

25.10.2021

TyV@eduskunta.fi

Viite: Lausuntopyyntö eduskunnan työelämä- ja tasa-arvovaliokunnalle 19.10.2021

Pohjois-Karjalan TE-toimiston lausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle työnhakijan palveluprosessin ja eräiden työttömyysetuuden saamisen edellytysten uudistamista koskevaksi lainsäädännöksi

Eduskunnan työelämä- ja tasa-arvovaliokunta on pyytänyt Pohjois-Karjalan työ- ja elinkeinotoimistolta asiantuntijalausuntoa liittyen hallituksen esitykseen HE 167/2021 eduskunnalle työnhakijan palveluprosessin ja eräiden työttömyysetuuden saamisen edellytysten uudistamista koskevaksi lainsäädännöksi. Pohjois-Karjalan työ- ja elinkeinotoimisto toteaa lausuntonaan seuraavaa:

Työnhakijoiden haastattelut

Lakiluonnoksen mukaan uudet työnhakijat haastatellaan kahden viikon välein pääsääntöisesti paikan päällä. Tämän vaatimuksen suhteen tulee ottaa riittävästi huomioon työnhakijoiden erilaiset tilanteet ja alueelliset erityispiirteet.

- Alueilla, joilla välimatkat ovat pitkiä ja julkisen liikenteen kulkuyhteydet huonot, vaatimus tiheästi toistuvista haastatteluista paikan päällä on työnhakijalle kohtuuton sekä ajallisesti että taloudellisesti.
- Jos työnhakija on työssä tai opiskelemassa, hänen voi olla hankalaa tai mahdotonta käydä henkilökohtaisesti haastattelussa kesken päivän. Tämä koskee erityisesti pitkien välimatkojen alueita.
- Työmarkkina-alueiden työnhakijoiden ikärakenne voi olla hyvinkin erilainen, esimerkiksi Pohjois-Karjalassa väestö on erityisen ikääntynyttä.

On hyvä, että haastattelujen tiheyttä on nyt esityksessä suhteutettu työnhakijoiden erilaisiin tilanteisiin ja palvelutarpeisiin, koska kahden viikon välein toistuvat haastattelut eivät ole kaikille työnhakijoille kaikissa tilanteissa tarkoituksenmukaisia. Lisäksi on hyvä, että haastatteluissa on esimerkiksi palveluissa tai työssä olevien, lyhyen aikaa työttömänä olevien tai pitkien välimatkojen päässä olevien osalta mahdollisuus käyttää myös eri kanavia (puhelin, videoyhteys) paikan päällä asioinnin sijaan.

Myös lakiluonnoksessa mainittuihin ostopalveluihin liittyy haasteita:

- Ostopalvelun tarjoajalla ei ole viranomaisroolia. Ostopalveluhaastattelussa ei siis voida esimerkiksi velvoittaa asiakasta toimenpiteisiin.
- Ostopalvelun tarjoajalla ei ole pääsyä viranomaisten asiakastietojärjestelmiin, mikä vaikeuttaa palvelun toteuttamista.
- Jos asiakas joutuu asioimaan vuorotellen usean eri palveluntarjoajan kanssa, joilla ei ole pääsyä toistensa tietojärjestelmiin, ja selittämään asiansa yhä uudelleen eri ihmisille, asiakasprosessi pirstaloituu. Tällöin työllistymistavoitteiden määrittely ja saavuttaminen kärsii, ja myös asiakaskokemus heikkenee.

25.10.2021

Mahdollisia ostopalveluita ei siis voi jatkossakaan rinnastaa TE-viranomaisten toimintaan, vaan niille tulee määritellä oma käyttöalueensa ja huolehtia siitä, etteivät erilaiset rinnakkaiset toiminnot johda asiakkaan näkökulmasta palvelujen pirstaloitumiseen.

Työnhakuvelvollisuus

Lakiesityksen mukaan työnhakijan tulee hakea vähintään neljää työpaikkaa kuukaudessa säilyttääkseen oikeutensa työttömyysetuuteen. Tämä vaatimus tuottaisi huomattavia ongelmia erityisesti pienillä työmarkkina-alueilla, joissa avoimia työpaikkoja on vähän suhteessa työnhakijoiden määrään. Lisäksi pientenkin työmarkkina-alueiden sisällä voi olla suuria alueellisia eroja työpaikkojen ja työnhakijoiden suhteen.

- Jo nyt on laajalti tiedossa, etteivät paikalliset työnantajat ilmoita TE-toimiston kautta läheskään kaikista haettavista työpaikoista, koska avoimen haun kautta heille tulee liikaa hakemuksia tehtäviin soveltumattomilta hakijoilta.
- Jos työnhakuvelvoite toteutuu suunnitellusti, hakemusten määrä moninkertaistuu.
- Kohtuuton hakemusmäärä johtaa yhä useammin siihen, etteivät työnantajat enää laita avoimia työpaikkoja lainkaan julkiseen hakuun. Tällöin hakupaine kohdistuu jäljelle jääviin ilmoituksiin, ja kierre jatkuu. Lopputuloksena julkisten työpaikkailmoitusten määrä romahtaa ja avoimet tehtävät siirtyvät piilotyöpaikoiksi. Tällöin TE-palvelut eivät myöskään saa työnantajilta tietoonsa työvoima- tai muita palvelutarpeita.

Kaavamainen hakuvelvoite edellytyksenä työttömyysetuuden saamiselle on haastava esimerkiksi seuraavissa tilanteissa:

- Työ on vahvasti kausiluonteista (esimerkiksi asfalttityöt tai puutarhatyöt), jolloin ajoittainen työttömyys on kiinteä osa työn luonnetta ja ammatinvalintaa.
- Haja-asutusalueilla realistisia/soveltuvia työpaikkoja ei välttämättä ole työnhakijalle tarjolla kohtuullisen matkan päässä. Huomioon tulee ottaa myös työnhakijan henkilökohtainen tilanne, esimerkiksi perhesyyt tai heikot julkisen liikenteen yhteydet.
- Määrällinen työnhakuvelvoite jätettäisiin asettamatta työnhakijoille, joiden työttömyys on pitkittynyt ja joilla on tarvetta sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluille, ja nämä työnhakijat ohjattaisiin TYP-asiakkuuteen. Kuitenkin laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta määrittää monialaisen yhteispalvelun asiakkuuden aikamääreitä.
- Kotoutujien osalta kotoutumisaika olisi hyvä pääsääntöisesti hyödyntää kielen ja kulttuurin opiskeluun eli kotoutumiseen. Kotoutumiskoulutusten väliin voi kuitenkin jäädä työttömyysjaksoja.

Työnhakuvelvoitteen seurantaan liittyy seuraavia haasteita:

- Seuranta perustuu asiakkaan omaan ilmoitukseen, jonka totuudenmukaisuutta ei käytännössä voi valvoa.
- Seurantaa tulisi tehdä reaaliaikaisesti, jotta se olisi mahdollista.
- Seuranta sitoo valtavasti henkilöresursseja. Vaikka työnhakija ilmoittaisi itse sähköisesti työnhakuvelvollisuuden toteutumisesta, niin pelkästään puuttuvien ilmoitusten ja toteutumatta jääneiden hakujen syiden selvittely vie huomattavan paljon työaikaa.
- Kaikilla asiakkailla ei ole mahdollisuutta asioida verkkopalvelussa (ei laitteita, käyttöosaamista tai toimivia tietoliikenneyhteyksiä).

25.10.2021

Resurssit: tietojärjestelmät, henkilöstömäärä, tilat

Lakiluonnoksen yhteydessä ei ole otettu riittävästi huomioon TE-palveluiden resurssointia. Haasteita liittyy niin käytössä oleviin tietojärjestelmiin kuin henkilöstö- ja tilaresursseihin.

Tietojärjestelmät:

- Oma asiointi -palvelu on asiakkaiden näkökulmasta vaikeakäyttöinen. Palvelun käytön ongelmat heijastuvat suoraan TE-palveluiden arkeen ylimääräisinä yhteydenottoina.
- Asiakkaille, jotka eivät pysty käyttämään Oma asiointi -palvelua kieleen, teknisiin ongelmiin, saavutettavuuteen tms. liittyvistä syistä, tulee järjestää selkeä vaihtoehtoinen asiointitapa, jossa otetaan huomioon myös alueellinen saavutettavuus.
- Oma asiointi -palveluun tulisi saada kolmanneksi asiointikieleksi englanti. Tällä hetkellä kielivaihtoehtoina on ainoastaan suomi ja ruotsi, joten työnhakijat, jotka eivät osaa kumpaakaan kieltä, eivät pysty lainkaan hoitamaan työnhakuunsa liittyviä asioita sähköisesti.
- Nykyinen tietojärjestelmä ei tue asiakkaan mahdollisuutta varata itse aikaa TE-palveluista tai anna TE-palveluille riittäviä mahdollisuuksia kirjata kaikkia vaadittuja asioita järjestelmään.

Henkilöstöresurssi:

Henkilöstöresurssia tarvitaan huomattavasti nykyistä enemmän seuraaviin tehtäviin ja tämä tulee huomioida riittävinä lisäresursseina.

- Määräajoin toistuvat haastattelut lisääntyvät huomattavasti.
- Työnhakuvelvollisuuden seuraaminen, asiakkaan informointi velvoitteista ja mahdollisten rikkeiden seuranta.
- Tihentyvään yhteydenpitoon liittyvät ongelmat Oma asiointi -palvelun käytössä ja siitä seuraavat asiakkaiden yhteydenotot.
- Asiakkaiden ajanvaraukset ja niiden hallinnointi.
- Kausittain toistuvat ruuhka-ajat, jolloin esitetystä haastattelumääräajoista kiinnipitäminen on haasteellista.

Tilaresurssit:

- Henkilökohtaiseen asiakaspalveluun käytettävissä olevat tilat eivät nykyisissä toimitiloissa riitä, jos haastattelut tihenevät merkittävästi. Puhelin- tai videohaastatteluja voi tehdä avokonttorissa tai etätyönä, mutta kasvotusten tapahtuviin haastatteluihin tarvitaan erillisiä palveluhuoneita tai muita erillistiloja, joissa asiakkaiden yksityisyys ja tietosuoja sekä virkailijoiden turvallisuus on taattu.
- Valtion toimitilastrategia ja meneillään olevat toimitilauudistukset eivät huomioi riittävästi kasvokkain tapahtuvan palvelun lisääntyvää tarvetta TE-palvelujen näkökulmasta.
- Jos palveluita joudutaan siirtämään kumppaneiden tiloihin, tulee ottaa huomioon esimerkiksi asioinnin esteettömyys, tietosuoja sekä työturvallisuus.

25.10.2021

Hallintoasiantuntija

Mari Salmela

Tämä asiakirja KEHA/3342/2021 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument KEHA/3342/2021 har godkänts elektroniskt

Hyväksyjä Päivinen Katriina 25.10.2021 14:19

Esittelijä Salmela Mari 25.10.2021 14:17