



Työ- ja elinkeinoministeriö/TEM
PL 32
00023 VALTIONEUVOSTO
kirjaamo@tem.fi

TEMin lausuntopyyntö TEM/503/03.01.01/2018

Hämeen TE-toimiston ja ELY-keskuksen lausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden väliaikaista järjestämistä koskevaksi lain-säädännöksi

Väliaikaista lakimuutosta tarvitaan palvelujen ja markkinoiden kehittymiseen. Lähtökohtaisesti Hämeen TE-toimisto ja ELY-keskus pitävät hyvänä asiana, että mahdolliseen maakunta- ja kasvupalvelu-uudistukseen valmistaudutaan väliaikaisella lakimuutoksella. Käynnissä olevat ostopalvelut ovat osoittaneet, että nykyiset palveluntuotantomarkkinat ovat suurelta osin vajavaiset. Palveluntuottajilla ei ole ollut mahdollisuutta riittävän hyvin palvella asiakkaita pitkäkestoisesti, toisaalta heillä ei ole ollut riittävästi työhallinnon palvelujen osaamista tai työhallinnon asiakkaiden palvelutarpeiden tuntemusta. Valitettavasti edessä oleva toiminta-aika väliaikaisella lailla jää lyhyeksi eikä mahdollista palvelujen, niiden hankinnan, saati markkinoiden riittävää kehittymistä. Joten toivotaan, että väliaikainen laki tulisi voimaan mahdollisimman pian, jotta käytettävissä oleva aika palvelujen kehittämiseen pystytään täysimääräisesti hyödyntämään. Valitettavasti tämä tuo haasteita URA-järjestelmän ja tietojärjestelmien kehittämiselle.

Hallituksen esitys on osin ristiriitainen palveluntuottajan ja TE-toimiston vastuiden määrittelyn osalta. Toisaalta esityksen tarkoituksena on siirtää vastuuta henkilöasiakkaan palveluprosessista palveluntuottajalle. Käytännössä esityksen mukaan palveluntuottajalle siirrettävä vastuu tai edes velvoittavuus on vähäistä. Uutena vastuuna palveluntuottajalle tulee vain ilmoituksen tekeminen työttömyysetuuden maksajalle asiakkaan osallistumisesta työllistymistä edistävään palveluun. Kaikki muu vastuu ja epäillään, että päätöksentekoa edeltävä selvitys- ja asiakkaan informointikin, kiertyy palveluntuottajalta TE-toimistolle. TE-toimistohan esimerkiksi tekee työnhakijaksi rekisteröimisen, tukien, kuten palkkatuen myöntämisen, opiskelijoiden valitsemisen työvoimakoulutukseen, päätökset siitä, voidaanko työnhakijan omaehtoista opiskelua tukea työttömyysetuudella, opiskelun etene-misen seurannan ja tukemisen keskeyttämisen päätökset, työnhaun päätymistä, työhön menoa, yritystoimintaa, opintoja tai mahdollista työvoimapolitiittisesti arvioituna moitittavaa menettelyä koskevat lausunnot.

Nykyisten palvelujen tulee uudistua sisällöltään ja laadultaan ja tavoitella suurempaa vaikuttavuutta. Esityksen tavoitteena on lisätä julkisten työvoima- ja yrityspalvelujen asiakaslähtöisyyttä ja vaikuttavuutta mahdollistamalla markkinoiden hyödyntämistä palveluprosessien hallinnassa ja

palvelujen tuotannossa. TE-palveluiden lisäksi myös palveluntuottajat voisivat mm. haastatella työnhakijoita, arvioida työnhakijan palvelutarpeen sekä laatia työllistymissuunnitelman yhdessä työnhakijan kanssa. Hämeen TE-toimisto ja ELY-keskus pitävät ehdotettuja muutoksia pääsääntöisesti hyvinä. Nykyinen TE-toimistojen /ELY-keskusten palvelujen tarjooma ei kykene vastaamaan riittävän hyvin kaikkien asiakkaiden yksilöllisiin palvelutarpeisiin. Työhallinnon palvelutarjooma kaipaa päivitystä ja se vaatii laajaa työhallinnon ja palveluntuottajien yhteistyötä, yhteiskehittämistä asiakkaita osallistaen. Työhallinto voi itsekkin tarjota syvempiä/henkilökohtaisempia palveluja, mutta ei näillä resursseilla, jolloin ostopalvelujen tulisi voida palvella asiakkaita laadukkaasti, jotta vaikuttavuutta saataisi. Pitkälti TE-resurssien määrällä voidaan vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun, mutta palveluntuottajien määrällä tai ostopalvelujen määrän lisäämisellä ei välttämättä saada lisää laatua asiakaspalveluun, saati vaikuttavuutta.

Palveluntuottajien ja TE-asiantuntijoiden tulee voida sujuvasti palvella asiakasta ja siirtää hänen työllistymisensä/palvelemisensa kannalta olennaiset tiedot. Asiakkaan palveluketjun katkeamattomuus ja sitä kautta asiakkaan sujuva siirtyminen myös palveluntuottajalta toiselle tulisi mahdollistaa ilman TE-toimistolta vaadittavaa välibyrokratiaa, jota mm. tällä hetkellä liittyy Oma asiointi-palvelun käyttöön asiakkaan ja palveluntuottajan yhteistyössä. Esimerkiksi työllistymissuunnitelman avaaminen/lähtettäminen TE-asiantuntijan toimesta useita kertoja. Kuitenkin pidetään tärkeänä, että asiakas itse edelleen on vastuussa oman työllistymissuunnitelmansa laatimisesta ja sen sisällöstä, vaikka palveluntuottaja tulisi velvoittaa huolehtimaan se, että asiakkaan palvelussa ollessa tämä suunnitelma tulee täytettyä ja muut työhallinnon suuntaan hoidettavat velvoitteet tulevat hoidetuiksi. Erityisesti pidetään tärkeänä, että asiakasta palvelevat asiantuntijat saavat ilman erillistä asiakkaan suostumusta siirtää asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta merkittävät tiedot asiakkaan tilanteesta toiselle palveluntuottajalle.

Väliaikaisessa järjestämisessä tulisi mahdollistaa helppo yhteydenpito palveluntuottajan ja TE-asiantuntijan välillä mm. viranomaispäätösten osalta. Nykyiset ostopalvelut ovat osoittaneet, että palveluntuottajilla on vielä kehittämistarvetta TE-toimiston palvelurepertuaarin hallitsemisessa ja tämä tulee työllistämään edelleen TE-toimistojen asiantuntijoita. Palveluntuottajien tulisi syventää osaamistaan TE-hallinnon palveluista. Tätä voitaisi tukea valtakunnallisesti tai palveluntuottajia voitaisi velvoittaa hankkimaan riittävät perustiedot ja -taidot työttömän palvelun kannalta olennaisista TE-palveluista. **Valtakunnallisesti voitaisi hoitaa tämä TE-palveluihin perehdytys sekä tietojärjestelmään liittyvä ja muihin sähköisiin palveluihin liittyvät palveluntuottajien perehdyttämiset.** Mikä taho voisi tätä tukea valtakunnallisesti, jotta kaikki TE-toimistot/ELY-keskukset eivät joutuisi sitä tekemään.

Palveluntuottajalla olisi velvollisuus ilmoittaa työ- ja elinkeinotoimistolle kaikista tietoonsa tulleista seikoista, joilla voi olla vaikutusta työttömyysetuuden saamisen edellytyksiin. Tällaisia seikkoja voisivat olla esimerkiksi työnhakijan kieltäytyminen palveluntuottajan tarjoamasta työstä, kieltäytyminen palveluntuottajan tarjoamista palveluista tai palvelun keskeyttäminen. Kun

6.4.2018

aiemmin palveluun lähettänyt ja siitä suunnitelmassa asiakkaan kanssa sopinut virkailija on voinut epäselvissä tilanteissa pyytää suoraan asiakkaalta selvityspyynnöt ja antaa työttömyysetuuden maksajaa sitovat työvoimapolitiittiset lausunnot, tuodaan HE:ssä tähän yksi porras lisää. Palveluntuottajan täytyy ensin ilmoittaa TE-toimistolle esimerkiksi asiakkaan kieltäytymisestä palveluntuottajan tarjoamasta työstä, palveluista tai niiden keskeyttämisestä. Sitten TE-toimisto harkitsee palveluntuottajan ilmoituksen perusteella, tuleeko sen ryhtyä toimiin asian selvittämiseksi. TE-toimisto pyytää selvitykset, tutkii asian ja tekee tarvittavat lausunnot. Pahimmillaan asiassa on asiakkaan sana palveluntuottajan sanaa vastaan, ja asiat menevät eteenpäin sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnalle tai vakuutusoikeyteen. Prosessit pitkittyvät ja monimutkaistuvat entisestään, ja lisäselvittelyihin käytetään moninkertaisesti se virkamiesaika, joka palveluntuottajien ilmoittamistehtävällä säästetään.

Palvelujen hankkijoilla TE-toimistoilla ja ELY-keskuksilla tulisi olla mahdollisuus keskeyttää palvelu, jos siinä on runsaasti toteutumishaasteita. Lisäksi asiakkaan palvelun näkökulmasta asioiden selvittämisen vastuu tulisi olla palveluntuottajalla, jotta työ ei palaudu tässäkin kohdin TE-toimistoon. TE-toimiston roolina olisi vain viranomaisosuuden hoitaminen. Jos asiakkaan asioita vie eteenpäin kaksi tahoa, tulee tästä ylimääräistä työtä ja selvittelyä TE-toimistoon ja asiakkaalle tilanne näyttäytyy kummallisena. Jos palveluntuottaja laiminlyö velvollisuuksiaan, tulisi olla mahdollista purkaa sopimus ja vastuu asiakkaan palvelusta palauttaa TE-toimistolle, joka harkintansa mukaan voi ohjata asiakkaan toiselle palveluntuottajalle. Jos palveluntuottaja ei seuraa asiakkaan suunnitelman toteuttamista, ei siitä vastuuta tulisi siirtää TE-toimistolle. Mikä on ELY:n rooli palvelun laadun seurannassa ja sopimustenhallinnassa?

Hankintoihin liittyvät roolit selviksi. Esityksen kohta 4.2., s. 18 jättää ELY:n, TE-toimiston ja KEHA:n rooliin epäselväksi ajatellen palvelujen hankintaa laajana prosessina vuoropuheluineen ja palvelun laadun ja sopimusten seurannan toteutuksineen. Myös systemaattinen asiakasohjaus palveluntuottajille edellyttäisi riittävää henkilöresursointia ja vahvaa osaamista asiakkaan todellisen palvelutarpeen tunnistamisessa. ELY-keskusten ja TE-toimistojen hankintaosaaminen sisältäen hankittujen palvelujen määrällisen ja laadullisen seurannan toteuttamisen on haastavaa ja vaatii osaamista ja resursseja, jota työhallinnossa ei ole riittävästi. Samoin juridista ohjausta ja neuvontaa esim. sopimusasioissa tarvittaisiin lisää valtakunnan tasolla.

Muutoksista tulee viestiä etukäteen ja riittävän selkeästi. Työnhakijan palveluprosessin muutoksesta tiedottaminen asiakkaille korostuu ja tämä vaatii TEM:n ja KEHA:n viestinnän edustajien yhteistyötä. Asiakaskokemuksista TE-palveluista heikentää nopealla aikataululla tapahtuvat muutokset. Tämän takia esityksen mukaisesta työnhakijan palveluprosessista tulee viestiä riittävän ajoissa eri kanavien kautta.

Lakimuutoksen toivotaan tulevan voimaan suunnitellusti jo syksyllä 2018, jotta palveluntuottajilla ja TE-toimistoilla sekä ELY-keskuksilla on aikaa toimia ns. väliaikaisjärjestelyn aikana ja jotta sinä aikana markkinat ehtivät

6.4.2018

kehittyä ollakseen valmiimmat maakuntiin siirryttäessä 2020. Tietojärjestelmämuutokset eivät saisi hidastaa väliaikaisjärjestelyn käynnistymistä. Väliaikaislaki on voimassa vain lyhyen aikaa ja se tuo haasteita suunniteltujen vaikutusten aikaansaamiseen.

Työhaun päättämisprosessi olisi saatava selkeäksi eikä sen tulisi mahdollistaa ns. turhia tai ikuisia asiakkuuksia. Työhaun voimassaolon jatkuminen annetun palvelutarpeen arviointi tai suunnitelman päivittäminen -tehtävän tekemättä jättämisen jälkeen jättää asiakkaan palveluprosessin kesken. Tällä on myös vaikutusta siihen, että asiakkaan työllistymissuunnitelman laatimisen prosessi viivästyy. Näin myös heikennetään vahvan työhaun aloituksen prosessia. Mikäli asiakas ei päivitä digitaalisesti omaa palvelutarvettaan/suunnitelmaansa verkossa tulee työnhaku voida päättää. Jos asiakkuutta ei päätetä, jättää se mahdollisuuden "ikuisiin asiakkaisiin", jotka kuormittavat palvelua ja vääristävät tilastoja.

Lahdessa 6.4.2018



Jarmo Pauku
E-vastuualueen johtaja
Hämeen ELY-keskus
<Nimike> <Nimi>.



Eija Mannisenmäki
johtaja
Hämeen TE-toimisto