



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

Lausuntopyyntö 9.5.2018, TEM/1260/03.01.01/2016, TEM030:00/2018

LAUSUNTOPYYNTÖ HALLITUKSEN ESITYKSESTÄ EDUSKUNNALLE LAIKSI KASVUPALVELUVIRASTOSTA

Pohjois-Pohjanmaan TE - toimiston lausunto luonnoksesta hallituksen esityksestä eduskunnalle laiksi kasvupalveluvirastosta.

Yleistä

Työ- ja elinkeinoministeriö on selvittänyt valtion ja maakuntien toimialariippuvaisten tietohallintopalvelujen, erilaisten avustusten ja korvausten maksustehtävien sekä valtakunnallisten yritys- ja henkilöasiakkaiden puhelinpalvelun järjestämistä ja päätenyt esittämään Kehittämisen ja hallintokeskuksen (Keha-keskuksen) säilyttämistä työ- ja elinkeinohallinnonalan virastona, josta muodostettaisiin Kasvupalveluvirasto.

Kasvupalveluvirasto toimisi palveluiden tuottajana ja palveluiden tuottamisessa olisi mahdollisuus käyttää alihankkijoita.

Maakunta- ja sote- uudistuksen lähtökohtana on, että maakunnalla on päätösvalta tehtäviensä järjestämisestä ja organisoimisesta. Pohjois-Pohjanmaan TE- toimiston käsityksen mukaan tiettyjen tehtävien keskittämisellä lisätään kuitenkin tehokkuutta (esim. toimialariippuvat tietohallintopalvelut ja niiden kehitystyö). TE- toimiston käsityksen mukaan yhtenäiset toimintamallit vahvistavat asiakaslähtöisyyttä (esim. valtakunnallinen asiakasneuvonta). Ja edelleen, yhtenäiset tietovarannot ja niiden käyttö (maakunnallinen toimintojen suunnittelu, seuranta ja kehittäminen) antavat aineksia tietojohdamiseen ja myös vertaiskehittämiseen.

Tiedolla johtamisen toimintamallit

Tiedolla johtamisen tavoitteena on varmistaa, että asiakaslähtöisyys- ja vaikuttavuustavoitteet saadaan mitattua ja raportoitua politiikan, ohjelmien, kehittämishankkeiden, suunnitelmien ja rahoituslinjausten määrittämien vaatimusten mukaisesti. Pohjois-Pohjanmaan TE- toimiston mukaan työmarkkinoiden toimintaan liittyvän tiedon tuottaminen, ohjaus, seuranta sekä analysointi on tarkoituksenmukaista tuottaa keskitetysti. Tietoa tarvitaan niin valtakunnan tasolla kuin myös aluetasolla, eikä se rajoita maakunnallista itsehallintoa.

21.5.2018

Etuna on myös se, että asiakaslähtöisyyttä ja vaikuttavuutta on mahdollista tällöin mitata yhtenäisesti tuotettujen tietojen avulla, jos toiminta on valtakunnallista.

Yhtenäiset tietojohtamisen käytännöt tukevat myös yksityisten palveluntuottajien toimintaa. Olennainen osa tiedolla johtamisen kokonaisuutta on tunnistaa tarvittava tieto toiminnan suunnittelua ja seurantaa varten, jotta myös palveluntarjoajilta voidaan vaatia riittävät tiedot.

Avustusten ja korvausten maksatustehtävät

Kehittämisen- ja hallintokeskus (Keha-keskus) on hoitanut elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä työ- ja elinkeinotoimistojen myöntämien tukien ja avustusten maksamista koskevia tehtäviä vuodesta 2015 lähtien. Aikaisemmin tehtävät tuotettiin eri virastojen tuottamana omana työnä. Keha-keskus on keskittänyt tehtäviä mm. harvemmille virkamiehille ja ammattimaistanut toimintoa. Keskus on myös yhtenäistänyt käytäntöjä.

Pohjois-Pohjanmaan TE-toimiston kokemuksen mukaan eri tukimuotojen maksatuksissa on viiveitä ja keskus on palkannut lisähenkilökuntaa tehtäviä hoitamaan. Mikäli toiminnot keskitetään kasvupalveluvirastoon, maksatusprosessien kehittämistyötä on edelleen jatkettava maksuviiveiden minimoimiseksi. Huolehdittava on myös siitä, että tuen myöntäminen, maksaminen ja seuranta muodostavat kokonaisvaltaisen prosessin.

Ehdotetun 1 §:n mukaan kasvupalveluvirasto toimisi *"maakuntien yhteisenä avustusten ja korvausten maksatuskeskuksena"* ja hoitaisi tarkemmin 2 §:n 2 kohdan mukaisia maksamista, maksamisen keskeyttämistä, takaisinperintää ja tuen palauttamista koskevia tehtäviä.

Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto korostaa sitä, että tärkeämpää kuin hallinnollinen rakenne, on se, että kasvupalveluihin löydetään toimintamalli, jossa palveluprosessit ovat sujuvia ja asiakkaat saavat palvelunsa nopeasti ja asiakkaita palvellaan tasapuolisesti.

Henkilöstövaikutukset

Työ- ja henkilöstöhallinnon asiakaspalvelukeskusten henkilöstö toimii nykyisin hajautetusti eri puolella Suomea TE-toimistoissa. Lakiluonnoksen mukaan pääosa Keha-keskuksen nykyisistä viranhaltijoista siirtyisi Kasvupalveluviraston henkilöstöksi. Lakiluonnoksen mukaan nämä eri puolella Suomen TE-toimistoissa työskentelevät asiakaspalvelukeskuksen työntekijät eivät ilmeisestikään siirtyisi perustettavaan virastoon.

Huomattava on, että nykymuotoisen asiakaspalvelukeskuksen toiminta on viimeisten vuosien aikana saatu kehitettyä hyvälle tasolle ja henkilöstön osaamista on kehitetty. Asiakaslähtöisyys on toteutunut. Kehittämistyötä on tehty vuosia ja tätä osaamista olisi hyvä hyödyntää laajassa muutos-/murrosvaiheessa.

21.5.2018

Tietojärjestelmät ja alustat, digitaalisten palvelujen kehittäminen edellyttävät valtakunnallista toiminnan organisointia.

Kasvupalvelujen asiakaslähtöisten palvelumallien suunnittelu ja toteutus on uudistuvassa toimintaympäristössä merkittävä tehtävä ja edellyttää palvelujen yhteensovittamista muiden toimialojen palvelutarjonnan kanssa.

Lakiehdotuksen 1 §:n mukaan kasvupalveluvirasto toimisi valtion ja maakuntien tarvitsemien tukipalvelujen tuottajana ja 2 §:n mukaan viraston tehtävänä olisi tuottaa ja hankkia valtion ja maakuntien yhdessä käyttämät työ- ja elinkeinoministeriön järjestämät tietojärjestelmät ja alustat. Kasvupalveluvirasto tarjoaisi kasvupalvelujen järjestämisen, johtamisen ja seurannan tekniset välineet sekä tarjoaisi asiakaspalvelua ja tukea järjestelmien, alustojen ja muiden välineiden käyttämiseksi.

Pohjois-Pohjanmaan TE- toimisto pitää tärkeänä sitä, että kasvupalvelujen järjestelmien ja alustojen tuottaminen sekä yleinen ICT-ratkaisuihin liittyvä tuki ja palvelu keskitetään valtakunnallisesti. 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.

Digiratkaisujen tulisi siis olla valtakunnallisia ja järjestelmien rajapinnat tulisi olla avoimia niin, että niihin on mahdollista luoda yhdyspinnat eri palveluntuottajien ja maakuntien palveluratkaisuihin. Tuki tulisi järjestää asiakaslähtöisesti moderneina ja ketterinä palveluina, kuten chat-palveluna.

Lopuksi

Maakuntien näkökulmasta haasteeksi tulee se, miten valtakunnallisessa virastossa turvataan maakuntien todelliset vaikutusmahdollisuudet. Mikäli olisi päädytty kasvupalveluyhtiön perustamiseen, tämä riski olisi ollut vältettävissä omistajaohjauksen kautta.

Johtaja


Maire Mäki

Palvelujohtaja


Pirjo A. Juntunen

TIEDOKSI

vt. yllijohtaja Jonas Liimatta, Pohjois-Pohjanmaan ELY- keskus
johtaja Petri Keränen, Pohjois-Pohjanmaan ELY- keskus