

Suunnitelma työvoimapalvelujen järjestämisestä

Sisällys

1	Taustaa	2
1.1	Uudistuksen periaatteet	2
1.2	Tilanne Turun työllisyysalueella	2
2	Järjestämislaissa tarkoitettujen tehtävien hoitamiseen varattavat taloudelliset ja henkilöstövoimavarat sekä niiden kohdentuminen	3
2.1	Taloudelliset voimavarat	3
2.2	Henkilöstövoimavarat ja niiden kohdentuminen	4
2.2.1	Nykytilan kuvaus	4
2.2.2	Keskitetty palvelut, yritys- ja työnantajapalvelut sekä merivälitys	5
2.2.3	Henkilöasiakkaiden palvelun voimavarojen kohdentuminen	5
3	Palvelujen tuottamista ja kohdentamista koskevat ratkaisut	7
3.1	Palvelujen tuottaminen	7
3.2	Palvelukokonaisuudet ja asiointitavat	8
4	Toimipisteiden määrä ja sijoittuminen	8
4.1	Palveluverkon periaatteet	8
4.2	Työllisyysalueen toimialueet	8
5	Yhteistyötahot ja -muodot	9
5.1	Valtakunnalliset yhteistyötahot	9
5.2	Yhteistyötahot Turun työllisyysalueella	9
6	Työperusteisen maahanmuuton, työvoiman ja työpaikkojen kohtaannon sekä työvoiman liikkuvuuden edistäminen	10
6.1	Työperusteinen maahanmuutto ja kansainvälinen rekrytointi	10
6.2	Työvoiman ja työpaikkojen kohtaanto	11
6.3	Työvoiman liikkuvuus	12
7	Varautuminen rakennemuutostilanteisiin	12
	LIITE: Palvelut ja niiden järjestäminen	14

1 Taustaa

1.1 Uudistuksen periaatteet

Työllisyyspalvelu-uudistuksen valmistelun ensimmäisessä vaiheessa varmistetaan palvelujen häiriötön toiminta niiden siirtyessä valtiolta kunnille 1.1.2025. Uudistuksen tavoitteet vaativat myös palvelujen uudistamista ja kehittämistä siten, että ne edistävät työllistymistä ja osaavan työvoiman saatavuutta tehokkaasti, alueelliset erityispiirteet huomioon ottaen. Palveluita kehitettäessä tullaan sekä säilyttämään TE-palvelujen, ELY-keskuksen ja kuntien nykyiset hyvät toimintamallit että luomaan uusia palvelu- ja toimintatapoja. Palveluja uudistettaessa kaikki lainsäädännön sallima liikkumavara tullaan hyödyntämään. Suunnittelutyössä kiinnitetään huomiota palvelujen tuottamisen tapaan ja uusiin asiointitapoihin; osa palveluista on perusteltua tuottaa lähipalveluna, kun taas osa palveluista voidaan tuottaa etäpalveluina tai liikkuvina, asiakkaan luo vietävinä palveluina.

Palvelusuunnittelu lähtee työnhakija- ja työnantaja-asiakkaiden palvelutarpeesta. Erityistä huomiota on kiinnitettävä siirtymien vauhdittamiseen ylitarjonta-aloilta kohti osaajapula- ja kohtaanto-ongelmista kärsiviä aloja. Varsinais-Suomen työttömistä n. 60 %:lla työmarkkinoille pääsyn vaikeudet liittyvät koulutuspohjaan; tilastoammattia ei joko ole, tai se sijoittuu alalle jossa työvoimasta on ylitarjontaa. Työllisyyspalvelu-uudistuksen tavoitteiden saavuttamiseksi koulutuspalvelujen onkin tuettava työllisyyden hoitoa entistä tehokkaammin.

Työelämään astuvien ikäluokkien pienentyessä työperustaisen maahanmuuton edistämisen rooli korostuu. Työikäisen väestön määrän kasvu Varsinais-Suomessa syntyy jo nyt työ- ja koulutusperäisestä maahanmuutosta, ja vieraskielisten osuus työikäisestä väestöstä tulee jatkamaan kasvuaan. Alueen vetovoimatekijöiden lisäksi palvelu-uudistuksessa on kiinnitettävä huomiota myös sen pitovoimaan, jotta mahdollisimman moni sekä Varsinais-Suomeen rekrytoiduista että täällä koulutetuista kansainvälisistä osaajista asettuu alueelle pysyvästi.

Tämän suunnitelman tarkoituksena on kuvata pääpiirteittäin, mitä lakisääteisiä palveluita työllisyysalueelle siirtyy ja miten nämä palvelut aiotaan alueella järjestää.

1.2 Tilanne Turun työllisyysalueella

Turun työllisyysalueen 23 kunnassa asuu noin 420 000 henkilöä, joista työvoimaan kuului maaliskuussa 2023 noin 202 000 henkeä. Alue muodostuu neljästä seutukunnasta, Turun ja Loimaan seutukunnista sekä Vakka-Suomesta ja Turunmaasta.¹ Näistä Turun seutukunta on selvästi suurin, sen osuus koko työllisyysalueen työikäisistä (15 – 64 -vuotiaista) on noin 83 %; Loimaan ja Vakka-Suomen seutukuntien osuus on hieman yli 6 % kummankin, Turunmaan noin 4,5 %.

¹ Loimaan seutukunnan kunnista Marttila ja Koski TI kuuluvat Salon työllisyysalueeseen. Tässä esitettävät Loimaan seutukunnan luvut koskevat seutukunnan Turun työllisyysalueeseen kuuluvaa osaa eli Loimaan kaupunkia sekä Auran, Oripään ja Pöytyän kuntia.

Työllisyysalueen työttömyystilanne on kokonaisuutena hieman koko maan tilannetta parempi (suppea työttömyys maaliskuussa 2023 alueella 9,0 %, koko maassa 9,6 %). Tilanteessa on kuitenkin selkeitä seutukunnallisia eroja. Heikoin tilanne on Vakka-Suomessa suurelta osin seutukunnan suurimman työllistäjän, Uudenkaupungin autotehtaan tilanteen vuoksi; Loimaan seutukunnassa ja Turunmaalla työttömyys on selvästi alueen ja koko maan keskiarvoa alemmalla tasolla.

Työttömien aktivointiaste on kaikissa Turun työllisyysalueen seutukunnissa hieman maan keskiarvoa parempi. Maaliskuun 2023 tilastoissa palveluissa olevista työttömistä työllistettynä olevien osuus on suurin (39,1 %). Merkittävä osa näistä myös opiskeli joko omaehtoisesti (21,1 %) tai työvoimakoulutuksessa (18,2 %). Kuntouttavassa työtoiminnassa alueen työttömistä oli noin joka kahdeksas (12,4 %); työ- ja koulutuskokeilujen (4,6 %), vuorotteluvapaasijaisuuksien (2,1 %) ja valmennusten (1,5 %) suosio oli vähäisempää.

Turun työllisyysalueella maaliskuussa 2023 työttömänä työnhakijana olleista lähes 60 % on alle 45-vuotiaita; suurimman ikäryhmän muodostavat 30 – 44 -vuotiaat (36,9 % alueen työttömistä). Koulutustaustaltaan toisen asteen koulutuksen käyneet muodostavat suurimman yksittäisen työnhakijaryhmän (46,4 %). Pitkäaikaistyöttömyyden taso on hieman valtakunnallisen keskiarvon alapuolella, mutta vieraskielisen väestön osuus on Turun työllisyysalueella varsin korkea (9,3 % työikäisistä). Vieraskielinen väestö on keskittynyt erityisesti Turun ja Vakka-Suomen seutukuntiin ja näissä varsinkin Turkuun (13,8 % työikäisistä), Raisioon (10,6 %) ja Laitilaan (9,8 %). Työllisyysalueen työikäisen väestön kasvu syntyy lisäksi nimenomaan vieraskielisen väestön kasvusta.

2 Järjestämislaissa tarkoitettujen tehtävien hoitamiseen varattavat taloudelliset ja henkilöstövoimavarat sekä niiden kohdentuminen

2.1 Taloudelliset voimavarat

Tulevan Turun työllisyysalueen kuntien kaikkien TE-palvelujen (kattaen TE-toimiston, ELY:n sekä KEHAN palvelut) menot olivat vuonna 2019 yhteensä 37 699 601 €.² Tämä jakaantui eri kululajeihin seuraavasti:

- maksetut etuudet 45,3 % (17 086 945 €)
- hankitut palvelut (työvoima- ja kotokoulutukset, valmennukset ja arvioinnit) 27,7 % (10 459 810 €)
- toimintamenot 26,9 % (10 152 846 €)

Verrokkivuodesta 2019 kustannukset ovat nousseet merkittävästi. Inflaation sekä työ- ja virkaehtosopimusten palkankorotusten lisäksi COVID-pandemia johti palvelutarpeen äkilliseen, voimakkaaseen nousuun. Toimintamenoihin nousupainetta tulevat uudella Turun työllisyysalueella aiheuttamaan myös tarjottavien palvelujen toimipisteiden lisääminen sekä henkilöasiakaspalveluun satsaaminen. Lisäksi osa nykyisin valtionhallinnon tarjoamista keskitetyistä palveluista ja tehtävistä

² Vuotta 2019 käytetään TE24-uudistuksen kustannusten määrän vertailuvuotena kansallisesti kaikkien työllisyysalueiden valmistelutyössä.

puretaan aiempaa pienempien alueiden tuotettaviksi, mikä myös lisää kuluja. Toisaalta uudistus tarjoaa myös mahdollisuuden hillitä kustannusten nousua tehostamalla toimintaa, purkamalla päällekkäisiä toimintoja sekä muilla synergiahyödyillä.

2.2 Henkilöstövoimavarat ja niiden kohdentuminen

2.2.1 Nykytilan kuvaus

Varsinais-Suomen TE-toimiston palvelut on nykymuodossaan jaettu asiakaspalveluyksikköön ja keskitettyjen palvelujen yksikköön. Asiakaspalveluyksikössä nykyinen henkilöstömäärä on kokonaisuudessaan, vakituiset ja määräaikaiset resurssit huomioiden noin 144 henkilötyövuotta.³ Pääsääntöisesti asiakaspalveluyksikössä toteutetaan henkilöasiakkaiden asiakaspalvelua monikanavaisesti, mukaan lukien esimerkiksi työllistymissuunnitelmat, työttömyysturva-asiat ja muut lakisääteiset palvelut. Sen lisäksi yksikköön on sijoitettu yritysten rekrytointipalvelu, jossa otetaan vastaan avoimia työpaikkoja ja tehdään ehdokashakuja yhdessä asiakaspalvelua tekevän henkilöstön kanssa.

Nykyisiin TE-toimiston keskitettyihin palveluihin on sijoitettu yritys- ja kansainväliset palvelut, palkkatukeen, vuorotteluvapaaseen ja starttirahaan liittyvä konsultointi, valmistelu ja päätöksenteko, työttömyysturvan keskitetyt yhdyshenkilö-, konsultointi- ja koulutustehtävät, ammatinvalintapsykologien palvelut sekä koulutus- ja valmennuspalvelut. Keskitettyihin palveluihin lukeutuu myös osittain sellaisia palveluja, joissa toteutetaan henkilöasiakaspalvelua, kuten puhelinpalvelut, kuntoutus- ja työkykykoordinaattoripalvelut, kotoutumisasiakkaiden palvelut sekä velvoitetyöllistämiseen liittyvät henkilöasiakaspalvelut. Keskitettyihin palveluihin on kohdennettu nykyisin henkilöstövoimavaroja kokonaisuudessaan, vakituiset ja määräaikaiset resurssit huomioiden noin 91 henkilötyövuotta.

Nykyinen Varsinais-Suomen TE-toimiston palveluverkko toimii neljässä toimipaikassa, jotka ovat Turku, Salo, Uusikaupunki ja Loimaa. Asiakkaita palvelee lähipalveluna näissä toimipaikoissa. Yksittäisen asiantuntijan asiakasvastuu voi olla koko Varsinais-Suomen laajuinen. Sen lisäksi monialaisissa palveluissa tehdään aktivointisuunnitelmia kuntiin jalkautuneena. Lisäksi palveluja tuotetaan työllisyyden kuntakokeilussa mukana olevissa kunnissa.

Nykyinen laskennallinen asiakassalkun koko Varsinais-Suomen TE-toimistossa on keskimäärin noin 200 asiakasta/asiakaspalvelua tekevä asiantuntija. Asiakkaita palvelee sekä henkilökohtaisilla kontakteilla että sähköisillä palveluilla. Asiakaspalvelussa hyödynnetään useita palvelukanavia, kuten kasvokkain palvelua, puhelimitse tai videoneuvotteluna tapahtuvaa asiakaspalvelua, sähköpostia tai TE-toimiston digitaalisia palveluja.

Varsinais-Suomen ELY-keskuksen alueella toimii myös kaksi työllisyyden kuntakokeilua, jotka hoitavat voimassa olevan lainsäädännön (20.12.2020/1269) mukaisia tehtäviään 31.12.2024 asti. Valtionhallinnon henkilöstövoimavaroja on osoitettu Turun seudun työllisyyskokeiluun noin 117 henkilötyövuotta ja Salon seudun työllisyyskokeiluun noin 25 henkilötyövuotta. Lisäksi kuntakokeilukunnat ovat resursoineet näihin kokeiluihin myös kuntatyönantajan omia henkilöstövoimavaroja.

³ Luvussa 2.2.1 esitettävät tiedot henkilötyövuosista ovat peräisin TE-hallinnon omasta seurannasta 4.9.2023.

Valtakunnallista palvelua toteuttaa TE-asiakaspalvelukeskus, joka tuottaa kaikille alueille henkilöasiakkaiden yleisneuvontaa puhelinpalveluna sekä koulutusneuvontaa, työttömyysturvaneuvontaa ja uraohjausta. Nämä palvelut siirtyvät pääsääntöisesti työllisyysalueelle.

ELY:n palveluista työllisyysalueille siirtyvät koulutusten, valmennusten ja asiantuntija-arvioiden kilpailuttaminen ja hankintasopimusten tekeminen sekä sopimusaikainen yhteistyö kouluttajien ja palveluntuottajien kanssa. Kilpailuttamiseen ja sopimusten tekemiseen liittyen ELY-keskus huolehtii nykyisellään myös sopimusten arkistoinnista ja määrärahojen palveluihin budjetoinnista sekä toteutuvien kustannusten seurannasta.

2.2.2 Keskitetyt palvelut, yritys- ja työnantajapalvelut sekä merivälitys

Keskitettyjen palvelujen tuottamiseen tulee varata riittävät, vähintään nykyistä vastaavat henkilöstövoimavarat. Keskitetysti hoidettujen palveluiden henkilöstö sijoittuu vastuukunnan palvelukseen.

Työllisyysalueen vastuulla on varmistaa tasavertainen yritys- ja työnantajapalvelujen saatavuus ja laatu koko järjestämisvastuualueella. Turun työllisyysalueella näiden järjestämiseen varattavien henkilöstövoimavarojen osuuden kokonaishenkilöstöstä tulee vähintään säilyä ennallaan. Palveluja täydennetään kuntien omalla henkilöstövoimavaroilla. Työnvälitystä hoidetaan tällä hetkellä TE-toimistossa sekä henkilöasiakaspalvelujen että työnantaja-asiakaspalvelujen henkilöstövaroin.

Yritys- ja työnantajapalveluita käyttävät eri kokoiset ja erilaisessa elinkaaren vaiheessa olevat yritykset sekä julkisen ja kolmannen sektorin toimijat. Yritysten elinvoima takaa työllisyysalueen työpaikkojen tarjonnan myös jatkossa; tästä syystä on tärkeää varata riittävästi voimavaroja työnantajien palveluun, erityisesti yksittäisten yritysten palvelutarvekartoitusten tekemiseen. Palvelutarpeen selvittämisen avulla työnantajille tarjotaan oikeat palvelut oikea-aikaisesti. Työnantajapalvelut tarjoavat palveluja liittyen henkilöstön lisäämiseen ja kehittämiseen sekä yritysten muutostilanteisiin (esim. henkilöstön vähentäminen). Kansainväliseen rekrytointiin liittyvät palvelut kuuluvat olennaisena osana työnvälityksen palveluihin. Työnantajat tarvitsevat kohtaantohaasteissa työpaikkojen täyttymisen tueksi TE-live- ja tapahtumatuotantopalveluita.

Merityönvälitystä toteutetaan nykytilanteessa Varsinais-Suomen TE-toimistossa palvelleen valtakunnallisesti merialan työnhakijoita ja työnantajia. Työnhakijoille hankitaan alueella työvoimakoulutuksia tarvittavien ammattipätevyyksien hankkimiseksi ja työnantajille välitetään osaavaa työvoimaa valtakunnallisesti. Jatkossa palvelu suunnitellaan tuotettavaksi Turun työllisyysalueella. Asiasta käynnistetään neuvottelut muiden työllisyysalueiden kanssa palvelun järjestämisen ja tuottamisen osalta.

2.2.3 Henkilöasiakkaiden palvelun voimavarojen kohdentuminen

Henkilöasiakaspalveluun varattavan henkilöstön tulee sijoittua mahdollisimman lähelle asiakaskuntaa kunnissa ja näiden muodostamilla toimialueilla. Liikkeen luovutuksessa henkilöstöä on mahdollista siirtää palvelua paikallisesti toteuttavien kuntien palvelukseen.

Työllisyysalueen vastuulla on varmistaa yhdenvertainen palvelujen saatavuus ja laatu koko järjestämisvastuualueella. Tämän varmistamiseksi asiakasmääriä tulee seurata säännöllisesti, ja työllisyysalueelle tulee luoda mekanismit työn tasaamiseksi tarpeen näin vaatiessa. Palveluissa joudutaan myös tekemään operatiivisen tason päätöksiä priorisoinnista mm. ruuhka-aikoina.

Henkilöasiakkaan palveluprosessin näkökulmasta palvelutasoa kuvaa parhaiten asiakkaan henkilökohtaisiin haastatteluihin ja palveluohjaukseen käytetty työaika. Tätä voidaan kuvata asiakaspalveluhenkilöstön ns. **asiakassalkun** koon mukaan. Mitä suurempi asiakassalkku, sitä vähemmän työaika jää yksittäisen asiakkaan palveluprosessiin. Nykyisen lainsäädännön edellyttämät tiheät keskustelut ja näiden aiheuttama työkuorma rajaavat asiakassalkun mahdollista kokoa.

Asiakkaita voidaan jaotella palvelutarpeen mukaisiin segmentteihin tuen tarpeen ja työllistymismahdollisuuksien mukaan. Suurimman palvelutarpeen asiakasryhmissä polku avoimille työmarkkinoille on pitempi ja edellyttää enemmän ohjausta ja toimenpiteitä, jolloin vastaavasti asiakkaita palvelevan työntekijän asiakassalkun tulee olla pienempi. Eri asiakassegmenttien palveluissa painottuvat viitearkkitehtuurin jaottelun mukaisesti eri palvelukokonaisuudet. On kuitenkin muistettava, että yksittäisellä asiakkaalla voi olla jaottelua laajempaa ja monitasoisempaa palvelutarvetta.

- Jos asiakkaan **ensisijainen palvelutarve on työn löytäminen ja/tai osaamisen kehittäminen**, palveluprosessissa voidaan hyödyntää usein itsepalveluprosesseja, ostopalveluja ja koulutuspalveluja. Tiheä kontaktointi painottuu työnhaun alkuun, ja työnhaun pitkittyessä palvelutarvetta tulee arvioida uudelleen. Toisaalta työnhaun alkuvaiheen työkuormaa lisäävät tekniset, mm. työttömyysturvaan selvittelyyn liittyvät tehtävät.
- Jos asiakkaan **ensisijainen palvelutarve on kotoutumisen edistäminen**, palvelun toteuttaminen edellyttää usein tulkkipalvelujen käyttöä ja palveluohjausta hyvinkin yksityiskohtaisella tasolla. Ensisijainen palvelutarve on usein kotoutumis- ja kielikoulutus. Asiakkaan polku avoimille työmarkkinoille on voi olla pitkäkin, mutta hänellä saattaa myös olla monipuolista osaamista. Tämän soveltaminen ja hyödyntäminen työmarkkinoilla on palveluprosessin keskiössä.
- Jos asiakkaan **ensisijainen palvelutarve on työkyvyn tukeminen**, on polku avoimille työmarkkinoille usein pitkä ja edellyttää erilaisten palvelujen monipuolista hyödyntämistä, verkostoyhteistyötä ja hyvin kiinteää palveluprosessia. Keskiössä on asiakkaan motivointi, palvelujen tarjoaminen ja seuranta. Segmentin asiakkaat ovat usein olleet työttöminä jo pitkään, mutta työkykyhaasteita voi ilmetä myös juuri työnhaun aloittaneilla henkilöillä.

Asiakassalkun suosituskoko on keskimäärin 150 asiakasta, jos palvelutarve on työn löytäminen tai osaamisen kehittäminen. Kotoutumisen edistämisen palveluissa ja työkyvyn tukemisen palveluissa suositus on keskimäärin 80 asiakasta. Luvut perustuvat sekä TE-toimiston tekemiin asiakaslaskelmiin että konsultin laskelmiin lakisääteisten haastattelujen toteuttamisesta. Pelkkien haastattelujen toteuttaminen olisi mahdollista noin 180 asiakkaan asiakassalkkukokoolla, mutta koska henkilöasiakastyöhön kuuluu kuitenkin paljon muita lakisääteisiä tehtäviä, on suositus tätä pienempi.

Tämän suunnitelman liitteenä olevassa henkilöasiakkaiden palvelujen taulukossa on kuvattu tarkemmin näiden kohderyhmien palveluja ja niiden sijoittumista lähi- ja keskitettyihin palveluihin.

3 Palvelujen tuottamista ja kohdentamista koskevat ratkaisut

3.1 Palvelujen tuottaminen

Työllisyysalueen omana palvelutuotantona järjestetään viranomaispalvelut, pääsääntöisesti työnvälityspalvelut, tieto- neuvonta- ja ohjauspalvelut sekä osa asiantuntija-arvioinneista. Kunnilla on mahdollisuus tarjota asiakkaille työkokeilu- ja palkkatukityöpaikkoja sekä velvollisuus tarjota velvoitetyötä. Ostopalveluina voidaan tuottaa valtaosa valmennuksista, osa asiantuntija-arvioinneista, työvoimakoulutukset ja muutosturvakoulutukset sekä koulutuskokeilut. Palkkatukea suunnataan erityisesti yrityksille, jossa niiden vaikuttavuus on tilastojen mukaan suurinta.

Palvelut hankitaan lähtökohtaisesti siten, että ne ovat koko työllisyysalueen asiakkaiden käytössä. Yksittäisiä palveluja voidaan kuitenkin kohdentaa palvelutarpeen mukaan tietyille asiakasryhmille. Tällaisia kohdennuksia voidaan tehdä esimerkiksi liittyen asiakkaan ammatilliseen tai terveydelliseen tilanteeseen, työttömyyden kestoon tai asuinpaikkaan.

Ylialueellista tai valtakunnallista yhteistyötä tehdään tilanteissa, joissa joko henkilöasiakkaan tai yritysasiakkaan palvelutarve edellyttää yhteistyötä muiden työllisyysalueiden kanssa. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi yhteishankintakoulutuksissa koulutusten täyttäminen sopivista hakijoista, yrityksen toimipaikkojen sijoittuminen usealle työllisyysalueelle tai henkilöasiakkaan erityiset täydennyskoulutukset, joita tällä työllisyysalueella ei ole tarjolla.

Palveluiden hankinnan suunnittelu koordinoidaan vastuukunnassa kaikkia kuntia osallistaen ja asiakkaiden palvelutarpeen perusteella. Tämä tehdään yhteistyössä asiakaspalvelutyötä tekevien henkilöiden, elinkeino- ja yrityspalveluiden, oppilaitosten sekä hankinta- ja muiden asiantuntijoiden kanssa. Palvelutarpeiden muutoksia seurataan säännöllisesti ja hankintoja voidaan tarvittaessa toteuttaa ketterästi ja nopeasti.

Erityisesti heikommissa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden palveluihin panostetaan kytkemällä kuntien olemassa olevat palvelut sekä kumppanien ja hankkeiden tarjoamat palvelut lakisääteisiin työvoimapalveluihin. Heikommissa asemassa olevilla asiakkailla tarkoitetaan mm. pitkään työttömänä olleita, maahanmuuttajataustaisia, osatyökykyisiä ja nuoria asiakkaita. Heikkoon työmarkkina-asemaan jäämisen uhka on myös esimerkiksi pitkään osa-aikatyötä tehneillä asiakkailla, pienituloisilla itsensä työllistäjillä ja työssä olevilla asiakkailla, joilla ei ole suomen kielen osaamista. Näiden kohderyhmien palvelutarve arvioidaan tarvittaessa verkostoyhteistyössä monialaisena palveluna, ja työttömyyden pitkittyminen pyritään katkaisemaan työvoimapalveluilla, kuntien tai hyvinvointialueen palveluilla riippuen siitä, minkä viranomaisen palveluun asiakkaalla ensisijaisesti on edellytyksiä.

Turun työllisyysalueen työikäisen väestön kasvu syntyy maahanmuutosta, ja vieraskielisen työvoiman määrän odotetaan kaksinkertaistuvan nykyisestä ensi vuosikymmenen kuluessa; suomen- ja ruotsinkielisen työikäisen väestön määrän supistuessa tämä tarkoittaa erittäin merkittävää kasvua vieraskielisten osuudessa. Korkeatasoisten maahanmuuttajapalvelujen saatavuus on tulevaisuudessa entistä tärkeämpi osa maakunnan elinvoimaa ja vetovoimaa.

3.2 Palvelukokonaisuudet ja asiointitavat

Henkilöasiakaspalvelujen tärkeimmät palvelukokonaisuudet ja niiden tuottamistapa sekä asiointitavat on kuvattu suunnitelman liitteessä. Palveluissa on osittain päällekkäisyyttä myös työnantaja- yrityspalveluiden kanssa. Koska henkilöasiakkaiden lakisääteiset palvelut muodostavat suurimman henkilöstötarpeen, on työnantaja- ja yrityspalvelut eroteltu omiksi palvelukokonaisuuksikseen. Tavoitteena on ylläpitää ja vahvistaa integraatiota henkilö- ja työnantajapalveluiden välillä koko alueella ja lähipalveluissa. Myös yritys- ja työnantaja-asiakkaiden palveluprosessin kannalta olennaiset palvelukokonaisuudet (neuvonta ja ohjaus, EURES- ja kansainvälinen rekrytointi, työnvälitys, yhteishankintakoulutus, muutosturva ja yritysten palvelutarpeen kartoitus) on kuvattu liitteessä.

Osa palvelukokonaisuuksista sisältää sekä keskitettyä palvelua että lähipalvelua, ja näitä avataan kunkin palvelun kohdalla. Keskitettyjen palvelukokonaisuuksien osalta palvelun tuottajaksi voidaan sopia vastuukunta, alueellinen toimipiste tai muu järjestämisvastuualueen kunta. Lähipalvelua voidaan tuottaa myös keskitetysti kehittyneitä digitaalisia palvelukanavia hyödyntäen. Esimerkkinä asiantuntija voi olla käytettävissä videoneuvotteluun ilman, että asiakkaan tarvitsee liikkua kotikunnastaan. Päivystysluonteisen lähipalvelun tarve ja mahdolliset pidennetyt aukioloajat päätetään kunkin kunnan ja toimipisteen kohdalla erikseen.

4 Toimipisteiden määrä ja sijoittuminen

4.1 Palveluverkon periaatteet

Työllisyysalueen palveluverkon rungon muodostavat kussakin kunnassa tuotettavat lakisääteiset lähipalvelut sekä etupäässä vastuukunnan tuottamat keskitetyt palvelut. Tämän lisäksi kunnat tuottavat tai hankkivat itse täydentäviä työllisyys- ja elinkeinopalveluja.

Lähipalvelua tarjotaan paitsi vastuukunnassa sijaitsevassa toimipisteessä, myös kuntiin sijoittuvissa aluetoimipisteissä, jotka voivat palvella useampaa lähekkäin sijoittuvaa kuntaa. Alueellisten toimipisteiden sijoittumisessa huomioidaan mm. seuraavat tekijät: alueen asiakasmäärä, toimipisteen saavutettavuus ja asiointisuunnat sekä toimitilavaihtoehdot. Lisäksi lähipalvelua voidaan tarjota kussakin työllisyysalueen muussa kunnassa kuntien omissa toimitiloissa jalkauttamalla henkilöstöä joko vastuukunnasta tai aluetoimipisteistä.

4.2 Työllisyysalueen toimialueet

Alustavasti on suunniteltu aluetoimipisteiden sijoittumista ja niiden palvelualueita seuraavan jaottelun mukaisesti (suluissa osuus TE-palveluiden henkilöasiakkaista tilanteen 21.2.2023 mukaan).

- Turun kaupunki (61 % / 21 368)
- Vakka-Suomi (Kustavi, Laitila, Pyhärinta, Taivassalo, Uusikaupunki, Vehmaa) (7 % / 2296)
- Läntiset Turun seudun kunnat (Raisio, Naantali, Masku, Mynämäki, Nousiainen, Rusko) (13 % / 4405)

- Loimaan seutu (Loimaa, Oripää, Pöytyä) (5 % / 1912)
- Itäiset Turun seudun kunnat (toimialueet Aura ja Lieto, Kaarina, Paimio ja Sauvo) (asiakasosuus yhteensä 11 % / 3826)
- Turunmaa (Kemiönsaari, Parainen) (3 % / 1167)

Toimipisteverkko laajenee, ja se rakentuu nykyisten TE-palveluiden ja työllisyyden kuntakokeilun toimipisteiden pohjalta. Toimipisteverkko varmistuu jatkovalmistelussa.

Alustavista toimialueista Turunmaa on valtaosin ruotsinkielinen. Saaristoalueena se on myös maantieteellisesti haastava.

5 Yhteistyötahot ja -muodot

5.1 Valtakunnalliset yhteistyötahot

Turun työllisyysalueen keskeisiä valtakunnallisia yhteistyötahoja ovat työ- ja elinkeinoministeriö, jolla on vastuu työvoimapalvelujen järjestämisen valtakunnallisesta ohjauksesta, sekä KEHA-keskus, joka hoitaa työvoimapalvelujen kansallisia palvelu- ja yleishallintotehtäviä ja tarjoaa viranomaisille tiettyjä keskitettyjä tukipalveluita. Lisäksi TE-palveluiden valtakunnallinen asiakaspalvelukeskus tuottaa työvoimapalveluiden kansallisen tason tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita mm. puhelinpalveluna.⁴

Turun työllisyysalue tekee yhteistyötä muiden työllisyysalueiden kanssa, joiden kanssa se voi solmia tehtävien siirron sopimuksia; näistä suunnitteilla on jo Turun ja Salon työllisyysalueen maksatustehtävien keskittäminen Turkuun. Turun työllisyysalue voi tarjota myös muille työvoimaviranomaisille keskitettyjä palveluita sopimuksen mukaan.

5.2 Yhteistyötahot Turun työllisyysalueella

Keskeisiä Turun työllisyysalueella toimivia yhteistyökumppaneita palveluiden järjestämisen suunnittelussa ja toteutuksessa ovat TE-toimisto, Varsinais-Suomen ELY-keskus, alueen koulutuksen järjestäjät, Varsinais-Suomen hyvinvointialue, Varsinais-Suomen TYP, Kansaneläkelaitos, yksityiset ja kolmannen sektorin palvelutuottajat sekä kehittämissihtit ja yrittäjäjärjestöt (ks. Aiesopimus yhteistyöstä 6/2023; Liite 1 Suuntaviivat Turun työllisyysalueen palvelustrategialle).

Varsinais-Suomen ELY-keskus on tärkeä sidostoimija, jolla on työllisyydenhoitoon, kotoutumisen edistämiseen sekä äkillisten rakennemuutosten aiheuttamiin toimenpiteisiin liittyviä alueellisia tehtäviä kuten esimerkiksi yhteistyön ja äkillisiin rakennemuutoksiin liittyvien toimenpiteiden koordinointi. ELY-keskuksen kanssa järjestetään säännöllisiä yhteistyö- ja seurantakeskusteluja.

Muita keskeisiä sidostoimijoita ovat alueen koulutuksen järjestäjät, mukaan lukien koulutus- ja valmennuspalvelujen tuottajat yksityisellä ja kolmannella sektorilla. Osaavan työvoiman

⁴ TE-palveluiden valtakunnallisessa asiakaspalvelukeskuksessa on meneillään merkittävä organisaatiouudistus, josta johtuen keskuksen rooli voi jatkossa muuttua.

saatavuuden turvaamiseksi ja kohtaannon edistämiseksi yhteistyötä alueen koulutuksen järjestäjien kanssa on tärkeää lisätä edelleen; yritysten työvoimatarpeiden ennakointi, työvoimakoulutusten koordinointi sekä ja muu sopimusohjaus ovat tärkeitä yhteistyön muotoja. Työvoimapalveluiden asiakkaita ohjataan koulutuspalvelujen tuottajien tukemaan omaehtoiseen opiskeluun sekä työvoimakoulutuksiin ja valmennuspalveluihin. Koulutuksen järjestäjät voivat myös tarjota työllisyysalueelle erilaisia kehittämispalveluita esimerkiksi hankerahoituksella. Keväällä 2023 Varsinais-Suomen korkeakoulut, ammatilliset oppilaitokset ja vapaan sivistystyön kenttä käynnistivät Turun kaupungin, Varsinais-Suomen liiton ja Varsinais-Suomen ELY-keskuksen tuella jatkuvan oppimisen maakunnallisen ekosysteemin rakentamisen (ks. luku 6.2 alla). Osana ekosysteemityötä työllisyysviranomaisten ja koulutuksen järjestäjien yhteistyönä Varsinais-Suomessa toimiva OpinOvi-palvelu uudistetaan vastaamaan entistä paremmin TE24-uudistuksen vaatimuksia.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue on keskeinen yhteistyökumppani hyvinvointialueen järjestämistä vastuuseen kuuluvien työllistämistä tukevien palvelujen järjestämisessä. Se kuuluu Varsinais-Suomen TYPin (Työllistymistä edistävä monialainen YhteisPalvelu) sekä Kansaneläkelaitoksen ohella keskeisiin kumppaneihin monialaista palvelua tarvitsevien asiakkaiden tarpeisiin vastaamisessa. KELA on lisäksi tärkeä kuntoutuspalvelujen tuottaja. Vaikeimmissa asemassa olevien osatyökykyisten henkilöiden työllistämässä työllisyysalue tekee yhteistyötä Työkanava Oy:n kanssa. Työkanava on valtion kokonaan omistama erityistehtäväyhtiö, jonka tehtävä on kyseisen kohderyhmän työllistäminen. Alueen kolmas sektori voi myös toimia työllisyyspalvelujen tuottajana osana hanke- tai normaalitoimintaansa.

Alueen kehitysyhtiöt sekä sen kuntien elinkeino- ja yrityspalvelut ovat tärkeä kumppani sparrattaessa alueen yrityksiä kohti hyvää työnantajuuutta. Tärkeitä palveluekosysteemittoimijoita ovat myös elinkeinoelämän ja työmarkkinoiden toimijat, kauppakamarit, yrittäjäjärjestöt, työnantaja- ja työntekijäjärjestöt, kansainvälisen työnvälityksen ja kotoutumisen toimijat kuten Work in Finland, työttömyyskassat, yksityisen sektorin työnvälitystoimijat, ekosysteemin kannalta olennaiset hanketoimijat sekä alueella toimivat kansalaisjärjestöt.

6 Työperusteisen maahanmuuton, työvoiman ja työpaikkojen kohtaannon sekä työvoiman liikkuvuuden edistäminen

6.1 Työperusteinen maahanmuutto ja kansainvälinen rekrytointi

Väestön ikääntyessä ja ikäluokkien pienetessä työperusteista maahanmuuttoa ja korkealaatuisia maahan muuttavalle asiakaskunnalle suunnattuja palveluja tarvitaan tulevaisuudessa yhä enemmän. Työperusteisen maahanmuuton ja sitä edistävien toimien lähtökohta on työvoiman saatavuuden turvaaminen myös tilanteissa, joissa kotimaista työvoimaa ei ole tarjolla. Työperusteisten oleskelulupahakemusten määrä on Suomessa kasvanut tasaisesti viimeisen vuosikymmenen aikana. Suurin nousu on tapahtunut koronapandemian jälkeisinä vuosina.

Varsinais-Suomen alueella on suuria kansainvälisiä työnantajia. Maakunnassa on tarjolla myös runsaasti maaseudun kausitöitä, joihin tulee työvoimaa ulkomailta. Turun kahdessa yliopistossa ja kahdessa ammattikorkeakoulussa on englanninkielisiä koulutusohjelmia, joihin hakeutuu kansainvälisiä opiskelijoita; näiden jääminen alueelle valmistumisen jälkeen toisi merkittävää

helpotusta työllisyysalueen osaajapulaan, mutta vaatii merkittäviä panostuksia alueen pitovoimaan sekä asettumista helpottaviin palveluihin (mm. tieto- ja neuvontapalvelut, puolisoiden työllistyminen, lasten koulutusmahdollisuudet).

Valtakunnallisista työperäistä maahanmuuttoa edistävistä tahoista Talent Boost on poikkihallinnollinen erityisasiantuntijoiden, työntekijöiden, opiskelijoiden ja tutkijoiden maahanmuuton ohjelma, joka nostaa Suomen houkuttelevuutta osaajille ja heidän perheilleen, kehittää kansainvälistä rekrytointia ja sujuvoittaa maahanmuuttoa. Työperusteista maahanmuuttoa ja rekrytointeja edistävät myös mm. valtakunnallinen Work in Finland-neuvontapalvelu, KEHA-keskus sekä eurooppalainen yhteistyöverkosto EURES, jonka avulla työnantajat ja työntekijät kohtaavat helpommin koko Euroopan alueella. Varsinais-Suomessa toimiva Turku Business Region auttaa yrityksiä löytämään kansainvälistä osaamista ja tarjoaa laajan verkoston sekä yrityksille että työnhakijoille; Kokka kohti Suomea -hankeperheessä (Euroopan sosiaalirahasto, 2019 –) on lisäksi tuettu osaajien rekrytointia mm. auttamalla kansainvälisiä osaajia perheineen asettumaan Suomeen. Myös työllisyysalueella toimivat oppilaitokset näyttelevät tärkeää roolia koulutukseen liittyvän maahanmuuton edistämisessä.

6.2 Työvoiman ja työpaikkojen kohtaanto

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaiseman työvoimatiekartan mukaan Turun työllisyysalueella osaajapulaa on ainakin sosiaali- ja terveysaloilla, puhtaanapito- ja kiinteistönhoitoaloilla, talous- ja rahoitusosalalla sekä opetuslalla, vaikkakaan ongelma ei koske kaikkia alojen ammatteja. Näillä aloilla työvoiman löytäminen alueelta on työnantajille haastavaa, sillä helposti työllistyvät osaajat ovat jo työllistyneet. Rakennusala, kone- ja metalliteollisuusala sekä matkailu- ja ravitsemusala kärsivät tiekartan mukaan osaajapulasta lisäksi myös selkeistä kohtaanto-ongelmista; näille on toisaalta myös tyypillistä suuri suhdanteista riippuva vaihtelu. Ylitarjontaa tekijöistä on puolestaan perinteisillä luovilla aloilla, tekstiilialalla sekä joissain yksittäisissä ammateissa (esim. yleissihteerit).

Kohtaanto-ongelmasta puhuttaessa on syytä erottaa sen kaksi tyyppiä, ammatillinen ja alueellinen kohtaanto. Ammatillista kohtaanto-ongelmaa, jossa yritykset kokevat rekrytointiongelmia työvoiman runsaasta tarjonnasta huolimatta, lievennetään alueella kytkemällä uuteen työllisyyspalveluun myös nykyiset kuntien elinkeinopalvelut. Keskeisenä tavoitteena on yritysten rekrytointitarpeiden tunnistaminen ja tämän yhdistäminen henkilöasiakaskunnan tuntemukseen. Tuomalla asiakkaiden lähipalvelut kuntiin lähelle elinkeinopalveluita näille luodaan yhdyspinta, joka mahdollistaa käytännön vaikuttavan työnvälityksen. Alueellista kohtaanto-ongelmaa puolestaan ennaltaehkäistään tukemalla työvoiman liikkuvuutta ja alueen erilaisia veto- ja pitovoimatekijöitä.

Elinkeinopalvelujen yhteistyötä oppilaitosten kanssa vahvistetaan edelleen, ja esimerkiksi työvoimakoulutuksena toteutettavia rekrytointikoulutuksia käytetään tukemaan rekrytointien toteutumista toimialoilla, joilla on osaajapulaa tai kohtaanto-ongelmia. Täyttymättömien työpaikkojen ja työnhakijoiden määrää seurataan niillä haasteellisiksi tunnistetuilla toimialoilla, ja tietoa hyödynnetään asiakasohjauksessa ja toimenpiteiden suunnittelussa.

Yritysten rekrytointiongelmiin pureudutaan myös koulutuksen keinoin sekä parantamalla osaavan työvoiman saatavuutta että alueen työvoimareservin työllisyyttä. Työllisyysalueen korkeakoulut ovat kehittäneet strategisen ja toiminnallisen yhteistyömallin osaavan työvoiman saatavuuden varmistamiseksi. Tämän lisäksi ne ja Varsinais-Suomen ammatilliset oppilaitokset sekä vapaan

sivistystyön kenttä käynnistivät keväällä 2023 Turun kaupungin, Varsinais-Suomen liiton ja Varsinais-Suomen ELY-keskuksen tuella jatkuvan oppimisen maakunnallisen ekosysteemin rakentamisen. Verkostomuotoisena toimivan ekosysteemin tavoitteena on alueen väestön koulutus- ja osaamistason nostaminen sekä työvoiman kohtaannon parantaminen. Oppilaitosten, yritysten ja yritys-elämän järjestöjen sekä työvoimaviranomaisten yhteistyön avulla etenkin jatkuvan oppimisen palvelujen tarjontaa käytetään aiempaa tehokkaammin vauhdittamaan työvoiman siirtymistä osaajapulasta kärsiville aloille.

Osana ekosysteemityötä laaditaan oppilaitosten koulutussuunnittelua tukeva ennakointitiedon alueellisen hyödyntämisen toimintaohjelma. Se perustuu Varsinais-Suomen ennakointiakatemian ja muiden ennakointitiedon lähteiden tuottaman tiedon yhdistelemiseen ja auttaa oppilaitoksia suuntaamaan koulutustarjontaansa maakunnan työvoimatarpeiden mukaisesti. Maakunnallisia ohjauspalveluja uudistetaan TE-viranomaisten ja oppilaitosten yhteistyönä maakunnassa jo toimivan OpinOvi-palvelun pohjalta. Työllä tähdätään hajautetusti toimivaan, digitaalisia palveluja hyödyntäen toteutettavaan palveluun, joka on saatavissa koko Turun työllisyysalueella.

6.3 Työvoiman liikkuvuus

Kansainvälisen rekrytoinnin (ks. luku 6.1) lisäksi työmarkkinoiden kohtaanto-ongelmaa voidaan helpottaa edistämällä kotimaisen työvoiman liikkuvuutta sekä työllisyysalueen sisällä että kansallisesti. Työllisyysalueen sisäinen liikkuvuus laajentaa työpaikkojen rekrytointi- ja työssäkäyntialueita, ja kuntien tulee ohjata kuntalaisia töihin koko alueelle. Liikkuvuuden edistämiseksi työnhakija voi hakea työttömyysetuuden maksajalta matka- ja liikkuvuusavustusta pitkiin työ- tai koulutushaastattelumatkoihin tai aloittaessaan vähintään kaksi kuukautta kestävästä työstä, jonne päivittäinen työmatka kestää yli 3 tuntia. Viimeksi mainitussa tapauksessa avustusta voi saada myös työn vastaanottamisesta johtuvaan muuttoon toiselle paikkakunnalle.

Tarjolla olevien työpaikkojen ja uramahdollisuuksien lisäksi maansisäisen liikkuvuuden edistämiseen liittyy runsaasti koko maakunnan ja työllisyysalueen vetovoimaan liittyviä tekijöitä kuten asuntopolitiikka, koulutustarjonta ja vapaa-ajan palvelut.

7 Varautuminen rakennemuutostilanteisiin

Työmarkkinoiden rakennemuutoksella tarkoitetaan merkittäviä ja pysyviä alueellisia muutoksia työpaikka- ja ammattirakenteessa. Rakennemuutostilanne voi syntyä sekä yritysten toiminnan vähentyessä tai loppuessa, jolloin työttömyys lähtee nopeaan kasvuun, tai rekrytointitarpeen ylittäessä tarjolla olevien työnhakijoiden määrän, jolloin syntyy äkillinen osaajapula. Työvoiman tarpeen lisäksi rakennemuutoksilla on vaikutusta myös osaamisen päivittämiseen ja uudelleen koulutukseen.

Työllisyysalueen yksittäisten kunnan tai kuntien alueella käynnistyvä rakennemuutostilanne vaikuttaa viranomaisen toimintaan merkittävästi muuttuvien palvelutarpeiden kautta. Palvelutarpeen muutokset kohdistuvat usein sekä henkilö- että yritysasiakkaiden palveluihin. Tiedot muutoksista välittyvät viranomaiselle viimeistään muutosturvapalvelujen kautta annettujen tietojen perusteella. Vastuukunta käynnistää tällöin viipymättä rakennemuutokseen liittyvät työllisyysalueen

sisäiset neuvottelut siitä, miten alueen sisällä tulee tilapäisesti allokoida voimavaroja tarpeeseen vastaamiseksi. Tarvittaessa resursseja lisätään; lisäämiseen osallistuvat sekä työllisyysalue että sen kunnat. Viime kädessä resurssien allokointi on kuntien ja työllisyysalueen kesken sovittava tapauskohtaisesti huomioiden se, mitä yllä on suunniteltu asiakassalkkujen kriittisiin asiakasmuutoksiin puuttumisesta (ks. luku 2.2.3).

LIITE: Palvelut ja niiden järjestäminen

Alla ensimmäisessä taulukossa on kuvattu henkilöasiakkaiden palveluprosessin kannalta olennaiset palvelukokonaisuudet (omavalmentajan/uraohjaajan palveluprosessi, työnhaun käynnistäminen ja työttömyysturvapalvelut). Muut palvelut on ryhmitelty taulukoissa 2 – 7 TE2024-viitearkkitehtuurin mukaisesti.

1. Henkilöasiakkaan palvelukokonaisuudet	
Palvelu	Palvelun tuottaminen
Omavalmentajan/uraohjaajan palveluprosessi	Tuotetaan pääsääntöisesti lähipalveluna kotikunnassa tai aluetoimipisteessä Omavalmentaja huolehtii asiakkaan palveluprosessista ja sen etenemisestä kokonaisuutena. Tavoitteena on asiakkaan säännöllinen tapaaminen kasvokkain palvelutarpeen mukaisesti, mutta palvelua annetaan myös puhelimitse ja digitaalisissa palvelukanavissa joko asiakkaan tai virkailijan aloitteesta. Akuutteja yhteydenottoja varten virkailijoilla voi olla erikseen sovitut puhelinajat. Palveluprosessiin kuuluu laaja valikoima henkilöasiakkaan palveluita, joiden painotus riippuu asiakkaan ensisijaisesta palvelutarpeesta (ks. Kohta Tilannekuva ja asiakasymmärrys): • Alkuhaastattelu sisältäen palvelutarvekartoituksen ja suunnitelman laatimisen • Työnhakukeskustelut, joissa päivitetään suunnitelma • Täydentävät työnhakukeskustelut • Työhön, koulutukseen, valmennuksiin ja muihin työllistymistä edistäviin palveluihin ohjaaminen • Ohjaus työttömien terveystarkastukseen • Työkokeilusopimusten tekeminen • Omaehtoisen koulutuksen tuen päätökset ja seuranta • Yleisneuvonta palkkatuesta ja starttirahasta sekä velvoitetyöllistämiseen ohjaaminen • Työttömyysturvaan liittyvät tehtävät ml. lausunto muutosturvarahasta
Työnhaun käynnistäminen	Osittain keskitetty palvelu, mutta asiakas voi asioida lähitoimipisteessä/kotikunnassa Työnhaun käynnistämiseen liittyvät toimet, jotka voidaan keskittää: Verkkopalvelussa ilmoittautuneiden asiakkaan lajittelu omavalmentajille, lomakkeiden tallentaminen, tekniset tehtävät järjestelmässä, oleskelulupien tarkistaminen. Lähipalveluna omassa kunnassa tai aluetoimipisteessä on tarjolla asiakkaille neuvontaa työnhaun aloitukseen liittyen, lomakkeiden vastaanotto ja skannaus keskitettyyn käsittelyyn. Pienemmissä kunnissa päivystysluonteista asiointia on tarjolla rajoitetummin, esimerkiksi tietyinä aikana viikossa, mutta asiakas voi käynnistää työnhaun missä tahansa työllisyysalueen toimipisteessä aukioloaikana. Työnhaku tulee voida käynnistää myös puhelimitse, ja puhelinpalvelu pyritään toteuttamaan mahdollisimman laajalla alueella. Työnhaun käynnistäminen on etuuksien saamisen edellytyksenä oleva viranomaistehtävä, joten se tulee mahdollistaa asiakkaille eri palvelukanavissa.
Työttömyysturva	Palvelua tuotetaan valtakunnallisesti keskitettynä, vastuukuntaan keskitettynä sekä lähipalveluna Työttömyysturvan selvittäminen ja työvoimapolitiittisen lausunnon antaminen liittyy olennaisena osana useisiin alla kuvattuihin palveluryhmiin. Työttömyysturvan vireyttäminen ja lausunnon antaminen on osa henkilöasiakkaan lähipalvelua ja toteutetaan yleensä osana alkuhaastattelua tai työnhakukeskustelua. Kuitenkin osalla asiakkaista työnhakujakso on hyvin lyhyt eikä alkuhaastattelun järjestäminen ole tarkoituksenmukaista: Näissä tilanteissa työttömyysturvan vireillepano ja selvityspyynnön/lausunnon tekeminen voidaan keskittää vastuukuntaan, asiakkaan kontaktointi hoidetaan tarvittaessa puhelimitse.

	Työttömyysturvan erityisasiantuntemusta edellyttävät käsittelyt on keskitetty valtakunnallisesti. Lähipalveluna tehdään kuitenkin asiakkaalle selvityspyyntö. Työttömyysturva-asioiden hoitaminen on viranomaistehtävä, joka tulee mahdollistaa asiakkaille eri palvelukanavissa ja hoitaa mahdollisimman ripeästi asiakkaiden toimeentulon turvaamiseksi.
--	--

2. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut, yleinen palveluohjaus

Viitearkkitehtuurin kuvaus: Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut edesauttavat asiakkaiden tietoisuutta työvoimapalveluista, neuvovat palveluiden käytössä sekä ohjaavat asiakkaan tarvittaessa hänen tarpeitaan vastaavan palvelun piiriin.

Palvelu	Palvelun tuottaminen
Työvoimapalveluiden palveluneuvonta	Työllisyysalueella on oltava tarjolla keskitettynä palveluna: • Alueellinen puhelinpalvelu mahdollisimman keskitetysti • Keskitetty asiakkaiden asiointipostilaatikko ja sen käsittelytoiminta. Eri toimipisteisiin jätetyn asiakaspostin ja asiakirjojen jatkokäsittely voidaan myös keskittää esimerkiksi ottamalla käyttöön työllisyysalueen sisäiset asiointipostilaatit. Työllisyysalueella on oltava tarjolla lähipalveluna: • Mahdollisuus jättää asiakirjoja ja saada asiansa vireille viranomaisessa, yleisneuvontaa ja työnhakijaksi ilmoittautuminen. Päivystysluonteisesti joka kunnassa sovittujen palveluaikojen puitteissa, isommissa toimipisteissä virka-aikana. Selvitetään mahdollisuuksia keskitettyyn ajanvarauspalveluun. Asiakas voi itse pyytää ajanvarausta tai asiakkaalle varataan aika omavalmentajan aloitteesta.
Työttömyysturva-neuvonta	Työttömyysturvaneuvontaa tuotetaan valtakunnallisesti puhelinpalveluna sekä lähipalveluna osana omavalmentajan palveluprosessia.
Koulutusneuvonta	Koulutusneuvontaa tuotetaan valtakunnallisesti verkko- ja puhelinpalveluna sekä lähipalveluna osana omavalmentajan palveluprosessia. Alueella voidaan tarjota myös verkostossa (oppilaitokset/Opin Ovi konsepti).
Työllisyyspalvelujen tietopalvelu	Tarjotaan valtakunnallisesti itsepalveluna Työmarkkinatorilla
Yritys- ja työnantajaneuvonta	Palvelua tarjotaan valtakunnallisesti, keskitetysti järjestämisvastuualueella, lähipalveluna sekä kuntien omana palveluna Yritys- ja työnantaja-asiakas saa tietoa, neuvontaa ja ohjausta yrityksille suunnatuista työvoimapalveluista sekä tukea sähköisiin palveluihin. Valtakunnallista neuvontaa tarjoaa Yritys-Suomi-puhelinpalvelu. Selvitetään mahdollisuutta alueelliseen puhelinpalveluun työnantajille. Puhelinpalvelu on laaja-alaista, syvällistä palvelua, jonka järjestäminen työllisyysalueella keskitetysti on toimivaa.

3. Työn löytymisen palvelut

Viitearkkitehtuurin kuvaus: Työn löytymisen palveluilla edistetään työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaamista siten, että avoimet työpaikat täyttyvät ja työtä hakevat saavat työtä nopeasti.

Palvelu	Palvelun tuottaminen
Työllistymissuunnitelma Työllistymisen tukeminen ja seuranta	Tuotetaan lähipalveluna osana omavalmentajan palveluprosessia

Työnhakuvalmennus	Palvelun hankinta ja hallinnointi keskitetysti vastuukunnasta, palveluun ohjaaminen on osa omavalmentajan palveluprossia Vaikka lakisääteisten palveluiden hankinnat on keskitetty, kunnat voivat hankkia omia lisäpalveluita.
Eures-palvelut, työnhaku toisesta EU-maasta, työttömyysetuuden siirto toiseen EU-maahan sekä muut kansainvälisen työnhaun palvelut	Hoidetaan erikseen sovituksi mahdollisuuksien mukaan keskitetysti, mutta henkilöasiakkaiden palveluneuvonnan osalta myös lähipalveluna.
Työnvälitys <i>Työnantaja- ja yrityskäynnit, avoimien työpaikkojen vastaanottaminen, ehdokashaku, esittelyt ja työtarjoukset</i>	Tuotetaan pääsääntöisesti lähipalveluna Avointen työpaikkailmoitusten vastaanotto on monikanavaista palvelua (puhelin, sähköposti sekä verkkopalvelualustalla ilmoitusten käsittely, oikeellisuuden tarkastaminen ja julkaisu). Asiantuntijat liikkuvat yrityksissä työllisyysalueella asiakastarpeen mukaisesti. Palvelu tuotetaan yrityksen palvelutarpeen mukaisesti lähipalveluna yhteistyössä tai tarpeen mukaan keskitettynä palveluna. Palvelun tulee olla riittävän lähellä henkilöasiakaspalveluita sekä kuntien elinvoimapalveluita. Tällä yhteistyöllä pyritään tehokkaasti puuttumaan työvoiman kohtaanto-ongelmaan toimialueella. Tilanteen mukainen työnantajälhtöinen työnvälitys tähtää sopivimman ehdokkaan löytymiseen työntarjoajalle. Keinoina ovat ehdokashaut, työtarjoukset sekä rekrytointitilaisuuksien ja TE-liven järjestäminen. Avointen työpaikkailmoitusten täyttämiseen liittyvät kiinteästi rekrytointitilaisuuksien järjestämisen sekä TE-liven palvelut, joita koordinoidaan keskitettynä palveluna työllisyysalueella.
Palkkatuki	Hakemus, päätös- ja maksatusprosessit hoidetaan keskitetysti vastuukunnassa. Palveluohjaus on osa lähipalvelua.
Starttiraha	Hakemus, päätös- ja maksatusprosessit hoidetaan keskitetysti vastuukunnassa. Palveluohjaus on osa henkilöasiakkaan lähipalvelua. Yleisneuvontaa annetaan keskitetysti.
Yrityksen palvelutarpeen kartoitus	Koko järjestämisvastuualueella voidaan keskitetysti tehdä palvelutarvekyselyjä yrityksiin. Lähipalveluna palvelutarpeita kartoitetaan proaktiivisesti, laaja-alaisesti ja ratkaisukeskeisesti yrityskontaktioinneilla. Tavoitteena on edistää yritystoimintaa ja sen kehittämistä sekä avustaa osaavien työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden löytymisessä. Yritys ohjataan kartoituksen perusteella tarkoituksen mukaisiin palveluihin. TE-palvelujen osaamisen lisäksi hyödynnetään seudullisten yrityspalvelutoimijoiden palveluvalikoimaa. Yrityksiltä kerättävien tietojen perusteella yrityspalveluiden asiantuntijat keräävät samalla ennakoitua tietoa, jota voidaan hyödyntää mm palvelujen suuntaamisessa oikea-aikaisesti ja tuloksekkaasti yrityksille.
Yhteishankintakoulutus	Palvelun hankinta keskitetysti vastuukunnasta, neuvontaa annetaan myös lähipalveluna yrityksille ja kerätään koulutustarpeita oman kunnan yrityksiltä.
Muutosturva	Muutosturva työnantaja-asiakkaille tuotetaan keskitetysti vastuukunnassa (htv varaus lakisääteinen). Henkilöasiakkaiden muutosturva (55+) tuotetaan osittain keskitettynä, osittain lähipalveluna

	Henkilöasiakkaiden muutosturva-oikeuden tunnistaminen ja muutosturvalausuntojen antaminen on osa oma-avamentajan palveluprosessia. Hallintopäätökset oikeudesta muutosturvakoulutukseen ja koulutuksen hankkiminen on keskitetty.
--	---

4. Osaamisen kehittämisen palvelut

Viitearkkitehtuurin kuvaus: Osaamisen kehittämisen palvelut turvaavat osaavan työvoiman saatavuutta, edistävät yritystoiminnan aloittamista ja kansainvälistymistä.

Palvelu	Palvelun tuottaminen
Työvoimakoulutus työnhakijalle	Koulutusten hankinta ja hallinnointi keskitetysti vastuukunnasta, palveluun ohjaaminen on osa oma-avamentajan palveluprosessia
Ammatinvalinta- ja uraohjaus (psykologipalvelut)	Tuotetaan keskitetysti vastuukunnassa, mutta voi myös jalkautua kuntiin. Tässäkin voidaan tehdä yhteistyötä oppilaitosten kanssa.
Asiantuntija-arviointi	Palvelutarpeen arviointi on osa oma-avamentajan lähipalvelua, mutta koordinointi ja määrärahan seuranta tulee olla keskitettyä. Jatkossakin on tarvetta ainakin seuraaville asiantuntija-arviointipalveluille: • Ammattialakohtaiset osaamis- ja ammattitaitokartoitukset • Työkyvyn arviointi • Kielitaidon lähtötason kartoitus • Yritystoiminnan edellytysten arviointi (starttiraha) •
Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella	Tuotetaan (päätökset ja opiskelun seuranta) lähipalveluna osana oma-avamentajan palveluprosessia. Palvelun koordinointi ja ohjausta kuitenkin keskitetysti vastuukunnasta.
Työhönvalmennus <i>Palvelun tavoitteena ensisijaisesti työpaikan löytäminen</i>	Palvelun hankinta keskitetysti vastuukunnasta, palveluun ohjaaminen on osa oma-avamentajan palveluprosessia. Kaikki kunnat osallistuvat hankintaprosessiin tuottamalla tietoa palvelutarpeista. Vaikka lakisääteisten palveluiden hankinnat on keskitetty, kunnat voivat hankkia omia lisäpalveluita.
Uravalmennus	Palvelun hankinta keskitetysti vastuukunnasta, palveluun ohjaaminen on osa oma-avamentajan palveluprosessia. Kaikki kunnat osallistuvat hankintaprosessiin tuottamalla tietoa palvelutarpeista. V Vaikka lakisääteisten palveluiden hankinnat on keskitetty, kunnat voivat hankkia omia lisäpalveluita.
Yrittäjyyskoulutus	Palvelun hankinta keskitetysti vastuukunnasta, palveluun ohjaaminen on osa oma-avamentajan palveluprosessia Kaikki kunnat osallistuvat hankintaprosessiin tuottamalla tietoa palvelutarpeista. Vaikka lakisääteisten palveluiden hankinnat on keskitetty, kunnat voivat hankkia omia lisäpalveluita.
Työkokeilu	Tuotetaan lähipalveluna osana oma-avamentajan palveluprosessia. Lähtökohtana aina henkilöasiakkaan palvelutarve.
Koulutuskokeilu	Hankinta ja sopimukset hoidetaan osin keskitetysti vastuukunnassa, mutta palvelutarpeen toteaminen on osa oma-avamentajan palveluprosessia.

5. Kotoutumisen edistämisen palvelut

Viitearkkitehtuurin kuvaus: Kotoutumisen edistämisen palveluilla edistetään maahan saapuvan henkilön kotoutumista ja työllistymistä, yhteiskunnan tuntemusta ja kielitaidon kehittymistä sekä sujuvaa siirtymistä osaksi työvoimaa.

Palvelu	Palvelun tuottaminen
Kotoutumissuunnitelma tai monialainen kotoutumissuunnitelma	Tuotetaan lähipalveluna osana omavalmentajan palveluprosessia
Kotoutumiskoulutus	Koulutusten hankinta ja hallinnointi keskitetysti vastuukunnasta, palveluun ohjaaminen on osa omavalmentajan palveluprosessia Kaikki kunnat osallistuvat hankintaprosessiin tuottamalla tietoa palvelutarpeista.
Monikielinen yhteiskuntaorientaatio	Monikielinen yhteiskuntaorientaatio on kotoutumisen alkuvaiheen palvelu, joka järjestetään mahdollisuuksien mukaan asiakkaan äidinkielellä tai muutoin hyvin osaamalla kielellä. Yhteiskuntaorientaatiossa käsitellään Suomessa asumista, elämistä ja työskentelemistä, suomalaisen yhteiskunnan toimintaa sekä yksilön oikeuksia ja velvollisuuksia. Järjestetään mahdollisimman toimivalla tavalla koko alueella. Voidaan tuottaa myös keskitetysti. Hyödynnetään muita tarjolla olevia palveluita.
Kotoutuja-asiakkaan omaehtoinen opiskelu	Tuotetaan (päätökset ja opiskelun seuranta) lähipalveluna osana omavalmentajan palveluprosessia. Palvelun koordinoitua ja ohjausta kuitenkin keskitetysti vastuukunnasta.

6. Työkyvyn tukemisen palvelut

Viitearkkitehtuurin kuvaus: Työkyvyn tukemisen palvelut auttavat asiakkaan pääsyä työmarkkinoille tai muihin palvelutarpeiden mukaisiin palveluihin edistämällä yksilöllisesti asiakkaan työkykyisyyttä ja työllistymistä, tarvittaessa monialaista yhteistyötä hyödyntäen. Osa palveluista kuuluu muun kuin työvoimaviranomaisen järjestämisvastuulle.

Palvelu	Palvelun tuottaminen
Aktivointisuunnitelma tai monialainen työllistymissuunnitelma	Työvoimaviranomainen laatii yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa Tuotetaan lähipalveluna osana omavalmentajan palveluprosessia
Nuorten monialaisen tuen yhteispalvelu (ohjaamot?)	Työvoimaviranomainen järjestää toimintaedellytykset Koordinoidaan keskitetysti muiden toimijoiden kanssa järjestämisvastuualueella
Kuntouttava työtoiminta ja työttömien terveystarkastus	Tämänhetkisen lainsäädännön perusteella työvoimaviranomainen ei järjestä, mutta palveluun ohjaaminen on tärkeä osa asiakkaan palveluprosessia Näitä palveluja tulee koordinoida Varhan kanssa.
Työolosuhteiden järjestelytuki	Hoidetaan keskitetysti vastuukunnassa Palveluneuvontaa annetaan myös lähipalveluna
Kuntoutuspalveluja tarvitsevien asiakkaiden muut palvelut	Tässä vaiheessa ei tehdä varsinaista esitystä palvelujen tuottamisesta, sillä laki ei suoraan edellytä kuntoutuspalvelujen tarjoamista. Kohderyhmä tulisi kuitenkin huomioida palvelujen suunnittelussa, koska merkittävällä osalla työnhakijoista on suuria terveydellisiä haasteita eikä työllistyminen ole ainakaan heti ajankohtaista. Erikoistuneen resurssin avulla voidaan paremmin tehdä yhteistyötä asiakasasioissa hyvinvointialueen, kelan ja palveluntuottajien kanssa liittyen ammatillisen kuntoutuksen palveluihin sekä osallistua palvelun ja yhteistyön kehittämiseen.

7. Yhteiset tukipalvelut

Viitearkkitehtuurin kuvaus: Yhteiset tukipalvelut ovat asiakkaille tuotettavien ydin- ja lisäpalveluiden toteuttamiseksi tarvittavia palveluita, joita muut palvelut hyödyntävät.

Palvelu	Palvelun tuottaminen
Koulutusten suunnittelu, hankinta ja ohjaus	Hoidetaan keskitetysti vastuukunnassa Hankinta ja sopimukset järjestäjien kanssa hoidetaan keskitetysti, mutta kaikki kunnat osallistuvat hankintaprosessiin tuottamalla tietoa palvelutarpeista sekä ohjaavat asiakkaita koulutuksiin. Huom! Lakisääteisten palveluiden hankinnat on keskitetty, mutta kunnat voivat hankkia omia lisäpalveluita.
Harkinnanvarainen kulukorvaus palveluun osallistumisesta	Päätöksenteko ja maksatus hoidetaan keskitetysti vastuukunnassa Palvelutarpeen toteaminen on kuitenkin osa omavalmentajan palveluprossia
Matka- ja yöpymiskustannusten korvaus	Hoidetaan keskitetysti vastuukunnassa Hakemus- ja päätösprosessi kannattaa keskittää, neuvontaa annetaan kuitenkin myös lähipalveluna.
Muutoksenhakuprosessit	Hoidetaan pääsääntöisesti keskitetysti vastuukunnassa Oikaisupyynnöt, valitusvastineet ja -lausunnot, kantelut keskitetysti vastuukunnassa, kuitenkin konsultoiden omavalmentajaa/kuntaa silloin kun koskee palveluprosessia tai lähipalvelua.
Tapahtumatuoanto ja TE-live	Hoidetaan pääsääntöisesti keskitetysti vastuukunnassa Tapahtumatuoannon koordinointi ja koko alueen kattavat tapahtumat keskitetty, mutta kunnat voivat myös itse järjestää paikallisia tapahtumia.