

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?**

BusinessOulun työllisyyspalvelut kiittää Työ- ja elinkeinoministeriötä mahdollisuudesta esittää huomioita ja kommentteja nyt valmisteilla olevaan esitykseen ja antaa seuraavan lausunnon hallituksen esitykseen työ- ja elinkeinohallinnon asiakastietojen käsittelyä ja uudistettua palvelualustaa koskevaksi lainsäädännöksi.

Aluksi toteamme, kuten olemme muiden kuntien kanssa keskustelleet tästä asiasta, nykyinen voimassa oleva tilanne näyttäytyy tällä hetkellä erityisen epäselvänä nimenomaan rekisterinpitäjän ja tiedonkäsittelijän roolien suhteen. On erityisen tärkeää, että nämä epäselvyydet korjataan jo kuntakokeilujen aikana, mutta erityisesti ajatellen valmistelussa olevaa laajempaa TE-palvelut 2024 uudistusta.

Esityksen perusteluissa mainitun uuteen järjestelmäkokonaisuuteen siirtymisen aikataulu on varsin "tiivis" ja Business Oulun työllisyyspalvelut nostaakin esille huolensa muun muassa uuden järjestelmän käyttäjien (ml. virkailijat, mutta myös asiakkaat) perehdytyksen aikataulusta ja resurssoinnista sekä kehittämistarpeista niiltä osin kuin ne liittyvät pohjoismaisen työvoimapalvelumallin mukanaan tuomiin prosessimuutoksiin. Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin resurssienkäytön osalta huomioitavaa, että kokeilualueille tulee turvata TE-toimistojen tapaan myös asiakkaiden mahdollisuus sähköiseen palvelutarvearviointiin, joka nyt ei ole mahdollista.

Nykyisen kokeiluiden käytössä ole selainpohjainen URA VDI järjestelmä on aiheuttanut kokemuksiemme mukaan päivittäisessä asiakaspalvelutyössä ja palveluprosesseissa jatkuva ongelmia asiakkaiden tietojen ja tietoihin liittyvien liitteiden virkailijanäkyvyydessä. Esimerkkinä käytännössä voi mainita esim. VIVA alustan liitteiden virkailijanäkyvyys palkkatukiprosessissa. Olisikin erityisen tärkeää kokeiluiden onnistumisen kannalta, että kokeiluilla olisi tulevassa uudistettavassa asiakastietojärjestelmässä yhtä laaja virkailijanäkyvyys kuin TE- toimistoilla. Näkemyksemme mukaan tässä tulee huomioida asiakkaan kokonaisuus ja asiakaslähtöinen palvelutapa, mikä on kokeiluiden kantavia perusajatuksia. Virkailijanäkyvyyden rajauksilla kokeiluissa voi olla merkittäviä haittoja mm. asiakaspalvelun vastaajien pidentymisellä ja palvelulupausten mukaisten määräaikaisten suhteen.

Esitämme myös huomiona seikan, että työllisyyden kuntakokeilussa tasaisesti kasvavan vieraskielisten asiakkaiden määrän vuoksi toivoimme, että nyt uudistettavien alustojen kohdalla selvitettäisiin mahdollisuus myös muihin kieliversioihin, kuin suomen-, ruotsin- ja englanninkielisiin versioihin (ainakin perustoimintojen ja sähköisen neuvonnan osalta) Tämä on osaltaan varautumista mahdollisesti nopeastikin muuttuviin tilanteisiin esim. edellä mainittujen asiakasmäärien noustessa ennakoimattomasti nopealla aikataululla.

Edelleen nostamme esille kommentin, mikä on toistunut jo muidenkin kuntien lausunnoissa ja liittyy kiinteästi TYPPI-rekisteriin, jonka toimintaedellytykset on turvattava uuteen järjestelmäkokonaisuuteen siirryttäessä. TYPPI- Rekisterin toimintaedellytysten osalta on huomioitava TE-palvelut 2024 uudistus, monialaisen yhteispalvelun lainsäädäntömuutokset sekä kuntien uusien TE-palvelutehtävien uudelleenjako vuonna 2023 käynnistyvien hyvinvointialueiden kanssa.

Pääosin toiminnan kannalta merkittävät vaikutukset on tunnistettu.

2. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta

2.1

1 luku Yleiset säännökset

Ei muuta lausuttavaa, viittaamme tässä lausuntomme kohtaan 1.

2.2

2 luku Työnhakija

Kuten muiden kuntien lausunnoissa on todettu, toteamme, että kohdassa: työnhaun käynnistäminen tulisikin viitata yleisesti työvoimaviranomaiseen pelkän työ- ja elinkeinotoimiston sijaan. Termien laajentamisella tuleekin jo nyt siis valmistautua tulevaan laajempaan palvelurakennemuutokseen, jossa työvoimapalvelut siirretään kuntien järjestämisvastuulle pysyvästi. Edelleen toteamme, että kuntien palveluksessa olevista työllisyydenhoitotehtäviä hoitavista asiantuntijoista merkittävä osa on työsuhteisia.

2.3

3 luku Työnvälitys

Ei muuta lausuttavaa.

2.4.

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

Nyt käsillä olevan esityksen vaikutusarvioinnista puuttuu yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtävä yhteistyö. Myös tämä asia on huomioitu monien muiden kuntien lausunnoissa. Kuntien näkökulmasta kyse on palvelurakenteiden kannalta merkittävästä asiasta – työllisyydenhoito kokonaisuudessaan perustuu ns. monitoimijamalliseen palvelurakenteeseen, jossa työllisyydenhoitoa tehdään monitoimijaisilla yhdyspinnoilla erityisesti kuntien eri hallintokuntien, oppilaitosten sekä kolmannen sektorin kesken. Esityksessä tulisikin laajemmin huomioida ns. ”kokonaisvoimavarojen” hyödyntämien työllisyydenhoitotehtävissä. Eittämättä palveluita tuotaessa lähemmäksi kuntalaista myös yritysten ja kolmannen sektorin rooli työllisyydenhoitotehtävissä kokeiluissa tulee myös korostumaan. Tämä tarkoittaa käytännössä systemaattisempaa ja kiinteämpää yhteistyötä yritysten ja elinkeinoelämän kanssa.

2.5.

13 luku Asiakastietojen käsittely

Kuntia ei ole esityksessä mainittu asiakastietojen käsittelyn ja käsiteltävien tietojen yhteydessä erikseen.

Kokonaisvaltaisen palvelun mahdollistamiseksi mm. päällekkäisten kirjausten välttämiseksi tarvitaan digitalisoitua tiedonvaihtoa, huomioiden työnhakijan tietoturva ja tietosuojat. Eri palveluissa tuotettavan asiakastiedon siirtoon eri järjestelmien välillä, ei ole tällä hetkellä toimivia ratkaisuja. Valtakunnallisen asiakastietojärjestelmän tietovarantoa tulisi olla mahdollista täydentää myös kuntien sekä yksityisten palveluntuottajien digitalisointiratkaisuilla tietosuojat -asetuksen ja muun lainsäädännön mahdollistavalla tavalla.

Asiakastietojärjestelmän kokonaisuuden kehittämisessä tulisi huomioida myös järjestelmää käyttävien kuntien rooli.

Korostamme seikkaa, että mahdollisuuksien mukaisesti asiakastietojen käsittelyn osalta, ei enää puhuttaisi virkamiehistä vaan käyttöoikeus voitaisiin myöntää mainittujen tahojen (työ- ja elinkeinotoimisto, kunta tai KELA) palveluksessa olevalle henkilölle riippumatta kyseisen henkilön palvelusuhteen laadusta.

2.6

13 a luku Palvelualusta

Rajapintaintegraatiot tulisi olla mahdollisia palvelualustan ja muiden mahdollisten järjestelmien välillä.

Mahdollisten muiden palveluiden tietojen yhdistäminen palvelualustaan tai palvelualustasta kunnan tai yksityisen palvelutuottajan tietojärjestelmiin koneluottavassa muodossa, kuten asiakkaan työnhakuprofiilitiedot, osaamiskartoitukset sekä toimintakykytiedot tulisi olla hyödynnettävissä esim. asiakkaan suostumuksella, kuitenkin huomioiden tietosuoja sekä tietoturva ja tähän liittyvä lainsäädäntö.

2.7

14 luku Muutoksenhaku

Ei muita huomiota.

3. Laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta

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

BusinessOulun työllisyyspalveluiden käsityksen mukaan nyt esillä olevassa lainkohdan muutoksissa asiakastietojärjestelmäkokonaisuuden käyttöön oikeutetun tulisi olla viranhaltija. Korostamme kuitenkin, että merkittävä osa kuntien työllisyydenhoidon ammattilaisista on työsuhteisia työntekijöitä. Edellä mainittu lainkohta "puuttuu" tätä kautta oleellisesti kuntien omiin rekrytointiprosesseihin, kun mahdollisesti työsuhteiselle henkilölle joudutaan räätälöimään "virka" pelkästään järjestelmäoikeuksiin liittyvän syyn vuoksi. On huomioitava, että kuntien työsuhteiset työntekijät ovat samalla tavalla vaitiolovelvollisia ja vastaavat tietosuojaan liittyvästä tekemisestään kuin virkasuhteiset.

Edelleen toteamme, että TE-palvelujen järjestämisvastuun siirtyessä valtiolta kunnille, lainsäädännöstä tulisi poistaa virkailijoiden tehtäväkuvaukseen liittyvä prosentuaalinen velvoite asiakastietojärjestelmän (URA) käyttöoikeuden perustana. Kunnat päättävät itsenäisesti viranhaltijoidensa ja muun henkilöstönsä tehtäväkuvauksesta ja on kunnan itsensä harkinnassa, kuinka suuri osuus viranhaltijan työnkuvasta osoitetaan kuntakokeilulain mukaisesti tehtäviin. Sinänsä on selvää, että käyttöoikeus asiakastietojärjestelmään ei ole työaikasidonnainen, vaan käyttöoikeus määräytyy sinänsä kulloisenkin työtehtävän asettaman tarpeen mukaisesti. Tämä asia on noussut esille myös muiden kuntien lausunnoissa.

4. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta

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

Lakiesityksen 9 §:ssä todetaan, että "Työ- ja elinkeinotoimisto, kunta ja Kansaneläkelaitos voivat käsitellä työtöntä henkilöä koskevia tietoja niille tässä laissa säädettyjen tehtävien hoitamiseksi." Monialaisen yhteispalvelun asiakasrekisterin käyttöoikeudet voidaan kuitenkin myöntää myös kunnan tehtäviä hoitavalle kuntayhtymän palveluksessa olevalle henkilölle. Tämän vuoksi myös

kuntayhtymällä on oltava oikeus työtöntä henkilöä koskevien tietojen käsittelyyn kuntayhtymän työntekijän hoitaessa laissa säädettyjä tehtäviä.

9a§:ssä säädetään tietojen poistamisesta asiakasrekisteristä. KEHA-keskus rekisterinpitäjänä on vastuussa kaikkien työtöntä koskevien tietojen poistosta, kun asiakkuuden päättymisestä on kulunut neljä vuotta.

Lakiesityksen 9b §:ssä määritetään TE-toimistot, kunnat ja Kela yhteisrekisterinpitäjiksi KEHA-keskuksen kanssa. Esityksessä määritetään myös, mistä asioista KEHA-keskus vastaa ja mitkä ovat muiden rekisterinpitäjien tehtäviä. Tämä on käytännön työn kannalta tärkeä tarkennus lakiin. Tietojen eheydestä ja ajantasaisuudesta voidaan vastata ainoastaan paikallistasolla, missä tietoa tuotetaan. Valtakunnallisen rekisterinpitäjän mahdollisuudet ohjaukseen ja valvontaan rajoittuvat näissä asioissa ennen kaikkea neuvontaan ja ohjaukseen sen suhteen, mitä asioita asiakkaan henkilötietojen käsittelyssä tulee ottaa huomioon. Paikallistaso on luontevin toimija ottamaan vastaan myös asiakkaan tietojen oikaisua ja tietojen luovutusta koskevat pyynnöt. Jo pyynnönesittäjän henkilöllisyyden tarkistaminen on luontevinta tehdä asiakkaan asiointipaikassa. Muussa tapauksessa sähköinen tunnistautuminen on ainoa mahdollisuus henkilöllisyyden varmentamiseen eikä kaikilla asiakkailla ole tätä mahdollisuutta käytössään.

5. Muut huomiot

5.1 Mahdolliset muut huomionne ehdotetusta sääntelystä ja esityksestä?

Muina huomiona esitämme laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain kohdan 5§ muuttumisesta. Tietojen arkistonnista mainitaan lakiesityksessä seuraavaa: "Tietojen arkistoinnista säädetään arkistolaissa (831/1994)."

Toimiva tietojenarkistointi on oleellinen osa asiakastietojärjestelmäintegraatiota.

Kokeiluiden alkaessa monille työllisyyden kuntakokeiluun osallistuneille kunnille tuli yllätyksenä, että nyt käytössä olevassa URA-järjestelmäkokonaisuudessa ei siirtynyt kokeiluiden käyttöön TE-toimistojen käyttämää USPA asianhallintajärjestelmää, mitä käytetään mm. tietojen sähköiseen arkistointiin. Kokeilukunnat joutuivatkin ratkomaan sähköisiä arkistointitarpeita mitä erilaisilla "luovillakin ratkaisuilla" ja ei välttämättä niin toimivilla rajapinnoilla erittäin tiukassa aikataulussa.

Tämän vuoksi esitämme, että tietojen arkistoinnista tulisi ottaa täsmällisemmin kantaa lakiehdotuksessa lain tasolla asian merkittävyyden vuoksi. Tällä haluamme varmistaa sen, että siirtymässä uuteen työllisyydenhoidon asiakastietojärjestelmään myös kokeiluilla olisi käytössä mahdollisesti USPA asianhallintajärjestelmän korvaava järjestelmä sähköistä arkistointia varten.

Pelkonen Ella
Oulun kaupunki