

Tuloksellisuustarkastus

Tarkastuskertomus 8/2015 Sähköiset työvoimapalvelut

Yhteenveto kertomusluonnoksen lausunnosta

Valtiontalouden tarkastusvirasto on saanut viitekohdassa mainitun tarkastuskertomuksen luonnoksesta palautetta seuraavasti:

Työ- ja elinkeinoministeriö, 19.5.2015.

Lausunnonantajalla on ollut tilaisuus

- lausua näkemyksensä tarkastuskertomusluonnoksessa esitetyistä tarkastusviraston kannanotoista sekä
- esittää kertomusluonnoksen tekstiin korjaus- ja täsmennysehdotuksia.

Ennen lopullisen tarkastuskertomuksen antamista tarkastusvirasto on kertomusta viimeisteltäessä ottanut huomioon palautteen seuraavasti:

Lausunnonantajan näkemykset kannanotoista

Yleisnäkemyksenään kertomusluonnoksesta työ- ja elinkeinoministeriö toteaa, että tarkastuskohde on ollut liian kapea-alainen; verkkopalveluja ei voida tarkastella muista palveluista irrallisina. Kertomuksesta kuitenkin ilmenee, että tarkastuksen lähtökohtana ei ollut sähköisten palvelujen irrallinen tarkastelu, vaan se, miten palvelut voidaan kokonaisuutena jatkossa hoitaa laadukkaasti nykyistä tehokkaammin ja taloudellisemmin. Lisäksi tarkastuksia joudutaan aina – ei vain tässä tapauksessa – jollain tavoin resurssi- ja aikataulusyistä rajaamaan.

Työ- ja elinkeinoministeriö toteaa lausunnossaan tarkastuksen kannanotoista ja suosituksista, että sähköisistä palveluista tehdään jatkuvaa palauteseurantaa. Seurantaa käytetään palveluiden kehittämisen tukena. Kuluvana vuonna tullaan kehittämään myös vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden arviointia. Myös käyttöliittymiä ollaan uudistamassa käyttäjäystävällisemmiksi. Verkkopalveluiden markkinointiin on ministeriön mukaan niin ikään kiinnitetty tänä vuonna aiempaa enemmän huomiota.

Koska tarkastusaineisto kerättiin pääosin vuoden 2014 loppupuoliskolla, havainnot koskevat luonnollisesti tuolloin vallinnutta tilannetta. Tältä osin ei ole syytä muuttaa tarkastuksen suosituksia. Nämä ovat tiettyyn ajankohtaan sidottuja, ja ajankohta on todettu tarkastuksen toteutusta koskevassa kertomusosiossa.

Teknisluonteiset täsmennys- ja korjausehdotukset

Ministeriön lausunnossa ei ole jaoteltu teknisluonteisia korjausehdotuksia erikseen, vaan lausunnossa käydään läpi kertomusluonnos alusta loppuun ja listataan ne sivut ja asiakohdat, joita on kommentoitu. Teknisluonteisista korjausehdotuksista on luonnoksen viimeistelyssä otettu huomioon lausunnon sivun 3 korjausehdotus verkkopalvelujen kehittämisestä vastaavan TEM:n osaston ja ryhmän virallisista nimistä.

Ministeriö toteaa lausunnossaan (s. 2, s. 3), että verkkopalveluilla ei ole ollut tarkoitus korvata henkilökohtaisia palveluja eikä asiakkaalle määritetty palvelulinja rajoita tiettyjen palvelujen saatavuutta.

Toisaalta ministeriö myös toteaa (s. 2), että erityisesti palvelulinja 1:n asiakkaille henkilökohtaisen palvelun tarjoaminen on *haasteellista*. Epäselvää on, mitä haasteellisuudella tässä tarkoitetaan, mutta tarkastuksessa TE-toimistoista kerätyn haastatteluaineiston perusteella palvelumahdollisuuksia rajoittaa ennen kaikkea TE-toimistojen henkilökunnan puute. Käytännössä tilanne palvelulinja 1:n asiakkaiden osalta on se, että palvelut rajoittuvat verkkopalveluihin ja puhelinpalveluun, jolloin asiakasta ei kohdata lainkaan kasvoista kasvoihin. Tällöinhän kyse on faktisesti siitä, että verkkopalveluilla on korvattu henkilökohtaista palvelua. Täten näitä asiakkoita koskevia muutosehdotuksia ei ole huomioitu luonnosta viimeisteltäessä.

CV-nettipalvelun vaikuttavuudesta ministeriössä todettiin elokuussa 2014, että palvelun vaikutuksia asiakkaiden työnsaantiin ei ole arvioitu objektiivisin menetelmin. Lausunnossaan 19.5.2015 ministeriö kuitenkin korostaa (s. 8), että palvelusta on tehty erilaisia alueellisia selvityksiä, opinnäytetöitä ja vastaavia. Näitä ei voida kuitenkaan pitää sellaisina arvioiteina, joita alkuperäisessä kysymyksessä tarkoitettiin ja ministeriö tuolloin selvästi ymmärsi tarkoitettavan. Täten luonnostekstiä ei ole tältä osin muutettu.

Lausunto sisältää myös selostuksia ja suunnitelmia siitä, mitä muita asiaan liittyviä kehittämishankkeita on nyt meneillään tai alkamassa. Nämä eivät ole aiheuttaneet muutoksia kertomustekstiin.

Lisätietoja: Johtava tuloksellisuustarkastaja Ville Vehkasalo, puh. (09) 432 5814.