

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 toimintanne?**
- **Onko esityksessä tunnistettu teidän toimintanne kannalta merkittävät vaikutukset?**

Uuden asiakkuustietojärjestelmän, palvelualustan ja tietovarannon kokonaisuus on odotettu ja jo kauan toivottu uudistus. Nykyinen asiakkuustietojärjestelmä URA on auttamattomasti toiminnallisuuksiltaan vanhentunut. Uusi palvelualusta edistää työnhakijoiden ja työntajien tietojen suoraa kohtaantoa palvelualustalla. Palvelualustalta odotetaan asiakasystävällistä ja sujuvaa digi-käyttökokemusta sekä riittävää asiakkaiden opastamista.

Lakiesitysluonnoksen mukaan uusi kokonaisuus tulee käyttöön vaiheittain. Käyttäjien näkökulmasta on varsin pitkän ajan yhtä aikaa rinnakkain käytettävänä sekä vanha että uusi asiakkuustietojärjestelmä, mikä ei ole tehokkain tapa toimia asiakastyössä. Toimivan asiakaspalvelun ja tehokkaan työnvälitys- ja rekrytointitoiminnan näkökulmasta uusi asiakkuusjärjestelmä tulisi saada käyttöön kerralla. Asiantuntijoiden työn kannalta on myös haasteellista, jos samaan aikaan Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin intensiivisesti toteuttavien työnhakuhaastattelujen toteuttamisen kanssa on käytettävä useampaa asiakastietojärjestelmää rinnakkain. TE-hallinnossa on tulossa myös suuria rakenteellisia muutoksia. Asiantuntijoiden työn tulisi olla sujuvaa, ilman järjestelmien aiheuttamaa ylimääräistä kuormitusta.

Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin toteuttamiseen liittyen tarvitaan erityinen suunnittelutyökalu, jonka avulla asiantuntija pystyy organisoimaan asiakashaastatteluja ja työtään.

Uudelta asiakkuustietojärjestelmältä odotetaan myös nykyaikaisia raportointimahdollisuuksia.

2. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta

2.1

1 luku Yleiset säännökset

-

2.2

2 luku Työnhakija

-

2.3

3 luku Työnvälitys

-

2.4.

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

-

2.5.

13 luku Asiakastietojen käsittely

Lakiesitysluonnoksessa on otettu hyvin kantaa tietosuojavaikutuksiin ja yleisen tietosuoja-asetuksen 35 artiklan edellyttämään rekisterinpitäjän toteuttamaan arviointiin suunniteltujen käsittelytoimien vaikutuksista henkilötietojen suojalle. Samoin luonnoksessa on huomioitu hyvin rekisteröityjen määrä, käsiteltävien henkilötietojen luonne ja käsittelijöiden määrä.

Pohjoismaisessa työvoimapalvelumallissa toteutetaan työnhakuhaastatteluja intensiivisellä rytmityksellä. Täydentävien haastattelujen toteuttaminen lisää ostopalvelujen tarvetta. On tärkeää, että heti Pohjoismaisen mallin käynnistyessä työvoima- ja yrityspalvelun tuottajat ja muut asiakastyön kannalta oleelliset kumppanit voivat kirjata tarvittavat asiakastiedot sekä asiakkaan palvelutarvearvioon ja työllistymissuunnitelmaan liittyvät tiedot suoraan asiakastietojärjestelmään käyttäen tarkoituksenmukaisia käyttöoikeuksia. Ei olisi tehokasta, jos TE-toimiston asiantuntijat toimisivat tietojen kirjaajina palveluntuottajien puolesta.

Jatkossa olisi tärkeää, että TE-toimiston asiakastietojärjestelmä ottaisi suoraan asiakasta koskevat tiedot esimerkiksi väestötietojärjestelmästä. Esimerkiksi turvakieltoasiakkaiden osalta tietojen tulisi välittyä suoraan asiakastietojärjestelmään ilman erillisiä toimenpiteitä.

2.6

13 a luku Palvelualusta

Palvelualueen sisältämän sähköisen asiointipalvelun tulee olla rakennettu niin, että tiedot siirtyvät suoraan hyödynnettäväksi asiantuntijan käyttämässä asiakkuusjärjestelmässä. Se edellyttäneen riittävästi määrämuotoisia ja pakollisesti annettavia tietoja, jottei asiantuntijan tarvitse kirjata niitä uudelleen, vain tarvittaessa tarkistaa asiakkaan kanssa.

2.7

14 luku Muutoksenhaku

-

3. Laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta

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

Nykyisen asiakastietojärjestelmä URAn yhteisrekisterinpitäjiä ovat TE-toimistot ja KEHA-keskus omissa rooleissaan. Esitetty uudistus, jonka mukaa myös kunnat olisivat rekisterinpitäjiä kuntakokeiluille määriteltyjen asiakkaiden tietojen osalta on kannatettava ja selkeyttää nykyistä tilannetta.

4. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta

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

Lakiesitysluonnoksen mukaan myös kunnat ja Kansaneläkelaitos vastaisivat rekisterinpitäjälle kuuluvista tietojen eheyteen, ajantasaisuuteen ja oikeellisuuteen liittyvistä tehtävistä, samoin kuin rekisteröidyn oikeuksiin liittyvistä tehtävistä tuottamiensa tietojen osalta. Näin ollen monialaisen yhteispalvelun asiakastietoaineiston ja -järjestelmän yhteisrekisterinpitäjiä olisivat KEHA-keskus sekä TE-toimistot, kunnat ja Kansaneläkelaitos omissa rooleissaan. Tämä on kannatettava uudistus ja selkeyttää nykyistä tilannetta.

Nykytilan arvioinnissa todetaan, että nykyisessä TYPPI-järjestelmässä on paljon kehittämistarpeita ja että niitä arvioidaan muussa yhteydessä tarkemmin erikseen. Jää kuitenkin epäselväksi, milloin ja miten tätä kokonaisuutta kehitetään suhteessa asiakastietojärjestelmään, palvelualueeseen ja tietovarantoon.

5. Muut huomiot

5.1 Mahdolliset muut huomionne ehdotetusta sääntelystä ja esityksestä?

Uuden asiakkuustietojärjestelmän käyttöönotto vaatii mittavaa asiantuntijoiden perehdyttämistä. Lakiesitysluonnoksessa mainitaan KEHA-keskuksen perehdyttämistä. Järjestelmän perehdyttämisestä jää käytännössä merkittävä vastuu TE-toimistoille ja kunnille, mikä on hyvä tunnistaa myös valmisteluvaiheessa.

Digitalisaatiokehitystä tulisi viedä osana TE-hallinnon strategista kehittämistä. Viime vuosina useat muutokset ovat aiheuttaneet suunnan muutoksia digitaalisten järjestelmien kehittämiseen. Tämä on lisännyt kustannuksia ja aiheuttanut viivästyksiä järjestelmien käyttöönottoon. Palvelujen laajamittainen siirtäminen verkkoon tapahtui tilanteessa, jossa riittävä digitaalinen valmius ei ollut TE-toimistojen käytettävissä. Tämän jälkeen maakunta- ja kasvupalvelu-uudistus muutti digikehittämisen suuntaa. Tämä kehitys pysähtyi maakuntauudistuksen kaaduttua. Nykytilanteessa digikehitystä on viety eteenpäin TE-palvelujen kuntiin siirron rinnalla. Kuitenkin samanaikaiset työllisyyspoliittiset uudistukset ovat johtaneet suunnan muutoksiin kehitystyössä (esim. Pohjoismainen työvoimapalvelumalli). Tämän seurauksena uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto on siirtynyt useita kertoja, vanhentunutta URA-järjestelmää on jouduttu korjailemaan ja TEA-järjestelmä joudutaan ottamaan lopulta käyttöön vaiheittain, mikä hankaloittaa asiakaspalvelutoimintaa.

Raittila-Parkkinen Pirjo
Keski-Suomen TE-toimisto