

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?**

- Toivottavasti laki selventää ja selkeyttää varsinkin asiakaspalvelutilannetta sekä virkailijoiden työn kuvaa.

- Kyllä on. On kiitettävä esitystä siitä, että se sisältää ehdotuksen, jolla Kansaneläkelaitos ja kunnat nimettäisiin rekisterinpitäjiksi omia asiakkaitaan koskevien tietojen osalta, jotta vastuiden määrittely vastaisi niiden tosiasiallista roolia tietojen käyttäjinä ja tuottajina lakisääteisissä tehtävissään.

Kunnat ja Kuntaliitto ovat tätä esittäneet aiemmin ja nyt tuo on otettu huomioon.

- Vaikutusarvioissa ei ole otettu huomioon riittävällä tavalla muiden kuin työ- ja elinkeinotoimistojen kehittämis- ja hallintokeskukselle aiheutuvia muutoksia ja niistä aiheutuvia kustannuksia.

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

#### **2.1**

##### **1 luku Yleiset säännökset**

Ei lausuttavaa.

#### **2.2**

##### **2 luku Työnhakija**

Mitkä ovat niitä muita esityksessä mainittuja, hyväksytyjä tapoja, hyväksyä pyyntö käynnistää työnhaku?

## 2.3

### 3 luku Työnvälitys

- Kuntaliitto korostaa asiakasnäkökulmaa ja toisaalta viranomaistyön merkitystä.
- Työnvälityksen tehtävä on auttaa ihmisiä ja yrityksiä parhaalla mahdollisella tavalla.
- Hallinto ja byrokratia eivät saa olla itseisarvo vaan pikemminkin sen on tuettava joustavia, asiakaslähtöisiä ja helposti käytettäviä palveluja. Asiakkaan tarpeet tulisi tunnustaa kehittämistyössä vahvemmin. Asiakas saattaa joutua raportoimaan työhön liittyviä tietoja esimerkiksi Kelalle, oppilaitoksiin tai verottajalle. Onko asiakkailta pääsy mukaan työnvälitysjärjestelmien kehittämiseen ja onko asiakastarpeita ylipäänsä tunnistettu riittävästi?
- Ylisääntelyä on vältettävä ja tarvittaessa jätettävä mahdollisuus ripeille korjaustoimille, kun niille tulee kokemusten myötä tarvetta

## 2.4.

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

Tiedonsaantioikeuden muuttaminen välttämättömyysedellytysten sijaan tietojen tarpeellisuuteen, on hyvä ja perusteltu muutos.

Rinnakkaisten järjestelmien käsitteet ja tiedot pitäisi sovittaa yhteen, muuten tämä ei tule ikinä toimimaan.

## 2.5.

### 13 luku Asiakastietojen käsittely

Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain 13 luvun 4 §:n 1 momentissa säädetään, että työ- ja elinkeinotoimistot ovat KEHA-keskuksen kanssa yhteisrekisterinpitäjiä luvun 2 §:ssä tarkoitetuista tiedoista, tätä on pidettävä tervetulleena asiana.

## 2.6

### 13 a luku Palvelualusta

Työmarkkinatori; Uuden järjestelmän käyttöönotto vaihe huolettaa koska samaan aikaan on käytössä vanha, poistuva järjestelmä- URA. Näiden kahden päällekkäinen käyttö tuo huolta sekä viranomaisten että asiakkaiden kannalta katsottuna. Tähän huoleen ja mahdollisiin hankaluuksiin olisi syytä varautua huolellisesti.

Toiminnan jatkuminen täytyy turvata silloin, kun tietojärjestelmämuutosta tehdään.

## 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)

“Vaikka kokeilukunta olisi siis rekisterinpitäjä asiakkaidensa tiedoista, työ- ja elinkeinotoimistojen olisi huolehdittava, että sen kokeilualueen kunnan asiakkaasta tallettamat tiedot ovat täsmällisiä ja tarvittaessa päivitettyjä.” Tämä edellyttää hyvää, sujuvaa ja asiallista yhteistyötä kunnan ja toimiston välillä. Tässä on jo nykyisellään olemassa alueellisia eroja ja niihin on hyvä kiinnittää huomiota, laadukkaan ja yhdenvertaisen asiakaspalvelun turvaamiseksi

## 4. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta

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

Asiakasnäkökulman korostaminen todella tärkeätä. Muutosten keskellä asiakkaan on saatava ajantasaista, laadukasta ja tasavertaista palvelua joka tilanteessa. Muutokset järjestelmäsiirrossa ja uuden järjestelmän käyttöönottamisessa eivät saa johtaa tilanteeseen jossa asiakas ei saa palvelua eikä tilanteeseen jossa hän itsestä johtumattomista syistä, joutuu kärsimään

## 5. Muut huomiot

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

Eikö tämän uudistuksen ja sen tavoitteiden tulisi tukea myös ketterämmän vaihtoehdon kehittämisen tarvetta?

Miten pienet ICT-yritykset voitaisiin valjastaa tähän mukaan, koska heillä on JO ratkaisuja olemassa ja käytössä, eli referenssejäkin löytyy?

Uudistus pitää rakentaa “alhaalta ylöspäin”, loppukäyttäjiä ja asiakkaita kuullen! Myös viranomaisten yhteistyöhön, viranomaisten väliseen tiedonsiirtoon asiakkaan eduksi tulisi kiinnittää huomiota. Työnhakijan tilanteeseen voi liittyä useita eri toimijoita, kuten viranomaisia (kunta, Kela, verohallinto jne.), oppilaitoksia, yrityksiä työnantajina tai esimerkiksi harjoittelupaikkojen tarjoajan roolissa. Työn hakija voi olla myös samaan aikaan yrittäjä. On tärkeää, että tunnistetaan eri roolit, tarpeet ja sen myötä tiedot, joita tulisi voida helposti ja automaattisesti siirtää eri toimijoiden järjestelmien välillä, jotta työnhakijan aikaa kuluisi mahdollisimman vähän hallintotyöhön. Samasta syystä on tärkeää miettiä myös prosessien tehokkuutta niin viranomaisten kuin yritysten näkökulmasta.

Miten tekoälyn käyttömahdollisuuksia on ajateltu laajennettavan Työmarkkinatorilla esim. piilotyöpaikkojen löytymiseen? Mm. Espoossa on rakenteilla piiloduuniportaali.

Datan käyttö ja sen suhde palvelujen laatuun sekä kehittämistyöhön pohdituttaa myös. Eli miten voidaan jatkossa paremmin ja ketterämmin hyödyntää syntyvää ja olemassa olevaa dataa? Esim. tilastointia varten

Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin sisällä on veloitteita asiakkaalle, Työmarkkinatorin käyttö työttömien osalta perustuu vapaaehtoisuuteen, ristiriitaa?

Tähän mennessä 51 milj. e (vv. 2016-2021) maksanutta TE-digi-hankkeen kalleutta selitetään rauenneilla maakunta- ja kasvupalvelu uudistuksella sekä työttömyysturvaprosessin siirrolla Kelaan. Tämä aiheuttaa suurta huolta, koska vv. 2022-2025 hankkeen arvioitu kustannus on 47,85 milj e ja tänä aikana TE-palvelut siirtyvät kuntiin. TE-digi-hankkeeseen on mennyt tuolloin lähes 100 milj e ja hankkeen toimivuudesta ei vielä edes tässä vaiheessa voi sanoa mitään.

Kunnat ja vahva asiakasnäkökulma pitäisi ehdottomasti ottaa mukaan valmisteluun. Lisäksi olisi hyvä pohtia prosessin tehostamista.

Miten tämä esitys puuttuu vai puuttuuko lainkaan ns. kaksihattuisten ongelmaan? Eli mikä on kuntakokeilulain ja kunnan työnjohdon alla tapahtuvan työn tekemisen suhde tämän esityksen tultua hyväksytyksi?

Ja jatkaen edellisestä: Miten esitys ottaa huomioon kuntien omat järjestelmät ja niiden käytön asiakaspalvelutyössä? ? Kunnan näkökulmasta tarpeen voi olla käyttää samoja tietoja esim. asiakasrekistereissä, erilaisissa toiminnanohjausjärjestelmissä, asianhallintajärjestelmissä. Julkisen hallinnon strateginen tavoite on ollut jo pitkään se, että asiakkaan tietoja ei tulisi tallentaa moneen kertaan eri paikkoihin, jolloin jälleen kerran rajapintaratkaisut, tarvittaessa integraatiot ja muutoinkin modernit ja hallitut mahdollisuudet hyödyntää olennaista dataa myös muissa järjestelmissä täytyy tunnistaa. Tämä edellyttää myös hyvää tietoturvaa ja tiedonhallintaa, mutta huolellisesti toteuttaen tämä on mahdollista.

KEHAN roolia on hyvä selkeyttää ja selventää. Sen ohjaava, opastava ja tukeva tehtävä korostuvat muutoksessa. Rekisterinpito, käyttöoikeudet, järjestelmän ylläpito ja kehittäminen: Keha-keskuksen tulisi tehdä em. asioita tiiviissä yhteistyössä palvelunjärjestäjien kanssa. Hallintamallista ja kehittämisestä tulisi sopia yhteistyössä toimijoiden kanssa (ts. KEHAN tulee ottaa huomioon myös muiden tarpeet kehittämiseen lainsäädännön puitteissa). Yhteistyövelvoite olisi hyvä kirjata lakiin.

Lain suhde muihin sisältölakeihin? Vaikka tässä on huomioitu JTYPL, laki monialaisesta palvelusta ja työllisyyden kuntakokeiluista annettu laki huomioitu, niin miten on tämän suhde muihin lakeihin ? OM, STM

Vastuut & veloitteet tulee olla selkeästi ja ymmärrettävästi määritelty - Mistä kunta vastaa? (Tiedonhallintalain mukaisesti tiedonhallintayksikkö/kunta vastaa lähtökohtaisesti hallinnoimastaan, luomastaan, käsittelemästään ja tallentamastaan tiedosta laajennetussa toimintaympäristössä.)

Toteutettava toimintaympäristö ja TiHL (kunta - kuntayhteistyö - palveluntarjoaja)

- o TiHL jalkautus kuntakentässä käynnissä (hallintoyksikkö, asianhallinta, tietohallinto), suuria eroavuuksia toimialoittain
- o tiedonhallintamalli - TE2024 toimintaympäristön kuvaaminen (tarpeettoman päällekkäisen työn välttäminen)
- o muutostenarviointi - TiHL §5 3 momentissa säädetään tiedonhallintayksikön velvollisuudesta arvioida hallinnollisten uudistusten ja tietojärjestelmien käyttöönoton muutosvaikutuksia
- o tietoturvallisuustoimenpiteitten määrittely, käyttöoikeuksien hallinta & valvonta, tarvittava sähköisen asioinnin todentaminen ja tietojen luovuttaminen (tarvittavat lokitustoimenpiteet ja käytänteet)

Voimaantulo 2.5.2022 ja uudet tietojärjestelmäpalvelut korvaisivat nykyisen vaiheittain vuoden 2022 toukokuusta lukien aina vuoden 2023 loppuun saakka. Tämä muodostaa aikatauluongelman HE eduskunnalle työnhakijan palveluprosessin ja eräiden työttömyysetuuden saamisen edellytystä uudistamista koskevan lainsäädännön voimaantulon kanssa. Tämä uudistus on tarkoitus astua voimaan myös 2.5.2022.

Toteutusaikataulu on sellainen, että se tuottaa myös kunnille haasteita siksi, että samanaikaisesti tehdään hyvinvointialueuudistusta eikä ehkä vaan kunnille vaan ylipäätään koko julkiselle ICT-sektorille

Aluksi olisi viisasta testata ja koekäyttää uutta järjestelmää erityisesti asiakasnäkökulmasta mutta myös virkailijoiden kantilta ajateltuna. Käyttöön yleisemmin vasta pahimpien ”bugien” poistamisen jälkeen. Myös on varattava nopeat työkalut(asetuksenantovaltuus eduskunnalle) muuttaa asioita kun kokemusta kerääntyy.

Vaikutusten arviointi kuntien kohdalta tekemättä. Tarvitaan siis syntyvien välittömien ja välillisten kustannusten huomioiminen (esim. mahdolliset eri tietojärjestelmien väliset integroitumiset - suuressa osassa kuntia tietojärjestelmien ylläpidosta vastaa kolmas osapuoli; sopimussuhde).

Onko kuntien sote/hyvinvointipalveluiden (tai muussa palvelutoiminnassa) puolella vastaavia tiedonsaantioikeuksia/-tarpeita ja onko niitä syytä huomioida tässä kokonaisuudessa?

Viime syksynä 2020 valmistuneessa Julkisen hallinnon strategia- asiakirjassa todetaan, että muutoksen toteuttaminen edellyttää ainakin seuraavia toimia: 1. Luomme ja seuraamme poikkihallinnollisia strategisia tavoitteita ja laajennamme julkisen hallinnon Töissä Suomelle - ajattelutapaa. 2. Vahvistamme julkisen hallinnon yhteistä toimintakulttuuria ja laajennamme yhteisiä tukipalveluita. 3. Johdamme ja kehitämme valtion yhteisen asiakaspalvelutoiminnan kansallista tasoa poikkihallinnollisesti. 4 Teemme sujuvaa yhteistyötä muun yhteiskunnan kanssa.

Edellä kerrottu on vahva perustelu vaatimukselle vahvempaan yhteistyöhön. asiakkaiden mukaan ottamiseen ja ylipäänsä yhteiseen kehittämiseen.

Lindström Jari

Suomen Kuntaliitto - Olen kirjoittanut lausunnon sisään toimeksi saaneena.