

Asia: VN/31820/2023

Työ- ja elinkeinoministeriön lausuntopyyntö TE-palvelut 2024 - asetuskokonaisuudesta

Lausunnonantajan lausunto

Asetus 1: Valtioneuvoston asetus julkisista työvoimapalveluista

TE-asiakaspalvelukeskus kannattaa ehdotetun asetuksen sisältöjä ja sääntelyn tarkkuutta. Riittävän yksityiskohtaisella sääntelyllä voidaan taata asiakkaiden yhdenvertaisuuden parempaa toteutumista. Asetustekstit myös kuvaavat hyvin niitä työllisyysalueiden velvoitteita, joiden mukaan asiakkaita tulee informoida työnhakija-asiakkuuden mukanaan tuomista oikeuksista ja velvollisuuksista, kuten työnhakuvelvoitteista ja niiden täyttämisestä. Lisäksi TE-asiakaspalvelukeskus katsoo, että työvoimapalveluiden valtakunnallisen tietovarannon käyttövelvoite edistää myös työllisyydenhoidon kokonaisuutta.

TE-asiakaspalvelukeskus lakkautuu TE2024-uudistuksessa ja sekä henkilöstö että osin nykyisenkaltaiset tehtävät siirtyvät KEHA-keskuksen tuotettaviksi. Osana kansainvälistä työnvälitystä KEHA-keskuksen tulevat valtakunnalliset asiakas- ja neuvontapalvelut tulevat tuottamaan henkilöasiakkaiden EURES- ja muita palveluja.

TE-asiakaspalvelukeskus tulee osana KEHA-keskusta tuottamaan myös asiakas- ja neuvontapalveluja sähköiseen asiointiin liittyen. Tämä palvelu on ensiarvoisen tärkeää toimintaympäristössä, jossa asiakkaiden oletetaan esimerkiksi ilmoittavan työvoimaviranomaisen verkkopalvelussa erilaisia velvoitteiden mukaisia tietoja. Huomioitava on, että sähköisen asioinnin neuvonta ei ole mahdollista ilman laaja-alaista substanssiosaamista ja asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamista.

TE-asiakaspalvelukeskus haluaa myös tuoda esille, että huomioiden säädöspohjan väljät kirjaukset liittyen KEHA-keskuksen tarjoamien tieto- ja neuvontapalveluiden laajuuteen ja rajapintaan työllisyysalueiden tarjoamiin tieto- ja neuvontapalveluihin, KEHA-keskuksen neuvontatehtäviä tulisi ehdottomasti tarkentaa valtioneuvoston asetuksella 4 momentin asetuksenantovaltuuden nojalla (säädöskohtaiset perustelut Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä s. 358).

Asetus 2: Valtioneuvoston asetus työvoimapalveluiden ohjauksesta

TE-asiakaspalvelukeskus kannattaa erilaisten valtakunnallisten tavoitteiden asettamista ja tavoitteiden toteutumisen riittävän tarkkaa seuranta. Suomi on lopulta työmarkkinaltaan varsin pieni maa ja työllisyyden hoito eri toimijoiden yhteinen ponnistus. Myös työllisyyden edistämisen neuvottelukuntien kokoonpanoon liittyvä sääntely on hyvä tuottaessaan laajaa ja moninäkömyksellistä edustusta.

Asetus 3: Valtioneuvoston asetus elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annetun valtioneuvoston asetuksen muuttamisesta

TE-asiakaspalvelukeskus huomauttaa, että asetustekstilunnonksen pykälässä 30 (säännöskohtaiset perustelut s. 67/116) mainittu TE-asiakaspalvelukeskuksen kohta on virheellinen. TE-asiakaspalvelukeskuksen henkilöstö ja osin nykyisetkin työvoimapalveluihin liittyvät asiakaspalvelutehtävät siirtyvät edelleen valtakunnallisesti tuotettaviksi KEHA-keskuksessa (esimerkiksi työttömyysturvaneuvonta ja sähköisen asiointin tuki). KEHA-keskuksen uudet neuvontatehtävät, liittyen työvoimapalveluihin, on säädetty laissa elinkeino-, ja ympäristökeskuksista 3 a § kohdassa 6: ”Lisäksi kehittämis- ja hallintokeskuksen tehtävänä on ... hoitaa julkisiin työvoimapalveluihin sekä yritystoiminnan aloittamiseen ja kehittämiseen liittyviä valtakunnallisia tieto- ja neuvontapalveluja.”

Asetus 4: Valtioneuvoston asetus työllistymisen monialaisesta edistämisestä

Ei lausuttavaa.

Asetus 5: Valtioneuvoston asetus työttömyysturvain täytäntöönpanosta

TE-asiakaspalvelukeskus tuo painokkaasti esiin, että työvoimaviranomaisille tulee käyttövelvoite valtion asiakastietojärjestelmään. KEHA-keskus hoitaa myös jatkossa ...”julkisiin työvoimapalveluihin sekä yritystoiminnan aloittamiseen ja kehittämiseen liittyviä valtakunnallisia tieto- ja neuvontapalveluja” ml. työttömyysturvaan liittyvää valtakunnallisesta neuvontaa, että sähköisen asiointin neuvontapalveluita, joten asetusta tulisi täsmentää ja säätää, että työvoimaviranomaisen lisäksi KEHA-keskuksella olisi toimivalta ja tietojärjestelmien käyttöoikeus osallistua asiakasprosesseihin, kuten esimerkiksi käynnistää ja päättää henkilöasiakkaan työnhaku asiakkaan sitä KEHA-keskukselta pyytäessä. Tämä olisi sujuvan asiakasprosessien näkökulmasta suorastaan välttämätöntä. Joustamaton palveluprosessi, jossa asiakasta siirretään turhaan toiselle toimivaltaiselle toimijalle, on resurssien järkevän käytön näkökulmasta tehotonta, asiakaskokemuksen näkökulmasta turhauttavaa ja pitkittää turhaan asiakkaan asian käsittelyä ja edistymistä. KEHA-keskuksella tulisi myös olla toimivaltaa antaa ja korjata työvoimapoliittisia lausuntoja puhelinneuvonnan yhteydessä myös v. 2025 uudistuksen jälkeen.

Asetus 6: Työ- ja elinkeinoministeriön asetus työvoimapoliittisen lausunnon antamisesta ja lausuntoon merkittävistä tiedoista

TE-asiakaspalvelukeskus kannattaa ehdottomasti työvoimapoliittisen lausunnon antamisen määräaikojen sääntelyä asetuksella. TE-asiakaspalvelukeskuksen asiakaspalautteiden mukaan työvoimapoliittisten lausuntojen antaminen on valitettavan usein lähes sattumanvaraista, vaikka ne ovat henkilöasiakkaiden toimeentulon ja myös muiden toimijoiden, kuten Kelan ja työttömyyskassojen toiminnan kannalta olennaisia. Määräaikojen noudattamista tulee seurata ja mikäli työvoimapoliittisten lausuntojen antamisen tai sisällön osalta on havaittavissa puutteita, niihin tulee välittömästi puuttua.

Asetus 7: Valtioneuvoston asetus aluehallintovirastoista annetun asetuksen 13 a §:n muuttamisesta

Nykyisiä työllisyyden kuntakokeiluja valvoneen Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston on tarkoitus jatkaa edelleen työvoima- ja yrityspalvelujen valvontaa TE2024-uudistuksen voimaantulon jälkeen. TE-asiakaspalvelukeskus katsoo, että asetusluonnoksen tekstissä mainittu resurssi on valvonnan toteutumisen kannalta riittämätön - viisi henkilötyövuotta vaikuttaa varsin vähäiseltä, kun toteutettava muutos on vuosikymmeniin yksi maan suurimmista ja työvoimapalvelujen järjestämislain toteutuminen erityisen tärkeää haavoittuvassa asemassa olevan kansanosan palvelujen kannalta.

Strandberg Stefan
Etelä-Savon ELY - TE-asiakaspalvelukeskus