Työelämä- ja tasa-arvovaliokunta

Viite: Työelämä- ja tasa-arvovaliokunta 22.4. klo 11 / VNS 2/2022 vp Valtioneuvoston selonteko julkisen talouden suunnitelmasta vuosille 2023–2026 / Asiantuntijalausunto

Uudenmaan Työ- ja elinkeinotoimiston lausunto

Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto (jatkossa Uudenmaan TE-toimisto) keskittyy kommenteissaan omaa hallinnonalaansa tai sitä läheisesti koskeviin asioihin ja vuosiin 2023 - 2024, koska hallitus valmistelee työ- ja elinkeinopalveluiden siirtoa kuntiin, ja siirron on tarkoitus toteutua vuoden 2024 aikana. Uudistuksen taloudelliset vaikutukset selonteon mukaan sisällytetään julkisen talouden suunnitelmaan sen jälkeen, kun asiaa koskeva hallituksen esitys on annettu eduskunnalle.

Nostot julkisen talouden työllisyyttä parantavista tavoitteista ja toimista

Uudenmaan TE-toimisto pitää erittäin perusteltuna kaikkia toimia ja panostuksia yleiseen turvallisuuteen, maanpuolustukseen ja kyberturvallisuuteen sekä pandemiasta elpymiseen ja toipumiseen. Kyber- ja palvelunestohyökkäysten varalta yhteiskunnan kriittisten tietojärjestelmien toiminnan vahvistamiseksi tehtävät parannukset ja muut toimet nähdään välttämättöminä.

Työllisyyden lisäämisen ja työttömyyden vähentämiseen liittyvät toimet ovat Uudenmaan TE-toimiston näkemyksen mukaan merkittävät julkisen talouden kestävyyden vahvistamisessa.
Suunnitellut määrärahakohdennukset mm. 55 vuotta täyttäneiden työllisyyden edistämiseen ja vuodesta 2023 lähtien käyttöön otettava muutosturvakoulutus ja 55 vuotta täyttäneiden työhön paluun tuki tulevat edistämään työurien kestoa ja lykkäämään liian aikaista eläkkeelle siirtymistä.
Toimet ja määrärahat, joilla edistetään erityisesti työperäistä maahanmuuttoa ja nopeutetaan maahan muuttaneiden henkilöiden lupaprosessia, kotoutumista ja työllistymistä ovat oleellisia 75 % työllisyysasteen saavuttamisessa.

Työllisyydenhoidon, kohtaannon parantamisen ja TE-palvelujen näkökulmasta merkittävämpiä toimenpidekokonaisuuksia ovat pohjoismainen työnhakumalli ja työ- ja elinkeinopalveluiden siirto kuntiin, meneillään olevat työllisyyden edistämisen kuntakokeilut sekä uuden asiakastietojärjestelmän kehittämistyö (TE-Digi -hanke). Nopeaa työnvälitystä ja työpaikkojen täyttymistä tukee laadukas ja riittävän vahvasti resursoitu yritysten ja työnantajien tarpeista lähtöisin oleva palvelu. Kohtaannon edistämisen kannalta erityisen tärkeää on asiakaslähtöisyyden vahvistaminen.

Pohjoismainen työnhakumalli eli uusi asiakaspalvelumalli otetaan käyttöön 2.5.22, ja sen on tarkoitus mahdollistaa tiiviimmällä yhteydenpidolla työnhakijoiden palvelutarpeiden tunnistaminen ja oikeiden palveluiden kohdentaminen nykyistä paremmin.

Parannukset henkilöstöhallinnon järjestelmiin tuovat toivottavasti myös mahdollisuuksia järjestelmien käyttömahdollisuuksiin. Esimerkiksi henkilöstön kuormittavuuslaskelmia varten TE-toimisto on

joutunut paikkaamaan Kieku-järjestelmän puutteita rakentamalla omia systeemejä. Tämä vie resursseja varsinaiselta ydintehtävältä, työnvälitykseltä.

TE-toimiston huolenaiheet tulevina vuosina

Kaksi vuotta ollaan eletty pandemian aikaa, ja nyt ollaan siirtymässä hybridityöhön. Elpymisestä saatiin jo hyviä merkkejä kuten työttömyyden aleneminen ja työpaikkojen määrän kasvu.

TE-toimistot pystyivät nopeasti reagoimaan pandemian alettua ja järjestämään palvelut etäyhteyksin lähes kokonaan. Sähköinen ilmoittautuminen Oma asiointi -järjestelmän kautta on valtaosalle asiakkaista mahdollinen, mutta edelleen sen ulkopuolelle jää huomattava määrä asiakkaita, joilla ei ole osaamista tai mahdollisuutta käyttää sähköistä palvelua (maahanmuuttajat). Kriittisistä palveluista, vain työnhakijaksi-ilmoittautumispalvelut ja neuvonta (=aulapalvelut) on järjestetty lähipalveluna TE-toimiston toimipisteissä.

Pandemian aikana kaikki on tehty etänä; rekrytoitu uuttaa henkilöstöä (v. 2021 306 rekrytointiprosessia, yhteensä 600 henkilöä (luvut eivät sisällä Uudenmaan kokeilujen TE-henkilöstön rekrytointeja)), perehdytetty, hoidettu asiakaspalvelu, valmisteltu työllisyyden edistämisen kuntakokeilut ja organisaatiomuutokset. Kahden vuoden etätyöskentely ja etäpalvelu asiakkaille on jättänyt jälkensä niin asiakkaisiin kuin henkilöstöön.
Nuorten työttömien ja pitkäaikaistyöttömien määrät kasvoivat pandemian aikana, eivätkä ne ole elpymisvaiheessa lähteneet laskuun, vaikka työmarkkinoilla voidaan sanoa olevan tällä hetkellä työnhakijan markkinat. Tarvitaan toimia ja määrärahakohdennuksia myös näille kohderyhmille.

Pandemiasta ei ehditä toipua, kun uusi tilanne eskaloituu Venäjän hyökättyä Ukrainaan. Selonteossa määrärahalaskelmat perustuvat arvioon, jonka mukaan v. 2022 jätettäisiin 60 000 tilapäisen suojelun hakemusta ja 6 000 turvapaikkahakemusta. Vuosina 2023—2026 turvapaikkahakemusten lukumääräksi arvioidaan 5 000—5 500 vuodessa. Heistä vain osa tullee TE-toimistojen asiakkaaksi, jos saapujat ovat pääosin vanhuksia sekä lapsia ja naisia. TE-toimistoissa kuitenkin on alettu varautua ukrainalaisten asiakkaiksi tulemiseen ja tehty suunnitelmia. Venäjän talouspakotteista tullee myös vaikutuksia suomalaisten yritysten toimintaan, ja pahin skenaario on hallitsematon asiakasmäärien kasvu samanaikaisesti uuden asiakaspalvelumallin jalkauttamisen aikana vuosina 2022-23.
Uusi asiakaspalvelumalli sisältää runsaasti lainsäädännön toimeenpanoon liittyviä velvoitteita, jotka paitsi kuormittavat palveluprosessia niin myös kaventavat viranomaisen mahdollisuuksia tehdä tarkoituksenmukaista priorisointia palveluiden toteuttamiseksi ja tilanteisiin reagoimiseksi.

Uutta asiakaspalvelumallia varten saatiin vakinaisia lisäresursseja, joiden rekrytointi saatiin aloittaa jo syksyllä 2021, ja henkilöstö pääsi perehtymään tuleviin muutoksiin hyvissä ajoin. Tosin hyvin moni rekrytoiduista on jo siirtynyt eteenpäin, koska mahdollisuuksia on ja tulevat muutokset (TE2024) eivät houkuta. Jatkuvasta vaihtuvuudesta aiheutuva perehdyttämistarve kuormittaa koko henkilöstöä. Lisäksi huolestuttaa, miten turvataan TE-toimiston toimintakyky siirtymävaiheessa, jos asiakasmäärät ja/tai henkilöstön vaihtuvuus kasvavat ja jo nyt on merkkejä rekrytointivaikeuksista. Uudenmaan TE-toimisto on panostanut lähijohtamiseen ja muutostukeen, mutta kaikkea ei voi ratkaista johtamisen keinoin.

TE2024 takia työllisyyden edistämisen kuntakokeiluja jatketaan 1.7.2023 alkaen vuoden 2024 loppuun saakka. Jatkopäätös edellyttää jo siirtyneen TE-henkilöstön osalta uusia yt-neuvottelumenettelyjä ja muutoskeskusteluja syksystä 2022 alkaen. Henkilön työskentelyn

jatkuminen kuntakokeilussa edellyttää henkilön suotumusta ja kokeilukunnan suostumusta. Jos henkilö ei halua jatkaa kokeilussa, niin hänen tilalleen TE-toimiston tulee tehdä korvausrekrytointi ja etsiä hänelle uusi tehtävä TE-toimistosta. Kokeilujen aloittaessa Uudenmaan TE-toimistosta 32 henkilöä kieltäytyi siirtymästä kokeiluihin, vaikka heidän tehtävänsä siirtyivät. Uudenmaan TE-toimistosta on siirtynyt Uudenmaan kokeiluihin n 600 htv;tä. Mikäli kieltäytymisiä tulee runsaasti, niin korvausrekrytointien ja uusien sijoittumisten löytämisessä voi tulla merkittäviä haasteita ja kustannuksia. Kehykseen saatu lisäys TE-toimistolle työllisyyden kuntakokeilujen jatkoon on käytännössä tarkoitettu Uudenmaan ELY-keskuksen oikeudellisen tuelle ja KEHA -keskukselle.

Osana Pohjoismaista työvoimapalvelumallia kehitetään asiakaslähtöisen toimintatavan edellyttämiä laadukkaita sähköisiä palveluita ja työvoimapalveluiden toimintaa tukevia järjestelmiä. Suomessa julkiset työ- ja elinkeinopalvelut perustuvat vuodelta 1997 olevaan URA-järjestelmään, joka ei toiminnallisuudeltaan vastaa nykypäivän vaatimuksia. Tekoälyä tarvitaan asiantuntijatyön tueksi ja tehostamiseksi. Vanhentunut, toimimaton työväline hidastaa työntekoa sitoen tarpeettomasti resursseja varsinaiselta ydintoiminnalta. Uudenmaan TE-toimiston arvion mukaan sähköisten työvälineiden kehittämistyö on välttämätön edellytys työllisyystavoitteiden toteutumisen kannalta. Esimerkiksi pandemian aikaisten poikkeuslakien toimeenpano, kuten yrittäjien työmarkkinatukilausunnot jouduttiin jokaisessa lainjatkokohdassa tekemään manuaalisesti, jolloin se sitoi merkittävän määrä henkilöstöresurssia.
Nykyaikaisen tietojärjestelmän tulisi olla toimintavarmuudelta varmempi ja turvallisempi mahdollisissa kriisi- ja kuormitustilanteissa.

Tilakustannusten säästötavoitteiden saavuttaminen voi osoittautua haastavaksi, siitä huolimatta, että siirrytään hybridityöhön. Uudessa asiakaspalvelumallissa on tavoitteena lisätä asiakastapaamisia. Patoutunutta tarvetta livetapaamisiin on sekä asiakkailla että henkilöstöllä. Nykyisellääänkin asiakkaiden vastaanottotilat ovat osoittautuneet paikoin riittämättömiksi. Eri viranomaisten käyntiasiointipalveluiden kokoaminen julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin on kannatettavaa, ja samalla kun tavoitellaan palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden vahvistamista kansalaisten perusoikeudet ja kielelliset oikeudet turvaten, tulee ratkaista tietosuojaan liittyvät haasteet, sillä asiakkuus TE-palveluissa on itsessään salassa pidettävä tieto.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty viraston sähköisessä asianhallintajärjestelmässä.

Palvelujohtaja Hilkka Koukkunen

Jakelu Työelämä -ja tasa-arvovaliokunta

Tämä asiakirja KEHA/3175/2022 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument KEHA/3175/2022 har godkänts elektroniskt

Koukkunen Hilkka 21.04.2022 11:48