

16.3.2018

EOAK/6656/2017

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölonen**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Päivi Pihlajisto**

## **TARKASTUS: VARSINAIS-SUOMEN TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTO**

Tarkastuspöytäkirja

Tarkastuskohde: Varsinais-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto (TE-toimisto)

Tarkastusajankohta: 29.11.2017

Osallistujat EOAK:sta: esittelijäneuvos Juha Niemelä  
vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Kari Muukkonen  
vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Päivi Pihlajisto  
notaari Heini Lehtinen

Osallistujat tarkastuskohteesta: johtaja - - -  
palvelujohtaja - - -, PL1  
palvelujohtaja - - -, PL2  
palvelujohtaja - - -, PL3  
palveluesimies - - -, PL1 (palvelualat)  
palveluesimies - - -, PL1 (teollisuusalat)  
palveluesimies - - -, PL1 (työttömyysturva)  
palveluesimies - - -, PL2  
palveluesimies - - -, PL3  
substanssivastaava - - -, PL3  
asiantuntija - - -, PL1  
asiantuntija - - -, PL2  
asiantuntija - - -, PL3  
johdon suunnittelija - - -

Seuratut haastattelijat:

- - -, PL1

- - -, PL3

- - -, PL3

1

### **KÄYNNIN TARKOITUS**

Käynnin tarkoituksena oli tutustua TE-toimiston toimintaan ja palveluihin, erityisesti työnhakijoiden haastattelujen toteuttamiseen.

2

### **KÄSITELTYJÄ ASIOITA**

Yleisesitys TE-toimiston toiminnasta

TE-toimistolla on 1.12.2017 lukien neljä toimipaikkaa: Turku, Uusikaupunki, Salo ja Loimaa. Lisäksi sillä on työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun toimintamalliin liittyvät asiakaspalvelupisteet Turussa ja Salossa. Em. toimipisteiden lisäksi tuetun työllistymisen henkilö-

asiakkaiden lähipalvelua (lähinnä aktivointisuunnitelmat ja monialaiset suunnitelmat) järjestetään seuraavien kuntien tiloissa: Kemiönsaari, Laitila, Lieto, Paimio, Parainen, Somero ja Turku. TE-toimisto on mukana seuraavissa seudullisissa yrityspalveluissa: Potkuri (Turku), Yrityssalo (Salu), Ukipolis (Uusikaupunki) ja Loimaan kaupungin yrityspalvelut.

TE-toimiston palvelutarjontaa laajentavat työllisyyspoliittisella avustuksella rahoitettavat hankkeet, jotka on tarkoitettu erityisesti pitkään työttömänä olleille. Vuonna 2017 TE-toimisto rahoitti em. avustuksella yhteensä 13 hanketta.

TE-toimisto on hankkinut asiakkailleen työhönvalmennusta. TE-toimiston verkkosivuilla on kuuden palveluntuottajan yhteystiedot. Em. palveluntuottajista asiakas voi valita itselleen sopivan työhönvalmentajan. Palvelu on TE-toimiston asiakkaalle maksuton.

Osa TE-toimiston toiminta-alueeseen kuuluvista kunnista (Turku, Naantali, Paimio ja Raisio) kuuluu julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellisesta tarjoamista ja työelämäkokeilua koskevasta kokeilusta annetun lain (505/2017) piiriin. Em. tarkoittaa, että kokeilualueeseen kuuluvat kunnat vastaavat osittain julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012) mukaisten julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden tarjoamisesta. TE-toimiston alueen kokeilukunnissa kokeilun kohderyhmään kuuluvat alle 25-vuotiaat ja vähintään 12 kuukautta yhtäjaksoisesti työttöminä työnhakijoina olleet. Syyskuun 2017 alussa TE-toimiston työttömistä työnhakijoista ja lomautetuista noin 30 % kuului kokeilun kohderyhmään.

Työllisyyskatsauksen mukaan TE-toimistossa oli lokakuun 2017 lopussa yhteensä 47 200 työnhakijaa, joista työttömiä 22 800. Edelliseen vuoteen verrattuna työttömien työnhakijoiden määrä oli vähentynyt 17,4 %:lla (koko maassa 17,2 %). Lokakuun 2017 lopussa työttömien osuus työvoimasta oli Varsinais-Suomessa 10 % (koko maassa 10,4 %). Lokakuun lopussa TE-toimiston alueen kunnista korkein työttömyysaste oli Turussa (13 %) ja Salossa (12,7 %). Työttömyysaste oli matalin Ruskolla (4,8 %) ja Paimiossa (5,1 %). Lokakuussa 2017 alkoi noin 4 300 työttömyysjaksoa ja päättyi noin 4 600 työttömyysjaksoa.

Nuorten (alle 25 vuotiaat), yli 50 vuotiaiden ja pitkäaikaistyöttömien määrä vähenee. Lokakuun 2017 lopussa alle 25-vuotiaita työttömiä työnhakijoita oli 2 700 (17 % vähemmän kuin vuotta aikaisemmin) ja yli 50-vuotiaita 8 700 (14 % vähemmän kuin vuotta aikaisemmin). Lokakuun 2017 lopussa yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita oli 8 100 (18 % vähemmän kuin vuotta aikaisemmin). Ulkomaalaisia työttömistä työnhakijoista oli noin 2 300.

Työllisyyskatsauksen mukaan työttömyys väheni ammattiryhmittäin tarkasteltuna kaikissa ammattiryhmissä. Voimakkaimmin työttömien määrä väheni suorittavien tehtävien ammattiryhmissä (noin 25 %). Tilanne on parantunut selvästi myös palveluissa sekä asiantuntija- ja muissa toimihenkilötehtävissä.

Työvoiman kysyntä vilkastuu edelleen. TE-toimistossa oli 31.10.2017 tarjolla 3 200 avointa työpaikkaa (36 % enemmän kuin vuotta aikaisemmin). TE-toimiston toimintaan vaikuttaa olennaisesti se, että auto- ja meriteollisuudessa on tarjolla paljon työpaikkoja. Työpaikkojen täyttymistä tuetaan rekrytointikoulutuksella, työpaikkatiedotuksella, asiakasohjauksesta sopimisella yritysten kanssa sekä tapahtumayhteistyöllä ja viestintäyhteistyöllä yritysten kanssa. Lisäksi hyödynnetään valtakunnallista TE-toimistojen yhteistyöverkostoa. TE-toimisto esitteli yhteistoimintaansa Valmet Automotiven ja Meyer Turun kanssa.

Työllistymistä edistävissä palveluissa oli lokakuussa 2017 yhteensä noin 10 500 henkilöä, joista työttömyysetuudella tuetussa omaehtoisessa koulutuksessa noin 3 400 henkilöä, palkkatuetussa työssä noin 1 900 henkilöä ja työvoimakoulutuksessa noin 1 800 henkilöä.

## Henkilöasiakkaan palveluprosessi

Henkilöasiakkaan palveluprosessia koskevat säännökset muuttuivat vuoden 2017 alussa työnhakijan haastattelun osalta siten, että työttömän työnhakijan haastattelu tulee aina järjestää työttömyyden jatkuttua yhdenjaksoisesti kolmen kuukauden ajan ja sen jälkeen aina kolmen kuukauden yhdenjaksoisen työttömyyden jälkeen. Ennen säännösmuutosta TE-toimistolla oli laajempi harkintavalta haastattelujen toteuttamiseen.

### Työnhakijan haastattelu

Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (JTYPL, 916/2012) 2 luvun 4 §:ssä on säännökset työnhakijan haastattelun järjestämisestä. Säännöksen mukaan työ- ja elinkeinoviranomainen järjestää työnhakijalle ensimmäisen haastattelun kahden viikon kuluessa työnhaun alkamisesta, jollei se työnhakijan tilanne huomioon ottaen ole ilmeisen tarpeetonta. Työ- ja elinkeinoviranomaisen tulee varata työnhakijalle tilaisuus myöhempiin haastatteluihin määräajoin työnhakijan palvelutarpeen mukaisesti. Työttömän työnhakijan haastattelu tulee kuitenkin aina järjestää työttömyyden jatkuttua yhdenjaksoisesti kolmen kuukauden ajan ja sen jälkeen aina kolmen kuukauden yhdenjaksoisen työttömyyden jälkeen.

JTYPL:n 2 luvun 5 §:ssä on säännös työnhakijan haastattelun sisällöstä. Säännöksen mukaan ensimmäisessä työnhakijan haastattelussa tarkistetaan ja täydennetään työnhakutiedot, arvioidaan palvelutarve, laaditaan työllistymissuunnitelma sekä sovitaan asiointitavasta ja yhteydenpidosta työ- ja elinkeinoviranomaisen ja työnhakijan välillä. Osana palvelutarpeen arviointia työ- ja elinkeinoviranomainen tekee arvion työttömän työnhakijan valmiuksista työllistyä avoimille työmarkkinoille sekä työttömyyden pitkittymisen todennäköisyydestä. Myöhemmissä haastatteluissa arvioidaan lisäksi työnhaun tuloksellisuutta ja työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman toteutumista sekä tarkistetaan suunnitelma. Työnhakijan haastattelun yhteydessä työ- ja elinkeinoviranomainen tarjoaa työnhakijalle soveltuvia työpaikkoja ja koulutusta sekä muita palvelutarpeen ja työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman mukaisia palveluja.

### Työllistymissuunnitelma

JTYPL:n 2 luvun 6 §:ssä on säännös työllistymissuunnitelman laatimisesta ja tarkistamisesta. Säännöksen mukaan työttömällä työnhakijalla ja muutosturvan piiriin kuuluvalla työnhakijalla on oikeus työllistymissuunnitelmaan. Maahanmuuttajan oikeudesta kotoutumissuunnitelmaan ja työ- ja elinkeinotoimiston osallistumisesta kotoutumissuunnitelman laatimiseen säädetään kotoutumisen edistämisestä annetussa laissa. Työttömän työnhakijan oikeudesta aktivointisuunnitelmaan ja työ- ja elinkeinotoimiston osallistumisesta aktivointisuunnitelman laatimiseen säädetään kuntouttavasta työtoiminnasta annetussa laissa. Monialaisen työllistymissuunnitelman laatimisesta, seurannasta ja tarkistamisesta säädetään työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta annetussa laissa. Työllistymissuunnitelma on laadittava, jollei sen laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta, viimeistään 4 §:n 1 momentin mukaisessa työnhakijan haastattelussa. Työllistymissuunnitelmaa tai sitä korvaavaa suunnitelmaa on tarkistettava työnhakijan haastattelun yhteydessä tai työnhakijan pyynnöstä.

Työllistymissuunnitelman sisällöstä on säännös JTYPL:n 2 luvun 7 §:ssä, jonka mukaan työllistymissuunnitelma ja sitä korvaava suunnitelma perustuu työnhakijan omiin työtä tai koulutusta koskeviin tavoitteisiin ja arvioituun palvelutarpeeseen. Suunnitelmassa sovitaan työnhausta ja sen tavoitteista, työnhakijan palvelutarpeen mukaisista julkisista työvoima- ja yrityspalveluista ja muista työllistymistä edistävästä palveluista sekä asiantuntija-arvioinneista. Tarvittaessa suunnitelmassa sovitaan muista osaamista, työmarkkinavalmiuksia ja toimintakykyä parantavista palveluista tai työkyvyn tai terveydentilan selvittämiseen liittyvistä toimista. Työnhakija ja työ- ja elinkeinoviranomainen sopivat työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman toteutumisen seurannasta ja hyväksyvät suunnitelman. Jos työ- ja elinkeinoviranomainen edellyttää muuta selvitystä kuin työnhakijan oman ilmoituksen suunnitelman toteuttamisesta, tämä ehto on kirjattava suunnitelmaan.

### Työttömän työnhakijan ja työ- ja elinkeinoviranomaisen velvollisuudet

Työttömän työnhakijan yleisenä velvollisuutena on JTYPL:n 2 luvun 8 §:n mukaan hakea työtä ja koulutusta. Työtön työnhakija on myös velvollinen osallistumaan työnhakijan haastatteluihin sekä työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman laatimiseen ja tarkistamiseen. Työtön työnhakija, jonka kanssa on laadittu työllistymissuunnitelma tai sitä korvaava suunnitelma, on velvollinen toteuttamaan suunnitelmaansa sekä hakeutumaan ja osallistumaan suunnitelmassa sovittuihin palveluihin, jotka tukevat hänen työnhakuaan ja edistävät hänen työmarkkinavalmiuksiaan ja työllistymistään. Työtön työnhakija on lisäksi velvollinen

suunnitelmassa sovitus määrääjässä ja tavalla ilmoittamaan työ- ja elinkeinoviranomaiselle, miten hän on toteuttanut suunnitelmaa. Em. velvollisuuksien vastaisen menettelyn vaikutuksesta henkilön oikeuteen saada työttömyysetuutta säädetään työttömyysturvalaissa.

JTYPL:n 2 luvun 9 §:n mukaan työ- ja elinkeinoviranomaisen on tarjottava työtä ja koulutusta sekä järjestettävä työllistymissuunnitelmaan tai sitä korvaavaan suunnitelmaan sisältyviä palveluja työ- ja elinkeinoviranomaisen käytettäväksi osoitettujen määrärahojen rajoissa. Työ- ja elinkeinoviranomaisen on myös seurattava työllistymissuunnitelman tai sitä korvaavan suunnitelman toteutumista ja osaltaan huolehdittava palveluprosessin etenemisestä.

ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskuksen (KEHA-keskus) tehtävänä on antaa asiakkaiden tasapuolisen kohtelun ja tehtävien valtakunnallisesti yhdenmukaisen hoitamisen kannalta tarpeelliset ohjeet. Em. tarkoituksessa KEHA-keskus on laatinut työohjeen haastattelujen sisällöstä. Lisäksi TE-toimistolla on käytettävissään haastattelurunko. Asiakkailla on työllistymissuunnitelman laatimiseen liittyvä ohjeistus.

KEHA-keskus tekee seurantaan työllistymissuunnitelmien laatimisesta (työttömille alle 3 kk sitten tehdyt suunnitelmat tai yhtäjaksoista työttömyyttä alle 3 kk edellisestä suunnitelmasta – em. osuudet kaikista työttömistä). Tilaston mukaan 1.9.2017 suunnitelma oli tehty koko maassa 51,5 %:lle työttömistä. TE-toimiston palvelujen piirissä olevista työttömistä suunnitelma oli tehty 53,8 %:lle ja kokeilun piirissä olevista työttömistä 25 %:lle. Uudenmaan TE-toimistossa vastaava luku oli 52,9 % ja Pirkanmaan TE-toimistossa (pl. kokeilu) 39,3 %. Korkeimmat prosenttiosuudet olivat Kainuun TE-toimistossa (74,8 %) ja Keski-Suomen TE-toimistossa (73,4 %).

TE-toimiston alueella (pl. kokeilun piiriin kuuluvat henkilöasiakkaat) 23.11.2017 määräaikais-haastattelu oli tehty 66 %:lle työttömistä ajallaan. Em. päivänä 29 %:lla asiakkaista suunnitelman teosta oli kulunut yli kolme kuukautta ja 6 %:lla asiakkaista ei ollut suunnitelmaa lainkaan. Niiden työttömien työnhakijoiden osuus työttömistä, joille suunnitelma on tehty ajoissa, on noussut vuoden 2017 aikana kuukausittain.

Työnhakijoiden ja työnantajien palvelutyytyväisyyttä mitataan kyselyllä, jonka asteikko on 0–5. Huhti-kesäkuuta 2017 koskevan kyselyn mukaan työnhakijoiden arvioiden keskiarvo koko maassa oli 3,96 ja Varsinais-Suomen TE-toimistossa maan neljänneksi paras 4,17. Kysyttäessä työnhakijoilta määräaikaishaastattelujen hyödyllisyydestä ("Koen hyötyneni keskustelusta TE-toimiston asiantuntijan kanssa suunnitelmani laatimiseksi ja toteuttamiseksi") ajalta tammi-kesäkuu 2017 koko maan keskiarvo oli 3,46 ja Varsinais-Suomen TE-toimiston 3,68.

Myös työnantajat ovat palvelutyytyväisyyskyselyn mukaan varsin tyytyväisiä TE-toimiston palveluun (4,03 – koko maassa 4,02).

### 3

#### **YHTEENVETO KÄYNNISTÄ**

Ajalla 1.8.2017–31.12.2018 TE-toimiston toimintaan vaikuttaa julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden alueellista tarjoamista ja työelämäkokeilua koskeva kokeilu, johon kuuluvat Turun, Naantalın, Paimion ja Raision kunnat. Em. kunnat vastaavat julkisten työvoima- ja yrityspalvelujen tarjoamisesta kuntiensä alle 25-vuotiaille ja vähintään 12 kuukautta yhtäjaksoisesti työttöminä työnhakijoina olleille.

TE-toimiston toimintaa leimaa positiivinen rakennemuutos, jonka myötä työvoiman kysyntä on lisääntynyt. Erityisesti auto- ja meriteollisuus tarvitsevat lähivuosina runsaasti työvoimaa. Positiivisen rakennemuutoksen seurauksena työttömyys yleisesti ja myös eri ammattiryhmien ja

erityisryhmien (nuoret, yli 50-vuotiaat ja pitkäaikaistyöttömät) työttömyys on kääntynyt selvään laskuun.

Työnhakijan haastatteluja ja työllistymissuunnitelmia oli 1.9.2017 tehty TE-toimistossa (pl. ko-keilu) isommalle osalle työttömistä kuin koko maassa keskimäärin. TE-toimiston työnhakija-asiakkaat ovat maan keskiarvoa tyytyväisempiä TE-toimiston palveluun ja keskusteluihin TE-toimiston asiantuntijan kanssa.

Juha Niemelä, Päivi Pihlajisto ja Heini Lehtinen seurasivat kukin yhtä työnhakijan haastattelua. Haastattelut toteutettiin JTYPL:n säännösten mukaisesti.

Pöytäkirjan vakuudeksi

Päivi Pihlajisto  
vanhempi oikeusasiamiehensihteeri