Leila Kurki 17.4.2018

Eduskunnan työelämä- ja tasa-arvovaliokunta
TyV@eduskunta.fi

HE 35/2018 vp eduskunnalle laiksi alueiden kehittämisestä ja kasvupalveluista ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi

STTK:n lausunnon keskeiset asiat

- Näin merkittävän julkisten palvelujen suunnanmuutoksen vaikutuksien selvittämiseksi on tuotettava ehdotuksessa esiteltyä enemmän riippumatonta, ulkopuolista tilastollista ja tieteellistä arviointia.
- Yleiskatteellinen rahoitusmomentti on ongelmallinen palvelujen yhdenvertaisuudelle maan eri osissa ja eri palveluntarvitsijoiden ryhmissä.
- Julkisen viranomaisen on jatkossakin otettava vastuu asiakastarpeiden kartoituksesta, jotta palveluita pystytään kohdentamaan tarkoituksenmukaisesti, tätä tehtävää ei voi siirtää markkinoille.
- Laissa on oltava selkeä vaatimus palvelujen laadun ja saatavuuden säännönmukaisesta arvioinnista ja itsenäisestä arviointitahosta.
- Lakiluonnokseen olisi lisättävä palvelujen tuottajan velvoite julkistaa verotustietonsa verkossa.
- Palvelujen tarkoituksenmukaisuus, laatu, vaikuttavuus ja yhdenvertaisuuden vaatimus edellyttävät riittävää, kokenutta ja osaavaa ammattihenkilöstöä.
- Henkilöstön siirtoja ja sijoittumista on seurattava systemaattisesti, jotta ei pääse syntymään yksilöille kohtuuttomia tilanteita, ja henkilöstöryhmien edustajien tulee voida osallistua monipuolisesti myös uusien toimintojen suunnitteluun, ei vain yt-miniminvelvoitteen täyttämiseen.
- Digitaalisten palvelujen kehittämisen ohella on samalla kehitettävä henkilökohtaisia palveluja, sekä kiinnitettävä erityistä huomiota yksilöiden tietosuojan turvaamiseen.

Yleistä

Toimihenkilökeskusjärjestö STTK pitää lakiluonnokseen tehtyjä muutoksia tarpeellisina, mutta vähäisinä. Laki jättää vielä useilta kohdin epämääräisiksi toiminnan laatuun, vaikuttavuuteen, seurantaan ja käytännön toteuttamiseen liittyviä asioita. Kun kysymyksessä on julkisten verorahojen käyttö kansalaisten palveluihin, on palveluiden perustelut, tarkoitus ja toteuttaminen tehtävä huolella.

STTK muistuttaa myös aiemmissa lausunnoissaan esille tuoduista asioista, jotka liittyvät lain tavoitteisiin, määritelmiin ja menettelyihin.

Yksityiset palvelut keskittyvät yleensä alueen ytimeen, ja tämän seurauksena maakunnan kokonaisuuden kehittäminen saattaa heiketä. Erityisesti laita-alueet voivat jäädä kehitystoiminnan ulkopuolelle. Laita-alueiden palveluiden kehittäminen ja laatu olisi turvattava. On myös varmistettava, että yhteinen tahtotila palveluiden kehittämisestä löytyy maakunnan ja pääkaupunkiseudun välillä, tähän mennessä kokemukset ovat olleet päinvastaisia.

Kasvupalveluiden tuottamiseen valittu malli

STTK edellyttää, että näin merkittävän poliittisen suunnanmuutoksen vaikutuksien selvittämiseksi tuotetaan ehdotuksessa esiteltyä enemmän riippumatonta, ulkopuolista tilastollista ja tieteellistä arviointia.

Vaikka maakunnille on nyt annettu mahdollisuus tuottaa palvelut myös itse, niin esityksen päätavoitteena on kilpailuttaa julkiset työvoima- ja yrityspalvelut maakunnissa yksityisille yrityksille tai kolmannen sektorin järjestöille. Palvelujen yksityistämisen katsotaan takaavan julkisia tehokkaammat ja innovatiivisemmat palvelut, jotka turvaisivat myös palvelujen saatavuuden, yhdenvertaisuuden ja asiakaslähtöiset ratkaisut. Hallituksen tahtotilana on antaa helpoimmin työllistettävien työnvälitys yksityisille yrityksille. Palvelujen yksityistämiseksi annetaan kuitenkin ristiriitaisia perusteita, mikä kyseenalaistaa koko lakiesityksen.

Päinvastoin kuin lakiesityksessä esitetään, väitetty julkisen työnvälityksen tehottomuus ei johdu siitä, että toiminta itsessään olisi tehotonta vaan pitkälti resurssien puutteesta. Työnvälitykseen, työvoimakoulutukseen ja muihin työvoimapalveluihin osoitettujen resurssien määrä on erityisen huolestuttavaa, kun verrataan työttömien suhdetta virkailijoiden ja työvoimapalveluiden rahoituksen määrään muissa Pohjoismaissa. Valtiovarainministeriön oman selvityksen mukaan (Suomen julkisen talouden näkymät ja haasteet, 2017) Suomessa julkisten työvoimapalvelujen henkilöstömäärä suhteessa työttömien määrään on monta kertaluokkaa pienempi kuin Ruotsissa. Ruotsin Arbetsförmedlingenillä on 14 000 työntekijää palvelemassa 370 000:ta työtöntä. Suomen TE-toimistoissa on 2 200 henkilöä palvelemassa 450 000:ta työtöntä. Julkisiin työvoimapalveluihin käytetään Suomessa selvästi vähemmän rahaa suhteessa BKT:hen kuin Ruotsissa, Tanskassa ja Saksassa. Puutetta on myös sellaisista avoimista työpaikoista, joissa on mahdollisuus ja tahtoa kouluttaa vanhentuneen ammattitaidon omaava työtön uuteen tehtävään.

Lausuntoluonnoksessa ei esitetä mitään uutta perustelua tai tutkittua tietoa siitä, että työvoimapalvelut hoituisivat laadultaan ja tehokkuudeltaan paremmin yritysten tai yhtiöiden tuottamina. Päin vastoin, lausuntoesityksen vaikutusarvioissa tuodaan useassa kohdassa esiin, että työvoimapalvelujen yksityinen tuotanto ei ole kustannustehokasta. Yksityistäminen on vaatinut esimerkiksi Australiassa 10

Käyntiosoite:
Mikonkatu 8 A, 6. krs
0100 Helsinki
Postiosoite:
PL 421
00101 Helsinki

Puhelin: (vaihde)
(09) 131 521
Faksi:
(09) 652 367
Sähköposti:
etunimi.sukunimi@sttk.fi

www.sttk.fi

vuoden kokeilun ja sääntelyn kiristämisen, mikä on kohtuuton aika työttömän oikeusturvan kannalta. Lisäksi Australia on kovin erilainen yhteiskunta Suomeen verrattuna, joten on vaikea uskoa, että sen yksityistämismalli onnistuisi Suomessa.

Valittu malli herättää epäilyksiä myös siksi, että uudistuksen myötä Suomi eroaisi suuresti muista Pohjoismaista ja lisäksi valitsisi vastakkaisen tien kuin esimerkiksi Hollanti ja Saksa, joiden julkisia palveluja korostavat ratkaisut perustuvat tutkimuksiin ja käytännössä saatuihin kokemuksiin. Nykyinen Suomen julkisten palvelujen malli on todettu vertailututkimuksissa tehokkaaksi ja vuonna 2016 jopa maailman parhaaksi. Nykyisten julkisten työvoimapalvelujen riittävä resurssointi, uudistusten aktiivinen pilotointi ja kokemuksista oppiminen, sähköisten välineiden kehittäminen, sekä kumppanuuksien rakentaminen yksityisten tuottajien kanssa on suunta, johon muut Pohjoismaat ja esimerkiksi Saksa ja Hollanti ovat päätyneet.

Maakuntien rahoitus ja palvelujen tuottaminen

Aiemmin kunnallisesti rahoitettuja palveluja ja tehtäviä on tarkoitus siirtää suoraan valtion talousarviosta rahoitettaviksi, koska valtio rahoittaa maakuntien toiminnan. Ongelman palvelujen yhdenvertaisuudelle maan eri osissa ja eri palveluntarvitsijoiden ryhmissä tuottaa yleiskatteellinen rahoituksen momentti (18,6 miljardia €), joka antaa maakunnille vapaat kädet toteuttaa vain niitä palveluja ja tehtäviä, joita itse katsovat tarpeelliseksi tai kohdentaa määrärahat pääosin vain joihinkin palveluihin. Sote-palvelujen suuren volyymin vuoksi esimerkiksi työttömille tarkoitetut palvelut, erityisesti osatyökykyisten ja muutoin vaikeasti työllistyvien monialaiset kuntoutuspalvelut, ovat vaarassa jäädä heikoiksi.

On hyvä, että nyt lakiin on kirjattu maakunnille enemmän vaihtoehtoja palvelujen tuottamiseen, eikä vaikeasti todettava markkinapuute sanele sitä, saako maakunta tuottaa palvelut itse. Kuitenkin mikäli maakunta tuottaa palvelut itse kilpailluilla markkinoilla, on ne yhtiöitettävä. Julkisten palvelujen yhtiöittäminen tulee tehdä suunnitelmallisesti ja velvoittavan normiohjauksen tukemana.

Monituottajamallin mahdollisuus on hyvä, erityisesti kun kysymyksessä ovat vaikeasti työllistyvien palvelut, joissa kuntien rooli on keskeinen. Suomessa saatujen kokemusten perusteella paras malli erityisesti heikossa työmarkkina-asemassa oleville työttömille näyttäisi olevan kumppanuusmalli. Tällä mallilla kunnat ja viranomaiset vastaavat palvelun järjestämisestä ja tuottamisesta, yhteistyössä erikoistuneiden yksityisten toimijoiden kanssa. Kuntalain mukaisesti kuntien on jatkossakin hoidettava heikosti työllistyvien palvelut, joten ne olisi syytä luokitella sopimuksin toteutettaviksi viranomaispalveluiksi. Uuden Allianssimallin toimivuudesta ei ole vielä kokemuksia. Toivottavasti se voi korvata nyt hyviksi koetut TYP palvelut, jotka lakimuutoksessa on tarkoitus lopettaa.

Jotkin tehtävät on jatkossakin pidettävä virkatehtävinä. Perustuslain 124 §:n mukaan merkittävää viranomaisvaltaa ei voi siirtää yrityksille, ja päätökset esim.

Käyntiosoite:
Mikonkatu 8 A, 6. krs
0100 Helsinki
Postiosoite:
PL 421
00101 Helsinki

Puhelin: (vaihde)
(09) 131 521
Faksi:
(09) 652 367
Sähköposti:
etunimi.sukunimi@sttk.fi

www.sttk.fi

työttömyysturvasta (työvoimapoliittiset lausunnot) ovat sellaisia, että niitä ei voi luovuttaa muille kuin viranomaisille tehtäväksi.

Uudistuksen tavoitteet

Lakiesityksen keskeisenä tavoitteena on yhdistää alueellinen kehittäminen ja kasvupalvelut kokonaisuudeksi, jonka avulla kasvupalvelujen saatavuus, vaikuttavuus ja hyvä palvelutaso varmistettaisiin. Lisäksi tavoitteena on markkinoiden luominen ja hyödyntäminen kasvupalvelurakenteen monipuolistamiseksi. Tämä halutaan toteuttaa tuottajien kilpailullisuutta lisäämällä, jonka esitetään kannustavan maakuntia hankkimaan vaikuttavuutta toimenpiteiden sijasta.

Ehdotuksessa maakunnille annettaisiin laajat mahdollisuudet päättää julkisten työvoimapalvelujen sisällöstä, laajuudesta ja käytännön toteutustavasta. Esimerkiksi nykyisistä työllistymissuunnitelmista ja eräistä muista aktiivisen työvoimapolitiikan välineistä luovuttaisiin, mutta tilalle ei ole esitetty mitään konkreettista. Tämä aiheuttaa suurta epävarmuutta yksilön näkökulmasta, sillä työllistymisen tukemiseksi tarvitaan palveluita, koska ne ovat osaltaan myös työttömyysturvan saamisen ehtoina ja siten elintärkeitä yksilöille.

STTK:n mielestä julkisen viranomaisen on jatkossakin otettava vastuu asiakastarpeiden kartoituksesta, jotta palveluita pystytään kohdentamaan tarkoituksenmukaisesti, tätä tehtävää ei voi siirtää markkinoille. Valmisteilla on uudistus, jossa kokonaisnäkemys sekä suunnitelma työttömien palveluista puuttuvat edelleen. Erityisenä huolena on, että maakuntien päätösvallan korostamisesta seuraa julkisten työvoimapalvelujen saatavuuden ja sosiaaliturvan kannustavuuden heikentyminen sekä kansalaisten yhdenvertaisen kohtelun vaarantuminen.

Vaarana on myös, että työttömien mahdollisuuksia saada tukea työnhakuun tai oman työmarkkinakelpoisuutensa parantamiseen heikennetään uudistuksen seurauksena. Työttömien mahdollisimman nopea työllistyminen tai muun tarkoituksenmukaisen ratkaisun löytäminen on kuitenkin kaikkien yhteinen etu.

STTK edellyttää, että työttömien mahdollisimman nopean työllistymisen työvälityksen tai osaamisen vahvistamisen kautta tulee olla myös uusien kasvupalveluiden lähtökohta. Uudistuksen avaintavoitteena on pidettävä palvelujen korkeaa laatua. Tärkeintä olisi turvata työttömien palveluohjaus ja palveluihin pääsy yhdenvertaisesti asuinpaikasta riippumatta. Palveluja, niiden ketjutuksia ja palvelupaketteja ei voi suunnitella ottamatta huomioon palvelujen tarkoituksenmukaisuutta, vaikuttavuutta ja yhdenvertaisuuden vaatimusta. Riittävällä ja osaavalla ammattihenkilöstöllä on myös olennainen merkitys käytännön toteutuksessa. Näistä on säädettävä selkeästi ja maakuntia velvoittavasti.

Käyntiosoite:
Mikonkatu 8 A, 6. krs
0100 Helsinki
Postiosoite:
PL 421
00101 Helsinki

Puhelin: (vaihde)
(09) 131 521
Faksi:
(09) 652 367
Sähköposti:
etunimi.sukunimi@sttk.fi

www.sttk.fi

Leila Kurki 17.4.2018

Palvelujen laadun ja saatavuuden arviointi

STTK edellyttää, että palvelujen laadun ja saatavuuden säännönmukaisesta arvioinnista on oltava selkeä vaatimus laissa. Lisäksi tarvitaan maininta, jonka mukaan arvioinnin hoitaa kansallinen itsenäinen arviointitaho. Valtion ja maakunnan väliset keskustelut eivät toimintamallina turvaa tasapuolista palvelutarjontaa ja palvelujen saatavuutta (19 §), vaan ohjaus jää näennäiseksi. Valtakunnallisten ja alueellisten tavoitteiden yhteensovittamisen tahtotila on maakunnissa perinteisesti ollut heikko. Tilanne voi huonontua, sillä valvonnan ja ohjauksen välineet on kirjattu lakiehdotukseen erittäin heikoiksi. Ministeriön arvioinnin, keskustelujen ja mahdollisten maakunnan korjaustoimien vaatima aika on kohtuuton asiakkaalle, eivätkä keskustelut myöskään pakota maakuntia muuttamaan rahoituksen kohdennusta.

Maakuntalain 7 § 3 momentissa ovat maakunnan velvoitteet järjestämisvastuusta. Sen mukaan maakunta vastaa mm. asukkaiden oikeuksien toteutumisesta ja palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta sekä palvelujen yhdenvertaisesta saatavuudesta, tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä. Tämän toteuttaminen niin, että asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä alueilla että valtakunnallisesti toteutuisi, tuntuu mahdottomalta tehtävältä, koska maakunta voi kuitenkin itse päättää, miten haluaa suunnata rahoituksen. Velvoitteista suoriutuminen edellyttää myös riittävästi ammattitaitoisia asiantuntijoita tehtäviä varmistamaan.

Lainsäädännön soveltaminen osaamispalveluihin ja niiden hankintaan edellyttää kansallista ohjeistusta monituottajamallin soveltamisesta. Aikuiskoulutus on kuntien tehtävä. Lakiin tulee kirjata esitettyä laajemmin ja tarkemmin palvelut, jotka maakunnan tulee työnhakijoille järjestää.

Esityksessä jää myös epäselväksi työttömän työnhakija-asiakkaan oikeussuojan turvaaminen sekä se, miten palvelujen tuottajia valvotaan, kun tuotanto perustuisi pääosin sopimussuhteisiin eri toimijoiden välillä. Myös sopimussuhteiden oikeudellinen luonnehdinta on puutteellista.

Ei riitä, että arvioidaan esimerkiksi vain työllistymistoimenpiteiden ja muiden kasvupalveluiden vaikutuksia keskimäärin, vaan tulisi arvioida myös yksittäisten palveluntuottajien onnistumista tehtävässään. Kasvupalveluissa se kannustaisi palvelutuottajia panostamaan työnhakijoiden työllistymiseen ja yritysten menestykseen.

STTK katsoo, että lakiluonnokseen olisi lisättävä palvelujen tuottajan velvoite julkistaa verotustietonsa verkossa (vrt. sote-lakiehdotus). Määräyksellä varmistettaisiin, että tuottajat huolehtivat verotusta ja sosiaaliturvamaksuja koskevista velvoitteistaan. Avoimuus on erityisen tärkeää palveluissa, jotka rahoitetaan julkisin varoin.

Palvelun tuottajan ja palveluyksikön tulisi rekisteröityä erillisinä. Tämä mahdollistaisi viranomaisen substanssiasiantuntemuksen keskittäminen itse palvelutoimintaa koskevien edellytysten täyttymisen tarkasteluun, sekä sen, että valvonnan seuraamuksia voidaan kohdentaa nykyisestä poiketen erikseen myös suoraan palveluyksikköön. Tällöin palveluyksikköön kohdistuvat valvontatoimenpiteet ”seuraisivat”, kun palvelun tuottaja vaihtuu.

Toiminnan yhteiskunnallisen hyväksyttävyyden, luotettavuuden ja yhdenvertaisuuden kannalta palvelun tuottajaksi rekisteröimiseksi edellytettäisiin muun muassa taloudellisten edellytysten täyttymistä. Taloudellisten edellytysten täyttymisellä edellytettäisiin pitkäjänteistä ja asianmukaista velvoitteiden hoitamista. Nämä velvoitteet vesitetään kuitenkin lisäämällä, että maakunta voi erityisistä syistä valita velvoitteensa laiminlyöneen palveluntuottajan, mikäli valinta koetaan tarkoituksenmukaisena (24 § 2 momentti). Tämä avaa porsaanreiän, jota on vaikea lähteä tukkimaan jälkikäteen.

Lakiluonnokseen on kirjattu asiakkaan oikeus valita kasvupalvelun tuottaja maakunnan valitsemien palveluntuottajien joukosta (27 §). Mikäli laissa edellytetään perusteltua syytä palveluntuottajan vaihtamiseksi, syyt on määriteltävä tarkemmin. Muutoin tasavertainen kohtelu ei toteudu, vaan jää kulloisenkin maakunnan yksittäisen virkamiehen päätettäväksi. Esitys ei anna riittävää vastausta siihen, varmistaako valinnanvapaus asiakkaan omasta tarpeesta lähtevät palvelut, sanavaltaa palveluketjujen rakentamisessa ja sisältöjen määrittämisessä, sekä liittyykö palveluihin palautteen antomahdollisuus (mm. julkistettava arvosana).

STTK ei lähtökohtaisesti kannata maakuntauudistukseen sisältyvää julkisten työvoimapalvelujen järjestämisvastuun siirtämistä työvoima- ja elinkeinohallinnolta maakunnille. Jos näin toimitaan, niin sosiaali- ja terveydenhuollon normiohjaus on hyvä suuntaviiva sille, miten kansalaisten yhdenvertaiset julkiset palvelut on mahdollista turvata.

Henkilöstön asema kasvupalveluiden täytäntöönpanossa

STTK:n katsoo, että palvelujen tarkoituksenmukaisuus, laatu, vaikuttavuus ja yhdenvertaisuuden vaatimus edellyttävät riittävää, kokenutta ja osaavaa ammattihenkilöstöä.

Työttömän palvelutarpeen määrittäminen oikein, tarvittavien palvelukokonaisuuksien rakentaminen sekä määräaikaishaastattelujen perusteella tehtävät päätökset vaativat henkilökohtaisia keskusteluja asiakkaiden kanssa. Jopa puolella pitkäaikaistyöttömistä on työkykyongelmia. Osatyökykyisyyden tunnistaminen edellyttää hyvää ammattitaitoa ja muun sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän tuntemusta, jotta asiakkaalle kyetään tarjoamaan oikeaa ratkaisua tai palveluketjua.

Käyntiosoite:
Mikonkatu 8 A, 6. krs
0100 Helsinki
Postiosoite:
PL 421
00101 Helsinki

Puhelin: (vaihde)
(09) 131 521
Faksi:
(09) 652 367
Sähköposti:
etunimi.sukunimi@sttk.fi

www.sttk.fi

Leila Kurki 17.4.2018

Kansallisella normiohjauksella ja valvonnalla on varmistettava, että tuottajilla on riittävästi osaavaa henkilöstöä eri palvelukokonaisuuksissa, sillä palvelujen tarkoituksenmukaisuus, laatu, vaikuttavuus ja yhdenvertaisuuden vaatimus edellyttävät riittävää ja osaavaa ammattihenkilöstöä. Palveluiden rapauttaminen heikentäisi työllisyyden parantamisen edellytyksiä ja kasvattaisi sosiaaliturvamenoja, erityisesti työttömyyskorvauksia.

Henkilöstön asema on turvattava kaikissa muutostilanteissa ja liikkeenluovutusperiaatteen toteuttaminen siirtymissä on varmistettava. Nykyisille muutoksessa siirtyviä tehtäviä hoitaville uudistus merkitsee pitkää epävarmuuden aikaa työnantajan, palvelupaikan ja tehtävien mahdollisesti muuttuessa lyhyin väliajoin. Monelle nyt vakinaisessa työ- tai virkasuhteessa olevalle määräaikaiset työsuhteet ja työttömyys tai palkan ja etuuksien heikennykset ovat tosiasiallinen uhka.

Lakiesityksessä todetaan, että jos henkilö siirtyisi ensin maakuntaan ja sieltä myöhemmin maakuntakonserniin kuuluvan tai maakuntien määräysvallassa olevan yhteisön palvelukseen, voimaanpanolain liikkeenluovutusta koskevia säännöksiä noudatettaisiin vuoden 2021 loppuun mennessä tehtävissä henkilöstösiirroissa. Tämän jälkeen tehtävissä henkilöstösiirroissa noudatettaisiin voimassa olevien lakien liikkeenluovutussäännöksiä.

On hyvä, että aikarajaa on lisätty vuodella, mutta se on yhä liian tiukka henkilöstön kannalta. Kaikki siirrot eivät todennäköisesti ehdi toteutua ennen määräaikaa ja näin ollen siirtyvä henkilöstö voi joutua eriarvoiseen asemaan. Tämä lisää epävarmuutta ja vaikuttaa negatiivisesti työssä jaksamiseen. Voimaanpanolain liikkeenluovutusta koskevia säännöksiä tulee noudattaa kaikissa siirtojen ketjutuksissa ilman aikarajaa.

On tärkeää, että henkilöstön niin sanottu lisäeläketurva säilytettäisiin kaikissa siirroissa. Tämä hoidettaisiin vakuutuksin myös niissä yhtiöissä, jotka eivät ole Kevan jäsenyhteisöjä.

On hyvä, että maakuntauudistuksen lähtökohdaksi on asetettu linjaus, että tehtävien uudelleenjärjestelyissä minimoidaan henkilöstön siirtymiset paikkakunnalta toiselle.

Maakunnilta on edellytettävä, että ne käyttävät kaikkia mahdollisia keinoja palvelussuhteen ja tehtävien muutoksista aiheutuvien hankaluuksien minimoimiseksi, ja muutostilanteissa kuunnellaan ja kunnioitetaan henkilöstön näkemyksiä. Henkilöresurssit eri palveluissa on turvattava täysimääräisesti koko siirtymäajan, jotta tehtävät suoritetaan yhdenvertaisesti ja asiakkaiden saama palvelun laatu ei heikkene. Myös Uudenmaan erillisratkaisun vaikutukset sekä tehtäviin, että henkilöstöön on tarkkaan määriteltävä sellaisiksi, että työntekijöiden tasa-arvo ja yhdenvertaisuus maakunnan sisällä toteutuu.

Henkilöstön siirtoja ja sijoittumista on seurattava systemaattisesti, jotta ei pääse syntymään yksilöille kohtuuttomia tilanteita. Henkilöstön asemaan tulevat muutokset on suunniteltava mahdollisimman ajoissa ja pitkällä tähtäimellä yhdessä henkilöstön edustajien kanssa ja yhteistoimintalain määräyksiä noudattaen. Suurimpien henkilöstöryhmien edustajien tulee voida osallistua monipuolisesti myös uusien toimintojen suunnitteluun, ei vain yt-miniminvelvoitteen täyttämiseen. Tällä hetkellä tässä on ollut puutteita ja eroja eri maakuntien välillä.

Henkilövalinnoissa ja tehtävien sisällöistä päätettäessä on noudatettava tasa-arvolakia ja tasa-arvoista kohtelua tukevia toimintatapoja. Vastaanottavan ja luovuttavan organisaation muutosjohtamisen kyvyt sekä johtamis- ja esimiesosaaminen on varmistettava.

Tietojärjestelmät ja digitalisaatio

STTK katsoo, että sähköisten palvelujen kehittämisen ohella on samalla kehitettävä henkilökohtaisia palveluja, sekä kiinnitettävä erityistä huomiota yksilöiden tietosuojan turvaamiseen.

Digitaalisten palvelujen rinnalle tarvitaan henkilökohtaisia palveluita vielä useita vuosia. Suurella osalla työttömistä ei ole mahdollisuutta tai osaamista käyttää sähköisiä kanavia. Erityisesti työttömyyden pitkittyessä työnhakijat tarvitsevat henkilökohtaisempaa ohjausta ja neuvontaa. Palvelujen digitalisointi edellyttää maakuntien hankintatoiminnassa olevilta uudenlaista erikoisosaamista ja kaikilta työntekijöiltä uusia taitoja käyttää digitaalisia välineitä.

Digitalisaatiolla voidaan saada aikaan parempaa ja nopeampaa asiakaspalvelua, mutta tämän edellytyksenä on, että palvelut on rakennettu asiakkaiden tarpeista lähtien. Valitettavasti tähän mennessä julkisten palvelujen digitalisointi on herättänyt kansalaisissa huolta palvelujen saatavuudesta ja käyttömahdollisuuksista. Huonoja kokemuksia on ollut esimerkiksi TE-palvelujen saatavuudessa, julkisten viranomaisten neuvontavelvollisuuden toteutumisessa, sekä digipalvelujen käyttöominaisuuksissa. Hyvin toteutetut palvelujen digitalisoinnit, kuten verohallinto ja poliisi, ovat taas olleet hyviä esimerkkejä. Niiden kansalaisten kohdalla, jotka kykenevät ja haluavat käyttää digitaalisia palveluja, nämä uudistukset ovat selkeästi parantaneet palvelujen saatavuutta ja käyttömukavuutta. Samalla onnistuneet palvelu-uudistukset ovat tuottaneet kustannussäästöjä.

Onnistunut monen erilaisen viranomaistehtävän asiakaspalveluiden digitalisointi vaatii hyvää suunnittelua, tietoturvan varmistamista ja käyttäjien osaamisesta huolehtimista. Uusien työmenetelmien ja toimintatapojen omaksuminen käytäntöön vie vuosia, ja edellyttää, että niille on täysi johdon tuki sekä kannusteet ja oikeus oppia työaikana.

Tärkeää on varmistaa, että julkisten palvelujen digitalisoinnissa on tarjolla kattavasti myös vaihtoehtoisia palvelukanavia, joiden avulla asiointi voidaan tehdä

Käyntiosoite:
Mikonkatu 8 A, 6. krs
0100 Helsinki
Postiosoite:
PL 421
00101 Helsinki

Puhelin: (vaihde)
(09) 131 521
Faksi:
(09) 652 367
Sähköposti:
etunimi.sukunimi@sttk.fi

www.sttk.fi

henkilökohtaisesti ja/tai manuaalisesti. Henkilökohtainen palvelu on rakennettava alusta lähtien sisälle kaikkiin digitaalista asiakkuutta tavoitteleviin palvelukonsepteihin, jotta vältytään asiakkaille oikeanlaisen palvelumallin puutteesta johtuvista hankaluuksista ja lisäkustannuksista, ja palvelut olisivat heti yhdenvertaisesti niitä tarvitsevien saatavilla.

Erityistä huomiota digitalisoinnissa on kiinnitettävä yksilöiden tietosuojan turvaamiseen ja eettiseen datan käyttöön. Lakiehdotuksessa ei kerrota, miten aivan olennainen ja tärkeä kansalaisten tietosuoja turvataan, mikäli pääsy tietokantoihin avataan suurelle joukolle yksityisiä toimijoita.

Lakiehdotuksessa halutaan siirtää kasvupalvelut mahdollisimman pitkälle sähköisiin palveluvälineisiin. Tuottajien odotetaan tekevän yhteistyötä, keräävän tietoa ja jakavan tietoa yhteisissä tietojärjestelmissä. Tämä on kunnianhimoinen tavoite, kun ottaa huomioon kokemukset julkisista tietojärjestelmistä ja niiden suurisuuntaisista, mutta täysin epäonnistuneista kehittämishankkeista. Koska lakiehdotuksessa maakunnat saavat päättää vapaasti kasvupalvelujen tuottamisesta ja siitä, miten rahoituksen ylipäätään käyttävät, mikään ei velvoita maakuntia, tai kuntiakaan, osallistumaan yhteisiin tietojärjestelmähankkeisiin ja niiden ylläpitoon.

Lisäksi on muistettava, että yritykset kilpailevat toistensa kanssa, jolloin tiedon jakamiseen ei olla halukkaita, varsinkaan mikäli yrityksen on vielä itse kustannettava tietojärjestelmiin liittyminen. Mikäli tämän halutaan onnistuvan, tarvittaisiin yrityksiä pakottavaa normistoa, mikä ei tunnu järkevältä ratkaisulta.

Toimihenkilökeskusjärjestö STTK ry

Lisätietoja Leila Kurki
asiantuntija, innovaatiot ja työelämä
leila.kurki@sttk.fi