Selvitys työvoimapalveluita koskevan uuden asiakaspalvelumallin toimeenpanosta ja toimivuudesta

Erityisasiantuntija Toni Ruokonen
Hallitusneuvos Timo Meling

Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

Selvityksen tausta

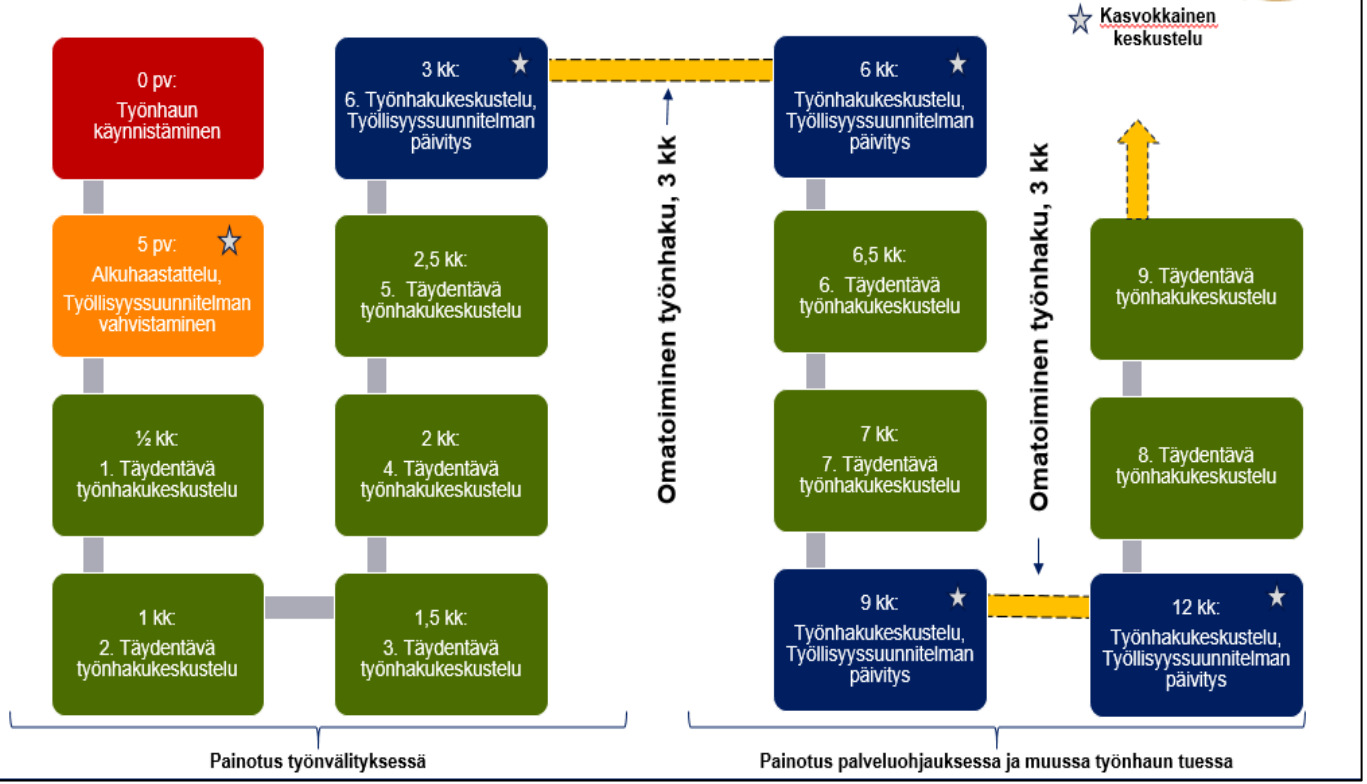
- Uutta asiakaspalvelumallia koskevan lain hyväksymisen yhteydessä eduskunta on edellyttänyt (EV 212/2021 vp), että

1. *hallitus seuraa tarkasti uudistuksen vaikutuksia työllisyyden kehittymiseen, palvelun onnistumiseen ja kuntakokeilujen edistymiseen sekä resurssien riittävyyteen ja niiden kohdentamisen onnistumiseen kiinnittäen erityisesti huomiota yksityiskohtaisen sääntelyn toimivuuteen sekä antaa työelämä- ja tasa-arvovaliokunnalle edellä mainituista seikoista selvityksen vuoden 2023 loppuun mennessä. Eduskunta edellyttää, että tarvittaessa hallitus ryhtyy toimenpiteisiin lainsäädännön tarkistamiseksi.*

2. *TE-toimistojen ja kokeilukuntien määrärahan riittävyyttä laadukkaiden palveluiden järjestämiseksi sekä niiden oikeasuhtaista jakautumista kuntien ja TE-toimistojen kesken seurataan tarkasti ja että tarvittaessa toimintaan ohjataan lisää määrärahoja valtion lisätalousarvioissa tai talousarviossa vuodelle 2023. Määrärahojen riittävyyden arvioinnissa on otettava huomioon asiakaspalvelun vaatimien henkilöstöresurssien lisäksi myös toimitilojen ja tietojärjestelmien kehittämisen vaatimat määrärahat.*

3. *hallitus ryhtyy toimenpiteisiin työvoimapalveluita ja työttömyysturvaa koskevan sääntelyn ymmärrettävyyden ja ennakoitavuuden parantamiseksi sekä antaa asiassa selvityksen työelämä- ja tasa-arvovaliokunnalle vuoden 2023 loppuun mennessä.*

Uuden asiakaspalvelumallin palveluprosessi



Lisäksi uudistuksessa otettiin käyttöön työnhakuvelvollisuus sekä uudistettiin työttömyysturvan seuraamusjärjestelmää

Keskeisimmät havainnot

- Uuden asiakaspalvelumallin toimeenpano ei ole sen voimassaoloaikana saavuttanut valmistelun yhteydessä ennakoitua tasoa
  - Valmistelun yhteydessä arvioidusta tasosta jääty noin kolmannes
  - Kyseessä suuri muutos asiakaspalveluprosessiin, jonka omaksuminen vie aikaa
  - Toimeenpano kehittynyt jatkuvasti mallin astuttua voimaan
- Mallin työllisyysvaikutuksista haasteellista tehdä johtopäätöksiä
  - Tarvittaisiin tilastotieteellisiin menetelmiin perustuva tutkimusasetelma, johon tämän selvityksen resurssien puitteissa ei ollut mahdollisuuksia
- TE-palvelujen asiakastyytyväisyys korkealla tasolla
  - Asiakkaat ja henkilöstö suhtautuvat kriittisesti mallin hyödyllisyyteen työllistymisen edistämisessä
  - Työnhakuvelvollisuus kuormittaa yrityskenttää maltillisesti kokonaisuutena arvioiden
- Resurssien osalta ei tarvetta lisämäärärahalle
  - Henkilöstöresurssien riittävyyden arvioinnissa haasteita käytettävissä olevan tietopohjan osalta
- Sääntelyn ymmärrettävyyteen kiinnitetään huomiota palvelumallia kehitettäessä ja uudistettaessa hallitusohjelman mukaisesti

Toimeenpanon tilannekuva

Onnistumiset

- Yleinen asiakastyytyväisyys
  - Sekä henkilö- että työnantaja-asiakkaat
- Henkilöresurssien alueellinen kohdentuminen
- ICT-resurssien riittävyys
- Mallin laadulliset tavoitteet

Tarvetta lisäselvitykselle

- Mallin työllisyysvaikutukset
- Henkilöresurssien riittävyys
  - Arvioinnissa käytettävän tietopohjan laajentaminen

Kehitettävää

- Asiakkaan palveluprosessin toimeenpano
- Mallin hyödyllisyys koetaan heikoksi
  - Sekä asiakkaat että TE-henkilöstö
- Mallin kaavamaisuus ja hallinnollisen työn suuri määrä
- Sääntelyn ymmärrettävyys
  - Painotus työnhakijoille suunnatuissa ohjeissa

VTV:n tarkastus ja mallin jatkovalmistelu

- VTV käsitteli asiakaspalvelumallia tarkastuksessaan (julkaistu syksyllä 2023)
  - Havainnot pitkälti vastaavia selvityksessä esitetyn kanssa
- VTV: TE-palvelujen henkilöstöresurssit ovat riittämättömät palvelumallin toimeenpanoon
  - Perustui TE-henkilöstön haastatteluihin ja kyselyihin
  - Selvityksessä asiaa tarkasteltu tilastollisesti
- VTV suositteli lisäksi työnhakuvelvoitetta koskevan lainsäädännön yksinkertaistamista
  - Selvityksen yhteydessä teetetyn kyselytutkimusten tulosten perusteella TE-henkilöstö on kyennyt asettamaan työnhakuvelvollisuuden valtaosalle asiakkaista ymmärrettävästi
- VTV:n mukaan palvelumallin kaavamaisuus on johtanut omatoimisten asiakkaiden ylipalveluun ja vaikeasti työllistyvien asiakkaiden alipalveluun
  - TEM on valmistelemassa lainsäädäntömuutoksia, jossa uuden asiakaspalvelumallin mukaista palveluprosessia kevennetään matalan palvelutarpeen omaavien asiakkaiden osalta

  ⟶ säästynyt resurssi voidaan käyttää paremmin vaikeammin työllistyvien asiakkaiden työllistymisen tukemiseen
- TEM jatkaa asiakaspalvelumallin kehittämistyötä pääministeri Orpon hallituksen hallitusohjelmakirjausten mukaisesti
  - Valmistelussa huomioidaan sekä VTV:n tarkastuksessaan tekemät suositukset, käsillä olevan selvityksen tulokset että professori Tuorin ehdotukset

Selvitys lainsäädännön ennakoitavuudesta ja ymmärrettävyydestä

- Eduskunnan kolmannen lausuman johdosta TEM asetti professori Kaarlo Tuorin selvityshenkilöksi, jonka tuli arvioida lainsäädännön kehittämistarpeita
- Selvityshenkilön mukaan täsmällisyys ja tarkkarajaisuus saattavat vähentää selkeyttä ja ymmärrettävyyttä ja selkeys ja ymmärrettävyys puolestaan täsmällisyyttä ja tarkkarajaisuutta. Nämä vaatimukset saattavat viitata keskenään ristiriitaisiin vaatimuksiin
  - Viranomaisten päätöksenteon mielivallan estäminen ja yksilöiden oikeusturva -> etusija on annettava täsmällisyydelle ja tarkkarajaisuudelle
- Lainsäädännön tietyissä rajoissa väistämätöntä monimutkaisuutta voidaan ja tuleekin korjata yksityisille subjekteille annettavilla selkeillä, informatiivisilla ja helposti saatavilla olevilla ohjeilla
- Omat ohjeet myös toimeenpanosta vastaaville viranomaisille
- Silloin kun se on mahdollista, lainsäädäntöä tulisi toki selkeyttää

Kiitos!

Lisätietoa: toni.ruokonen@gov.fi; 0295 047 213
timo.meling@gov.fi; 0295 049 084