



Työ- ja elinkeinoministeriö
Alueet ja kasvupalvelut osasto

Lausuntopyyntö 9.5.2018, TEM 1260/03.01.01/2016

Pohjois-Karjalan TE-toimisto lausunto hallituksen esitysluonnoksesta laiksi kasvupalveluvirastosta

Pohjois-Karjalan TE-toimisto esittää lausuntonaan kasvupalveluvirastoa koskevasta hallituksen esitysluonnoksesta seuraavaa:

Lakiehdotuksen 1 §:n ja 2 §:n perusteella viraston tehtävänä olisi tuottaa ja hankkia valtion ja maakuntien yhdessä käyttämät työ- ja elinkeinoministeriön järjestämät tietojärjestelmät ja alustat, kasvupalvelujen järjestämisen, johtamisen ja seurannan tekniset välineet sekä tukea näiden järjestelmien käyttämistä. Tätä valtakunnallisten tietojärjestelmien kehittämistä ja ylläpitämistä voidaan sinällään pitää kannatettavana. Digiratkaisut edellyttävät valtakunnallisuutta, sillä se, että toimijat käyttäisivät kaikki omia järjestelmiään (asiakastietojärjestelmät, seurannan ja johtamisen tekniset välineet ja alustat) olisi paitsi tehotonta, saattaisi johtaa myös siihen, että järjestelmät eivät toimisi keskenään yhteen tarkoituksenmukaisella tavalla. On kuitenkin tarpeen varmistaa, ettei luoda järjestelmä- ja järjestelmäntuottajamonopoleja. Tätä varten järjestelmien rajapinnat tulisi suunnitella ja toteuttaa sillä tavoin avoimiksi, että niihin on mahdollista luoda yhdyspinnat eri palveluntuottajien ja maakuntien erilaisiin palveluratkaisuihin. TE-toimisto katsoo, että järjestelmien toteutus ja hankinta tulisi keskittää Vimana Oy:lle, joka muutoinkin tulee tuottamaan maakuntien tieto- ja viestintätekniisiä palveluja. Tällä voidaan varmistaa kasvupalveluissa tarvittavien tietojärjestelmien yhteensopivuus ja -käytettävyys maakunnan muiden tietojärjestelmien kanssa.

Ehdotetun lain mukaan kasvupalveluvirasto hoitaisi 2 §:n 2 kohdan mukaisia maksamista, maksamisen keskeyttämistä, takaisinperintää ja tuen palauttamista koskevia tehtäviä. TE-toimisto ei pidä edellä mainittujen tehtävien keskittämistä kasvupalveluvirastoon tarkoituksenmukaisena. Maakuntien itsehallintoon liittyy kiinteästi se, että maakunnalla on päätösvalta tehtäviensä järjestämisestä ja organisoinnista mukaan lukien erilaisten tukien maksatus-tehtävät. Maakuntien tulisi pystyä alueellaan hoitamaan palveluita ja niihin liittyviä prosesseja mukaan lukien maksatukset yhtenäisenä kokonaisuutena palveluprosessin sujuvuuden ja tehokkuuden turvaamiseksi. Asiakkaan näkökulmasta rahoituspalvelussa myöntö ja maksatus ovat samaa prosessia, vaikkakin hallinnollisesti ne voidaan eriyttää organi-

21.5.2018

saation sisällä. Saumattoman asiakaspalveluprosessin kehittäminen vaikuttavaksi, asiakaslähtöiseksi ja kustannustehokkaaksi edellyttää kokonaisvaltaista otetta, joka ei synny oisoptimoimalla prosessin eri vaiheita.

Maksatustehtävien hoitaminen maakunnassa mahdollistaisi eri rahoitus- ja maksatustehtävien tehokkaan synergian hyödyntämisen maakunnassa, koska maakunnalle jää kuitenkin useiden substanssilakien perusteella maksatustehtäviä hoidettavaksi. Lisäksi maksatustehtävien hoitamista maakunnassa puoltaa se, että maakunnalla on vastuu huolehtia vastuullaan olevien rahojen käytöstä, mikä sisältää myös maksatukset. Mikäli maksatukset ja rahoituksen takaisinperintätehtävät siirtyvät maakunnan kontrollin ja ohjaus-vallan ulkopuolelle, kysymykseksi muodostuu se, miten maakunta pystyy kokonaisuudessaan vastaamaan varojen käytöstä.

Kasvupalveluviraston yhdeksi tehtäväksi on määritelty toimia yhteisenä asiakaspalvelukeskuksena. Valtakunnallinen henkilö- ja yritysasiakkaiden puhelinpalvelu tai asiakaspalvelukeskus ei TE-toimiston näkemyksen mukaan ole toiminnallisesti perusteltu, koska eri maakunnat voivat järjestää kasvupalvelunsa sääntelyn rajoissa itsenäisesti ja parhaaksi katsomallaan tavalla. Tämän lisäksi maakunnilla on vastuu asiakkaiden neuvonnasta ja ohjauksesta. Tämän johdosta nykymuotoinen valtakunnallinen asiakaspalvelu ei istuisi erityisen hyvin maakuntamalliin, jossa maakunta päättää kuinka se palvelunsa järjestää ja tuottaa. Valtakunnalliselle asiakaspalvelulle on kuitenkin tarvetta tietojärjestelmien käytön neuvonnassa ja käytön reaaliaikaisessa ohjauksessa esim. chatti- ja skypepohjaisesti. Tällaista tietojärjestelmien käytön ohjausta tulee tarvitsemaan asiakkaiden lisäksi myös sekä maakuntien järjestämistehtävissä toimivat että palvelun tuottajat. Tietojärjestelmien käytön ohjaus ja neuvonta olisi luontevinta liittää tietojärjestelmistä vastaavan Vimana Oy:n tehtäviin.

TE-toimiston johtaja



Sirpa Eklund