

Revisionsverkets ställningstaganden

Offentliga företagsservicesystemets funktionalitet

Vid revisionen utvärderades organiseringen av företagsservicesystemet, dess resultatbringande verksamhetsförutsättningar, aktörernas samarbete och styrningen av företagstjänsterna. De centrala aktörerna som producerar företagstjänster och som var föremål för revisionen är Business Finland, Finnvera, NTM-centralerna, AN-byråerna och utrikesministeriets enhet för exportfrämjande, Team Finland. Det är i första hand arbets- och näringsministeriet som ansvarar för styrningen av servicesystemet. Vid revisionen utreddes om servicesystemet är bristfälligt och hur det eventuellt kunde förbättras.

Sysselsättnings- och företagsamhetspolitiken stöder arbetskraftens kompetensutveckling, nyetablerade företag, företagets tillväxt och internationalisering. Den bekämpar också arbetslöshet och matchningsproblem på arbetsmarknaden. De offentliga företagstjänsterna utgör en helhet, men inte ett egentligt samordnat system med tydliga styrningsförhållanden eller fullständigt enhetliga mål för aktörerna.

Ett stort utbud av tjänster, men kunderna känner dem dåligt

Tillgången till offentliga företagstjänster och serviceutbudet är i allmänhet på en god nivå. Vid revisionen framkom inga betydande brister i serviceutbudet.

Företagen i olika regioner är dock inte likvärdiga, eftersom det finns regionala skillnader i utbudet av tjänster. I synnerhet i Nyland finns det för lite offentliga företagstjänster att tillgå i förhållande till behoven. Det offentliga företagservicesystemet är splittrat, komplicerat och svårtillgängligt, särskilt för företag som känner systemet dåligt. Det splittrade företagservicesystemet utgör en utmaning särskilt beträffande målet att främja tillväxten i små och medelstora företag. Splittringen beror i hög grad på det stora antalet aktörer, tjänster och stödformer. För de som använder tjänsterna är de olika aktörernas roller inte till alla delar tydliga. Systemets komplexitet ökar tjänsteproducenternas administrativa arbete, vilket stjäl resurser från verksamhet som producerar mer kundvärde.

Man har strävat efter att göra helheten av offentliga företagstjänster tydligare för företagen genom olika åtgärder, eftersom systemets komplexitet och bristen på kundorientering har varit kända redan i flera år. Åtgärderna har inkluderat skapandet av digitala tjänster, bildandet av servicehelheter och -stigar samt främjandet av samarbete och informationsutbyte mellan organisationer som tillhandahåller företagstjänster. Utvecklingen av servicesystemet har dock i första hand ofta skett ur förvaltningens synvinkel och systemet har inte kunnat förenklas nämnvärt.

De offentliga företagstjänsternas resultat effektivitet, produktivitet och lönsamhet kan inte utvärderas

För offentliga företagstjänster har man på kort sikt ställt upp olika kvantitativa mål jämte indikatorer. Indikatorerna ger inte en exakt eller tillräcklig bild av servicesystemets resultat effektivitet med tanke på styrningen.

Vid revisionen framkom att det inte är möjligt att exakt fastställa den arbetstid som NTM-centralerna och arbets- och näringsbyråerna använder för offentliga företagstjänster, eftersom det inte är möjligt att skilja åt den arbetstid som används för sysselsättningstjänster och den som används för företagstjänster. Således saknas uppgifter om kostnaderna för företagstjänster, varvid det inte är möjligt att bedöma tjänsternas lönsamhet och produktivitet.

Informationssystemen skulle bättre kunna stöda samarbetet mellan aktörerna

Det finns mycket samarbete och informationsutbyte mellan aktörerna i företagsservicesystemet. Aktörerna upplever att nätverksbaserat samarbete är ett bra sätt att främja helhetens funktionalitet. Utöver nätverken har man försökt främja systemets funktionalitet genom att utveckla informationsutbytet mellan aktörerna och de gemensamma informationssystemen. Utvecklingen har kommit igång, men systemets komplexitet orsakar ett problem med hanterbarhet, som man inte har hittat någon lösning på.

Informationssystemen stöder inte aktörernas samarbete på bästa möjliga sätt. De statliga aktörerna inom företagstjänster har tillgång till ett gemensamt kundhanteringssystem, KasvuCRM. Det finns dock problem med systemets och informationens användbarhet. Aktörerna anser ändå att KasvuCRM är ett viktigt styrmedel för att främja samarbetet mellan organisationerna.

Styrningen av det nuvarande servicesystemet är utmanande

Styrningen av de offentliga företagstjänsterna som helhet är krävande i det nuvarande servicesystemet på grund av dess otydlighet och det stora antalet aktörer. Styrningen är organisationsspecifik och koordineringen av helheten knapp. Det finns många instanser som ska styras, en del av dem på riksnivå, en del på regional nivå. Även aktörernas arbetsfördelning överlappar till en del varandra. Dessutom kompliceras systemet och dess styrning av aktörer utanför statsförvaltningen. Utifrån revisionen är systemets komplexitet och det stora antalet aktörer det grundläggande problemet i den övergripande styrningen av företagsservicesystemet. Sådana åtgärder som endast gäller någon delhelhet i servicesystemet löser inte de utmaningar i funktionaliteten och styrningen som

grundproblemet medför. Den övergripande styrningen av servicesystemet skulle sannolikt kunna förbättras genom att förenkla servicesystemet.

Utvecklingen av det offentliga företagsservicesystemet sker på service- eller organisationsnivå i stället för att systemet skulle utvecklas som en helhet genom att beakta hur olika ändringar påverkar helheten. Utvecklingen av företagsservicesystemet per tjänst leder lätt till att servicesystemet blir allt mer komplicerat samt svårare att hantera och styra.

Reformen av arbets- och näringstjänsterna 2024 beaktar inte företagstjänsterna i tillräcklig utsträckning

Vid revisionen gjordes också observationer om reformen av arbets- och näringstjänsterna 2024 som är under beredning. Reformen fokuserar i huvudsak på sysselsättningstjänster och företagstjänsterna har inte beaktats tillräckligt i beredningen, kanske därför att avsikten inte är att överföra närings-, trafik- och miljöcentralernas företagstjänster på kommunernas ansvar. Reformen skulle medföra ändringar i ansvarsfördelningen, vilket kunde försvåra informationsutbytet och samarbetet mellan aktörerna i servicesystemet. Reformen av arbets- och näringstjänsterna 2024 leder till att arbets- och näringsministeriets möjligheter att styra servicesystemet verkar försämrats ytterligare. Om samordningen av tjänsterna försvåras i och med reformen kan det leda till variationer i tjänsternas kvalitet och innehåll. Tjänsterna kan också differentieras mellan regionerna när beslut som gäller dem fattas i större utsträckning än tidigare på kommunnivå.

Revisionsverkets rekommendationer

1. Arbets- och näringsministeriet bör i samarbete med utrikesministeriet förtydliga företagsservicesystemet. Arbetsfördelningen mellan ministerierna bör preciseras och rollerna för de organisationer som tillhandahåller tjänster bör förtydligas. När systemet förtydligas bör tjänsternas förutsägbarhet och kontinuitet som är viktiga för företagen tryggas.
2. Arbets- och näringsministeriet bör utveckla verksamhetsindikatorer som bättre stöder en resultatrik verksamhet för helheten som består av olika aktörer.
3. Arbets- och näringsministeriet bör utveckla klientdatasystemens användbarhet för att förenhetliga informationsutbytet mellan aktörerna och förbättra kundinformationens kvalitet och användbarhet.
4. Arbets- och näringsministeriet bör strömlinjeforma styrningen till exempel så att styrningen av servicesystemet vid arbets- och näringsministeriet koncentreras till en avdelning.