

Palveluprosessi

1. Onko teillä yleistä lausuttavaa palveluprosessista?

Pohjois-Karjalan työllisyysalue toteaa, että palveluprosessin selkeyttäminen ja yksinkertaistaminen on kannatettavaa ja virkailijan harkintavallan harkittu lisääminen tarkoituksenmukaista.

2. Koetteko alkuhaastattelun järjestämisen määrääjän pidentämisen viidestä arkipäivästä kymmeneen arkipäivään kannatettavana?

Määrääjän pidentäminen kymmeneen arkipäivään on kannatettava ajatus. Asiakkaan ajanvarauksen sopiminen viiden arkipäivän sisällä on ollut hieman haasteellista etenkin Pohjois-Karjalan alueella, jossa välimatkat ovat pitkät ja julkinen liikenne rajallista. Käytännössä pyrkimys on hoitaa haastattelut kuitenkin mahdollisimman nopeasti, joten asiakkaille tämä määrääjän pidentäminen ei aiheuta kohtuutonta viivästystä.

Asiakkuuden alkaessa olisi hyvä olla mahdollisuus tehdä ensimmäinen täydentävä työnhakukeskustelu ennen alkuhaastattelua, jolloin esim. täydennetään asiakastiedot, annetaan työttömyysturvaa koskeva lausunto tai selvityspyyntö ja annetaan tarkempaa informaatiota, jonka avulla asiakas voi valmistautua varsinaiseen alkuhaastatteluun. Ilman tätä mahdollisuutta alkuhaastattelun sisältö on asiakkaalle todella raskas, koska se sisältää hyvin paljon läpikäytäviä asioita. Aiemmalla täydentävällä työnhakukeskustelulla alkuhaastattelusta saadaan enemmän hyötyä ja myös asiakas on ehtinyt siihen valmistautua.

3. Onko täydentävien työnhakukeskustelujen perustuminen asiakkaiden palvelutarpeeseen mielestänne tarkoituksenmukaista?

Täydentävien työnhakukeskustelujen perustuminen asiakkaan palvelutarpeeseen on kannatettava muutos ja kaavamaisuuden vähentäminen on hyvä asia. Kaikilla asiakkailla ei ole samantasoista tarvetta neuvontaan ja ohjaukseen asiakasprosessissaan. Uudistus mahdollistaisi palvelutarpeen mukaisesti resurssien kohdentamisen niille asiakkaille, joilla arvioidaan olevan uhkaa työttömyyden pitkittymiseen tai muutoin tarvetta tiiviimpään asiakasprosessiin.

Kaavamaisuuden vähentämistä tukevat myös vapaaehtoiset palvelut, joiden kautta tarjotaan asiakkaalle tukea työnhakuun ja/tai urasuunnitteluun. Näitä tapaamisia tai palveluita ei kirjata täydentävinä työnhakukeskusteluina, mutta ovat auttamassa

asiakkaan prosessia eteenpäin. Tosiasiallisesti asiakkaalla voi siis olla tukea asiakastietojärjestelmään kirjattavia merkintöjä enemmän.

Lakiehdotuksessa on mainittu, että täydentävien työnhakukeskustelujen järjestäminen perustuu työnhakijan palvelutarpeeseen. Työvoimaviranomaisen on järjestettävä alkuhaastattelun ja työnhakukeskustelujen lisäksi työnhakijalle täydentäviä työnhakukeskusteluja siten, että työnhakija saa tarvitsemansa tuen työnhakuun ja työllistymisen edellytysten parantamiseen. Työvoimaviranomainen järjestää alkuhaastattelun ja ensimmäisen työnhakukeskustelun välisenä aikana viisi täydentävää työnhakukeskustelua, ellei työnhakijan palvelutarpeesta johdu muuta. Täydentävä työnhakukeskustelu tulee järjestää tarvittaessa myös palvelutarvearvion ja työllistymissuunnitelman tarkistamista sekä työnhakuvelvollisuuden asettamista varten.

Ehdotuksessa aiemmin alkuhaastattelun ja työnhakukeskustelun yhteydessä on selkeä maininta työllistymissuunnitelman laatimisesta tarkistamisen lisäksi.

32 § Alkuhaastattelun sisältö

Alkuhaastattelussa työvoimaviranomaisen on arvioitava työnhakijan palvelutarve. Arvion pohjalta työvoimaviranomaisen ja työnhakijan on laadittava työnhakijalle työllistymissuunnitelma, ellei työnhakijalla ole voimassa olevaa työllistymissuunnitelmaa korvaavaa suunnitelmaa.

35 § Työnhakukeskustelun sisältö

Työnhakukeskustelussa työvoimaviranomaisen on tarkistettava työnhakijan palvelutarvetta koskevaa arviota siten, että palvelutarvearvio on ajantasainen. Lisäksi työvoimaviranomainen ja työnhakija tarkistavat tai laativat työnhakijan työllistymissuunnitelman.

Pohjois-Karjalan työllisyysalue ehdottaa täydentävän työnhakukeskustelun kirjauksen osalta tarkennusta tekstiin, jolla selkeämmin todettaisiin työllistymissuunnitelman laatimisen tai päivittämisen mahdollisuus täydentävän työnhakukeskustelun yhteydessä muutoinkin kuin työnhakuvelvoitteen osalta jos asiakkaan tilanteessa on tapahtunut olennaisia muutoksia.

4. Näettekö nykyisestä muistutuskäytännöstä luopumisen ja työnhaun voimassaolon päättyminen ensimmäisestä asiainnin laiminlyönnistä kannatettavana?

Muistutuksesta ja toistuvuudesta luopuminen on kannatettavaa. Asiakasta informoidaan varatusta ajasta ja mahdollisista seuraamuksista hyvin, jolloin asiakkaalla on tietoa ennakkoon menettelystä. Hänellä on myös mahdollisuus ilmoittaa esteestä tai vaihtaa aikaa.

Asiointi-palvelussa tulee olla asiakkaalle selkeästi ja yksiselitteisesti informaatio työnhaun voimassaolon edellytyksistä. Toivomme, että asiakkaan informoiminen huomioidaan järjestelmäsuunnittelussa, jotta järjestelmät tukevat tiedon välittymistä automaattisesti asiakkaalle mahdollisimman hyvin.

5. Koetteko työllistymissuunnitelmien sisältöjen määrittelyn olevan palveluprosessin toimivuuden kannalta oleellisia?

Luonnoksessa esitetään, että työllistymissuunnitelman sisältöä täydennettäisiin ja täsmennettäisiin. Työllistymissuunnitelmaan olisi jatkossa sisällytettävä myös muun muassa mahdollinen peruste työnhakuvelvollisuuden asettamatta jättämiselle. Lisäksi suunnitelmaan olisi sisällytettävä täydentävien työnhakukeskustelujen ajankohdat, koska prosessin kaavamaisuudesta luovuttaisiin.

Pohjois-Karjalan työllisyysalue toteaa, että luonnoksessa esitetty taso sisällön määrittelyyn on hyvä ja työllistymissuunnitelmien sisällön täsmentäminen tukee yhdenmukaista palveluprosessia kaikille asiakkaille. Kuitenkin muut työnhakuun tai yritystoiminnan kehittämiseen liittyvät toimet, joiden tavoitteena on työnhakijan nopea työllistyminen avoimille työmarkkinoille voi olla haasteellista kirjata, jos asiakkaan palvelutarpeena on ensisijaisesti esimerkiksi selvittää työ- ja toimintakykyyn liittyviä tekijöitä.

Täydentävien työnhakukeskustelujen kirjaamisen osalta on tärkeää, että virkailijalle jäisi mahdollisuus sopia täydentäviä työnhakukeskusteluja myös työllistymissuunnitelmaan kirjatun ulkopuolella, jolloin aidosti joustava palveluprosessi on mahdollinen.

6. Koetteko asiakkaiden palveluprosessiin sisältyvien asiakastapaamisten sisältöjen määrittelyn olevan palveluprosessin toimivuuden kannalta oleellisia?

Asiakasprosessin edistämisen näkökulmasta olisi tärkeämpää, että asiakastapaamisten sisältö on mahdollista rakentaa asiakkaan tilanne ja palvelutarve huomioiden, joten strukturoidulle rakenteelle ei koeta olevan tarvetta. Työnhakija-asiakkaan tilanteessa voi tapahtua äkillisiäkin muutoksia liittyen esimerkiksi työkykyyn ja terveydentilaan ja tästä syystä liian tarkkaan määritelty asiakastapaamisten sisältö voisi joissakin tilanteissa jopa hidastaa asiakkaan oikeaan palveluun ohjaamista.

Työnhakuvelvollisuus

1. Onko teillä yleistä lausuttavaa työnhakuvelvollisuutta koskevista muutoksista?

Ei lausuttavaa.

2. Näettekö, että alennetun työnhakuvelvollisuuden asettamisen yhteydessä arvioitavissa seikoissa on huomioitu oleelliset tekijät?

Pohjois-Karjalan työllisyysalue toteaa, että oleelliset tekijät on otettu huomioon. Mikäli asiakkaan kohdalla arvioidaan, ettei edellä mainituin perustein ole lainkaan

haettavissa olevia työkohteita tällöin työnhakuvelvollisuutta ei aseteta lainkaan ja tämä selkeyttää työnhakuvelvollisuuden alentamisen ja asettamatta jättämisen rooleja.

3. Tukeeko työnhakuvelvollisuutta koskevan sääntelyn yksinkertaistaminen ja tietyistä poikkeuksista luopuminen työnhakuvelvollisuuden tarkoituksenmukaista asettamista?

Ei lausuttavaa.

4. Työnhakuvelvollisuuteen ehdotettavat muutokset tuovat tietyt asiakasryhmät (esim. osa-aikatyössä olevat sekä henkilöt, joilla on tiedossa myönteinen muutos työnhaun tilanteeseen) yleisen työnhakuvelvollisuuden alentamisen kriteerien piiriin. Näettekö tämän kannatettavana?

Työnhakuvelvoitteen asettamisen perusteiden ja alentamisen perusteiden selkiyttäminen on asiakastyön näkökulmasta kannatettava muutos ja yhdenmukaistaa asiakkaille asetettavia työnhakuvelvoitteita, kun kaikille lähdetään arvioimaan työnhakuvelvollisuutta samalla tavalla täydestä työnhakuvelvollisuudesta.

Pohjois-Karjalan työllisyysalue pitää kuitenkin huolestuttavana lakiesityksen vaikutusta osa-aikatyössä oleviin asiakkaisiin. Luonnoksessa ehdotettujen muutosten myötä osa-aikaisessa työssä oleville asiakkaille asetettaisiin työnhakuvelvollisuus lähtökohtaisesti täytenä, eli heidän tulisi hakea neljää työmahdollisuutta kuukaudessa nykyisen selvästi alennetun työnhakuvelvollisuuden sijaan. Useilla toimialoilla on tarjolla pääsääntöisesti vain osa-aikatyötä kuten moni palveluala ja näillä tietyillä aloilla on haasteellista työllistyä kokoaikaisesti, vaikka henkilö olisi itse aktiivinen. Näilläkin aloilla tarvitaan työvoimaa, joten ei liene perusteltua kannustaa kaikkia hakeutumaan muille aloille. Kyseessä on ilmiö, joka ei johdu työnhakijoiden/työntekijöiden omasta toiminnasta.

Osa-aikatyössä olevien asiakkaiden kohdalla työnhakuvelvoitteen laajentaminen voi johtaa myös tilanteeseen, jossa harvempi on halukas ottamaan vastaan osa-aikaistakaan työtä. Työvoimapalveluiden toimenpiteillä ei tulisi aiheuttaa tilanteita, joissa asiakkaan kannalta on kannattavampaa jättää vastaanottamatta tarjottua työtä. Tilanne on haastava erityisesti alueilla, joilla työpaikkoja on muutoinkin vähän.

Mikäli osa-aikatyöstä halutaan kannustaa näillä aloilla siirtymään enemmän kokoaikaiseen työhön tulisi tämän muutoksen määrittely toteuttaa jollain toisella tavoin kuin julkisen työvoimapalvelulain kautta. Kannatettavaa olisi, että työvoimaviranomainen voisi käyttää osa-aikatyötä tekevien asiakkaiden tilanteissa harkintaa työnhakuvelvollisuuden asettamisessa esimerkiksi työn viikkotuntimäärään perustuen. Jos työtuntimäärät ovat hyvin vähäiset, voisi työnhakuvelvollisuus olla suurempi kuin vakiintuneessa lähellä kokoaikatyötä olevassa työsuhteessa.

Lisäksi Pohjois-Karjalan työllisyysalue toteaa, että tilanteissa, joissa asiakas on jo sopinut työn aloittamisesta yli yhden kuukauden päähän, on vaikeaa perustella asiakkaalle miksi asetetaan edelleen työnhakuvelvollisuus ennen työsuhteen alkamista. Hakijalla ei ole välttämättä muutoin nykylainsäädännön mukaan työnhakuvelvollisuuden alentamisen perusteita, jolloin hänelle tulee asettaa työnhakuvelvoite pääsäännön mukaan. Näihin tilanteisiin, joissa asiakkaalla on jo tiedossa oleva työpaikka ehdottaisimme lakiin kirjausta, jonka perusteella työnhakuvelvollisuutta ei olisi tällöin välttämätöntä asettaa tai siinä olisi muutoin työvoimaviranomaisella harkinnanvaraa.

Työtarjoukset

1. Onko teillä yleistä lausuttavaa työtarjouksiin tehtävistä muutoksista?

Ei lausuttavaa.

2. Tukeeko työtarjouksiin heti työnhaun alusta alkaen ehdotettava velvoittavuus työllistymistä ja työtarjousmenettelyn tarkoituksenmukaista toimeenpanoa?

Kyllä – on perusteltua, että työnhakija on myös asiakkuuden alussa velvoitettu hakemaan työtarjouksen mukaista paikkaa. Velvoittavien työtarjousten mahdollisuus varhaisemmassa vaiheessa asiakkuutta tukee ja tehostaa myös asiakaspalveluprosessia. Nyt asiakkuuden alussa työnvälityksen toimet jäävät kevyiksi ja harkinta haettavista kohteista on ainoastaan asiakkaalla. On hyvä, että työnhakijoita voisi kannustaa myös ennen työttömyyden pitkittymistä rohkeasti hakemaan eri työkohteita.

3. Selkeyttääkö työtarjouksiin ehdotetut muutokset kokonaisuutena työtarjouksia koskevaa sääntelyä?

Kyllä.

Työnhakuprofiilit ja palvelualusta

1. Onko teillä lausuttavaa työnhakijalle tai työvoimaviranomaiselle ehdotetusta velvollisuudesta työnhakuprofiilin laatimiseen ja julkaisemiseen palvelualustalla?

Samantyyppinen mahdollisuus työnhakuprofiilista oli käytössä aiemmin (CV-netti), mutta sen käytöstä luovuttiin jonkin aikaa sitten. Tällöin asiakkaan itse julkaisema CV-tieto oli virkailijan nähtävillä. Tämä auttoi asiakkaan tilanteen

hahmottamisessa, osana palvelutarvearviota, mutta julkaisujen taso oli hyvin vaihtelevaa.

Ehdotuksessa on mainittu, että työnhakijan on laadittava ja julkaistava työnhakuprofiili palvelualustalla 15 arkipäivän kuluessa työnhaun alkamisesta. Kaikkien asiakkaiden kohdalla tämä ei tule onnistumaan vaaditussa aikataulussa johtuen asiakkaiden erilaisista mahdollisuuksista käyttää sähköistä asiointia. Tästä syystä entistä isompi osa julkaistavista profiileista tulee tehtäväksi työvoimaviranomaisen toimesta ja tämä lisää työvoimaviranomaisen työmäärää.

Ehdotuksessa on mainittu, että työvoimaviranomaisille säädettäisiin uusi lakisääteinen tehtävä laatia ja julkaista työnhakuprofiili, mikäli työnhakija ei laatisi tai julkaisi profiilia määräajassa. Se, että työvoimaviranomaisella on lakisääteinen tehtävä laatia ja julkaista työnhakuprofiili siinä tapauksessa jos työnhakija ei sitä tee, kumoaa käytännössä työnhakijan velvollisuuden laatia ja julkaista työnhakuprofiiliaan. Työnhakuprofiilin laatimisen ja julkaisemisen velvollisuus tulisi olla vain työnhakijalla. Lisäksi mikäli työnhakija ei itse osallistu työnhakuprofiilinsa tekemiseen niin työvoimaviranomaisen tekemä geneerinen profiili tuskin tukee työnhakijan työllistymistavoitetta kovin merkittävästi.

Työnhakuprofiilin julkaisemisessa voi muodostua ongelmaksi myös asiakkaiden kielitaito. Muun kuin suomenkieliset asiakkaat eivät todennäköisesti pysty itse tekemään profiiliaan. Työvoimaviranomaisen on myös hankala näissä tilanteissa tehdä asiakkaan työnhakuprofiilia hänen puolestaan.

2. Onko teillä lausuttavaa työnhakijoiden työnhakuprofiilissa olevien henkilötietojen (koulutus, työkokemus, muu osaaminen ja työtoiveet) julkaisemisvelvollisuudesta ehdotetussa muodossa julkisena tietopalveluna?

Työnhakuprofiilien osalta Pohjois-Karjalan työllisyysalue toteaa, että näiden julkaisemista tulisi tarkentaa sen osalta mitä tietoja asiakkaiden profiilissa voidaan julkaista. Nykyisellä määrittelyllä tähän jää tulkinnanvaraa. Etenkin työvoimaviranomaisen julkaisemiin profiileihin tulisi olla hyvin tarkasti määritellyt kriteerit millaisia asiakasprofiileja ja millaisin tiedoin voidaan julkaista silloin, kun nämä tehdään asiakkaan puolesta. Mikäli määrittely profiilien tiedoissa jää nykyiselle tasolle voi olla, että asiakkaan tietosuoja vaarantuu.

Ehdotuksessa on mainittu, että työnhakijaksi rekisteröityneelle henkilölle tulisi velvollisuus työnhakuprofiilin laatimiseen ja julkaisemiseen. Työvoimaviranomaisille säädettäisiin uusi lakisääteinen tehtävä laatia ja julkaista työnhakuprofiili, mikäli työnhakija ei laatisi tai julkaisi profiilia. Tahoja, jotka voivat hakea ja tarkastella palvelualustalla julkaistuja työnhakuprofiileja laajennettaisiin.

Työnhakuprofiilin julkaisemiseen asiakkaan puolesta tulisi suhtautua kriittisesti. Työnhakuprofiilin laatiminen ja julkaiseminen asiakkaan puolesta lisäisi myös huomattavasti vastuuvirkailijalle kuuluvan työn määrää ja laadukkaiden ja työllistymistä edistävien työnhakuprofiilien laatiminen tai ylläpitäminen ei nykyisillä

resursseilla ole mahdollista. Käytäntö on myös näyttänyt, etteivät työnantajat juurikaan käytä työnhakuprofiileja omassa rekrytoinnissaan.

3. Onko teillä lausuttavaa työnhakuprofiilien tietovarantoa koskevista muutoksista?

Ei lausuttavaa.

4. Onko teillä muuta lausuttavaa palvelualustaa tai työnhakuprofiileja koskeviin muutoksiin?

Ehdotuksessa on mainittu, että julkaistuja työnhakuprofiileja voivat hakea ja tarkastella vain palvelualustalle kirjautuneet työnantajat, yksityiset työväilyyritykset sekä työttömyyskassat. Onhan myös työvoimaviranomaiselle määritelty pääsy näihin tietoihin muutoinkin kuin asiakkaan profiilia tehtäessä?

Työttömyysturva

1. Onko teillä lausuttavaa koulutusta vailla olevia nuoria koskevista muutoksista? Erityisesti Opetushallitusta ja Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskusta pyydetään muun ohella arvioimaan esitettyjen muutosten kohderyhmien suuruutta, koska työ- ja elinkeinoministeriöllä ei ole ollut käytettävissään tähän tarvittavia tilastotietoja.

Ehdotuksessa mainitaan, että koulutukseen hakuvelvollisuuden voisi täyttää hakemalla työhön ja itsenäiseen elämään valmentavaan koulutukseen ja lisäksi työllistymissuunnitelmassa tai sitä korvaavassa suunnitelmassa olisi nykyistä laajemmin mahdollista sopia muuhun kuin tutkintotavoitteiseen koulutukseen hakemisesta sekä pääsäännöstä poikkeavasta opiskelupaikkojen hakemisen tarkasteluajankohdasta.

Pohjois-Karjalan työllisyysalue toteaa, että tämä olisi hyvä uudistus. Nuoren hakeutuminen opiskelemaan oikea-aikaisesti tarvittavilla valmiuksilla tukee opinnoista menestymistä ja valmistumista.

2. Onko teillä lausuttavaa työttömyysturvaseuraamuksia koskevista muutoksista?

Ei lausuttavaa.

3. Onko teillä lausuttavaa muista työttömyysturvamuutoksista?

Ei lausuttavaa.