

# ROVANIEMI

## ROVASEUDUN TE-PALVELUSUUNNITELMA

11.4.2024

# TYÖN TAVOITTEET JA TOTEUTUS

Rovaniemi ja Ranua valmistautuvat valtion TE-palveluiden siirtymiseen 1.1.2025 kuntien järjestämisvastuulle. Kuntien järjestämät julkiset työllisyyspalvelut kattavat jatkossa sekä työnhakijoiden että työnantajien palvelut. TE-palveluista päättää jatkossa Rovaniemen elinvoimalautakunta. Kevään 2024 aikana osana Rovaseudun työllisyysalueen valmistelua on laadittu TE-palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelma on laadittu järjestämällä kyselyitä ja haastatteluja laajasti eri sidosryhmille, kuten asukkaille, alueen yrittäjille, henkilöstölle, avainsidosryhmille sekä tulevista TE-palveluista vastaaville päättäjille. Myös muuta valmistelumateriaalia on hyödynnetty suunnitelman laatimiseksi. Laajemmista kyselyistä (asukkaat, yritykset, henkilöstö) on laadittu erilliset tulosityhteenvedot, jotka ovat osa TE-palvelusuunnitelman julkista tausta-aineistoa.

Palvelusuunnitelman päälinjauksia eli nk. keihäänkärkiä on työstetty sidosryhmien kanssa yhteisessä työpajassa 11.3. ja sidosryhmät ovat päässeet myös kommentoimaan ja vaikuttamaan suunnitelman lopulliseen sisältöön.

Työtä on ohjannut tilaajan puolelta työryhmä. Siinä ovat olleet mukana Samppa Määttä, Sanna Mäensivu, Soile Saastamoinen, Mervi Hyötylä ja Joni Minkkinen Rovaniemen kaupungilta, Päivi Kuusela Rovaniemen kuntakokeilun TE-toimiston edustajana sekä Veijo Illikainen Ranualta. Työryhmä on sekä ohjannut työn toteuttamista että tuottanut näkemyksiään ja kommenttejaan suunnitelman sisältöön. Rovaseudun TE-palvelusuunnitelma on laadittu Mikko Kesä Oy:n toimesta.

# TAUSTAA JA PALVELUSUUNNITELMAN TARKOITUS

TE-palveluiden siirto valtiolta Rovaseudun kuntien järjestettäväksi on mittava uudistus ja se on edellyttänyt laaja-alaista suunnittelua ja valmistelua. Suunnittelu- ja valmistelutyötä on tehty systemaattisesti jo vuodesta 2023 alkaen. Valmistelua ovat tukeneet kaksi Rovaniemen työllisyyden kuntakokeilua, joista myöhempi on alkanut 2021 ja jatkuu järjestämisvastuun siirtoon 1.1.2025 saakka. Uudistukselle on laadittu oma tiekartta, jonka pohjalta useita valmisteluosa-alueita on viety eteenpäin.

Monia uudistusta tukevia toimintamalleja on kehitetty ja testattu jo pidempään ja useat niistä ovat jo käytäntöön vakiintuneet ja myös siirtymässä työllisyysalueelle. Näistä esimerkkinä on monialainen palvelupiste Osaamo. Lainsäädäntö luo raamit toiminnalle ja TE-palveluiden verrattain yksityiskohtainen sisältö on kuvattu kansallisen tason suunnitelmissa (mm. työvoimapalveluiden viitearkkitehtuurissa). Rovaseudun TE-palveluiden järjestämissuunnitelma on laadittu ja käsitelty päätöksentekoeleimissä syksyllä 2023. Järjestämissuunnitelmassa määriteltiin yleiset tavoitteet sekä ylitason palvelurakenne.

Palvelusuunnitelman laatimisessa on hyödynnetty ja huomioitu edellä kuvattu TE-uudistuksen valmistelun prosessi, sen tuottamat materiaalit sekä olemassa olevat käytänteet. **Palvelusuunnitelman merkitys ja päätehtävä osana valmistelua on tuottaa käytäntöön asti vietävissä olevia toteuttamiskelpoisia linjauksia ja ratkaisuehdotuksia siitä, miten Rovaseudulla päästäisiin tavoitteisiin sekä miten nämä huomioidaan palveluiden järjestämisessä, tuottamisessa ja organisoinnissa.** Palvelusuunnitelma on pohja eri osa-alueiden jatkosuunnitelmille ja toteuttamiselle sekä valmistelun muutosjohtamiselle. Palvelusuunnitelma toimii myös viestinnän välineenä ja sen avulla eri avainsidosryhmät saavat kuvan minkälaisiksi tulevaisuuden TE-palvelut Rovaseudulla rakentuvat.

Palvelusuunnitelman valmistelussa tärkeä tehtävä oli varmistaa asiakkaiden sekä kaikkien keskeisten sidosryhmien näkemysten ja osaamisen huomioon ottaminen. Moninäkökulmainen tarkastelu on tuottanut syvällistä kuvaa ja uusia näkökulmia työllistymistä edistävien palveluiden toteuttamiselle. Palvelusuunnitelma on tässä mielessä yhteistyön tuotos ja se vahvistaa laajapohjaisen yhteistoiminnan rakentumista työllisyyttä edistävänä verkostona Rovaseudulla.

# Palvelusuunnitelman ohjaavia periaatteita Rovaseudulla

Ohjaavat tavoitteet ja periaatteet on määritelty Rovaniemen ja Ranuan valtuustojen syksyllä 2023 hyväksymän työvoimapalveluiden järjestämissuunnitelman sekä päätöksentekijöille palvelusuunnitelmatyön yhteydessä toteutetun kyselyn vastausten perusteella.

**Visiona ja arvona ovat asiantuntevat, aktiiviset, asiakaslähtöiset ja laadukkaat työllisyyspalvelut.**

## Tavoitteina

- Parantaa työntekijän ja työnantajan kohtaantoa
- Varmistaa osaavan työvoiman saatavuutta lyhyellä ja pidemmällä aikavälillä
- Lisätä työllisyyttä ja yritystoimintaa
- Monipuolistaa työllistymistä ja työvoiman saatavuutta edistävää palveluntarjontaa
- Lisätä palveluiden työllisyysvaikuttavuutta sekä nopeaa, tehokasta ja tuottavaa toteuttamistapaa
- Edistää laajapohjaista verkosto- ja kumppanuusyhteistyötä työllisyyden edistämiseksi.

Työllisyysalueen yhteiset tavoitteet, painopisteet ja mittarit asetettaisiin yhteisen toimielimen päätöksillä. Palvelusuunnitelmaa tarkasteltaisiin ja suunnattaisiin näiden perusteella.

# Rovaseudun TE-palvelusuunnitelman keihäänkärjet

*Toiminnan ja palveluiden tasolla...*

1. Otetaan käyttöön ennakoivat ja laajat toimet osaavan työvoiman saatavuuden varmistamiseksi

2. Omatoimisesti käytettäviä palveluita lisätään

3. Työntekijän ja työn löytyminen tai yritystoiminnan käynnistyminen ovat peruste yksilöllisten työllistymistä edistävien palveluiden tarjonnalle

4. Uraohjauspalvelut ulotetaan laajasti peruspalveluksi kuntalaisille

*Organisoinnin tasolla...*

5. Palvelumallit rakennetaan yritys- ja työnantajälähtöisiksi

6. Työnvälitys ja tätä tukevien toimintojen kokonaiskoordinointi ovat oman toiminnan ydintehtävää

7. Asiakaspalveluiden hankintatapoja kehitetään

8. Työllisyyden edistämisen kumppanuusverkoston toimintaa syvennetään perustamalla **Osaamisallianssi** ja **Työkykyallianssi**

*Talouden tasolla..*

9. Vaikuttavuus ja taloudellisuus

Toimintaa suunnataan ja johdetaan työllisyyden kannalta kokonaisvaikuttavasti. Palvelut ja palveluprosessit toteutetaan kustannustehokkaina.

*TE-palvelusuunnitelman keihäänkärjet ovat yhdessä tunnistettuja kehittämisen painopisteitä, joiden ohjaamana Rovaseudun työllisyyspalvelua suunnitellaan, toteutetaan ja jatkokehitetään. Keihäänkärjet ovat toisistaan keskinäisriippuvaisia.*

# 1. Otetaan käyttöön ennakoivat ja laajat toimet osaavan työvoiman saatavuuden varmistamiseksi

## Kuvaus

Osaavan työvoiman saatavuuden varmistaminen on Rovaseudun kasvua luova mahdollisuus. Tämä on tunnistettu myös Rovaniemen uudessa kasvuohjelmassa yhdeksi kolmesta elinvoiman kasvun kärjistä. Tilastokeskuksen väestöennusteen perusteella Rovaseudun työvoimamäärän ennustetaan kasvavan vuoteen 2035 mennessä noin 1 % nykyisestä. Työikäisissä on kuitenkin tapahtumassa kiihtyvää rakennemuutosta. Alueen työmarkkinoille siirtyvät ikäluokat eivät yllä kokoluokaltaan työmarkkinoilta poistuvien ikäluokkien tasolle. Työikäisten määrä nojaa siten entistä enemmän sekä maassa muuttoon että maahanmuuttoon. Tämä muuttaa myös työmarkkinoille kiinnittymisen luonnetta.

Osaavan työvoiman saatavuuden varmistaminen alueen yrityksille ja muille työnantajille vaatii ennakoivia ja laajoja toimia. Koulutuksenjärjestäjillä on tärkeä tehtävä houkutella uusia opiskelijoita niin kotimaasta kuin ulkomailta ja kiinnittää heitä Rovaseudun työmarkkinoille. Tämä on uusi tärkeä yhteistyön osa-alue koulutus-, elinkeino- ja työvoimapalveluiden sekä kuntien maahanmuuttopalveluiden uudelleen yhteistyölle. Kuntien tulisi lisäksi pohtia millä sijoittumis- tai asettautumispalveluita voitaisiin kehittää.

Työvoimapalveluiden ydintehtävänä on huolehtia lyhyen aikavälin työvoiman saatavuudesta ja toimivasta koosta. Olemassa olevien työvoimareservien saamisella työmarkkinoille on oma tärkeä roolinsa. Työttömien ohella työvoimareserviä ovat mm. työmarkkinoille siirtyvät nuoret, työmarkkinoiden ulkopuoliset työikäiset sekä työiän ylittäneet, jotka voisivat jatkaa työmarkkinoilla.

Työnantajat ovat avainroolissa uuden työvoiman houkuttelussa ja heitä tulisi aktivoida mukaan varmistamaan työvoiman saatavuutta. Työnantajat voivat osallistua rekrytointikampanjoiden ohella mm. työnantajakuvansa ja rekrytointiosaamisen kehittämiseen, huomioiden kansainväliset työnhakijat.

Työvoiman saatavuuden varmistaminen on tärkeä nostaa keskeisimmäksi kasvu- ja elinvoimatehtäväksi sekä kunnissa ja aluekehittämisessä. Alueurakointia tulisi terävöittää työ- ja osaamismarkkinointiin.

## Huomioitava Rovaseudun työllisyyspalveluissa:

- **Osaamis- ja työvoimatarvekartoitukset** systemaattiseksi toimintatavaksi. Tavoitteena, että kaikki alueen työnantajat kartoitetaan vuosittain. Kartoitusten toteutus ja tiedonjako yhteistyössä koulutuksenjärjestäjien, elinkeinopalveluiden ja työllisyyspalveluiden kanssa.
- **Työvoima- ja osaamistarpeiden työllisyysaluekohtainen ennakointityö** otetaan työllisyyspalveluiden vastuulle, hyödyntäen Lapin alueellisen ennakoinnin toimintamallia.
- **Kehitettävä International House Rovaniemi – (IHR) toimintamalli** osaksi työllisyyspalveluita jatkossa.

*Horisontaalinen painopistealue, jota tukevat erityisesti painopisteet 4, 6 ja 8*

## 2. Omatoimisesti käytettäviä palveluita lisätään

### Kuvaus

Omatoimisuus ja aktiivisuus ovat työhaussa ja työpaikan saamisessa kaikkein merkittävimmäksi koettu tekijä sekä työnhakijoiden että työnantajien näkökulmasta. Asiakkaan sähköiseen oma-asiointiin tarkoitettun valtakunnallisen palvelun - Työmarkkinatorin - merkitys työhaun ja työvoiman saatavuuden portaalina on keskeinen. Siitä voi kehittyä hyödyllinen kanava ja sen tietosisältöä työnhakijoista ja työpaikkailmoituksista tulee laajentaa ja tiedon laatua parantaa. Yksi sähköinen palvelualusta ja kanava ei kuitenkaan vastaa työmarkkinoiden tilannekuvaan, jossa sekä työnantajan että työnhakijan saatavilla ja käytettävissä on useita erilaisia ratkaisuja. Osa näistä kohdentuu esimerkiksi toimialoitain tai tietyn tyyppisiin työtehtäviin (vrt. LinkedIn - keikkatyöalustat).

Työnantajien ja työnhakijoiden ymmärrystä, valmiuksia ja käyttöä tulisi lisätä kaikista työhaun julkisista ja markkinaehtoisista ratkaisuisista ja sivustoista sekä erilaisista tavoista työnantajakuvan ja työpaikkamarkkinoinnin osalta.

Työnhakijan uuden asiakaspalveluprosessin mukaisesti työnhakijan tulisi itsenäisesti hakea pääsääntöisesti neljää työpaikkaa kuukaudessa. Tämä määrä voi olla osalle työnhakijoista liian vähän ja osalle liikaa. Työnantajat kritisoivat erityisesti nk. pakkotyönhakujia, joiden tarkoituksena on täyttää vain työnhakuvaihtoehdot. Tällainen toimintatapa vähentää yritysten halukkuutta laittaa työpaikkoja avoimeksi julkiseen työnvälitykseen, lisää erilaisia ylimääräisiä työhaun välivaiheita ja tätä kautta työnantajien rekrytointikustannuksia sekä heikentää julkisen työnvälityksen mainetta. Pakkohakuilmiötä tulisi pyrkiä vähentämään lain sallimissa rajoissa sekä tukea työnhakijoita työnvälityksen keinoin saavuttamaan työnhakutavoitteet.

Ammattilaiset toivovat asiakkaidensa käyttöön joustavasti ajasta ja paikasta riippumattomia (24/7) palveluita. Lisäksi toivotaan, että palveluita olisi saatavilla entistä laajemmin ja useammalla asiakkaalle. Esimerkiksi sähköisiä työhaun verkkokursseja voidaan toteuttaa siten, että niihin pääsevät osallisiksi kaikki työnhakijat ja muut kiinnostuneet asiakkaat (esim. opiskelijat). Tällaiset verkossa toteutetut valmennusohjelmat voisi sovitaa joustavaksi osaksi uutta asiakaspalvelumallia ja tukea työnhakijoiden omatoimista työnhakua. Osa tällaisista verkossa toteutettavista valmennuksista voisi korvata nykyiset fyysisen läsnäoloon perustuvat valmennuspalvelut. Tällä saavutettaisiin samanaikaisesti kustannussäästöjä ja saataisiin palveluita tarjolle yhä useammalle asiakkaalle.

### Huomioitava Rovaseudun työllisyyspalveluissa:

- Omatoimisesti käytettävien palveluiden lisäämisen ohella henkilökohtaista palvelua kohdennetaan tarkemmin siitä eniten hyötyville asiakkaille.
- Työllisyyspalveluiden tieto-, neuvonta ja ohjauspalveluissa ylläpidetään kattavaa tietoa julkisista ja yksityisistä työnvälityksen ja työllistymisen kannalta tärkeitä sähköisistä palveluista. Tietoa jaetaan myös työnantajille esimerkiksi uutiskirjeiden ja muun viestinnän keinoin.
- Työhaun alkupalveluissa huolehditaan, että asiakas osaa käyttää oma-asiointiin tarkoitettua Työmarkkinatoria, siellä olevia työllistymisen sähköisiä tukimuotoja sekä täyttää ja jättää työnhakuprofiilinsa Työmarkkinatorille. Työnhakuprofiilit tulisi pääasiassa luoda kaikista työnhakijoista ja tiedon laatuun tulee jatkuvasti kiinnittää huomiota. Tavoitteena on, että alueen työnantajat oppisivat laajemmin hyödyntämään Työmarkkinatorilla olevia työnhakuprofiileja etsiessään työvoimaa.
- Työnhakijoille räätälöidään yksilöllisiä, mutta valmiiksi suunniteltuja omatoimisen työhaun moduuleja, joiden avulla tuetaan erityisesti työhaun velvoitteissa. Tällaisia valmiiksi kehitettyjä nk. lukujärjestyksiä on olemassa esimerkiksi Kuopion työllisyyspalveluissa.
- Ryhmämuotoisista työnhakuvalmennuksista osa korvataan sähköisillä verkkopohjaisilla valmennusratkaisuille, jotta niiden saatavuus ja saavutettavuus paranee. Valmennussisältö ja tekninen toteutus voidaan hankkia ostopalveluina. Sisältöä voidaan tuottaa myös oman henkilöstön ja kumppanuuksverkoston toimesta tai esimerkiksi oppinäytteinä.
- Asiakkaille järjestettäviin yksilöllisiin työllistymistä edistäviin palveluihin, kuten palkkatukityöhön ja koulutuksiin (kts. 3), sisällytetään työhaun omatoimisia sisältöjä.
- Henkilöstöä koulutetaan ja valmennetaan, jotta heidän työteensa henkilöasiakaspalvelussa olisi valmentava ja asiakkaan omaa motivaatiota ja omatoimijuutta vahvistava.
- Nk. pakkohaun ilmiöt pyritään minimoimaan lain sallimissa rajoissa suunnittelemalla ja sopimalla tarkemmin työnhakuvaihtoehdoista asiakkaan täydentävissä työnhakukeskusteluissa.

## 3. Työntekijän ja työn löytyminen tai yritystoiminnan käynnistyminen ovat peruste yksilöllisten työllistymistä edistävien palveluiden tarjonnalle

### Kuvaus

Yksilöllisiä työllistymistä edistäviä palveluita ovat esimerkiksi työkokeilut, palkkatukityöllistäminen, erilaiset koulutukset sekä yksilöllisesti toteutettavat valmennukset. Osa näistä palveluista ovat yksilö- ja yksikkökustannuksiltaan melko suuria, jopa 5 000–15 000 euroa per henkilö. Palveluiden vaikuttavuudessa on yleisesti parantamisen varaa. Esimerkiksi palkkatukityöllistämisen ja työvoimakoulutusten osalta julkisen työnvälityksen vuoden 2023 tilastoissa Rovaniemellä 3 kk palvelujakson päättymisen jälkeen työttömänä oli enemmän henkilöitä kuin työsuhteissa.

Palvelusuunnitelman valmistelun yhtenä keskeisenä tarkastelun kohteena asiakastyötä tekevien asiantuntijoiden ja sidosryhmien kyselyissä ja haastatteluissa oli se, miten palveluiden vaikuttavuutta voitaisiin parantaa ja mitkä ovat vaikuttavimmaksi koetut palvelut. Yksittäisten toimenpiteiden ja palveluiden sijaan vaikuttavimmaksi koettiin, että koko työvoimapalveluiden toimintamallia muutetaan työnvälitykseen ja työnhaun sekä rekrytoinnin tukeen keskittyväksi. Taustalla on tilannekuva siitä, että tällä hetkellä työaika kuluu hallinnollisissa tehtävissä ja osa palveluista näyttäytyy irrallisina.

Yksittäiset palvelut toivottiin integroitavaksi entistä paremmin asiakkaan palveluprosessiin. Työvoimaviranomaisen rooli työnvälittäjänä nähtiin keskeisenä palvelumuotona itsessään, jota työllistymistä tukevilla palveluilla tulisi täydentää. Työvoimaviranomaisella tulisi olla kokonaiskuva asiakkaan etenemisestä eri palveluissa ja palveluprosesseissa. Yhtenä haasteena koetaan tällä hetkellä erityisesti sellaiset palvelut, joiden kautta on tavoitteena ohjautua uusiin palveluihin. Näitä ovat esimerkiksi erilliset tarvekartoituksiin ja palveluohjauksiin keskittyvät hankinnat tai hankkeet. Näissä on ilmeinen ylipalvelun riski. Palveluprosessista vastaavalla järjestäjällä tulisi säilyä kokonaisvastuu asiakkaan palveluprosessista ja tähän liittyvästä palveluohjauksesta.

Työllistymistä edistävinä työvoimapalveluina järjestettävät yksilölliset palvelut tulisi järjestää siten, että niiden kautta varmistuisi nykyistä selvästi paremmin kiinnittyminen avoimille työmarkkinoille. Tämä vaatii palveluiden kehittämistä, tiiviimpää yritysysteistyötä, palveluiden kohdentamista hieman nykyistä tarkemmin sekä työnhakija-asiakkaan palveluprosessista vastaavien asiantuntijoiden roolin vahvistamista ja työotteen kehittämistä.

Osa työttömistä työnhakijoista tarvitsee pidemmän palvelupolun kiinnittymiseen avoimille työmarkkinoille. He voivat tarvita työllistykseen moniammatillista tukea ja hyötyä myös esimerkiksi hyvinvointialueen, Kelan, koulutuksenjärjestäjien ja kolmannen sektorin avusta. Heitä pyritään auttamaan erityisesti eri toimijoiden kokonaisvoimavaroja yhdistäen verkostomaisilla palvelumalleilla kohdan 8 mukaisesti.

### Huomioitava Rovaseudun työllisyyspalveluissa:

- Työvoimaviranomaisten Case management –työotteen vahvistaminen: palveluiden koordinointi ja asiakastarpeiden tilannekuva ja palveluohjaus yksissä käsissä.
- Osa tällä hetkellä järjestettävistä valmennuspalveluista voitaisiin tehdä osana omaa asiakaspalveluprosessia – valmentavalla ja työnvälityksen työotteella.
- Yksityisten palveluntuottajien valmennuspalvelut olisivat tiiviimpi osa asiakkaan muuta palveluprosessia, ja niitä voitaisiin hankkia nykyistä joustavammin yksilöllisiin työllistymisen tarpeisiin (kohta 7).
- Palkkatukityöllistäminen suunnataan ensisijaisesti niille työnantajille, joilla on työvoimatarve ja mahdollisuus työsuhteen vakinaistamiseen palkkatukijakson jälkeen.
- Nk. välivaiheen työpaikkojen (kunta/järjestöt) palkkatukeen sisällytetään työhakua ja työhönvalmennusta.
- Alkavan yrittäjän starttilausunnot tulisi perustaa yritystoiminnan elinkelpoisuuteen.
- Työvoimakoulutuksina järjestetään erityisesti rekrytointikoulutuksia yhdessä työnantajien kanssa. Maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksia kehitetään siten, että koulutusjaksoihin voitaisiin sisällyttää työelämäjaksvoja tai työaikaista suomen kielen opiskelua. Muiden työvoimakoulutusten tarjonnan perusteena on työmarkkinoiden kysyntä. Niitä pyritään järjestämään nykyistä selkeästi lyhytjänteisempiin tarpeisiin.



## 4. Uraohjaus peruspalveluksi kuntalaisille

### Kuvaus

Uraohjauksesta hyötyvät useat eri tahot. Työnhakijoiden ohella uraohjauksesta kokee hyötyvänsä ja sitä tarvitsee osa työssä olevista sekä työmarkkinoille siirtyvät opiskelijat. Uraohjauksella vahvistetaan työelämässä tarvittavaa muutosvastetta (resilienssiä) ja sillä voidaan tukea urasiirtymiä ennakoivassa mielessä. Mikäli uraohjausta olisi tarjolla työssä oleville työntekijöille, he voisivat pohtia kehitysmahdollisuuksiaan ja uravalintojaan ennakoivasti ja vähentää työttömäksi jäämisen riskiä. Opiskelijoille urapalveluilla on keskeinen merkitys työmarkkinoille kiinnittymiseksi. Ammatinvalinnan ja uraohjauksen polku voi rakentua kunnallisena peruspalveluna jo hyvin varhaisessa vaiheessa. Tässä myös perusopetuksen (yläkoulun) opinto-ohjauksella, TET-jaksoilla, nuorten kesätyöllistämisellä ja yrittäjyyskasvatuksella on oma tärkeä merkityksensä.

Uraohjauspalveluita toteuttavat monet eri tahot erityisesti oppilaitoksissa sekä työvoimapolkuissa. Työvoimapolkuina tarjottava ura- ja ammatinvalinnan ohjaus on lakiin perustuvaa. Palvelutarjontaa on yksityiseltä sektorilta saatavilla ja näitä lisännee vielä pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelmaan kirjattu tavoite työttömyyskassojen mahdollisuudesta tarjota jäsenilleen työllistymistä edistäviä palveluita.

Ura- ja ammatinvalinnan ohjauksesta voitaisiin rakentaa paremmin koottu ja koordinoitu palvelukokonaisuus, joka tavoittaisi koko alueen asukkaita nykyistä laajemmin. Rovaseudulle olisi hyvät edellytykset kehittää kansallisesti merkittävä uraohjauksen kansalaispalvelu hyödyntäen mm. Lapin yliopiston alan koulutus- ja kehitystoimintaa.

Työvoimapolkuja uraohjausta tulisi linkittää paremmin oppilaitosten ura- ja rekrytointipalveluihin. Tavoitteena olisi ennaltaehkäistä opintojen päättävien henkilöiden työttömyysjaksoja ja vähentää tätä kautta työvoimaviranomaisen alkupalveluiden tarvetta.

Uutena tärkeänä avauksena työvoiman saatavuuden ja korkean työllisyysasteen parantamiseksi olisi uraohjauksen suuntaaminen työuran päättämistä suunnitteleville henkilöille. Jos osalle eläköitymistä harkitsevista henkilöistä voitaisiin räätälöidä uudenlaisia tehtäviä, voisivat he jatkaa töissä pidempään. Tästä mm. Tanskassa on hyviä esimerkkejä.

### Huomioitava Rovaseudun työllisyyspalveluissa:

- Ura- ja ammatinvalinnan ohjaus sisältyisi osaksi asiakastyötä tekevän henkilöstön tehtävänkuvia. Työllisyysalueelle siirtyvät ura- ja ammatinvalinnan ohjauksen psykologit ovat tärkeässä konsultoivassa roolissa myös vahvistamassa muun henkilöstön osaamista.
- Perustetaan uusi koordinoiva työtehtävä ura- ja ammatinvalinnan ohjauksen verkostomaiselle koordinoinnille. Tehtävä voitaisiin mahdollisesti sisällyttää esimerkiksi yhden AVO-psykologin työnkuvaan. Verkostotyö tulisi ulottaa ainakin koulutuksenjärjestäjille. Myös yhteistyötä perusopetuksen suuntaan olisi lisättävä.
- Osaamisallianssin (kohta 8) yhtenä tehtävänä alueena olisi kehittää Rovaseudusta uraohjauksen kansallista esimerkkialuetta hakien uusia innovatiivisia kokeiluita esimerkiksi opintojen aikaiselle työmarkkinoille kiinnittymiselle, kansainvälisille osajille (IHR) sekä työuran päättämistä suunnitteleville. Toimintaa voitaisiin kehittää hanketyöllä.
- Ura- ja ammatinvalinnan ohjauksen palveluita tulisi alueella markkinoida kaikille asukkaille. Niitä voitaisiin tarjota eri laajuisina resurssien puitteissa.

# 5. Palvelumallit rakennetaan yritys- ja työnantajälähtöisiksi

## Kuvaus

Työllisyyspalvelut halutaan suunnata yritys- ja työnantajälähtöisiksi. Tämä oli yhtenäinen näkemys sekä asiantuntijoilta ja eri sidosryhmien edustajilta. Työnantajien tarpeena on erityisesti tieto ja neuvonta kaikista julkisista työnvälityspalveluista. Toivotuimpia asiointitapoja olivat omat yhteyshenkilöt (joihin voi olla tarvittaessa yhteydessä) sekä sähköiset palvelut. Myös työnantajille suuntautuvaa viestintää halutaan lisätä. Osa toivoi, että työllisyyspalveluista toteutettaisiin yritysikäntejä. Palveluiden yritysälähtöisyyttä arvostetaan: tällä tarkoitettiin mm. sitä, että henkilöstö tuntee yrittäjien lähtökohdat, palvelut ovat selkeitä ja ymmärrettäviä ja mahdollisimman vähän byrokraattisia ja työote vastaa yritysten tarpeisiin. Tällä hetkellä kiitosta saa nykyinen Osaamo-malli, josta on rakentunut yrityksille helposti lähestyttävä palvelumalli.

Työvoimapalveluissa tulisi pysyä ajan tasalla yritysten osaamis- ja työvoimatarpeista kokonaisvaltaisesti. Tällä parannetaan työnvälityksen toimivuutta ja edistetään esimerkiksi kohdassa 2 kuvattujen henkilöasiakkaiden omatoimista työnhakua. Tietoa työnantajien työvoima- ja palvelutarpeista hyödynnetään palveluiden suunnittelussa ja hankinnoissa sekä verkostoyhteistyössä.

Yrityksille toivottu palvelukanava näyttäisi olevan yrityskohtainen: Toiset arvostavat omatoimisia palveluita, toiset puolestaan sitä, että on oma nimetty yhteyshenkilö. Osa alueen suurimpien toimialojen yrityksistä ja muista työnantajista voisi hyötyä kokonaisvaltaisemmista, esimerkiksi työllisyyspalveluiden ja koulutuspalveluiden tuottamista toimialakohtaisista yhteispalveluista. Tämän perusteella näyttää siltä, että työllisyyspalveluiden tulisi kehittää ja ottaa käyttöön asiakasluokittelua ja asiakashoidon malleja työnantajapalveluihin.

Yhteinen ja yhtenäinen toive ja tarve yrityksille ja työnantajille näyttää olevan se, että aktiivisuutta työllisyyspalveluista työnantajien suuntaan toivotaan ja arvostetaan.

## Huomioitava Rovaseudun työllisyyspalveluissa:

- Kootaan kaikki alueen työnantajat asiakasrekisteriin ja määritellään asiakashoidon mallit eri työnantajille. Nykyinen Osaamon kaltainen toimintamalli Business Rovaniemen rinnalla voisivat toimia luontevimpina palveluväylinä Rovaniemellä. Ranualla puolestaan yrityksille luontevain toimija on Business Ranua. Näihin pisteisiin (sekä verkkoon) rakennettaisiin työnantajien nk. TNO-lähipalvelut. Osalle työnantajista voisi nimetä omat vastuuhenkilöt.
- Työnantajille suuntautuvaa työllisyyspalveluiden asiakasviestintää voitaisiin hoitaa sähköisen säännöllisesti julkaistavan uutiskirjeen avulla. Tässä voisi esitellä eri julkisia työvoimapalveluita sekä kumppaneiden palveluita.
- Työllisyyspalveluissa otetaan käyttöön työnantajakartoitukset, jotka voisi toteuttaa yhtenäisellä kartoitusmallilla. Näitä voitaisiin toteuttaa valittujen palvelumallien perusteella henkilökohtaisilla käynneillä, yhteydenottojen yhteydessä, uutiskirjeiden kautta sekä työllisyyspalveluiden henkilöstön toimesta. Myös ulkopuolisia kartoituspalveluita voitaisiin hankkia. Kartoituksista saatava tieto kerättäisiin yhtenäisellä tavalla asiakastietojärjestelmään. Tavoitteena on, että jokainen alueen työnantaja kartoitettaisiin vähintään kerran vuodessa. Kartoitusten perusteella kertyvää tietoa voidaan asiakkaan suostumuksella jakaa myös yhteistyökumppaneille erikseen sovituin periaattein.
- Työllisyyspalveluissa kehitetään alueen päätoimialoihin keskittyvää toimialapohjaista yhteistyötä erityisesti Ammattiopisto Redun kanssa. Tällä työlle nimetään omat vastuuhenkilöt. Toimialoja ovat teollisuus, kauppa ja palvelut sekä sote.

## 6. Työnvälitys ja tätä tukevien toimintojen kokonaiskoordinointi ovat omia ydintehtäviä

### Kuvaus

Työnvälitys halutaan nostaa työllisyyspalveluiden toiminnan keskiöön. Tämä on yritys- ja työnantajapalveluihin panostamisen ohella toinen keskeinen toiminnan suuntaamis- ja kehittämiskohde ja oma ydinpalvelu. Tällä lisätään toiminnan kokonaisvaikuttavuutta ja palveluaan parhaiten sekä työnhakijaa että työnantajaa.

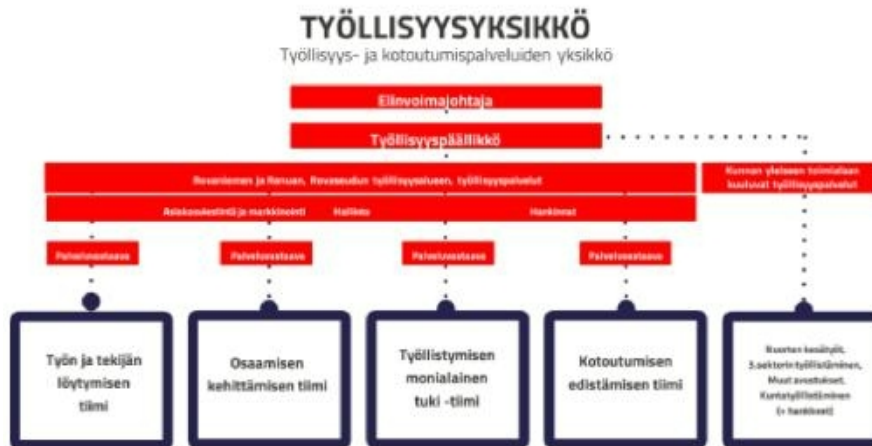
Tällä hetkellä koetaan, että työaika ei kohdennu riittävästi tähän ydintehtävään. Erityisesti asiakkaan lakisääteinen palveluprosessi koetaan työläänä ja hallinnollisena. Osin sen myötä mielikuva julkisesta työnvälityksestä on nyt se, että "hoidetaan vain työttömiä".

Nykyinen toimintamalli korostaa liikaa palveluita. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakasta voidaan auttaa työllistymisessä vain, kun hänet ohjataan ensin palveluun tai asiakkaan koetaan saavan palvelua vasta, kun hänelle tarjotaan erillispalvelua, esimerkiksi palkkatukea, työkokeilua, koulutusta tai valmennusta.

Asiantuntijat ja sidosryhmät tuovat esiin, että työnvälitys ja viranomaisen työ ovat itsessään palvelua. Tätä halutaan nostaa näkyvämmiin ja ymmärrettävimmiin esiin. Muutos vaatii työnötteen ja osaamisen vahvistamista: Työnvälityspalvelua parantaisi haastattelujen mukaan erityisesti se, että omavalmentajat tuntevat paremmin työnantajien ja työmarkkinoiden tarpeita. Tätä vahvistetaankin kohden 5 mukaisesti. Tarve on nostaa koko toiminnan profiilia, tässä mm. viestintä on keskeisessä asemassa.

### Huomioitava Rovaseudun työllisyyspalveluissa:

- Henkilöstön työotetta on vahvistettava valmennukselliseen suuntaan
- Toiminta tulee organisoida niin, että oma ydinpalvelu, työnvälitys, mahdollistetaan parhaalla tavalla. Esimerkiksi koordinoivilla ja konsultoivilla tehtävillä sekä tehokkailla hallintotyön tukipalveluilla sekä viestinnällä ja markkinoinnilla mahdollistetaan, että asiantuntijat voivat käyttää oman työaikansa asiakastyössä vaikuttavasti.
- Keskeisessä asemassa ovat myös se, miten hankinnat (kohta 7) ja verkostot (kohta 8) saadaan tukemaan toimintaa kokonaisuudessaan.



Rovaseudun työllisyyspalveluiden organisoituminen (alustavasti)

# 7. Asiakaspalveluiden hankintatapoja kehitetään

## Kuvaus

Rovaseudun työllisyyspalvelut tuottavat palveluita itse sekä hankkivat niitä yksityisiltä palveluntuottajilta kilpailuttamalla.

Yksityisiltä palveluntuottajilta hankittavien palveluiden toivotaan tukevan nykyistä paremmin ja tehokkaammin työnhakijan palveluprosessia. Hankintojen tulisi myös perustua työmarkkinoiden tarpeisiin. Yksilöllisesti järjestettäviin palveluihin tulisi kytkeytyä entistä selvemmin myös pysyvän työllistymisen mahdollisuus tai polku (kohta 3).

Työnvälityksen ydintehtävän vahvistaminen sekä työvoiman kysynnän ja tarjonnan tarpeisiin vastaaminen nopeasti ja joustavasti vaativat hankittavilta palveluilta reagointiherkkyttä ja joustavuutta. Tällä hetkellä hankintaprosessit koetaan liian pitkiksi, kun lasketaan kaikki aika ja työ valmistelusta, kilpailutuksesta, sopimusten solmimisesta aina siihen pisteeseen, kun palvelut ovat käytössä ja niihin voidaan asiakkaita ohjata. Asiakastarpeet tunnistetaan palveluprosessissa ja niihin pitäisi löytyä tarvittaessa nopeasti tarjottavia palveluita. Myös hankittavien palveluiden yksilöllisyyttä ja kohdentuvuutta toivotaan parannettavaksi.

Ostopalveluina hankittavien palveluiden, kuten työvoimakoulutusten ja valmennuspalveluiden, vaikuttavuutta on parannettava. Työnvälitystilaston 2023 mukaan työvoimakoulutuksen päättäneistä vajaa kolmannes on työssä ja yli kolmannes työttömänä 3 kk koulutuksen päättymisen jälkeen. Valmennuspalveluissa vastaava luku on 40% / 39%. Yksittäispalveluiden vaikuttavuutta voidaan ohjata esimerkiksi tulosperusteisilla hankinnoilla. Nämä eivät kuitenkaan yksin takaa tehokkaita siirtymiä. Tulosperusteita tärkeämmässä roolissa on se, miten hankinnat suunnitellaan (esim. työllistymispolkujen kannalta), miten kyseinen palvelu linkittyy asiakkaan muuhun palveluprosessiin sekä minkälaiselle kohderyhmälle hankinnat kohdennetaan. Näistä syistä on suositeltavaa, että hankintojen tulosperusteiden rinnalla kehitetään ja seurataan toiminnan kokonaisvaikuttavuutta (kohta 9).

Rovaniemen kaupungilla on työvoimapalveluiden järjestäjänä jatkossa mahdollisuus vaikuttaa minkälaisilla ostopalveluilla asiakkaiden työllistymistä edistetään. Laki määrittelee työllistymistä edistävät palvelut, mutta lain mahdollistamia ja lakiin perustuvia palveluita voidaan järjestää myös hyvin eri tyypeistä. Esimerkiksi erilaiset digitaaliset ratkaisut tai välilliset palvelut asiakkaiden työllistymisen tueksi voisivat tulla kyseeseen.

## Huomioitava Rovaseudun työllisyyspalveluissa:

- Ostopalvelut toteutetaan kilpailutettuina hankintoina. Tällä varmistetaan toiminnan tehokkuus ja kilpailullisten markkinoiden hyödyntäminen täysimääräisesti.
- Mikäli jotain erillispalvelua tuotetaan in-house-tuotantotapana, tulee kustannusseurannan ja kustannuslaskennan keinoin kyetä todentamaan hintatason olevan vastaava kuin markkinoilta saatava hintataso.
- Kumppaneiden ja verkostojen kanssa yhdessä allianssityyppisesti järjestettävät kokonaisuudet rahoitetaan ja hankitaan toisentyyppisesti (kts. kohta 8)
- Asiakaspalveluiden ostoissa hyödynnetään erilaisia hankintatapoja, otetaan käyttöön mm. Dynaamiset hankinnat (DPS).
- Lisätään innovatiivisten hankintojen käyttöä. Näistä on hyviä esimerkkejä mm. Tampereen, Kuopion, Jyväskylän ja Lahden kaupungeista. Innovatiivisilla hankinnoilla, ratkaisukilpailutuksilla ja ideakuulutuksilla on tärkeä rooli etsiä uusia malleja ja lähestymistapoja työvoimapalveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen.

## 8. Työllisyyden edistämisen kumppanuusverkoston toimintaa syvennetään perustamalla *osaamisallianssi ja työkykyallianssi*

### Kuvaus

Palvelusuunnitelman yksi keskeinen painopiste ja tavoite on vahvistaa laajapohjaista kumppanuusyhteistoiminnan syventymistä Rovaseudulla. Toimijaverkosto on laaja ja myös harjaantunut tekemään yhteistyötä sekä lakisääteisten palvelujen (mm. TYP) että vapaaehtoisten palveluiden (kuten hankkeet, Osaamo) osalta. TE24-uudistus tarjoaa uudenlaisia mahdollisuuksia siventää tätä jo toimivaa yhteistyötä sekä osaltaan selkeyttää ja vakiinnuttaa yhteistyön rakenteita.

Palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä tunnistettiin kaksi laajempaa yhteistyön ”työmaata”, jossa koko verkoston voimavarojen yhdistämisellä saataisiin kokonaisvaikuttavuutta sekä asiakkaille parempia palveluita. Nämä ”työmaat” olivat osaamisen kehittämisen sekä työkyvyn tukeminen. Toiminnan laajuutta, merkitystä, sisältöä ja suuntaa kuvaaviksi käsitteiksi nostettiin *osaamisallianssi ja työkykyallianssi*

**Osaamis- ja työkykyallianssit** olisivat uudenlaisia yhteistyön toimintamuotoja. Käsitteillä on yhteyttä tällä hetkellä tunnettujen erit. investointihankkeissa käytettyjen allianssimallien kanssa. Tärkeää kuitenkin on, että käsitteitä ei sotketa näihin. Uusien osaamis- ja työkykyallianssien määrittely ja luonne perustuu niihin tarpeisiin, joita palvelusuunnittelussa on tunnistettu ja halutaan yhdessä ratkaista. Näitä ovat mm:

- Asiakkaat hyötyvät monialaisesta palveluista ja saavat kokonaisvaltaisimman avun työllistymisen tarpeisiin kun eri osapuolten palvelut yhteensovitetään asiakkaan tarpeisiin.
- Toiminta sisältäisi sekä viranomaistyötä (mm. TyM-lain mukaiset rakenteet) sekä muuta kumppaneiden tuottamaa palvelua.
- Allianssissa mukana olevaa toimintaa ja toimijoita ohjaavat yhteisesti sovitut tavoitteet. Allianssia arvioidaan kokonaisvaikuttavuuden kautta.
- Toimintaa ohjattaisiin kokonaisvaltaisesti, pyrittäisiin tehostamaan ja yhdistämään esimerkiksi erillisiä työ- ja ohjausryhmiä.
- Toimintaa resurssoidaan nk. monikanavaisesti. Joukossa voi olla palveluntuottajia ja palveluiden järjestäjiä. Tärkeintä on, että eri toimijat sitoutuvat toimintaan omine panostuksineen ja allianssit saavat käyttöönsä verkoston kokonaisvoimavarat.
- Kehittämishanketoimintaa halutaan koota ja koordinoita laajempien allianssien kautta.
- Allianssimallit rakentuvat ja jalostuvat prosessimaisesti.

### Osaamisallianssi

- Tehtäväkenttää mm: osaamistarpeiden ennakointi, pitkäkestoisempi työvoimakoulutus, työvoiman saatavuudesta huolehtiminen, työvoiman houkutteluun osallistuminen, kotoutuskoulutukset, uraohjauksen kehittäminen sekä hanketoiminta.
- Keskeisinä kumppaneina työllisyyspalveluiden lisäksi ainakin koulutuksenjärjestäjät (Lapin yliopisto, Lapin ammattikorkeakoulu ja REDU), Lapin ELY-keskus ja sekä keskeiset palveluntuottajat.

### Työkykyallianssi

- Tehtäväkenttänä työllistymistä tukevan kuntoutuksen, osaamisen kehittämisen sekä osallisuuden palvelut sekä hankkeet
- Kumppaneina työllisyyspalveluiden ohella Lapha, Kela, Redu sekä keskeiset palveluntuottajat.
- TyMin sopimus- ja ohjausrakenne toimisi tämän allianssin sisällä sisältäen sekä aikuisten että nuorten työllistymisen tuen monialaisen palvelut.

*Allianssimalleja nähtiin tarpeelliseksi kehittää erillisen kehittämishanketoiminnan avulla.*

## 9. Vaikuttavuus ja taloudellisuus

Työllisyyden kannalta korkea vaikuttavuus ja toiminnan taloudellisuus tukevat toisiaan ja niitä edistetään käsi kädessä. Kun lakisääteiset viranomaistehtävät hoituvat nopeasti, asiakkaan kannalta sujuvasti ja prosessina tehokkaasti, voidaan työaika ja muut resurssit kohdentaa työnvälityksen, työllistymisen ja kohtaannon kannalta vaikuttaviin kohtiin tämän palvelusuunnitelman mukaisesti.

### **Työllisyyspalveluiden kannalta vaikuttavuutta lisääviä toimenpiteitä:**

- Keskitytään ydintehtävään, työnvälitykseen
- Ehkäistään työttömyyden syntymistä ennalta ja nopeutetaan työllistymispolkua
- Lisätään työnhakija- ja työnantaja-asiakkaiden, koko henkilöstön, johdon sekä päättäjien tietoisuutta vaikuttavista työllisyyskeinoista
- Varmistetaan, että lakisääteisten työllisyyspalveluiden rinnalla sekä Rovaniemi että Ranua panostavat elinvoimaansa mm. satsaamalla elinkeinopalveluihin
- Hoidetaan työllisyyttä vaikuttavasti yhdessä, kumppanien kanssa, samaan suuntaan

### **Työllisyyspalveluiden kannalta tehokkuutta lisääviä toimenpiteitä:**

- Karsitaan turhat ja vaikuttamattomat palvelut ja toimintatavat
- Lisätään skaalautuvia sähköisesti toteutettavia palveluita
- Hyödynnetään erilaisia digitaalisia ratkaisuja henkilöstön työn ja palveluiden tehostamiseksi
- Lyhennetään palveluiden ja palkkatukien kestoa

Määritellään palvelusuunnitelmaan perustuvat toiminnan avainmittarit ja mittaustavat neljästä keskeisestä näkökulmasta: talousvaikutukset, asiakaslaatu, prosien tehokkuus sekä henkilöstön osaaminen ja työhyvinvointi

R

**KIITOS!**