



Työ- ja elinkeinoministeriö  
[kirjaamo@tem.fi](mailto:kirjaamo@tem.fi)  
[elina.isoksela@tem.fi](mailto:elina.isoksela@tem.fi)

Työ- ja elinkeinoministeriön lausuntopyyntö 9.5.2018: TEM/1260/03.01.01/2016 TEM030:00/2018

## **Etelä-Savon ELY-keskuksen, Etelä-Savon TE-toimiston ja TE-asiakaspalvelukeskuksen lausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle laiksi kasvupalveluvirastosta**

Etelä-Savon ELY-keskus, Etelä-Savon TE-toimisto ja TE-asiakaspalvelukeskus toteavat lausuntonaan seuraavaa:

Hallituksen esitys perustuu kansallisen palveluarkkitehtuurin tavoitetilaan. Sen mukaan julkisia palveluja tuotetaan valtakunnallisina verkko- ja sähköisinä asiointipalveluina, niitä tukevana asiakasneuvontana sekä maakunnissa tuotettavana/järjestettävänä lähipalveluina. Lähtökohta on erittäin kannatettava.

Hallituksen esityksen mukaan kasvupalveluvirastolle siirrettäisiin Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen erillisyyksikössä, TE-asiakaspalvelukeskuksessa, tällä hetkellä hoidettavia asiakaspalvelutehtäviä. Se tarjoaisi asiakkaille, hallinnolle ja palveluntuottajille valtakunnallisesti keskitettyä asiakasneuvontaa valtion ja maakuntien kasvupalveluissa ja niiden yhteisten teknisten ratkaisujen käytössä. Esitys on kannatettava.

Tällä hetkellä valtakunnallinen asiakaspalvelu hoitaa vuosittain lähes miljoona kontaktia. Palvelua tuottavat TE-asiakaspalvelukeskuksen johdon alaisuudessa TE-aspan työntekijöiden (89 htv) lisäksi lähes 100 TE-toimiston asiantuntijaa. Siirtymävaiheessa on syytä varmistaa mahdollisimman häiriötön palvelutuotanto.

Kasvupalveluiden sähköinen asiointi on voimakkaan kehitystyön alla. TE-asiakaspalvelukeskus on ollut tiiviisti mukana sähköisen asioinnin kehittämisessä tuomalla siihen asiakkaiden näkemyksiä. Uraohjauksessa käynnistettiin uraohjaus vuonna 2015, asiakasneuvonnassa otettiin käyttöön chat-kanava v. 2016 ja parhaillaan on käynnistymässä hanke tekoälyn ja robotiikan hyödyntämisestä. Sähköiset palvelut ovat kehitysvaiheessa vielä maakuntien aloittaessa toimintaansa.

*Häiriöttömän palvelutuotannon ja kehittämistyön turvaamisen kannalta kasvupalveluvirastoon tulisi siirtää TE-asiakaspalvelukeskuksen TE- ja yrityspalveluja ja näihin liittyvää sähköisen asioinnin tukea antava henkilöstö (89 htv). Lähes sata TE-toimistojen asiantuntijaa siirtyisi ao. maakuntien palvelukseen.*

18.5.2018

Kun nyt valtakunnallista palvelua tuottavat TE-toimistojen asiantuntijat eivät ole mukana valtakunnallisen asiakaspalvelun tuotannossa 1.1.2020, ei valtakunnallisessa palvelussa kyetä hoitamaan näin suurta asiakaskontaktien määrää. Tämä on tärkeä huomioida palvelutuotannon suunnittelussa maakunnissa.

*Esitämme muutosta lakiesityksen 9 §:ään, jossa todetaan: "Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskuksen tehtävät ja niitä hoitava henkilöstö lukuun ottamatta ammatinvalinta- ja uraohjaustehtäviä hoitavat siirtyvät kasvupalveluvirastoon 1. päivästä tammikuuta 2020 lukien."*

*Esitämme, että nykyisen TE-asiakaspalvelukeskuksen koko henkilöstö siirretään kasvupalveluvirastoon, sillä TE-asiakaspalvelukeskuksen ammatinvalinta- ja uraohjaus on keskeinen toimija digitaalisten kasvupalvelujen ja valtakunnallisen asiakaspalvelun kehittämisessä ja tarjoamisessa:*

Opetus- ja kulttuuriministeriön, opetushallituksen ja työ- ja elinkeinoministeriön yhteistyönä kehitetään digitaalista palvelukokonaisuutta, joka yhdistää jatkuvaa oppimista tukevat palvelut, osaamisen kartoitus- ja tunnistamispalvelut, urasuunnittelu- ja ohjauspalvelut (*Ohjausta verkossa*) sekä osaamisen hankkimisen ja kehittämisen palvelut ja työnhakuun liittyvät palvelut (*Työmarkkinatori*). Digitaalinen palvelu sisältää myös puhelinohjausta/-neuvontaa ja chat-palvelua. Työmarkkinatori ja Ohjausta verkossa -kokonaisuus tarvitsee toimiakseen TE-asiakaspalvelukeskuksen urasuunnittelupalvelujen toimijat ja toiminnon.

TE-asiakaspalvelukeskuksen Uraohjaus on ollut ja tulee olemaan merkittävässä roolissa valtakunnallisen ohjaustaverkossa.fi -palvelualueen suunnittelussa, käyttöönotossa ja edelleen palvelun ylläpitäjänä ja tuottajana. Ammatinvalinta- ja uraohjaushenkilöstö on avainasemassa myös työmarkkinatorin osaamisen palvelujen kehittämisessä.

Maakuntien tehtävänä on järjestää asukkailleen muiden palvelujen lisäksi ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluita. TE-asiakaspalvelukeskuksen tuottamat palvelut, myös ammatinvalinta- ja uraohjauspalvelut, mahdollistavat kaikille kansalaisille yhdenvertaiset palvelut vähintään minimitasolla yhden luukun periaatteella. Ne edistävät alueellista ja kansainvälistä liikkuvuutta työhön, osaamisen kehittämiseen ja yrittämiseen liittyvissä palveluissa. Erityisesti maakuntauudistuksen siirtymävaiheessa on tärkeä turvata myös tässä palvelussa asiakaspalvelun hyvä taso ja edelleen kehittyminen.

Ylijohtaja



Pekka Häkkinen  
Etelä-Savon ELY-keskus

Johtaja



Irma Valtonen  
TE-asiakaspalvelukeskus