Työelämä- ja tasa-arvovaliokunnalle

Kirjoita tähän

TyV:n asiantuntijakuuleminen 4.5.2021 / HE 65/2021 vp - Työttömyysturvatehtävien keskittäminen

Uudenmaan TE-toimiston lausunto

Hallituksen esityksessä 65/2021 vp ehdotetaan muutettavaksi elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista annettua lakia. Esityksen mukaan lakiin lisättäisiin asetuksenantovaltuus, jonka perusteella valtioneuvoston asetuksella voitaisiin säätää tiettyjen nykyisin kaikille työ- ja elinkeinotoimistoille kuuluvien työttömyysturva-asioiden käsittelyn hoitamisesta useamman kuin yhden työ- ja elinkeinotoimiston toimialueella. Toimialueen laajentamista koskevat tehtävät koskisivat työvoimapoliittisen lausunnon antamista työttömyysetuuden saamisen edellytyksistä. Muutoksen tavoitteena on mahdollistaa tehtävien keskittäminen työttömyysturva-asioiden käsittelyaikojen yhtenäistämiseksi ja yhdenmukaisen ratkaisukäytännön edistämiseksi.

Uudenmaan TE-toimisto kannattaa esitystä työttömyysturvatehtävien keskittämisestä esityksessä ilmenevin perustein.

Työttömyysturvatehtävien keskittäminen – henkilöresurssit

Esityksessä todetaan, että TE-toimistojen työttömyysturvayksiköissä ja muussa vastaavassa asiantuntijatyössä työttömyysturvan työvoimapoliittisten lausuntojen antamiseen käytetty työaika kaikissa TE-toimistoissa vuonna 2019 ja 2020 vastasi karkeasti arvioiden noin 60 henkilötyövuotta. Arvio perustuu työttömyysturva-asiantuntijoiden ajankäytön seurantaan. Asiantuntijakäsittelyn henkilöstövaikutusten on arvioitu olevan 158 henkilötyövuotta sisältäen paitsi lausuntojen antamisen, myös erilaisten selvitysten tekemisen, paperipostin ja liitteiden käsittelyn, vastineiden antamisen työttömyysturvapäätösten muutoksenhakuun, esimiestyön sekä koulutus- ja perehdytystyön.

Uudenmaan TE-toimiston työttömyysturvayksikössä työvoimapoliittisten lausuntojen antamiseen ja asiantuntijalausuntoihin liittyvien valitusten valitusvastineiden laatimiseen käytetty resurssi vuonna 2019 vastasi noin 42 henkilötyövuotta.

Keväällä 2020 Uudenmaan TE-toimiston työttömyysturvayksikön resurssia vahvistettiin 21 määräaikaisella asiantuntijalla. Uudenmaan TE-toimistonsa työttömyysturvayksikössä työvoimapoliittisten lausuntojen ja asiantuntijalausuntoihin liittyvien valitusvastineiden laatimiseen käytettävä työaika vuonna 2021 on 62 henkilötyövuotta. Käsittelyajan seurannan mukaan tällä henkilöstömäärällä työttömyysturva-asioiden käsittely pystytään tekemään säädetyssä käsittelyajassa, jos asiakasmäärät pysyvät nykyisellä

tasolla. Tällä henkilöstömäärällä työttömyysturvayksikkö on pystynyt hoitamaan myös muut sille osoitetut tehtävät, esimerkiksi TE-toimiston muiden asiantuntijoiden perehdytys- ja koulutustyön työttömyysturvaan liittyen.

Uudenmaan TE-toimiston työttömyysturvayksikössä on laadukkaan lähiesimiestyön varmistamiseksi kolme palveluvastaavaa johtamassa asiantuntijalausuntoyksikön toimintaa. Yksikköä johtaa palvelupäällikkö. Yhteensä työttömyysturvayksikön asiantuntijalausuntoihin liittyvien tehtävien hoitaminen edellyttää 66 henkilötyövuotta, kun mukaan lasketaan esimiestyö.

Uudenmaan TE-toimisto antaa noin kolmasosan kaikista Suomen työttömyysturvayksiköistä annettavista työvoimapoliittisista lausunnoista. Tämän vuoksi Uudenmaan TE-toimisto katsoo, että keskitetyn yksikön henkilöresurssin tulisi olla noin kolminkertainen Uudenmaan nykyiseen resurssiin nähden, jotta esityksen tavoitteet olisivat laadukkaasti saavutettavissa. Riittävällä henkilöstöresurssilla varmistetaan lakisääteisessä käsittelyajassa pysyminen myös vuosittaisten ruuhkahuippujen aikana sekä muiden tehtävien hoitaminen.

Tiedossa on, että eri TE-toimistojen työttömyysturvayksiköillä on alueilla merkittävä rooli peruskäsittelyssä annettavien lausuntojen perehdytykseen, koulutukseen ja neuvontaan liittyen. Jotta uusi keskitetty yksikkö pystyisi vastaamaan TE-toimistojen tarpeeseen saada apua työttömyysturvaan liittyvissä asioissa, on henkilöstöresurssin oltava riittävä. Työttömyysturvayksikön antama tuki on suoraan yhteydessä asiakaspalvelun laatuun ja asiakkaiden peruslausuntojen oikeellisuuteen. Uudenmaan TE-toimiston näkemyksen mukaan esitetyllä 158 henkilötyövuodella keskitetty yksikkö ei todennäköisesti pysty tarjoamaan samaa tukea ja palveluita TE-toimistoille, joita alueellisesti palvelevat yksiköt tarjoavat tällä hetkellä.

Uudenmaan TE-toimiston näkemyksen mukaan keskittäminen tulee toteuttaa niin, että varmistetaan osaavan ja kielitaitoisen henkilöstön siirtyminen keskitettyyn ja monipaikkaisesti toimivaan yksikköön. On tärkeää, että keskitetyssä yksikössä säilyy alueiden työmarkkinoiden tuntemus ja työttömyysturvan tiettyjen erikoisosa-alueiden osaaminen esim. poronhoidon vaikutus työttömyysetuuteen. Uuden yksikön perustamisen yhteydessä on huomioitava myös sisäisen perehdyttämisen, yhteisten työkäytäntöjen muodostamisen ja osaamisen kehittämisen resursointi. Toimenpanossa tulee huomioida, että keskitetyllä yksiköllä on riittävät toimivaltuudet antaa tarvittaessa myös peruslausuntoja, jotta asiakkaiden työttömyysturva-asioiden sujuva käsittely voidaan varmistaa. Huomiota tulee kiinnittää myös siihen, että asioiden käsittelyn puolueettomuus varmistetaan keskitetyssä yksikössä hallintolain mukaisesti.

Keskittämisen toimeenpano – digitalisaation ja automatisaation hyödyntäminen

Uudenmaan TE-toimisto pitää tärkeänä, että työttömyysturvatehtävien keskittämisen toimeenpanossa hyödynnetään digitalisaation ja automatisaation mahdollisuuksia täysimääräisesti. Sitä ennen valtakunnallisen yksikön resursoinnissa on huomioitava varsinaisen lausuntotyön edellyttämien resurssien lisäksi muun muassa myös asiakirjojen manuaalisen käsittelyn vaatima riittävä resursointi. Muutoin riskinä on, että asiakkaiden selvitysten käsittelyaika tulee eriytymään riippuen siitä, vastaako asiakas selvitykseen sähköisesti vai paperilomakkeella.

Työttömyysetuuden hakijoista vuonna 2020 36 % vastasi annettuun perus- tai asiantuntijakäsittelyyn tulevaan selvityspyyntöön paperilomakkeella. Pääsääntöisesti jokaisessa selvityksessä on liitteitä. Vastaava luku oli vuonna 2019 44 %. Perus- ja asiantuntijakäsittelyyn tulevia selvityspyyntöjä käsiteltiin vuonna 2020 yhteensä n. 414 000 kappaletta ja vuonna 2019 n. 413 000 kappaletta.

Paperilomakkeella palautettujen selvitysten ja liitteiden huomattava määrä tulee huomioida keskitetyn yksikön resurssoinnissa. Työttömyysturvaan liittyvä asiakirjahallinto hoidetaan Uudenmaan TE-toimistossa työttömyysturvayksikön sisäisesti. Uudenmaan TE-toimistossa työttömyysturvayksikön asiantuntijalausuntoihin liittyvää asiakirjahallintoa hoitaa vuonna 2021 6 henkilötyövuotta. Uudenmaan TE-toimistossa käsiteltiin vuonna 2020 64 744 selvityspyyntöä liitteineen manuaalisesti. Jokainen paperilomakkeella asiantuntijakäsittelyyn palautettu selvitys skannataan manuaalisesti yksitellen liitteineen asiakastietojärjestelmästä erilliseen arkistointijärjestelmään, joka on tällä hetkellä käytössä kuudessa TE-toimistossa. Uudenmaan TE-toimiston käsityksen mukaan muissa TE-toimistossa asiakirjat arkistoidaan paperisena.

Asiakastietojärjestelmää tulisikin kehittää siten, että asiakkaan tietoihin on mahdollista liittää erilaisia dokumentteja ja Oma asiointi –palvelua siten, että asiakkaiden on mahdollista toimittaa sen kautta erilaisia liitteitä nykyistä enemmän. Asiakastietojärjestelmää on välttämätöntä kehittää myös siten, että se mahdollistaa valtakunnallisen työjonon työttömyysturva-asioiden käsittelyssä

Voimaantulo

Uudenmaan TE-toimisto pitää esitysluonnoksessa esitettyä voimaantuloaikataulua 1.10.2021 mahdollisena, joskin kuitenkin haastavana.

Jo tähänastisessa valmistelussa on havaittu, että eri toimistojen toimintatavat työttömyysturvaan liittyen eroavat toisistaan huomattavasti. Toimintatapojen yhtenäistäminen ja tästä aiheutuva koulutustarve vaatii jo ennen keskittämistä jokaiselta TE-toimistolta huomattavaa työpanosta samalla, kun niiden on huolehdittava lakisääteisessä käsittelyajassa pysymisestä. Voimaantuloaikataulussa on haasteellista varmistaa osaavan ja kielitaitoisen henkilöstön siirtyminen keskitettyyn ja monipaikkaisesti toimivaan yksikköön. Valmistelussa on huomioitava, että siirtyvää henkilöstöä ei välttämättä ole riittävästi, joten yksikköön on rekrytoitava uusia asiantuntijoita. Rekrytointiprosessit ovat pitkiä ja asiantuntijatyöhön perehdyttäminen vaatii aikaa. Valmistelutyön ja henkilöstösiirtojen ajoittuminen lomakaudelle tuo myös väistämättä haasteita. TE-toimiston näkemyksen mukaan asiakastietojärjestelmään tulee tehdä edellä kuvatut työjonoja koskevat muutokset valmiiksi ennen valtakunnallisesti keskitetyn yksikön toiminnan käynnistämistä.

Johtaja Tiina Korhonen