Työ- ja elinkeinohallinnon henkilöstöliitto THHL ry

29.01.2019

Eduskunnan
Työelämä- ja tasa-arvovaliokunta

HE 266/2018 vp laiksi Kasvupalveluvirastosta, kasvupalvelujen asiakastietojen käsittelystä ja turvallisuuslain 37§:n muuttamisesta

Asiantuntijapyyntö / Kommentoinnin taustaa to 31.1.2019

Yleistä

Työ- ja elinkeinohallinnon henkilöstöliitto THHL ry on eri yhteyksissä keskustellut ja ottanut kantaa sekä Kasvupalveluvirasto-kysymykseen että asiakastietojen käsittelyyn.

Kasvupalveluviraston perustaminen nykyisen Kehittämis- ja hallintokeskuksen (KEHA) tehtävä- ja vastuukentän laajentamisella ja samalla nimenmuutoksella, on hyvä asia. KEHA on lyhyen olemassaolonsa aikana tehostanut toimintojaan suuresti toteuttanut sille jo lähtökohtaisesti asetetut suuret säästötavoitteet ennätysajassa. Samalla valtakunnallisesti tehtävien toimintojen järjestämien, ohjeistus ym. on saatu toimimaan hyvin.

Kasvupalveluviraston perustaminen on mielestämme tarpeellista. On oltava jokin paikka, jossa keskitetysti hoidetaan, seurataan ja hallinnoidaan kasvupalveluiden käytännön toteutusta ja niiden hoitamiseen liittyvien tietohallintapalvelujen tuottamista ja ylläpitämistä yhteistyössä tulevien maakuntien kanssa. Huolimatta siitä, että maakunnat haluaisivat itse tuottaa kaikki palvelut, tulee perusta olla valtakunnallista, niin maakuntien kuin kasvupalveluita tarvitsevien asiakkaidenkin tasapuolisen kohtelun ja palvelujen toteutumisen näkökulmasta.

Etelä-Savossa kotipaikkaansa pitävä valtakunnallinen TE-Asiakaspalvelukeskus (TE-Aspa) on koko olemassaolonsa ajan kehittänyt jatkuvasti toimintojaan parempaan suuntaan. On luotu valtakunnallisesti yhtenäisiä työkäytäntöjä ja arvioitu tehokkainta puhelinpalveluiden järjestämistapaa, jota tulee jatkossakin voida arvioida ja kehittää.

Kasvupalveluvirastosta

On hyvä, että Kasvupalveluvirasto toimii valtion ja maakuntien yhdessä käyttämien te-hallinnon sähköisten ja digitaalisten palvelujen sekä tietojärjestelmien ja alustojen tuottamisessa että ylläpitämisessä. Myös valtakunnallisen asiakaspalvelukeskuksen hoidossa olevat sähköisten ja digitaalisten palvelujen käytön tuki loppuasiakkaille,

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

viranomaisille ja sidosryhmille on erittäin tärkeätä olla hallitusti Kasvupalveluvirastolla.

Asiantunteva keskitetty neuvonta kasvupalvelusasioissa on hyvä ja tarpeellinen. Nykyisen TE-Aspan rooli valtakunnallisena neuvonnan ja tuen tarjoajana on välttämätöntä.

Olemme huolissamme siitä, että nykyisen ns. perusTE-aspan henkilöstö ei tule riittämään näiden palveluiden tuottamiseen robotiikan mukaantulosta huolimatta. Nykyisiä puhelinpalveluita tehdään kaikkiaan tuplamiehityksellä, kun huomioidaan myös alueilla TE-toimistojen asiantuntijoiden omat TE-aspapalvelut resursseineen. Näin siitä huolimatta, että jatkossa Kasvupalveluvirastossa TE-aspan palveluihin ei kuulu te-palveluita, vaan työ keskittyy sähköisten ja digipalvelujen käytön tukeen. Lisäksi kasvupalveluissa ja niihin liittyvissä palveluissa Business Finlandin, Finnveran ja Tekesin neuvontatyö.

On selvää, että sähköisten ja digitaalisten palvelujen lisääminen asiakkaan itsepalvelussa, lisää väistämättä asiakkaiden yhteydenottoja ja tuen tarvetta näiden palvelujen käytössä sekä teknisesti että ennen kaikkea substanssin eli sisällön kanssa etenemiseen. On tärkeätä, että riittävällä resursoinnilla edistetään ja turvataan maakuntien osalta yhdenmukaisten minimipalvelujen saatavuus sekä kantaväestölle että maahan muuttaneille eri kielillä. Tuen tarvitsijoilla ylipäätään sähköisten palvelujen käytön osaaminen on hyvin kirjavaa, kaikilla sitä ei ole lainkaan.

On hyvä huomioida se, että asiakkaan palvelun ja tiedon tarve voi samanaikaisesti kohdistua sekä valtakunnallisen että maakunnallisen/alueellisen tai jopa jonkun kolmannen toimijan palveluihin. Tätä ei ole huomioitu lakiesityksessä. Todetaan vain, että käytön tuki ei tarjoaisi maakunnallisten kasvupalvelujen substanssikysymyksissä, vaan ohjaisi asiakkaansa tarvittaessa kääntymään maakunnan puoleen. Laissa korostetaan sitä, että käytön tuki ei olisi maakuntien keskitetty aspa. Siitä huolimatta emme usko, että pelkkä nykyinen Etelä-Savon TE-aspan resurssi tähän uuteen kokonaisuuteen riittää.

Kotoutumisen edistämiseksi maakunnille ja kunnille maksettaviin valtion korvauksiin liittyvät maksatustehtävät ovat tulossa Kasvupalveluvirastoon ja hyvä niin. MUTTA mitä tapahtuu niille maksatustehtävissä toimiville henkilöille, jotka vain vuoden 2019 siirtymäkauden ajan hoitaisivat Kasvupalveluvirastossa maakuntien myöntämien URA-maksatusten eli palkkatukien, starttirahojen ja työolosuhteiden järjestämistä koskevat tehtävät keskitetysti? Nämä ovat palveluita, jotka tulisi hoitaa jatkossakin kokonaan keskitetysti asiakkaiden valtakunnallisen yhdenvertaisuuden takaamiseksi käsittelyaikoineen ja käytäntöineen. Näissä tehtävissä ei ole kyse vain maksatustoimesta, sillä niiden hoitamiseen tarvitaan taustaosaamisena vahvasti myös substanssilakien ja ohjeistuksien tuntemus. Onko nyt tarkoitus, että nämä henkilöt ollaan laissa kaavaillun vuoden siirtymäajan jälkeen siirtämässä esim. liikkeenluovutus-periaatteella maakuntiin vai mitä? Maakunnat perustetaan - tällä tietämällä vasta v. 2021 alusta. Mitä tapahtuu henkilöstölle, jos edessä on vaikkapa välivuosi 2020?

Kasvupalveluviraston järjestämistä ja tuottamista tukeva tietojärjestelmien ja alustojen ekosysteemi tulee olemaan valtava. Tietoa alustalle kertyy koko ajan. Kasvupalveluvirasto julkisen hallinnon kasvupalvelujen ekosysteemin omistajana ja koordinoijana on hyvä ja välttämätön. Ei ole mitään tarvetta sille, että maakunnilla tulisi olla omia Kasvupalveluviraston tuottamia digitaalisia ja sähköisiä tietojärjestelmiä, sekä alustoja koskevia tukipalveluita. Tämä on turha ja kallis rinnakkaishanke toteuttaa. Kasvupalvelu-

virastossa käytettävien ja ylläpidettävien tietojärjestelmien ja alustojen käytön tuki tuo Kasvupalveluvirastolle suoran yhteyden asiakkaisiin ja näin myös vuorovaikutteiseen palautteen antoon järjestelmien ja alustojen kokonaisvaltaisesta toimivuudesta.

Nykyinen KEHA-virasto on monipaikkainen ja henkilöstön virkapaikat ovat eri puolilla Suomea ELYissä, TE-toimistoissa ja TEMissä. Henkilöstö on lakiesityksessä siirtymässä valtion toimintojen uudelleenjärjestelynä Kasvupalveluviraston nimellä jatkavaan uuteen virastoon. Toimintojen pitämien monipaikkaisena on tärkeätä sekä henkilöstön että asiakkaiden kannalta.

Rekrytoinnin ja työllistymisen asiakastietojärjestelmä olisi uusi ja mittava ja sisältää suuria riskejä. Rekisterin käyttö ja siihen saatavat oikeudet on pidettävä vahvasti rajattuina ja valvottuina. TE-toimistojen asiakastietojärjestelmässä on aktiivisessa käsittelyvaiheessa yli puolen miljoonan henkilön tiedot. Erityisen tärkeätä on se, että tietojen katselusta, käytöstä ja tietojen rekisteriin viemisestä jää aina merkintä järjestelmään.

Kasvupalveluvirastosta

1-2§ - Tämä turvaa kansalaisten ja muiden asiakkaiden oikeuden saada yhdenvertaisesti kasvupalvelujen digitaalisia ja sähköisiä minipalveluja ja niiden tukipalveluita asuinpaikasta riippumatta. Valtakunnallisen minimipalvelun turva on jokaisen oikeus, eikä palvelutuotanto voi olla riippuvainen yksittäisen maakunnan omista intresseistä.

7§ - Asiakasneuvottelukunnan perustamien on hyvä ajatus. Siihen tulee valita *aidosti kantaa ottavia jäseniä niin, ettei se jää pelkäksi kumileimasimeksi,* joka aiheuttaisi hyvän mallin vesittymisen ja sitä kautta palvelun maineen menetyksen.

- On hyvä, että jäseniä valitaan sekä valtion toimijoiden, maakuntien, kuntayhtymän sekä palveluntuottajien että loppuasiakkaiden piiristä. Tämä varmistaa palvelujen loppukäyttäjien mielipiteiden huomioimisen tietojärjestelmien ja alustojen kehittämistyössä.

8§ - Esitys kasvupalveluviraston monipaikkaisuudesta on hyvä ja pitänee sisällään nyky-KEHAn alueelisen kattavuuden koko Suomessa. Tämä takaa osaltaan sekä henkilöstön mahdollisuuden työskennellä lähellä kotipaikkaansa että tarvittaessa asiakkaiden asiointipaikan kohtuullisen matkan päässä.

Kasvupalvelujen asiakastietojen käsittelystä

1-3§ - Muiden lakien vaikutukset olennaisia.

4§ - On tärkeätä, että asiakastietojen/tietoaineiston käyttöoikeudet ja velvoitteet ovat tarkkaan rajatut ja vahvassa valvonnassa.

- Rekrytoinnin ja työllistymisen asiakastietojärjestelmä sisältää laajasti henkilöasiakkaiden, työnantaja-asiakkaiden sekä palveluntuottajien aineistoja sekä henkilöasiakastietoaineiston osana olevan työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun tietoaineiston.

6§
- On hyvä, että maakunnille ja sellaisille palveluntuottajille, jotka maakunta on palveluntuottajaksi JTYPL:n mukaisten tehtävien suorittamiseksi valinnut, säädetään velvoite käyttää rekrytoinnin ja työllistymisen tietojärjestelmää.
- Tämä on kuitenkin toteutettava vastuullisesti vrt. virkamiesvastuu ja järjestelmään vietävien tietojen oikeellisuus tulee olla ehdotonta.

7-8§
- On hyvä, että tietojärjestelmien käyttöoikeuksien tulee olla henkilökohtaisia ja niitä myönnetään rajatusti hakemusten perusteella. Entäpä rajaukset ja käyttö esim. maakunnissa tilanteessa, jossa palveluntuottaja onkin joku muu? Maakunta hakee tietojärjestelmien käyttöoikeudet myös suoraan yksityiselle palveluntuottajalle? Miten rajataan käyttöoikeudet ko. yrityksen sisällä? Voiko kuka tahansa/koko henkilöstö oikeuden saada, kun tehtäväkenttä on muodollisesti laaja kaikilla työntekijöillä? Henkilöstö voi olla kovinkin vaihtuvaa.
  Toisaalta, yrityksissä usein sitoutumien on löysää ja on mahdollista ja yrityksestä riippuen myös todennäköistä, että rajoittamattomat oikeudet johtavat tietojärjestelmien epäasialliseen käyttöön.

9§
- Miten havaitaan käyttöoikeuden poistamiseen tai muutokseen johtava epäkohta?

10§
- On hyvä, että mikäli henkilötietoaineistoon talletettava tieto on saatu muualta kuin rekisteröidyltä itseltään, tulee tietolähteestä ja merkinnän tehneestä tehdä merkintä järjestelmään.

11 §
- Monialaisen yhteispalvelun tietoaineisto on sisällöltään laajaa ja paljon henkilöä koskevia arkaluontoisia asioita koskevaa tietoa (terveystiedot, sosiaalisen elämän tietoja ym.) ja on tärkeätä, ettei näitä tietoja ole laajasti käytössä.

23§
- Hyvä, että esitetty pykälä on olemassa.

On todettava, että tämän lain 4-luku on tärkeä ja keskeinen. Tällä on tarkoitus turvata asiakkaiden oikeusturvan toteutuminen, sekä oikeus laadukkaisiin palveluihin. Maakunnissa tulee olla myös omat seurantajärjestelmät ja resurssit seurantatyöhön.

Lopuksi

THHL ry tukee Kasvupalveluviraston perustamista.

Samalla pohdimme esitettyjen henkilöstösiirtojen/henkilöstömäärän riittävyyttä, etenkin valtakunnalliseen TE-aspa resurssointiin. Olemme huolestuneita myös maksatustehtävissä

olevien tulevaisuudesta, joka mielestämme tässä lakipaketissa ja tehtävän jaossa on turvattu vain vuoden siirtymäkauden ajaksi vuodelle 2019.

THHL ry pitää erityisen tärkeänä asiakastietojen suojaa ja vastuullisuutta tietojen käytössä. Virkamiesvastuu asiakkaiden tietosuojaa koskien on ollut erittäin vahva, myös juridisesti.

Tiedämme, että erinäisten yksityisten palvelun tuottajien intohimot saada käyttöönsä te-hallinon asiakastietorekistereitä on suurta. Tiedämme myös sen, että tätä ”markkinavoimaa” on miltei mahdotonta velvoittaa tietosuojaan ”virkamiestasoisesti”. Markkinoiden sisäinen henkilöstön shoppailua firmasta toiseen ja mahdollista tietojen kopiointia on vaikea valvoa. Huolemme on asiakkaan tietojen suojan ja käytön luotettavuus, olipa kyse henkilöasiakkaasta tai yritysasiakkaasta.

Yhteistyöterveisin.
THHL ry psta

EIJA TUUTTI
Eija Tuutti
puheenjohtaja