Soittamistaan puheluista asiakas maksaa normaalin puhelinmaksun.

## Asiakkaan tiedonantositoumus

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

## 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 perehtyneisyys.

## Palvelun saatavuus

Heta-liiton lakipalvelut voidaan sulkea tilapäisesti esimerkiksi loma- ja kiireaikoina.

## Salassapitositoumus

Heta-liiton lakipalveluissa noudatetaan salassapitovelvollisuutta.

## 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 välittäessään tietoa eteenpäin. Vastauksen oikeudellista sisältöä asiakas voi hyödyntää omassa toiminnassaan omissa nimissään esimerkiksi valituksen osana.

## **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.

### **Heta-liiton jäsenten lakipalvelujen sisältö**

Heta-liiton jäsenten lakipalvelut sisältää Oikeudellisen tuen jäsenille. Heta-liitto voi mahdollisuuksien mukaan tarjota jäsenilleen myös muita lakipalveluita, kuten heille suunnattua neuvontaa eri neuvontakanavissa. Tällaista neuvontaa voidaan antaa muutoin samoin ehdoin kuin HetaHelp-neuvontaa, mutta jäsenten lakipalveluiden puitteissa tapahtuvaa neuvontaa annetaan ainoastaan jäsenelle tai jäsenen yhteyshenkilölle.

### **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.

### **Yhteydenottomuoto ja palvelun piiriin hakeutuminen**

Heta-liiton Oikeudellinen tuki -palveluun hakeudutaan jäsenten HetaHelp-puhelinneuvonnan kautta tai lähettämällä asiaa koskevat asiakirjat osoitteeseen [heta@heta-liitto.fi](mailto:heta@heta-liitto.fi) tai postitse.

## **Heta-liiton Oikeudellinen tuki**

### **Palvelun sisältö**

Heta-liiton Oikeudellinen tuki -palvelussa käsitellään työsuhderiitoihin liittyviä asioita. Lisäksi palvelussa käsitellään kuntasuhteeseen liittyviä asioita.

### **Heta-liiton Oikeudellisen tuen saamisedellytykset**

#### ***Työsuhderiidoissa***

- a. Jäsen on yrittänyt selvittää asiaa itse mahdollisuuksien mukaan (mutta)
- b. 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 konsultoiva rooli henkilökohtaisen avun työnantajamallista, jollei jäsentä sitovasta työehtosopimuksesta muuta johdu.

Heta-liitto toteuttaa työehtosopimuksessa ja työehtosopimuslaissa määriteltyjä valvonta- ja neuvottelovelvollisuuksia myös silloin, kun Heta-liitto antaa oikeudellisen tuen palvelua.

### ***Kuntasuhdeasioissa***

- a. Asialla on olennainen kytkentä työehtosopimuksen soveltamiseen.
- b. Jäsen on itse ollut yhteydessä kunnan vammaispalveluun.
- c. Ongelma koskettaa myös muita henkilökohtaisen avustajan työntäjiä.

### **Heta-liiton oikeudellisesta tuesta päättäminen, palveluehtojen hyväksyminen ja valtuutuksen ottaminen**

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

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

Päätöksessä määritellään, mihin asiaan Oikeudellinen tuki -palvelu on myönnetty.

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.

### **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 työsuhtekohtaisissa 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.

### **Palvelun myöntämättä jättäminen**

Heta-liiton Oikeudellinen tuki -palvelu voidaan jättää myöntämättä Heta-liiton taholta, mikäli asiaa hoitava henkilöstö arvioi, että asiaa ei saada kohtuudella edistettyä palvelun käytössä olevilla keinoilla ja henkilöstöresursseilla. Oikeudellinen tuki -palvelu voidaan jättää myöntämättä, mikäli ongelma on syntynyt ajalla, jolloin Heta-liiton jäsenyys ei ole ollut voimassa. Heta-liitto voi rajata Oikeudellinen tuki - palvelun myöntämistä esimerkiksi palvelujen poikkeuksellisen kysynnän perusteella. Oikeudellinen tuki -palvelu voidaan jättää myöntämättä, mikäli jäsen ei pyynnöstä huolimatta ole toimittanut asian arvioimiseksi tarvittavia tietoja. Oikeudellinen tuki -palvelu voidaan jättää myöntämättä, 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. Jos Heta-liiton Oikeudellinen tuki -palvelua ei myönnetä Heta-liiton toimesta, henkilöstö neuvoo asiakkaan mahdollisuuksien mukaan muiden palvelujen piiriin.

### **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 keskeyttämisestä, 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 vahvistuksen lähettämisestä.

Mikäli asiakas haluaa uudelleen palvelujen piiriin, hakeutuu hän 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. Palvelu voidaan keskeyttää, mikäli asiakas ei pyynnöstä huolimatta toimita asian hoitamiseksi tarvittavia tietoja. 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 muiden palvelujen piiriin.

### **3. HetaHelp-puhelinneuvonnan palveluehdot**

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

#### **HetaHelp-puhelinneuvontapalvelun sisältö**

HetaHelp-puhelinneuvonta 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 työnantajuuteen liittyvät kysymykset.

#### **Neuvontapalvelussa ei käsitellä muita kysymyksiä.**

HetaHelp-puhelinneuvonnassa ei käsitellä asiakirjoja. HetaHelp-palvelussa ei myöskään suoriteta käytännön palkanlaskentatoimia eikä tehdä esimerkiksi työaikasunnittelua. HetaHelp-palvelu ei sisällä oikeudellisesti uusien kysymysten laajamittaista selvittämistä eikä palvelu sisällä yksityiskohtaista neuvontaa oikeuden erityisaloilta, jotka eivät ole Heta-liiton neuvonnan keskiössä (esim. rikosoikeus, tietosuojat).

#### ***HetaHelp-puhelinneuvonnan asiakas***

HetaHelpissä asioiva henkilö, joka antaa nimensä ja yhteystietonsa palvelun käyttöön. Nimettömiä puheluita ei käsitellä.

#### ***Yhteydenottoa ja palveluajat***

HetaHelp-palvelu ottaa kysymykset vastaan palvelun internetsivuilla ilmoitettuina aikoina.

#### **Kysymyksen käsittelystä kieltäytyminen**

HetaHelp-palvelussa voidaan kieltäytyä käsittelemästä esitettyä kysymystä jos

- a. Palvelusta vastaava henkilöstö ei saa riittäviä tietoja käsiteltävästä kysymyksestä.
- b. Soittajan tilanne on oikeudellisesti niin vaativa, ettei sen käsittely neuvontapuhelimessa ole perusteltua.

c. Palvelutilanne muodostaa Heta-liiton henkilöstölle työsuojellisen uhkatekijän.

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 vastaten 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.

### **Palvelutapahtuman kirjaaminen ja yhteenvedon lähettäminen**

Palveluun tehdyt soitot kirjataan Heta-liiton tietojärjestelmään. Esitetyt kysymykset ja vastaukset kirjataan tietokantaan. Asiakkaalle lähetetään neuvontaratkaisun jälkeen ensisijaisesti suojattuna sähköpostina tai toissijaisesti kirjepostina kirjallinen vastaus, jossa käy ilmi kysymyksen sisältö ja oikeudellisesti perusteltu arvio tilanteesta sekä asiaan vaikuttavat oikeuslähteet. Heta-liitto voi tarjota HetaHelp-palvelua pelkkänä puhelinneuvontana. Tällöin neuvontaratkaisua ei lähetetä asiakkaalle kirjallisesti.

