

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?

Järjestelmän päivitys on positiivinen uudistus. Nyt käytössä oleva asiakastietojärjestelmä on käytettävyydeltään ja toiminnoiltaan kankea ja vanhanaikainen. Uuden asiakastietojärjestelmän toivotaan olevan nykyaikainen työn tekemisen väline, jonka toimivuus on testattu ja käyttöönottoaiheessa valmis työväline. Vaiheittainen käyttöönotto on suotavaa, mutta asettaa haasteet päällekkäisten järjestelmien käyttöön. Järjestelmien päällekkäinen käyttö tulee huomioida henkilöstön riittävä perehdytys, joka vaikuttaa suoraan asiakastyöhön. Lisäksi tulisi määritellä selkeästi, kuinka tulkitaan Työmarkkinatorin käyttö niin viranomaistyössä kuin vapaaehtoisena työnhaun välineenä.

TE-digi-uudistus voi aiheuttaa työn repaloitumista, jos uudistus ei tuo mukanaan järjestelmien keskustelevuutta. Lisäksi tulisi huomioida, että henkilöstön riittävä perehdyttäminen vaatii aikaa ja sparrausta, jolla on suora vaikutus asiakastyön hidastumiseen. On hyvä, että KEHA vastaa kaikesta perehdytyksestä. Perehdytyksen tukea olisi hyvä kohdentaa myös esimiehille, jotta käytännön tasolla uuden järjestelmän käyttöönoton sujuvuutta voitaisiin edesauttaa.

Työllisyyden kuntakokeilun näkökulmasta asiakastietojärjestelmän muutoksessa tulisi huomioida tietojen vaihtoon ja asiakirjojen sähköiseen tallentamiseen liittyviä seikkoja sekä helpottaa paperilomakkeiden ja muiden vastaavien käsittelyä.

Vaikutuksista uupuvat myös yksityiset palveluntuottajat. Palveluntuottajat ovat yksi tärkeä osa työllisyyden hoidon kentällä toimivista tahoista, joiden kanssa tehtävään tiedonvaihtoon ja sen sujuvoittamiseen tulisi panostaa.

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

Kuntakokeilujen näkökulmasta huomio kiinnittyy asiakastietojen käsittelyn rakentumiseen ja rekisterinpitäjän rooliin. Tähän kohtaan toivotaan selkeyttä sen rakentumisesta ja mahdollisista toimista, joita kuntakokeilujen täytyy muutoksessa huomioida. Lisäksi on huomioitava tuoko esitys asiakkaiden asiakirjojen siirtämisen, tallentamisen ja arkistointiin liittyvien asioihin muutoksia kuntakokeilujen ja TE-toimiston välillä.

Uudistukset koskien viranomaisten välistä yhteistyötä ja tietojen käsittelyyn asiakkaan palvelemiseksi on tärkeä. Yhteistyötä tehdään myös muiden toimijoiden kanssa, jotka ovat tärkeitä vahvistuksia asiakasprosessissa. Yksityisten palveluntuottajien kanssa täytyisi luoda mahdollisuus olennaisten tietojen vaihtamiseen.

2.6

13 a luku Palvelualusta

Palvelualustan toivotaan yhdistävän laajasti työllisyyden kentän toimijoita, jotta se palvelisi tehokkaasti ja palvelisi mahdollisimman kattavasti eri tahoja. Kohtauttamispalvelun tarve on ilmeinen.

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)

Esityksessä kuntakokeilulakia ehdotetaan muutettavaksi siten, että kuntakokeilut siirtyisivät rekisterinpitäjiksi. Huolellisuusvelvoitteen lisääminen viranomaistyön sujuvuuden ja asiakaspalvelun tehostamiseksi on suositeltava.

Käyttöoikeuksien myöntämiseen liittyvään kohtaan toivottaisiin muutosta. Käyttöoikeudet täytyisi taata myös niille kunnan viranomaisille, joilla on asiakastyön kannalta ja työn hakuun liittyvää olennaista tietoa. Tällä voitaisiin sujuvoittaa asiakkaan palveluprosessia. Lisäksi se mahdollistaisi myös pienemmille kuntilla tarjota asiakkailleen laaja-alaisesti lähipalveluja ja vähentäisi yksittäisten virkailijoiden asiakastietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen käytettävää aikaa.

4. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta

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

Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun asiakastietojärjestelmä (TYPPI) on valitettavasti kohtuullisen vanhanaikainen ja käytettävyyks sekä tietojärjestelmän keskustelevuus muiden järjestelmien kanssa on heikko. Jotta TYP-asiakkaiden tietojen käsitteleminen saataisiin nykypäivän vaatimuksia vastaavaksi, tulisi sen keskustella osittain myös käytössä olevan asiakastietojärjestelmän kanssa, jossa näkyy kuntakokeilun kaikki asiakkaat (tulevaisuudessa Työmarkkinatori).

5. Muut huomiot

5.1 Mahdolliset muut huomionne ehdotetusta sääntelystä ja esityksestä?

Palvelualustan uudistus on erittäin tervetullut. Sen toivotaan vastaavan nykyaikaisen asiakastietojärjestelmän tarpeisiin, jossa viranomaisten välinen yhteistyö, tietojen käsittely ja vaihtaminen (myös palveluntuottajien ja asiakkaiden kanssa) sekä asiakastietojen tallentaminen ja käsittely käyttäisi nykyaikaisia ratkaisuja ja vastaisi nykypäivän vaatimuksia. Digitalisaation hyödyntäminen asiakasprosessissa sujuvoittaa monilta osin asiakasprosessia, jos sen mahdollisuuksia käytetään laajasti.

Ennen palvelualustan käyttöönottoa suositeltavaa olisi testata ja varmistua sujuvuus käyttäjänäkökulmasta (viranomaiset, työnhakijat, yritykset, oppilaitokset, palveluntuottajat).

Polvinen Pauliina
Janakkalan kunta