



Kertomusluonnoksesta annetut lausunnot

5/2023 Julkisen yrityspalvelujärjestelmän toimivuus

D/713/04.07.02/2021

Ulkoministeriö, 15.3.2023.

ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus (KEHA-keskus), 15.3.2023.

Työ- ja elinkeinoministeriö, 20.3.2023.

Ulkoministeriön lausunto Valtiontalouden Tarkastusviraston (VTV) tarkastuskertomusluonnokseen ”Julkisen yrityspalvelujärjestelmän toimivuus”

Ulkoministeriö kiittää lausuntomahdollisuudesta ja esittää seuraavia huomioita:

- Ulkoministeriö (jatkossa ”UM”) keskittyy huomioissaan ainoastaan valtion Team Finland-verkoston (jatkossa ”TF-verkosto”) toimintaan.

Team Finland-verkoston strateginen johtaminen ja ohjaus

- Myös UM:n mielestä yksi keskeisimmistä tarkastusluonnoksessa esiin nostetuista TF-verkoston toiminnan kehittämisen haasteista on TF-verkoston ohjaukseen ja strategiseen johtamiseen liittyvät haasteet. Asia nostettiin esiin myös kesäkuussa 2022 julkistetussa TF-verkoston evaluaatiossa (Etlatieto & 4Front). VTV toteaa, että nämä ohjauksen ongelmat ovat olleet tiedossa jo useita vuosia. TF-verkostoa ohjaa Työ- ja Elinkeinoministeriö (TEM) ELY-keskusten, Finnveran ja Business Finlandin (”BF”) osalta sekä toistaiseksi vielä TE-keskusten osalta siihen saakka, kunnes TE-keskusten työvoimatoiminnot siirtyvät kuntapuolelle. UM ohjaa puolestaan ulkomaanedustustojaan ja muiden TF-ulkomaanresurssien osalta BF ohjaa omia ulkomailla olevia vientikeskuksiaan.
- TF-verkoston strateginen johtaminen kuuluu TEM:in puheenjohtamalle Team Finland-johtoryhmälle (”TF-jory”). TF-joryn nykytoimintamallilla TF-verkoston strateginen johtaminen on kuitenkin haasteellista eri syistä. Samaan aikaan vuonna 2018 syntyneen Business Finlandin rooli on kasvanut TF-verkoston operatiivisessa työssä merkittäväksi BF vetäessä kaikkia muita TF-työryhmiä, paitsi TF-johtoryhmää. UM:n mielestä TF-joryn toimintaa olisikin nyt luontevaa lähteä uudistamaan. Samalla voisi tarkastella TF-verkoston muita työryhmiä, niiden toimintaa ja organisoitumista.

Team Finland-verkoston yrityspalvelujen suuri määrä

- Ulkoministeriö yhtyy tarkastuskertomuksen arvioon, että erilaisia julkisia Team Finland-yrityspalveluita on tarjolla huomattava määrä, mutta että asiakkaat eli yritykset voivat tuntea niitä edelleen huonosti. Julkisen TF-yrityspalvelujärjestelmän todetaan myös olevan hajanainen, monimutkainen ja osin vaikeasti saavutettava varsinkin järjestelmää huonosti tunteville pienille ja keskisuurille yrityksille (”PK-yritykset”).
- UM toteaa, että TF-verkoston eri ydintoimijoiden omat TF-palvelut käytiin ja listattiin kevätkaudella 2022 valmistuneessa TF-palvelupolkutyössä. Viestintää yrityksille näistä TF-verkoston toimijoiden moninaisista palveluista on puolestaan viime vuosina kehitetty monin eri

tavoin (erilaiset TF-yritystilaisuudet, ”TF Talks” –infowebinaarit, uuden TF-verkostolle yhtenäisen elektronisen yhteydenottolomakkeen käyttöönotto, yms.), mutta palveluita on edelleen runsaasti ja yritykset tuntevat TF-palveluja vaihtelevasti.

- UM:n mielestä kuluvana vuonna, em. TF-palvelupolkutyön ja parhaillaan työn alla olevan TF-strategian uudistamistyön pohjalta, olisi nyt hyvin luontevaa lähteä käymään läpi moninaisia TF-yrityspalveluja, samalla mahdollisia TF-työn päällekkäisyyksiä karsien. Tarkastuskertomuksessa tuodaan esiin, että TF-verkoston eri toimijoiden roolitukset eivät ole edelleenkään kaikilta osin yrityksille selkeitä. UM katsoo, että TF-verkoston rakenneuudistuksille, joissa pyrittäisiin karsimaan yrityksille annettavien erilaisten TF-yrityspalvelujen päällekkäisyyksiä ja samalla myös selkeytettäisiin eri TF-toimijoiden rooleja, olisi nyt tilaa.
- TF-verkostoyhteistyössä TF-viestinnästä vastaa BF, jossa tähän työhön on kuitenkin allokoitu niukat henkilöresurssit. Tämä ja vähäiset TF-viestinnän resurssit myös muissa TF-ydintoimijoissa on haaste tehokkaammalle TF-viestinnälle yrityksiin päin. TF-verkostossa tulisikin yhteistyössä kartoittaa, varsinkin ydintoimijoiden viestijöiden työryhmässä, miten tätä viestintää voitaisiin kehittää yritykset paremmin saavuttavaksi.

TF-verkoston tietojärjestelmien ja mittarien kehittäminen

- TF-verkoston tietojärjestelmissä on edelleen varaa kehittämiselle. Tietojärjestelmät eivät tue tällä hetkellä ideaalilla tavalla TF-verkoston työn mittaamista. TF-verkoston keskeisin työkalu on yhteinen yritysasiakkuuksien hallintajärjestelmä, ns. KasvuCRM. KasvuCRM on serveripohjainen järjestelmä tällä hetkellä. BF kuitenkin käyttää omassa ulkomaanverkostossaan KasvuCRM:n pilvipalvelupohjaista ”tytärjärjestelmää” ns. GlobalCRM:ää. Tämän yhteisen KasvuCRM:n käyttö kuitenkin kärsii mm. eri TF-organisaatioiden erilaisista merkintätavoista. Toisaalta myös CRM:n käytön hankaluus on ollut jatkuva laajempi haaste koko CRM-järjestelmän käytölle – näin myös UM:ssä. CRM:n osalta voisi olla kannatettavaa hyödyntää yhteisiä TF-ydintoimijoiden koulutuksia, joiden kautta CRM:n käyttö- ja merkintätavat yhtenäistyisivät.
- TF-verkoston tuloksellisuuden mittauksessa on siitäkin kehittämistä, joka nostetaan myös yhtenä johtopäätöksenä esiin. TF-verkostolle Team Finland-johtoryhmässä asetetut eri mittarit mittaavat tällä hetkellä varsinkin määrällisiä ja TF-verkoston sisäisen työn tavoitteita (esim. TF-ydintoimijalta toiselle ydintoimijalle välitettävät ns. yritysliidit). Mittarit eivät tällä hetkellä annakaan kaikilta osin tosiasiallista ja viimekäteistä faktatietoa siitä, miten tuloksellisia TF-verkoston yrityksille antavat palvelut ovat lopulta olleet erityisesti yritysten näkökulmasta. UM:n mielestä TF-verkoston mittarien kehittämiseen tulisikin kiinnittää enemmän huomiota TF-verkoston jatkotyössä ja mittarien kehittäminen olisi tärkeää myös TF-joryn strategisen johtamisen kehittämisessä.

Ulkoministeriön oma Team Finland-työ

- VTV nostaa esiin tarkastusluonnoksessaan myös sen, että UM on tulkinut rooliaan yritysten vienninedistämisessä laveasti. UM huomauttaa, että tämä on ollut seurausta Business Finlandin

jatkuvasti varsin niukoista TF-resursseista ulkomaisissa BF-vientikeskuksissaan. UM on halunnut palvella suomalaisia vientiyrityksiä oman selvästi laajemman globaalien edustustoverkkonsa avulla. UM onkin em. syystä saanut määräaikaisen rahoituksen mm. noin parillekymmenelle TF-erityisasiantuntijalle, joiden tehtävien sijoittamisen suunnittelussa sekä myös rekrytoinneissa BF oli täysimääräisesti integroitu mukaan.

- UM nostaa esiin myös viime vuosina edelleen muuttuneen maailmanpoliittisen sekä kauppapoliittisen tilanteen. Aiempaa selkeämmin esiin nousseet geopolitiikka ja –talous haastavat yhä voimakkaammin sääntömääräistä kauppajärjestelmää ja sen toimivuutta. Muuttunut globaalitilanne vaatii yhä enenevässä määrin UM:n ulkomaanverkoston tukea suomalaisyrityksille eri vientimarkkinoilla. UM ei kuitenkaan kiistä, etteikö samaan aikaan ulkomaanverkostossa olisi myös tilaa roolien selkeyttämiselle. Tämä näkemys tuotiin esiin jo em. vuoden 2022 TF-verkoston evaluaatiossa. Ulkomaanverkoston TF-työn roolituksia olisi luontevaa käydä läpi UM:n ja BF:n välillä, kun työn alla oleva TF-strategia uudistus saadaan päätökseen.
- Team Finland-verkoston ns. roolituksiin liittyen voi vielä todeta, että Suomella on UM:n arvioiden mukaan kotimaassa suhteellisesti suuremmat TF-vienninedistämisen henkilöresurssit kuin ulkomailla, ainakin, jos verrataan monien kilpailijamaittemme vientiresursseja eri vientimarkkinoilla. UM:n arvioiden mukaan suomalaisyritysten suurimmat haasteet liittyvät nimenomaan kv. osaamisen puutteisiin. Ja kuten edellä todettu, myös geopolitiikka ja geotalous haastavat nykyisin multilateraalia ja sääntöperusteista kv. kaupan toimintaympäristöä ja suomalaisyritysten vientityötä.
- Tämän em. kehityksen vuoksi valtioiden ja viranomaisten rooli onkin ollut kv. kaupassa viime vuosina merkittävässä ja trendinomaisessa kasvussa. Ulkomailla näitä viranomaiskontakteja vientiyrityksille luovat, hoitavat ja ylläpitävät nimenomaan UM:n edustustot. Näistä syistä UM:n rooli ulkomailla tapahtuvassa yritysten neuvonnassa, markkinoiden analysoinnissa, kaupan esteissä avustamisessa sekä ns. ovien avaamisen verkottamisessa on ollut kasvussa ja tästä työstään UM on myös saanut yrityksiltä jatkuvasti hyvin myönteistä palautetta.

Valtiontalouden tarkastusvirasto
kirjaamo@vtv.fi

Lausuntopyyntö 21.2.2023, D/713/04.07.02/2021

Tarkastuskertomusluonnos Julkisen yrityspalvelujärjestelmän toimivuus

Valtiontalouden tarkastusvirasto on pyytänyt KEHA-keskukselta lausuntoa tarkastuskertomusluonnoksesta Julkisen yrityspalvelujärjestelmän toimivuus.

KEHA-keskus ilmoittaa, ettei sillä ole lausuttavaa ko. tarkastuskertomusluonnokseen.

Tämä asiakirja on sähköisesti hyväksytty viraston sähköisessä asianhallintajärjestelmässä. Asian on esitellyt strategiajohtaja Jouko Nieminen ja ratkaissut johtaja Heikki Heikkilä.

Jakelu

KEHA-johto



Valtiontalouden tarkastusvirasto

Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomusluonnos: Julkisen yrityspalvelujärjestelmän toimivuus (D/713/04.07.02/2021, 21.2.2023)

Työ- ja elinkeinoministeriön lausunto tarkastuskertomusluonnoksesta

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) kiittää mahdollisuudesta lausunnon antamiseen tarkastuskertomusluonnokseen julkisen yrityspalvelujärjestelmän toimivuudesta.

TEM tuo lausunnossaan esiin yleisiä huomioita tarkastuskertomusluonnokseen, vastaa tarkastuskertomusluonnoksessa esitettyihin suosituksiin sekä kommentoi tarkastuskertomusluonnosta lukukohtaisesti. Teknisluonteiset korjaus- ja täsmennysehdotukset ovat liitteessä 1.

I. Yleisiä huomioita tarkastuskertomusluonnokseen

TEM yhtyy tarkastuskertomusluonnoksen toteamaan, että julkinen yrityspalvelujärjestelmä on monimutkainen, koska palveluntuottajia on paljon ja palveluvalikoima on laaja. VTV:n tarkastuskertomusluonnoksen huomiot yrityspalvelujärjestelmän monimutkaisuudesta ovat samansuuntaisia TEM:n vuodenvaihteessa 2022-2023 teettämässä yrityspaneelikyselyssä, jossa selvitettiin paneelissa mukana olevien yritysten näkemyksiä julkisista yrityspalveluista ja yrityspalvelukokonaisuudesta. Kyselyyn vastanneet yritykset suhtautuivat keskimäärin kriittisesti yrityspalvelukokonaisuuteen. Yrityspaneeli ei ole tilastollisesti edustava, joten kyselyn tuloksiin tulee suhtautua suuntaa antavasti.

TEM korostaa, että vastuu palvelujärjestelmän ohjauksesta kuuluu TEM:lle hallinnonalan virastojen ja laitosten yrityspalveluiden osalta. Yrityspalvelukokonaisuudessa on paljon yrityspalveluita tuottavia organisaatioita, kuten esimerkiksi kuntien ja kuntien kehitysyhtiöiden yrityspalvelut, joihin ei TEM:n ohjausvalta ulotu.

Lisäksi TEM haluaa tuoda esille, kuten tarkastuskertomusluonnoksessakin todettiin, etteivät kaikki yritysten palvelutarpeet ole sellaisia, että julkisten toimijoiden tulisi ne tyydyttää. Yrityspalvelut on suunnattu palvelutarpeisiin ja -tilanteisiin, joissa on tunnistettu markkinapuutetta. Näin ollen yksityisiä yrityspalveluita tarvitaan julkisten yrityspalveluiden rinnalle. On tärkeää tunnistaa julkisten palveluiden rooli markkinapuutteen paikkaajana, jotta julkisiin yrityspalveluihin ei kohdistuisi vääränlaisia odotuksia.

TEM on samaa mieltä siitä, että yrityspalveluverkoston kehittämisen tulee olla pitkäjänteistä ja ennustettavaa. TEM:n lähtökohtana uudistuksiin on palvelujärjestelmän luotettavuus, ennakoitavuus ja palvelukyvyyn säilyttäminen.

II. Vastaukset tarkastuskertomusluonnoksen suosituksiin

Suositus 1: Työ- ja elinkeinoministeriön tulisi yhteistyössä ulkoministeriön kanssa selkeyttää yrityspalvelujärjestelmää. Ministeriöiden välistä työnjakoa tulisi täsmentää ja palveluita tarjoavien organisaatioiden rooleja tulisi selkeyttää. Järjestelmää selkeytettäessä tulisi turvata yrityksille tärkeä palvelujen ennustettavuus ja jatkuvuus.

Kuten VTV toteaa, valtioneuvoston ohjesäännön mukaan TEM:n vastuulla on viennedistäminen ja yritysten kansainvälistyminen. TEM:n näkökulmasta ministeriöiden työnjako ulkoministeriön (UM) kanssa on selkeä. Ulkomaanverkoston rooleissa, työjaossa ja johtamismallissa on edelleen selkeytettävää UM:n ja TEM:n ohjauksessa olevan Business Finlandin välillä.

Tarkastuskertomusluonnoksen arviot Team Finland –verkoston toiminnasta vastaavat pääosin Team Finland –vaikuttavuustutkimuksessa, hallitusohjelman viennin ja kansainvälisen kasvun ohjelmassa sekä käynnissä olevassa Team Finland –strategian päivytysprosessissa esille nousseita havaintoja ja tuloksia. Haasteita ollaan jo ratkomassa käynnissä olevassa Team Finland –strategiapäivityksessä. Tunnistetuista haasteista huolimatta Team Finland –verkosto näyttäytyy kuitenkin onnistuneena esimerkkinä verkostoyhteistyöstä.

Team Finland –verkoston asiakasryhmää ovat kansainvälistymisellä kasvua tavoittelevat yritykset ja tämän yritysryhmän ulkopuolelle jää merkittävä osa suomalaisista yrityksistä, jotka toimivat vain kotimarkkinoilla. TEM:n näkökulmasta on mahdollonta, että Team Finland –verkosto ohjaisi kaikkia yrityspalveluita. Tällaista ehdotusta ei tulisi sisällyttää tarkastuskertomukseen.

TEM katsoo, että palvelujen selkeyttämisessä palvelujen käyttäjille voitaisiin ensivaiheessa edetä esimerkiksi siten, että eri viranomaisten yrityspalvelujen neuvontaa koottaisiin yhteen kansalliseen julkisen rahoituksen neuvontapalveluun. Kehitettävä monikanavainen palvelu voisi kattaa ensivaiheessa erityisesti Finnveran, Business Finlandin ja ELY-keskusten rahoituspalvelut yrityksille. Neuvontapalvelulla voitaisiin parantaa yritysten tietoisuutta julkisista rahoitustoimijoista, -mahdollisuuksista ja -instrumenteista sekä siten tehostaa niiden tehokasta ja oikea-aikaista hyödyntämistä yritysten kasvun ja kansainvälistymisen edistämiseksi.

Suositus 2: Työ- ja elinkeinoministeriön tulisi kehittää sellaisia toiminnan mittareita, jotka tukevat toiminnan tuloksellisuutta nykyistä paremmin.

Suosituksen mukaan TEM:n tulisi kehittää sellaisia toiminnan mittareita, jotka tukevat toiminnan tuloksellisuutta nykyistä paremmin. TEM ehdottaa, että suosituksessa ohjattaisiin samalla mittareiden yhdenmukaisuuteen eri toimijoiden osalta soveltuvin osin esimerkiksi seuraavasti: ”Työ- ja elinkeinoministeriön tulisi kehittää **eri toimijoille soveltuvin osin** yhdenmukaisia toiminnan mittareita, jotka tukevat toiminnan tuloksellisuutta nykyistä paremmin”.

Suositus 3: Työ- ja elinkeinoministeriön tulisi kehittää asiakastietojärjestelmiä niin, että toimijoiden välinen tiedonvaihto yhdenmukaistuu sekä asiakastiedon laatu ja hyödynnettävyys paranevat.

TEM pitää tärkeänä toimijoiden välisen tiedonvaihdon yhdenmukaisuutta sekä asiakastiedon laadun ja hyödynnettävyyden parantamista. TEM huomauttaa, että sikäli, kun kohdassa viitataan KasvuCRM:ään, eikä yleisesti asiakastietojärjestelmiin, niin kyse ei ole teknisen järjestelmän kehittämisestä, vaan pikemminkin siitä, että KasvuCRM:ää käyttävät viranomaiset huolehtivat, että asiantuntijat noudattavat yhteisiä ohjeita ja sopivat selkeämmin yhteisistä kirjausmenettelyistä.

Suositus 4: Työ- ja elinkeinoministeriön tulisi virtaviivaistaa ohjausta esimerkiksi siten, että palvelujärjestelmän ohjaus työ- ja elinkeinoministeriössä keskitetään yhdelle osastolle.

Suosituksen mukaan TEM:n tulisi virtaviivaistaa ohjausta esimerkiksi siten, että palvelujärjestelmän ohjaus TEM:ssä keskitetään yhdelle osastolle. TEM toteaa, että suositus palvelujärjestelmän ohjauksen virtaviivaistamisesta on oikeaan osuva. Sen sijaan keinot, joilla ohjausta virtaviivaistetaan, tulisi jättää avoimeksi. Ohjauksen virtaviivaistaminen voidaan toteuttaa useilla eri tavoin, esimerkiksi tiivistämällä osastojen välistä yhteistyötä. Suositusta ehdotetaankin muutettavaksi esimerkiksi seuraavasti: ”Palvelujärjestelmän ohjausta työ- ja elinkeinoministeriössä tulisi virtaviivaistaa”.

III. Huomiot tarkastuskertomusluonnokseen luvuittain

Tarkastuskertomusluonnoksen luku 2. Ovatko julkisen yrityspalvelujärjestelmän toimijoiden tehtävät ja tavoitteet selkeitä ja johdonmukaisia?

TEM yhtyy tarkastuskertomusluonnoksen havaintoon siitä, että julkinen yrityspalvelujärjestelmä on monimutkainen, koska palveluntuottajia on paljon ja palveluvalikoima on laaja. Erityisen haasteen koko yrityspalveluverkoston ohjaukseen tuovat tarkastuskertomusluonnoksessakin todetut kuntien ja kuntien kehittämissyhtiöiden palvelutarjoajat, joita TEM ei voi ohjata. Verkostoyhteistyö ja toimivat kumppanuusmallit mahdollistavat kuitenkin toimivan käytännön yhteistyön.

Tarkastuskertomusluonnos korostaa tarvetta yrityspalvelujen asiakaslähtöisyyden kehittämiseen. TEM haluaa nostaa esille Team Finland –palvelupolun, joka kuvaa Team Finland -verkoston tarjoamat palvelut selkeänä, yhteensopivana kokonaisuutena yrityksen näkökulmasta ja tukee yrityksiä tunnistamaan heidän tarpeensa ja kansainvälistymisvaiheeseen sopivat kansainvälistymispalvelut. Yhteinen Team Finland –yhteydenottopalvelu mainitaan keinona vastata asiakkaiden tarpeeseen löytää oikea palvelu. Tämän ohella TEM korostaa, että Team Finland –toiminnan kaltaisessa verkostoyhteistyössä on tärkeää, että asiakaspalvelijat tuntevat verkoston palvelut yli organisaatorajojen ja asiakasohjaus toimii, jolloin yritysasiakkaan ei ole välttämätöntä tietää itselleen oikeaa palvelutarjoajaa tai palvelua.

Myös Suomen digitaalinen kompassi korostaa asiakaslähtöisyyttä ja tavoitteena onkin toteuttaa jatkossa entistä laajemmin yritysasiakkaan tarpeeseen vastaavia, sujuvia, yhteentoimivia ja poikkihallinnollisia digitaalisia palveluja.

Kuten TEM huomiossaan suositukseen 1 toteaa, voitaisiin palvelujen selkeyttämisessä ensivaiheessa edetä siten, että eri viranomaisten yrityspalvelujen neuvontaa koottaisiin yhteen kansalliseen julkisen rahoituksen neuvontapalveluun. Yhteisistä neuvontapalveluista on hyvää kokemusta Business Finlandin yhteydessä toimivasta EU- ja kansainvälisen rahoituksen neuvontapalvelusta sekä ELY:jen pk-yritysten rahoitusneuvontapalvelun pilotista.

Business Finlandin yhteydessä toimiva EU- ja kansainvälisen rahoituksen neuvontapalvelu käynnistettiin vuonna 2021, ja se kokoaa yhteen tietoa Euroopan unionin avustuksista, lainoista, takauksista, pääomasijoituksista, tuista ja julkisista hankinnoista, sekä ohjaa ja neuvoo niiden käytössä. Palvelun tavoitteena on tarjota keskitettyä tietoa EU-rahoituksesta sekä edesauttaa sen kansallista hyödyntämistä.

ELY-keskusten valtakunnallinen pk-yritysten rahoitusneuvontapalvelu käynnistettiin pilottirahoituksella marraskuussa 2021, johtuen erityisesti EU:n alue- ja rakennepolitiikan ohjelman 2021-2027 edellyttämistä uusista vaateista pk-yrityksille yritysrahoituksen haun ja ohjelman sisällön osalta. Lisäksi perusteluna oli tarve pk-yritysten nykyistä paremmalle asiakasohjaukselle eri rahoituskanaviin yritysten kehittämis- ja investointihankkeiden vauhdittamiseksi ja kilpailukyvyyn tukemiseksi. Kyseessä on valtakunnallinen neuvontapalvelu, jonka hallinnollinen kotipaikka on Etelä-Savon ELY-keskuksessa. Neuvontapalvelu on myös osa hallituksen puoliväliin toimenpiteiden toteutusta.

Tarkastuksessa tuli esille myös, että yritykset tuntevat yrityspalvelut huonosti ja että palveluja koskevaa tietoa on vähän, ja sekin on hajallaan eri palvelutarjoajien verkkosivuilla. Heikon tunnettuuden katsottiin heikentävän palvelujen saatavuutta. TEM nostaa esille Suomi.fi-palvelujen tärkeyden. Suomi.fi-palvelutietovaranto muodostaa Suomessa saatavilla olevien, ensisijaisesti julkisten palvelujen keskitetyn hakemiston. Palvelutietovarantoon kuvattujen palvelujen kohderyhmiä ovat esimerkiksi yritykset ja viranomaiset ja Suomi.fi-verkkopalvelu hyödyntää näitä tietoja. Palvelutietovarannon käyttöoikeudesta ja -velvollisuudesta säädetään laissa hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2026).

Useissa kohdissa tarkastuskertomusluonnosta (esimerkiksi luvussa 2.3.) kiinnitetään huomiota palvelujen päällekkäisyyteen muun muassa aloittavien yritysten osalta. Yrityksen perustamistilanteessa tukemiseen soveltuvat TE-toimiston starttiraha ja maa- ja metsätalousministeriön (MMM) maaseuturahoituksen (ELY-keskus) perustamistuki. Mainituissa rahoituspalveluissa ei lähtökohtaisesti tueta samoja kustannuksia, eikä niitä sen vuoksi voitane pitää varsinaisesti päällekkäisinä. Muut ELY-keskuksen ja BF:n rahoitustuotteet eivät suuntaudu erityisesti alkaviin yrityksiin. Joissakin tapauksissa ne voivat soveltua alkavankin yrityksen palveluiksi, mutta tätä ei TEM:n näkemyksen mukaan voida pitää haitallisena päällekkäisyytenä.

Tarkastuskertomusluonnoksen havainnoissa Finnveran osalta arviot yhtiön palvelutarjonnan kattavuudesta, yhtiön roolista ja työnjaosta saavat suhteessa korkeimmat arvosanat, mikä osaltaan johtuu siitä, että Finnveran toiminta poikkeaa muista palvelutarjoajista, eikä toiminta ole lähtökohtaisesti päällekkäistä muiden hallinnonalan toimijoiden kanssa. TEM pyrkii jatkossakin kehittämään Finnveran toimintaa ja vuoden 2023 alkupuolella voimaan tulleen lakimuutoksen myötä Finnvera voi myöntää suoria vientiluoja ulkomaisille ostajille tavoitteena vauhdittaa erityisesti pk-yritysten vientiä. Lisäksi Finnvera hyödyntää aktiivisesti EU-rahoitusta, josta esimerkkinä Euroopan investointirahaston Cosme/pk-takaus. TEM on niinkin käynnistämässä Finnveran toimintaa koskevan lainsäädäntöuudistuksen, jonka tavoitteena on parantaa Finnveran rahoituksen ja toiminnan kilpailukykyä sekä samalla selkeyttää ja ajantasaistaa lainsäädäntöä.

TEM kiinnittää huomiota siihen, että tehdyssä tarkastelussa on jätetty MMM:n rooli erityisesti maaseudun yritystukien ja -palvelujen sekä eri organisaatioiden ohjauksessa vähäiselle huomiolle, eikä MMM:ltä ole katsottu aiheelliseksi myöskään pyytää tarkastuskertomusluonnoksesta lausuntoa. Kyseiset tuet ja palvelut ovat tärkeitä yrityspalvelujen yhteensovittamisen näkökulmasta.

Tarkastuskertomusluonnoksen luku 3. Onko yrityspalvelujärjestelmässä edellytykset tulokselliselle toiminnalle?

TEM:n hallinnon alalla Team Finland –verkoston yhteiset tavoitteet ja mittarit on viety organisaatiokohtaisiin tulossopimuksiin vaihtelevalla laajuudella. Määrällisten tulostietojen lisäksi on otettu käyttöön laadullisia mittareita, joita kehitetään edelleen. Yhteiset tavoitteet, mittarit ja asiakkuudenhoitomallit on tunnistettu tulevan hallituskauden kehittämiskohteiksi.

Alaluvussa, jossa käsitellään julkisten yrityspalveluiden tarjontaa ja alueellisia eroja todetaan EAKR-tukien jakautumista alueellisesti Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen haastatteluihin liittyen: ”Haastatteluissa nousi esiin myös näkemys, että Itä- ja Pohjois-Suomessa ei ole käytettävissä muuta tukea kuin EAKR-rahoitus”. Haastattelussa mainittu seikka on ilmeisesti keskustelunomainen ilmaisu, joka ei kuvaa eri alueiden rahoituksen epätasapainoa oikealla tavalla. Itä- ja Pohjois-Suomessa on käytettävissä ja myös käytetään kaikkia keskeisiä julkisen rahoituksen rahoitusinstrumentteja. TEM ehdottaa, että haastatteluun perustuva yksittäinen näkemys poistetaan tarkastuskertomuksesta. Tämä tukisi sen korostamista, että itse asiassa eteläisen ja läntisen Suomen yrityksille on tarjolla muuta maata heikommalla rahoituspalvelulla sen myötä, että EAKR-rahoitusta on merkittävästi vähemmän kyseisellä alueella saatavilla. Edellä mainittu epätasapaino myös ilmenee tarkastuskertomusluonnoksesta.

Tarkastuskertomusluonnoksen luku 4. Edesauttaako toimijoiden välinen yhteistyö ja tiedonvaihto yrityspalvelujärjestelmän tavoitteiden saavuttamista?

KasvuCRM on tärkeä väline Team Finland -ydintoimijoiden välisen asiakasyhteistyön edistämiseksi. TEM korostaa kuitenkin, että organisaatioiden välisten leadien mittaamisella arvioidaan ennen kaikkea verkostoyhteistyötä ja keskinäistä asiakasohjausta, ei niinkään organisaatiokohtaista tuloksellisuutta.

Lisäksi TEM haluaa kiinnittää huomiota tarkastuksen yhteydessä esiin nousseisiin huomioihin KasvuCRM:n vaihteleviin tai ei-yhdenmukaisiin kirjauskäytäntöihin sekä KEHA-keskuksen KasvuCRM:n omistajuuteen liittyviä nostoja. Täsmennyksenä todettakoon, että KasvuCRM:än tehtäville merkinnöille on laadittu yhteiset ohjeet (perusohjeet), joita ylläpidetään ja kehitetään CRM-käyttäjäorganisaatioiden yhteistyönä. Käyttäjäorganisaatioiden tehtävänä on huolehtia asiantuntijoidensa ohjeistuksesta sekä valvoa yhteisten ohjeiden noudattamista.

Yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmästä annetun lain (293/2017) mukaan Yrityspalvelujen asiakastietojärjestelmän (asiakastietovaranto ja CRM) omistaa TEM ja järjestelmäkokonaisuuden kehittäminen tapahtuu hallintamallissa määriteltyjen vastuiden mukaisesti (esimerkiksi CRM järjestelmäkehityksestä sovitaan toimijoiden yhteistyönä). KEHA-keskus osallistuu CRM:n ylläpitoon (Valtori-palvelut ja palvelimet). Ohjelmiston ylläpito ja kehittäminen ostetaan Digialta alihankintana. ELY-keskus on CRM-palvelun käyttäjäorganisaatio samoin kuin muutkin Team Finland -toimijat (Business Finland, Finnvera, ulkoministeriö, TE-palvelut, Tukes).

Tarkastuskertomusluonnoksen luku 5. Onko yrityspalveluita mahdollista ohjata ja kehittää tehokkaasti?

Kuten tarkastuskertomusluonnoksessa todetaan järjestelmän toimivuuden parantamiseen tähtäävät myös suositukset kansallisen palvelutietovarannon kokoamisesta ja käytöstä palvelujärjestelmän ohjaukseen sekä yrityspalvelutuottajien työnjaon selkiyttämistä niin palvelutuottajille kuin asiakkaille. Jo aiemmin lausunnossa esiin nostetut Suomi.fi-palvelut ovat esimerkki palvelusta, jossa digitaalisella palvelulla kootaan yhteen julkisia yrityspalveluita yrityksille ja yhteisöille. Palvelutietovarantoon kuvattujen palvelujen kohderyhmiä ovat yritykset, kansalaiset ja viranomaiset.

TEM ja hallinnonalan toimijat vastaavat osaltaan palvelukuvausten viemisestä ja ylläpitämisestä julkisten palvelujen keskitettyyn hakemistoon. Palvelutietovarannon käyttöoikeudesta ja -velvollisuudesta säädetään laissa hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (571/2026). Edellä mainitun lain mukaan TEM:llä on VM:n kanssa yhteinen ohjausvastuu yrityksille suunnatusta Suomi.fi-verkkopalvelusta, jota tuottaa Digi- ja väestötietovirasto. Digi- ja väestötietoviraston tulosohtauksesta vastaa VM, eikä TEM:llä ole tulossopimukseen riittävää vaikutusmahdollisuutta. Tästä syystä TEM:n rooli yrityksille suunnatun Suomi.fi-verkkopalvelun ohjauksesta on osin haasteellinen kuten TEM on lausunut syksyllä 2022 antamassaan lausunnossa tarkastuskertomusluonnokseen "[Suomi.fi-palvelujen tilanne ja kehitys](#)".

Kansliapäällikkö

Raimo Luoma

Neuvotteleva virkamies

Jaana Lappi

LIITTEET

Liite 1 TEM:n teknisuonteiset korjaus- ja täsmennysehdotukset

JAKELU

Valtiontalouden tarkastusvirasto VTV

TIEDOKSI

TEM AKO Alueet ja kasvupalvelut -osasto
TEM IYR Innovaatiot ja yritysrahoitus -osasto
TEM TAR Sisäinen tarkastus
TEM OHJY Ohjausyksikkö