

Asia: VN/14593/2020

## **Hallituksen esitys työ- ja elinkeinohallinnon asiakastietojen käsittelyä ja palvelualustaa koskevaksi lainsäädännöksi**

### **1. Esitysluonnoksen vaikutusten arviointi**

- **Millaisia vaikutuksia esitetyillä muutoksilla ennakoitte olevan toimintaanne?**
- **Onko esityksessä tunnistettu teidän toimintanne kannalta merkittävät vaikutukset?**

Esitysluonnos julkisen työ- ja elinkeinohallinnon tietojärjestelmäpalvelujen uudistuksesta on itsessään kannatettava ja odotettu. Nykyinen asiakastietojärjestelmä ja sen liitännäiset asiointipalvelut eivät enää toimi optimaalisesti asiakaspalvelun kannalta.

TE-asiakaspalvelukeskus pitää erityisen tärkeänä sitä, että valtio tarjoaa jatkossakin työllisyyspalveluiden tuottajille asiakastietojärjestelmän ja yhteisen valtakunnallisen tietovarannon ja että valtakunnallisen tietovarannon käyttövelvoite säilyisi edelleen.

### **2. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta**

#### **2.1**

##### **1 luku Yleiset säännökset**

Ei lausuttavaa.

#### **2.2**

##### **2 luku Työnhakija**

Työnhauun voi nykyisin käynnistää henkilön sitä pyytämällä sähköisesti siihen tarkoitettussa verkkopalvelussa tai henkilökohtaisesti työ- ja elinkeinotoimistossa. Pyyntö perusteella henkilö rekisteröidään työnhakijaksi työ- ja elinkeinotoimiston asiakastietojärjestelmään. Työ- ja elinkeinoviranomainen voi hyväksyä muullakin tavoin esitetyn pyynnön.

TE-asiakaspalvelukeskus osallistuu asiakkaiden työnhaun käynnistämisen prosessiin päivittäin. Lainsäädännössä olisikin järkevä viitata työnhaun käynnistämisen prosessissa laajasti työvoimaviranomaiseen, jolloin sekä TE-toimistot että TE-asiakaspalvelukeskus sekä jatkossa myös mahdollisesti kunnat voisivat käynnistää henkilön työnhaun ja rekisteröidä asiakkaan valtakunnalliseen tietovarantoon.

## 2.3

### 3 luku Työnvälitys

Ei lausuttavaa.

## 2.4.

### 12 luku Julkisen työvoima- ja yrityspalvelun toimeenpano ja siihen liittyvä yhteistyö

TE-asiakaspalvelukeskus tarjoaa nykyisen TE-hallinnon (TE-toimistot ja kuntakokeilut) viranomaisyhteistyötä varten erillisen puhelinpalvelun. Kuluvana vuonna viranomaisyhteistyötä on tehty eri tahojen, kuten Kansaneläkelaitoksen ja työttömyysetuuden maksajien, verottajan, poliisin jne., kanssa jo yli 60 000 puhelinkeskustelussa. Henkilötietoja luovutettaessa muille viranomaisille TE-asiakaspalvelukeskuksessa huomioidaan EU:n tietosuojasetuksesta tuleva tiedonminimoinnin periaate, jonka mukaan keräämme ja luovutamme vain ne tiedot, jotka ovat tehtävän kannalta välttämättömät ja että vastaanottajalla on joko lakisääteinen tai muu käsittelyperuste pyytämälleen tiedolle. TE-asiakaspalvelukeskuksen havaintojen perusteella uudessa valtakunnallisessa asiakastietovarannossa tulisi olla mahdollisuus tekniseen katseluyhteyteen muille viranomaisille (erityisesti Kansaneläkelaitos) tiedonhallintalain 23 § huomioiden.

## 2.5.

### 13 luku Asiakastietojen käsittely

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä työ- ja elinkeinotoimistojen kehittämis- ja hallintokeskus ja työ- ja elinkeinotoimistot ovat nykyisessä lainsäädännössä asiakastietojen rekisterinpitäjiä. TE-asiakaspalvelukeskus on puolestaan henkilötietojen käsittelijä. Tosiasiallisesti TE-asiakaspalvelukeskus on tietyissä tilanteissa myös rekisterinpitäjä, eikä ainoastaan henkilötietojen käsittelijä. Tunnistettavissa on kaksi asiakasryhmää/-tilannetta, jolloin asiakas on vain TE-asiakaspalvelukeskuksen asiakas. Näistä ensimmäinen on TE-asiakaspalvelukeskuksen tuottaman uraohjauksen asiakas, joka käyttää vain TE-asiakaspalvelukeskuksen uraohjauksen puhelin- tai videolla tapahtuvan uraohjauksen palveluja. Kyseessä on siis asiakas, jolla ei ole työnhakuun, koulutushakuun tai muihin palveluihin liittyvää asiakkuutta TE-toimistoon tai kuntakokeiluun. Toinen mahdollinen tilanne on ulkomailta työnhakunsa käynnistävä asiakas, jonka tiedot tulevat TE-asiakaspalvelukeskuksen käsiteltäväksi nykyiseen asiakastietojärjestelmään. TE-asiakaspalvelukeskuksessa tarkistetaan, onko asiakas ollut aiemmin TE-toimiston asiakas tai miltä alueelta asiakas hakee töitä. Tämän jälkeen asiakastiedot siirretään ko. TE-toimiston vastuulle. Näissä tilanteissa asiakastiedot ovat toki yleensä vain hyvin lyhyen aikaa TE-asiakaspalvelukeskuksen vastuulla.

Yleisesti TE-asiakaspalvelukeskus toteaa, että toiminnan kannalta on olennaista, että TE-asiakaspalvelukeskus on myös tulevassa lainsäädännössä mainittava uudenkin valtakunnallisen asiakastietojärjestelmäkokonaisuuden tietojen käsittelijänä. Sen sijaan työllisyyden edistämisen

kuntakokeilut tulisi määritellä asiakastietojen rekisterinpitäjiksi TE-toimistojen tapaan. Näin epäselvyydet eri toimijoiden rooleista ja vastuista saadaan selvitettyä ja tämä edistäisi myös asiakkaiden yhdenvertaisuutta.

## 2.6

### 13 a luku Palvelualusta

Uuden tietojärjestelmäkokonaisuuden tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluprosessit tulisi myös huomioida HE-esityksessä. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annetun lain 3 a § mukaan KEHA-keskus hoitaa ELY-keskusten sekä TE-toimistojen yhteisiä henkilöstö- ja taloushallinnon tehtäviä ja muita vastaavia palvelu- ja yleishallintotehtäviä sekä antaa yleishallinnollisia ohjeita ja ohjaa niiden soveltamista ELY-keskuksissa sekä TE-toimistoissa. KEHA-keskuksen tehtävät liittyvät siis sähköisten palvelujen ja järjestelmien kehittämiseen, ylläpitoon ja tietosuojaan, mutta eivät kata asiakaspalvelu- ja asiakasrajapinnan tarpeita. Tietojärjestelmäkokonaisuus, ja etenkin siihen perustuvat sähköiset asiointipalvelut ml. Työmarkkinatori-palvelualusta (jota myös mm. ulkomaiset yritykset voisivat käyttää), muodostaisi jatkossa eri työllisyyspalvelujen integroidun sähköisen palvelujärjestelmäkokonaisuuden. TE-asiakaspalvelukeskuksen päivittäisten asiakaspalveluhavaintojen perusteella verkkopalvelujen ja sähköisen asioinnin onnistumisen edellytyksenä ovat riittävän kattavat tieto-, neuvonta ja ohjauspalvelut. Neuvonta ei tarkoita pelkästään teknistä apua, vaan palvelu vaatii syvällistä ymmärtämystä asiakkaan valintojen seuraamuksista koko työllisyyden hoidon prosessille ml. työttömyysturvaseuraamukset. Palvelukokonaisuuden osalta tulisi HE-esityksessä ehdottomasti määritellä ja täsmentää vastuu asiakkaiden tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluista. TE-asiakaspalvelukeskuksella olisi erinomaiset edellytykset vastata ko. palveluista ja toiminnoista. HE-ehdotuksen 13 a luvun 1 § tulisi tältä osin täydentää TE-asiakaspalvelukeskuksen tieto-, neuvonta- ja ohjaustehtävillä.

## 2.7

### 14 luku Muutoksenhaku

Ei lausuttavaa.

## 3. Laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta

### 3.1. Huomionne koskien työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta annetun lain 14 ja 18 §:ään ehdotettavia muutoksia? (2. lakiehdotus)

Lakiesityksessä on mainittu, että "työ- ja elinkeinotoimiston on huolehdittava, että sen kokeilualueen kunnan asiakkaasta tallettamit tiedot ovat täsmällisiä ja tarvittaessa päivitettyjä." Tämän lakisäateisen tavoitteen toteutumisen käytännöt on syytä kirkastaa. TE-asiakaspalvelukeskus kysyykin kuinka TE-toimistot asiakastietojen oikeellisuuden tarkistusveloitteen voivat hoitaa.

## 4. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta

### 4.1 Huomionne koskien työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta annettuun lakiin ehdotettavia muutoksia? (3. lakiehdotus)

Ei lausuttavaa.

## 5. Muut huomiot

### 5.1 Mahdolliset muut huomionne ehdotetusta sääntelystä ja esityksestä?

TE-asiakaspalvelukeskus esittää huolen tietojärjestelmä uudistuksen aikataulun pitävyydestä ja käyttöönoton laajasta onnistumisesta. Sekä TE-toimistojen ja TE-asiakaspalvelukeskuksen että kuntakokeilujen henkilöstön syvä osaaminen tulee taata - viime kädessä asiakkaat joko hyötyvät uudistuksesta laajasti tai toiminta on vaarassa halvaantua osaamattomuuden vuoksi. Perehdytys tulee varmistaa ja jalkauttaa alueille tasapuolisesti. TE-asiakaspalvelukeskus kysyykin KEHA-keskuksen perehdytysresurssin riittävydestä: mikäli KEHA-keskukselle suunnitellaan vastuuta laajasti toteutettavasta ja mahdollisesti jatkuvaluontoisesta perehdyttämisestä, tulee tämä huomioida jo nyt. Lisäksi TE-asiakaspalvelukeskus kantaa huolta työttömyysturvaan liittyviä tietojärjestelmätehtäviä kohtaan; ehdottoman olennaista on, että käyttöönotettaessa järjestelmien tulee olla toimintavarmat.

Hallituksen esityksestä puuttuu monialaisen ohjauksen mahdollistava ohjaustaverkossa.fi - verkkopalvelu osana kokonaissuunnitelmaa. TE-asiakaspalvelukeskus esittääkin esitykseen lisättäväksi myös valtakunnallisen ohjaustaverkossa.fi -työkalun integroimista osaksi KEHA-keskuksen jatkossa hallinnoimaa ja kehittämää asiakastietojärjestelmäkokonaisuutta. Verko-ohjauksessa asiakkaasta saadut tiedot tulee voida saada integroitua asiakastietovarantoon.

Strandberg Stefan  
Etelä-Savon ELY - TE-asiakaspalvelukeskus