



kirjaamo@tem.fi
elina.isoksela@tem.fi

Viite: TEM:n lausuntopyyntö 9.5.2018, TEM/1260/03.01.01/2016; TEM030:00/2018)

Lausunto luonnoksesta hallituksen esitykseksi laiksi kasvupalveluvirastosta

KEHA-keskus pitää tehtyä esitystä hyvänä eikä sillä ole huomauttamista hallituksen esitykseen koskien KEHA-keskuksen tehtävien kohdentamista kuvatulla tavalla ja sen nimen muuttamisesta kasvupalveluvirastoksi. Esitettyjen tehtävien hoitaminen maakuntien perustamisen jälkeen edelleen KEHA-keskuksessa on tarkoituksenmukaista ja perusteltua tuottavuuden, tehokkuuden, kustannusten ja riskien hallinnan kannalta. Maakunnat eivät joudu ensimmäisten vuosien aikana vaikeuksiin näissä tehtävissä tapahtuvissa muutoksissa ja sopeutuksissa. Yhteisesti käytettävien tietojärjestelmien ratkaisujen rakentaminen vaatii merkittävästi resursseja aikaa ja rahaa, joka on tällä HE:llä riskiperusteisesti hyvin hallittu.

Yleiset huomiot

Virastolle esitetty tehtävä kasvupalvelujen tiedolla johtamisen tukemisesta mahdollistaa kattavan ja vertailukelpoisen tiedon tuotannon kasvupalvelujen suoritteista, taloudesta, vaikuttavuudesta ja laadusta. Vertailukelpoisen tiedon tuotanto yhteisin välinein ja menetelmin palvelee valtakunnallisesti maakuntia, ministeriöitä, palveluntuottajia ja kansalaisia.

Perustelutekstiin tulisi lisätä työvoima- ja yrityspalveluiden digikehittämisen sekä tietojärjestelmien ja nykytilanteen lyhyt kuvaus (nyk. toimialariippuvaiset tietohallintopalvelut). Tarkoituksenmukaista olisi myös todeta mm. hallituksen TE-digi -kärkihankkeessa rakennettavat uudet yhteiset/yhteiskäyttöiset järjestelmät (Työmarkkinatori, asiakkuudenhallinta) ja visio siitä, miten järjestelmillä sekä niiden asiakaskokemukseen perustuvalla kehitystyöllä tullaan mahdollistamaan yritysten ja kansalaisten sujuva ja yhdenvertainen palvelu sekä toimeenpanemaan kasvupalveluiden digitalisaatiota uudessa rakenteessa. Perustelutekstiä löytyy mm. KasvuDigi -yhtiön hankesuunnitelmasta ja liiketoimintasuunnitelmasta.

Kasvupalveluiden toimialasidonnaista (liike)toiminnan palveluprosessien toimeenpanoa ja operatiivista kehitystyötä sekä niitä tukevia tietohallintopalveluita voisi hieman avata perustelutekstissä (säädöksiin ja TEM:n strategioihin perustuvat prosessit). Tietohallintopalvelut ovat organisaatioiden sisäisten tai ulkoisten palveluntuottajien toimittamia tietotekniikkaan liittyviä kustannustehokkaita palveluita liiketoiminnan tarpeisiin. Liiketoiminta määrittelee tavoitteet (tässä kontekstissa säädökset ja hallituksen/TEM:n strategiat), joihin tietohallinto etsii ratkaisut.

18.5.2018

Perusteluissa tulisi selkeämmin korostaa digikehittämisen ja maksatustehtävien keskittämisen hyötynäkökulmaa (tuottavuus-, tehokkuus-, kansalaisten ja yritysten yhdenvertaisuusymv. hyödyt, jotka nyt tehdyssä esityksessä on mahdollista säilyttää ja kehittää). Hajauttaminen ei digikehittämisen osalta käytännössä ole mahdollista ja maksatustehtävien osalta aiheuttaisi toiminnallisten riskien lisäksi merkittäviä ja pysyviä kustannusnousuja. Lisäksi esityksessä tulisi ottaa huomioon, että HE 90/2015, jolla maksatustehtävät aikanaan KEHA-keskukseen koottiin, ei enää täysin vastaa toimintaa, sen kehittämiseen ja uudensuuntaisiin prosessiketjuihin käytettyjen ja jatkuvasti käytettävien kehittämispanosten myötä. Toiminto on kehittynyt ja myös jatkokehittäminen, esimerkiksi geneerisyys mm. perintätehtävien automatisoinnin ja maksatuksen sähköisen asiointin myötä, tulisi turvata. Tämä koskee myös ns. aspa-tehtäviä, joissa nykyiset asiakaspalvelut tulevat kehittymään virtuaaliavusteisiksi, mikäli yhteinen alusta ja toiminto niiden kehittämiseksi turvataan.

TE-aspassa hoidetaan vuositason laajuutta lähes miljoona asiakaskontaktia. Valtakunnallisesti TE-toimistojen kaikkien henkilöasiakkaiden yhteydenottojen määrä on lähes kolme miljoonaa kpl, joten asiakaspalvelukeskuksessa hoidetaan n. 1/3 asiakaskontakteista. Sähköisten palvelujen tukeen TE-palveluihin/asiointiin liittyviä neuvontatapahtumia oli v. 2017 n. 720 000 kpl. Palvelukanavana toimivat puhelin, chat, video, sähköposti, Facebook sekä URA-järjestelmän muistilistojen kautta tulevat toimeksiannot. Palvelukielinä käytetään suomea, ruotsia, englantia ja venäjää.

Verkkoasiointi on kasvanut voimakkaasti viime vuosina ja vastaavasti käyntiasioinnin osuus on pienentynyt kiihtyvään tahtiin. Valtakunnallisesti palvelukanavien käyttö jakautuu suhteellisesti seuraavasti: Soittoasiointi 25,1 %, käyntiasiointi 4,2 %, sähköinen tai muu kirje asiakkaille 9,7 %, muu asiointi 27 % ja verkkoasiointi 34 %. Uusista työnhaun aloituksista tehtään verkon kautta 82 %. Uusien vuorovaikutteisten järjestelmien (Työmarkkinatori ja uudet verkkopalvelut) 1.1.2020 käyttöönoton myötä verkon käyttö asiointikanavana tulee edelleen lisääntymään. TEM linjauksen mukaisesti asiakaspalvelua tullaan digitalisoimaan vahvasti käyttämällä tekoälyä ja robotiikkaa. Myös kasvokkain tapahtuvaa palvelua tarvitaan jatkossa niille asiakkaille, joille se on tarkoituksenmukaisin vaihtoehto.

KEHA-keskukseen on keskitetty tuen maksamiseen, maksamisen keskeyttämiseen, takaisinperintään ja tuen palauttamiseen liittyviä tehtäviä TEM:n, STM:n, YM:n ja LVM:n hallinnon alan sellaisten tukien ja avustusten osalta, joita ELY-keskukset ja TE-toimistot ovat myöntäneet, minkä lisäksi KEHA-keskus on hoitanut vastaavia tehtäviä Euroopan meri- ja kalatalousrahaston avustusten ja tukien osalta sekä MMM:n hallinnonalan kansallisista kalatalouden edistämisvaroista sekä vesien- ja merenhoidon, vesistö- ja kalataloudellisiin kunnostuksiin myönnettyjen avustusten osalta. Maksatustehtävien keskittäminen ensin kuuteen maksatusalueeseen vuonna 2013, sitten KEHA-keskukseen vuonna 2015, on yhdenmukaistanut laatua ja tasannut sekä lyhentänyt käsittelyaikoja, joissain maksatuksissa jopa moninkertaisesti. Asiakastytyvyyden tulokset ovat olleet erittäin hyvät. Muiden kuin TEM-hallinnonalan takaisinperintöjen sijoittaminen uudistuksessa on harkittava ao. ministeriöiden kanssa.

Henkilöstövaikutukset

Kasvupalveluvirastosta tulee lakiluonnoksen mukaisesti oma kirjapitoyksikkö. Tilinpito, henkilöstöhallinto yms. kirjapitoyksikön tehtäväkokonaisuudet ovat resursoimatta esityksessä.

18.5.2018

Henkilöstövaikutusten suuruusluokka kirjanpitoyksikössä on kuitenkin huomattavan alhainen.

Tiedolla johtamiseen, viestintään ja kasvu- sekä maksatuspalveluiden tukitehtäviin (esim. lomakeylläpito) liittyvät toiminnot tulisi näkyä selkeämmin perustelutekstissä.

Yhdyspintojen, yhteistyön ja verkostojen kuvaus; rakenne ja resursointi tulisi näkyä ainakin ylätasolla perusteluissa (mm. Työmarkkinatorin ekosysteemi julkisen ja yksityisen rajapinnassa, yhteistyö ja roolit Vimaan kanssa)

Yksityiskohtaiset huomiot

Lakiluonnoksesta (2 §, 1 mom. 1. kohta) puuttui oleellinen käsite; kehittää. Viraston tehtävät olisivat, kuten perusteluissakin (s. 4) on esitettyperusteluiden mukaisesti 1. kehittää (toiminnan uudistamisen ja uudistumisen edellytys), 2. tuottaa ja 3. hankkia.

Esityksen vaikutukset, sivulla 9 oleva taulukko: TEM ja STM hallinnonalojen maksatustehtävät ml. kotoutuminen. STM on hallinnonalana jäänyt pois, mutta se olisi olennaista tässä mainita, koska palkkatukea ja starttirahaa rahoitetaan edelleen STM momenteilta. Pitäisi huomioida myöskin kuntouttavaa työtoimintaa koskeva laki ja asetus: vastuut ovat virastolla senkin osalta, ja sitä on käsitelty osana TE-palveluja. Kuntouttavaa työtoimintaa vastaava prosessi on STM:ssä valmistelussa, ja se pitäisi huomioida nyt lainsäädännössä. HTV-luvut ovat yhteensä TEM + STM hallinnonalat, pelkät vakituiset palvelussuhteet. Määräaikaisia ei ole huomioitu, mutta osa niistäkin pitäisi, kriittisinä tehtävinä.

Lakitekstissä, 2 § tehtävät, voisi lisätä 4) momentin muiden hallinnonalojen, mm. STM korvaukset maakunnalle ja kunnalle, siten kuin erityislainsäädännössä säädetään.

Hallituksen esityksen mukaan *"Kasvupalveluvirasto hoitaisi alueiden kehittämisestä ja kasvupalvelujen rahoittamisesta annetun lain 26, 37, 39, 42–44 ja 46 §:n mukaisesti maksamista, maksamisen keskeyttämistä, takaisinperintää ja tuen palauttamista koskevat tehtävät, jos tuen olisi myöntänyt maakunta tai kasvupalvelujen järjestämisestä Uudenmaan maakunnassa annetussa laissa tarkoitettu kuntayhtymä ja jos se koskisi alueiden kehittämisen ja kasvupalvelujen rahoittamisesta annetun lain 3 §:n 1 momentin 1 kohdassa tarkoitettua tukea analyysi-, asiantuntija- ja koulutuspalveluihin, 16 §:ssä tarkoitettua palkkatukea, 29 §:ssä tarkoitettua työolosuhteiden järjestelytukea tai 30 §:ssä tarkoitettua starttirahaa."*

Edellä mainittujen lisäksi KEHA-keskuksessa hoidetaan tällä hetkellä myös RR-ELY-keskusten (Häme, Etelä-Savo, Keski-Suomi ja Pohjois-Pohjanmaa) tekemien takaisinperintäpäätösten tulotapahtumien käsittelyä ja tilinpäätösraportointia yhteisessä perintäjärjestelmässä.

TEM hallinnonalan RR-maksatustehtäviä hoidetaan tällä hetkellä 4 ELY-keskuksessa (Häme, Etelä-Savo, Keski-Suomi ja Pohjois-Pohjanmaa). Tarvittaessa Kasvupalveluvirasto voisi hoitaa myös RR-tukien maksatukseen liittyviä tehtäviä, jos muuta tarkoituksenmukaisempaa ratkaisua ei löydy.

18.5.2018

Johtaja

Mikko Salmenoja

Kehittämisjohtaja

Vesa Jouppila