Eduskunta Lausunto KEHA/636/2019

Työelämä- ja tasa-arvovaliokunta

Viite: HE 266/2018 vp Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi Kasvupalveluvirastosta, kasvupalvelujen asiakastietojen käsittelystä ja turvallisuusselvityslain 37§:n muuttamisesta/ Asiantuntijapyyntö 1.2.2019

Etelä-Pohjanmaan TE-toimiston asiantuntijalausunto hallituksen esityksestä 266/2018

Luonnos hallituksen esitys laiksi Kasvupalveluvirastosta

1§ - 2§ toimiala ja tehtävät

Kasvupalveluviraston perustamisen tavoitteena on turvata kasvupalvelujen järjestämisessä ja tuottamisessa tarvittavia sähköisiä ja digitaalisia palveluja, tietojärjestelmä- ja alustapalveluja ja näiden käytön tukipalveluja valtakunnallisten ja maakunnallisten toimijoiden ja palvelujärjestelmiä käyttävien asiakkaiden tarpeisiin. Järjestelmällä turvattaisiin yhteisten digi- ja sähköisten palvelujen saatavuus koko maassa keskitetysti ja taloudellisesti.

Kasvupalvelujen toimivuuden ja kehittämisen kannalta tarvitaan yhtenäiset tietojärjestelmät ja alustat eri käyttäjien käyttöön, jolla turvataan joustava tiedonsiirto käyttäjältä toiselle. Järjestelmien ja alustojen kehittäminen, hankkiminen ja ylläpito sekä tukipalvelut ovat järkevää taloudellisessakin mielessä keskittää valtakunnalliselle toimijalle ja turvata täten yhdenmukaisten järjestelmien käyttö, niiden ylläpito ja saatavuus. Myös järjestelmien käyttövelvollisuus kaikille kasvupalvelujen järjestäjille ja tuottajille on järkevää. Valtakunnallisesti työvoiman saatavuus ja liikkuvuusnäkökulmat huomioiden yhteisten järjestelmien käyttö on ehdoton edellytys joustaville palvelujärjestelmille. Yhteiset järjestelmät mahdollistavat myös valtakunnallisen kokonaiskuvan muodostamista kasvupalvelujen toiminnasta. Käyttäjäasiakaskunta on laaja ja palvelujen toimivuus pitää pystyä turvaamaan. Järjestelmien pitää olla myös käyttäjäystävällisiä ja myös loppuasiakkaan palvelutarpeisiin vastaavia.

Kasvupalveluviraston perustamiseen on liittynyt pohdintaa muistakin mahdollisista palvelujen järjestämisen toteuttajatahoista ja toteuttamisvaihtoehdoista. On verrattu kolmea vaihtoehtoista järjestämisen tapaa (Vimana Oy, Vimana Oy:n tytäryhtiö Kasvu Digi Oy tai tehtävien järjestäminen TEM-hallinnon virastoksi tai osakeyhtiöksi.) Perusteluissa korostetaan tarvetta kytkeä tehtävät/järjestelmät/alustat lähelle TEM hallinnonalaa ja sen vastuulla olevaa työ-ja elinkeinopolitiikkaa. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna Kasvupalveluviraston perustaminen lienee soveltuvin ratkaisu.

Virasto tuottaa esityksen mukaan myös palvelujensa, järjestelmien ja alustojen käytön tuen. Tekninen tuki on tarpeellinen ja sitä pitää olla joustavasti tarjolla järjestelmien toimivuuden turvaamiseksi.

Viraston muista tehtävistä mainitaan mm. kotoutumisen edistämiseen liittyvien korvauksien myöntämiseen ja maksamiseen liittyviä tehtäviä. Mikäli virasto perustetaan, niin tehtävät voivat jäädä viraston hoidettavaksi, mikäli niitä ei voi maakunnat hoitaa. Kyseessä on pieni henkilöresurssi.

Lisäksi lakiesityksen mukaan työ- ja elinkeinoministeriö voi määrätä Kasvupalveluvirastolle muita tehtäviä. Tämä kohta jää lakiesityksessä kovin epämääräiseksi, mitä tehtävät tulevaisuudessa voisivat olla.

3§ Ohjaus ja toiminta

Virasto toimisi monipaikkaisesti valtion, maakuntien ja kuntayhtymän toimitiloissa ja henkilöstön siirtyisi nykyisin eduin. Koska siirtyvää henkilöstöä saattaa olla isokin määrä joillakin paikkakunnilla, niin ilmeisesti tarvitaan erillissopimuksia/korvauksia esim. tilankäyttö ym. muiden kulujen osalta.

4§ Viraston johto

5§ Ylijohtajan nimittäminen

6§ Johtokunta

Johtaisi ja valvoisi viraston toimintaa (mm. neuvottelutavoitteita, linjauksia, strategiset tavoitteet, työjärjestys, käsittelisi tilinpäätöksen). Johtokuntaan kuuluisi 7-10 viraston tehtäviä tuntevaa henkilöä, joista maakuntia edustaisi 4-7 ja kuntayhtymää yksi viraston tehtäviä tunteva henkilö sekä viraston henkilökunnan edustaja. Miten maakuntien edustajat nimetään ja huomioidaan monipuolinen edustavuus?

7 § Asiakasneuvottelukunta

Asiakasneuvottelukunnan tehtävänä on varmistaa käyttäjien tarpeiden huomioiminen viraston tuottamien tehtävien hoitamisessa ja välittää virastolle asiakasnäkemys viraston toiminnasta ja palvelukyvystä. Asiakasneuvottelukunnan kokoonpano tulee olemaan haasteellinen koottavaksi siten, että se koettaisiin tasapuoliseksi maakuntien ja yleensä kasvupalvelukäyttäjien keskuudessa. Maakuntien ja kuntayhtymän alueilla tulee olemaan tulevaisuudessa hyvin erilaisia kasvupalvelujen käyttäjiä.

8 § Viraston työjärjestys

9§ Päätösten allekirjoittaminen

10§ Tiedonsaantioikeus

11§ Suoritteiden maksullisuus

Lakiluonnoksessa todetaan, että Kasvupalveluviraston suoritteiden maksullisuudesta ja euromääräisestä arvosta säädettäisiin työ- ja elinkeinoministeriön asetuksella. Lakiluonnoksen perusteluista ei käy selville tuleeko Kasvupalveluviraston toiminta aiheuttamaan kustannuksia myös maakunnille tai kuntayhtymälle.

12§ Voimaantulo

13§ Siirtymäsäännökset

KEHA muuttuisi Kasvupalveluvirastoksi lakiluonnoksessa mainittujen tehtävien hoitamisen osalta ja tarvittavat henkilöstösiirtymät KEHA:sta toteutettaisiin. Tämä on kannatettavaa mikäli virasto perustetaan, koska henkilöstön osaaminen vastaa siirrettäviä tehtäviä.

Siirtymäsäännöissä todetaan myös, että E-Savon ELY:stä työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskuksen neuvontatehtävistä siirtyisi henkilöstö Kasvupalveluvirastoon. Edelleen on epäselvää mitä valtakunnallisia tehtäviä siirtyvä henkilöstö tulisi hoitamaan. Keskeistä lienee, että TE-ASPA toimisi tulevaisuudessa tietojärjestelmien ja sähköisten palvelujen käyttämisen tukena. Siirtyykö joitakin tehtäviä maakuntien vastuulle? Resurssisiirrot täytyy kuitenkin mitoittaa hoidettavien tehtävien mukaan. Vastuutehtäviä tarkasteltaessa olisi hyvä huomioida ulkomaalaisten tarve saada kasvupalveluista puhelinpalveluna yleisneuvontaa yhdestä paikasta esim. venäjän ja englannin kielellä, joita nykyisinkin on tarjolla.

Asiakaspalvelukeskuksen tehtävissä työskentelee hajautetusti myös nykyistä TE-toimiston henkilöstöä, puhelinpalveluissa n. 100 htv, erilaisissa tiedotus- ja neuvontapalveluissa. He hoitavat merkittävästi myös TE-toimistojen asiakaspalvelutehtäviä virkatehtävinä. Näitä puhelinpalvelutehtäviä ei esityksen mukaan siirrettäisi kasvupalveluvirastoon vaan maakuntiin, joka on järkevä suunta, koska tulevissa maakunnissa ei ole yhteneviä palveluprosesseja, joiden neuvonta olisi haastavaa. TE-Aspa kokonaisuutta on pohdittu enemmän ELY-keskusten näkökulmasta, mutta TE-ASPA kokonaisuus nykymuodossa koskettaa myös TE-toimistojen toimintaa ja mikä vaikutus on nykymuotoisten puhelinpalvelujen loppumisella.

Siirtymäsäännöissä esitetään myös työ-ja elinkeinotoimistojen myöntämien tukien maksatuksen ja takaisinperintää koskevien tehtävien hoitamista siirtymäkautena 1.1-31.12.2021 Kasvupalveluvirastossa, jos tuen on myöntänyt maakunta tai Uudenmaan alueen kuntayhtymä. Henkilöstö siirtyisi ensin Kasvupalveluvirastoon ja vuoden siirtymäajan jälkeen takaisin maakuntiin tai kuntayhtymään. Maksatustehtävien väliaikaista hoitamista Kasvupalveluvirastossa ei pidetä tarkoituksenmukaisena, vaan Etelä-Pohjanmaalla maakuntauudistuksen valmistelun näkökulmasta tarkasteltuna tehtävät tulee siirtää suoraan maakunnan tehtäväksi. Maksatus on joustavinta, kun se on lähellä päätöksentekoa ja prosesseja.

Lakiluonnos kasvupalvelujen asiakastietojen käsittelystä

1 luku yleiset säännökset:

1§ Soveltamisala, 2§ Suhde muuhun lainsäädäntöön, 3§ Kasvupalvelujen asiakastietojärjestelmät

Lakiluonnoksessa selkeytetään asiakastietojärjestelmien suhdetta kasvupalvelulakiin. Luonnoksessa korostuu henkilöasiakaspalveluihin liittyvän asiakastietojärjestelmän käyttötarkoitus ja tietosuojaan liittyvät asiat, jotka ovat tarpeen huomioida järjestelmän luotettavuuden ja asiakasprosessien hallinnan kannalta. Henkilötietojen osalta suurin osa on salassa pidettävää tietoa, joka luonnoksessa on huomioitu hyvin.

Yrityspalvelujen osalta asiakastietojärjestelmän keskeinen käytön tavoite on yhteisten asiakastietojen käsittely, joka mahdollistaisi sujuvampien yrityspalveluprosessien hallinnan.

Asiakastietojärjestelmien toimivuus ja käyttökelpoisuus monituottajamallissa on keskeistä tehokkaiden ja vaikuttavien palvelujen järjestämiselle, tuottamiselle ja seurannalle. Toisaalta asiakastietojärjestelmiä uudistamalla lakiuudistusten yhteydessä pitäisi varmistaa uusien innovatiivisten palvelukonseptien kehittämisen mahdollisuus.

2 luku Rekrytoinnin ja työllistymisen asiakastietojärjestelmä

4§ Rekrytoinnin ja työllistymisen asiakastietojärjestelmän tietoaineistot ja käsittelyn rajoittaminen

5§ Rekrytoinnin ja työllistymisen asiakastietojärjestelmän rekisterinpitäjät.

6§ Velvollisuus käyttää rekrytoinnin ja työllistymisen asiakastietojärjestelmää

Palveluketjujen sujuvuuden kannalta kirjaus asiakastietojärjestelmän käyttövelvollisuudesta on perusteltua. Mikäli ei olisi yhtenäistä käyttövelvoitetta, pitäisi eri järjestelmien yhteensopivuus varmistaa tietojen sujuvan siirron takia, joka olisi haastavampi vaihtoehto.

Maakuntien erilaiset palvelujärjestelmät saattavat haastaa tulevaisuudessa asiakastietojärjestelmän toimivuuden, jos se ei toimi monipalvelumallissa tuottavasti ja tehokkaasti ja silti eri osapuolia sitoo käyttövelvoite. Kuinka joustavaksi järjestelmä voidaan rakentaa, että se taipuu erilaisiin tarpeisiin tarvittaessa. Palvelutuottajilla itsellään saattaa olla toimivampia ja käyttökelpoisempia ratkaisuja mutta ovat sidottuja kuitenkin käyttämään rekrytoinnin ja työllistymisen asiakastietojärjestelmää.

Tähän pykälään on kirjattu myös tietoja tallentavan tahon velvollisuus vastata tallentamansa tietojen oikeellisuus ja ajantasaisuus. Vaatimus on tarpeellinen, mutta käytännössä valvonnan/seurannan kannalta haasteellinen.

7§- 8§ Rekrytoinnin ja asiakastietojärjestelmän käyttöoikeudet ja Käyttöoikeuden myöntäminen rekrytoinnin ja työllistymisen asiakastietojärjestelmään

Asiakastietojärjestelmän käyttö edellyttää henkilökohtaista käyttöoikeutta, jonka hallintaa ja lokitietojen keräämisestä vastaisi Kasvupalveluvirasto. Käyttöoikeuksien haku-, myöntämis- ja päättämisprosessit pitää saada sähköisesti hallittaviksi joustavilla menettelyillä kuten perusteluissa esitetään. Käyttöoikeudet kytketään määriteltyyn tehtävään ja niitä pitäisi jollakin automatiikalla pystyä määräajoin tarkastamaan, erityisesti palvelutuottajien osalta. Palvelutuottajille käyttöoikeuksia myönnettäessä voidaan harkita käyttöoikeuksien laajuutta esim. rajata käyttöoikeuksia arkaluonteisiin asioihin, joka sinällään on hyvä asia.

Huomiota tulisi kiinnittää myös rajapinta-asiakkuuksien palveluprosesseihin ja niihin liittyviin käyttöoikeuksiin. Järjestelmän pitäisi mahdollistaa asiakkaille mahdollisuuden ottaa itse kantaa kuka tai ketkä tahot kasvupalveluihin liittyvien palvelutahojen lisäksi saisivat rajoitetun oikeuden käyttää ja tallentaa itseä koskevaa tietoa. Tämä sujuvoittaisi monia haastavia prosesseja ja edesauttaisi asiakkaan omaa tilannetta.

9§ Käyttöoikeuden muuttaminen ja poistaminen

10§ Henkilöasiakastietoaineiston käyttötarkoitus

11§ Henkilöasiakastietoaineiston tietosisältö

12§ Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun tietoaineiston tietosisältö

13§ Henkilöasiakastietoaineistoon ja työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun tietoaineistoon tallennettujen tietojen säilytysajat

14§ Tietojen tallentaminen työllistymistä edistävän monialaiseen yhteispalveluun osallistuvan viranomaisen tietoaineistoon

15§ Työnantajatietoaineiston käyttötarkoitus ja tietosisältö

16§ Palveluntuottajatietoaineiston käyttötarkoitus ja tietosisältö

3 luku: Yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmä

17§ Yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmän käyttötarkoitus

18§ Tietojen tallettaminen yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmään

19§ Yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmän rekisterinpitäjät

20§ Yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmän yritystä koskevat tiedot

21§ Yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmän luonnollista henkilöä koskevat tiedot

22§ Yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmään talletettujen salassa pidettävien tietojen luovuttaminen

4 luku: Tiedot arviointia, seurantaa, kehittämistä ja ohjausta varten

23§ Tiedot maakunnallisista kasvupalveluista

Lakiluonnoksen mukaan maakunnat toimittavat vuosittain TEM:lle maakunnallisten kasvupalvelujen arviointia, seurantaa, kehittämistä ja ohjausta varten tarpeelliset tiedot sähköisessä muodossa. Tietojärjestelmien pitää olla sen kaltaisia, että tietojen kokoaminen sähköisesti on mahdollista ja niitä saisi kerättyä järjestelmistä hyvin joustavasti.

24§ Tiedot julkisesti rahoitetuista yrityksille tarkoitetuista tuista, rahoituksesta sekä kehittämis- ja neuvontapalveluista

5 luku: Voimaantulo

25§ Voimaantulo

Laki

Turvallisuuslain 37§:n muuttamisesta

-ei kommentoitavaa

Leena Tuohimaa-Kari

Leena Tuohimaa-Kari

johtaja, Etelä-Pohjanmaan TE-toimisto