



Työ- ja elinkeinoministeriö

TEM/503/03.01.01/2018

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen ja TE-toimiston yhteinen lausunto koskien hallituksen esitystä eduskunnalle julkisten työvoima- ja yrityspalvelujen väliaikaista järjestämistä koskevaksi lainsäädännöksi

Lakimuutosten perusteluissa todetaan, ettei yksittäisen asiantuntijaorganisaation osaamispääoma enää kykene vastaamaan monimuotoiseen asiakaskuntaan tai asiakkaiden yksilöllisiin palvelutarpeisiin. Perusteluissa todetaan myös, että yksityisillä toimijoilla voi olla työhallintoa parempi käsitys tietyn toimialan erityispiirteistä.

TE-toimistojen asiantuntijoilla on kuitenkin erinomainen kyky kohdata erilaisissa, hyvin vaikeissakin, tilanteissa olevia asiakkaita ja löytää heille palvelutarpeensa mukaiset ratkaisut. TE-toimistoissa työskentelee tällä hetkellä eri alojen ammattilaisia, joilla on monen alan erityisosaamista, jota hyödynnetään asiakaspalvelussa.

Lakiluonnoksen mukaan vastuu työllistymistä edistävien palveluiden saatavuudesta säilyy työ- ja elinkeinohallinnolla, joten huolen aiheiksi nousevat:

- miten varmistetaan, että palveluntuottajat ohjaavat aktiivisesti asiakkaita palveluihin?
- miten varmistetaan, että palveluntuottajat palvelevat myös niitä asiakkaita, joiden kohdalla voi tuloksen saaminen olla epävarmaa?
- miten varmistetaan osapuolien yhteinen näkemys asiakkaan palvelutarpeesta, koska osassa TE-palveluista työvoimapolitiittinen harkinta jää edelleen TE-toimistolle?

Lakiehdotuksen mukaan vaikuttaa siltä, että palveluntuottajan ja TE-toimiston yhteistyö täytyy olla tiivistä edelleenkin erityisesti neuvonnassa, palveluun ohjauksessa ja ongelma- ja seuraamustilanteissa, mikä aiheuttaa sen, että henkilöasiakaspalvelussa tarvitaan edelleen osittain "kaksosmiehitys". Asiakas liikkuu palveluntuottajan ja TE-toimiston välillä tapauksesta riippuen melko tiheäänkin. Palveluntuottajan aktiivisuudesta ja toiminnasta riippuu, miten tämä yhteistyö toimii. Asiakkaan oikeusturvan ja työllistymisen kannalta tässä voi olla merkittäviäkin eroja.

Yritys- ja työnantaja-asiakkaiden osalta lakimuutoksia ei ole kehittämisspalvelujen hankintaa lukuun ottamatta esitetty, mikä saattaa vaikuttaa suunniteltujen kasvupalvelupilottien sisältöihin rajaavasti. Kehittämisspalvelujen

5.4.2018

hankinnat on kilpailutettu vuoteen 2020 ELYjen yhteisenä hankintana.

1 luvun 4 §:ssä ELY-keskusten lisääminen asiakkaan palvelutarpeen arviointiin voi tietyissä tapauksissa olla tarpeellista eli lisäys on perusteltu. ELY-keskuksissa ei kuitenkaan ole henkilöresursseja tehdä laajamuotoista palvelutarveanalyysiä.

Meneillään olevien ja jo päättyneiden kokeilujen myötä tietosuojaan liittyvät ongelmat ovat nousseet esille. Asiakastietojen käyttöoikeus on ulottunut vain kokeilutoimistoon siirtyneiden asiakkaiden palveluun, mutta esim. työpaikkatietojen, koulutusten ja sijoitusmahdollisuuksien kautta kokeilutoimisto voi nykyisin nähdä myös kokeilun ulkopuolelle jääneiden asiakkaiden tiedot. Kuinka varmistetaan, ettei jatkossa näin tapahdu?

Asiakastietojärjestelmän käyttö edellyttää järjestelmän hyvää tuntemusta, jotta asiakkaiden tiedot ovat ajan tasalla ja oikein. Asiakastietoihin kirjaamisen tulee olla hyvällä tasolla ja edellyttää lainsäädännön, ohjeistuksien, palveluprosessien ja sähköisen asioinnin tuntemusta. Kuinka huolehditaan siitä, että asiakastiedot jatkossakin täyttävät tietosuoja-asetuksen mukaiset vaatimukset?

Lakimuutoksen myötä vastuu mm. työllistymissuunnitelman toteuttamisen seurannassa siirtyisi palveluntuottajille. Tämän vuoksi seurannasta tulee sopia huolellisesti hankintasopimuksessa, jotta asiakkaat ovat tasa-arvoisessa asemassa palveluntuottajasta riippumatta.

Lakiesityksen mukaan jos asiakas ei toteuta työllistymissuunnitelmaa, ilmoitus TE-toimistolle tulisi toimittaa välittömästi. Tästä seuraa, että jos ilmoitus viivästyy, myös asiakkaan työttömyysetuuden ratkaisu viivästyy. Tämän vuoksi palveluntuottajalta voitaisiin edellyttää, että palveluntuottaja käynnistää selvityksen, eli tekee selvityspyynnön, joka käsiteltäisiin TE-toimistossa työttömyysetuuden seuraamusten osalta. Tällä vähennettäisiin päällekkäistä työtä eikä asiakkaan työttömyysetuusasian käsittely pitkittyisi kohtuuttomasti.

Lakiesityksessä todetaan, että *oikaisuvaatimus palveluntuottajan tämän lain nojalla tekemästä päätöksestä on kuitenkin tehtävä sille viranomaiselle, joka on palveluntuottajan kanssa tehdyh hankintasopimuksen osapuolena*. Kuinka varmistetaan se, että asiakas saa vaivatta tietää, mikä viranomainen on hankintasopimuksen tehnyt?

Kotoutumissuunnitelman ja monialaisen työllistämissuunnitelman laatiminen olisi lakiesityksen mukaan mahdollista myös palveluntuottajille, jotka voivat vaihtua kilpailuttamisen seurauksena useastikin. Jatkuvuuden kannalta olisi tarkoituksenmukaista, että suunnitelman laatiminen olisi edelleen viranomaisella. Näiden asiakkaiden osalta palveluntuottajalla olisi hallussaan usein erittäin arkaluonteista tietoa mm. koskien asiakkaiden terveys-tietoja tai pakolaisuutta. Lisäksi näiden asiakasryhmien osalta kuntien kanssa tehtävä yhteistyö on keskeisessä roolissa ja muutoksilla olisi vaikutusta myös tähän syntyneeseen yhteistyömalliin.

5.4.2018

Euroopan globalisaatiorahastolla EGR rahoitettavat JTYPL:n mukaiset toimenpiteet lienee syytä pohtia erikseen suhteessa ehdotettuihin muutoksiin ottaen huomioon EU:n komissiossa hyväksytyt hankekohtaiset toimenpiteet ja hankehallinnointi.

Suuressa osassa ELY-alueita hankintamenettelyt ja -osaaminen on ELY-keskuksilla. Maakuntien järjestämistehtävien näkökulmasta hankintaa hoitava henkilöstö siirtynee niihin pääosin ELY-keskuksista.

Lakiesityksen 1 luvun 5 §:n luettelo palveluntuottajilta hankittavista henkilöasiakaspalveluista on kohtuullisen laaja. Keskeistä tulevien maakunnan palvelujen osalta on kohta 6, joka mahdollistaa hankkia myös muihin palveluihin verrattavia kohtuulliseksi katsottuja palveluita. Sisältääkö korvaava suunnitelma monialaisen työllistämissuunnitelman? Olennaista JTYPL:n osalta on mahdollistaa piloteissa sellaisia hankittavia palveluita, jotka ovat käytettävissä ja hyödynnettävissä maakunnissa tulevien kasvupalvelujen hankinnassa. Toisaalta, koska lakiehdotuksessa ei ole mukana muutoksia palkkatuen tai starttirahojen menettelyihin, pilottien sisällöt tältä osin ovat rajallisemmat.

Esitetyt lakimuutokset koetaan pääsääntöisesti myönteisiksi, koska muutokset antavat palveluntuottajille mahdollisuuden huolehtia entistä laajemmin asiakkaan palveluprosessiin liittyvistä tehtävistä, jos niitä pidetään taroituksenmukaisena. Lisäksi esitetyt muutokset edistävät hyvin valmistautumista kasvupalvelu-uudistukseen ja järjestäjä-tuottaja -mallin käyttöönottoon.



Maire Mäki
Johtaja
Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto



Timo Lehtiniemi
Johtajan sijainen
Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus

