



VARHAISKASVATUKSEN PALVELUSETELISÄÄNTÖKIRJA

~~1.1.2024 ALKAEN~~ **1.8.2025 alkaen**

Hyväksytty sivistysvaliokunnassa ~~12.12.2023,~~ **14.1.2025**
~~indeksitarkistuksen osalta 16.4.2024~~

Sisällys

VARHAISKASVATUKSEN PALVELUSETELISÄÄNTÖKIRJA	1
SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA	4
1 MÄÄRITELMÄT JA KÄSITTEET	4
1.1 Palveluseteli	4
1.2 Sääntökirja	5
1.3 Sääntökirjassa käytettävät käsitteet.....	5
2 VARHAISKASVATUSPALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	6
3. PALVELUSETELIASIAKKUUS	8
3.1 Palveluseteliin oikeutetut asiakkaat.....	8
3.2 Palveluntuottajan valitseminen ja palvelusopimus	8
3.3 Palvelusetelin hakeminen	9
3.4 Päätös palvelusetelistä.....	9
3.5 Palvelusopimuksen irtisanominen.....	10
3.6 Varhaiskasvatuspaikan vaihto	10
3.7 Palvelusetelin voimassaolo	11
3.8 Kuluttajansuoja	11
4 PALVELUSETELIN ARVO	12
4.1 Palvelusetelituotteet ja niiden arvot.....	12
4.2 Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta	13
4.3 Palvelusetelin arvon tarkistaminen	15
4.4 Asiakkaan omavastuuosuus	16
4.5 Varhaiskasvatuksen keskeytys vanhempainvapaan perusteella	16
4.6 Kesä ja varahoito	16
4.7 Palvelusetelin arvon määrittäminen vanhempien yhteishuoltajuudessa.....	17
5 PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMISEN EDELLYTYKSET	18

	3
5.1 Palveluntuottajaa koskevat yleiset vaatimukset.....	18
5.2 Henkilöstö ja osaaminen	19
5.3 Palvelujen hinnat.....	19
5.4 Asiakirjojen käsittely ja arkistointi	20
5.5 Maksukäytäntö.....	20
5.6 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	20
6 ORIMATTILAN KAUPUNGIN TEHTÄVÄT	22
6.1 Kaupungin velvoitteet	22
6.2 Kaupunki rekisterinpitäjänä.....	23
7 VASTUUT JA VAHINGONKORVAUKSET	24
8 VEROTUS.....	24
8.1 Tuloverotus	24
8.2 Arvonlisäverotus	24
9 SÄÄNTÖKIRJA	25
9.1 Sääntökirjan noudattamisen valvonta ja vastuuhenkilöt.....	25
9.2 Sääntökirjan muuttaminen ja voimassaoloaika	25
SÄÄNTÖKIRJAN ERITYINEN OSA	27
10 PALVELUN SISÄLTÖ JA LAADUN VALVONTA.....	27
10.1 Palvelun sisältövaatimukset.....	27
10.2 Lapsen kehityksen ja oppimisen tuki	29
10.3 Laatumittarien seuranta ja raportointi.....	31
10.4 Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset.....	31
10.5 Asiakkaan ja palvelun tuottajaa koskevat sopimuserimielisyydet	31
11 PALVELUJEN KÄYTÖN RAPORTOINTI	33

SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

Varhaiskasvatuksen palvelusetelisääntökirja jakautuu yleiseen ja erityiseen osaan. Yleisessä osassa käsitellään pääasiassa pakollisia, lainsäädäntöön perustuvia hyväksymisehtoja. Erityinen osa sisältää puolestaan pääasiassa Orimattilan varhaiskasvatuksen määrittämiä hyväksymisehtoja.

1 MÄÄRITELMÄT JA KÄSITTEET

1.1 Palveluseteli

Palvelusetelillä tarkoitetaan kunnan sitoumusta suorittaa tietty, sen ennalta määräämä rahamäärä palveluntuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palveluntuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Palveluseteli voi konkreettisenä maksuvälineenä olla esimerkiksi painettu palveluseteli, sähköinen kortti tai viranomaispäätös.

Kunnan on järjestettävä varhaiskasvatuslaissa (540/2018) säädettyä varhaiskasvatusta siinä laajuudessa ja sellaisin toimintamuodoin, kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Kunta voi järjestää varhaiskasvatusta siten kuin kuntalain (410/2015) 8 ja 9 §:ssä säädetään.

Palvelusetelillä ostettu palvelu on vaihtoehto kunnan järjestämälle varhaiskasvatukselle. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Lakia ei näin ollen sovelleta julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Varhaiskasvatuksessa voidaan antaa palvelun käyttäjälle sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukainen palveluseteli. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan yksityisiltä palveluntuottajilta hankittavissa sosiaali- ja terveyspalveluissa ja myös varhaiskasvatuksessa.

Kunta ja kuntayhtymä ovat velvollisia suorittamaan korvausta hyväksymälleen yksityiselle palveluntuottajalle vain osoittamiensa henkilöiden käyttämistä lasten varhaiskasvatuspalveluista enintään palvelusetelin arvoon saakka. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Palveluseteli rinnastetaan varhaiskasvatuslain 1§ ja 5§:n mukaiseen kunnan järjestämään varhaiskasvatukseen, eikä lapselle voi saada samanaikaisesti lasten kotihoidon tukea tai yksityisen hoidon tukea. ~~avoimen—varhaiskasvatuksen—kerhotoimintaa~~. Orimattilan varhaiskasvatuksen palveluseteli myönnetään yksityisen päiväkodin järjestämään varhaiskasvatukseen. Muuhun yksityiseen varhaiskasvatukseen, kuten perhepäivähoitoon, on mahdollisuus hakea yksityisen hoidon tukea ja kuntalisää. Varhaiskasvatukseen sovellettava palvelusetelilainsäädäntö koskee sosiaali- ja terveyspalveluja, joten perusopetuslain piiriin kuuluvan maksuttoman esiopetuksen järjestäminen ei ole mahdollista palvelusetelin avulla.

1.2 Sääntökirja

Sääntökirja on laadittu Orimattilan kaupungin menettelytapaohjeeksi varhaiskasvatuksen palveluseteliin. Sääntökirja ei ole sopimus Orimattila kaupungin ja palveluntuottajan välillä.

Sääntökirjassa Orimattilan kaupunki asettaa palvelusetelilain 569/2009 5§:ssä mainitut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Lakisääteiset edellytykset palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä on määritelty palvelusetelilaissa. Palveluntuottaja vahvistaa hyväksymiskriteerien toteutumisen hakemuslomakkeella ja sen liitteellä sekä todentaa asiat kaupungin suorittamalla tarkastuskäynneillä. Kaupunki velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien varhaiskasvatuspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan palvelusopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas, joten sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kaupunkiin.

1.3 Sääntökirjassa käytettävät käsitteet

- **Asiakkaalla** tarkoitetaan varhaiskasvatuspaikkaa hakevaa tai käyttävää henkilöä (varhaiskasvatuslaki 6§)
- **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yhdistystä, yritystä tai säätiötä, joka ylläpitää palvelusetelillä varhaiskasvatusta tarjoavaa päiväkotia.
- **Palvelusetelillä** tarkoitetaan tapaa järjestää vaihtoehto Orimattilan kaupungin lakisääteiselle varhaiskasvatuspalvelulle. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä yksityinen palveluntuottaja. Palvelusetelillä Orimattilan kaupunki sitoutuu maksamaan kaupungin 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 Orimattilan kaupungin ja lakien määrittämien perusteiden mukaisesti.
- **Palvelusetelin perushinnalla** tarkoitetaan yli 3-vuotiaan lapsen kokopäiväisen varhaiskasvatuksen hintaa, josta määritetään kertoimilla muut, esimerkiksi alle 3- vuotiaan lapsen palvelun hinta.
- **Palvelusetelin arvolla** tarkoitetaan euromäärää, joka saadaan vähentämällä enimmäisarvosta asiakasmaksu, jonka perhe maksaisi lapsen kunnallisesta varhaiskasvatuksesta. Palvelusetelin lopullinen arvo määritellään toimitettujen dokumenttien pohjalta.
- **Omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelujen hinnasta, jota Orimattilan kaupungin myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- **Hintakatolla** tarkoitetaan kunnan asettamaa ylärajaa sille, minkä hinnan palveluntuottaja voi periä palvelusta.

2 VARHAISKASVATUSPALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Varhaiskasvatusta suunniteltaessa, järjestettäessä tai tuotettaessa ja siitä päätettäessä on ensisijaisesti huomioitava lapsen etu (varhaiskasvatuslaki 4§). palveluntuottajan toiminnan tulee vastata sitä tasoa, mitä kunnan vastaavalta toiminnalta edellytetään.

Keskeinen sovellettava lainsäädäntö:

- Varhaiskasvatuslaki (13.7.2018/540)
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20180540>
- Valtioneuvoston asetus varhaiskasvatuksesta
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20180753>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569>
- Laki julkisista hankinnoista (348/2007), 53-54 §
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070348>
- Laki lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta (20.12.1996/1128)
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19961128>
- Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus varhaiskasvatuksen yksityisen palveluntuottajan ilmoitusmenettelystä 772/2018
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180772>
- **Laki varhaiskasvatuslain muuttamisesta 326/2022 (lupamenettely)**
[Laki varhaiskasvatuslain muuttamisesta 326/2022 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020504>
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734>
- Laki varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista 1503/2016
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161503>
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110922>
- Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>
- Tietosuojalaki 5.12.2018/1050 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>
- GDPR eli EU yleinen tietosuojasetus (2016/679) 14.4.2016 <http://www.privacy-regulation.eu/fi/index.htm>
- Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931501>
- **Laki henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta 57 a § (4.6.2021/453) [Varhaiskasvatuslaki 540/2018](#) - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®**

3. PALVELUSETELIASIAKKUUS

3.1 Palveluseteliin oikeutetut asiakkaat

Palveluseteli voidaan myöntää Orimattilan kaupungin asukkaalle, joka olisi muutoinkin oikeutettu varhaiskasvatuspalveluun Orimattilan kunnallisessa varhaiskasvatuksessa. Palveluseteliä hakevan tulee olla kirjoilla Orimattilan kaupungissa, tai lapsella on oltavaa vähintään tilapäinen osoite Orimattilassa.

Palvelusetelijärjestelmässä sopimusosapuolina ovat perhe ja palveluntuottaja, jotka allekirjoittavat keskinäisen palvelusopimuksen. Orimattilan kaupunki ei ole sopimusosapuoli palvelusta sovittaessa.

Palveluseteli myönnetään varhaiskasvatuksen järjestämiseen yksityisessä päiväkodissa, jota ylläpitävä henkilö, yritys, yhdistys tai säätiö on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Palveluseteli voidaan myöntää vain varhaiskasvatusoikeuden piirissä olevien lasten varhaiskasvatuksesta aiheutuvien kustannusten korvaamiseen. Palveluseteli on lapsikohtainen. Varhaiskasvatusoikeuden laajuudessa noudatetaan Orimattilan kaupungin käytäntöjä.

Palvelusetelin arvo määräytyy lapsen iän, ~~mahdollisen erityisen~~ **tehostetusta tai erityisestä tuesta annetun hallintopäätöksen**, palvelun ~~laajuuden tarpeen~~, perheen koon ja lapsen kanssa samassa taloudessa asuvien aikuisten tulojen mukaan. Perheen kokona otetaan huomioon yhteistaloudessa avioliitossa tai avioliitonomaisissa olosuhteissa elävät henkilöt, sekä heidän kanssaan samassa taloudessa asuvat molempien alaikäiset lapset. Huoltajien maksettavaksi jää palveluntuottajan perimän palvelun hinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus.

Asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia palveluseteliä eikä sitä myönnetä takautuvasti. Kunnalla on oikeus rajata harkintansa mukaan asiakkaat, joille palveluseteliä ei myönnetä. Palvelusetelin käytön ulkopuolelle voi jäädä esimerkiksi asiakas, jolle palvelun tarjoaminen palvelusetelipäiväkodissa olisi kohtuuttoman vaikea toteuttaa esimerkiksi henkilöstöresurssien tai toimintaympäristöön tarvittavien laajojen muutosten vuoksi. ~~Ensisijaisesti palveluseteliä myönnetään asiakkaille, joilla on sopimus Orimattilan alueella oleviin yksityisiin palveluntuottajiin.~~ **Ensisijaisesti palveluseteli myönnetään lähipalveluperiaatteen mukaisesti.** Orimattilan kaupungilla on myös mahdollisuus rajata vuosittain myönnettävien palvelusetelien määrää talouden puitteissa. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kaupungin tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

3.2 Palveluntuottajan valitseminen ja palvelusopimus

Perhe valitsee palveluntuottajaksi haluamansa yksityisen päiväkodin, jonka Orimattilan kaupunki on hyväksynyt palvelusetelituottajaksi. Luetteloja kunnan hyväksymistä palveluntuottajista hintoineen ja yhteystietoineen pidetään yllä Orimattilan kaupungin www-sivuilla [Yksityiset päiväkodit - orimattila](#)

- perhe ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja neuvottelee palveluiden järjestämisestä

- perhe ja palveluntuottaja tekevät palvelusopimuksen varhaiskasvatuksen antamisesta. Hakemus kunnalliseen varhaiskasvatukseen poistuu, mikäli tällainen on olemassa.
- perhe voi jättää halutessaan uuden hakemuksen kaupungin varhaiskasvatukseen, haku-aika tällöin 4kk

Perheen ja tuottajan väliseen sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja oikeusperiaatteita.

3.3 Palvelusetelin hakeminen

Palveluntuottaja toimittaa perheen kanssa tehdyn palvelusopimuksen viipymättä Orimattilan kaupungin varhaiskasvatuksen palveluohjaukseen. Perhe tekee palvelusetelihakemuksen sähköisessä palvelussa [Palveluseteli - orimattila](#)

Huoltaja toimittaa tulotiedot hakemuksen yhteydessä tai viimeistään varhaiskasvatuksen aloituspäivään mennessä perheen omavastuuosuuden laskemiseksi sähköisen asiointin kautta. [Sähköinen asiointi ja lomakkeet - orimattila](#) Ellei tulotietoja ole mahdollista toimittaa sähköisesti, toimitetaan ne varhaiskasvatuksen toimistosihteerille osoitteeseen Orimattilan kaupunki, Varhaiskasvatuspalvelut, PL 44, 16301 Orimattila. Tulotietoja ei tarvitse toimittaa, mikäli perhe ilmoittaa kirjallisesti palvelusopimuksessa tai sähköisesti suostuvansa suurimpaan omavastuuosuuteen.

Asiakas ei voi saada palvelusetelin kanssa samanaikaisesti lasten kotihoidon tukea, yksityisen hoidon tukea tai kunnallista varhaiskasvatuspaikkaa, ~~eikä voi osallistua kunnan järjestämään avoimeen varhaiskasvatuksen kerhotoimintaan,~~ koska palveluseteli rinnastetaan varhaiskasvatuslain 5§:n mukaiseen kunnan järjestämään varhaiskasvatukseen. Tämä on hyvä huomioida myös silloin, kun asiakas on päättämässä palvelusuhdetta yksityiseen päiväkotiin. Irtisanomisajalla ei myöskään voi saada samanaikaisesti kunnallista varhaiskasvatuspaikkaa, lastenhoidon tukia tai palveluseteliä toiseen päiväkotiin.

Kansaneläkelaitoksen (Kelan) tuen piirissä olevan asiakkaan tulee ilmoittaa palvelusetelin alkamisesta ja päättymisestä sekä muista olennaisista muutoksista viipymättä Kelaan.

3.4 Päätös palvelusetelistä

Palveluseteli myönnetään vähintään kuukauden kestäväan asiakassuhteeseen. **Päätös varhaiskasvatuksen järjestämisestä palvelusetelillä tehdään enintään sen vuoden heinäkuun loppuun, kun lapsi tulee esiopetusikäiseksi.**

Palveluseteli astuu voimaan palvelusopimuksen ja palvelusetelihakemuksen päiväyksen mukaisesti. Orimattilan kaupunki tekee asiakkaalle myönteisen päätöksen pääsääntöisesti aloittamiskuukauden loppuun mennessä edellyttäen, että hakemuksen yhteydessä on toimitettu tarvittavat liitteet.

Palveluseteliä ei voi hakea takautuvasti. Mikäli perhe ei ole toimittanut tulotietoja aloituspäivään mennessä, peritään perheeltä korkein omavastuuosuus ja tulot otetaan huomioon seuraavan kuukauden alusta alkaen. Myöhässä tulleiden tulotietojen perusteella ei

oikaista tehtyjä maksupäätöksiä takautuvasti. Muutokset varhaiskasvatusmaksuun ja palvelusetelin hintaan tehdään seuraavan kalenterikuukauden alusta.

Päätöksen palvelusetelin myöntämisestä tekee varhaiskasvatuksen palveluohjaaja. Asiakkaalle toimitettava päätös on sähköisessä muodossa. Tähän päätökseen tyytymätön asianosainen voi tehdä siitä kirjallisen oikaisuvaatimuksen sivistysvaliokunnalle.

Orimattilan kaupunki ilmoittaa palvelusetelin myöntämisestä ja päättymisestä Kelaan varhaiskasvatuksen tietovaranto Vardan kautta.

3.5 Palvelusopimuksen irtisanominen

Mikäli palveluntuottaja irtisanoo asiakkaan palvelusopimuksen, on tuottajan ilmoitettava irtisanomisen perusteet palvelusetelistä päättäneelle viranomaiselle, joka arvioi irtisanomisen perusteet. Palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä palvelusopimuksessa ei voi olla ristiriitaisia perusteita suhteessa palvelusetelisääntökirjaan.

Irtisanomisaika on kunkin palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukainen. Asiakkaan osalta palvelusetelipäätöksen irtisanomisaika suhteessa Orimattilan kaupungin varhaiskasvatukseen on 1kk. Tuottajan osalta irtisanomisaika suhteessa Orimattilan kaupungin varhaiskasvatukseen on 4kk.

Asiakkaan tulee ilmoittaa sähköisesti/kirjallisesti asiakassuhteen päättymisestä (etukäteen huomioiden irtisanomisaika) yksityiselle palveluntuottajalle, joka ilmoittaa irtisanomisen Orimattilan varhaiskasvatuksen palveluohjaukseen. Palveluntuottajan tulee toimittaa kopio irtisanomisilmoituksesta Orimattilan varhaiskasvatuksen palveluohjaukseen.

Tuottajalle maksetaan palvelusetelin arvo enintään lapsen viimeiseen sopimuspäivään saakka. Arvon laskentaperusteena käytetään kuukauden kalenteripäiviä. Asiakkaan irtisanoessa palveluntuottajan kanssa tekemänsä sopimuksen, on asiakkaan ja palveluntuottajan vastuulla ottaa huomioon yksityisen palveluntuottajan kanssa tehdyssä sopimuksessa oleva irtisanomisaika. Irtisanomisajalla ei voi saada samanaikaisesti kunnallista varhaiskasvatuspaikkaa, lasten hoidon tukia tai palveluseteliä toiseen päiväkotiin.

Palveluntuottajalla on oikeus periä asiakkaalta omavastuuosuus irtisanomisajan osalta.

3.6 Varhaiskasvatuspaikan vaihto

Mikäli perhe haluaa vaihtaa lapsen varhaiskasvatuspaikkaa toiseen yksityiseen palvelusetelipäiväkotiin, tekee perhe kirjallisen/sähköisen ilmoituksen asiakassuhteen päättymisestä nykyisessä varhaiskasvatuspaikassa ja kyseinen palveluntuottaja ilmoittaa asiasta Orimattilan kaupungin varhaiskasvatuspalveluihin.

Uusi palveluntuottaja toimittaa perheen kanssa tehdyn palvelusopimuksen Orimattilan kaupungin varhaiskasvatuspalveluihin ja perhe tekee uuden palvelusetelihakemuksen. Perheelle tehdään uutta palveluntuottajaa varten uusi palvelusetelipäätös.

3.7 Palvelusetelin voimassaolo

Palvelusetelin voimassaolo päättyy kirjallisen/sähköisen ilmoituksen mukaiseen (huomioiden sopimuksen irtisanomisaika) päättymispäivään tai viimeistään sen vuoden heinäkuun loppuun, kun lapsi tulee esiopetusikäiseksi. Palveluseteli voi olla myös määräaikainen. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa viipymättä asiakassuhteen päättymisestä kirjallisesti/sähköisesti Orimattilan kaupungin varhaiskasvatuksen palveluohjaukseen.

Oikeus palveluseteliin katsotaan päättyneeksi, jos lapsi ei käytä varhaiskasvatuspaikkaa 30 päivään (ei koske enintään 2kk kestävää lapsen sairauspoissaoloa eikä kesäajan kuukausia: kesäkuu, heinäkuu, elokuu).

Jos yksityisen toimijan palvelun tuottaminen keskeytyy palveluntuottajasta tai kaupungista johtumattomien ennakoimattomien tilanteiden esim. kiinteistöön liittyvien vahinkojen, ilkeiden, sää- ja luonnonilmiöistä tai epidemioista aiheutuvien kriisitilanteiden tai palveluntuottajan pidempiaikaisen poissaolon vuoksi, palvelusetelin maksaminen voidaan keskeyttää määräajaksi tai lopettaa kokonaan. Tilanne arvioidaan ja neuvotellaan tapauskohtaisesti.

3.8 Kuluttajansuoja

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakea (Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38). Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Reklamaatio palvelun laadusta tai havaituista puutteista on saatettava Orimattilan kaupungin tietoon viimeistään kahden viikon kuluttua. Kaupunki voi pyytää selvitystä palveluntuottajalta reklamaation takia ja vaatia laadun korjausta.

4 PALVELUSETELIN ARVO

Yksityisessä päiväkodissa palvelusetelin arvo määräytyy lapsen iän, lapsen tuen, perheen koon ja lapsen kanssa samassa taloudessa asuvien tulojen mukaan sekä perheen ja tuottajan välisessä palvelusopimuksessa sovitun palvelun tarpeen perusteella. Perheen kokona otetaan huomioon yhteistaloudessa avioliitossa tai avioliitonomaisissa olosuhteissa elävät henkilöt, sekä heidän kanssaan samassa taloudessa asuvat molempien alaikäiset lapset. Huoltajien maksettavaksi jää palveluntuottajan perimän palvelunhinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus.

Yksityisen palveluntuottajan perimä lisämaksu ei sisälly palvelusetelin arvoon vaan on maksettava omavastuusuuden lisäksi.

Kunnallisessa varhaiskasvatuksessa käytettävä sisaralennus koskee myös palveluseteliä. Sisaralennus koskee myös perheitä, joissa toinen sisarus on kunnallisessa varhaiskasvatuksessa. Sisaralennus ei kuitenkaan koske perheitä, joissa toinen sisarus on varhaiskasvatuksessa yksityisen hoidon tuella.

Lapsen aloittaessa tai lopettaessa varhaiskasvatuksen kesken kuukauden palvelusetelin arvo määräytyy kuukauden kalenteripäivien mukaan. Palvelusetelin arvoa ei muuteta huoltajien lomien tai muiden vastaavien poissaolojen ajaksi.

Varhaiskasvatuksen palvelusetelin enimmäisarvo hyväksytään Orimattilan **hallintosäännön mukaisessa toimielimessä**. Palvelusetelin arvo tarkistetaan vähintään kahden vuoden välein elokuussa. Tarkistus tehdään kunnallisen varhaiskasvatuksen asiakasmaksujen indeksitarkistusten sekä muiden valtakunnallisten muutosten yhteydessä. Enimmäisarvon tarkistusperiaatteena käytetään varhaiskasvatuksen asiakasmaksulain 16§:n tarkoittamaa indeksiä.

Palvelusetelituotteet ja niiden arvot esitetään tämän palvelusetelisääntökirjan liitteenä. Liite päivitetään, kun palvelusetelin arvoa tarkistetaan.

4.1 Palvelusetelituotteet ja niiden arvot

~~Orimattilassa tulosidonnaisen lapsikohtaisen palvelusetelin arvo varhaiskasvatuksessa määräytyy sivistysvaliokunnan määrittelemän perushinnan mukaan. Kunnalla on oikeus rajata harkintansa mukaan asiakkaat, joille palveluseteliä ei myönnetä.~~

~~Perushinnan määrittelyperusteena käytetään 3–5-vuotiaan lapsen kokoaikaisen kunnallisen varhaiskasvatuspaikan hintaa.~~

~~Perushinta on 936 euroa.~~

~~Ilkätötoimet~~

~~Alle 3-vuotias lapsi: 1,75~~

~~3 vuotta täyttänyt lapsi: 1~~

~~Erityiskerroyt (kunnan hallintopäätös tehostetusta tai erityisestä tuesta)~~

~~Tehostettua tukea tarvitseva lapsi: 1,4~~

Erityistä tukea tarvitseva lapsi: 1,75

Palveluntarve yli 3v.	Palveluntarpeen kerroin	summa
yli 147h/kk	1	936
85-147h/kk, keskimäärin enintään 35h/vko	0,8	748,80
enintään 84h/kk, keskimäärin enintään 20h/vko	0,6	561,60

Palveluntarve alle 3v.	Perushinnan ikä kerroin	alle 3v. €/kk	Palveluntarpeen kerroin	summa
yli 147h/kk	1,75	1638,00	1	-1638,00
85-147h/kk, keskimäärin enintään 35h/vko	1,75	1638,00	0,8	-1310,40
enintään 84h/kk, keskimäärin enintään 20h/vko	1,75	1638,00	0,6	-982,80

4.2 Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta

Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista annetun lain 17§:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Asiakkaalle toimitetaan sähköinen päätös palvelusetelistä ja sen arvosta. Varhaiskasvatuksen tuottajalle toimitetaan sähköinen ilmoitus palvelusetelin arvosta, jossa perheen tulotietoja ei mainita.

Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta, palvelusetelin arvon korottamista koskevasta päätöksestä ja toimielimen oikaisuvaatimuksen takia antama päätös voidaan toimittaa asiakkaalle tiedoksi kirjeellä, postitse tai sähköisessä muodossa. Tiedoksisaannin katsotaan tällöin tapahtuneen, jollei muuta näytetä, seitsemäntenä päivänä siitä, kun päätös asiakkaan ilmoittamalla osoitteella varustettuna on annettu postin kuljetettavaksi ja asiointitilille lähetetyssä päätöksessä lähetyspäivää seuraavana päivänä. Muilta osin noudatettavasta menettelystä säädetään hallintolaissa ja laissa sähköisestä asioinnista (13/2003).

4.3 Palvelusetelin arvon tarkistaminen

Palvelusetelin arvoa tarkistetaan palvelun tarpeen muuttuessa, palvelun saajan maksukyvyyn olennaisesti muuttuessa tai mikäli maksu osoittautuu virheelliseksi. Pääsääntö on, että palveluseteli määrätään toistaiseksi voimassa olevana.

Lyhytaikaista varhaiskasvatustarpeen muutosta ei huomioida. Esimerkiksi vuosiloma tai siihen rinnastettava muu keskeytys ei ole maksun alentamisen peruste. Muutostarpeen tulee olla pysyvän luonteista vaikuttaakseen asiakasmaksun määräämiseen/palveluseteliin.

Perheen tulee ennakoon ilmoittaa Orimattilan kaupungin varhaiskasvatuspalveluihin palvelusetelin arvoon vaikuttavista muutoksista. Perheen on ilmoitettava, mikäli perheen tulot, perheenjäsenten lukumäärä, perhesuhteet, lapsen huoltajuus tai sovittu palvelun tarve muuttuu. Palveluntuottaja toimittaa kaupungille kopion muuttuneesta palvelusopimuksesta.

Asiakkaan velvollisuutena on ilmoittaa olennaiset muutokset viipymättä. Aiheettomasti maksettu palvelusetelin arvo peritään takaisin perheeltä.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7§:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, tai se on tarpeen ottaen huomioon muut huollolliset näkökohdat.

Asiakasmaksun määräytymisessä ja muuttamisessa käytetään Orimattilan kaupungin varhaiskasvatuksen asiakasmaksuihin liittyvää ohjeistusta.

Muutoksia palvelusetelin arvoon voidaan tehdä takautuvasti enintään vuoden ajalta, mikäli päätös perustuu virheelliseen tietoon. Asiakkaan on toimitettava tarvittavat asiakirjat päätöksentekoa varten. Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan huomioon asiakkaalta perittävässä omavastuuosuudessa myös takautuvasti palvelusetelin arvoon tehdyt muutokset.

4.3.1 Tulojen tarkistaminen

Jos tulot olennaisesti muuttuvat, perheen tulee ilmoittaa muutoksista oma-aloitteisesti Orimattilan kaupungin varhaiskasvatuspalveluihin. Palvelusetelin arvon tarkistamiseksi perheeltä pyydetään uudet tulotiedot kerran vuodessa, uuden toimintakauden alkaessa. Viranomainen voi tarkistaa myönnetyn palvelusetelin arvon vuoden ajalta takautuvasti, mikäli muutoksista ei ole ilmoitettu. Aiheettomasti maksettu palvelusetelin arvo peritään takaisin perheeltä.

4.3.2 Lapsen varhaiskasvatuksen tarpeen muuttuminen

Palvelusetelin arvo tarkistetaan, jos lapsen varhaiskasvatuksen tarpeessa tapahtuu muutos. Pääsääntö on, ettei seteliin tehdä muutoksia lyhytaikaisista/satunnaisista varhaiskasvatustarpeen muutoksista. Perhe ja varhaiskasvatuksen tuottaja päivittävät palvelusopimuksen uuden varhaiskasvatuksen tarpeen mukaiseksi. Palveluntuottaja toimittaa päivitetyn sopimuksen palvelusetelin arvosta päättävälle viranomaiselle.

Palveluntarpeen muutokset tehdään varhaiskasvatusoikeudesta, työstä tai opiskelusta johtuvista syistä. Palveluntarvetta ei muuteta huoltajien lomien tai muun vastaavien poissaolojen ajaksi. Jos varhaiskasvatuksen tarve on palvelusopimuksessa sovittua varhaiskasvatusaikaa säännöllisesti pienempi, päivittää yksityinen palveluntuottaja palvelusopimuksen asiakkaan kanssa tarvetta vastaavaksi seuraavan kalenterikuukauden ensimmäisestä päivästä alkaen.

Sovittu varhaiskasvatuksen palveluntarve astuu voimaan palvelusopimuksessa määritellyn ajankohdan mukaisesti aikaisintaan seuraavan kalenterikuukauden alusta, eikä sitä voi tehdä takautuvasti. Perheellä on oikeus tarvitsemaansa varhaiskasvatuspalveluun.

4.3.3 Lapsi täyttää kolme vuotta

Lapsen täyttäessä kolme vuotta, muuttuu palvelusetelin arvo seuraavan kuukauden alusta lähtien. Perheelle ja palvelun tuottajalle toimitetaan automaattisesti uusi päätös palvelusetelin arvosta.

4.4 Asiakkaan omavastuuosuus

Asiakas maksaa tuottajalle omavastuuosuuden, jonka suuruus on yksityisen varhaiskasvatuspaikan kokonaishinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus. **Palveluntuottajana toimiva yksityinen päiväkotitoiminta voi periä palvelusetelin käyttäjältä enintään 65 euroa lasta kohden kuukaudessa. Palveluntuottajan on palvelusopimusta tehdessään kerrottava asiakkaalle, miksi lisämaksua peritään.**

4.5 Varhaiskasvatuksen keskeytys vanhempainvapaan perusteella

Oikeus lapsen samaan varhaiskasvatuspaikkaan säilyy, vaikka lapsi on poissa varhaiskasvatuksesta sinä aikana, jona lapsen hoidosta maksetaan sairausvakuutuslain mukaista vanhempainrahaa, jos poissaolo kestää yhtäjaksoisesti enintään 13 viikkoa.

Yli 5 päivää kestävästä vanhempainvapaaseen liittyvästä poissaolosta on ilmoitettava päiväkotiin viimeistään yhtä kuukautta ennen sen suunniteltua aloittamispäivää. Toistuvasta 1– 5 päivää kestävästä poissaolosta on ilmoitettava viikko ennen ensimmäisen poissaolon suunniteltua aloittamispäivää. Näiltä ajanjaksoilta ei peritä asiakasmaksua. Poissaolosta ei tarvitse tehdä erillistä ilmoitusta kunnalle. Perheen muut lapset voivat olla varhaiskasvatuksessa vanhempainvapaan aikana

Kertaluonteisesta enintään 5 päivää kestävästä poissaolosta ei ole ilmoitusvelvollisuutta, eikä ajalta saa asiakasmaksuvapautusta.

4.6 Kesä ja varahoito

Palveluseteli myönnetään jokaiselle kuukaudelle, jonka lapsi on asiakassuhteessa palveluntuottajaan. Mikäli omavastuuosuutta peritään 12 kuukaudelta, tuottaja sitoutuu järjestämään varhaiskasvatuksen tällöin varhaiskasvatusta tarvetta vastaavasti

ympäri vuotisesti. Yksityiselle palveluntuottajalle suositellaan maksualennuksen antamista perheille heinäkuun ajalta, mikäli palvelua ei käytettävissä koko kuukautena.

Mikäli lapsi tarvitsee varhaiskasvatusta yksityisen päiväkodin ollessa suljettuna, tuottaja sitoutuu järjestämään varhaiskasvatuksen esimerkiksi yhteistyössä muiden Orimattilassa sijaitsevien yksityisten päiväkotien kanssa tai yhteistyössä samalla paikkakunnalla sijaitsevassa toisessa palvelusetelipäiväkodissa. Perheen maksu määräytyy palvelusopimuksen mukaisesti myös kesällä esim. lisämaksu.

4.7 Palvelusetelin arvon määrittäminen vanhempien yhteishuoltajuudessa

Jos lapsi asuu vuoroviikoin kummankin huoltajan luona, palvelusetelin arvoa määriteltäessä otetaan huomioon lapsen, sekä sen huoltajan tulot, jonka luona lapsi on kirjoilla. Lisäksi otetaan huomioon heidän kanssaan yhteistaloudessa elävän henkilön tulot (puoliso tai avioliitonomaisissa olosuhteissa elävä henkilö).

5 PALVELUNTUOTTAJIEN HYVÄKSYMISEN EDELLYTYKSET

Voidakseen hakeutua palvelusetelituottajaksi, tuottajalla on oltava Aluehallintoviraston (AVIn) myöntämä lupa harjoittaa päiväkotitoimintaa. Tämän jälkeen yksityisen päiväkodin tulee hakea hyväksyntä Orimattilan kaupungin palvelusetelituottajaksi lomakkeella, jonka saa varhaiskasvatuksen palveluohjauksesta. Mikäli palveluntuottajalla on useampia päiväkoteja, tulee hyväksyntä palvelusetelituottajaksi hakea jokaiselle päiväkodille erikseen.

Hankittaessa palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta kunnan tai kuntayhtymän on varmistuttava siitä, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

Palvelusetelituottajan hyväksynnästä päättää varhaiskasvatuspalvelujen toimivaltainen viranhaltija.

5.1 Palveluntuottajaa koskevat yleiset vaatimukset

- Palveluntuottajan toiminta täyttää lasten varhaiskasvatuksesta annetun lain (540/2018) ja asetuksen (753/2018) mukaiset vaatimukset
- Palveluntuottajan on sitouduttava noudattamaan Varhaiskasvatussuunnitelman perusteita, Orimattilan paikallista varhaiskasvatussuunnitelmaa sekä yksikön toimintasuunnitelmaa.
- Palveluntuottaja toimittaa sovitusti edellisen kuukauden lapsiluettelon ja päiväkirjat sekä tarvittavat tilastot jokaisen kuukauden 10. päivään mennessä.
- Palveluntuottaja nimeää vastuuhenkilön, joka toimii yhteyshenkilönä ja vastaa sääntökirjan sitoumusten toteuttamisesta.
- Palveluntuottaja noudattaa yleisiä työehtosopimuksia.
- Palveluntuottaja sitoutuu lähettämään edustajansa kunnan järjestämiin yhteistyökoulutuksiin ja kehittämistyöhön.
- Palveluntuottajan toiminta täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) 5§ mukaiset vaatimukset.
- Palveluntuottaja täyttää Varhaiskasvatuslain (540/2018) yksityiselle varhaiskasvatukselle asettamat vaatimukset.
- Palveluntuottaja on huolehtinut lakisääteisistä työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista, YEL- vakuutuksesta ja muista työnantajan velvoitteista ja sitoutuu pyydettyään esittämään tästä selvityksen.
- Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan

perustunnusmerkeistä ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palvelun tuottajalta.

- Palveluntuottaja ei saa kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin.
- Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.
- Palveluntuottaja täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista säädetyn lain (922/2011) mukaiset vaatimukset.

5.2 Henkilöstö ja osaaminen

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö täyttää Varhaiskasvatuslaissa (540/2018) ja Valtioneuvoston asetuksessa varhaiskasvatuksesta (753/2018) säädetty vaatimukset sekä huolehtii henkilöstön täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja sitoutuu selvittämään työntekijöidensä rikostaustan (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002)

Toiminnan vastuuhenkilöllä on varhaiskasvatuslain mukainen kelpoisuus (540/2018) sekä riittävä johtamistaito lasten varhaiskasvatuksen ammatillisiin johtotehtäviin.

5.3 Palvelujen hinnat

Orimattilan kaupunki määrittää palvelun enimmäishinnat, jotka ovat julkisesti nähtävillä. Palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan asiakasta palvelusetelin arvon maksamista koskevista ehdoista ja toimimaan niiden mukaisesti. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa palveluhintoihin toimintavuodeksi kerrallaan 1.8. - 31.7.

Palveluntuottajien palvelusta perimä hinta voi olla enintään kunnan määrittämä enimmäishinta. Palveluntuottajana toimiva yksityinen päiväkotitoiminta voi periä palvelusetelin käyttäjältä lisämaksua enintään 65 euroa lasta kohden kuukaudessa. Tarkistetut palvelujen lisämaksut tulee toimittaa Orimattilan kaupungille viimeistään 30.3.

Orimattilan kaupunki ei hyväksy laskutuslisää tai toimistomaksua laskuttaessa asiakasta tai kaupunkia.

5.4 Asiakirjojen käsittely ja arkistointi

Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä ja noudattaa kaikissa käsittelyvaiheissa huolellisuutta siten, ettei kenenkään yksityisyys tule vaarannetuksi eikä loukatuksi. Palveluntuottajan tulee noudattaa lakia sähköisen viestinnän palveluista (917/2014) sekä henkilötietolakia (523/1999) ja tietosuoja-asetusta (2018).

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa lakia, mitä viranomaisen asiakirjojen käsittelyssä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säästöksiä sovelletaan silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä, ovat viranomaisen asiakirjoja. Asiakassuhteen tai palvelusetelitoiminnan päätyttyä palveluntuottaja sitoutuu siihen, että asiakastiedot siirretään veloituksetta kunnan käyttöön kunnan pyytämällä tavalla ja muodossa. Palveluntuottaja huolehtii omien tiedostojensa ja saamiensa kopiokappaleiden tuhoamisesta.

5.5 Maksukäytäntö

Kaupunki maksaa kuukausittain palveluntuottajalle kuuluvat palvelusetelit. Kaupunki maksaa palveluntuottajalle vain myönnetyn palvelusetelin mukaisesti käytetystä palvelusta.

Lapsen aloittaessa tai lopettaessa varhaiskasvatuksen kesken kuukauden, hinta lasketaan kalenteripäivien mukaisesti. Viimeinen varhaiskasvatuspäivä on arkipäivä ja samalla viimeinen laskutuspäivä.

Palveluntuottaja tekee varhaiskasvatusta saavan lapsen huoltajan kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä ja hinnasta, jonka palveluntuottaja toimittaa Orimattilan kaupungille haettaessa palveluseteliä.

Orimattilan kaupunki ei vastaa peruuntuneista hoitopäivistä aiheutuneista kustannuksista. Mikäli asiakas irtisanoo palvelusopimuksen palveluntuottajan kanssa, on palveluntuottajan ilmoitettava siitä välittömästi Orimattilan kaupungin varhaiskasvatuspalveluihin.

5.6 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Orimattilan kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty valtuutus toimia palvelusetelijärjestelmässä ja poistaa tuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

Hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta (Hallintolain 434/2003 mukaan), palveluntuottaja ei noudata kunnan kirjallisista kehotuksista huolimatta tätä sääntökirjaa ja/tai kunnan antamia muita ohjeita, palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai

on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan, palveluntuottaja tai joku johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Palveluntuottajalla on oikeus lopettaa palvelusetelijärjestelmässä toimivana yrittäjänä ilmoittamalla kunnalle kirjallisesti vähintään 4 kk ennen viimeistä toimintapäivää.

6 ORIMATTILAN KAUPUNGIN TEHTÄVÄT

6.1 Kaupungin velvoitteet

Orimattilan kaupungin on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla internetissä tai muulla soveltuvalla tavalla.

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

Orimattilan kaupungin tulee informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Kaupungin on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskeva selvitys.

Orimattilan kaupunki tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Orimattilan kaupungilla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Mikäli yksityinen päiväkotijoukko sijaitsee toisen kunnan alueella, on valvontavastuu ko. kunnan viranomaisilla. Kaupungin tulee varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut edellytykset.

Orimattilan kaupunki valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kaupungin tulee tehdä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kuukauden kuluessa hakemuksesta.

Orimattilan kaupungin puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla varhaiskasvatuksesta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajaorganisaatiossa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhtiössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Orimattilan kaupunki antaa tiedoksi päätöksen palvelusetelin arvosta asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle. Mikäli palvelusetelin arvossa tapahtuu muutoksia, toimittaa Orimattilan kaupunki niitä koskevat tiedot palveluntuottajalle.

6.2 Kaupunki rekisterinpitäjänä

Orimattilan kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Kaupunki vastaa tietosuojaselosteen laatimisesta. Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Asiakasrekisteriä ylläpidetään Orimattilan varhaiskasvatuspalveluiden tietojärjestelmässä.

Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa Orimattilan kaupunki rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palveluntuottajan 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 asiakkuutensa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon asiakkuutta koskevat ratkaisut tulee perustaa.

Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakasasiakirjoja käsitellessään, mitä viranomaisen asiakirjojen käsittelystä säädetään. Jos palveluntuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, kunnan tulee huolehtia, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat säilytetään vastaavasti, kuin Orimattilan kaupungin itsensä tuottamissa palveluissa.

Orimattilan kaupunki/palveluntuottaja vastaa asiakastietojärjestelmän ylläpidosta, siitä muodostuvasta asiakasrekisteristä ja asiakastietojärjestelmän kustannuksista.

Varhaiskasvatuksen tietovaranto (Varda) sisältää valtakunnallisesti tietoja varhaiskasvatuksesta. Varhaiskasvatustoimijat eli kunnat, kuntayhtymät ja yksityiset varhaiskasvatuksen palveluntuottajat tallentavat Vardaan tiedot varhaiskasvatustoimijoista ja toimipaikoista, varhaiskasvatuksessa olevista lapsista ja heidän huoltajistaan sekä varhaiskasvatuksen henkilöstöstä.

Kullakin rekisteröidyllä on oikeus katsella tietoja, joita hänestä on tallennettu Vardaan. Lasten tietoja voivat katsella myös lasten huoltajat.

Viranomaiset voivat käyttää lakisääteisten tehtäviensä hoitamiseksi tarpeellisia tietovarantoon tallennettuja tietoja. Tietovarantoon tallennettuja tietoja voidaan käyttää lisäksi varhaiskasvatuksen arvioinnissa, tilastoinnissa, seurannassa ja tutkimuksessa.

7 VASTUUT JA VAHINGONKORVAUKSET

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Orimattilan kaupunki ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Palveluntuottajan vastuulla ovat tilojen ja pihan turvallisuus sekä palveluntuottajan (tai hänen alihankkijansa) aiheuttamat toiminnan keskeytykset.

Orimattilan kaupungilla on vastuu varhaiskasvatuksen palveluseteliin liittyvästä tietojärjestelmästä ja siitä johtuvista virhetilanteista sekä maksuliikenteestä ja sen sujuvuudesta.

8 VEROTUS

8.1 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

8.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 37§:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion, hyvinvointialueen tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisen valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten sekä iäkkäiden henkilöiden huollosta ja vammaisten henkilöiden huollosta ja muista palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta. (29.6.2021/623)

9 SÄÄNTÖKIRJA

9.1 Sääntökirjan noudattamisen valvonta ja vastuhenkilöt

Orimattilan kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä Orimattilan kaupunki ei ole sopimussuhteessa varhaiskasvatuspalveluja tuottavaan yksityiseen palveluntuottajaan, mutta palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, Orimattilan kaupunki voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Palveluntuottaja poistetaan palveluntuottajarekisteristä, mikäli hän ei kahdesta kirjallisesta huomautuksesta huolimatta korjaa huomautukseen johtanutta asiaa. Jos palveluntuottaja rikkoo palveluntuottajalle asetettuja edellytyksiä (luku 5), voidaan palveluntuottaja poistaa välittömästi palveluntuottajarekisteristä ja palvelusetelin maksaminen lopettaa. Poisto rekisteristä on voimassa kaksi (2) vuotta, minkä jälkeen palveluntuottaja voi uudelleen hakea palveluntuottajarekisteriin.

Palveluntuottaja nimeää henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina. Orimattilan kaupungin yhteys- ja vastuuhenkilöinä toimii varhaiskasvatuksen palveluohjaaja.

9.2 Sääntökirjan muuttaminen ja voimassaoloaika

Orimattilan kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja/tai sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. **Orimattilan kaupungin hallintosäännön mukainen toimielin päättää varhaiskasvatuksen palvelusetelisääntökirjan yleisen ja erityisen osan hyväksymisestä lukuun ottamatta sääntökirjan vaatimia teknisiä muutoksia. Sivistysvaliokunta hyväksyy sääntökirjan yleiseen osaan ja varhaiskasvatusjohtaja sääntökirjan erityiseen osaan tehtävät muutokset.**

Orimattilan kaupunki ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle ~~kirjallisesti~~/sähköisesti sen jälkeen, kun päätös on saanut lainvoiman. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kaupungille kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen vastaanottamisesta. Sähköposti voi toimia kirjallisena ilmoituksena. Mikäli Orimattilan kaupungille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

SÄÄNTÖKIRJAN ERITYINEN OSA

10 PALVELUN SISÄLTÖ JA LAADUN VALVONTA

10.1 Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottajan tulee täyttää seuraavat velvoitteet:

- Palveluntuottajan toimitilojen on täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan lasten turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti, sekä ylläpidettävä yksikkökohtaista turvallisuussuunnitelmaa.
- Palveluntuottajan on noudatettava valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman perusteita sekä sen kunnan varhaiskasvatussuunnitelmaa, jossa päiväkotijoukko sijaitsee. Palveluntuottaja voi täydentää varhaiskasvatussuunnitelmaa mahdollisilla omilla painotuksilla.
- Palveluntuottajan tulee tehdä lapsikohtaiset varhaiskasvatussuunnitelmat
- Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vuosittain 30.9. mennessä kaupungille yksikön toimintasuunnitelman, joka sisältää tiedot henkilökunnan määrästä, kelpoisuudesta ja täydennyskoulutuksesta sekä tiedot toimintayksiköstä.
- Palveluntuottaja toimittaa edellisen toimintavuoden toimintakertomuksen 30.6. mennessä.
- Palveluntuottaja laatii turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat. Palveluntuottaja huolehtii riittävästä yksikön henkilöstön turvallisuuskoulutuksesta ja -harjoituksista.
- Palveluntuottajan on noudatettava Päijät-Hämeen hyvinvointialueen Varhaiskasvatuksen lääkehoitosuunnitelmaa ja laadittava yksikkö-/lapsikohtaiset suunnitelmat. Palveluntuottaja toimittaa päiväkodin oman lääkehoitosuunnitelman Orimattilan kaupungille.
- Palveluntuottaja sitoutuu laatimaan Toiminnallisen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman
- Palveluntuottaja sitoutuu vastaamaan varhaiskasvatuksen tietovaranto Vardan vaatimien tietojen ylläpitämisestä.
- Yksityiset palveluntuottajat sitoutuvat ottamaan käyttöön TietoEvryn **Effic**Edlevo varhaiskasvatusohjelmiston Satelliitti -lisäominaisuuden ja kustantavat tarvittavat toimintayksikkökohtaiset tukimaksut sekä kuukausittaiset tuki- ja käyttöoikeusmaksut.

- Palveluntuottaja vastaa työntekijöidensä täydennyskoulutuksesta.
- Palveluntuottaja laatii palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi omavalvontasuunnitelman, joka tarkistetaan vuosittain valvontakäynnillä.
- Palveluntuottaja sitoutuu tarjoamaan varhaiskasvatusta varhaiskasvatusoikeuden piirissä oleville 0-5 vuotiaille lapsille ilmoittamiensa palvelutuotteiden mukaisesti.
- Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan tiedot palveluistaan (tuntimäärät) 30.3. ja niiden voimassa olevista hinnoista kaupungille, joka pitää ne julkisesti nähtävillä. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiensa palvelutuotteisiin ja hintoihin toimintavuodeksi kerrallaan 1.8-31.7. Yksityinen palveluntuottaja arvioi yksikkönsä toiminnan kannalta tarjottavat tuotteet ja paikkamäärät eri palvelutuotteille.
- Palveluntuottaja sitoutuu järjestämään varhaiskasvatusta arkisin perheiden tarpeiden mukaisesti tarvittaessa klo 6:30-17:00 välillä.
- Palveluntuottaja sitoutuu järjestämään tarvittaessa kesä- ja loma-aikojen päivystyksen omassa yksikössä tai yhteistyössä samalla paikkakunnalla sijaitsevassa toisessa Orimattilan kaupungin hyväksymässä palvelusetelipäiväkodissa.
- Palveluntuottaja sitoutuu järjestämään varhaiskasvatuslain mukaista tukea sitä tarvitseville lapsille kohdassa 10.2 kuvatuin perustein.
- Tuottaja huolehtii kaupungin pyytämistä muista raportointi- ja valvontatehtävistä.
- Palveluntuottaja **suunnittelee**, arvioi **ja kehittää** toimintaansa paikallisen varhaiskasvatussuunnitelman mukaisin laadunhallinnan periaattein. ~~vuosittain ja toimittaa arviointitulokset Orimattilan kaupungille.~~ **Palveluntuottaja osallistuu Orimattilan varhaiskasvatuspalveluiden huoltajille kohdennettuun asiakaskyselyyn.**
- Palveluntuottaja sitoutuu laatimaan asiakkaiden kanssa palvelusopimuksen, joka sisältää kaupungin edellyttämät asiat
 - o lapsen nimi, henkilötunnus, päiväkodin nimi
 - o lapsen hoidon aloituksen tai muutoksen voimaan astumisen päivämäärä
 - o perheen yhteystiedot: kotiosoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite
 - o tieto siitä, hyväksyykö perhe korkeimman omavastuusuuden
 - o palvelutarve, varattu tuntimäärä viikossa
 - o Vardaan/tietovarantoon tarvittavat muut tiedot: onko kokoaikainen, onko päivittäinen varhaiskasvatus
 - o kummankin osapuolen allekirjoitus
 - o irtisanomisaika/vastuu

Palveluntuottaja tarkistaa samalla lapsen kotikunnan, että lapsi on orimattilainen.

- Palveluntuottajalla on velvollisuus osallistua aktiivisesti kaupungin edellyttämiin kokouksiin, työryhmiin tai koulutuksiin.
- Palveluntuottaja ottaa toiminnassaan huomioon Orimattilan valmiussuunnitelman suositukset ja pyrkivät niiltä osin kuin se on liiketaloudellisesti perusteltua, täyttämään kyseiset suositukset.
- **Palveluntuottaja tiedottaa henkilöstöään varhaiskasvatuslain (4.6.2021/453 57 a §) mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käytäntöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet ovat kirjallisia ja ne ovat julkisesti nähtävillä**

10.2 Lapsen kehityksen ja oppimisen tuki

Varhaiskasvatuksen järjestäjä, myös yksityinen palveluntuottaja, on velvollinen antamaan lapselle hänen tarvitsemaansa tukea päiväkodissa **kuten varhaiskasvatuslaissa edellytetään (2018/540 §15a-d, §25 ja §35)**

Palveluntuottaja toteuttaa Orimattilan varhaiskasvatussuunnitelmassa kuvattua kasvun ja oppimisen tuen toimintatapaa. Lapsen tuen tarve arvioidaan ja tukea järjestetään viivytyksettä. Tuki järjestetään yleisenä, tehostettuna ja erityisenä tukena inklusiivisten periaatteiden mukaisesti. Tuen tasojen välillä siirrytään joustavasti ja tuen taso arvioidaan aina tapauskohtaisesti. Jokaisella lapsella on lähtökohtaisesti oikeus saada tukea **ensisijaisesti** omassa lapsiryhmässään erilaisin joustavin järjestelyin. ~~Orimattilan varhaiskasvatuksessa lapsen kehityksen ja oppimisen tuki järjestetään ensisijaisesti lapsen omassa varhaiskasvatusympäristössä.~~ Mikäli lapsen tuen tarpeet sitä edellyttävät, **voidaan sopia lapsen siirtymisestä** kunnalliseen varhaiskasvatukseen pienryhmään tai erityisryhmään.

Varhaiskasvatuksen järjestäjä **Yksityinen palvelun tuottaja** päättää **vastaa** tuen järjestämisen käytännöistä, toteuttamisesta, toimintatavoista ja arvioinnista päiväkodissa. Varhaiskasvatuksen järjestäjä seuraa ja arvioi annettavan tuen vaikuttavuutta ja riittävyttä. ~~Varhaiskasvatuksen järjestäjä~~ **Palvelun tuottaja** vastaa siitä, että lapsen oikeus saada varhaiskasvatuksen erityisopettajan palveluja sekä varhaiskasvatukseen osallistumisen edellyttämiä tulkitsemis- ja avustamispalveluja ja apuvälineitä toteutuu. Mikäli lapsen tuen tarpeet sitä edellyttävät, **voidaan sopia lapsen siirtymisestä** kunnalliseen varhaiskasvatukseen pienryhmään tai erityisryhmään.

~~Kunta tarjoaa tarvittaessa varhaiskasvatuksen erityisopettajan palveluita palveluntuottajalle konsultaationa. Varsinaiset erityisopettajan palvelut palveluntuottaja järjestää itse.~~

Tuen tarve voi vaihdella tilapäisestä jatkuvaan ja vähäisestä vahvempaan tai toisinpäin. ~~Palvelusetelillä tuotetussa varhaiskasvatuksessa tarjottu tuki on pääasiassa yleistä tukea.~~ **Yleinen tuki on osa päivittäistä ja laadukasta pedagogiikkaa ja siitä hyötyvät kaikki lapset.** ~~Yleisen tuen lisäksi lapsi saattaa tarvita tehostettua tai erityistä tukea.~~ Jos yleinen tuki ei riitä ja lapsi tarvitsee tehostettua tai erityistä tukea, siitä päätetään kunnan hallintopäätöksellä. Tämän jälkeen yksityisen palveluntuottajan on mahdollista saada ~~erillisestä hakemuksesta~~ korotettu kerroin palveluseteliin. Lapsen tuen hallintopäätöstä varten **palveluntuottaja varmistaa, että yleistä tukea annetaan osana päivittäistä ja pedagogisesti tarkoituksenmukaista toimintaa.**

Lisäksi palveluntuottaja kirjaa lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan suunnitellut toimenpiteet tuen toteuttamiseksi, kuulee lapsen huoltajia tuen järjestämisestä ja toimittaa hakemuksen ja kaupungin edellyttämät liitteet tietoturvallisesti palveluohjaukseen. VEO-tiimi Varhaiskasvatuspalvelut arvioi tukea ja antaa lapsen tuen hallintopäätöksen samoin periaattein kuin Orimattilan kunnallisessa varhaiskasvatuksessa. ja tekee tarvittaessa esityksen lapsen tuesta varhaiskasvatusjohtajalle. Varhaiskasvatusjohtaja tekee tukeen liittyvät hallinnolliset päätökset.

~~Tehostettua tai erityistä tukea saava lapsi on otettava huomioon päiväkodin henkilöstön lukumäärässä. (Varhaiskasvatuslaki 35§). (mainitaan jo ensimmäisessä kappaleessa)~~

10.3 ~~Laatumittarien seuranta ja raportointi~~ Laadunhallinta

Orimattilan kaupunki voi tehdä palveluiden tuottajien asiakkaille laatukselyitä ja kyselyiden tulokset ovat myös palveluntuottajien hyödynnettävissä. Laatukselyistä tiedotetaan etukäteen ja ne suoritetaan yhdessä yhteistyössä palveluntuottajien kanssa. Kaupunki toimittaa keräämänsä asiakaskyselyn tulokset yksityisten palveluntuottajien nähtäväksi. Kaupunki edellyttää Valssi-arviointityökalujen hyödyntämistä pedagogiikan kehittämisessä.

10.4 Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset

Palveluntuottaja kuvaa kirjallisesti päiväkodin palautejärjestelmän yksikön omavalvonta-suunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, kanteluista ja vahinkoilmoituksista sekä edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista. Palvelun laadusta annetun reklamaation johdosta voi Orimattilan kaupunki pyytää selvitystä palveluntuottajalta ja vaatia laadun korjausta.

10.5 Asiakkaan ja palvelun tuottajaa koskevat sopimuserimielisyydet

Asiakasreklamaatioiden yhteydessä asiakasta ohjataan ensisijaisesti selvittämään tilannetta varhaiskasvattajien tai tarvittaessa heidän esimiehensä kanssa. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, asiakas tai palveluntuottaja voi olla yhteydessä Orimattilan kaupungin varhaiskasvatuksen palveluohjaukseen.

Reklamaatiotilanteissa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle. 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 kuluttajansuojalakea. 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 pidettyä 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, palveluntuottajan edustaja, kirjaa palautteen. Asiakas voi antaa saamastaan palvelusta palautetta myös suoraan Orimattilan kaupungin varhaiskasvatuksen palveluohjaukseen tai aluehallintovirastoon.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan antamaan palautteeseen. Palautteeseen tulee vastata kahden viikon sisällä. Palveluntuottajan on toimitettava saamansa palvelupalaute mahdollisimman pian, vähintään kahden viikon kuluessa palautteen antamisesta, tiedoksi valvovalle viranomaiselle. Palvelupalautteen toimittaminen on aina palveluntuottajan vastuulla.

Muistutus

Palveluunsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymätön voi tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen palveluntuottajalle tai Orimattilan kaupungin varhaiskasvatuspalveluille. Ennen muistutuksen tekemistä asia kannattaa yrittää selvittää toimipaikan 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 varhaiskasvatuspaikkaan. Kantelua ei yleensä tutkita, jos tapahtumista on aikaa yli viisi vuotta. Tarvittaessa viranomaiset siirtävät kantelut sovitun työnjaon mukaisesti asianmukaiseen käsittelypaikkaan. Siirrosta ilmoitetaan kantelijalle.

11 PALVELUJEN KÄYTÖN RAPORTOINTI

Palveluntuottaja pitää päiväkirjaa lasten läsnäolosta ja poissaoloista. Mikäli palveluntuottaja ei ole ~~Effican~~ **Edlevon** satelliitin piirissä, tämä on velvollinen toimittamaan päiväkirjat aina seuraavan kuukauden alussa 10. päivään mennessä

Palveluntuottajalla on velvollisuus pitää lasten sijoitustiedot ajantasaisina ja ilmoittaa Orimattilan kaupungin varhaiskasvatuspalveluihin sijoitustiedot sekä palveluntarpeen muutokset kuluvan kuukauden 20. päivään mennessä tai muutoin sovittaessa (esim. loma-aikoina). Tietojen oikeellisuudesta on aina vastuussa toimintayksikön johtaja/vastaava tai hänen estyneenä ollessaan varahenkilö.