

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?

Millaisia vaikutuksia esitetyillä muutoksilla ennakoitte olevan toimintaanne?

Uudenmaan TE-toimisto toteaa, että kokonaisuutena palvelualustassa ja asiakastietojärjestelmässä on potentiaalia onnistuessaan, jos eri toimijat alkavat sitä hyödyntää. Tämä vaatii jatkuvaa kehittämistä ja innovatiivisuutta, jotta alusta tuottaisi lisäarvoa eri osapuolille. Lainsäädännön tulee mahdollistaa ketterä kehittäminen ja palvelutarjonnan kytkeminen alustaan. Viime vuosina on ollut paljon erilaisia projekteja, kokeiluja ja palvelutuotannossa uutta tarjontaa. Oletettavasti samanlainen trendi jatkuu, joten tulevaisuudessa on toivottavaa tulevien palveluiden ja työtä tukevien ratkaisujen (mm. tekoäly, robotiikka, ICT-järjestelmät, digitaalinen lompakko, jne.) ketterä integroiminen järjestelmiin, joka lainsäädännön tulee mahdollistaa.

Alusta ja asiakastietojärjestelmä moderneina välineinä tehostavat ja sujuvoittavat asiointia sekä vastaavat muuttuneisiin asiakasodotuksiin, millä on myönteistä vaikutusta asiakastytyväisyyteen. TE-toimiston näkökulmasta toimivat sähköiset välineet voivat vähentää asiakasyhteydenottojen tarvetta, ja niistä aiheutuvaa hallinnollista työtä.

Palvelualusta:

Esityksen vaikutuksissa yrityksiin arvioidaan, että Työmarkkinatori-palvelualustan käyttöönotto sujuvoittaa yritysten rekrytointiprosesseja ja edistää osaavan työvoiman saatavuutta. Esityksen mukaan yritykset voisivat uuden palvelualustan ja siihen sisältyvän uuden kohtaanto-toiminnallisuuden avulla etsiä alustalla julkaistujen työnhakuprofiilien joukosta avoinna olevaan tehtävään parhaiten sopivia ehdokkaita. Lisäksi yritykset voisivat ilmoittaa alustalla avoimista työpaikoista.

Uudenmaan TE-toimisto arvioi, että osa yrityksistä voi hyödyntää palvelualustaa esityksessä kuvatulla tavalla sopivien ehdokkaiden hakuun. Etenkään pienillä yrityksillä ei kuitenkaan välttämättä ole resursseja sopivien ehdokkaiden hakuun, vaan yritykset tarvitsevat siihen joka tapauksessa joko julkisen tai yksityisen työnvälityksen tukea. Tältä osin Uudenmaan TE-toimisto katsoo, että toisin kuin hallituksen esitysluonnoksessa todetaan, uusi palvelualusta ei ainakaan alkuvaiheessa tule vapauttamaan TE-palvelujen työnvälityksen henkilöstöresursseja, mutta onnistuneesti toteutettuna palvelualustan on mahdollista toimia asiantuntijoiden työnvälitystyötä tukevana.

Koska työnhakuprofiilien julkaiseminen perustuu esityksen mukaan työnhakijoiden omaan harkintaan ja vapaaehtoisuuteen, palvelualustan hyödynnettävyyden kannalta kriittiseksi muodostuu se, onko palvelualustalla yritysten ja muiden työnantajien näkökulmasta riittävästi kiinnostavia ja laadukkaita työnhakuprofiileja. Huomioitavaa on se, että osalle työnhakijoista oman osaamisen tunnistaminen ja sanoittaminen tuottaa haasteita. Osaamisen ja osaamistarpeiden sanoittaminen on avain onnistuneeseen kohtaantoon. Työnhakijoiden motivointi on osoittautunut haasteeksi myös aiemmin TE-palveluissa käytössä olleessa CV-netti –palvelussa, ja vuosien aikana palvelun käyttöastetta koettiin erilaisin toimin kasvattaa. Toisaalta pohjoismaisen mallin myötä tulossa oleva yksilöllinen työnhakuvelvoite voi osaltaan toimia kannusteena työnhakuprofiilin julkaisemiseen palvelualustalla. Uudenmaan TE-toimisto arvioi, että työnhakijoiden ja työnantajien kohtaanto palvelualustalla tulee koskemaan lopulta vain pienempää joukkoa, jotka työllistyisivät oletettavasti muutenkin nopeasti.

Uudenmaan TE-toimisto kiinnittää huomiota siihen, että esityksessä ei ole arvioitu vaihtoehtoa, jossa työnhakunsa aloittavien työnhakijoiden osalta työnhakuprofiili julkaistaisiin palvelualustalla automaattisesti osana työnhaun aloitusta. Tätä vaihtoehtoa on esitetty hallituksen esityksessä 93/2018, jonka käsittely eduskunnassa raukesi huhtikuussa 2019. Kyseisessä esityksessä ehdotetussa julkista rekrytointipalvelua ja osaamisen kehittämispalveluja koskevan lain 39 §:ssä esitettiin säädettäväksi, että työnhakijaa koskevat työnhaun ja rekrytoinnin kannalta tarpeelliset tiedot julkaistaisiin työnhakua ja rekrytointia tukevassa verkkopalvelussa eli niin sanotussa Työmarkkinatorissa. Tiedot siirtyisivät Työmarkkinatoriin automaattisesti, kun henkilö aloittaa työnhaun 8 §:ssä säädetyllä tavalla. Tiedot olisi julkaistava sellaisina, ettei työnhakija ole tunnistettavissa tiedoista. Työnhakijasta ei siten julkaistaisi esimerkiksi nimeä, ikää ja osoitetietoja, eikä edes asuinpaikkakuntaa. Työnhaun ja rekrytoinnin kannalta tarpeellisia tietoja olisivat ammatillista osaamista koskevat tiedot kuten koulutus ja työkokemus sekä työnhakijan työtä koskevat toiveet ja työnhakualue.

Uudenmaan TE-toimisto kiinnittää huomiota siihen, että kansainvälisen työnvälityksen ja ulkomaisten osaajien houkuttelun näkökulmasta on välttämätöntä, että palvelualustan kehitystyössä huomioidaan alusta alkaen eri kieliversiot. Mahdollisuus käyttää palvelualustaa eri kielillä ilman edellytystä työnhakijana olosta voi parhaimmillaan edistää kansainvälisten osaajien saamista Suomeen.

Asiakastietojärjestelmä:

Uudenmaan TE-toimiston näkemyksen mukaan asiakastietojärjestelmä tulee olemaan ketterämpi kuin nykyinen järjestelmä, joten oletuksena on, että asiakasprosessit sujuvoituvat ja asioiden käsittely nopeutuu. Loppukäyttäjille järjestelmä on käyttäjäystävällisempi, ja vastannee näin asiakasodotuksiin paremmin.

Asiakastietojärjestelmän keskeisenä tavoitteena tulee olla hallinnollisen taakan väheneminen ja automaation lisääminen TE-palveluissa, esimerkiksi työvoimapolitiittisten päätösten teossa ja työttömyysturvan käsittelyssä. Automaation avulla on mahdollista vapauttaa asiantuntijoiden työaikaa suoraan asiakastyöhön ja työnvälitykseen sekä avointen työpaikkojen täyttämisen edistämiseen. Uudenmaan TE-toimisto katsoo, että on tärkeää kehittää ratkaisuja, joissa viestintä asiakkaiden kanssa tapahtuu jatkossa mahdollisimman pitkälti järjestelmän sisällä.

Tällä hetkellä verkon kautta ilmoittautuu valtaosa työnhakijoista. Asiakkaan ilmoittamat tiedot ovat kuitenkin usein hyvin vajavaisia tai virheellisiä, koska verkkopalvelu ei edellytä, ohjaa tai pakota asiakkaita riittävästi ilmoittamaan tarvittavia tietoja. Uudenmaan TE-toimisto katsoo, että työnhakijaksi ilmoittautumisen yhteydessä palvelun tulee ohjata asiakasta siten, että työnhaun käynnistämiseksi asiakkaan on konkreettisesti ilmoitettava tarpeelliset tiedot siltä osin kuin niitä ei kyetä tuomaan suoraan esimerkiksi toisesta viranomaisrekisteristä. Kattavat ja oikeat tiedot helpottavat ja nopeuttavat työnvälitystä ja tukevat työttömyysturvan vireillepanoa.

Muut viranomaiset:

Lainsäädännöllä olisi tärkeää mahdollistaa kohtaannon edistämiskohtaannon edistämistä ja TE-palvelujen asiakaspalvelun kannalta välttämättömien tietojen hakua ja integrointia: esim. SAT, VTJ, PRH ja tulevaisuudessa digitaalinen lompakko. Uudenmaan TE-toimisto katsoo, että kehitystyössä tulisi pyrkiä nykyistä kunnianhimoisemmin hyödyntämään esimerkiksi tulorekisterin tai eläketurvakeskuksen rekisterin tietoja asiakkaan työhistoriatietojen osalta sekä Koski-rekisterin tietoja asiakkaan koulutushistorian osalta.

Uudistuksessa tulee huomioida tietojenvaihto myös työttömyyskassojen kanssa. Tällä hetkellä Kela ilmoittaa TE-toimistoon / kuntakokeiluun asiakkaiden ilmoittamat työhönmenot, ja TE-toimisto / kuntakokeilu voi sen perusteella tiedustella asiakkaalta työnhaun jatkoa/katkaisua sekä tehdä tarvittavan lausunnon. Työttömyyskassoilta vastaavia tietoja TE-toimistoon ei tule. Tämä johtaa siihen, että monien asiakkaiden työnhakutiedot jäävät voimaan, koska asiakas usein jättää ilmoittamatta työllistymisestä TE-toimistolle. Asiakas usein olettaa tiedon tulevan kassalta myös TE-toimistoon / kuntakokeiluun. Uudenmaan TE-toimiston näkemyksen mukaan on tärkeää, että edellä mainittu järjestelmien välinen molempiin suuntiin tapahtuva tiedonvaihto otetaan huomioon uudistuksen yhteydessä.

TE-digin tietojen rajapinnan muodostaminen KELA:n ja työttömyyskassojen järjestelmiin kumpaankin suuntaan on tarpeen myös, jotta esimerkiksi terveystiedot ja maksatukseen liittyvät asiat olisivat molemmilla tahoilla tiedossa reaaliaikaisesti. Tiedon välittyminen asiakkaan työllistymisestä mahdollistaa TE-toimistojen oman toiminnan vaikuttavuuden arvioimisen luotettavasti. Mikäli tieto on saatavilla, mahdollistaisi se uudella tavalla toiminnan kehittämisen, jolla voidaan arvioida olevan työllisyysvaikutuksia pitkällä tähtäimellä. Tiedonvaihdon kehittämisellä ja laajentamisella on merkitystä paitsi yksittäistä asiakasta koskevien tietojen, myös laajemmin kohtaannon ja työllisyystilannetta koskevan tiedon oikeellisuuden ja ajantasaisuuden näkökulmasta.

Onko esityksessä tunnistettu teidän toimintanne kannalta merkittävät vaikutukset?

Pohjoismainen työvoimapalvelumalli on myös huomioitava uusissa järjestelmissä. On tärkeää, että asiakastietojärjestelmään olisi mahdollista integroida ajanvarausjärjestelmä, joka on välttämätön pohjoismaisen mallin toteuttamisessa.

Uudenmaan TE-toimisto katsoo, että kriittiseksi uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotossa tulee muodostumaan siirtymävaihe, jolloin samanaikaisesti käytössä on vanha asiakastietojärjestelmä (Ura) ja uusi asiakastietojärjestelmä. Järjestelmien yhtäaikainen käyttö tulee kuormittamaan asiakastyötä ja muita prosesseja sekä lisäämään virheiden mahdollisuuksia. Lisäksi tämänhetkisen tiedon mukaan siirtymävaihe tulee ajoittumaan samaan aikaan pohjoismaisen mallin toimeenpanon kanssa, mikä lisää tilanteen haastavuutta. Onkin tärkeää, että toimeenpanoa varten tehdään suunnitelma, ja varataan riittävät resurssit.

Kahden järjestelmän päällekkäinen käyttöaika ei saisi olla kovin pitkä, sillä se hidastaa uuden järjestelmän käyttöönottoa.

Uuden ja vanhan asiakastietojärjestelmän yhtäaikaisen käytön lisäksi TE-palveluiden yrityspalveluissa on käytössä myös Kasvu-CRM järjestelmä. On välttämätöntä, että asiantuntijoiden työaikaa ei kulu samojen tietojen kirjaamiseen useisiin eri tietojärjestelmiin. Päällekkäisillä merkinnöillä on myös kustannusvaikutukset. Uudenmaan TE-toimisto pitää tärkeänä, että tietojen automaattinen heijastuminen järjestelmästä toiseen mahdollistettaisiin. Tämä lisäisi käytettävyyttä, jos se on kustannusteknisesti mahdollista.

## 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

Uudenmaan TE-toimisto yhtyy esityksen kantaan, että tiedonsaantioikeuden kytkeminen nykyisen välttämättömyysedellytyksen sijaan tietojen tarpeellisuuteen laissa säädetyn tehtävän hoitamiseksi sujuvoittaisi tiedonsaantioikeuden toteuttamista käytännössä.

## 2.5.

### 13 luku Asiakastietojen käsittely

Uudenmaan TE-toimisto pitää kannatettavana ehdotusta lisätä julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain 13 luvun 7 §:ään säännös mahdollisuudesta myöntää käyttöoikeus myös julkisten työvoima- ja yrityspalvelujen tuottajan palveluksessa olevalle henkilölle. Esitysluonnoksen perustelujen mukaan uudet valtakunnalliseen asiakastietojärjestelmäkokonaisuuteen kuuluvat asiakastietojärjestelmät mahdollistavat käyttöoikeuden rajaamisen hyvinkin suppeaksi, jolloin estettä käyttöoikeuden myöntämiselle myös palveluntuottajalle ei ole.

Perustelujen mukaan käyttöoikeus olisi määriteltävä vastaamaan 12 luvun 6 §:ssä säädettyä palveluntuottajan tiedonsaantioikeutta. Mainitun säännöksen mukaan julkisten työvoima- ja yrityspalvelujen tuottajalla ja työllistymissuunnitelmassa tai sitä korvaavassa suunnitelmassa sovitun työllistymistä tukevan palvelun tuottajalla on oikeus saada salassapitosäännösten ja muiden tiedon saantia koskevien rajoitusten estämättä maksutta työ- ja elinkeinotoimistolta, työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskukselta ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukselta henkilöasiakasta koskevat tiedot, jotka ovat välttämättömiä palvelun järjestämiseksi.

Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin toimeenpanossa on mahdollista hyödyntää myös ulkopuolisia palveluntuottajia. Jotta palveluntuottajien toteuttamat työnhakukeskustelut voitaisiin tarkoituksenmukaisella tavalla nivoa osaksi asiakkaan palveluprosessia, edellyttää se Uudenmaan TE-toimiston näkemyksen mukaan sitä, että palveluntuottajille on voitava myöntää käyttöoikeus asiakastietojärjestelmään.

Esitysluonnoksessa on mainittu, että asiakastieto voidaan säilyttää myös erillisessä asianhallinjärjestelmässä. Uudenmaan TE-toimisto pitää tärkeänä, että siirryttäessä käyttämään vain uutta asiakastietojärjestelmää arkistointi tapahtuisi tässä asiakastietojärjestelmässä ja alustassa, eikä erillisiä järjestelmiä tarvittaisi. Muussa tapauksessa vaadittaisiin erillisiä manuaalisia prosesseja, jotka ovat jälleen kuormittavia.

## 2.6

### 13 a luku Palvelualusta

Ehdotetun 13 a luvun 5 §:n mukaan palvelualustan käytön valvonta olisi KEHA-keskuksen tehtävä. KEHA-keskus voi kehottaa palvelualustan käyttäjää määräajassa poistamaan julkaisemastaan sisällöstä lain, käyttöehtojen tai hyvän tavan vastaisen sisällön. Jos käyttäjä ei noudata kehotusta määräajassa, KEHA-keskus voi poistaa kyseisen sisällön. Jos käyttäjän alustalla julkaistava sisältö on toistuvasti lain, käyttöehtojen tai hyvän tavan vastaista, KEHA-keskus voi estää alustan käytön häneltä määräajaksi.

Ehdotetun 13 a luvun 5 §:n 3 momentissa säädettäisiin työpaikkailmoituksen poistamista koskevan julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (JTYPL) 3 luvun 3 §:n soveltamisesta myös palvelualustalla julkaistuun työpaikkailmoitukseen. JTYPL 3 luvun 3 §:ää ei ehdoteta muutettavaksi, ja sen mukaan päätöksen työpaikkailmoituksen poistamisesta tekee työ- ja elinkeinoviranomainen eli TE-toimisto tai TE-asiakaspalvelukeskus. Esityksen perusteella jää epäselväksi, mahdollistaako ehdotettu 13 a luvun 5 §:n 1-2 momentti kuitenkin myös KEHA-keskukselle yksittäisten työpaikkailmoitusten poistamisen, kun KEHA-keskukselle kuuluu palvelualustan muu valvonta ja sen puitteissa mahdollisuus poistaa alustalta lainvastaista sisältöä.

Palvelualusta käytönvalvontaan olisi hyvä hyödyntää tekoälyä, joka tunnistaa arveluttavaa sisältöä, ja tunnistessaan sellaista ei automaattisesti julkaise sisältöä, vaan ohjaisi sisällön manuaalisesti hyväksyttäväksi.

## 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)

Uudenmaan TE-toimisto kannattaa kokeilukuntien lisäämistä rekisterinpitäjiksi asiakkaidensa tietojen osalta.

## 4. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta

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

Ehdotettu uusi 9 b § yhteisrekisterinpitäjistä on kannatettava.

## 5. Muut huomiot

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

Uusien tietojärjestelmäpalvelujen käyttöönotossa on tärkeää huomioida, että henkilöasiakas (käyttäjä) omistaa oman tietonsa (MyData) eli Työmarkkinatorin työnhakuprofiilin. Tietojen siirrettävyyteen tulee myös kiinnittää huomiota.

Verkkopalvelun saavutettavuus tulee myös huomioida. Tulee varmistaa, että myös erityistä tukea tietojärjestelmien käytössä tarvitsevat henkilöasiakkaat (näkö-, kuulo-, motoriikka-, kognitiohaasteet) voivat käyttää palvelua.

Yleisesti tärkeää huomioida pohjoismainen työvoimapalveluiden malli (POMA) digiympäristön suunnittelussa. TE-digin tulee tukea työnhakijan aktiivisuutta ja työllistymisen nopeuttamista.

Kallio Tuomas  
Uudenmaan TE-toimisto