

Julkaisupäivämäärä/Publicerat 20.11.2024

Vastaanottaja/Mottagare

Kansalaisopiston johtokunnan puheenjohtaja Kari Hagfors /
Ordföranden för medborgarinstitutets direktion Kari Hagfors

Kasvatus- ja sivistyslautakunnan puheenjohtaja Emmi-Liina
Vakkuri-Johansson /
Ordföranden för nämnden för fostran och bildning Emmi-Liina
Vakkuri-Johansson

Sivistys- ja hyvinvointikeskuksen johtaja Kirsi Kinnunen /
Direktören för centralen för bildning och välfärd Kirsi Kinnunen

Loviisan kaupungin hallintojohtaja Elina Amnell-Holzhäuser /
Lovisa stads förvaltningsdirektör Elina Amnell-Holzhäuser

Loviisan kaupungin asiakaspalvelutoimisto Lovinfo/
Lovisa stads kundservicekontor Lovinfo

Loviisan kaupungin controller Mireille Nygård/
Lovisa stads controller Mireille Nygård



OTE VIRANHALTIJAPÄÄTÖKSESTÄ
UTDRAG FRÅN
TJÄNSTEINNEHAVARBESLUT

Lähetetty sähköpostitse 20.11.2024/Skickat per e-post 20.11.2024
Lähetetty kirjeitse pvm/Skickat per brev

Oikaisuvaatimusviranomaisen Kasvatus- ja
sivistyslautakunta/Omprövningsmyndighet Nämnden för forstran och
bildning

Otteen oikeaksi todistaa/Utdragets riktighet bestyrks av

20.11.2024

Anu Tikka-Blomqvist
Loviisan kansalaisopiston rehtori/Rektor vid Lovisa medborgarinstitut

Loviisan kansalaisopiston kurssilaskutuksen päivitys / Uppdatering av Lovisa medborgarinstituts kursdebitering

Selostus/Redogörelse Loviisan kansalaisopiston kurssilaskutuksen on viime vuosina suorittanut Loviisan kaupungin asiakaspalvelutoimisto ja syksystä 2023 alkaen kansalaisopiston opistosihteerit. Kurssilaskutukseen kuuluu, että asiakas (opiskelija) voi maksaa kurssinsa etuseteleillä (kuten ePassi, Smartum), verkkomaksuna tai korttimaksuna. Käteisellä rahalla maksaminen on mahdollista kaupungin asiakaspalvelutoimistossa sen aukioloaikoina.

Kurssin voi halutessaan maksaa ilmoittautumisen yhteydessä ennen kurssin alkua. Maksu palautetaan asiakkaalle, jos kurssi peruuntuu vähäisen osallistujamäärän takia. Poikkeustilanteissa kansalaisopisto voi myös muusta erityisestä syystä palauttaa asiakkaalle osan kurssimaksusta. Loviisan kansalaisopistossa vallitsevan käytännön mukaisesti asiakkaan tulee itse olla yhteydessä Loviisan kaupungin asiakaspalvelutoimistoon saadakseen maksupalautuksen peruutetusta kurssista. Loviisan kaupungin asiakaspalvelutoimisto kysyy asiakkaan tilinumeron sähköpostilla ja tekee maksumääräyksen. Maksumääräyksen käsittelyprosessi on moniportainen ja vaatii usean käsittelijän työaikaa. Maksumääräys käsitellään eri työvaiheissa kaupungin asiakaspalvelutoimistossa, josta maksumääräys kulkeutuu kansalaisopiston opistosihteerin kautta rehtorille ja edelleen Loviisan kaupungin myyntireskontraan. Asiakas saa maksupalautuksen ilmoittamalleen tilille.

Kurssilaskutuksen kokonaisuus on syytä päivittää vastaamaan Maksupalvelulain 64 § (14.12.2027/898) henkeä, parantamaan kustannustehokkuutta ja asiakastyytyväisyyttä. Kurssilaskutuksen päivittämiseen tarvittava Paytrail -verkkopalveluohjelmisto on tällä hetkellä Loviisan kaupungin käyttämä ohjelma. Paytrail -verkkopalveluohjelman kaikkia ominaisuuksia, sisältäen integraation kansalaisopiston Hellewi -kurssihallintaohjelmaan, ei tällä hetkellä hyödynnetä.

Nykyisen kurssilaskutuksen ja maksukäytäntöjen tehostamista selvitettäessä on ilmennyt, että Loviisan kaupungilla käytössä olevan Paytrail -verkkopalveluohjelman ominaisuuksia tulisi hyödyntää

nykyistä laajemmin. Paytrail -verkkopalveluohjelma mahdollistaa kurssilaskutuksen kokonaisuuden päivittämisen niin kurssilaskutuksen kuin maksupalautusten suorittamisen osalta. Kurssilaskutus voidaan toteuttaa lähettämällä maksulinkki asiakkaalle kurssin toteutumisen varmistuttua. Lisäksi Paytrail -verkkopalveluohjelma mahdollistaa maksupalautuksen teon ilman useita käsittelyvaiheita. Paytrail -verkkopalveluohjelman kaikkien ominaisuuksien käyttöön ottamisen edellytyksenä on verkkopalveluohjelman asetusten hallinta kansalaisopiston kurssilaskutusta varten tavalla, joka ottaa huomioon kansalaisopiston kurssilaskutuksen tarpeet. Paytrail -verkkopalveluohjelma sisältää integraation kansalaisopiston Hellewi -kurssihallintaohjelmaan, joka myös helpottaa kurssilaskutuksen kokonaisuuden päivittämisen myötä.

Kustannusvertailussa maksumääräysten käsittelyyn osallistuvien useiden käsittelijöiden työtuntien yhteenlaskettu määrä arvioidaan 60 minuutiksi yhtä maksumääräystä kohti. Vuositasolla suoritetaan 70-100 maksumääräystä. Päivityksellä saavutettava tilanne luo työntekijäresurssisäästöä.

Kurssilaskutuksen kokonaisuuden päivityksen jälkeen opistosihteri hoitaa itsenäisesti maksupalautuksen, ja maksumääräyksen moniportaista prosessia ja usean käsittelijän työpanosta ei siten enää tarvita. Lisäksi asiakas saa maksupalautuksen suoraan sille tilille tai maksukortille, josta kurssimaksu on suoritettu. Korttiyhtiöt ja maksunvälittäjät suosittelevat tätä toimintatapaa. Maksupalvelulaki 38 a § (14.12.2017/898) ohjaa maksutiliä ylläpitävää palveluntarjoajaa toimintatapaan, jossa asiakkaan tulee voida käyttää maksutoimeksiantopalvelua kuten Paytrail -verkkopalveluohjelmaa. Maksupalvelulaki 64 § (14.12.2017/898) ohjaa siihen, että maksu palautetaan asiakkaalle sille tilille, jolta hän on maksun suorittanut. Kurssimaksun palautuksen tulee tapahtua ripeästi heti tiedon kurssin peruutuksesta tai muusta maksupalautukseen johtavasta tilanteesta varmistuttua.

Etuseteleillä maksettuja kurssimaksuja koskee etuseteleiden tarjoajien (kuten ePassi, Smartum) omat ohjeet ja ehdot maksupalautuksista.

/

Under de senaste åren har Lovisa stads kundservicekontor och sedan hösten 2023 medborgarinstitutets institutsekreterare skött Lovisa medborgarinstituts

kursdebitering. Till kursdebiteringen hör att kunden (den studerande) kan betala sin kurs med förmånssedlar (såsom ePassi och Smartum), som webbetalning eller med kort. Det är möjligt att betala med kontanter på stadens kundservicekontor under dess öppettider.

Om man så vill kan man betala kursen i samband med anmälningen innan kursen börjar. Betalningen returneras till kunden om kursen inhiberas på grund av ringa deltagarantal. I exceptionella situationer kan medborgarinstitutet också av annan särskild orsak returnera till kunden en del av kursbetalningen. Enligt praxis som råder på Lovisa medborgarinstitut ska kunden själv vara i kontakt med Lovisa stads kundservicekontor för att få betalningsreturnering för en inhiberad kurs. Lovisa stads kundservicekontor ber om kundens kontonummer per e-post och gör en betalningsorder. Behandlingsprocessen av betalningsorderna har många skeden och kräver ardetid av många handläggare. Betalningsordern hanteras i olika arbetsskeden på stadens kundservicekontor, varifrån den fortsätter via medborgarinstitutets institutsekreterare till rektorn och vidare till Lovisa stads försäljningsreskontra. Kunden får betalningsreturneringen på det konto som kunden meddelat.

Det är all orsak att uppdatera helheten av kursdebiteringen till att motsvara andan i 64 § i betaltjänstlagen (14.12.2017/898), förbättra kostnadseffektiviteten och kundbelåtenheten. WebbserVICETjänsten Paytrail som behövs för uppdateringen av kursdebiteringen är ett program som används av Lovisa stads för tillfället. Alla egenskaper i webbserVICETjänsten Paytrail, inkluderande integrationen med medborgarinstitutets kurshanteringsprogram Hellewi, utnyttjas inte för närvarande.

När man redde ut effektiviteten av kursdebiteringen och betalningspraxisen framgick det att egenskaperna i webbserVICETjänstprogrammet Paytrail, som används av Lovisa stad, bör utnyttjas i mer omfattande grad än för tillfället. WebbserVICETjänstprogrammet Paytrail möjliggör uppdaterandet av kursdebiteringshelheten såväl för kursdebiteringens som för betalningsreturneringarnas del. Kursdebiteringen kan genomföras genom att skicka kunden en betalningslänk när det blivit klart att kursen genomförs. Dessutom möjliggör webbserVICETjänstprogrammet Paytrail det att betalningsreturneringar görs utan flera behandlingsskeden.

Förutsättningen för ibrukttagandet av webbserviceprogrammet Paytrails alla egenskaper är att webbserviceprogrammets inställningar hanteras för kursdebiteringen på ett sätt som beaktar behoven av medborgarinstitutets kursdebitering.

Webbserviceprogrammet Paytrail innefattar integration med medborgarinstitutets kurshanteringsprogram Hellewi, vilket också underlättas i och med att kursdebiteringshelheten uppdateras.

I kostnadsjämförelse uppskattas det sammansatta antalet arbetstimmar för handläggarna som deltar i hanteringen av betalningsorderna till 60 minuter per en betalningsorder. Årligen görs 70-100 betalningsorder. Situationen som uppnås med uppdateringen skapar besparing i arbetarresursen.

Efter uppdateringen av kursdebiteringens helhet sköter institutsekreteraren självständigt betalningsreturneringen och betalningsorderns process i flera skeden behövs sålunda inte längre. Dessutom får kunden betalningsreturneringen direkt på det konto eller betalningskort från vilket kursavgiften betalades. Kortbolagen och betalningsförmedlare rekommenderar detta verksamhetssätt. 38 a § i lagen om betaltjänster (14.12.2017/898) styr serviceleverantören som upprätthåller ett betalningskonto till ett verksamhetssätt där kunden ska kunna använda betalningsuppdragstjänst så som webbserviceprogrammet Paytrail. 64 § i lagen om betaltjänster (14.12.2017/898) styr till det att betalningen returneras till kunden till det konto från vilket kunden betalat betalningen. Kursbetalningens returnering ska ske raskt, omedelbart efter uppgiften om inhiherande av kursen skett eller säkerställandet av annan situation som leder till betalningsreturnering.

Kursbetalningar som betalats med förmånssedlar omfattas av leverantörerna av förmånssedlars (såsom ePassi och Smartum) egna anvisningar och villkor om betalningsreturneringar.

Perustelut/Motiveringar Asiakkaan tulee saada maksupalautus sille tilille tai maksukortille, josta kurssimaksu on suoritettu. Korttiyhtiöt ja maksunvälittäjät suosittelivat tätä toimintatapaa. Maksupalvelulaki 38 a § (14.12.2017/898) ohjaa toimintatapaan, jossa asiakkaalle suoritetaan

Loviisan kansalaisopiston rehtori

20.11.2024

§ 7/2024

maksupalautus verkkopalveluohjelman kuten Paytrail - verkkopalveluohjelman kautta. Maksupalvelulaki 64 § (14.12.2017/898) ohjaa siihen, että maksu palautetaan asiakkaalle sille tilille tai maksukortille, jolta maksu on suoritettu. Kurssimaksun palautuksen tulee tapahtua ripeästi heti tiedon kurssin peruutuksesta tai muusta maksupalautukseen johtavasta tilanteesta varmistuttua. Loviisan kaupungin käytössä oleva Paytrail - verkkopalveluohjelma mahdollistaa kurssilaskutuksen päivityksen toteutuksen. Kurssilaskutuksen päivitys tehostaa työhön käytettyä aikaa eri työvaiheiden vähentyessä. Asiakaspalvelu tehostuu. Paperilaskutuksen määrä vähenee. Päivitys kohdentuu kurssilaskutuksen kokonaisuuteen, niin kurssimaksun maksamisen käytäntöihin kuin maksumääräyksen poistumiseen maksupalautusten prosessissa.

/

Kunden bör få betalningsretturneringen på det konto eller betalningskort från vilket kursbetalningen gjorts. Kortbolagen och betalningsförmedlare rekommenderar detta verksamhetssätt. 38 a § i lagen om betaltjänster (14.12.2017/898) styr till ett verksamhetssätt där kunden betalas betalningsretturneringar med webbserviceprogram som Paytrail. 64 § i lagen om betaltjänster (14.12.2017/898) styr till det att betalningen returneras till kunden till det konto från vilket kunden betalar betalningen. Kursbetalningens returnering ska ske raskt, omedelbart efter uppgiften om inhiberande av kursen skett eller säkerställandet av annan situation som leder till betalningsretturnering. Webbserviceprogrammet Paytrail som är i Lovisa stads användning möjliggör genomförandet av uppdateringen av kursdebiteringen. Uppdateringen av kursdebiteringen effektiverar tiden som används för arbete i och med att antalet olika arbetsskeden minskar. Kundenservicen effektiveras. Volymen av pappersdebitering minskar. Uppdateringen riktar sig på kursdebiteringens helhet, såväl på praxisen av betalningen av kursavgifter som på avlägsnandet av betalningsorder från processen av betalningsretturneringar.

Päätös/Beslut

Loviisan kaupungin käyttämää Paytrail - verkkopalveluohjelmaa hyödynnetään Loviisan kansalaisopiston kurssilaskutuksessa 1.1.2025 alkaen. Tämä kurssilaskutuspäivitys lisää kustannustehokkuutta työvaiheiden vähentyessä manuaalisen kurssilaskutuksen ja maksupalautusten käsittelyn osalta. Päivitys lisää myös asiakastytyväisyyttä. / Webbserviceprogrammet Paytrail

Loviisan kansalaisopiston rehtori

20.11.2024

§ 7/2024

som Lovisa stad använder utnyttjas i Lovisa medborgarinstituts kursdebitering från och med 1.1.2025. Denna kursdebiteringsuppdatering ökar kostnadseffektiviteten i och med minskade arbetsskeden för manuell kursdebitering och hantering av betalningsreturneringar. Uppdateringen ökar kundbelåtenheten.

Tämä päätös on järjestelmällekirjoitettu.
Det här beslutet är undertecknat i systemet.

Anu Tikka-Blomqvist
Loviisan kansalaisopiston rehtori
Rektor vid Lovisa medborgarinstitut

Jakelu/Distribution

Kansalaisopiston johtokunnan puheenjohtaja Kari Hagfors /
Ordföranden för medborgarinstitutets direktion Kari Hagfors

Kasvatus- ja sivistyslautakunnan puheenjohtaja Emmi-Liina Vakkuri-Johansson /
Ordföranden för nämnden för fostran och bildning Emmi-Liina Vakkuri-Johansson

Sivistys- ja hyvinvointikeskuksen johtaja Kirsi Kinnunen /
Direktören för centralen för bildning och välfärd Kirsi Kinnunen

Loviisan kaupungin hallintojohtaja Elina Amnell-Holzhäuser /
Lovisa stads förvaltningsdirektör Elina Amnell-Holzhäuser

Loviisan kaupungin asiakaspalvelutoimisto Lovinfo/
Lovisa stads kundservicekontor Lovinfo

Loviisan kaupungin controller Mireille Nygård/
Lovisa stads controller Mireille Nygård

OIKAISUVAATIMUSOHJEET

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä:

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (*asianosainen*), sekä
- kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimus on toimitettava Loviisan kaupungin kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa *asianosaisen* katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä.

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkipäivä, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on se Loviisan kaupungin toimielin, jonka alla päätöksen tehnyt viranhaltija toimii.

Kirjaamon yhteystiedot:

Postiosoite: PL 77, 07901 Loviisa
Käyntiosoite: Mariankatu 12 A
Sähköpostiosoite: kaupunki@loviisa.fi
Puhelinnumero: 019 555 555

Kirjaamon aukioloajat ovat:
ma–ke 9–11.30 ja 12.30–15
to 9–11.30 ja 12.30–17

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan oikaisua
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero.

Jos oikaisuvaatimuspäätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

Pöytäkirja

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä voi pyytää Loviisan kaupungin kirjaamosta.

ANVISNINGAR OM HUR MAN BEGÄR OMRÖVNING

Den som är missnöjd med detta beslut kan begära omprövning skriftligt. Ändring i beslutet får inte sökas genom besvär hos domstol.

Rätt att begära omprövning

Omprövning får begäras av:

- den som beslutet avser eller vars rätt, skyldighet eller fördel direkt påverkas av beslutet (*part*), och
- kommunmedlemmar.

Tidsfrist för begäran om omprövning

Omprövning ska begäras inom 14 dagar från delfåendet av beslutet.

Begäran om omprövning ska lämnas in till **Lovisa stads registratorskontor** senast under tidsfristens sista dag innan registraturen stänger.

En part anses ha fått del av beslutet sju dagar efter att brevet sändes, om inte något annat visas. Vid vanlig elektronisk delgivning anses parten ha fått del av beslutet den tredje dagen efter att meddelandet sändes, om inte något annat visas.

En kommunmedlem anses ha fått del av ett beslut sju dagar efter det att protokollet fanns tillgängligt i det allmänna datanätet.

Dagen för delfåendet räknas inte med i tidsfristen för begäran om omprövning. Om den sista dagen för omprövningsbegäran infaller på en helgdag, självständighetsdagen, första maj, julafton, midsommarafton eller en helgfri lördag, får omprövning begäras den första vardagen därefter.

Omprövningsmyndighet

Omprövning begärs hos det Lovisa stads organ under vilket tjänsteinnehavaren som fattat beslutet lyder.

Registratorkontorets kontaktinformation:

Postadress: PB 77, 07901 Lovisa
Besöksadress: Mariegatan 12 A
E-postadress: kaupunki@loviisa.fi
Telefonnummer: 019 555 555

Registraturen är öppen:
måndag–onsdag 9–11.30 och 12.30–15
torsdag 9–11.30 och 12.30–17
fredag 9–11.30 och 12.30–15

Omprövningsbegärans form och innehåll

Omprövning ska begäras skriftligt. Också elektroniska dokument uppfyller kravet på skriftlig form.

I omprövningsbegäran ska uppges:

- det beslut i vilket omprövning begärs
- hurdan omprövning som begärs
- på vilka grunder omprövning begärs.

I omprövningsbegäran ska dessutom uppges namnet på den som har begärt omprövning samt personens hemkommun, postadress och telefonnummer.

Om omprövningsbeslutet får delges som ett elektroniskt meddelande ska också e-postadress uppges.

Protokoll

Protokollsutdrag och bilagor som gäller beslutet kan begäras hos Lovisa stads registratorskontor.