

Asia: VN/23400/2023

## **Lausuntopyyntö hallituksen esityksestä työvoimapalveluiden uudelleen järjestämiseen liittyvien lakien, valmiuslain ja julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain muuttamisesta**

### **1. Järjestämisvastuun siirtoon liittyvät muutokset**

**a) Näkemyksenne asiakastietojen käsittelyä, käyttöoikeuksia, tiedonsaantioikeuksia sekä työvoimaviranomaisen hankkimia lisäosia koskevan sääntelyn täsmentämisestä**

**(Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä annetun lain muuttamisesta: 112 §, 114 §, 120 §, 120 a § ja 125 §,**

**Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä annetun lain ja eräiden siihen liittyvien lakien voimaanpanosta annetun lain muuttamisesta: 14 §,**

**Laki tulotietojärjestelmästä annetun lain 6 ja 13 §:n muuttamisesta annetun lain 13 §:n muuttamisesta):**

TE-asiakaspalvelukeskus kannattaa esitystä asiakastietojen käsittelyn mahdollistamisesta KEHA-keskukselle siirtyvien valtakunnallisten työvoimapalveluiden, työttömyysturvan ja kansainvälisen rekrytoinnin neuvontatehtävien hoitamista varten.

Kunnille ja työllisyysalueille siirretään pääosa nykyisin TE-toimistojen ja työllisyyden kuntakokeilujen vastuulla olevista henkilöasiakas-, työnantaja- ja yrityspalveluista. Valtion tehtävänä tulee kuitenkin jatkossakin olla palvelujärjestelmän toimivuuden varmistaminen valtakunnan tasolla. TE-asiakaspalvelukeskuksen neuvonta- ja asiakaspalvelutehtävät siirtyvät KEHA-keskukseen. Nämä KEHA-keskukseen siirtyvät TE-asiakaspalvelukeskuksen tehtävät on määritelty laissa elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista, jonka 3 a §:n mukaan ”kehittämis- ja hallintokeskuksen tehtävänä on (2 mom.) 6) hoitaa julkisiin työvoimapalveluihin sekä yritystoiminnan aloittamiseen ja kehittämiseen liittyviä valtakunnallisia tieto- ja neuvontapalveluja.” Vuoden 2023 aikana TE-asiakaspalvelukeskuksen eri kanavissa asioi tuhansia kansalaisia ja viranomaisia. Yhteensä kontakteja saatiin lähes 700 000 kpl.

Tarkemmat säännöskohtaiset perustelut liittyen KEHA-keskuksen tarjoamien valtakunnallisten tieto- ja neuvontapalveluiden tehtävistä on kirjattu ELY-lain esitöihin todeten, että pykälän 2 momentin 6

mukaan KEHA-keskus hoitaa työvoimapalveluihin ja yritystoiminnan aloittamiseen ja kehittämiseen liittyviä neuvontapalveluja. KEHA-keskuksen tässä kohdassa tarkoitettuihin neuvontatehtäviin sisältyy nykyisin työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskuksen hoitamia neuvontatehtäviä. KEHA-keskus antaa valtakunnallisesti työttömyysturvaan liittyvää neuvontaa sekä työvoimapalveluiden valtakunnallisten sähköisten palveluiden käyttöä koskevaa neuvontaa. KEHA-keskuksen tuottama neuvontakokonaisuus tukee monikanavaisesti ja monikielisesti hyvin erilaisia asiakassegmenttejä; henkilöasiakkaita, työnantajia ja yrittäjiä sekä viranomaisia (ml. kunnat). Lisäksi KEHA-keskukseen sijoitetaan Yritys-Suomi ja Yrittäjän Talousapu -puhelinpalvelut, jotka myös siirtyvät työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskukselta KEHA-keskukselle. Näissä palveluissa lainsäädäntöperusta on EU-lainsäädännössä (SDG-asetus, palveludirektiivi sekä yritysten maksuvaikeuksia koskevat direktiivit), joka suurelta osin määrittää myös näiden palveluiden palveluprosesseja ja palvelusisältöjä. KEHA-keskuksen neuvontatehtäviä tarkennetaan valtioneuvoston asetuksella 4 momentin asetuksenantovaltuuden nojalla.

Pykälän 2 momentin 7 mukaan KEHA-keskuksen tehtävänä on tukea työvoimaviranomaisia työvoimapalvelujärjestelmän valtakunnallisessa kehittämisessä. Lisäksi KEHA-keskus antaa työvoimaviranomaisille oikeudellista neuvontaa työvoimapalveluiden järjestämisestä annetun lain, työttömyysturvalain, vuorotteluvapaalain ja kotoutumisen edistämisestä annetun lain toimeenpanossa.

Tosiasiallisesti KEHA-keskukseen keskitetään vuoden 2025 alusta lukien kaikki nykyiset valtion valtakunnallisesti keskitetyt TE-palveluiden neuvonta- ja tietotehtävät, jotka jatkossa hoidetaan yhdessä kuntien ja työllisyysalueiden kanssa. Kyse on hyvin monimutkaisesta palveluekosysteemistä, jossa palvelujen tavoitteena on asiakaslähtöinen ja tehokas asiakasprosessi. Tehokkaaseen ja asiakaslähtöiseen asiakasprosessiin liittyy keskeisesti mm. oikeutettu oikeus käsitellä henkilötietoja, mutta myös valtuuksia edistää sellaisia asiakkaisiin liittyviä toimenpiteitä, jotka edistävät asiakkaan työllistymistä ja oikeutettujen etujen saamista.

TE-asiakaspalvelukeskus korostaa myös, että työvoimaviranomaisilla on säädöspohjainen velvollisuus (käyttövelvoite) käyttää Työmarkkinatoria ja A-TMT-järjestelmää. KEHA-keskus vastaa järjestelmäkokonaisuuden ylläpidosta ja kehittämisestä. Sähköisten palveluiden käyttöön liittyy aina sekä asiakkaille että käyttäjille tarjottava asiakastuki. Tosiasia on myös se, että lähes poikkeuksetta sähköisen asioinnin tukeen on liityttävä myös substanssineuvontaa.

Huomioiden säädöspohjan väljät kirjaukset liittyen KEHA-keskuksen tarjoamien tieto- ja neuvontapalveluiden laajuuteen ja rajapintaan työllisyysalueiden tarjoamiin tieto- ja neuvontapalveluihin, TE-asiakaspalvelukeskus lausuu seuraavaa:

KEHA-keskuksen neuvontatehtäviä tulisi tarkentaa valtioneuvoston asetuksella 4 momentin asetuksenantovaltuuden nojalla, kuten lain esitöissä todetaan

KEHA-keskus tulisi tulevien keskeisten tehtävien ja velvollisuuksien sekä sujuvan asiakaspalvelun näkökulmasta määritellä rajoitetuksi työnvoimaviranomaiseksi

koska KEHA-keskus vastaa myös valtakunnallisten sähköisen asioinnin neuvontapalveluista, tulisi lainsäädäntöä täsmentää tältä osin ja säätää, että työnvoimaviranomaisen lisäksi KEHA-keskuksella on toimivalta ja tietojärjestelmien käyttöoikeus osallistua asiakasprosesseihin, kuten mm. käynnistää ja päättää henkilöasiakkaan työnhaku asiakkaan sitä KEHA-keskukselta pyytäessä (4 luku 2 §)

KEHA-keskuksella tulisi myös olla toimivaltaa antaa ja korjata työvoimapolitiittisia lausuntoja puhelinneuvonnan yhteydessä myös v. 2025 uudistuksen jälkeen

lisäksi KEHA-keskukselle voisi luoda valtakunnallisen työnvälityksen yksikön, jonka avulla ylialueelliset ja kansallisesti rekrytoivat yritykset saisivat laadukasta ja työvoiman liikkuvuutta edistävää palvelua.

#### **b) Näkemyksenne siirtävistä sopimuksista sekä tuki- ja korvauspäätöksistä**

**(Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä annetun lain ja eräiden siihen liittyvien lakien voimaansaattamisesta annetun lain muuttamisesta 10 ja 11 §):**

Ei lausuttavaa.

#### **c) Näkemyksenne valtiolta kuntaan siirtynyttä henkilöstöä koskevaan muutosehdotukseen**

**(Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä annetun lain ja eräiden siihen liittyvien lakien voimaansaattamisesta annetun lain muuttamisesta 6 §):**

Ei lausuttavaa.

#### **d) Näkemyksenne muista järjestämisvastuun siirtoon liittyvistä ehdotuksista:**

Työnvoimaviranomaisen on tarvittaessa tehtävä yhteistyötä muun palvelunjärjestäjän kanssa palveluiden yhteensovittamisessa. Lainsäädännön tulisi mahdollistaa ns. vapaaehtoinen yhteistyö työnvoimaviranomaisen ja esimerkiksi KEHA-keskuksen kesken.

TE-asiakaspalvelukeskus tuo esille toimivaltakysymyksen muiden kansallisten ja kansainvälisten viranomaisten keskinäisen tiedonvaihdon osalta. TE-asiakaspalvelukeskus tuottaa tätä ns. viranomaispalvelua mm. Kelan, työttömyyskassojen, poliisin, verottajan, ulosoton ja sosiaalitoimen tarpeisiin. Vuoden 2023 aikana em. palveluun tarjottiin 106 000 kontaktia, joissa käytiin läpi henkilöasiakkaiden muiden viranomaisten prosesseja ja edistettiin ratkaisujen tekoa TE-hallinnon tietojen saamisen näkökulmasta. Vastaavaa palvelua ei voida ilman merkittäviä palveluhevittyä tuottaa hajautetusti eikä myöskään rakenteilla oleva asiakastietojärjestelmä (A-TMT) pysty kokonaan korvaamaan viranomaisten välistä vuorovaikutusta. TE-asiakaspalvelukeskus esittää KEHA-

keskukselle säädettyä mahdollisuutta tuottaa jatkossakin keskitettyä asiakaspalvelua muille viranomaisille.

TE-asiakaspalvelukeskus esittää myös sähköisen sosiaaliturvatietojen vaihtojärjestelmä EESSI:n osalta säädöspohjan tarkentamista ja toimivallan määrittämistä KEHA-keskukselle myös jatkossa. Nykyisin TE-asiakaspalvelukeskus on toiminut TE-hallinnon EESSI-järjestelmän kansallisena yhteyspisteenä.

## 2. Työnhakijan palveluprosessiin ehdotettavat muutokset

### Näkemyksenne työnhakijan palveluprosessiin ehdotettavista muutoksista

**(Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä annetun lain muuttamisesta 32 §, 33 §, 44 - 47§ ja vastaavat muutokset laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain muuttamisesta 2 luvun 6 §, 3 luvun 3 - 6 §):**

Toukokuussa 2022 käyttöön otetun uuden asiakaspalvelumallin soveltaminen ei TE-asiakaspalvelukeskuksen näkemyksen mukaan ole käynnistynyt täysin mutkattomasti. Valtakunnallisena toimijana TE-asiakaspalvelukeskuksessa havainnoidaan kaikki TE-hallinnon tapahtumat reaaliaikaisesti ja volyymien vuoksi frekvenssiltään tiheästi. Työvoimapalvelumallia ei sovelleta tasalaatuisesti, vaan vaihtelua ja erilaisia lain ja soveltamisen tulkintoja esiintyy eri puolilla maata. Tämä haastaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta TE-palveluissa ja yleensä viranomaisasioinnissa.

Uuden mallin mukaisten työnhakuvelvollisuuksien asettaminen on paitsi säänneltyä, myös teknisesti vaativa prosessi (ml. A-TMT:n käyttöönotot). Kahden eri asiakastietojärjestelmän hybridikäyttö on hidasta ja järjestelmien välillä olevat viiveet eivät lisää luottamusta. Teknisen klikkailun korostuessa varsinainen palveluohjaus on jäänyt toissijaiseksi (esim. työvoimakoulutus, työkokeilu yms.). Myös työttömyysturva-asioiden oikeellisuus on kärsinyt, kun viranomaiset joutuvat keskittymään tekniseen toteutukseen ja suunnitelmaan; vaikka alkuhaastattelu ja suunnitelma olisikin tehty, työvoimapolitiittinen lausunto on jäänyt antamatta. Toisaalta suunnitelmien sisällöllinen anti on usein liian yleisellä tasolla eivätkä ne tuota lisäarvoa työllistävyyteen.

TE-asiakaspalvelukeskus kannattaa työnhakijan palveluprosessin keventämistä, mutta katsoo, että hallituksen esityksessä ehdotetut muutokset eivät ole riittäviä. Mikäli palveluprosessia tosiasiallisesti halutaan keventää, tulisi virkailijakohtaista harkintavaltaa lisätä ja määrämuotoisista ja kategorisista haastattelumääristä määräaikoineen luopua. TE-asiakaspalvelukeskuksen havaintojen mukaan edes työttömän työnhakijan ensimmäiseen kontaktointiin ei olla kaikilta osin kyetty hallinnolle säädetyssä määräajassa ja lisäksi työttömyysturvaan liittyviä käsittelyaikoja on usein ylitetty.

TE-asiakaspalvelukeskus esittää huolensa työnhakija-asiakkaiden eriarvoisuuden lisääntymisestä, mikäli työnhaun käynnistämisen jälkeen jälleen kategorisesti määritellään ne, joita haastatellaan ja ne, joita ei haastatella (työnhaun päätyminen kolmen kuukauden jälkeen). Jälleen esitettävänä on uusi kategorinen jaottelu, joka ei varsinaisesti edistä työllisyyden hoitoa, vaan pikemminkin haastaa

määräaikojen seuranta. TE-asiakaspalvelukeskuksen mukaan kestävämpi ratkaisu olisi kevennetty menettely, jossa kaikille työnhakijoille taattaisiin työnhaun tehokas alku kontaktoinnin ja alkuhaastattelun avulla, työttömyysturvan asianmukainen ja viivytyksetön käsittely sekä yksilöllinen työllistyvyyttä edistävä polutus kunkin asiakkaan tarpeiden mukaan.

### 3. Muut ehdotettavat muutokset

#### a) Näkemyksenne työttömyysturvalakiin sisältyvistä muutoksista:

TE-asiakaspalvelukeskuksen näkemyksen mukaan työttömyysturvalain kaikenlainen selkeytys olisi erityisen tärkeää tilanteessa, jossa työttömyysturvalain toimeenpano siirretään toiselta julkistoimijalta toiselle vuoden 2025 alusta lukien. Toimeenpanon tueksi TE-asiakaspalvelukeskus esittää KEHA-keskukselle määriteltävän työttömyysturvaan ja asiakasprosessien sujuvuuteen liittyvän neuvontatehtävän, jossa varsinaisen oikeudellisen tuen lisäksi KEHA-keskus tuottaisi tukipalvelua työllisyysalueille. Nykyisin TE-asiakaspalvelukeskus tuottaa vastaavaa TE-neuvontapalvelua työllisyyden kuntakokeiluille.

#### b) Muut mahdolliset näkemyksenne esitysluonnoksesta:

Ei lausuttavaa.

Strandberg Stefan  
Etelä-Savon ELY - TE-asiakaspalvelukeskus