**Työ- ja elinkeinoministeriö** LAUSUNTO 5.4.2018

**Viite: TEM/503/03.01.01/2018**

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

Arffman Consulting Oy pitää kannatettavana, että lakimuutoksella vahvistetaan yksityisten palveluntuottajien mahdollisuuksia tuottaa laajempia asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisia palvelukokonaisuuksia. Uusien monialaisten palvelukonseptien toteuttamisen edellytyksenä on kuitenkin riittävien resurssien varmistaminen. Palveluntuottajien laajempi vastuu asiakkaiden palveluprosesseista vaatii palveluntuottajilta panostusta henkilöstön osaamisen kehittämiseen. Julkisen hallintotehtävän antaminen sopimuksella palveluntuottajalle edellyttää tarkkaa sopimista tilaajan ja tuottajan vastuista ja velvollisuuksista. Sopimuksessa olisi tärkeää sopia myös menettelytavoista käytettäessä palvelujen tuottamisessa konsortioita tai allianssimaista toimintatapaa.

Muutoksen myötä palveluntuottajien tulee hallita useita asiakasprosessiin vaikuttavia lakeja ja asetuksia. Kouluttaminen ja perehdyttäminen ei voi kuulua yksin palveluntuottajan vastuulle vaan myös tilaajan on otettava vastuuta, jotta asiakkaat saavat asiantuntevia ja laadukkaita palveluja. Työnhakijan palveluprosessiin liittyvät toimet vaativat palveluntuottajalta syvällistä ja systeemistä ymmärrystä sekä palvelujärjestelmästä että asiakkaan palveluprosessista. Palveluntuottajan näkökulmasta olisi tärkeää, että lain toteuttamisen tueksi palveluntuottajille järjestetään tarvittava perehdytys ja koulutus esim. KEHA-keskuksen organisoimana. Yleisesti ottaen yhteistyön lisääminen julkisen ja yksityisen välillä on suotavaa ja välttämätöntä palvelu-uudistuksessa onnistumiseksi. Erityisesti pitkäaikaistyöttömien työllistymisedellytysten vahvistamiseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota ja luoda edellytyksiä allianssimaisille toimintatavoille.

Asiakasohjaus on palvelujen tuottamisen kannalta kriittinen vaihe ja laissa olisi huomioitava, että TE-toimistoilla on riittävät resurssit sekä tähän että palveluprosessin kannalta tarpeelliseen yhteistyöhön ja tietojen vaihtamiseen. Palveluntuottajilta olisi kohtuullista odottaa systemaattista asiakaskohtaista vaikuttavuuden seurantaa. Esityksen mukaan palveluntuottajat tulisivat käyttämään TE-toimiston asiakastietojärjestelmää. Asiakkaiden sujuvan palvelun varmistamiseksi tulisi palveluntuottajille antaa riittävä perehdytys URAn käyttämiseen. Palveluntuottajilla tulee olla myös mahdollisuus kirjata uudet avoimet työpaikat järjestelmään. Palveluntuottajien yritys- ja työnantajakontaktien laajan hyödyntämisen kautta voidaan tehdä useita piilotyöpaikkoja näkyviksi sekä aikaistaa yritysten rekrytointipäätöksiä.

Arffman Consulting Oy suhtautuu myötämielisesti tavoitteeseen lisätä asiakkaan valinnanvapautta. Asiakkaiden edellytyksiin vertailla palveluntuottajia keskenään tulee kuitenkin kiinnittää huomiota. Palveluntuottajien tuottamien palvelujen vaikuttavuudesta asiakkaalle tuotettava tieto auttaisi osaltaan asiakkaan päätöksentekoa. Asiakkaiden omatoimiseen ohjautumiseen tulee kiinnittää huomiota ja palveluja markkinoida aktiivisesti sekä ohjaavalla taholla että palveluntuottajien toimesta. Myös laajempien palvelukokonaisuuksien hankkiminen palveluntuottajilta ja työnhakijan työllistymissuunnitelman toteutuksen seuranta on kannatettava kehityssuunta.

Arffmanin mielestä tuotettaviin palvelukokonaisuuksiin tulisi olla mahdollista sisällyttää julkisia työvoima- ja yrityspalveluja täydentäviä palveluja vaikkei niistä ole erikseen säädetty laissa. Muut työllistymistä edistävät palvelut tai kohtuullisiksi katsottavat työllistymistä edistävät palvelut olisi hyvä täsmentää laissa.

Lakiesityksessä painotetaan tietojen minimointia asiakasprosessissa. On ymmärrettävää, että henkilötietojen tulee rajoittua siihen mikä on tarpeellista, mutta laajempien palvelukokonaisuuksien tuottamisen kannalta on haasteellista mikäli palveluntuottaja joutuu pyytämään kaikkiin toimenpiteisiin erikseen yksilöidyn luvan. Asiakkaan suostumuksessa tämä olisi hyvä huomioida.

Esityksessä edellytetään palveluntuottajalta tiivistä henkilökohtaista asiointia asiakkaan kanssa. Myös palveluntuottaja joutuu arvioimaan asiakaskohtaisesti erilaisten asiointitapojen ja monikanavaisten palvelujen hyödyntämistä. Henkilökohtaisessa asioinnissa tulee siis käyttää tarkoituksenmukaisuusharkintaa.

Palveluntuottajien kannalta huolena on se, että syntyykö uudistusten myötä kannattavaa palvelumarkkinaa kun määrärahakehitys on aleneva. Mikäli palveluntuottajamarkkinat keskittyvät kasvukeskuksiin, niin asiakkaiden tasavertaisuuden toteutuminen herättää myös kysymyksiä.

Julkisen hallintotehtävän antaminen sopimuksella palveluntuottajalle aiheuttaa palveluntuottajalle lisätyötä. Työnhakijan palveluprosessiin liittyvien toimien hallinnollisiin tehtäviin käytettävä aika on pois asiakaspalvelusta ja tuloksen tekemisestä. Varsinkin tulosperusteisissa hankinnoissa palkkiotason määrittelyssä olisi huomioitava edm. lisääntyvä hallinnollinen työ. Lisäksi tulosperusteisiin hankintoihin mentäessä riskinä voi olla myös palveluntuottajien työntekijöiden suuri vaihtuvuus. Lyhytkestoisissa ja tulosperusteissa hankinnoissa palveluntuottajalla ei ole usein mahdollisuutta palkata henkilöstöä vakituiseen työsuhteeseen. Tämä voi osaltaan vaikuttaa palveluntuottajien edellytyksiin toteuttaa julkista hallintotehtävää. Palveluntuottajan toimiminen virkamiesvastuulla on erittäin kriittinen asia ja tilaajan ja tuottajan vastuut olisi määriteltävä tarkasti laissa. Työnhakijan palveluprosessiin liittyvistä toimista Palvelutarpeen arviointi on sellainen, mitä olisi syytä tarkentaa. Palvelutarpeen arviointia tulisi tehdä myös TE-palveluissa ja Ohjaamoissa ja palveluntuottajat tekevät arviointia palveluprosessin kaikissa vaiheissa.

Lisätietoja lausunnosta:

Arffman Consulting Oy

kehityspäällikkö Kai Hyttinen

p. 044-733 4250, kai.hyttinen@arfcon.fi