



Työ- ja elinkeinoministeriö
Alueet ja kasvupalvelut -osasto

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

Etelä-Pohjanmaan TE-toimiston lausunto hallituksen esitysluonnoksesta laiksi kasvupalveluvirastosta

Työ- ja elinkeinoministeriö on pyytänyt lausuntoa kasvupalveluvirastoa koskevasta hallituksen esitysluonnoksesta

§ Toimiala ja

§ Tehtävät

Tietojärjestelmät ja käytön tukipalvelut

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.

Järjestelmien ja alustojen tuottaminen sekä yleinen ICT-ratkaisuihin liittyvä tuki ja palvelu ovat sen kaltaista toimintaa, jotka on järkevä keskittää valtakunnallisesti. Tuloksekas ja joustava toiminta edellyttää valtakunnallisia digiratkaisuja ja järjestelmien toimivuuden yhteensopivuus täytyy varmistaa. Digiratkaisuissa on huomioitava myös palvelutuottajien ja maakuntien yhdyspintatarpeille mahdollistavia liityntäkanavia.

Digiratkaisut edellyttävät myös palvelutuen järjestämistä, jonka pitäisi toimia asiakaslähtöisesti nopeana ja joustavana palveluna hyödyntäen uutta tekniikkaa.

Kokonaan uuden viraston perustaminen ei ole tarpeellista vaan näitä tehtäviä voidaan keskittää Vimana Oy:hyn ja täten vältytään turhan byrokratian kasvattamiselta.

Avustusten ja korvausten maksatustehtävät

Viraston tehtäväksi on ehdotettu myös toimia valtakunnallisena maksatuskeskuksena hoitaen 2 §:n 2 kohdan mukaisia maksamista, maksamisen keskeyttämistä, takaisinperintää ja tuen palauttamista koskevia tehtäviä.

Mainittujen tehtävien keskittämistä emme näe tarkoituksenmukaisena vaan maksatustehtävät tulee hoitaa maakunnan omana toimintana lähellä palveluprosesseja. Maakunnille jää joka tapauksessa muitakin maksatustehtäviä ja myös tämä kokonaisuus on järkevää liittää osaksi maakuntien omaa toimintaa. Maakunnat voivat tällöin myös paremmin huolehtia siitä, että maksatustehtävät sujuvat tarkoituksenmukaisesti ja asiakkaille viive minimoiden. Keskitetystä maksatusmallista on alueilla viime vuosilta ja tälläkin hetkellä kokemusta ja maksatusviiveet ovat kasvaneet huomattavan korkeiksi. Kokonaisuuden kannalta on järkevää olla itsehallinnollisen maakunnan omalla vastuulla se, miten maakunta järjestää ja organisoii palvelujen järjestämisen ohella myös maksatustehtävät ja takaisinperintätehtävät.

Valtakunnallinen asiakaspalvelu

Lakiluonnoksessa on viraston yhdeksi tehtäväksi määritelty toiminta ”yhteisenä asiakaspalvelukeskuksena”. Valtakunnallista henkilö- ja yritysasiakkaiden puhelinpalvelu tai asiakaspalvelukeskusta osana kasvupalveluvirastoa ei mielestämme tulisi perustaa. Maakunnat voivat itsehallinnon ja kasvupalvelujen sääntelyn rajoissa järjestää oman alueensa tarpeista ko. palvelut parhaaksi katsomallaan tavalla. Palvelut tulevat olemaan eri alueilla erilaisia ja keskitettynä asiakaspalvelukeskuksen palveluna niitä on haastava tehokkaasti ja tuottavasti toteuttaa suunnitellulla tavalla. Yleisluonteisen ohjauksen ja neuvonnan lisäksi asiakasprosessit sisältävät myös paikallisiin prosesseihin liittyviä osioita, joita ei voi hoitaa valtakunnallisesti, koska alueet toimivat eri tavalla. Digitaalisuuden lisääntyminen tulee vähentämään puhelinpalvelun tarvetta. Maakunnat joutuvat joka tapauksessa järjestämään jonkintasoisen oman asiakaspalvelukeskuksen varsinkin muutoksen alkuvaiheessa, jolloin nämä palvelut ja resurssit on hyvä yhdistää maakuntatasolla.

Työttömyysturvan toimeenpanoon osalta suuri osa tehtäviä siirtyy työttömyysturvan maksajatahoille, jolloin myös neuvontavastuu siirtyy samoille tahoille.


Leena Tuohimaa-Kari

Etelä-Pohjanmaan TE-toimisto, johtaja