LAUSUNTO

29.3.2018

**Lausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden väliaikaista järjestämistä koskevaksi lainsäädännöksi**

**Yleisiä kommentteja**

Esityksen tavoitteena on lisätä julkisten työvoima- ja yrityspalvelujen asiakaslähtöisyyttä

ja vaikuttavuutta mahdollistamalla markkinoiden hyödyntäminen palveluprosessien hallinnassa ja palvelujen tuotannossa. TE-palveluiden lisäksi myös palveluntuottajat voisivat mm. haastatella työnhakijoita, arvioida työnhakijan palvelutarpeen sekä laatia työllistymis-

suunnitelman yhdessä työnhakijan kanssa. KEHA-keskuksen näkemyksen mukaan muutos olisi kannatettava, koska palveluntuottajilla on tietyissä asiakastilanteissa paremmat mahdollisuudet tarjota yksilöllisiä ja erilaisten työnhakijaryhmien tarpeisiin vastaavia palvelukokonaisuuksia. Esityksessä tulee tarkentaa sitä, onko asiakkaan annettava suostumus (kirjallisena tai suullisesti) palvelun siirtämisestä palveluntuottajalle sekä voiko palveluntuottaja hankkia osia palvelusta alihankintana muilta palveluntuottajilta. Tämä alihankintamalli olisi erittäin tärkeä mm. mikroyritysten osallistumismahdollisuuksien turvaamiseksi.

ELY-keskusten ja TE-toimistojen kokemusten mukaan tähän mennessä hankitut työllistymistä edistävät ostopalvelut ovat aiheuttaneet lisätyötä TE-toimistoille mm. asiakasohjauksen muodossa. Tässä esityksessä tähän on kiinnitetty huomiota toteamalla systemaattisen asiakasohjauksen palveluntuottajille edellyttävän riittävää henkilöresursointia ja nykyisten resurssin kohdentamista uudelleen. Asiakasohjauksen lisäksi TE-toimistojen ja palveluntuot- tajien yhteydenpito tulee lisäämään hallinnollisen työn määrää, koska viranomainen vastaisi mm. tukien myöntämisestä, päätöksenteosta tuetaanko omaehtoista opiskelua työttömyysetuudella ja työvoimapoliittisten lausuntojen antamisesta työnhakijan asiakkuuden kuluessa. Lakiehdotuksen esitysten toteuttaminen aiheuttaa haasteita TE- toimiston ja palveluntuottajan väliseen tiedonvaihtoon henkilötietoja sisältävistä ilmoituksista. Mahdollisessa palvelutuotannossa pitää huolehtia sopimuspohjaisesti, ettei asiakastiedoista tuoteta rinnakkaisia henkilörekistereitä, jotka jäävät elämään omaa elämäänsä tai joita käytetään muuhun tarkoitukseen kuin kokeilussa on tarkoitus. Tämä on selkeä riskitekijä henkilötietojen tietosuojan kannalta.

Lakiehdotuksen perustelutekstin kohdan 4.2. mukaan "työ- ja elinkeinotoimistojen tulisi kuitenkin huolehtia palvelujen kilpailuttamisesta sekä valvonnasta". Tähän mennessä hankinnoista on vastannut ELY-keskus. Mikä on ELY-keskusten rooli tulevaisuudessa hankintaprosessissa?

Hallituksen esityksessä tulisi määritellä mahdollinen KEHA-keskuksen rooli palvelujen kilpailuttamisessa ja valvonnassa. Kokeilun valvontaa varten pitää osoittaa riittävät lisäresurssit valvonnasta vastaavalle viranomaiselle.

Esityksen mukaan palveluntuottajien henkilöstön tulee perehtyä käytettävään järjestelmään. Lisäksi todetaan, että tähän liittyvä koulutus ja perehtymiseen käytettävä työaika lisää jossain määrin palveluntuottajien kustannuksia, mikä voi vaikuttaa ostopalveluiden hintaan nostavasti. KEHA-keskuksen näkemyksen mukaan pelkästään järjestelmään perehdyttä-

minen ei ole riittävää, vaan tarvitaan myös työnhakijan palveluprosessiin liittyvää perehdyttämistä. Esim. palveluntuottaja tulee informoida asiakasta heidän kanssa laaditun suunnitelman toteuttamatta jättämisen vaikutuksesta oikeuteen saada työttömyysetuutta.

Hyvissä ajoin tulee määritellä myös mitä tietoa palveluntuottajan toiminnasta halutaan jatkossa saada. Tällä on vaikutuksia tilastotuotantoon, tilastoselausjärjestelmään ja QV- raportointiin. Onko tarkoitus mahdollistaa palvelutuottajien käyttöoikeus QV-raportointiin? Saisiko myös palveluntuottaja tätä kautta ennakoiden tietoa määräaikaishaastatteluun kutsuttavista?

Työnhakijan palveluprosessin muutoksesta tiedottaminen asiakkaille korostuu ja tämä vaatii TEMin ja KEHAn viestinnän edustajien yhteistyötä. Asiakaskokemusta TE-palveluista heikentää nopealla aikataululla tapahtuvat muutokset. Heinäkuussa 2017 työnhakijan palveluprosessin TEMin tahotilasta tehdyt muutokset aiheuttivat paljon julkista keskustelua sekä kanteluja. Tämän takia esityksen mukaisesta työnhakijan palveluprosessista tulee viestiä riittävän ajoissa eri kanavien kautta.

KEHA-keskus haluaa korostaa sitä, että riittävällä etukäteisvalmistelulla ja tarpeeksi pitkällä siirtymäaikataululla voidaan minimoida STM:n aktiivimallin toimeenpanovaiheen kaltaiset ongelmat (01-03/2018).

**Tietojärjestelmämuutokset**

Esityksen mukaan palveluntuottajat käyttäisivät työ- ja elinkeinotoimiston asiakastieto-

järjestelmää, joten palveluntuottajille ei aiheutuisi tietojärjestelmien rakentamiseen tai ylläpitoon liittyviä kustannuksia. Esityksen mukaan URA-käytön mahdollistaminen työ- ja elinkeinotoimistojen ja valtion tietoverkon ulkopuolella kustannusarvio on 1,9 milj. euroa.

KEHA-keskuksen kanssa ei ennen esityksen jättämistä ole käyty keskustelua muiden muutosten vaikutuksesta nykyiseen työ- ja elinkeinotoimisto asiakastietojärjestelmään sekä Oma asiointi -verkkopalveluun. Esityksen aiheuttamat muutostarpeet tulevat olemaan kuitenkin suuret. TEMin edustajien kanssa keskusteltiin 28.3.2018 alustavasti esityksen aiheuttamista muutostarpeista. Muutosten aiheuttamaa kustannusarvioita ei pystytä arvioimaan ennen kuin tehtävät muutokset tarkentuvat, mutta nyt jo on selvää ettei kaikkia muutostoiveita ja niiden laajuutta ja vaikutuksia ole pystytty tunnistamaan elinkaarensa loppupäässä olevaan asiakastietojärjestelmään. Kokeilun kannalta sovellukseen toteutettavat tietosuojan kannalta välttämättömät muutokset tulevat lisäämään tietojärjestelmämuutosten kustannuksia.

Tietojärjestelmämuutosten toteuttamisen aikataulu on aikaisintaan 2019 alussa. KEHA- keskuksen mielestä lain voimaantulon tulisi olla myös 2019 alusta. Jotta tässä aikataulussa muutokset saataisiin toteutettua, se edellyttää tiivistä yhteistyötä TEMin edustajien kanssa, jotta muutostarpeet nykyjärjestelmiin saadaan määriteltyä. Tämä edellyttää, että TEM:llä on kirkkaana tahtotila muutoksesta ja sen seurantatarpeista kokonaisuutena. Lisäksi samaan aikaan ei saa tulla muita TEMin lainsäädännöllisiä tai toimintatapamuutoksia joilla vaikutusta tietojärjestelmiin.

Nykyjärjestelmiin tehtävät muutokset tulevat myös vaikuttamaan TE-digihankkeen asiakastietojärjestelmän suunnittelun aikatauluun. KEHA-keskuksen henkilöstön työpanosta TE-digihankkeesta tulee siirtää nykyjärjestelmän muutostarpeiden määrittelyyn esityksen perusteella.

**1 luku Yleiset säännökset**

4 § Julkisten työvoima- ja yrityspalvelujen tarjoaminen

Palvelutarpeen arvioinnin tekeminen digitaalisesti tulee lisätä.

**2 luku Työnhakijan palveluprosessi**

1 § Työnhaun käynnistäminen ja voimassaolo

Esityksen mukaan poistuisi voimassaolevan JTYP-lain kohta 2) ei asioi työ- ja elinkeino-

viranomaisen kanssa viranomaisen antamassa määräajassa ja edellyttämällä tavalla. Tällä muutoksella on suuria vaikutuksia asiakasprosessiin sekä tietojärjestelmän asiakasohjeisiin ja automaattisiin toimintoihin.

1.7.2017 tehtiin TEMin tahtotilan mukaisesti muutokset henkilöasiakkaan palveluproses-

siin ottamalla käyttöön palvelutarpeen digitaalinen arviointi sekä suunnitelman päivittä- minen verkossa. Kun asiakas on ohjattu digitaaliseen palvelutarpeen arviointiin, hänellä on 2 arkipäivää aikaa vastata palvelutarvetta arvioiviin kysymyksiin. Jos hän ei tee sitä annetussa ajassa, työnhaku katkeaa. Kun asiakkaan palvelutarve on arvioitu Oma asiointi -palvelussa, hänet ohjataan päivittämään suunnitelma 7 arkipäivän aikana. Jos asiakas ei päivitä suunnitelmaa annetussa määräajassa, työnhaku katkeaa. Työnhaun päättäminen oli mahdollista sillä perustella, että asiakas ei asioi työ- ja elinkeinoviranomaisen kanssa viranomaisen antamassa määräajassa ja edellyttämällä tavalla. Esityksen mukaan asiakkaan työnhakua ei saa päättää, jos hän jättää annetun tehtävän tekemättä, mutta työttömyys- turvaoikeuden voi päättää.KEHA-keskuksen mielestä työnhaun voimassaolon jatkuminen annetun palvelutarpeen arviointi tai suunnitelman päivittäminen tehtävän tekemättä jättämisen jälkeen jättää asiakkaan palveluprosessin kesken. Tällä myös vaikutusta siihen, että asiakkaan työllistymissuunnitelman laatimisen prosessi viivästyy. Näin myös heikenne-

tään vahvan työnhaun aloituksen prosessia.

Miten varmistetaan se, että asiakas ymmärtää mitä palveluprosessin näkökulmasta tarkoittaa asiakkaalle lähetetty automaattinen lausunto siitä, että ei oikeutta työttömyysturvaan, mutta työnhaku edelleen voimassa. Tämä tulee lisäämään asiakkaiden yhteydenottoja entisestään TE-palveluihin. Asiakas voi kontaktoida TE-toimistoa henkilökohtaisen asioinnin lisäksi soittamalla TE-puhelinpalveluun tai jättämällä yhteydenottopyynnön TE-toimistoon Oma asiointi -palvelun kautta ja TE-toimisto ottaa yhteyttä asiakkaaseen puhelimitse. Asiakkaan kontaktoidessa TE-palvelua, asiantuntija ei voi nykytoiminnallisuden mukaan antaa palvelutarpeen digitaalista arviointia asiakkaalle uudelleen tehtäväksi Oma asiointi -palveluun.

KEHA-keskuksen mielestä työnhaun aloituksen yhteydessä asiakas, jolla ei ole tiedossa muutosta seuraavan 3 kuukauden sisällä tulee ohjata Oma asiointi -palvelussa työnhaun aloituksen yhteydessä jatkossakin palvelutarpeen digitaaliseen arviointiin sekä suunnitelman päivittämiseen verkossa. Mikäli asiakas ei tee annettua tehtävää määräajassa, työnhaku tulee voida päättää.

Työnhakijan asiakkuuden jatkuessa on ongelma ollut se, että työnhakijana olevat eivät ole ilmoittaneet muutoksista TE-toimistoon. Pelkona on "ikuisesti työttömien" määrän lisääntyminen. TE-toimistojen määräaikaishaastattelut ovat jo osoittaneet, että rekistereissämme on asiakkaita jotka ovat jo työllistyneet tai löytäneet muun pitkäaikaisen ratkaisun. Esitetty muutos vaikuttaisi siihen, että esim. määräaikaishaastatteluihin tai lähettyihin yhteydenottopyytöihin reagoimatta jättäneet jäisivät tietojärjestelmiin työnhakijoiksi ikuisiksi ajoiksi.

KEHA-keskuksen mielestä ei ole tarkoituksenmukaista mahdollistaa työnhaun voimassaolo ikuisesti. Näin myös asiakkaat, jotka eivät ole hakemassa enään työpaikkaa, nousevat esille TE-toimiston ja palveluntuottajan ehdokashaussa, kun haetaan työnantajan toimeksiannon perusteella ehdokkaita työpaikkoihin. Työnhaun voimassaolo ikuisesti tulee myös vaikuttamaan työnvälitystilastojen tietoihin ja vääjäämättä nostaa virhemarginaalia ja aiheuttaa työttömien määrän tilastollista kasvua.

Asiakasrekisterissä olevien asiakkaiden määrän kasvaminen tulee hidastamaan URAn toimintavarmuutta ja hakutoimintoja.

**3 luku Työnvälitys**

2 § Työnvälityspalvelut

Esityksen mukaan työ- ja elinkeinoviranomaisen tehtävänä on julkaista ja välittää tietoa avoimista työpaikoista, mutta palveluntuottajalla vain oikeus tehdä työnhakijoille työtarjouksia ja esitellä ehdokkaita työnantajalle. Jos palveluntuottaja on saanut omien työnantajakontaktien kautta toimeksiannon työnantajalta työnhakijoiden esittelemiseksi työnantajalle, palveluntuottajan tulee olla mahdollista tallentaa tietojärjestelmään työpaikka.

**13 luku Työ- ja elinkeinotoimiston asiakastietojärjestelmä**

1 § Työ- ja elinkeinotoimiston asiakastietojärjestelmä

Pykälässä ja sen perusteluissa tulisi näkyä, että TYPPI-järjestelmä tulkitaan URAn osarekisteriksi, työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun asiakasrekisteriksi.

5 § Käyttöoikeuden myöntäminen ja salassa pidettävien henkilötietojen luovuttaminen eräissä tilanteissa

Koska asiakastietojärjestelmämme sisältää myös arkaluonteisia ja salassa pidettäviä tietoja, tulee tarkentaa mitä tietoja käyttöoikeuden saanut palveluntuottaja saa käyttöönsä.

Esim. jos palveluntuottajalta ostetaan palvelu, jossa he esittelevät sopivia hakijoita työnantajille, tuleeko heillä olla pääsy vain työnvälityksen kannalta olennaisiin tietoihin. Tai missä tilanteessa palveluntuottaja tarvitsee asiakkaasta tallennettuja terveystietoja tai yhteistyötahojen yhteydenottotietoja. Tuleeko URAn pahimmillaan taipua näyttämään vain

palveluntuottajan kanssa solmitun sopimuksen mukaiset tiedot?

Pykälässä luetellaan kenelle käyttöoikeus voidaan myöntää. Siinä ei kuitenkaan mainita

lakia työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta. Tätä pykälää on sovellettu myös TYPPiin, joten miten kunta ja KELA-käyttäjät soveltuvat näihin kirjauksiin?

**14 luku Muutoksenhaku**

Esityksen mukaan työnhaun voimassaolo lakkaa, jos työnhakija 1) ilmoittaa työ- ja elinkeinoviranomaiselle, ettei hän enää halua pitää työnhakuaan voimassa; tai

2) ei osallistu työkyvyn tutkimuksiin ja arviointeihin, jotka työ- ja elinkeinoviranomaisen arvion mukaan ovat välttämättömiä hänen palvelutarpeensa selvittämiseksi. Esityksen mukaan asiakkaan työnhakua ei saa päättää, jos hän jättää annetun tehtävän tekemättä, mutta työttömyysturvaoikeuden voi päättää. Tämä tulee lisäämään muutoksenhakuja.

**Valtioneuvoston asetus julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, 2 luku 5 §**

Asetuksen mukaan työnhakija hyväksyy suunnitelman sähköisesti siihen tarkoitetussa verkkopalvelussa tai allekirjoittamalla suunnitelman. Koska suunnitelmia laaditaan sekä päivitetään puhelin- tai videohaastattelun yhteydessä, tulisi mahdollistaa käydyn keskustelun aikana laaditun suunnitelman hyväksyminen. Pykälästä voisi poistaa esim. viitauksen siihen, minkä kanavan kautta asiakas suunnitelman hyväksyy.

KEHA-keskuksessa lisätietoja lausunnosta antaa:

Taisto Tuominen puh. 050 564 0876 ja Kirsti Ukkonen, puh. 050 566 8503 (lomalla 3.4. - 6.4.2018)