Työ- ja elinkeinohallinnon
henkilöstöliitto THHL ry

30.04.2018

Eduskunnan
Työelämä- ja tasa-arvovaliokunta

HE 35/2018 vp laiksi alueidenkehittämisestä ja kasvupalveluista ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi

Asiantuntijapyyntö / Kommentoinnin taustaa ke 2.5.2018

Yleistä

Työ- ja elinkeinohallinnon henkilöstöliitto THHL ry on lain valmisteluvaiheessa kommentoinut lakiluonnosta ja voimme todeta, että muutoksia tähän HE:en ei juurikaan ole tehty. Näitä tarvitaan etenkin kasvupalveluiden vaikuttavuuteen, toteutumisen ja laadun seurantaan ja käytännön toteuttamiseen, etenkin TE-toimistojen, TE-Aspan nykyhenkilöstön ja heihin liittyvän virkamiestyön osalta. Henkilöstön näkemys on se, että tässä ollaan toteuttamassa katteettomasti oletettujen vaikuttavuusarviointien pohjalle suurta julkisen sektorin alasajoa ja veroeurojen siirtoa julkisista palveluista yritysten takataskuun.

On selvää, että yksityisen toimijan perustavoite on voiton tavoittelu. Ko. toimijat lähde talkoohengessä pelkällä tulosperusteisella sopimuksella, eivätkä myöskään kykene tuottamaan nykyisentasoisia te-asiantuntijapalveluita työttömille. On myös todennäköistä, että yksityisten toimijoiden kiinnostus palvelujen tarjoamiseen kohdentuu vähäistä työpanosta vaativiin asiakkaisiin, jotka eivät juurikaan palveluita tarvitse ja tulevat näin keinotekoisesti ylipalvelluiksi, jotta palkkio laukeaa.

Tässä vaiheessa ei voi ohittaa myöskään Julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden väliaikaista järjestämistä koskevan lain muutoshanketta, joka sekin on piakkoin tulossa eduskunnan käsittelyyn. Tällä on tarkoitus aloittaa vielä v. 2018 ja v. 2019 aikana uusia alueellisia kokeiluja erilaisista kasvupalveluiden tuottamista pilotoivista malleista. Tilanteessa, jossa TE-toimistot v. 2019 lopussa ollaan lakkauttamassa, henkilöstö siirtämässä uusiin maakuntiin ja myös kasvupalveluiden (lähinnä nykyiset te-palvelut) järjestämistehtävät, ollaan vielä tuomassa lisäpaineita ja– työtä TE-toimistojen henkilöstön harteille. Viimeisimpänä noin viikko sitten, on esille noussut valmisteluissa oleva malli siitä, että joidenkin TE-tomistojen tulisikin osin Hallituksen kehysriihen lupaamat lisäresurssit käyttää vuokratyövoiman palkkaamiseen. Tämä on täysin muuta, kuin kehysriiheen valmistauduttaessa on puhuttu. Nyt saadut kehysriihen lisärahat/resurssit 206 htv olivat haussa nykyisten määräaikaisten jatkoihin. Siis virkamiehiin, jotka tehtäviin on jo perehdytetty. Nyt haetaan sitä, että TE-toimistot perehdyttäisivät vuokratyövoimaa mm. URA-asiakaspalvelujärjetelsmän käyttöön sekä muihin te-asiantuntijatehtäviin niin, että tulevilla kasvupalvelujen markkinoilla yrityksen voisivat, että heillä on osaavaa henkilöstöä

Ratamestarinkatu 11 B
00520 HELSINKI
Pj. 0400 – 953 610
Email:
etunimi.sukunimi@thhl.fi
Kotisivut: www.thhl.fi

Miten voidaan edes kuvitella, että henkilöstö jaksaa ylikuormitetussa työssään vielä panostaa vuokratyövoiman perehdyttämiseen omaan asiantuntijatehtäviinsä?

Julkiset työvoima- ja yrityspalvelut

Keskeisenä haasteena nähdään se, että ettei yksittäisen asiantuntijaorganisaatio osaamispääoma enää kykene vastaamaan monimuotoiseen asiakaskuntaan tai yksilöllisiin palvelutarpeisiin. Ratkaisuvaihtoehtona esitetään julkisen ja yksityisen sektorin palveluntuottajien sekä asiakkaan voimavarojen yhdistämistä. Yksityisten vahvuudeksi katsotaan erityisesti kyky vastata tiettyjen asiakasryhmien tai ammattiryhmien työllistämisen haasteisiin.

Nämä haasteet eivät sinällään ole uusia. VM.n säästövaateiden jälkeen v. 2005 alkaen on TE-toimistoissa jatkuvasti jouduttu karsimaan vanhoja hyviä käytäntöjä, koska resurssit eivät ole riittäneet. Toimistoista tehtiin työnantaja-/yrityskäyntejä alueen yrityksiin. Näissä tapaamisissa mm. kartoitettiin mahdollisia työvoima- ja osaamistarpeita, kerrottiin ”työkkäreiden” mahdollisuuksista auttaa yrityksiä mm. rekrytointikoulutuksen kautta saamaan tarvitsemaansa täsmätyövoimaa, kerrottiin lomautuskoulutuksista, jos yritys ennakoi lomautustarvetta jne. Samalla kartoitettiin laajemminkin yrityksen, alan näkymiä eteenpäin ja tulevia osaamistarpeita alalla eli ennakointityötä. Erinomainen tapa pysyä ajassa mukana ja osaamien oli vahvaa ja on edelleen. Viimevuosina on vähistä resursseista osa jaettu selkeästi yrityspalveluihin ja yrityskontakteja on paljon.

Myös asiakkaan face to face-palvelu on ollut ihan te-palveluiden perustyötä. Tiedämme hyvin sen, että se on tehokkainta ja tuloksellisinta työllistämistä, kun tuntee asiakkaansa. Ihan perusasiat, eleet, tapa tervehtiä, keskustella, kertoa osaamisestaan jne. kertovat jo osaltaan työttömän valmiuksista ja siitä, mihin kenties tulee panostaa niiden kehittämisessä. Nämä tapaamiset on karsittu minimiin ja asiakkaat on jouduttu ohjaamaan sähköisten palveluiden piiriin, joka sekin palvelu tarvitsee resursseja, toisin kuin ehkä ymmärretään.

Edellä kerrottujen hyvien toimintatapojen karsiminen on myös ollut yksi keskeisistä jaksamis- ja kuormittavuustekijä henkilöstöllä. On koettu, ettei resurssien karsimisella ole haluttu antaa te-asiantuntijoille mahdollisuutta tehdä työtään siten, kuin sen tiedetään tuottavan parhaan tuloksen asiakkaan kannalta. Nyt näitä toimintatapoja markkinoidaan suurina tuloksina kokeiluista. Nyt näihin puutteisiin vedoten viedään te-palveluiden asiantuntijoiden työt markkinoille kasvupalveluina. Henkilöstö tuntee itsensä petetyksi ja asiantuntijuuden arvon mitätöidyksi.

Kasvupalveluiden tuottamisesta ja rahoituksesta

THHL ry edellyttää, että ennen Alue- ja Kasvupalvelulakipaketin hyväksymistä tuodaan selkeämmin aitoja tuloksia ja vertailuja julkisen ja yksityisen te-palvelun tuloksista, laadusta, asiakkaiden palveluprosessien jouhevasta toteutumisesta jne. Näissä tulee olla myös selkeästi esillä se, millä resursseilla ja asiakasmäärillä tulosta on tehty jne. Nyt on tuotu esiin lähinnä olettamuksiin perustuvia arvioita. Kuitenkin kokeiluissa, osittain vielä menossa olevissa, tulokset eivät ole olleet järin merkittäviä, eivätkä ole täyttäneet niitä odotuksia, joita kokeiluille on asetettu. vertailussa on mysö huomioita se, että kokeiluissa

on yleensä ollut hyvin kapea siivu te-palveluista. Missä vaiheessa tehdään aito analyysi näistä tuloksista?

Huolestuttavaa on se, että esillä on ollut ajatuksia minimikasvupalveluiden säätämisestä palveluiden tuottajille? Te-asiantuntijat ovat tuottaneet koko laajaa palvelutarjoomaa. Tämä tulee huomioida vertailuissa.

Maakunnille on annettu mahdollisuus tuottaa kasvupalveluita myös itse. Selvää on, ja asia on usein THHL:llekin painokkaasti todettu, että kasvupalveluiden ensisijainen tavoite on viedä palvelut mahdollisimman laajasti yksityisille markkinoille. Pohjatyötä on tehty viimevuodet siten, että te-palveluiden alasajo ja julkinen vähättely on tehty erilaisten mielikuvien pohjalta.

TE-toimistojen asiakkaiden palautteet ovat koko ajan olleet hyvät, julkisesta maineesta huolimatta. Nämä asiakaspalautteet (henkilö- ja yritysasiakkaat) ovat todellisia te-palveluiden käyttäjiltä saatuja. On ollut ikävää nähdä se, että oman hallinnon poliittinen johto ja johdolle ylivertaisen lojaali TEM:n ylempi virkamieskunta on ollut näkyvästi TE-toimistojen alasajon toteuttamisessa mukana ja keskittynyt vain palveluiden viemiseen yksityisille markkinoille.

Julkiset te-palvelut ovat olleet erittäin tehokkaita suhteessa TE-toimistojen henkilöstö- ja asiakasmääriin. Palvelut ovat taanneet asiakkaille mahdollisimman yhdenvertaisen, oikeudenmukaisen ja monipuolisen palvelutarjooman käyttämisen kattavasti joka puolella maata niin hyvin, kuin se on ollut. mahdollista. Julkinen palvelu on myös asiakkaan oikeusturvan ja tietosuojan kannalta turvattua. Asiat, joihin te-asiantuntijapalvelulla ei ole voinut vaikuttaa, ovat maan hallituksen antamat riittämättömät resurssit TE-toimistojen omaan työhön.

Pohjoismaihin verrattuna Suomi on annettujen resurssien näkökulmasta heikoin. Suhteutettaessa käytössä olleet resurssit sisältäen henkilöstön ja asiakasmäärät ja heihin suunnatut palvelut ja tulokset, olemme parhaita. Suomen olisi syytä kehittää työvoimapolitiikan toteuttamisen mallia ja resurssointia muista pohjoismaista mallia hakien, eikä Australiasta, joka nyt on noussut vahvasti esiin.

Kasvupalveluiden järjestäjä-tuottajamalli on edelleen hieman epäselvä. Hyvää on se, että lakiesityksessä on kuitenkin annettu mahdollisuus myös maakunnille itselleen tuottaa kasvupalveluita, mutta suunta halutaan kuitenkin ohjata markkinoille.

Palvelujen tuottajan vastuut ja velvoitteet ja valvonta tulisi olla selkeästi mukana tässä laissa. Kyse on myös asiakkaan turvasta.

Kasvupalveluiden rahoitus tulee yleiskatteellisena maakunnille, jotka vastaavat kasvupalveluiden järjestämisestä ja niiden tuottamistavoista. Rahoituksen yleiskatteellisuus huolettaa: Maakuntien päättäjillä saattaa olla vahvasti tavoite panostaa resursseja sote-palveluihin, jonka rahoitustarve on pohjaton. Monikaan maakuntien päättäjistä ei välttämättä tiedä, mitä kaikkea ns. te-palvelut/kasvupalvelut tarkoittavat ja strategisia- ja budjetointi päätöksiä tehtäessä kasvupalveluihin ei ohjata kaikkea siihen tarkoitettua rahaa.

Kasvupalvelujen toteutumisen seuraamisesta on varsin väljästi todettu esim. tarvittaessa voidaan tehdä selvityspyyntö maakunnalle. Mitään siitä, mitä sitten, jos asiat eivät olekaan toteutuneet ja rahat ovat ohjautuneet maakunnan muihin tarpeisiin? Ohjausrakenne ja välineet ovat varsin väljät ja ottaen huomioon kasvupalveluiden merkityksen laajasti kansalaisia koskettavana kokonaisuuteena, tämä on huolestuttavaa ja vaatisi tarkennuksia mm. siihen , mitä, miten ja millä aikataululla konkreettisesti korjaustoimia tulee tehdä. On tärkeätä, että itsenäisen maakunnan uho ei saa johtaa siihen, että työttömien palveluissa on 18 eri maakuntamallia. On oltava myös selkeästi raamitettuja valtakunnallisesti yhteneväisiä velvoitteita.

Asiakkaan valinnanvapaus ja sähköiset palvelut

Te-toimistojen henkilöstö tuntee asiakkaansa hyvin. Olemme hyvin tietoisia ja sen myös vuosia jo avoimesti kertoneet TEM:lle, ministereille, päättäjille ym. tahoille, että sähköisen palvelun kehittäminen on hyvä asia, mutta on aina huomioitava se tosiasia, etteivät kaikki asiakkaat pysty itseään sähköisesti palvelemaan. Tämä ei ole ikäkysymys, ongelmia on kaikissa ikäluokissa olevilla. Tämä tulisi ottaa vakavasti ja miettiä paremmin se, miten nämä asiakkaat pidetään palveluissa mukana niin, etteivät he jää väliinputoajiksi tai ajaudu pitkäaikaistyöttömyyteen tämän osaamisvajeen vuoksi.

Sama koskee asiakkaan valinnanvapautta. Miten turvataan se, että asiakas osaa hakeutua sellaisen palveluntuottajan pakeille, joka on paras mahdollinen työllistämispolun tae hänen tapauksessaan? Emme usko siihen, että palvelujen tuottajat toimivat ristikkäin niin, että asiakas saa täydentäviä palveluita muilta, joiden tarjonta työttömälle asiakkaalle on osuvampaa kuin yrityksessä, jonka palveluihin asiakas on hakeutunut. Yksityiset palveluntuottajat ovat kilpailuasemassa suhteessa toisiinsa.

Te-palveluissa/kasvupalveluissa ei ole, toisin kuin sote-palveluissa jo on; tutkittua eri palveluntuottajien vertailutietoa palveluista, osaamisesta, tuloksista, toimintatavoista jne. Asiakkaalla/työttömällä ei ole tukenaan mahdollisuuksia perehtyä eri palvelutuottajien tarjoomaan.

Henkilöstön asema kasvupalvelu-uudistuksessa

THHL on huolestunut siitä, että mittavan maakuntauudistuksen henkilöstövaikutukset ovat Kasvupalvelulakia käsiteltäessä vielä täysin avoimia. Asian selkiyttämistä viivytellään ilmeisesti muiden asioiden valmisteluvaiheen ollessa keskeneräisiä.Katsotaan, että voimaapanolakiin liikkeenluovutusperiaatteen kirjaus riittää toistaiseksi. Samoin se, ettei ainakaan virallisesti ole muuta tietoa kuin se, ettei itse maakuntauudistukseen liittyisi henkilöstövähennyksiä. Suunnitelmissa on todettu, että henkilöstön sijoittumisista saadaan selvityksiä vasta v. 2019 ja vahvistukset vasta joulukuun lopussa 2019.

Tilanne on henkilöstön kannalta erittäin raskas ja arkea kuormittava.

THHL katsoo, että vain TE-toimistojen henkilöstöllä on kokonaisvaltainen tieto ja osaaminen te-palveluiden/tulevien kasvupalveluiden kokonaisuudesta. Jotta kasvupalveluita voidaan kattavasti tuottaa ja turvata palvelut asiakkaille/työttömille, on te-asiantuntijoiden tarve suurta palvelutarjooman ymmärtämisessä ja sen käytössä.

Kysymys kuuluu, miten taataan se, että palvelujen tuottamisessa on riittävästi osaavaa asiantuntijoita palveluissa? Virkamiestyön osuus tulee jatkossakin olla varsin suuri.

On lähdettävä siitä, että esim. kartoituksen ja ensimmäisen työllistymissuunnitelman teko tulee olla virkamiestyötä. Valtakunnallisessa puhelinpalvelussa tehtävä työ tulee myös olla virkamiestyötä ja tällä tulee taata edes jotain yhtenäistä laatua ja tietoa kasvupalvelujen asiakkaille/työttömille. Koko virkamiestyön osuus on selvitettävä huolella huomioiden myös tulevat viimekätiset vastuut ja velvoitteet asiakkaiden palveluprosessien toteutumisessa.

Muutoksessa v. 2020 alusta TE-toimistot ja ELYt lakkautetaan. henkilöstö siirtyy liikkeen luovutuksena uusiin maakuntiin. ELYistä osa siirtyy uusiin perustettaviin virastoihin jne. Samassa yhteydessä valtaosalla virkasuhteet muuttuvat työsuhteiksi. Liikkeenluovutus tapahtuu 31.12.2019 kullakin voimassa olevilla palkka- ym. eduilla. Ns. vanha virkaehtosopimus seuraa henkilöstöä sopimuksen voimassaolon ajan ja sen jälkeen henkilöstö on uusien sopimusten piirissä.

THHL ry katsoo, että Liikkeenluovutukseen liittyy tässä muutoksessa myös isoja epävarmuustekijöitä mm. siksi, että kasvupalvelutehtävien tuottaminen leviää laajemmin eri tahoille maakuntiin siirtymisen jälkeen. Henkilöstön asema jatkosiirroissa on epäselvä ja se tulee turvata kaikissa vaihtoehdoissa. Siirtymiset lakiesityksen visioimana ensin maakuntaan, sieltä maakuntakonserniin kuuluvan tai maakuntien määräysvallassa olevan yhteisön palvelukseen, noudatettaisiin voimaanpanolain liikkeenluovutussäädöstä henkilöstösiirroissa v. 2021 loppuun mennessä tehtävissä siirroissa. Mielestämme aikataulu muotoaan hakevien palvelujen tuottajamallien järjestämisiä ajatellen, on henkilöstön kannalta liian lyhyt. Voimaanpanolain liikkeenluovutussäännöksien noudattamien tulisi koskea kaikkia maakuntauudistuksen myötä tulevissa jatkosiiroissa/ketjutuksissa myös tilanteissa, joissa ketjutus v. 2021 jälkeenkin liittyy selkeästi tähän uudistukseen.

Tietojärjestelmät – digitalisaatio

THHL on erittäin huolestunut tietojärjestelmien ja asiakkaan tietosuojanturvaamisesta tulevissa kasvupalveluissa. Virkamiehen vastuu ja salassapitovelvoite on ollut erittäin vahva. Miten ja mihin kirjataan tulevien palveluntuottajien vastuu ja velvoitteet muunkin, kuin järjestelmien käyttöönottoon liittyvissä asioissa? Entäpä seuraamukset niiden rikkomisesta?

Mittavat monen eri viranomaisen palveluntuottajan käyttöön tuotavien asiakaspalvelujärjestelmien tulevat digitaaliset palvelut tarvitsevat vahvaa osaamista työmenetelmien käytössä ja asiakkaiden perehdytyksessä digitaalisten palveluiden käyttöön sekä riittävää resurssointia henkilöstössä. On myös huomioitava jo aiemmin esille nostetut asiakkaiden rajoitteet sähköisten palveluiden käytössä.

Huolestuttavaa on se, että itsenäisyys maakunnille on viety niin pitkälle, ettei laissa ole kirjattu mitään velvoitteita maakunnille, eikä kunnille, osallistumisesta yhteisiin valtakunnallisiin tietojärjestelmähankkeisiin ja niiden ylläpitämiseen.

Entäpä yritykset tietojärjestelmien käyttäjänä ja tiedon jakajana, miten ja missä se on pohdittu?

Lopuksi

THHL ry:n mielestä lakiesitys ei ole edelleenkään riittävän hyvin perusteltu, eikä vaikuttavuutta voida riittävästi osoittaa. Tälläkin hetkellä on menossa erilaisia alueellisia kokeiluja, joiden lopputuloksista ei ole tiedota saatavissa ennen v. 2018 loppua. Eikö kokeilujen ja pilotointien tarkoitus ole se, että niiden tulokset pitäisi ensin vetää yhteen ja analysoida ja sen jälkeen tuottaa vertailuja, riippumattoman arvioinnin saamiseksi? Vasta silloin voidaan todeta, mikä toimii, mikä ei ja mitä tulokset ovat suhteessa kokeiluihin panostuksena (Suomessa). Ymmärtääksemme vasat tästä saadaan pohjaa vaikutusten arvioinnille. .

Mukana lausuntomme kasvupalveluun liittyvistä uusista kokeiluista, joka sopii osaltaan taustoitukseksi tähän kokonaisuuteen.

LIITE 1

THHL ry:n lausunto TEM:lle Julkisten työvoima- ja yrityspalvelujen väliaikaista järjestämistä koskevaan, valmisteluissa olevaan lakiluonnokseen