



Eduskunnan työelämä- ja tasa-arvovaliokunta

HE 167/2021 vp

KEHA-keskuksen lausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle työnhakijan palveluprosessin ja eräiden työttömyysetuuden saamisen edellytysten uudistamista koskevaksi lainsäädännöksi

KEHA-keskus pitää esityksen tavoitteita ja pääperiaatteita kannatettavina, mutta kiinnittää huomiota esitetyn palvelumallin monimutkaisuuteen, toteutettavuuteen sekä resurssitarpeisiin.

Palveluprosessi

Esityksen mukaan alkuhaastattelu järjestettäisiin kaikille työnhakijoille riippumatta siitä, onko henkilö työtön tai onko hänellä tiedossa muutosta tilanteeseensa. Nykyisin alkuhaastattelua ei järjestetä niille työnhakijoille, joille heidän tilanteensa huomioon ottaen se on ilmeisen tarpeetonta. Tällaisia tilanteita ovat jo ilmoittautumishetkellä tiedossa olevat muutokset, kuten esim. varusmiespalveluksen, perhevapaan tai sovitun työllistymisen alkaminen seuraavan kolmen kuukauden sisällä. Tehtyjen selvitysten mukaan em. tilanteessa olleet henkilöt eivät pääsääntöisesti ole työnhakija-asiakkaina ilmoittamansa muutospäivämäärän jälkeen, joten vahva panostus heidän tilanteensa selvittämiseksi ei olisi ollut tarpeen. Siksi KEHA-keskus esittää, että asiakkaille, joilla olisi jo työhaun alkaessa tiedossa nykymallia vastaava tilanteen muutos seuraavan kuukauden sisällä, ja jotka myös päättäisivät työnhakunsa siihen, riittäisi työnhakijaksi rekisteröityminen ilman alkuhaastattelua ja mahdollisuus halutessaan saada työhallinnon palveluja, mikäli kokevat ne tarpeellisiksi. Asiakkaan työnhaku päättyisi hänen etukäteen ilmoittamaan päivänä ja jos asiakas haluaisi jatkaa työnhakuaan, ohjattaisiin hänet tässä vaiheessa alkuhaastatteluun.

Toinen ryhmä, jonka alkuhaastattelun tarvetta tai ainakin ajankohtaa saattaisi olla tarpeen pohtia, ovat työssä olevat asiakkaat, jotka hyvissä ajoin ennen työsuhteensa päättymistä ilmoittautuvat työnhakijoiksi. Ehdotus tarjota nykyistä paremmin palveluja töissä oleville jo ennen työttömyyden alkamista on sinänsä oikeansuuntainen, ja tukisi siirtymiä työstä työhön. KEHA-keskuksen näkemyksen mukaan työssä oleville työnhakijoille tulisi kuitenkin tarjota joustavammat mahdollisuudet alkuhaastatteluun niin alkuhaastattelun ajankohdan kuin toteutustavan suhteen. Hyvin tiukat työssä olevien alkuhaastattelu ehdot voivat johtaa siihen, että työnhakijat ilmoittautuvat asiakkaisiksi vasta työttömyyden jo alettua, mikä ei edistäisi tavoitetta tukea työstä työhön siirtymiä.

15.11.2021

Esityksen mukaan alkuhaastattelu tulee järjestää paikan päällä TE-toimistossa (tai työllisyyden kuntakokeilun toimitilassa), mutta painavista syistä muukin tapa voisi tulla kyseeseen. TE-toimistojen nykyinen toimitilakonsepti ei tue asiakastapaamisten järjestämistä kasvotusten, joten esitetty malli edellyttää uusia tilaratkaisuja. Nykyisessä toimintamallissa alkuhaastattelu ja käytännössä lähes kaikki muukin asiakaspalvelu hoidetaan pääsääntöisesti muilla kanavilla, kuten puhelimitse, joten myös toimipaikkojen asiakaspalvelutilat on mitoitettu sen mukaisesti. Tämä malli on ollut toimiva, kunhan asiakkaan kanssa on riittävän selvästi sovittu aika, jolloin haastattelu järjestetään, jotta asiakkaalla on mahdollisuus valmistautua siihen. Kasvokkain järjestetyt tapaamiset on kohdennettu niille asiakasryhmille, jotka ovat erityisesti hyötäneet siitä tai joiden palvelutarve on sitä edellyttänyt, kuten esimerkiksi kotoutujat, nuoret, pitkäaikaistyöttömät ja monialaista palvelua tarvitsevat työnhakijat.

Esityksen laskelmien perusteella vuonna 2019 työllistämissuunnitelmia laadittiin tai päivitettiin noin 880 000 ja niistä vain noin 25 % paikan päällä, joten muutos tapaamisten määrässä tulee olemaan huomattava.

Esitettyssä palvelumallissa alkuhaastattelun jälkeen asiakasta tavattaisiin tai häneen oltaisiin muulla tavoin yhteydessä kahden viikon välein yhteensä viisi kertaa. Nämä täydentävät työnhakukeskustelut koskisivat työttömiä ja työttömyysuhan alaisia työnhakijoita sekä palkkatuetussa työssä, työvoimakoulutuksessa tai kuntoutuksessa olevia sekä omaehtoisia opintoja työttömyysetuudella tuettuna opiskelevia edellyttäen, että palkkatuetun työn, työvoimakoulutuksen, kuntoutuksen tai työttömyysetuudella tuetun omaehtoisen opiskelun arvioitu kesto on enintään kuukausi. Näin toimittaessa lyhytkestoinen työsuhte tai palveluun osallistuminen ei keskeytä asiakasprosessia tai aloita sitä alusta. Lomautetuille täydentäviä työnhakukeskusteluja järjestettäisiin lomautuksen alkuvaiheessa vain lomautetun pyynnöstä. Vastaavasti jos työnhakija on yli kuukauden kestävässä palkkatuetussa työssä, työkokeilussa, työvoimakoulutuksessa tai kuntoutuksessa tai opiskelee omaehtoisia opintoja yli kuukauden työttömyysetuudella tuettuna, hänelle järjestettäisiin työnhakukeskustelu ja kaksi täydentävää työnhakukeskustelua vasta kuukautta ennen palkkatukijakson, työkokeilun, kuntoutuksen tai opintojen päättymistä, jolloin on luontevaa suunnitella seuraavia askeleita kohti työelämää.

Kaikille samanlaisessa tilanteessa oleville asiakkaille yhtäläinen työnhaun aloitusjakso pyrkii takaamaan palveluiden tasalaatuisuuden asuinpaikasta ja palvelutarpeista riippumatta. Samalla se kuitenkin jähkistää palveluprosessia. Jokaisen asiakkaan kohdalla tulee siten erikseen varmistaa, mikä on hänen tilanteessaan olevalle asiakkaalle määritelty tapaamistiheys, missä vaiheessa täydentävien työnhakukeskustelujen ketjua ollaan menossa ja milloin on syytä päivittää työllistymissuunnitelmaa eli on työnhakukeskustelun vuoro. Koska osa täydentävistä työnhakukeskusteluista on mahdollista hankkia ulkopuoliselta palveluntarjoajalta, tulee lisäksi varmistaa, onko asiakas osallistunut suunniteltuun palveluun ja toisaalta myös se, paljonko ulkopuolisia

15.11.2021

palveluja asiakkaalle on jo hankittu. Samalla on otettava huomioon asiakkaan yksilöllinen palvelutarve, hänen omat toiveensa ja tavoitteensa sekä tarpeensa työnhaun tukemiseen. Riskinä on, että asiakkaita tullaan sekä yli- että alipalvelemaan, joten jo pelkästään tämä kokonaisuus edellyttää perusteellista asiantuntijoiden perehdytystä ennen kuin uusi malli saadaan osaksi tehokasta toimintatapaa.

KEHA-keskus katsoo, että tiheiden tapaamisten sisältöön tulisi kiinnittää erityistä huomiota, jotta täydentävistä työnhakukeskusteluista ei tule rutiiniluonteisia työnhakuvelvollisuuden valvontatapahtumia, vaan asiakkaan työllistymiseen aidosti vaikuttavia vuorovaikutustilanteita. Esitys ei varsinaisesti ota kantaa näiden tapaamisten sisältöön muuten kuin yleisellä tasolla todeten, että työnvälitys on keskeisessä roolissa ja tapaamisten tarkoituksena on tukea työnhakijan työnhakua sekä arvioida sen tuloksellisuutta ja työllistymissuunnitelman toteutumista. Työnvälityspalvelujen nostaminen keskiöön on tärkeä asia, mutta se ei pelkästään riitä.

Lisäksi KEHA-keskus katsoo nykyisten asiakasvirtatietojen perusteella, että osa asiakkaista ei hyödy tiheistä kasvokkaisista tapaamisista etenkin tilanteissa, joissa työnhakujakson tiedetään jäävän lyhyeksi. Esityksessä on todettu lomautettujen osalta, että täydentäviä työnhakukeskusteluja järjestetään vain asiakkaan pyynnöstä. Tätä samaa toimintatapaa voitaisiin käyttää myös niiden asiakkaiden kanssa, joilla työnhakujakson tiedetään jäävän lyhyeksi, esimerkiksi alle kolmen kuukauden mittaiseksi.

KEHA-keskus katsoo, että osa-aikatyötä tekevien alkuhaastattelut ja sitä seuraavat työnhakukeskustelut voisivat asiakkaan tilanteen mukaan tapahtua TE-toimistossa tai kunnan toimipaikoissa tai ne voitaisiin vaihtoehtoisesti hoitaa joko videoneuvotteluin tai puhelimitse. Näin siksi, että kaikki tapaamiset tulee tila- ja asiantuntijaresurssien takia sopia jo edellisessä kohtaamisessa. Esimerkiksi alkuhaastattelussa sovitaan ensimmäisen työnhakukeskustelun ajankohta kolmen kuukauden päähän. Osa-aikatyössä, mahdollisesti jopa tarvittaessa töihin kutsuttavana, saattaa olla vaikeaa järjestää töitään siten, että pääsee paikan päälle toimipaikkaan sovittuun tapaamiseen mahdollisesti hyvinkin kauas työpaikasta. Puhelinhaastattelu tai videoneuvottelu on todennäköisesti helpompi järjestää.

KEHA-keskus haluaa erityisesti painottaa kahden esityksessä määritellyn muutoksen – muistutuksen ja porrastetusti tiukkenevan työttömyysturvaseuraamusjärjestelmän – vaikutusta TE-toimistojen ja työllisyyden kuntakokeilujen työmääriin ja asiantuntijaresursseihin.

Muistutus

Esityksessä ehdotetaan asiakkaan informoimiseksi uudenlaista neuvonnaksi määriteltyä toimintamallia, *muistutusta* (JTYPL 2. luvun 15 §). Sen mahdollisimman automaattiseksi toiminnoksi toteuttaminen vaatii KEHA-keskuksetta asiakastietojärjestelmien suunnittelu- ja

15.11.2021

toteuttamisresursseja, jotta saadaan aikaan toimintatapa, joka ei kasvata TE-toimistojen tai kuntien asiantuntijoiden työpanosta edellyttämällä erityistä seurantaa.

Tällä hetkellä KEHA-keskus arvioi, ettei muistuttamista voida automatisoida nykyiseen URA-asiakastietojärjestelmään kuin osittain liittyen tiettyihin, muttei kaikkiin muistuttamista edellyttäviin tilanteisiin. Automatisoitavat tilanteet olisivat sellaisia, että ne ovat selkeästi todennettavissa asiakastietojärjestelmästä. Tällaisia voisivat olla esim. 1) työhaun päätyminen johtuen asiakasta velvoittavan asiointitavan laiminlyönnistä, 2) se, ettei asiakas ole hakenut tarjottua työtä tai 3) työllistymissuunnitelmassa sovittujen toimenpiteiden laiminlyönti. Em. listaus ei kuitenkaan kata kaikkia muistuttamisen arvoisia tilanteita, joten osa muistuttamisesta olisi tehtävä virkailijatyönä. KEHA-keskus arvioi, että TE-toimistojen ja kuntien on lähetettävä vuosittain noin 230 000 muistutusta. Osittainen automatisointi keventäisi käsin tehtävää työmäärää, mutta muistutustoiminto aiheuttaa silti lisätyötä ja asiantuntijan erityishuomiota jokaisen muistutuksen kirjaamisen osalta.

Muistutukset liittyvät myös porrastetusti tiukkenevaan työttömyysturvaseuraamusjärjestelmään, joka on asiakasviestinnän ja seurannan kannalta monimutkainen, eikä ainakaan ensivaiheessa automatisoitavissa monen erilaisen muuttuvan osatekijän ja erilaisten aikarajojen takia.

Nyt esitetty malli on erittäin asiantuntijaintensiivinen ratkaisu ja edellyttää lisäresursseja, jotta se pystytään hoitamaan.

Muistutuksella ei perusteluosion 4.1.4 luvun mukaan olisi vaikutusta työnhakijan oikeuteen saada työttömyysetuutta eikä muistutuksen antaminen edellyttäisi, että työnhakijan menettelyä olisi pidettävä työvoimapoliittisesti arvioituna moitittavana. Muistutuksen tarkoituksena olisi varmistua siitä, että työnhakija tietää kuinka hänen tulee toimia työhaussa ja mitä työttömyysetuuden saaminen häneltä edellyttää.

On ristiriitaista, että asiakasta muistutettaisiin hänen toimittuaan moitittavasti ilman, että moitittavuutta arvioitaisiin.

Muistutuksen tarkoituksena olisi varmistua siitä, että työnhakija tuntee tältä osin työttömyysetuuden saamisen edellytykset esimerkiksi erehdyksestä johtuvien myöhempien etuuden tahattomien menetysten estämiseksi. Vastuu edellytysten täyttämisestä olisi kuitenkin aina työnhakijalla itsellään, eikä työhaun voimassaoloon tai työttömyysturvallaissa säädettyjen edellytysten täyttymiseen vaikuttaisi esimerkiksi se, että työnhakijaa ei ole muistutettu aiemmin, vaikka näin olisi tämän pykälän perusteella tullut toimia.

On ristiriitaista, että muistuttamisen tarkoituksena on saada varmuus asiakkaan ymmärryksestä, jota ei kuitenkaan viime kädessä tarvita, kun työnhakijan menettelyn työvoimapoliittista moitittavuutta ja vaikutusta työttömyysturvaoikeuteen arvioitaisiin työttömyysturvain perusteella.

KEHA-keskus esittää harkittavaksi sitä, onko tarkoituksenmukaista muistuttaa asiakasta joka kerta JTYPL:n 2. luvun 15 § listaamien tapahtumien osalta riippumatta asiakkaan aiemmista muistutuksista, moitittavasta menettelystä tai voimassa olevasta työttömyysturvalausunnosta. Jos muistuttaminen automatisoidaan, on varauduttava muistuttamisesta syntyvät viestintäkuluihin, joita ei nyt ole esityksessä arvioitu (Postin eKirjeet tai vastaava). Jos taas muistuttamista ei automatisoida, täytyy esityksessä huomioida TE-toimistoille ja kuntakokeiluille syntyvät työvoimatarpeet.

Esityksessä on taustalaskelmia siitä, että ensimmäisiä laiminlyöntejä tapahtuisi 174 000 kpl, toisen kerran laiminlyöntejä 43 000 kpl ja kolmannen kerran laiminlyöntejä 10 500 kpl. Jos näistä kaikista laiminlyönneistä lähetetään asiakkaille muistutus postitse, tarkoittaisi se esityksessä olevan laskelman mukaan noin 227 500 muistutusta vuodessa. Postimaksujen osalta (noin 1 euro Postin eKirjettä kohden) kyseessä olisi TE-toimistoille ja kunnille noin 227 500 euron vuotuinen lisärahoitustarve. Nykyiset työhallinnon postituskustannukset ovat noin 1,3 miljoonaa euroa vuodessa, joten postituskuluihin olisi odotettavissa noin 18 % kasvua.

Työttömyysturva

Esityksessä kuvattu (TTL 2a luku 9§ ja 10§) laiminlyöntien seuranta ja niistä annettava porrastettu seuraamus on monimutkainen prosessi, joka aiheuttaa TE-toimistoissa ja kunnissa lisätyötä nykyiseen verrattuna. Asiakastietojärjestelmässä seurannan automatisoinnin toteuttaminen esitettyjen ehtojen pohjalta on vaikeaa.

Nykyisessä toimintamallissa asiakkaan menettelyä tutkitaan heti, kun laiminlyönti havaitaan, joten asiakkaalle voidaan antaa laiminlyönnin tapahtuessa joko asiantuntijan toimesta tai automaattisesti tehty selvityspyyntö viipymättä, jolloin työttömyysturvaprosessi käynnistyy välittömästi. Asiakkaalla on mahdollisuus vastata selvityspyyntöön kahden viikon määräajassa ja kertoa heti tuoreessa muistissa oleva näkemyksensä menettelyynsä. Automaattista seurantaa tapahtuu nykyisin mm. työllistymissuunnitelmien toteuttamisen ja työtarjouksen tulosten seurannassa. Vuonna 2019 työllistymissuunnitelmien seurannassa tehtiin noin 93 000 automaattista selvityspyyntöä ja työtarjousten seurannassa noin 33 000 automaattista selvityspyyntöä.

Automaattisen toiminnallisuuden toteuttaminen nykyjärjestelmissä on perustunut yhteen tiettyyn laiminlyöntitilanteeseen kerrallaan (esimerkiksi suunnitelman toteutumisesta ilmoittamatta jättäminen määräajassa) sekä asiakkaan sen hetkiseen työllisyystilanteeseen. Muissa menettelytilanteissa asiantuntija on arvioinut työttömyysturvakäsittelyn tarpeen ja tehnyt tarvittaessa selvityspyyntöä asiakkaan kuulemiseksi. Vuonna 2019 TE-asiantuntijat tekivät järjestelmässä noin 290 000 selvityspyyntöä työttömyysturvan asiantuntijakäsittelyyn.

15.11.2021

Asiakkaan mahdollisten laiminlyöntien takautuvan 12 kuukauden tarkastelun tekee erityisen haasteelliseksi se, että samalla kertaa tulisi huomioida ja tarkastella hyvinkin erilaisia työnhakuun ja palveluprosessiin liittyviä menettelyitä, kuten suunnitelman toteutumisen tai toteutumattomuuden ilmoittamatta jättäminen, suunnitelmassa sovitun palvelun aloittamatta jättäminen tai palvelun keskeyttäminen, työllistymissuunnitelman laatimisesta tai tarkistamisesta kieltäytyminen, haastatteluun saapumatta jättäminen tai muulla tavoin asioimatta jättäminen TE-toimiston tai kunnan antamassa määräajassa ja edellyttämällä tavalla. Kaikkia näitä tietoja ei ole ennestään saatavilla järjestelmistä määrämuotoisesti niin, että niitä voitaisiin hyödyntää automaattisen tarkistuksen tekemiseen. Lisäksi 12 kuukauden tarkastelussa tulisi ottaa huomioon myös se, onko aikaisempi menettely jo selvitetty ja oliko asiakkaalla menettelyynsä pätevä syy. Jos pätevä syy löytyy, tuota laiminlyöntiä ei jatkossa huomioitaisi 12 kuukauden tarkastelujaksossa. Lisäksi huomioitavaa on myös se, että tarkastelujakso liikkuu koko ajan ajassa eteenpäin, jolloin yli 12 kuukautta vanhemmat laiminlyönnit tulee jättää huomiotta tarkastelusta.

Nykykäytännön mukaan asiakkaan työnhaku on päättynyt aina, jos hän ei asioi TE-toimiston tai kunnan määräämällä tavalla tai määräajassa. Asiakastietojärjestelmässä asiakkaan työnhaku on päättynyt automaattisesti, jos hän ei ole asioinut sovittuna päivänä. Työnhakuja katkaistiin automaattisesti yli 331 000 kertaa vuonna 2020. Jatkossa tähänkin pätee 12 kuukauden tarkastelun sääntö. Työnhaku katkaistaan vain, jos asiakas jättää 12 kuukauden tarkastelujakson aikana toistuvasti asioimatta työ- ja elin-keinoviranomaisen kanssa sen antamassa määräajassa ja edellyttämällä tavalla (JTYPL 2 luku, 2§). Näissä tapauksissa asiakastietojärjestelmään tulee siten kirjata ensimmäinen laiminlyönti asiointista ja pitää työnhaku voimassa edelleen, mutta seuraavilla kerroilla työnhaku tulee katkaista, mikäli uusi laiminlyönti osuu 12 kuukauden tarkastelujaksoon. Menettelyt tulee myös merkitä järjestelmään muistiin, niin että ne ovat käytettävissä, kun arvioidaan jatkossa menettelyjen työttömyysturvavaikutuksia.

KEHA-keskus ilmaisee huolensa siitä, kuinka ymmärrettävää asiakkaille on se, että ensimmäisellä kerralla hänen työnhakunsa ei katkea, vaikka hän ei saapuisikaan kutsuttuna käymään, mutta toisella kerralla vastaavassa tilanteessa työnhaku päätettäisiin.

KEHA-keskuksen näkemyksen mukaan yllä todetut monimutkaiset ehdot vaikeuttavat merkittävästi automaattisen seurannan toteuttamista. KEHA-keskuksen arvion mukaan lain tullessa voimaan seurannasta huolehtivat pelkästään TE-toimistojen ja kuntien asiantuntijat siihen saakka, kunnes on saatu kokemusta menettelyjen aukottomasta kirjaamisesta järjestelmään ja 12 kuukauden tarkastelujakson onnistumisesta menettelyjen suhteen. Tämä taannehtiva 12 kuukauden tarkastelu tulee lisäämään asiantuntijoiden työtä huomattavasti enemmän kuin mitä esityksessä on arvioitu ja kaikessa monimutkaisuudessaan se myös voi lisätä inhimillisten virheiden määrää. Lisäksi on todennäköistä, että ohjeistuksesta ja viestinnästä huolimatta valtakunnallinen puhelinpalvelu (TE-

15.11.2021

asiakaspalvelukeskus) tulee kuormittumaan asiakkaiden yhteydenotoista heidän halutessaan täsmennyksiä saamiinsa muistutuksiin tai selvityspyyntöihin.

Eräs lisätyötä aiheuttava uudistus on työnhakuvelvollisuuden täyttymisen seuranta, jossa kuukausitasolla seurataan asiakkaiden toimia ja tarvittaessa puututaan niihin. Myös tämän seurannan automatisointi mahdollisine seuraamuksineen edellyttää haastavaksi arvioitua tietojärjestelmäkehitystä ja edellyttää ensin kokemusta niin työnhakuvelvollisuuden määrällisestä asettamisesta kuin asiakkaiden hakuvelvollisuuden täyttämisen ilmoittamisesta

Henkilöstöresurssit

KEHA-keskus pitää pohjoismaisen työvoimapalvelumallin uutta TE-henkilöstöresursointia riittämättömänä saavuttamaan mallin tavoitteet täysimääräisesti.

Esityksessä ehdotettu seuraamusjärjestelmä tulee kasvattamaan suuresti käsittelyprosessiin tulevien tapausten määrää, koska työnhakuvelvollisuutta seurataan esityksen mukaan tarkastelujaksokohtaisesti kuukausittain, joka on kolme kertaa tiheämmin kuin nykyisten työllistämissuunnitelmien seurantakäytäntö. Seuraamuskäsittelyprosessi on pitkälti asiantuntijan harkintaan perustuvaa arviointityötä, minkä vuoksi se ei ole automatisoitavissa. Asiakkaan kuulemiseen liittyvä menettely, selvityspyynnön toimittaminen asiakkaalle laiminlyöntitilanteissa, voidaan osittain tuottaa automaattisesti, mutta ei läheskään kaikissa laiminlyöntien tilanteissa.

Lisäksi esitetty lisähenkilöstöresursointi ei riittävästi huomioi työmääriä, jotka kohdistuvat varsinaisen asiakaskeskusteluajan ulkopuolisiin tehtäviin. Työnhakukeskustelun aikana kartoitetaan muun muassa työnhakijan palvelutarve, työnhaun tilanne, osaamisperusteet sekä ohjataan palveluihin ja päivitetään tarvittaessa työllistymissuunnitelma. Onkin odotettavaa ja tavoiteltavaa, että jokainen palvelutilanne johtaisi aiempaa useammin työvälistyksiin, palveluohjaukseen tai työttömyysturva-asioiden hoitamiseen joko välittömästi tai enimmillään päivien viiveellä keskusteluajankohtaan nähden. Esityksessä valmistelu- ja jälkitöihin on varattu vain 15 - 20 minuuttia asiakasta kohden, mikä on liian vähän.

KEHA-keskus pitää oikeansuuntaisina toimia, joilla TE-palvelujen henkilöstöresursseja kasvatetaan mallin toimeenpanoa silmällä pitäen. KEHA-keskus kiinnittää kuitenkin huomiota siihen, että kohtaannon edistäminen edellyttää paitsi työnhakijoiden tilanteen ja osaamisen kartoittamista ja tuntemusta, myös yritysten ja muiden työnantajien tilanteen ja osaamistarpeiden kartoittamista ja tuntemusta. Myös tämä edellyttää paitsi toimivia digitaalisia työvälineitä, henkilöstöresurssien kohdentamista yritysten ja muiden työnantajien palveluun.

15.11.2021

Kun yllä kuvattu työvoimapalveluiden tarve lisääntyy, tarvitaan myös vastaavasti enemmän hankintaresursseja ELY-keskuksiin, jotka vastaavat palvelujen hankinnoista.

Myös kausivaihtelut on hyvä huomioida. Vuodenvaihte ja kesän alku ovat ajanjaksoja, jolloin työnhakijoita ilmoittautuu noin 30 % enemmän kuin muina kuukausina. Nämä kausivaihtelut tekevät haastavaksi toteuttaa jäykkää palvelumallia tasapuolisesti kaikille työnhakijoille ja voi johtaa asiakaspalvelun ruuhkautumiseen erityisesti kesäkauden aikana.

TE-henkilöstön lisääminen sekä palvelumalliin ja asiakastietojärjestelmään tehtävät muutokset edellyttävät lisähenkilöstöä muuhunkin kuin asiakasrajapintaan.

Kasvava asiantuntija- ja työ määrä heijastuvat suoraan KEHA-keskukseen, jossa tarvitaan vastaavasti lisää asiantuntijoita varmistamaan prosessin sujuvuus niin järjestelmätasolla kuin osaamisen varmistamisen osalta.

KEHA-keskus kiinnittää huomiota siihen, että esityksen taloudellisten vaikutusten arvioinnissa ei ole huomioitu noin 1 200 uuden asiantuntijan työtehtävien hoitamisen edellyttämiä perustietotekniikkakustannuksia (erilaiset perustyökalujen lisenssit, käyttöoikeuksien hallinta). Näistä koituu varovaisestikin arvioiden usean miljoonan euron lisäkustannukset vuositasolla. Perustietotekniikan lisäksi uuden palvelumallin tueksi rakennettavan ajanvarausjärjestelmän kustannukset ovat merkittävän suuria.

Lisäksi KEHA-keskukseen tarvitaan lisähenkilöstöä käyttöoikeushallintaan ja järjestelmien ylläpitotehtäviin tai vastaavaa osaamista on hankittava ostopalveluna.

Esityksen voimaantulosäännökset luvussa 9 edellyttävät mm. *uuden ja jo olemassa olevan henkilöstön kouluttamista*. KEHA-keskus toteaa aloittaneensa osan koulutustoimista 2021 syyskaudella, minkä lisäksi vuoden 2022 koulutukset on jo suunniteltu ja/tai hankintaprosessissa. Koulutukset eivät kuitenkaan korvaa työnantajavirastojen eli TE-toimistojen ja kuntien lähiperehdytysvastuuta, vaan pikemminkin tukevat perehdytyksen onnistumista ja yhtenäistävät asiakaspalveluosaamista. KEHA-keskuksella ei ole lakisääteistä tehtävää kehittää työllisyyden kuntakokeilujen osaamista, mutta siitä huolimatta kuntakokeiluillekin kohdistetaan merkittävä osuus uusista koulutustoimenpiteistä. TE-asiakastietojärjestelmien uusien toiminnallisuuksien käytössä KEHA-keskus neuvoo niin TE-toimistoja kuin kuntakokeiluja.

Lisäksi voimaantulosäännökseen on kirjoitettu, että (TE-henkilöstön) *rekrytointien ja henkilöstön kouluttamisen arvioidaan kestävän ainakin vuoden 2021 loppuun*. KEHA-keskuksen tehostetut henkilöstön osaamisen kehittämisen tukitehtävät jatkuvat kuitenkin ainakin vuoden 2022 loppuun saakka.

15.11.2021

Palvelumalliuudistus edellyttää nykyiseen TE-toimistojen asiakastietojärjestelmään (URA-VAPA) kattavia muutoksia ja uudistuksia. Muutoksia tarvitaan muun muassa työnhaun aloittamisen prosessiin, työnhakuvelvollisuuden määrittämiseen ja sen seurantaan liittyvään käsittelyprosessiin sekä työttömyysturvan seuraamusten ja asiakkaan laiminlyöntien käsittelyprosessiin. Määrittelytyöt ovat parhaillaan käynnissä ja KEHA-keskuksen tavoitteena on saada muutokset toteutettua niin, että ne ovat valmiina asiakastietojärjestelmässä lain tullessa voimaan 2.5.2022.

KEHA-keskus kiinnittää kuitenkin huomiota siihen, että hallituksen työttömyysturvaan esittämät monimutkaiset muutokset ovat haastavia toteuttaa TE-tietojärjestelmiin tavalla, joka estäisi TE-toimistojen ja työllisyyden kuntakokeilussa olevien kuntien asiantuntijoiden työmäärän merkittävän kasvun.

Lisäksi TE-toimistojen ja kuntakokeilujen yhteisen ajanvarausjärjestelmän käytön yhteensovittaminen on haastavaa kuntien erilaisista teknisistä ratkaisuista johtuen.

Hallituksen esityksessä on todettu toimitilojen osalta, että muutosten soveltaminen voi edellyttää muun muassa toimitilajärjestelyjä sekä mittavia rekrytointeja työ- ja elinkeinotoimistoissa ja työllisyyden edistämisen kuntakokeilussa mukana olevissa kunnissa. Jos tilajärjestelyjä ja rekrytointeja ei ole kyetty hoitamaan ennen lain voimaantuloa, alkuhaastatteluja ja työnhakukeskusteluja voitaisiin siirtymäaikana järjestää muulla tarkoituksenmukaisella tavalla kuin paikan päällä työ- ja elinkeinotoimistossa tai kunnan toimipaikassa. Siirtymäajan järjestelyjä pidettäisiin tässä tilanteessa julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain 2 luvun 5 §:n 3 momentissa tarkoitettuna painavana syynä. Siirtymäajan pituudesta ei tältä osin säädetäisi. Työ- ja elinkeinotoimistojen ja kuntien tulisi kuitenkin ratkaista toimitiloihin liittyvät järjestelyt sekä suorittaa rekrytoinnit mahdollisimman nopeasti.

Toimitilojen osalta kartoitusta on aloitettu nykyisten toimipaikkojen tilojen soveltuvuudesta lisääntyvään käyntiasiointitarpeeseen. ELY-keskusten ja TE-toimistojen nykyinen toimitilatehokkuus toimistotilan osalta on 14,8 m² henkilötyövuotta kohden eli esitetyn mallin tuomat lisärekrytoinnit mahtuvat laskennallisesti TE-toimistoihin. Mutta asiakaspalvelutilat eivät kaikissa toimipaikoissa vastaa uuden mallin asiointivirtavaatimuksia kooltaan.

Siirtymäkauden ajaksi isot investoinnit valtion omistamiin kiinteistöihin eivät ole taloudellisesti järkeviä huomioiden käynnissä oleva valmistelu TE-palvelujen siirtämiseksi kuntien vastuulle vuodesta 2024. Tilamuutoksista kaikkein kalleimpia ovat asiakaspalvelutilojen rakentaminen ja

TE-palvelut on mukana monessa valtion yhteisessä työympäristöhankkeessa: Porissa, Joensuussa, Lahdessa, Vaasassa ja Lappeenrannassa. Näiden kaupunkien kanssa on aloitettu keskustelut TE-palveluiden tulevista asiakaspalvelusijainneista ja synergiaetuja tullaan saamaan, jos valtion toimijoiden lisäksi yhteisiin asiakaspalvelutiloihin

15.11.2021

saadaan myös kuntien, hyvinvointialueiden ja KELA:n palveluita. Yhteispalvelupisteiden ja monivirastohankkeiden nykyiset asiakaspalvelutilat on mitoitettu uudistuvan palveluprosessin mukaisesti ja riskinä voi olla, että uudistuksen jälkeen isot asiakaspalvelutilat jäävät vajaakäytölle, jos TE-palveluista tulevaisuudessa vastaava kunta siirtää palvelut omiin tiloihinsa, ja muissa valtion viranomaisissa siirrytään edelleen monikanavaiseen palveluun.

KEHA-keskus on aloittanut neuvotteluja työllisyyden kuntakokeilusta vastaavien kaupunkien kanssa toimitilamuutoksista, jotta voidaan varmistaa, että muutoksen jälkeen tilat ovat hyödynnettävissä TE-palveluiden tuottamiseen.

KEHA-keskus kiinnittääkin huomiota siihen, että TE-palveluissa suunta on monelta osin päinvastainen kuin muissa viranomaispalveluissa. Vaikka KEHA-keskuksen näkemyksen mukaan osa TE-palvelujen asiakkaista hyötyy kasvokkain tarjottavasta palvelusta, yleisesti suunta yhteiskunnan tarjoamissa palveluissa on kohti lisääntyviä digitaalisia palveluja. Esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluissa, jotka perinteisesti ovat olleet pitkälti kasvokkain tarjottavaa palvelua, digitaaliset palvelut ovat lisääntyneet merkittävästi. Samaan aikaan myös työmarkkinoilla rekrytointitilanteissa hyödynnetään digitaalisuutta aiempaa enemmän ja monipaikkaisen sekä virtuaalisesti tehtävän työn osuus koronapandemian jälkeisessä ajassa tulee olemaan entistä suurempi. Tästä näkökulmasta TE-palvelujen kehitys eriaa muun yhteiskunnan kehityssuunnasta.

Johtaja

Tiina Korhonen

Kehittämisojohtaja

Olli Päärnilä

Jakelu

Työelämä- ja tasa-arvovaliokunta

Tämä asiakirja KEHA/6215/2021 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument KEHA/6215/2021 har godkänts elektroniskt

Hyväksyjä Korhonen Tiina 15.11.2021 09:03

Esittelijä Päärnilä Olli 15.11.2021 08:49