



PIRKANMAA

TAMPERE.
FINLAND

TE-palvelustrategia

TE-palvelustrategian loppuraportti 21.4.2023

owalgroup



MIKKO KESÄ OY

SISÄLLYS

- Yhteenveto, s.3
- Tausta ja tavoitteet työlle, s. 16
- Strategian viitekehys, s. 19
- TE-palvelujen identiteetti (Visio), s. 23
- Strategiset linjaukset, s. 32



OSA 0

YHTEENVETO

Strategian avainsisällöt

TAVOITTEET JA TOTEUTTAMINEN

Toimeksiannossa laadittiin palvelustrategia, joka kattoi Pirkanmaan yhteisen työmarkkina-alueen osalta kunnille siirtyvien palvelujen tuottamisen, organisoitumisen ja järjestämisen osana kuntien muuta palveluekosysteemiä ja kumppanuuksia.

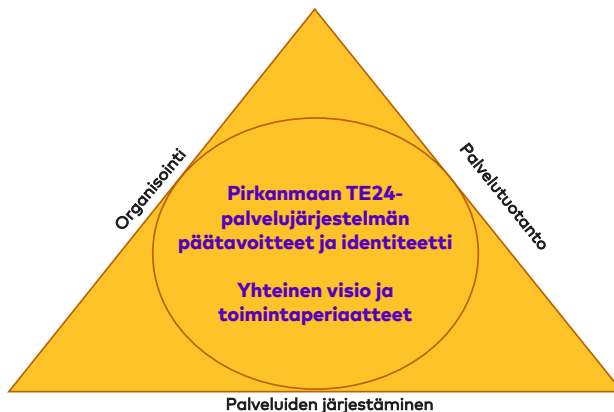
Palvelustrategian lähtötilanteessa kunnat määrittivät tavoitteiksi asiakaslähtöiset, vaikuttavat ja kustannustehokkaat TE-palvelut koko alueella työnhakijoille, työnantajille ja yrittäjiksi aikoville osana kuntien elinvoimapalveluja.

Työn on toteuttanut Owl Group Oy ja Mikko Kesä yhteistyössä Deloitteen kanssa.

- **Lähtötila-analyysi:** Pirkanmaan TE-palveluja koskevat selvitykset ja materiaali, Tutkimuskatsaus kansalliseen kirjallisuuteen
- **Kyselyt ja haastattelut** kaikkiin Pirkanmaan kuntiin, sidosryhmien haastattelut (32), TE-toimiston ja kuntakokeilun henkilöstökysely ja kuulemiset
- **Työpajat** Pirkanmaan TE24 -ohjausryhmän ja strategisen kumppanuusryhmä kanssa
- **Aineiston validointi- ja raportointi:** kuntien johdon jatkolinjausten tuki, jatkotoimenpiteiden priorisointi, strategisten periaatteiden kokoaminen ja raportointi

STRATEGISET LINJAUSEHDOTUKSET

O1. TE-palvelujen osaamisvaatimukset ja tarpeet
O2. Tehtävien organisointi
O3. Tiedolla johtaminen
O4. Tiedon- ja palvelunhallinta



P1. Palvelurakenne ja saavutettavuus
P2. Yhdyspinnat
P3. Tuotantomallit
P4. Kumppanuudet ja ekosysteemit
P5. Palveluiden vaikuttavuus ja kehittäminen

J1. Ennakointi	J2. Yhdenvertaisuus	J3. Järjestämismalli ja kuntayhteistyö
J4. Asiakastarpeiden kartoittamisen keinot	J5. Heikommassa asemassa olevien työllistymisen edistäminen	J6. Rahoitusperiaatteet
J7. Palveluiden laatu ja määrä	J8. Yhteensovittaminen	J9. Viranomaistehtävät
		J10. Lähidemokratian toteutuminen

LUKUOHJE VARSINAISESSA RAPORTISSA: STRATEGINEN LINJAUS, KOMPONENTIN NIMI

"Haastattelujen ja työpajojen kautta muodostunut tahdonilmaus"

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi = Periaatteellisia linjauksia järjestäjän käyttöön

- Mahdollinen viittaus lainsäädäntöön
- Keskeiset aineistolähtöiset näkökulmat, joita työpajoissa jatkotyöstetty ja jalostettu.
- Linjaus on ulkopuolisen asiantuntijatyön kautta syntynyt ehdotus.
- Tuleva järjestäjä soveltaa ja vie linjauksia eteenpäin: TE-uudistuksen jatkovalmistelussa linjaukset tarkentuvat ohjaaviksi suunnitelmiksi.

Eri komponenteissa on tunnistettava eroja erilaisten tekijöiden välillä, näitä kuvataan jokaisen komponentin kohdalla:

Teemat, jotka lähempänä asiakasta / arkea / kuntaa

- Ehdotuksia keskeisiksi toimiksi tai esimerkkejä

Teemat, jotka koskevat laajemmin koko TE-palvelujen ekosysteemiä tai laajempaa joukkoa toimijoita

- Ehdotuksia keskeisiksi toimiksi tai esimerkkejä

TE25-palveluiden identiteetti Pirkanmaan kuntien näkökulmasta:

Osaavaa työvoimaa ja työtä kuntien asiantuntevalla palveluotteella

(1) Keskeisintä on ratkaista yritysten osaavan työvoiman saatavuuden tarpeet sekä lyhyellä että pidemmällä aikavälillä.

- Koulutuksen turvaaminen ja kehittäminen, kotimaisen ja kansainvälisen osaamisen houkuttelu
- Pirkanmaan kuntien yhteinen elinvoimatehtävä, kaikilla kunnilla annettavaa ja saatavaa

(2) Kunta nähdään asiakkaille tarjottavien palveluratkaisujen perusyksikkönä.

- Lähipalvelut muissa kunnissa yhteensovittuna kuntien elinvoimapalveluihin ja ekosysteemeihin
- Kasvun ja kilpailuedun mahdollistaminen kansallisella ja kansainvälisellä tasolla ekosysteemisesti , ilmiöihin vastaaminen, olosuhteiden luominen ja mahdollistavat ratkaisut.

(3) Asiakslähtöisyys nähdään ensisijaisesti vahvana palveluosaamisena, jolla parhaiten myös vastataan erilaisiin asiakastarpeisiin.

- Henkilöasiakaspalvelut ja alkavan yrittäjän palvelut asiantuntevasti yksilöllisesti, luotettavasti ja kantaa ottavasti. Paremmalla työnantajien tarpeiden tuntemisella parannetaan työnvälitystapalvelun osuvuutta ja kohtaantoa. Työnantajien ja toimivien yritysten palvelut hyvällä paikallistuntemuksella, kokonaisvaltaisesti tarpeet ymmärtäen
- Tarve uudistaa osaamista ekosysteemien ja verkostojen orkestrointiin, tilausta esimerkiksi koordinaatio-osaamiselle tieto- ja datapalveluiden hyödyntämisestä, erityisasiantuntijuutta sekä verkostohallinta- ja hankintaosaamista.
- OMA-valmentajat ovat työnantajien, yritysten ja henkilöasiakkaiden osaamis- ja rekrytointikonsultteja yhtenäisen Pirkanmaalaisen mallin mukaisesti

PIRKANMAAN YHTEINEN VISIO JA TOIMINTAPERIAATTEET

Visio	Toimintaperiaatteet
<ul style="list-style-type: none">• Yhteistyössä elinvoimainen ja osaava Pirkanmaa• Vaikuttavat, kustannustehokkaat ja kokonaisvaltaiset palvelut• Vaikutusvaltainen ja edelläkävyyä Pirkanmaa• Paikallisesti kansainvälinen ja kilpailukykyinen• Laadukkaat palvelut asuinpaikasta riippumatta	Lähipalveluiden identiteetti: <ul style="list-style-type: none">• Joustavuus, ketteruus• Tunnistettavuus, selkeys• Tavoitettavuus, saavutettavuus, asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys• Kustannustehokkuus• Hyvä yhteistyö kuntien ja sidosryhmien välillä, vuorovaikutteisuus• Palveluiden turvaaminen• Digitaaliset ratkaisut
	Ekosysteeminen identiteetti: <ul style="list-style-type: none">• Ilmiöpohjaisuus, kansainvälisyys ja kasvun tavoittelu• Kumppaneiden ja ekosysteeminen ohjaaminen, mahdollistavat ratkaisut• Joustavuus ja sopimuksellisuus• Asiakaslähtöisyys• Digitalisaation hyödyntäminen

PALVELUIDEN JÄRJESTÄMINEN

- TE-palvelujen tueksi tarvitaan kokoava, järjestelmällinen ja yhtenäinen **ennakoinnin Pirkanmaan toimintamalli**.
- Asiakkaiden **tarpeita kartoitetaan monipuolisin välinein** niin, että asiakasymmärrys vahvistuu.
- Palveluita ja muita toimenpiteitä **tarjotaan laajasti ja ekosysteemisesti** edistäen työllistymistä, osaamista ja työvoiman saatavuutta.
- TE-palvelut toteutuvat **yhdenvertaisina paikalliset erityispiirteet ja kuntien elinvoimapainotukset** huomioiden.
- **Viranomaistehtävät** hoidetaan keskitettynä palveluna tehokkaasti tavoitellen joustavuutta palvelutuotannolle. Lähipalveluissa tehokkuus saavutetaan yksissä käsissä osana asiakaspalvelua.
- TE-palvelut **järjestetään** kuntien yhteistyössä koko **Pirkanmaan yhteisenä työllisyysalueena**.
- Osaamisen saatavuutta ja elinvoimaa tukevat TE-palvelut **parantavat heikossa asemassa olevien työllistymistä**.
- Rahoitus ohjaa **ekosysteemisyyttä ja lähipalveluita sekä kokonaisvoimavarojen vaikuttavaa käyttöä**.
- TE-palvelut yhteensovitetaan kotoutumisen edistämisen palveluihin. **Kotouttaminen on elinvoimainvestointi**, jossa laadukkaasti toteutettu kotouttaminen vahvistaa työllisyyttä ja lisää osallisuutta.
- TE-palveluiden ja **hyvinvointialueen** palvelujen ja toimintojen yhteensovittaminen vaatii **systemaattisia rakenteita, aikaa ja yhteistä tulkintaa** lainsäädännön reunaehdoista
- **Asiakaslähtöisyyttä vahvistetaan** lähellä asiakasta tehtävällä päätöksenteolla yhteisessä toimielimessä ja kuntien muussa päätöksenteossa sekä strategisia kumppaneita laajasti yhteen kooten.

PALVELUIDEN TUOTTAMINEN

- **Palveluiden saavutettavuutta edistämällä parannetaan asiakaslähtöisyyttä** ja palveluiden vaikuttavuutta. Palveluiden saavutettavuus on käsitteenä laaja: asiakas saa kaiken tarvitsevansa avun kääntymällä kenen tahansa työllisyyden ja osaamispalveluiden tarjoajan puoleen Pirkanmaalla.
 - Lähipalvelut, etäyhteyksillä saavutettavat henkilökohtaiset palvelut, asiakkaiden pariin jalkautuva työ erityisesti työnantajien ja yritysten suuntaan
 - Ekosysteemissä toimivien kumppaneiden ja palveluntuottajien palvelurakenne ja sen saavutettavuus
- Kustannustehokkaita ja vaikuttavia palveluita tuotetaan **monituottajamallilla**, palveluita asiakkaiden tarpeisiin jatkuvasti uudistaen.
- Palveluiden tuottaminen ja toteutus perustuvat **vahvoihin kumppanuustoiminnan toimintamalleihin sekä koko Pirkanmaan ja paikallisten ekosysteemien rakentamiseen.**
- Monialaisilla palveluilla tavoitellaan **nopea etenemistä työllistymistä edistäviin palveluihin tai suoraan työelämään.**
- Kustannustehokkaita, vaikuttavia ja asiakaslähtöisiä palveluita **kehitetään jatkuvasti asiakkaiden ja henkilöstön kanssa yhdessä, nykyisiä palveluja uudistaen.**

PALVELUIDEN ORGANISOINTI

- Tulevaisuuden TE-palveluiden henkilöstö uudistaa omaa osaamistaan jatkuvasti ja toimii esimerkkinä jatkuvasta oppimisesta.
- Tehtävien organisointi tukee uudistettavia ja kuntien elinvoimapalveluihin sekä ekosysteemeihin sovitettavia TE-palveluita.
- Pirkanmaa on valtakunnan johtava TE-palvelujen tiedolla johtamisen kehittäjä.
 - Toimintaa johdetaan aidosti tiedon avulla ja tiedolla johtamisessa ajatellaan työkaluja laajasti eri näkökulmista: tieto työmarkkinoista, tieto asiakastarpeista, ennakointitieto, tieto palveluiden kustannuksista ja vaikutuksista.
- Tiedon- ja palvelunhallinta tukee työntekijöiden työnvälitystä ja tehostaa työnhakijan ja työnantajan välistä kohtaantoa.
 - Pidemmän aikavälin tavoitteena on, että työvoimanviranomaisen asiakashallintaprosessi, kotopalveluiden asiakasprosessit sekä näihin yhteensovitetut muut tehtävät ja palvelut olisivat nykyistä merkittävästi automatisoidumpia ja toimisivat tietojärjestelmäavusteisempina.

Mahdollistavat tehtävät, esim.:	Asiakaspalvelutehtävät, esim.:	Muut vastuukunnan tukipalvelut, esim.:	Keskittettävät kototehtävät, esim.:
Johto ja esimiestyö (ml. aluejohtamismalli) Erityisasiantuntijoiden tehtävät Digikehittämisen tehtävät Palvelu- ja kumppanuuskoordinaatiotehtävät	OMA-valmentajien tehtävät (työnantajien, alkavien yritysten ja henkilöasiakkaiden palvelut)	Lakisääteiset TE-”backoffice” -tehtävät Lakipalvelut Muu viestintä ja edunvalvonta Taloushallinto ja ICT Muut hallinnon tukipalvelut Hankinnat	Osaamiskeskuksen palvelut Monikielinen neuvonta ja ohjaus Yhteiskuntaorientaatio Koulutus- ja palveluhankinnat

JATKOVALMISTELU JA TOIMENPIDE-EHDOTUKSIA

- Seuraaville sivuille on koottu jatkovalmistelun tueksi ehdotuksia strategisten periaatteiden toimeenpanoon lyhyemmällä ja pidemmällä aikajänteellä.
- Tulkintaohje: "ainakin näitä kannattaisi miettiä".
- Aikajänteet ja jaottelut järjestämisen, tuottamisen ja organisoinnin välillä ovat viitteellisiä. Järjestämiseen liittyvien kysymysten ratkettua palveluiden tuottamisen ja organisoinnin ratkaiseminen on helpompaa. Aikataulu on tiivis, ja vaatii eri toimien nopeaa käynnistämistä.

Läpileikkaavia huomioita valmisteluun ja toimeenpanoon:

- Täsmällinen sopiminen – säilyttäen notkeus ja kokeileminen
- Jatkuva seuranta, arviointi ja korjaaminen tarvittaessa
- Viestinnän toimenpiteet – identiteetin jalkauttaminen
- Osaamisen varmistaminen – henkilöstön koulutusohjelman suunnittelu ja toteuttaminen. Henkilöstön sitouttaminen muutokseen ja olosuhteista huolehtiminen
- Asiakkaan palvelupolun pysyvyys – uudistus ei saa katkaista palveluita
- Hyvien mallien säilyttäminen
- Tukipalveluiden merkitys – vaikka strategisen tason uudistus, varmistetaan riittävät kehittämisresurssit

JATKOVALMISTELU - PALVELUIDEN JÄRJESTÄMINEN

Perustuen sidosryhmien kanssa käytyyn priorisointikeskusteluun

LYHYT AIKAJÄNNE (2026 SAAKKA)

- Pirkanmaan ennakointijärjestelmän rakentaminen ja koordinaation parantaminen
- Rahoituksesta ja rahoitusperiaatteista sopiminen, kytkeytyy palvelutasosta sopimiseen.
- Toimenpideohjelman valmistelu – Pirkanmaan työllisyysohjelman laadinta
- Sopimusvalmistelu
 - Sopimus yhteisestä toimielimestä (mm. päätöksenteko ja kustannusjako)
 - Kuntien palvelusopimusmallit
- Suunnitelma palvelupisteistä
- Henkilöstön osaamistarpeiden kartoitus ja osaamiskartta
- Aluemallin valmistelun organisointi ja vastuuhenkilöiden nimeäminen
- Valtion TE-digiratkaisuja täydentävien Pirkanmaan TE-digipalveluiden määrittely

PITKÄ AIKAJÄNNE (2030 SAAKKA)

- Joustavuuden ylläpitäminen
 - Järjestämisvastuullisen tahon olisi mahdollistettava joustavat ja innovatiiviset kokeilut kunnissa ja alueilla
- Palveluiden kysyntälähtöisyyden ulottaminen palvelutarjonnan ja -tuotannon kaikille tasoille.
 - Palveluiden rakentaminen työnantajien ja yritysten tarpeista käsin
 - Kaikkiin palveluihin ja kaikille tasoille työllistymisen kohde ja määränpää
- Muutostarpeiden jatkuva ennakointi
- Edunvalvonta
- Palvelut osaksi elinvoimakokonaisuutta ja alueiden liiketoimintaekosysteemiä.
- Työttömyysasteen tarkastelusta työllisyysasteen tarkasteluun

JATKOVALMISTELU

PALVELUIDEN TUOTTAMINEN

Perustuen sidosryhmien kanssa käytyyn priorisointikeskusteluun

LYHYT AIKAJÄNNE (2026 SAAKKA)

- Palvelurakenteesta ja palveluiden saavutettavuudesta sopiminen ensisijaista. Kytkeytyy järjestämismalliin, palveluiden laatuun ja määrään sekä rahoitukseen.
- Kumppanuudet
 - Yhteistyö kolmannen sektorin toimijoiden kanssa
 - Yhdyspinta ja monialaiset palvelut
 - Yksityisen ja julkisen yhteistyö, esim. henkilöstöalan yritysten kanssa tehtävä yhteistyö
- Viestinnän ja brändin rakentaminen identiteetin ympärille, identiteetin juurruttaminen
- Lähipalveluperiaate, erityisesti vaikeasti työllistyvien osalta
 - Asiakkaiden kontaktointi ja palvelu mahdollisimman varhaisessa vaiheessa
- Ketteryys, päätöksenteon valtuuttaminen asiakastyöhön

PITKÄ AIKAJÄNNE (2030 SAAKKA)

- Kustannusvaikuttavuus seurannan keinoin
- Asiakkaiden osallistamisen uudet keinot ja asiakaskartoittamisen keinot
- Tietosuojaan liittyvien kysymysten ratkaiseminen
- Pidemmän tähtäimen omavalmentajan koulutusväylä
- Lainsäädännön tasolla olevan palvelureformin odottaminen ja siihen vastaaminen
- Lain tulkinnat, ajatellaan asiakaslähtöisesti, ei virkamieslähtöisesti
- Työelämän asenteet, eläkevastuukysymyksen ratkaiseminen

JATKOVALMISTELU

PALVELUIDEN ORGANISOINTI

Perustuen sidosryhmien kanssa käytyyn priorisointikeskusteluun

LYHYT AIKAJÄNNE (2026 SAAKKA)

- Ensin panokset perustoimintaan
 - Palveluiden turvaaminen ilman katkoksia (ml. tietojärjestelmät)
 - Muutokset eivät vaikeuta kohtuuttomasti työntekoa
- Riittävä resursointi eri toimintojen kehittämiseen – myös organisoinnin tukitoimintoihin
- Tiedolla johtamisen edunvalvonnan näkökulma
- Osaamisen varmistaminen
 - Koulutusohjelman rakentaminen työllisyyteen
 - Osaamistarpeiden määrittely
 - Poisoppiminen lakisääteisistä tehtävistä (liittyy identiteetin jalkauttamiseen)

PITKÄ AIKAJÄNNE (2030 SAAKKA)

- Jatkuva kehittäminen ja parantaminen
 - Toisaalta työrauha – antaa vaikutusten syntyä
- Omavalmentajien koulutusväylän luominen
- Tiedolla johtamisen oma kehittäminen



OSA I

TAUSTA JA TAVOITTEET

Miksi työ on käynnistetty ja mitä tavoittelemme?

TAVOITTEET JA HYÖDYNTÄMINEN

Toimeksiannossa laadittiin palvelustrategia, joka kattoi Pirkanmaan yhteisen työmarkkina-alueen osalta kunnille siirtyvien palvelujen tuottamisen, organisoitumisen ja järjestämisen osana kuntien muuta palveluekosysteemiä ja kumppanuuksia.

Palvelustrategian lähtötilanteessa kunnat määrittelivät tavoitteiksi asiakaslähtöiset, vaikuttavat ja kustannustehokkaat TE-palvelut koko alueella työnhakijoille, työnantajille ja yrittäjiksi aikoville osana kuntien elinvoimapalveluja.

Työn on toteuttanut Owl Group Oy ja Mikko Kesä yhteistyössä Deloitteen kanssa.

Työ on ollut luonteeltaan strategian ja selvityksen välimaastossa. Se antaa eväitä TE-palvelujen valmisteluun ja tuottaa niihin strategisia linjauksia. Se toimii tulevan järjestäjän strategisen suunnittelun tukena

Palvelustrategia koostuu yhteenvedosta (myös tässä dokumentissa), strategisista linjausehdotuksista sekä liiteaineistosta (erillinen aineisto Tampereen kaupungin käyttöön)

Työtä voidaan hyödyntää laajasti palvelustrategian jatkovalmistelussa.

STRATEGIAN LAADINTA

Strategia on laadittu joulukuun 2022 ja maaliskuun 2023 välisellä ajanjaksolla.

- Lähtötila-analyysi:
 - Aiemmin Pirkanmaalla tehdyt TE-palveluja koskevat selvitykset sekä käytännön prosessikuvaukset ja toimintamallit
 - Tutkimuskatsaus tutkimuksiin asiakastarpeista ja erilaisten palvelujen vaikutuksista sekä vertailua tuotanto- ja yhteistyö sekä hankintamalleihin
- Kyselyt ja haastatteluvaiheet:
 - Kysely Pirkanmaan kuntiin, joista saatiin vastaukset kaikista kunnista. Kyselyn tuloksia purettiin seutukunnittain verkkokeskusteluissa
 - Sidosryhmien haastattelut (kaikkiaan n. 32 haastattelutapahtumaa, joista suurin osa ryhmähaastatteluja)
 - TE-toimiston henkilöstökysely sekä kuntakokeilujen henkilöstön kehittämispäivän verkkofasilitointi 16.12.2022
- Kokoamisvaihe: Palvelustrategiaprosessi integroitui olemassa oleviin eri foorumeihin ja tilaisuuksiin fasilitoiden niissä eri komponentteja. Näitä foorumeita olivat Kuntien työnyrkki, jossa olivat edustettuina Tampere, kehyskunnat sekä reuna-alueiden kunnat (3 kertaa), TE-palvelu-uudistuksen ohjausryhmä (2 kertaa), Strateginen kumppanuusryhmä (2-3 kertaa), 17.3.2023 toteutettu työpaja kuntien edustajille sekä 5.4.2023 toteutettu validointityöpaja.

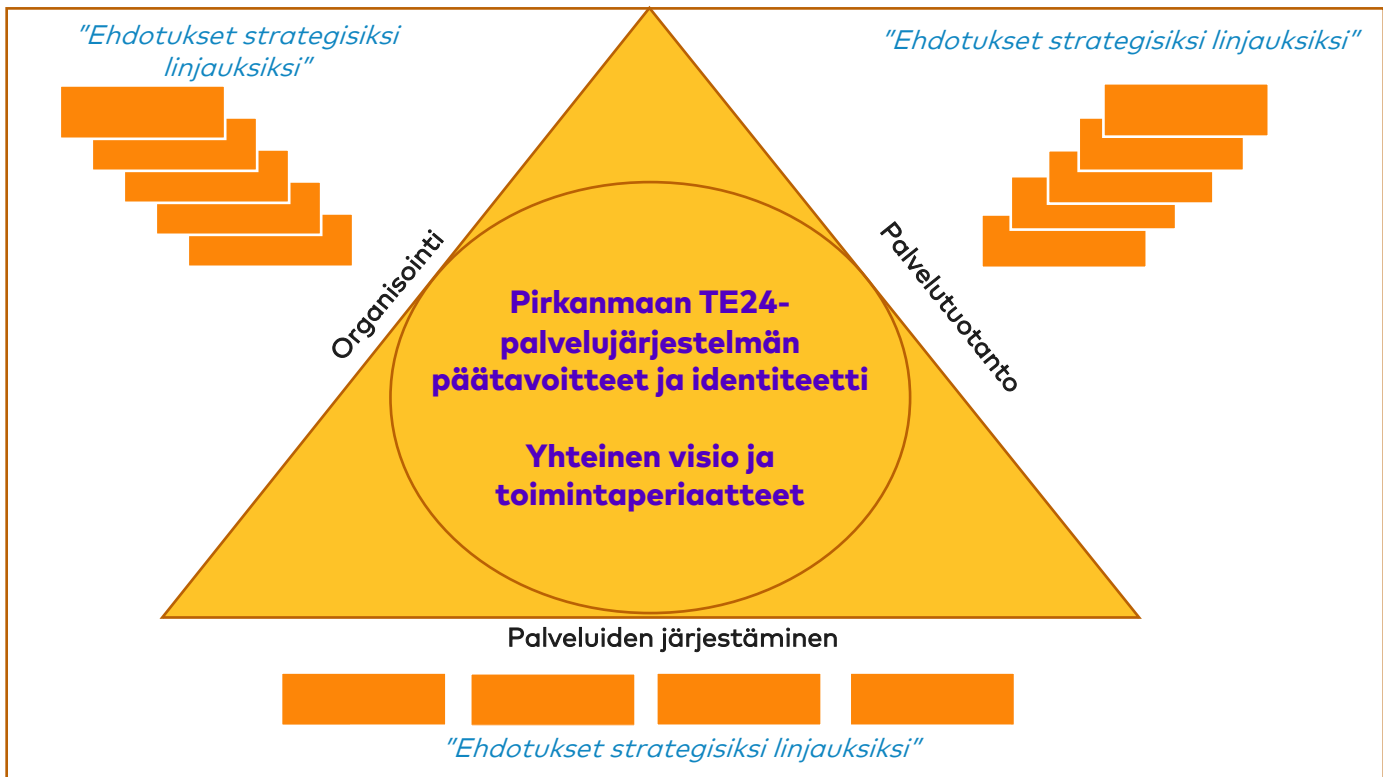


OSA II

VIITEKEHYS

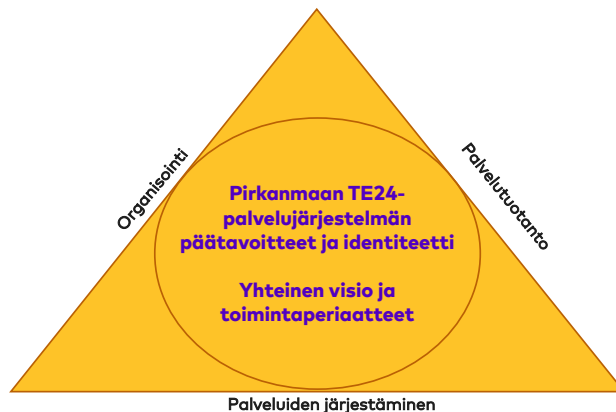
Ja aineiston luku-ohjeet

VIITEKEHYS AINEISTON ANALYYSIIN



STRATEGISET LINJAUSEHDOTUKSET

O1. TE-palvelujen osaamisvaatimukset ja tarpeet
O2. Tehtävien organisointi
O3. Tiedolla johtaminen
O4. Tiedon- ja palvelunhallinta



P1. Palvelurakenne ja saavutettavuus
P2. Yhdyspinnat
P3. Tuotantomallit
P4. Kumppanuudet ja ekosysteemit
P5. Palveluiden vaikuttavuus ja kehittäminen

J1. Ennakointi	J2. Yhdenvertaisuus	J3. Järjestämismalli ja kuntayhteistyö
J4. Asiakastarpeiden kartoittamisen keinot	J5. Heikommassa asemassa olevien työllistymisen edistäminen	J6. Rahoitusperiaatteet
J7. Palveluiden laatu ja määrä	J8. Yhteensovittaminen	J9. Viranomaistehtävät
		J10. Lähidemokratian toteutuminen

LUKUOHJE: STRATEGINEN LINJAUS, KOMPONENTIN NIMI

"Haastattelujen ja työpajojen kautta muodostunut tahdonilmaus"

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi = Periaatteellisia linjauksia järjestäjän käyttöön

- Mahdollinen viittaus lainsäädäntöön
- Keskeiset aineistolähtöiset näkökulmat, joita työpajoissa on jatkotyöstetty ja jalostettu.
- Linjaus on ulkopuolisen asiantuntijatyön kautta syntynyt ehdotus.
- Tuleva järjestäjä soveltaa ja vie linjauksia eteenpäin: TE-uudistuksen jatkovalmistelussa linjaukset tarkentuvat ohjaaviksi suunnitelmiksi.

Eri komponenteissa on tunnistettava eroja erilaisten tekijöiden välillä, näitä kuvataan jokaisen komponentin kohdalla:

Teemat, jotka lähempänä asiakasta / arkea / kuntaa

- Ehdotuksia keskeisiksi toimiksi tai esimerkkejä

Teemat, jotka koskevat laajemmin koko TE-palvelujen ekosysteemiä tai laajempaa joukkoa toimijoita

- Ehdotuksia keskeisiksi toimiksi tai esimerkkejä



OSA III

IDENTITEETTI

TE-palvelujen identiteetti

TE25-palveluiden identiteetti Pirkanmaan kuntien näkökulmasta:

"osaavaa työvoimaa ja työtä oman kunnan asiantuntevalla palveluotteella"

- (1) Keskeisintä on ratkaista yritysten osaavan työvoiman saatavuuden tarpeet sekä lyhyellä että pidemmällä aikavälillä.
- (2) Kunta nähdään asiakkaille tarjottavien palveluratkaisujen perusyksikkönä.
- (3) Asiakaslähtöisyys nähdään ensisijaisesti vahvana palveluosaamisena, jolla parhaiten myös vastataan erilaisiin asiakastarpeisiin.

(1) KESKEISINTÄ ON RATKAISTA YRITYSTEN OSAAVAN TYÖVOIMAN SAATAVUUDEN TARPEET SEKÄ LYHYELLÄ ETTÄ PIDEMMÄLLÄ AIKAVÄLILLÄ.

"Työllisyydenhoidosta osaamisen saatavuuden hoitoa" (Työllisyydenhoito = hoidetaan työtä työttömälle => Osaamisen saatavuuden hoito = hoidetaan osaamista työnantajille)

- Vaaditaan laajoja, kokonaisvaltaisia ja yhteensovittavia toimia – sekä pidemmällä jännteellä että tässä ja nyt
 - Laajaa ja aktiivista yhteydenpitoa sekä alueen yritysten ja kärkitoimialojen tarpeiden ymmärtämistä,
 - Alueen osaamisen ja koulutustarjonnan suuntaamista ja kehittämistä
 - Osaajien ja asukkaiden veto- ja pitovoiman sekä houkuttelevuuden edistämistä.
 - Maahanmuuton lisääminen ja kansainvälisten osaajien houkuttelu nähdään osana kuntien elinvoimaa. Tämä on isona iso mahdollisuus ja tavoite miltei jokaisessa Pirkanmaan kunnassa.
 - Myös muut yrityspalvelut (yrityskehittäminen, tontit, toimitilat) sekä asumisen ja liikkumisen ja etätyön ratkaisut nähdään vahvasti osaavan työvoiman saatavuutta tukevinä.

(1) KESKEISINTÄ ON RATKAISTA YRITYSTEN OSAAVAN TYÖVOIMAN SAATAVUUDEN TARPEET SEKÄ LYHYELLÄ ETTÄ PIDEMMÄLLÄ AIKAVÄLILLÄ.

Työllisyydenhoidosta osaamisen saatavuuden hoitoa” (Työllisyydenhoito = hoidetaan työtä työttömälle => Osaamisen saatavuuden hoito=hoidetaan osaamista työnantajille)

- Varsinaisia TE-palveluita halutaan kohdentaa työnantajalähtöisiin työvoiman saatavuutta tukeviin palveluihin. Työnvälitystä ja kohtaantoa parannetaan, kun tunnetaan paremmin tarpeet ja tarjonta. Työnantajien rekrytointivalmiuksia haluttaisiin edistää (ml. kansainvälisen rekrytoinnin osaaminen) ja työnhakijapalveluita kehittää siten, että niitä tarjottaisiin nykyistä kysyntäehtoisemmin.
- Koulutuksen tarjonnalla on kahtalainen merkitys: Tarjontaa kehittämällä turvataan työvoiman saatavuutta pidemmällä aikavälillä, lyhytaikaisempiin ja kohtaantoa tukeviin tarpeisiin etsitään entistä työntajalähtöisempiä ja työkeskeisempiä sekä jatkuvan oppimisen ratkaisuja.
 - Koulutuksen järjestäjät ovat ekosysteemin merkittävä toimija.
 - Koulutuspalveluilla nähdään merkittävä rooli myös maahanmuuttajien kotoutumisessa ja työllistymisessä.
- Osaavan työvoiman saatavuuden edistäminen on keskeisin ”työmaa”, jossa kunnille uudet TE- sekä Kotouttamisen edistämisen työkalut yhdistyvät kuntien elinvoimapalveluihin toisinaan tukevaksi kokonaisuudeksi ja myös osaksi ekosysteemejä.
 - Tämä työmaa näyttäytyy myös yhteiseltä koko Pirkanmaan mitassa. Tässä halutaan onnistua yhdessä: kaikilla kunnilla on sekä annettavaa että saatavaa.
 - Kunnat yhdessä luovat kilpailuedun Pirkanmaalle.

(2) KUNTA NÄHDÄÄN ASIAKKAILLE TARJOTTAVIEN PALVELURATKAISUJEN PERUSYKSIKÖNÄ.

"Kuntien TE-palvelut (työllisyysalueen puitteissa)" TE = työllisyys & elinvoima

- Hallinnollisella järjestämisalueella (koko Pirkanmaa/ pienemmät kokonaisuudet) ei nähdä olevan suoranaisesti "tarjottavaa" asiakkaille. Hallinnollisen ratkaisun taustalla ydinkysymykseksi nousee työnjako kuntien välillä siitä, minkälainen kuntakohtaisten ja keskitettyjen palveluiden rakenne saadaan luotua. Laajaa yhteistyötä kuntien välillä sekä selkeitä rooleja korostetaan.
- Kuntakohtaisilla TE-ratkaisuilla vastataan parhaiten oman kunnan asiakkaiden tarpeisiin ja istutetaan TE-palvelut myös osaksi oman kunnan "elinvoimaidentiteettiä" ja -strategiaa.
 - Elinvoimanäkökulmasta erikoistumista, erilaistumista ja esimerkiksi kuntien erilaisiin elinkeinorakenteisiin vastaamista tavoitellaan ja tasapäistämistä vierastetaan.
 - Yhdenvertaisuuskysymys nousee kuitenkin tärkeäksi periaatteeksi erityisesti työttömien palveluissa.

(2) KUNTA NÄHDÄÄN ASIAKKAILLE TARJOTTAVIEN PALVELURATKAISUJEN PERUSYKSIKÖNÄ.

"Kuntien TE-palvelut (työllisyysalueen puitteissa)" TE = työllisyys & elinvoima

- Kuntakohtaiset palveluratkaisut määritellään Tampereella eri tavalla kuin muissa Pirkanmaan kunnissa.
- Tampereella korostuvat kasvun mahdollistaminen, keskittyminen kaupungin kilpailuedun ylläpitämiseen kansallisella ja kansainvälisellä tasolla, ilmiöihin vastaaminen, laajempi ekosysteeminen toiminta, olosuhteiden luominen ja mahdollistavat ratkaisut.
- Muissa Pirkanmaan kunnissa korostuvat ensisijaisesti lähipalvelu ja yhden luokun palvelu toimintamallina ja työotteena. Kehyskunnissa korostuneemmassa asemassa ovat työotekesymykset ja Remu-kunnissa lähipalveluiden varmistaminen/turvaaminen. Remu-seutukaupungeissa halutaan lisäksi hyödyntää omia ekosysteemejä ja koulutustarjontaa.
- Tampere kuitenkin näkee muiden kuntien lähipalveluiden arvon ja merkityksen samansuuntaisena kuin muut kunnat itse. On tärkeää integroida työnantajien, yritysten ja työnhakijoiden palvelut yhteen lähipalveluksi. Vaikuttavuutta saavutetaan, kun kunnat panostavat edelleen yleisiin elinkeinojen, työllisyyden sekä hyvinvoinnin edistämisen palveluihin ja yhteensovittavat nämä TE-palveluihin.
- Näkemuseroa on siinä, miten kunnat haluavat panostaa/investoida yhteisesti samoihin "työmaihin" ja kokonaisuuksiin, joita Tampere pitää tärkeinä. Viestit ovat välillisempiä muista kunnista ja muun muassa kustannustehokkuutta, konkretiaa ja tarkkoja rooleja korostetaan. Tarkemmin halutaan myös määritellä keskitetyt TE-tehtävät.

(3) ASIAKASLÄHTÖISYYS NÄHDÄÄN ENSISIJAISESTI VAHVANA PALVELUOSAAMISENA, JOLLA PARHAITEN MYÖS VASTATAAN ERILAIISIIN ASIAKASTARPEISIIN.

”Asiakas- ja palveluosaamisen Pirkanmaa” / OMA-valmentaja 2.0 = työnantajien, yritysten ja henkilöasiakkaiden osaamis- ja rekrytointikonsultti

- Asiakastarpeet ovat yksilöllisiä ja niihin vastataan parhaiten osaavan henkilöstön avulla.
 - Henkilöstön osaamiseen halutaan panostaa ja sitä halutaan entisestään kehittää vastaamaan TE-uudistukselle asetettuja tavoitteita ja uutta palvelurakennetta.
- Erityisesti lähipalvelu/yhden luukun palvelumallin nähdään edellyttävän vahvaa ja osin uudenlaistakin osaamista.
 - Henkilöasiakaspalvelussa korostuu yksilöllisyys, tuttuus ja luottamus. Henkilöasiakaspalvelussa halutaan vahvistaa kanta-aottavuutta sekä työnvälityksen tukea. Entistä paremmalla työnantajien tarpeiden tuntemisella voidaan parantaa henkilöasiakkaille tarjottavaa työnvälitystapalvelun osuvuutta ja parantaa kohtaantoa.
 - Työttömän asiakkaan oikeuksien ja velvollisuuksien näkökulmasta korostuu erityisesti palveluiden yhdenvertaisuus. Tällä tarkoitetaan mm. lain soveltamisosaamista ja yhdenmukaisuutta sekä erityispalveluiden saatavuutta (monikanavaisesti) koko Pirkanmaalla. Työttömän asiakkaan palvelukokonaisuus näyttäytyy yhteistyökysymyksenä koko Pirkanmaalla, jossa keskitetyillä palveluilla, ja erilaisilla tukipalveluilla nähdään tärkeä tehtävä.
 - Alkavan yrittäjän palvelussa korostuu neuvontaosaaminen, jota pääosin kunnat kumppaneineen ovat jo alueillaan tarjonneet. TE-palveluiden kautta palveluosaaminen entisestään vahvistuu mm. yrittäjyyden vaihtoehtojen tarjonnan (yrittäjyys työllistymisen vaihtoehtona) sekä alkavien yritysten rekrytointiosaamisen kautta.
 - Työnantajien ja toimivien yritysten palveluosaaminen nousee merkittävään asemaan. Tämä nähdään myös vaikuttavuuskysymyksenä. Osaamiskysymyksenä nähdään erityisesti
 - hyvä paikallistuntemus, kokonaisvaltainen tarpeiden ymmärrys ja yrityspalvelutarjonnan osaaminen. Esiin tuodaan myös konsultoivaa roolia yritysten oman rekrytointiosaamisen vahvistamiseksi.

(3) ASIAKASLÄHTÖISYYS NÄHDÄÄN ENSISIJAISESTI VAHVANA PALVELUOSAAMISENA, JOLLA PARHAITEN MYÖS VASTATAAN ERILAISIIIN ASIAKASTARPEISIIN.

"Asiakas- ja palveluosaamisen Pirkanmaa" / OMA-valmentaja 2.0 = työnantajien, yritysten ja henkilöasiakkaiden osaamis- ja rekrytointikonsultti

- Henkilökohtaisissa asiakaspalveluissa työnantajille, yrityksille ja henkilöasiakkaille korostuvat myös työotteeseen liittyvä osaaminen, kuten aktiivisuus sekä asiakas- ja ratkaisukeskeisyys.
- Monissa kunnissa nähdään erikoistuvan osaamisen tarve ja mahdollisuudet kuntien välisenä yhteistyökysymyksenä. Joitain erityistehtäviäkin toivottaisiin siirrettäväksi kuntiin nk. keskus/vastuukunnalta.
 - Monikanavaisuus nähdään tärkeänä ratkaisuna erityispalveluosaamisen saatavuuden näkökulmasta eri puolille Pirkanmaata.
 - Myös Maahanmuuttajapalveluihin ja kotouttamiseen vaaditaan myös uudenlaista erityisosaamista.
- Tampereella korostuu tarve uudentlaiselle osaamiselle, mitä ilmentää myös palveluiden muuttuminen ekosysteemisiksi ja palveluroolien muutos. Suoran asiakaspalveluosaamisen rinnalla tarvetta on laajemmalle koordinaatio-osaamiselle, esimerkiksi tieto- ja datapalveluiden hyödyntämisestä yrityksissä. Ekosysteeminäkökulmasta korostuvat eri ilmiöiden erityisasiantuntijuudet sekä verkostohallinta- ja orkestrointiosaaminen.
- OMA on laaja-alainen valmentamisen ja työotteen malli (filosofia ja pelikirja), tämä on lähipalvelun ydin. Työ liikuu herkästi kaavamaiseksi viranomaistyöksi, ellei taustalla ole vahvaa työotteen menetelmää/ filosofiaa
- Johtamisosaaminen tunnistetaan onnistumisen kulmakiveksi. Tähän liitetään myös vahva tietoperustainen johtaminen.

TIIVISTELMÄ: YHTEINEN VISIO JA TOIMINTAPERIAATTEET

Visio	Toimintaperiaatteet
<ul style="list-style-type: none">• Yhteistyössä elinvoimainen ja osaava Pirkanmaa• Vaikuttavat, kustannustehokkaat ja kokonaisvaltaiset palvelut• Vaikutusvaltainen ja edelläkävyyä Pirkanmaa• Paikallisesti kansainvälinen ja kilpailukykyinen• Laadukkaat palvelut asuinpaikasta riippumatta	<p>Lähipalveluiden identiteetti:</p> <ul style="list-style-type: none">• Joustavuus, ketteruus• Tunnistettavuus, selkeys• Tavoitettavuus, saavutettavuus, asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys• Kustannustehokkuus• Hyvä yhteistyö kuntien ja sidosryhmien välillä, vuorovaikutteisuus• Palveluiden turvaaminen• Digitaaliset ratkaisut
	<p>Ekosysteemin identiteetti:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ilmiöpohjaisuus, kansainvälisyys ja kasvun tavoittelu• Kumppaneiden ja ekosysteemin ohjaaminen, mahdollistavat ratkaisut• Joustavuus ja sopimuksellisuus• Asiakaslähtöisyys• Digitalisaation hyödyntäminen



OSA IV

STRATEGISET

LINJAUKSET

Järjestäminen

J.1. ENNAKOINTI

"TE-palvelujen tueksi tarvitaan kokoava, järjestelmällinen ja yhtenäinen ennakkoinnin Pirkanmaan toimintamalli"

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- TE-palveluiden järjestäminen perustuu elinkeinoelämän ja työmarkkinoiden tarpeisiin ja *muutosten ennakkointiin* sekä asiakkaiden palvelutarpeisiin.
- Ennakkoinnin toimintamallissa TE-palveluiden tueksi toteutetaan työelämän ja osaamistarpeiden ennakkoinnin yhteen kokoava ja koordinoiva foorumi: tämä voisi jatkossa toimia kumppanuusfoorumin yhteydessä. Ennakkoinnin tavoitteena on koota Pirkanmaalla laajasti eri toimijoiden tuottamaa ja yhteen kokoamaa ennakkointitietoa ja muodostaa siitä yhtenäistä tulevaisuuden tilannekuvaa TE-palvelujen järjestämisen ja tuottamisen tueksi. Ennakkoinnin toimintamallin lähtökohtana tulisi olla olemassa olevan tiedon hyödyntäminen, jota yhteisessä foorumissa jalostetaan.
- Ennakkointitiedon koordinaation tasoja ovat sekä makro- että mikrotason ennakkointi sekä eri aikajänteiden (lyhyt, keskipitkä, pitkä) huomiointi. Strateginen kumppanuusfoorumi toimii jatkossa ennakkoinnin koordinaation tukena. Ennakkoinnin tulisi kuitenkin ulottua samaan aikaan alueelliselle ja paikalliselle tasolle. Ennakkointitiedon kokoamista ja koordinointia voidaan parantaa myös yhteisillä tietojärjestelmäratkaisulla.
- Osaamis- ja rekrytointitarpeiden ennakkointia tulee tehdä alhaalta ylös ja ylhäältä alas. Alueelliset kumppaneiden ryhmät voivat tarjota TE-palveluille tukea ennakkointiin. Tämä edellyttää laajasti eri koulutuksen järjestäjien sekä elinkeinoelämän edustajien mukanaoloa ennakkoinnissa sekä jatkuvan oppimisen palvelukeskuksen ennakkointityön kytkentää mukaan TE-palvelujen toteutukseen.

J.1. ENNAKOINTI

"TE-palvelujen tueksi tarvitaan kokoava, järjestelmällinen ja yhtenäinen ennakkoinnin Pirkanmaan toimintamalli"

TE-palvelujen arjessa

- Säännöllistä ja aktiivista yhteistyötä alueen yritysten kanssa ja jalkautuvaa työtä/yrityskäyntejä
- Yritysten kanssa tehtävän yhteistyön eri muotojen lisääminen ja tiivistäminen: jatkuva vuorovaikutus yritysten kanssa
- Yrityksiä palvelevan datan hyödyntäminen ja älykäs palveluiden kohentaminen yritysten suuntaan
- Kytkentä TE-palveluhankintojen suunnitteluun
- Ennakointitiedon konkretisointi työvoimatarvekysymyksiin. Yritysten suuntaan tapahtuva konsultatiivinen työ – yritysten tulevaisuushaastaminen. Vaatii uudenlaista osaamista työntekijöiltä.

Laajemmin TE-palvelujen ekosysteemityössä

- Kaikki avaintoimijat mukaan rekrytointi- ja osaamistarpeiden ennakointiin, tällä hetkellä tehdään liian rajoittuneesti tai kukin ekosysteemin toimija omissa silloissaan.
- Ennakointiin liittyy myös toimintaympäristön kehityksen ja rakennemuutosten ennakointi yhteistyössä ELY-keskusten, maakunnan liiton, Jatkuvan oppimisen palvelukeskuksen sekä muiden kansallisten ja kansainvälisten toimijoiden kanssa.
- Ennakointiosaamisen vahvistaminen verkostossa osana TE-palveluiden ja elinvoiman johtamista. Koko verkoston ennakointikyvykkyyksien kehittäminen.

ENNAKOINTI-NOSTOT

Esimerkkejä

Olemassa olevat prosessit, joita tulee huomioida – kansalliset

- Valtioneuvoston tulevaisuustyö
- Kansallinen osaamistarpeiden ennakoinnin malli ja sen koordinaatio JOTPA

Alueelliset

- ELY-keskuksen ja Pirkanmaan liiton tuottaman ennakointitiedon hyödyntäminen ja kytkentä
- Laajempi elinvoimaa kuvaavien ennakointitietojen kytkeminen osaksi osaamistarpeiden ja -tarjonnan ennakointia
- Tjanssi-hanke – allianssi
- Tehdyt osaamistarpeiden ennakoinnin foorumit ja Tampereen määrällisen ennakoinnin mallit
- Jatkuva yritysten suuntana tapahtuva kuuntelu – yrityskäynneiltä systemaattista tietoa
- DATA-tutkimus- ja analyysimallin ottaminen käyttöön koko Pirkanmaalla

J.2. YHDENVERTAISUUS

”TE-palvelut toteutuvat yhdenvertaisina paikalliset erityispiirteet ja kuntien elinvoimainotukset huomioiden”

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Lakisääteisten TE-palveluiden riittävä rahoitus, lain soveltamisen yhdenmukaisuus, nopeat hallintopäätösten käsittelyajat sekä kielellisten oikeuksien toteutuminen ovat yhdenvertaisten TE-palveluiden lähtökohtia Pirkanmaalla.
- Yhdenvertaisuuden aktiiviseen edistämiseen kuuluu syrjimättömyyden ja sukupuolten tasa-arvon edistäminen sekä myönteinen erityiskohtelu heikossa työmarkkina-asemassa oleville asiakasryhmille.
- Yhdenvertaisuuden lähtökohdat sekä sen aktiivinen edistäminen otetaan huomioon palveluita tarjottaessa, niitä kehitettäessä sekä niistä tiedotettaessa. Koko TE-palveluhenkilöstön osaamista vahvistamalla luodaan edellytykset yhdenvertaisille TE-palveluille. Palveluiden tarjontaa laaja-alaisesti pyrkien kehittämään palveluita entistä useamman asiakkaan saavutettaville ja aliedustuneet ryhmät huomioiden. Palveluiden saavutettavuus laajassa merkityksessä sekä kuntien lähipalvelut ovat ratkaisu yhdenvertaisuuden aktiiviselle edistämiselle koko Pirkanmaalle.
- Kuntakohtaiset tarve-erot huomioidaan palveluiden yhdenvertaisessa tarjonnassa. Kuntien omat painotukset asiakaslähtöisyyden ja oman elinvoimaisuuden edistämisessä huomioidaan palveluiden yhdenvertaisuutta vaarantamatta.

J.2. YHDENVERTAISUUS

Lakisääteiset TE-palvelut

- Työttömän asiakkaan palvelukokonaisuus, tähän liittyvä henkilöstön osaamisen kehittäminen sekä yhteinen asiakasviestintä keskiöön.
- Lain soveltamisohjeiden yhtenäisyys varmistetaan palveluhallinnan keinoin.
- Asiakkaan työttömyysturvaan liittyvien hallintopäätösten käsittelyaikoihin tavoitteet ja seurantamittarit.
- Lähipalveluiden toteutuminen yhdenvertaisella tavalla varmistetaan työnjaon ja organisoinnin mallilla. Erityisasiantuntemusta vaativien palveluiden saavutettavuus varmistetaan Pirkanmaalla eri palvelukanavissa.

TE-palvelut osana kuntien elinvoimaa

- Kunnilla on erilaisia lähtökohtia tarjota TE-palveluita yhteensovitettuina palveluina elinkeinopalveluihin, koulutuspalveluihin sekä hyvinvoinnin edistämisen palveluihin. Nämä erityispiirteet tunnustetaan mahdollistavina ratkaisuin saavuttaa entistä asiakaslähtöisempiä ja vaikuttavampia palveluita.

J.3. JÄRJESTÄMISMALLI JA KUNTAYHTEISTYÖ

”TE-palvelu-uudistus valmistellaan kuntien yhteistyössä koko Pirkanmaan yhteisenä työllisyysalueena.”

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Pirkanmaalle muodostuu työvoimamäärältään yli neljännesmiljoonan kokoinen, työmarkkinoiden ja työssäkäynnin kannalta toimiva työllisyysalue, jonka keskuskaupunkina on Tampere. Yhteisen ja yhtenäisen Pirkanmaan työllisyysalueen avulla Tamperetta ja koko Pirkanmaata kehitetään maan vetovoimaisimmaksi työllisyysalueeksi, jossa varmistetaan työvoiman saatavuus lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Yhteinen työllisyysalue rakentuu sekä kuntien että strategisten kumppaneiden syvässä yhteistyössä ekosysteemisellä lähestymistavalla.
- Periaatepäätös yhteisen työllisyysalueen muodostamisesta Tampereen toimiessa työllisyysalueen vastuukuntana luo vahvat ja määräävät puitteet palvelustrategian linjausten toimeenpanolle sekä jalostamiselle järjestämissuunnitelmaksi sekä muuta valmistelua ohjaaviksi suunnitelmiksi. Palvelustrategian merkitys osana koko Pirkanmaan yhteistä työllisyysaluetta on yhteensovittaa työnantajien ja elinkeinoelämän, työnhakijoiden sekä kuntien elinvoimaan liittyviä tarve-eroja ja painotuksia.
- Järjestämisvastuu palveluista olisi Tampereen kaupungilla. TE-järjestämislain mahdollistamana Pirkanmaalla hyödynnetään kuntien välistä yhteistoiminta- ja työnjakomallia, jossa virkatehtäviä jaettaisiin kuntiin. Työnjaon mallin myötävaikutuksella kaikille kunnille tarjoutuu mahdollisuudet ja kannusteet vaikuttaa työllisyyteen ja elinvoimaan lakisäätöisiä TE-palveluita laajemmin – yhteensovittaen TE-palvelut kuntien elinvoimapalveluihin ja ekosysteemeihin.
- Kaikki Pirkanmaan kunnat sitoutuvat ylläpitämään toimivaa ja kehittyvää yhteistä työllisyysaluetta. Työnjako kuntien kanssa rakentuisi Pirkanmaan työllisyyden kuntakokeilussa kehitetyn aluemalliin, hyvinvointialueen yhdyspintamallin tai muun vastaavan TE-palveluille ja kuntayhteistyölle tarkoituksenmukaisen rakenteen pohjalle.

J.3. JÄRJESTÄMISMALLI JA KUNTAYHTEISTYÖ

" TE-palvelu-uudistus valmistellaan kuntien yhteistyössä koko Pirkanmaan yhteisenä työllisyysalueena."

Lähipalveluiden toteutuminen

- Mahdollistetaan lähipalveluiden toteuttaminen.
- Työnjaon malli kannustaa kuntia edistämään työllisyyttä ja elinvoimaa lakisääteisiä TE-palveluita laajemmin. Lähipalveluilla TE-palvelut yhteensovitetaan kuntien muihin elinvoimatehtäviin.
- Kuntien kanssa laaditaan erilliset palvelusopimukset.
- Aluemalli kuntakokeilun, hyvinvointialueen tai muun tarkoituksenmukaisen yhdyspintamallin rakenteen pohjalta. Samalla edistetään kuntien vapaaehtoisia yhteistyöjärjestelyjä alueilla.

Kasvu, kansainvälisyys ja ekosysteemisyy

- TE-palvelut ja niiden identiteetti uudistetaan tukemaan elinvoimaa ja ekosysteemistä lähestymistapaa. Tällä tähdätään laajasti kasvuun ja kansalliseen sekä kansainväliseen kilpailuun osaavasta työvoimasta, työllisyyteen liittyviin ilmiöihin vastaamiseen sekä uudenlaisen työelämän mahdollisuuksien ja digitalisaation edistämiseen.
- Työllisyysalueen päätöksenteko sovitetaan osaksi elinvoima- ja osaamiskokonaisuutta varmistaen, että päätöksenteon ja johtamisen näköala laaja-alainen Tampereella ja koko Pirkanmaalla.
- Pirkanmaan kunnat sitoutuvat ylläpitämään toimivaa ja kehittyvää yhteistä työllisyysaluetta

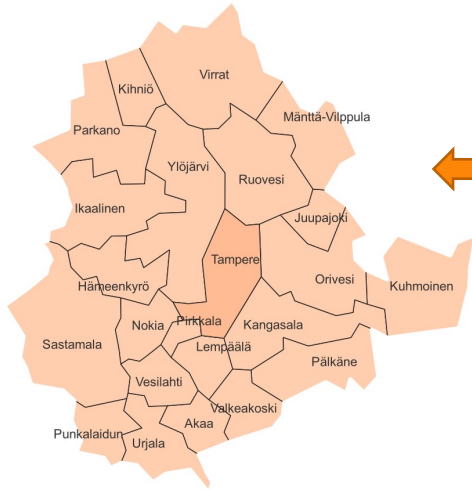
Taustalla Pirkanmaan TE24 – järjestämisvastuuseelvityksen johtopäätökset

Pirkanmaan TE24 – järjestämisvastuuseelvitys 5/2022, MDI ja Mikko Kesä Oy

Pirkanmaa yhdessä – Tampere vastuukuntana (suositeltu)	Tampere – yksin (mikäli Pirkanmaa ei toteudu)
<ul style="list-style-type: none">- Pirkanmaa näyttäytyy yhtenäisenä ja yhdyspinnat esim. hyvinvointialueelle selkeät- Tarjoaisi skaalahyötyjä monissa erityispalveluissa sekä hyvät mahdollisuudet edunvalvontaan- Edellyttäisi, että kaikki ovat mukana. Ylimaakunnallisia vaihtoehtoja ei suositella. Rahoituksellisesti Pirkanmaata ympäröivät muut kunnat ovat haasteellisessa tilanteessa. Myös yhdyspinnoista tulisi hallinnollista lisätyötä- Kuntien näkökulmasta toivottu ensisijainen malli (kysely). Kunnat toivovat kuitenkin vahvaa työnjakoa ja tehtävien delegointia kuntatasolle.	<ul style="list-style-type: none">- Tarjoaisi Tampereelle paremmat mahdollisuudet vaikuttaa omien asiakkaiden palveluihin ja rahoittamiseen. Esim. työttömyysturvavastuu Tampereella (€ / asukas) jatkossa isompi kuin muilla Pirkanmaan kunnilla.- Mahdollistaisi vapaaehtoisen (joustavamman) yhteistyön muille Pirkanmaan järjestäjille esim. keskitetyistä palveluista.- Haasteeksi voisi muodostua muiden työllisyysalueiden muodostuminen Pirkanmaalla.
<p>Selvityksessä tarkasteltiin myös KOTO-uudistuksen kuntayhteistyön mahdollisuuksia ja vaikutuksia TE-järjestämisvastuun näkökulmasta:</p> <ul style="list-style-type: none">• Vahvasti suositeltavaa yhteensovittaa: työikäisten ei-työvoimaan kuuluvien maahanmuuttajien palvelut tulisi näyttäytyä yhtenäisiltä työvoimaan kuuluvien kanssa.• Koto-tehtävissä järjestämisvastuu on jokaisella kunnalla. Tämä luo mahdollisuuden kuntayhteistyöhön nk. vapaaehtoiselta pohjalta myös sopimuksellisesti ja TE-järjestämisvastuuta joustavammin. Järkevää katsoa kokonaisuus sen jälkeen kun TE-järjestämiskäytäntö on löytynyt.	

- Selvitys oli Tampereen kaupungin tilaama, selvityksessä ei käyty syvällisesti läpi tilannetta muiden kuntien kannalta, mikäli Tampere järjestäisi palvelut yksin
- Lainsäädännöstä ei ollut täyttä varmuutta, esim. järjestämiskriteereihin liittyen
- Edellytti laajempaa näkemystä palveluista, jotta järjestämiskäytäntö voitaisiin tehdä (> TE-palvelustrategiatyö)

MUU PIRKANMAA, TYÖLLISYYSALUEVAIHTOEHTOJA



Koko Pirkanmaa,
Tampere
vastuukuntana

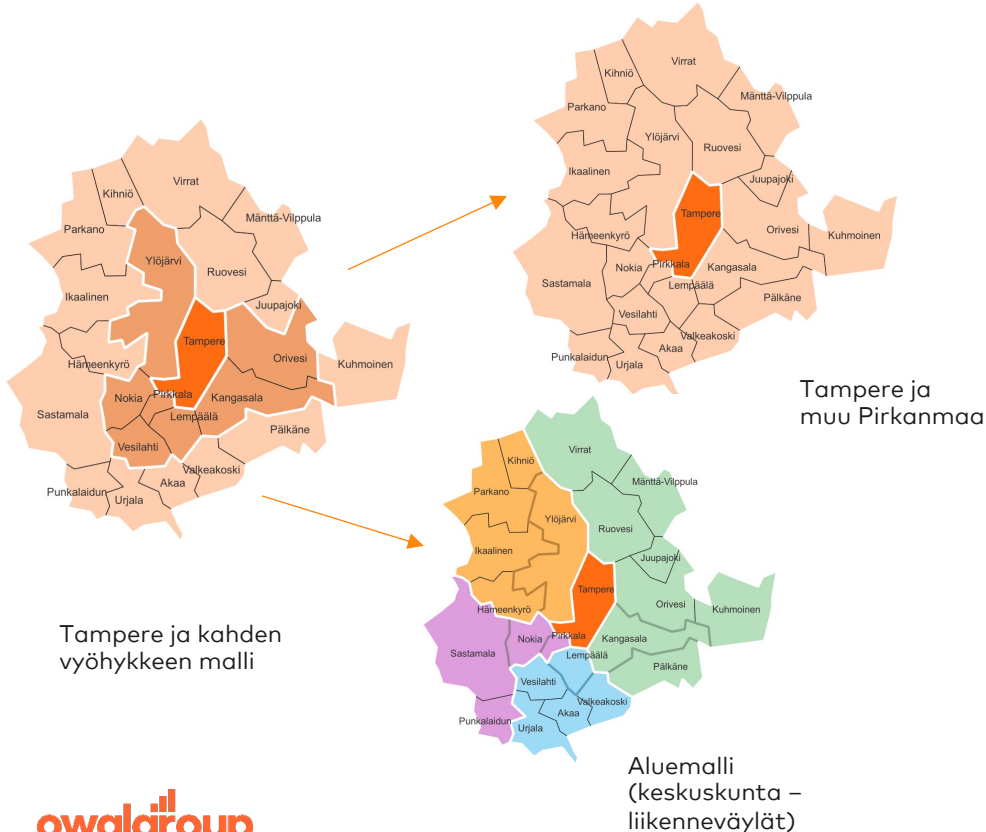


Tampere ja kahden
vyöhykkeen malli

Alue	Pendelöinti-aste	TE-VOS € (635me)
Pirkanmaa	8 %	60 481 927
Tampere	22 %	33 196 037
Kehyskunnat	55 %	15 290 171
Remu-kunnat	34 %	11 995 719

- Tampereen ja kahden vyöhykkeen malli on noussut palvelustrategiatyön kautta yhdeksi vaihtoehdoksi mm. samankaltaisten palvelutarpeiden ja kuntien tavoitteiden näkökulmista.
- Nk. vyöhykemalli olisi järjestämiskriteerien (=työssäkäynnin kannalta toimiva alue, jossa keskuskuunta) Pirkanmaan mittakaavassa kuitenkin epätodennäköinen toteutuva työllisyysaluerakenne.
 - Malli vaatisi vahvaa järjestäjien välistä yhteistoimintaa ja keskitettyjä palveluita, joilla turvattaisiin työvoiman liikkuvuutta. Varmuutta, että malli menisi siltikään "läpi", ei ole. Tämä sopimusmalli vaatisi myös Tampereelta muiden työllisyysalueen ehtoista yhteistyötä, josta ei välttämättä sille olisi merkittävää hyötyä.
- Malli jättäisi hankalaan asemaan erityisesti reunakunnat työssäkäynnin ja keskuspaikkakunnan seurauksena. Maantieteellisesti myös mm. Kuhmoinen jäisi vaille rajaa reunakuntiin, jolloin se liittyisi/ liitettäisiin osaksi kehyskuntia.

MUU PIRKANMAA, TYÖLLISYYSALUEVAIHTOEHTOJA



Alue	Pendelöintiaste	TE-VOS € (635me)
Pirkanmaa	8 %	60 481 927
Tampere	22 %	33 196 037
Muu Pirkanmaa	40 %	27 285 890
”Kangasalan TA”	45 %	6 704 342
”Lempäälän TA”	48 %	7 054 580
”Nokian TA”	50 %	7 965 307
”Ylöjärven TA”	50 %	5 561 662

- Koska vyöhykemalli arvioidaan epätodennäköisenä, voisi tälle mallille muodostua kaksi todennäköisempää vaihtoehtoista rakennetta:
 - Tampere yksin – muu Pirkanmaa yhdessä
 - Nk. aluemalli
- Mallit voisivat muodostua joko kuntien valmistelemana tai viime kädessä valtioneuvoston ohjamaana
- Mikäli Tampere päättää tai päätyy järjestämään palvelut itse, luontevaksi järjestäjäksi muodostuisi muun Pirkanmaan muodostama kokonaisuus. Tällä saavutettaisiin – työnjaosta ja yhteistyöstä järjestäjien välillä sopien – monia sellaisia hyötyjä, mitä tunnistettiin koko Pirkanmaan mallissa.
- Nk. aluemalli on keinotekoinen ja perustuu siihen, että työllisyysalueilla olisi vähintään yksi keskuskunta (ja myös vastuukunta). Rakenne olisi jossain määrin liikenneväylien suuntainen. Tällainen rakenne ei kuitenkaan saa toistaiseksi tukea kuntien omissa vastauksissa eikä näiden alueiden välillä ole tehty työllisyshoidon parissa yhteistyötä (kuntakokeilu / TYP rakenne).

J.4. ASIAKASTARPEIDEN KARTOITTAMISEN KEINOT

"Asiakkaiden tarpeita kartoitetaan monipuolisin välinein niin, että asiakasymmärryksemme vahvistuu"

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Asiakastarpeiden kartoittamisen keinot perustuvat monipuolisiin ja asiakkaiden tarpeisiin ja tilanteisiin soveltuviin työvälineisiin.
- Työnhakija-asiakkaiden ja työnantajien tarpeita kartoitetaan jalkatuen ja kohdaten, seuraten voimassa olevan lainsäädännön vaatimuksia. Asiakastarpeiden arvioinnissa korostuvat vuorovaikutus ja yhteistyö asiakkaan kanssa.
- Uusia asiakastarpeiden kartoittamisen keinoja tutkitaan ja kehitetään järjestäjän toimesta. Uusia tiedonkeruuvälineitä, teknologioita ja tekoälyä jalostetaan käyttöön. Parhaimmillaan asiakastarpeiden arvioinnissa voidaan soveltaa palvelumuotoilua ja myös tulevaisuuden tutkimusta. Arvioinnilla on kiinteä yhteys asiakastarpeiden kartoittamiseen ja ennakkointiin.
- Yhdyspintatyössä asiakkaiden tarvetiedon välittämiseksi huolehditaan riittävästä tiedon siirrosta ja kulusta yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa

TE-palveluiden arjessa

- Asiakastarpeiden arviointi tulisi tehdä heti alkuvaiheessa ja yhteydenpidon sekä palvelutarpeiden arvioinnin tulisi olla jatkuvaa osana asiakkaan palveluprosessia
- Palvelutarpeiden arviointiin tulee liittyä paikallisten olosuhteiden ymmärtäminen

Laajemmin ekosysteemissä

- Asiakastarpeita koskevaa tietoa käsitellään yhdessä ekosysteemien ja keskeisten kumppaneiden kanssa (kytkös ennakkointiin ja foorumeihin)
- Asiakastarpeiden arvioinnissa voidaan hyödyntää myös esimerkiksi moderneja tiedonkeruun, teknologioiden ja tekoälyn mahdollisuuksia, palvelumuotoilua, ennakkovaikutustenarviointia, tulevaisuuden tutkimusta, ennakkointimateriaalia ja asiakastapaamisten heikkoja signaaleja. Tarvetietoja kootaan yhteen palvelutuotannon suunnittelun, vaikutusarviointin ja tiedolla johtamisen tueksi.

J.4. ASIAKASTARPEIDEN KARTOITTAMISEN KEINOT

"Nostoja ja esimerkkejä tahtotilasta"

Tietoa asiakastarpeista voidaan hankkia ja tuottaa monilla eri tavoilla – yhtä ainoa tapaa ei ole. Tärkeää, että järjestäjällä on kattava keinovalikoima ja toimintojen riittävä yhteneväisyys.

- Asiakasrajapinnassa olevien asiantuntijoiden tiedon hyödyntäminen
- Asiakkaat ja kokemusasiantuntijat
- Yrityskäynnit
- Kyselyt, asiakaskokemuksen mittaaminen ja asiakaspalautteet
- Työryhmät
- Tietovarantojen analysointi (tietovarantojen ja tiedolla johtamisen kehittäminen)

J.4. HENKILÖSTÖN NÄKÖKULMA: MITKÄ OVAT MIELESTÄSI SELLAISIA TULEVAISUUDEN TYÖVÄLINEITÄ JA MENETELMIÄ ARVIOIDA ASIAKKAIDEN TARPEITA, JOITA PITÄISI JATKOSSA SOVELTAA?

MUITA NOSTOJA TULEVAISUUDEN TYÖVÄLINEISTÄ JA MENETELMISTÄ

- Rekrytointitutkimukset (laadulliset ja määrälliset tutkimukset)
- Ammattibarometri
- Laaja monisävyinen palvelutarjotin
- Workshopit
- Kulttuurisensitiivisyyden huomiointi
- Työikäisten TET-harjoittelu, matalan kynnyksen kokeilut joista tuntuma työhön
- Sairaanhoidaja tiimeihin
- Kyselytutkimukset
- Työkykypistemäärä

“

Ammattimaisesti fasilitoidut työpajat ja sparraukset yrityksille ja muille työnantajille, olemassa olevan yritysdatan hyödyntäminen ja ennakoiden uuden datan systemaattinen ja tarvelähtöinen kerääminen. Robotiikan käyttö digirutineissa.

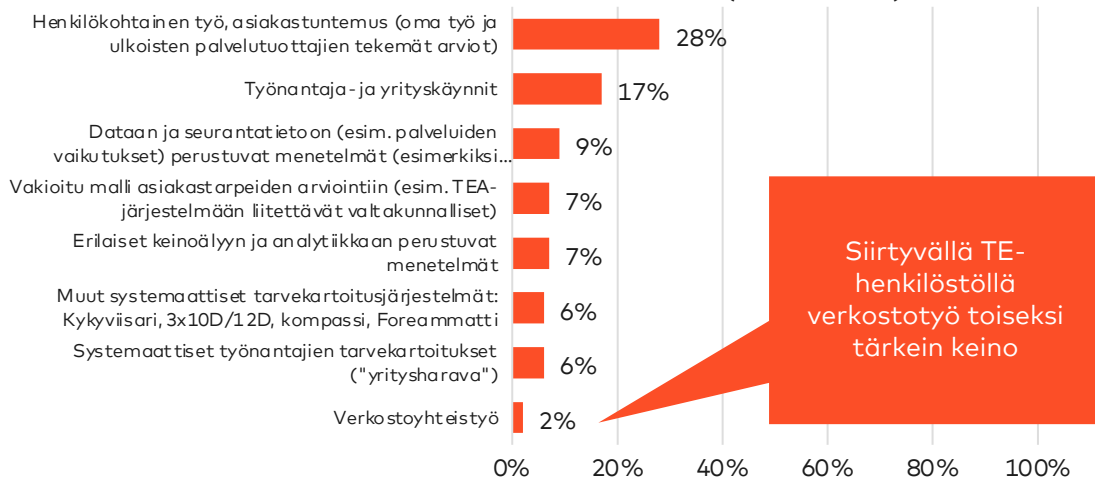
Mielestäni isoin "työkalu" on OMA-valmentajan ammattitaito. Itselleni on siirtynyt vuosia sitten työttömäksi jääneitä asiakkaita, joiden prosessit ovat nytkähtäneet huomattavasti eteenpäin kun on jaksanut myötälää, kannustaa ja KUUNNELLA.

Paras on se menetelmä jonka asiakas kokee käteväksi käyttää. Tarjotaan erilaisia vaihtoehtoja ja kysytään asiakkailta mitä he haluavat käyttää.

”

J.4. HENKILÖSTÖN NÄKÖKULMA: KUINKA KÄYTTÖKELPOISIKSI KOET SEURAAVAT ASIAKASTARPEIDEN KARTOITTAMISEN KEINOT - VALITSE SUOSIKKIKSI (3 TÄRKEINTÄ)

Kuinka käyttökelpoisiksi koet seuraavat asiakastarpeiden kartoittamisen keinot - valitse suosikkiksi (3 tärkeintä)



"Siirtyvän TE-henkilöstön terveisiä teemasta":

- Yrityskontaktoinnin kautta työllistämistä pitäisi tehdä tiiviimmin.
- Tällä hetkellä asiantuntijoilla on erilaisia määrällisiä tavoitteita, näiden rinnalle tulisi laatia laadullisia tavoitteita.
- Tuloksellisuuden mittaamisessa tulee huomioida tekoäly ja välineenä, ei tuloksentekijänä.
- Tiedolla johtamista ja erilaisia työkaluja palvelutarpeen kartoittamiseen tulisi hyödyntää enemmän.
- Toimintaa tulee selkeyttää ja liiallinen byrokratia ja asiantuntijoiden työtä rasittavat raportoinnit tulee poistaa.
- Ilmoittautumisessa tulisi kysyä nykyistä enemmän tietoja, esim. irtisanoutumisesta ja yrittämisestä. Tällä hetkellä lomake ei mukaudu älykkäästi eikä ole pohjaltaan tarpeeksi laaja, vaan pakottaa välikysymyksiin jo työttömyysturvaa selvitetäessä.

Keskustelussa nostetaan esiin mm. älyteknologia tulevaisuuden merkittävänä osana: myös työnantajien muistuttaminen tästä on tärkeää. Keskustelussa tuodaan esiin että tällä hetkellä yhdenmukaista tiedonkeruuta ei tehdä, dataa kertyy monesta eri kanavasta, tieto on pirstaleista ja rakenteellisesti hajanaista. Tiedon hyödynnettävyys tulee mahdollistat. Monikanavaisuus ja rinnakkaisuus avainsanoina korostuvat.

J.5. HEIKKOMASSA ASEMASSA OLEVIENTYÖLLISTYMISEN EDISTÄMINEN

"Osaamisen saatavuutta ja elinvoimaa tukevat TE-palvelut parantavat heikossa asemassa olevien työllistymistä

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Työvoiman saatavuutta edistetään tukemalla heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden edellytyksiä saada työtä. Heikossa työmarkkina-asemassa ovat ainakin pidempään työttömänä olevat, osatyökykyiset, ikääntyneet, nuoret sekä maahanmuuttajat. Uudenlaiseen ennakoivaan tapaan järjestää TE-palveluita kuuluu se, että ennakolta tunnistettaisiin niitä asiakasryhmiä, joiden työmarkkina-asemaa tulisi aktiivisesti vahvistaa. Näitä voivat olla esimerkiksi työssä vailla suomenkielen osaamista olevat maahan muuttajalla, työllä itsensä työllistäneet ja freelancer-työntekijät, pienyrittäjät sekä osa-aikatyöläiset sekä rakennemuutosaloilla työssä olevat.
- Heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymisen edistäminen edellyttää laaja-alaisia yhteensovittavia toimia, joissa avaintoimijoita TE-palveluiden ohella ovat mm. koulutuksen järjestäjät, vapaa sivistystyö, hyvinvointialue, muut kuntoutuksen toimijat sekä koko laaja kolmas sektori. Lakisääteisiä monialaisia toimintamalleja hyvinvointialueen suuntaan vahvistetaan muiden avaintoimijoiden sitouttamisella toimintaan mukaan.
- Edellytetään ekosysteemistä, verkostoa samaan suuntaan ohjaavaa lähestymistapaa sekä erilaisia sektorirajat ylittäviä toimenpiteitä. Tällaisesta hyvänä esimerkkinä ja käytäntönä on parhaillaan Tampereen kaupungilla valmisteltava nuoriso-ohjelma.
- Heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden sekä erityisesti pitkäaikaistyöttömien tilanteeseen vaikutetaan sekä lakisääteisillä työllistymistä edistävillä palveluissa että muilla kuntien järjestämällä toimienpiteillä ja palveluilla. Tilastointia nk. yleisten palveluiden tarjoamista on tarpeen kehittää, jotta ne voidaan paremmin tunnistaa ja tunnustaa lakisääteisten palveluiden rinnalla tarjottavana apuna.
- Hyviä nykyisiä käytäntöjä jatketaan ja laajennetaan, esimerkki tällaisesta on työkykykoordinaattorien toiminta. Henkilöasiakastyötä tekemien oma-valmentajien työotetta ja asiakasosaamista vahvistetaan yhtenäisen Pirkanmaalaisen OMA-valmentajan pelikirjakäytännön mukaisesti. Työnvälitys on myös heikossa asemassa olevien asiakkaiden palveluiden lähtökohta ja ydinpalvelu.

J.5. HEIKKOMASSA ASEMASSA OLEVIENTYÖLLISTYMISEN EDISTÄMINEN

"Osaamisen saatavuutta ja elinvoimaa tukevat TE-palvelut parantavat heikossa asemassa olevien työllistymistä

Asiakaspalvelutasolla

- Työnvälitys ja työssä pysymisen edellytysten vahvistaminen ovat keskiössä myös heikommassa työmarkkina-asemassa oleville tarjottavien ratkaisujen osalta.
- Panostetaan asiakasosaamiseen ja työotteeseen OMA-mallin mukaisesti laajentaen sitä koko Pirkanmaalle.
- Lakisääteiset sekä kuntien sekä ekosysteemit toimijoiden yleiset työllisyyspalvelut hyödynnetään laajasti heikommassa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden palveluissa.

Ekosysteemin tasolla

- Ekosysteemin kokonaisvaltainen apu on ratkaisevinta heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymisen edistämässä sekä monialaisissa palvelumalleissa.
- Kysyntälähtöisillä ja työvoiman saatavuutta edistävillä ratkaisuilla on keskeinen vaikutus myös heikossa työmarkkina-asemassa oleville asiakkaille.
- Erillinen ohjelmatyö nivoo toimijoita ja ylittää sektoreita. Erilaisia työllisyysohjelmia, kuten parhaillaan valmisteltavaa Nuoriso-ohjelmaa, pyritään tarkastelemaan jatkossa Pirkanmaa-tasoisina.
- Kokonaisvaltaista tilastointia kehitetään asiakkaille tarjottavien palveluiden ja muun avun todentamisessa.

J.6. RAHOITUSPERIAATTEET

”Rahoituksella tuetaan ekosysteemisyyttä ja lähipalveluita sekä kokonaisvoimavarojen vaikuttavaa käyttöä”

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Lakisääteisten TE-palveluiden rahoitukselle turvataan kaikissa tilanteissa riittävä rahoitus yhdenvertaisiin palveluihin. Äkilliset työttömyysvaihtelut sekä kuntien vastuu työttömyysturvakustannuksista eivät missään tilanteessa rajaa lakisääteisiin tehtäviin käytettävää rahoitusta.
- Järjestämisvastuuta käsittävän lakisääteisten TE-palveluihin tarkoitetun rahoituksen rinnalla kukin kunta panostaa itsehallintonsa nojalla omaan elinvoimaansa nk. yleisen toimialan mukaisella rahoituksella. Nämä panostukset ovat tällä hetkellä merkittävät ja niiden rooli on tunnistettava myös jatkossa. Tämä monikanavarahoitus yhteensovitetään toisiaan tukevalla tavalla siten, että TE-palvelut yhdistyvät myös resurssien ohjauksen näkökulmasta osaksi kuntien elinvoimapalveluita.
- Järjestämisvastuuta käsittävän lakisääteisten TE-palveluiden kustannustenjaosta kehitetään palvelustrategisia painopisteitä, rahoituksen läpinäkyvyyttä, kustannustehokkuutta ja kannustavuutta tukeva kokonaisuus.

J.6. RAHOITUSPERIAATTEET

”Rahoituksella tuetaan ekosysteemisyyttä ja lähipalveluita sekä kokonaisvoimavarojen vaikuttavaa käyttöä”

- Kustannustenjaon pohjaksi ja jatkojalostettavaksi ehdotetaan kombinaatiomalli. Osa kustannuksista jaettaisiin aiheuttamisperiaatteella ja tätä varten soveltuvilla kohdentamistavoilla. Lähipalvelumallin rahoitus voisi perustua järjestämisvastuulliselle taholle tästä erikseen aiheutuvien kustannusten kattamiseen sekä sen perusteella, miten lähipalvelu toteutuu ja sijoittuu. Osa TE-palveluiden toteutuneista kustannuksista olisi perusteltua esim. kuntakohtaisista tarve-eroista johtuen kohdentaa kuntakohtaisen toteutuman perusteella. Näitä ovat esimerkiksi palkkatuki, starttiraha ja oppisopimuksia varten myönnettävät palkkatuet sekä työvoimakoulutukset. Muut kustannukset voitaisiin jakaa toteutuneisiin kustannuksiin perustuen. Kustannustenjakokriteeriksi voisi sopia esimerkiksi kunnan työttömien määrä asukasmäärän sijaan. Tällöin työttömien määrään perustuva kriteeri loisi erillisen kannusteen työllisyysalueen kuntien sisällä parantaa omaa työttömyystilannettaan.
- Lakisääteisten koto-tehtävien rahoitusmalli ohjaa ja kannustaa kuntia yhteistyöhön. Pirkanmaan tasoisesti tuotettavien kotopalveluiden rahoitus kytketään osaksi TE-palveluiden järjestämistä ja kustannustenjakoa. Tällä varmistetaan että työikäisten maahanmuuttajien palvelut ja rahoitus eivät eriytyisi sen perusteella, onko henkilö työvoimaan vai ei-työvoimaan kuuluva.

J.6. RAHOITUSPERIAATTEET

”Rahoituksella tuetaan ekosysteemisyyttä ja lähipalveluita sekä kokonaisvoimavarojen vaikuttavaa käyttöä”

Lähipalveluiden kannalta

- Kunnat voivat parantaa omaa palvelutasoaan yhdenvertaisuutta vaarantamatta panostamalla lakisääteisten TE-tehtävien rinnalla yleisiin työllisyys – ja elinvoimapalveluihin. Lain mahdollistama työnjaon malli tukee kuntien oman henkilöstön hyödyntämistä näissä tehtävissä.

Ekosysteemisesti

- Lakisääteisten TE-tehtävien puitteissa tehtävä kehitystyö tukee ekosysteemistä lähestymistapaa, johon sisältyy myös uusien tehtävää tukevien digitaalisten ratkaisujen ja asiakaspalvelukokonaisuuksien kehittäminen.

J.7. PALVELUJEN LAATU JA MÄÄRÄ

" Palveluita ja muita toimenpiteitä tarjotaan laajasti ja ekosysteemisesti edistään työllistymistä, osaamista ja työvoiman saatavuutta"

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- TE-palveluita tarjotaan Pirkanmaalla sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisina, että ne vastaavat parhaiten asiakkaiden palvelutarpeisiin. Sekä nykyisten että potentiaalisten uusien asiakkaiden olevia ja tulevia tarpeita ennakoidaan (J1) ja kartoitetaan (J4) monipuolisilla toimenpiteillä. Tämä tieto ohjaa palveluiden sisältöjen sekä laajuuden ja laadun määrittelyä. Palveluiden ja muiden toimenpiteiden järjestäminen asiakkaille yhdenvertaisella tavalla on järjestämisvastuussa olevan Tampereen kaupungin vastuulla.
- Palveluiden laaja-alaiseen suunnitteluun osallistuu kuntien yhteisen toimielimen rinnalla strategisista kumppaneista koostuva verkosto. Strategista kumppanuusryhmää osallistamalla varmistetaan erityisesti, että palvelutuotannossa hyödynnetään koko Pirkanmaan ekosysteemi, kokonaisvoimavarat ovat tarkoituksenmukaisessa käytössä eikä päällekkäisiä tuotantorakenteita syntyisi.
- Myös työllisyysohjelmalla sekä muilla TE-palveluihin kytkeytyvillä ohjelmilla voidaan erikseen tehdä palvelun määriin, kohdennukseen, sisältöön ja laatuun liittyviä painotuksia. Laadulla tarkoitetaan ensi sijaisesti palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja tähän liittyy myös asiakaskokemuksen jatkuva arviointi eri asiakasryhmiltä yhtenäisellä tavalla koko Pirkanmaalla.
- Palvelutulkinta on Pirkanmaalla laaja ja ekosysteeminen. Siihen liittyy lakisääteisinä järjestettävät palvelut sekä muut työllistymistä ja työvoiman saatavuutta ja osaamista parantavat sekä kotouttamisen toimenpiteet, joita järjestetään muun lainsäädännön nojalla tai kunnat järjestävät näitä itsehallintonsa nojalla nk. yleisinä palveluina ja toimenpiteinä. Kumppaneiden ja ekosysteemin edellytyksiä tuottaa palveluita parannetaan.

J.7. PALVELUJEN LAATU JA MÄÄRÄ

"Palveluita ja muita toimenpiteitä tarjotaan laajasti ja ekosysteemisesti edistään työllistymistä, osaamista ja työvoiman saatavuutta"

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- TE-palveluita järjestettäessä, niistä sovittaessa ja niitä kuntien rahoittaessa tarkoitetaan lakisääteisiä TE-palveluita. Jotta TE-palvelut saataisiin laajasti yhteen sovitettua kuntien elinvoima-, osaamis-, koto- ja hyvinvoinnin edistämisen palveluihin sekä näitä tukeviin ekosysteemeihin, pyritään myös TE-palveluiden järjestämisen, tuottamisen ja organisoinnin osalta luomaan tätä yhteensovittamista tukevia rakenteita. Esimerkkejä ovat ekosysteemien orkestroinnin tehtävät, ICT-ratkaisut, tiedolla johtaminen, toimija-, sidosryhmä- ja asiakasviestinnän kehittäminen sekä palveluhallinnan ja palveluiden tilastoinnin ja kokonaisvaikuttavuuden seuranta- ja arviointikäytäntöjen kehittäminen. Lähipalvelumallin avulla Pirkanmaan kunnat voivat kytkeä omat yleiset palvelut ja TE-palvelut paremmin yhteen.
- TE-palvelustrategiatyössä esiin nousseita palvelupainotuksia ovat erityisesti työnantajille suunnattavat sekä kehitettävät palvelut, uudet digitaaliset ja mahdollisimman laajasti useille eri asiakkaille skaalautuvat palvelut sekä työnantajien nk. DAAS-palvelut. Myös asiakkaan viranomaistyönä tehtävä lakisääteinen palveluprosessi on tunnistettava palveluna palvelullisia elementtejä, jotka toteutuvat erityisesti OMA-valmennustyössä.

J.7. PALVELUJEN LAATU JA MÄÄRÄ

"Palveluita ja muita toimenpiteitä tarjotaan laajasti ja ekosysteemisesti edistäen työllistymistä, osaamista ja työvoiman saatavuutta"

Kuntien kannalta

- Asiakatarpeet ohjaavat palveluiden tarjontaa. Tieto asiakatarpeista kootaan Pirkanmaalla laajasti yhteen.
- Työllistymiseen, osaamiseen ja osaavan työvoiman saatavuuteen vaikutetaan parhaiten TE-palveluita ja muita lakisääteisiä sekä yleisiä palveluita laajasti yhteen sovittein. Lähipalvelumalli luo rakenteen tälle työlle kunnissa ja kunnat satsaavat työllisyyteen myös vahvasti.
- OMA-valmennusmalli on asiakaspalvelua parhaimmillaan. Tätä kehitetään koko Pirkanmaalla.

Koko Pirkanmaan ja palveluekosysteemin kannalta

- Palveluiden laaja-alaiseen suunnitteluun osallistetaan koko strategisista kumppaneista koostuva verkosto.
- Palvelutarpeita määritellään ja ennakoidaan laajoilla toimenpiteillä ja palveluita järjestetään kokonaisvoimavarat ja ekosysteemi huomioiden.
- Ekosysteemien mahdollisuuksia tarjota palveluita edistetään mahdollistavilla toimenpiteillä.
- Viestinnällä ja tiedonvälityksellä tehdään koko ekosysteemin palvelut laajasti näkyviksi.
- Tilastointi ja palveluhallinta kokoaa palvelut yhteen ja tekee toimenpiteistä näkyviä. Palveluiden kokonaisvaikuttavuutta arvioidaan laajasti ja tämä ohjaa palveluiden laadun kehittämistä sekä niiden määrää ja kohdentamista.

J.8. YHTEENSOVITTAMINEN: KOTO-PALVELUT

" Kotouttaminen on elinvoimainvestointi, jossa laadukkaasti toteutettu kotouttaminen vahvistaa työllisyyttä ja lisää osallisuutta."

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Uusi laki kotoutumisen edistämisestä lisää kunnan vastuuta kotoutumisen edistämisestä ja suuntaa kotouttamista vahvemmin työllisyyttä tukevaksi. Kunnalle säädetään tehtäväksi laatia osaamisen ja kotoutumisen palvelutarpeen arviointi sekä kotoutumissuunnitelmat sekä työttömiksi työnhakijoiksi ilmoittautuneille että työvoiman ulkopuolella oleville maahanmuuttajille. Lailla lisätään erityisesti työvoiman ulkopuolella olevien maahanmuuttajien, kuten kotona lapsia hoitavien vanhempien, tavoittamista kotoutumista edistäviin palveluihin. Kunnan kotoutumisohjelma olisi maahanmuuttajien alkuvaiheen kotoutumispalveluiden kokonaisuus, jonka vähimmäisisällöstä säädettäisiin lailla. Kotoutumisohjelmaan sisältyisi vähintään osaamisen ja kotoutumisen palvelutarpeen arviointi, kotoutumissuunnitelma, uusi monikielinen yhteiskuntaorientaatio, koulutusta, muita palvelutarpeeseen perustuvia kotoutumista ja työllistymistä edistäviä palveluita sekä ohjausta ja neuvontaa.
- Työllisyys on keskeinen osa kotoutumista kaikille työkäisille Pirkanmaalla. Lisäksi kotoutumisessa eli oman paikan löytämisessä on kyse on esimerkiksi osallisuudesta, yhdenvertaisuudesta, palvelujärjestelmää ja yhteiskuntaa koskevista tiedoista ja kyvystä toimia itsenäisesti. Tähän liittyvät kuntien vahvat peruspalvelut. Kotoutumisen edistämisen palveluita tulee kehittää siten, että ne edistävät kotoutujien etenemistä koulutus- ja työllisyyspoluilla.

J.8. YHTEENSOVITTAMINEN: KOTO-PALVELUT

"Kotouttaminen on elinvoimainvestointi, jossa laadukkaasti toteutettu kotouttaminen vahvistaa työllisyyttä ja lisää osallisuutta."

- Tämä edellyttää sujuvaa yhteistyötä mm. kotoutumista edistävien palveluiden, työllisyyspalveluiden ja sote-palveluiden kesken. Kotoutumisen edistämisen tavoitteet tulee määritellä tarkemmin kohderyhmittäin samoin kuin palvelutarjonta ja sen sisältö eri kohderyhmille. Omakielisyyden merkitys palveluissa kuten neuvonnassa ja ohjauksessa kasvaa. Maahantulon jälkeisten alkuvaiheen palveluiden tulee toimia laadukkaasti. Erilaisiin asiakastarpeisiin (esim. neuvonta ja ohjaus sekä kielitaidon kehittäminen) tulee pystyä vastaamaan myös maassaoloajasta riippumatta.
- Kotoutumisen edistäminen on osa kuntien elinvoimaa ja siihen satsaaminen lakisääteisiä kototehtäviä laajemmin on elinvoimainvestointia. Laadukkaalla kotouttamisen edistämisellä vastataan osaltaan osaavan työvoiman saatavuuteen. Kotoutumisen edistämisen toimenpiteitä ja palveluita järjestetään entistä enemmän työntekokeskeisesti ja työhön ohjaavasti. Työnantajapalveluilla on tässä oma iso merkityksensä.

J.8. YHTEENSOVITTAMINEN: KOTO-PALVELUT

" Kotouttaminen on elinvoimainvestointi, jossa laadukkaasti toteutettu kotouttaminen vahvistaa työllisyyttä ja lisää osallisuutta."

Lähipalveluiden kannalta

- Oleellista on tavoittaa laajasti työvoiman ulkopuolella olevia ja saada heitä kotoutumista edistävien palvelujen piiriin. Tämä edellyttää toimenpiteitä, sillä työvoiman ulkopuolella olevien osalta osallistumisessa on kyse vapaaehtoisuudesta.
- Työvoiman ulkopuolella olevien tavoittaminen ja aktivoiminen hyötyy lähipalvelusta ja mahdollisuuksista tavata ja keskustella.
- Neuvontaa ja ohjausta tulisi olla monikanavaisesti saatavilla virastoaikojen ulkopuolella.
- Kotoutumisella vahvistetaan kuntien elinvoimaa Pirkanmaalla ja vastataan osaltaan osaavan työvoiman saatavuuteen.

Ekosysteemisesti

- Kotoutumisen edistämisen palveluja tulee rakentaa ja kehittää asiakaslähtöisesti niin, että asiakas etenee koulutus- ja työllisyyspolullaan.
- Osa kotoutumisen edistämisen palveluista edellyttää riittäviä asiakasvolyymejä ja kykyä skaalata palveluja, joten ne kannattaa järjestää keskitetysti
- Case Tampere: kaupungin sisällä toimijat voivat yhdessä kehittää toimintaansa niin, että myös työvoiman ulkopuolella olevien maahanmuuttajien eri tarpeisiin voidaan vastata nykyistä paremmin. Tällöin OSKE ja Mainio toimisivat asiakkaiden tavoittajina ja asiakasyhteyden muodostajina. Lisäksi tavoittamista tehtäisiin kunnan eri palveluiden, hyvinvointialueen järjestöjen ja yhteisöjen kanssa yhteistyössä. OSKE ja Tredu kehittäisivät yhdessä osaamiskartoituksia erilaisille kohderyhmille. Sarka tarjoaisi työelämätaitoja ja – osallisuutta edistävän oppimisympäristön. Tredu tuottaisi koulutuspalveluja ja kielenopetusta sekä neuvontaa ja ohjausta. Työvoiman ulkopuolella olevien uraohjaukseen ja koulutukseen hakemista edeltävään neuvontaan tulee jatkossa panostaa enemmän.

J.8. YHTEENSOVITTAMINEN: HYVINVOINTIALUE/TYP

"Järjestäjän ja hyvinvointialueen palvelujen ja toimintojen yhteensovittaminen vaatii systemaattisia rakenteita, aikaa ja yhteistä tulkintaa lainsäädännön reunaehdoista"

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Järjestäjän ja hyvinvointialueen yhteisten toimintamallien rakentaminen ja yhteinen lainsäädännön reunaehtoien ml. yhdenvertaisuuden tulkinta on avain onnistumiselle. Tällä hetkellä hyvinvointialueen resurssien vähäisyys vaikuttaa yhdyspinnan rakentumiseen.
- TE-palveluissa kaikki monialaiset toimintamallit pyritään järjestämään samassa vastuukokonaisuudessa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi Aikuisten TYP-toimintaa, Nuorten TYP-toiminnan mahdollisuuksien kartoittamista ja Mahaanmuuttajien Oskea.
- Toimintamalli pyritään rakentamaan ekosysteemisyyden periaatteella siten, että siinä ovat mukana kaikki avaintoimijat (Pirha, Tampere, KELA; Koulutuksenjärjestäjät, yhdistykset, palveluntuottajat). Lakisääteisiä monialaisia toimintamalleja hyvinvointialueen suuntaan vahvistetaan muiden avaintoimijoiden sitouttamisella toimintaan mukaan.
- Asiakasta autetaan lähellä. Yhdyspinta rakentuu kuntien lähipalvelumalliin. Tämä edellyttää yhdyspintakäytäntöjen luomisesta sekä johtamisen että asiakaspalvelun tasolla

Lähipalveluiden kannalta

- Asiakkaan auttaminen lähipalvelumallin mukaisesti. Asiakaspalvelutyötä tekevillä on luonteva yhteyspiste monialaisiin palveluihin joko omassa organisaatiossa (edellä kuvattu monialainen organisoituminen) tai suoraan yhdyspinta-organisaatiossa.

Ekosysteemissä

- Monialaiset yhteistoimintamallit kootaan yhteisen kehittämisrakenteen alle, jotta toimintaa on helpompi kehittää
- Avaintoimijat mukaan monialaisiin rakenteisiin (lakisääteisten toimijoiden rinnalla): koulutuksen järjestäjät, yhdistykset, yksityiset palveluntuottajat, säätöt

J.8. NOSTOJA YHDYSPINTATYÖSTÄ

Lakisääteisten tehtävien tuotantotavan on huomioitava uusi resurssitilanne; tulkintaerot lainsäädännön reunaehdoista on tärkeä selvittää yhteistyön onnistumiseksi

- Hyvinvointialueen mukaan käytettävissä oleva henkilöstöresurssi suhteessa tiettyihin tehtäviin on liki puolittunut aiemmasta; tähän vastaamiseksi HVA kannattaa asiakassegmentointia ja tiettyjen segmenttien asioiden hoitamista asiakirjojen perusteella asianomaista asiakasta tapaamatta.
- Tähän liittyy merkittävä tulkintaero, joka on tärkeä ratkaista sujuvan yhteistyön varmistamiseksi: HVA:n mukaan yllä kuvattu menettely täyttää lain vaatimukset mutta kaikkien alueen kuntien mukaan näin ei ole.
- Työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta ei tällä hetkellä ole päästy sopimukseen; TYP-toiminta on keskeinen rajapinta lakisääteisten tehtävien toteuttamisessa, joten yhteisymmärryksen löytäminen ja yhteistyötapojen vakiinnuttaminen on kaikkien osapuolien kannalta tärkeää.

Jatkossa olisi tärkeää tunnistaa palveluiden vaikuttavuuden kannalta keskeiset ryhmät ja tilanteet, joihin palveluilla voidaan vaikuttaa ja fokusoida yhdessä niihin

- Kuntouttavaa työtoimintaa voisi kehittää niin, että se tarjoaa monipuolisempia vaihtoehtoja erilaisille yksilöille; asiakkaiden kirjo on laaja aina psykoosisairauksista kuntoutuvista asumispalveluasiakkaista hyvinkin toimintakykyisiin henkilöihin; tässä yhteistyö TE-palveluiden kanssa on oleellista erilaisten tarpeiden tunnistamiseksi.
- Nuoret ovat vaikuttavuuden näkökulmasta keskeinen asiakasryhmä, ja heihin tulisi panostaa kaikin keinoin.
- Työkykykoordinaattoreiden roolia yhteisten asiakkaiden asioiden hoitamisessa voidaan kehittää; tietyt tiedonjakoon liittyvät lainsäädännölliset rajoitteet vaikeuttavat yhteistyötä mutta olisi mielekästä etsiä tapoja saada TE & HVA -yhteistyön hyötyjä realisoitua uusilla ratkaisuilla.

J.9. VIRANOMAISTEHTÄVÄT

”Yhdenvertaisesti toteutettavat tehokkaat viranomaistehtävät”

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Tampereen kaupunki vastuukuntana koko Pirkanmaasta vastaisi viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä. Viranomaistehtävät perustuvat TE-lainsäädäntöön sekä tähän liittyvään muuhun lainsäädäntöön. Vastuu viranomaistehtävistä on jakamaton.
- TE-järjestämislain mahdollistamana viranomaiselle kuuluvaa toimivaltaa siirretään muille Pirkanmaan kunnille sopimuksellisesti. Toimivallan siirtäminen muille kunnille liittyy kuntien lähipalveluiden mahdollistamiseen ja tätä varten toteutettavaan erilliseen organisoitumiseen. Organisoituminen tehtäisiin siten, että toimivalta- ja vastuusuhteet ovat selkeät ja valvontavastuu näistä Tampereen kaupungilla on toteutettavissa yksiselitteisenä. Rakenne olisi tarkoituksenmukaista tehdä kuntakokeilun aluekoordinaatiomallin, hyvinvointialueen yhdyspintamallin tai muun vastaavan TE-palveluille ja kuntayhteistyölle tarkoituksenmukaisen rakenteen pohjalle.
- Sopimuksessa eriteltäisiin ne tehtävät, joita Tampere muille kunnille siirtäisi. Tätä varten kehitetään vuosittaiset palvelusopimukset. Sopimuksessa määriteltäisiin tehtävien laajuus, jonka tulisi perustua asetettaviin tavoitteisiin ja mittareihin palvelutasosta, käytettäviin työmenetelmiin ja -välineisiin, osaamisvaatimuksiin ja resurssointiin. Sopimusten sisältö tulisi olla selkeä, jotta Tampereen vastuu sopimusvalvonnasta toteutuu. Palvelusopimusten kesto määriteltäisiin palvelusuunnitelmaa vastaavaksi.
- Järjestämisvastuussa Tampereen kaupunki säilyttäisi kaikissa tilanteissa mahdollisuuden järjestää viranomaispalvelut myös muilla tavoilla ja viimekädessä itse kaikkien Pirkanmaan kuntien puolesta. Sopimuksia tulisi Tampereen kyetä myös tarkentamaan mikäli lainsäädännössä tapahtuu muutoksia.

J.9. VIRANOMAISTEHTÄVÄT

"Yhdenvertaisesti toteutettavat tehokkaat viranomaistehtävät"

Yleiset ehdotukset strategiseksi linjauksiksi

- Viranomaistyön organisointi koko Pirkanmaalla toteutetaan yhdenvertaisuutta edistävällä tavalla kustannustehokkaasti tehtäviä yhteen kokoamalla. Tehtävien organisoinnilla pyritään siihen, että työnantajien, yritysten ja henkilöasiakkaiden palveluhenkilöstön työtä voidaan suunnata viranomaistehtävistä palvelutehtäviin. Lähipalvelumallin osalta on tarkoituksenmukaista arvioida voidaanko palvelutehtäviä ja viranomaistehtäviä yhdistävällä Vastuuvirkailija/ Oma-valmennusmallilla päästä kustannustehokkaaseen ja asiakasta parhaiten palvelemaan ratkaisuun. Huomioiden Tampereen kaupungin isot asiakasmäärät, tarkoituksenmukaista olisi mahdollisimman pitkälle eriyttää viranomaistehtäviä tekevät ja asiakaspalvelutehtäviä tekevät henkilöt toisistaan mahdollistaen palvelutehtävien joustavat tuotantoratkaisut.
- TE-lainsäädäntö ja siihen liittyvät viranomaistehtävät koetaan liian säädeltyinä. Koko Pirkanmaan tasolla on perusteltua myös satsata edunvalvontaan, jossa voitaisiin vaikuttaa lainsäädännön tarkkarajaisuuden vähentämiseen.

Kuntakumppaneiden kannalta

- Viranomaisen toimivallan saaminen kumppanikuntiin
- Tehokkaat ja yhdenvertaiset viranomaistehtävät osana asiakkaille tarjottavia lähipalveluita Pirkanmaalla
- Palvelusopimukset kuntien kanssa
- Organisointi aluekoordinaatiomallilla

Vastuukunnan kannalta

- Järjestämisvastuun jakamattomuus, viranomaistehtävien siirtämisen mahdollistaminen kuntiin erillisorganisoitina, aluejohtaja ja aluekoordinaatiomalli välineinä.
- Keskitetyt tehokkaat viranomaistehtävät koko Pirkanmaalle.
- Viranomaistehtävien ja palvelutehtävien eriyttäminen mahdollisimman pitkälle joustavien palvelutuotantoratkaisujen aikaansaamiseksi.

J.10. LÄHIDEMOKRATIAN TOTEUTUMINEN

"Asiakaslähtöisyyttä vahvistetaan lähellä asiakasta tehtävällä päätöksenteolla"

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- TE-uudistuksen myötä päätöksenteko asiakkaille järjestettävistä palveluista tulee lähemmäs asiakkaita. Ylimmällä tasolla tämä toteutuu kuntien yhteisen toimielimen kautta. Yhteisen toimielimen rinnalla on tärkeää, että Pirkanmaan kunnissa käsitellään ja päätetään omaa kuntaa koskevista työllisyyttä ja elinvoimaa edistävistä toimista ja niiden riittävästä resurssoinnista sekä yhteensovittamisesta kunnallisiin TE-palveluiden. Myös kuntastrategioissa TE-palveluiden, työllisyyden ja elinvoiman aseman arvioidaan kasvavan.
- TE-palvelut kytketään vahvasti muuhun työllisyyden edistämiseen ja elinvoimaan. Vaikuttavuutta synnytetään riittävän laajoja, monisektorisia toimia yhteensovittaen ekosysteemisellä lähestymistavalla ymmärtäen ja halliten myös työllisyyteen vaikuttavia laajempia ilmiöitä. Työllisyyttä edistetään kaiken ja kaikkien keskinäisvaikutuksella – ei yhden tehtävän tai toimijan toimesta. Palvelustrategia luo puitteen TE-palveluiden rakenteiden muodostamiseksi Pirkanmaalla. TE-palvelustrategiaa täydentäen työllisyyden sisällöllisiä kysymyksiä tarkasteltaisiin Pirkanmaan työllisyysohjelmassa.

J.10. LÄHIDEMOKRATIAN TOTEUTUMINEN

" Asiakaslähtöisyyttä vahvistetaan lähellä asiakasta tehtävällä päätöksenteolla"

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Työllisyysohjelma varmistaisi asiakaskeskeisyyden ja -lähtöisyyden toteutumisen. Se kokoaisi yhteen ilmiöpohjaisesti työllisyyden edistämisen sisällölliset painopisteet esimerkiksi valtuustokausittain. Ohjelmalla pyrittäisiin osaltaan myös yhteensovittamaan kuntastrategioiden työllisyyttä ja elinvoimaa painottavia sisältöjä tukemaan TE-palveluiden järjestämistä koko Pirkanmaalla. Työllisyysohjelma suuntaisi toimintaa pitkäjänteisempään strategiseen kehittämiseen ja rahoitukseen.
- Tampereella ohjelmatyötä käytetään laajemmin hyväksi työllisyyden edistämisessä eri sektorit ylittäen. Hyvänä esimerkkinä tästä on TE-palvelustrategian rinnalla valmisteltava Tampereen nuoriso-ohjelma. Tavoiteltavaa on, että Tampereen kaupungin omat laajemmin työllisyyttä sivuavat ohjelmat huomioisivat jatkossa muidenkin Pirkanmaan kuntien tilanteen ja ekosysteemit

Kuntakohtaisesti

- Työllisyyden aseman vahvistaminen osana kuntien päätöksentekoa ja strategioita.

Koko Pirkanmaalla

- Päätöksenteko lähellä asiakasta.
- Pirkanmaan työllisyysohjelma varmistaa asiakaslähtöisyyttä, työllisyyteen vaikuttavien laajempien ilmiöiden käsittelyä, kuntien strategioiden yhteensovittamista sekä ekosysteemisyyttä.

Palvelutuotanto

P.1. PALVELURAKENNE JA PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUS

”Palveluiden saavutettavuutta edistämällä parannetaan asiakaslähtöisyyttä ja palveluiden vaikuttavuutta”

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Palveluiden saavutettavuutta parantamalla edistetään TE-uudistukselle asetettuja päätavoitteita asiakaslähtöisyydestä, kustannustehokkuudesta ja vaikuttavuudesta, työvoiman saatavuudesta ja liikkuvuudesta sekä TE-palveluiden yhteensovittamisesta kuntien elinvoimapalveluihin.
- Palveluiden saavutettavuus on käsitteenä laaja. Siihen kuuluvat toimivat ja helposti saavutettavat kasvokkaiset lähipalvelut sekä etäyhteyksillä saavutettavat henkilökohtaiset palvelut. Saavutettavuutta edistetään myös aktiivisen asiakkaiden pariin jalkautuvalla työllä työnantajien ja yritysten suuntaan. Näistä elementeistä muodostuu Pirkanmaan lähipalvelurakenne.
- Palvelurakenne ja saavutettavuus nojaa myös ekosysteemissä toimivien kumppaneiden ja palveluntuottajien palvelurakenteeseen ja saavutettavuuteen. Toimivalla palvelurakenteella ja hyvällä saavutettavuudella tarkoitetaan laajassa mielessä sitä, että asiakas saa kaiken tarvitsevansa avun kääntymällä kenen tahansa työllisyyden ja osaamispalveluiden tarjoajan puoleen Pirkanmaalla. Laajalla asiakasviestinnällä ja eri toimijoiden välistä koordinoitua ja tiedonvaihtoa sekä yhteisiä tietojärjestelmiä kehittämällä tästä verkostosta ja ekosysteemistä luodaan asteittain yhden luokun palvelumallia. Välilliset toimet ja ekosysteemin koordinointi ovat tässä työssä tärkeässä roolissa.

P.1. PALVELURAKENNE JA PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUS

”Palveluiden saavutettavuutta edistämällä parannetaan asiakaslähtöisyyttä ja palveluiden vaikuttavuutta”

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Osaavan työvoiman saatavuuden varmistaminen edellyttää, että Pirkanmaan saavutettavuutta parannetaan myös heille, jotka eivät vielä toimi Pirkanmaalta käsin. Näitä kohderyhmiä voivat olla esimerkiksi työn ja opiskelun perässä maassa- ja maahanmuuttajat tai alueelle sijoittuvat uudet yritykset. Myös Pirkanmaalta ulos suuntautuvaa palveluiden saavutettavuutta parannetaan erityisesti huolehtimalla toimivista yhdyspinoista kansallisiin TE-palveluihin sekä yrityspalveluihin.
- Palvelurakenteen kehittämisen tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden tietoa ja kykyä omatoimisesti käytettävät palveluita kohtaan. Näitä varten kehitetään uusia digitaalisia ratkaisuja. Tarkemman asiakassegmentoinnin avulla suunnitellaan ja luodaan kaikille asiakasryhmille heidän tarpeisiinsa parhaiten saavutettavissa olevat palvelut.

Lähipalveluiden näkökulma

- Lähipalvelurakenne nojaa kuntien mahdollisuuksiin ja vahvistaa Pirkanmaalaista aluerakennetta kokeilun aluemallin pohjalta.
- Lähipalveluista luodaan palveluväylät Pirkanmaan yhteisiin sekä kansallisiin palveluihin henkilökohtaisia etäpalveluilla sekä asiakkaan omatoimisesti käytettävillä digitaalisilla ratkaisuilla.

Saavutettavuus laajassa mielessä

- Palveluiden saavutettavuuteen ekosysteemisesti sekä lähipalveluita varten toteutetaan toimivat puitteet ja digitaaliset ratkaisut.
- Edistetään asiakkaiden omaehtoisesti käytettävien palveluiden kysyntää ja tehdään palveluita laajasti tunnetuiksi erityisesti yrityksille.
- Asiakassegmentointia kehittämällä pyritään ohjaamaan oikeat asiakkaat oikeiden saavuttavuusratkaisujen piiriin.

P.2. MONIALAISET PALVELUT: ORGANISOINTI

"Monialaisten palvelujen tavoitteena on nopea eteneminen työllistymistä edistäviin palveluihin tai suoraan työelämään"

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Palvelujen kehittämiseksi luodaan tiiviit yhteistyörakenteet hyvinvointialueen kanssa palvelujen asiakaspolkujen ja palvelujen sisältöjen kehittämiseksi. Yhteistyörakenteessa koordinoidaan myös valtakunnallisia palveluita (esimerkiksi Nuorten hyvinvoinnin ja pärjäävyyden tuen Onni-palvelu)
- Palvelujen yhteensovittaminen tulee vaatimaan muutostilanteessa aikaa ja yhdyspintatyön kehittämisen erillistä projektointia.
- Monialaisissa palveluissa hyödynnetään digitaalisia ratkaisuja lähipalvelujen organisoinnissa
- Palvelutuotannon mallit ovat erilaisia erilaisille palveluille (esimerkiksi laaja palvelutuottajaverkosto työvalmennussätiöistä, yhdistyksistä ja muista kolmannen sektorin toimijoista hyödynnetään)
- Opinnollistamista sovelletaan toimintamallina monialaisen palvelujen asiakkaille. Tämä edellyttää koulutuksen järjestäjien ja TE-palvelujen tiivistä yhteistyötä.

Yhdyspinnan erityiskysymyksiä

- TE-palveluiden ja hyvinvointialueen yhteiset asiakkaat huomioidaan ja tulee huomioida omana ryhmänä, joilla on omat spesifit tarpeensa; samaan aikaan on muistettava, että he muodostavat vain yhden osan hyvinvointialueen asiakkaista.
- Aikuissosiaalityö on TE-palveluiden keskeinen kumppani ja monista muista sosiaalipalveluista poiketen heillä ei ole lakisääteistä maksimia asiakasmäärälle per sosiaalityöntekijä. Tämä on hyvä huomioida palvelujen kehitystyössä.

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu

- Monialaiset asiakassuunnitelmat
- Työttömien terveystarkastukset
- Työkyvyn arviointi ja lausunnot
- Työhön paluun edellyttämä kuntoutus
- Kuntouttava työtoiminta
- Ammatillinen kuntoutus
- Sosiaalinen kuntoutus
- Eläke-edellytysten selvitykset
- Työkyvyn tuki työttömille

Kotoutumisen monialainen yhteistyö

- Monialainen palvelutarpeen arviointi
- Aikuissosiaalityön palvelut
- Pakolaisten psykiatriset palvelut
- Maahantulotarkastus ja terveyspalvelut (ml. hammashoito)
- Tilapäisen toimeentulotuen myöntäminen
- Erityiskustannuskorvausten hakeminen

P.2. NOSTOJA MONIALAISTEN PALVELUJEN KEHITTÄMISEKSI

Terveyspalveluiden näkökulma

- Kuntoutustoimien on oltava monialaisia, kun työttömyys pitkittyy; työttömyyteen liittyy stressiä ja ahdistuneisuutta, erilaista vaivaa ja elämänhallinnan teemoja
- Nykyisellään kuntoutusta ei ole räätälöity työttömille ja monialaista kuntoutusta on saatavissa niukasti, minkä kuitenkin tiedetään vaikuttavaksi kuntoutusmuodoksi työttömille
- Esimerkiksi 11 vuotta työttöminä olleissa ei juuri ole helposti työelämään palautettavia henkilöitä, heistä vain noin 15 % on potentiaalisesti "palautettavissa" olevia
- Tietyt sairausryhmät ovat kuitenkin sellaisia, ettei niitä havaita ja osalla eväät työelämään ovat olleet aina heikot. Heille eläke-edellytyksiä on vaikea löytää viisikymppisenäkään.
- Lievempien mielenterveysongelmien avun saatavuus on keskeinen kehityskohde työttömien terveydenhuollon palveluissa

Sosiaalipalveluiden näkökulma

- Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaaminen on tällä hetkellä jumiutunut, koska suunnitelmien tekemiseen on käytössä noin puolet siitä henkilöstöstä joka tarvittaisiin; tämä yhdyspinta ei tällä hetkellä toimi halutulla tavalla
- Kuntouttava työtoiminta on henkilöille usein tärkeä osa arkea, mutta sen vaikuttavuus työllistymisen kannalta on jossain määrin kysymysmerkki – kaikki tavat rakentaa jonkinlaisia välityömarkkinoita ovat tarpeen
- Hyvinvointialueella voisi olla rooli välityömarkkinoiden luojana: Pirha voisi olla keskeinen palkkatukityöllistäjä; työkykykoordinaattoreita, hoiva-avustajia, yhteisöneuvoja ja kokemusasiantuntijoita tarvitaan
- Inhimillisestä näkökulmasta myös työkyvyn puutteiden tunnistaminen on keskeistä henkilön sosiaalisen hyvinvoinnin kannalta

P.3. TUOTANTOMALLIT

"Kustannustehokkaita ja vaikuttavia palveluita tuotetaan monituottajamallilla, palveluita asiakkaiden tarpeisiin jatkuvasti uudistaen"

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Palvelujen tuotannon suunnittelun keskeisiä kriteereitä ovat kustannustehokkuus ja vaikuttavuus sekä saavutettavuus. Saavutettavuudessa tunnistetaan eri asiakasryhmien odotukset saavutettavuudelle.
- Palveluiden vaikuttavuuden mittaaminen ja tätä tukevat järjestelmät otetaan käyttöön laajasti. Palveluiden vaikuttavuudesta ei kaikissa palveluissa ole vielä riittävästi systemaattista tietoa. Tiedolla johtamisen kokonaisuutta kehitetään. Vaikuttavuustieto otetaan yhdeksi keskeisistä suunnittelukriteeriksi. Vaikuttavuutta lähestytään laaja-alaisen kokonaisvaikuttavuuden kautta, jossa vaikutuksia tarkastellaan sekä palveluiden, palveluketjujen että systeemisten vaikutusten osalta.
- Palvelutuotannon kustannukset tehdään läpinäkyväksi ja kehitetään kustannusten seurantaa tuottajasta riippumatta.
- Osaamista täydennetään laajasti ekosysteemin (ml. yksityisten yritysten) tarjoamalla osaamisella Pirkanmaan eri alueiden ja kuntien tarpeet huomioiden. Hankintaosaamista kehitetään keskitetysti ja jatkuvasti. Erilaisia hankintamalleja sovelletaan innovatiivisesti.
- Erityisosaamista vaativat tehtävät kartoitetaan, määritellään ja kootaan yhteen Pirkanmaan tasolla. Palvelupaletin ja palvelurepertuaarin hallinta määritellään yhdeksi keskeiseksi tehtäväksi palvelujen tuottamisen osalta. Tällä varmistetaan palvelujen tehokkaampi kohdentuminen ja käyttö tulevaisuudessa.
- Järjestämisen rakenteessa on selvät periaatteet palvelujen tuotannon tehokkuuden seuraamiseksi sekä tuotantoratkaisujen uudelleen arvioimiseksi. (Ts. "kehittyvä järjestelmä")

P.3. TUOTANTOMALLIT

"Kustannustehokkaita ja vaikuttavia palveluita tuotetaan monituottajamallilla, palveluita asiakkaiden tarpeisiin jatkuvasti uudistaen"

Lähipalvelujen näkökulmasta

- Asiakasvastuu toteutetaan lähipalveluperiaatteella lakisääteisissä TE-palveluissa.
- Palvelut ovat saavutettavissa koko Pirkanmaalla
- Digitaalisia palveluja voidaan lainsäädännön reunaehtojen mukaisesti tarjota lähipalvelujen vaihtoehtona kaikille asiakasryhmille.

Ekosysteemissä

- Vaikuttavuus palveluiden tuotantomallien suunnittelun lähtökohdaksi. Vaatii vaikuttavuuden mittausmallien ja tiedolla johtamisen parantamista.
- Palvelutuotannossa kehitetään uusia innovatiivisia yhteistuotannon tapoja eri toimijoiden (koulutuksen järjestäjät, yksityinen sektori) kanssa.
- Ostopalvelutoiminnassa kartoitetaan innovatiiviset hankinnan tavat ja hyödynnetään näitä tarpeisiin soveltuvalla tavalla. (Esimerkiksi ratkaisukilpailut, pääurakoitsijamallit, allianssit, yhteisrahoitteiset hankkeet/ohjelmat sekä edelleen kehitetään nyt pilotoituja talouden ohjauksen ja kannustimien käyttöä hankinnoissa.)

P.3. TUOTANTOMALLIT HENKILÖSTÖN NÄKÖKULMASTA - NOSTOJA

Mitä siirtyvä henkilöstö muuttaisi? Mitä säilyttäisi?

Mitä muuttaisit?

- Asiakaslähtöisyys / asiakkaan tarpeet / yksilöllisyys: Enemmän tarveharkintaa ja asiakaslähtöisyyttä.
- Työkäytännöt
 - Vastuuvirkailijatyön kehittäminen OMA-valmentajuuden suuntaan.
 - Työnkuvan selkiyttäminen. Asiantuntijan perehdyttäminen, itsensä kehittäminen mahdollistettava.
 - Työnkuvia tulee selkeyttää.
- Joustavuuden lisääminen koko järjestelmään.
- Tietojärjestelmien automatisointi
 - Esimerkiksi asiakaskyselyt ja kaikki "näpyttely" tulisi automatisoida, jotta asiakastyölle ja tiedonhauille jää enemmän aikaa.
- Mittarien uusiminen
 - Power BI on hankala, tarvitaan mahdollisimman yksinkertainen ja helppo mittari, jonka käyttö ei veisi työaikaa, vaan säästäisi sitä.
- Yrityskäyntien lisääminen.

Mitä nykyisestä voisi säilyttää tai oppia?

- Asiakkaan kohtaaminen ja riittävän tiivis yhteydenpito.
 - Henkilökohtainen kohtaaminen rauhassa ja ajan kanssa. Tähän ei juuri ole ollut aikaa asiantuntijoilla.
 - Pitkäaikaistyöttömän tukemista ei voi eikä pidä tehdä liukuhihnatyönä.
 - Mahdollisuus kohdata kasvotusten.
- Työnantaja- ja verkostoyhteistyö, asioinnin monipuolisuus, asiakastyytyväisyysmittaukset, viremittaukset (sisäinen), tiedolla johtaminen.
- Henkilöstöllä mahdollisuus suunnitella omaa ajankäyttöä ja tehdä töitä etänä.
- Keskitetty palkkatuen käsittely.

P.4. KUMPPANUUDET JA EKOSYSTEEMIT - LINJAUKSET

”Palveluiden tuottaminen ja toteutus perustuvat vahvoihin kumppanuustoiminnan toimintamalleihin sekä koko Pirkanmaan ja paikallisten ekosysteemien rakentamiseen”

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Kumppanuuksia ja palveluekosysteemiä kehitetään yhden luukun periaatteella toimivaksi suhteessa asiakkaisiinsa – ”kysyt kerran, joku selvittää sinulle asian”
- TE-palveluita toteutetaan tiiviissä kumppanuudessa koulutuksen järjestäjien sekä yksityisen ja kolmannen sektorin kanssa.
- Kumppanuuksien ja ekosysteemien ylläpitoon luodaan selkeät ja jatkuvat rakenteet strategisella (keskustelu/ideointi – ”kumppanuuksien pyöreä pöytä”) ja operatiivisella tasolla (palvelujen yhteiskehittäminen, digitaaliset ratkaisut , viestintä ja tiedonvälitys)
- Palvelujen käyttäjät ja kohderyhmät tulee osallistaa kumppanuuksien kehittämiseen jatkossa määrätietoisemmin
- Klusterikohtaiset/ilmiökohtaiset kumppanuusfoorumit tai -rakenteet toimivat TE-palveluiden rakenteena: yhteistyö käynnistyy ekosysteemien tarjoamien TE-palveluita täydentävien palvelujen ja roolien kartoittamisella ja niihin liittyvällä yhteistyöllä perinteisten TE-palvelujen lisäksi.

P.4. KUMPPANUUDET JA EKOSYSTEEMIT - LINJAUKSET

"Palveluiden tuottaminen ja toteutus perustuvat vahvoihin kumppanuustoiminnan toimintamalleihin sekä koko Pirkanmaan ja paikallisten ekosysteemien rakentamiseen"

Lähipalveluiden kannalta

- "Kunnilla tulisi olla elinkeinopolitiikan työryhki, jossa olisivat mukana työvoimapalvelujen asiantuntijat, työelämän edustajat, yksityiset henkilöstöpalveluyritykset, kolmannen sektorin toimijat sekä koulutuksen järjestäjät."
- TE-palvelujen tuottamisen keskeisiä kumppanuuksia kehitetään tiiviin vuoropuhelun ja sopimusten avulla.
- Paikalliset ekosysteemit tunnistetaan ja mahdollistetaan.

Ekosysteemisesti

- Pirkanmaalla levitetään määrätietoisesti TE-palvelujen toteutuksessa ajatusta ekosysteemien järjestelmällisestä hyödyntämisestä (Tampereen esimerkit toimivat tässä innoittajina).
- TE-palvelujen keskeisenä organisoitumisen muotona on alustojen luominen ja erilaisten kumppanuudessa tuotettavien foorumien luominen, kehittäminen ja ylläpito (Tampereen esimerkkien kautta)

P.4. KUMPPANUDET JA EKOSYSTEEMIT - AVAUKSIA JA ESIMERKKEJÄ

Tulevaisuuden näkökulmia (ei linjauksia, mutta kiinnostavia avauksia)

- Kuntien näkökulmasta keskeistä on varmistaa palveluiden integrointi paikallisiin ekosysteemeihin.
- Ekosysteemisyyttä tarkoittaa periaatteena maakunnallisten alueellisten ja kuntatason ekosysteemien huomioimisen.
- Ekosysteemisyyttä edellyttää myös kaupunkirakenteen toimijoiden kytkemisen jollain tavalla yhteistyöhön.
- Ekosysteemeissä tulee tiedostaa laajasti kasvun ja kehityksen mahdollistaminen: sijoittumispalvelut, rekrytoinnit, osaamisen vahvistaminen sekä tietoneuvonta ja -ohjaus.
- Kansainvälisesti käytössä olevien työllisyyden allianssisopimukset ja Ekosysteemin hallinnan ulkoistamisen kokeilu ("pääurakoitsijamallit" ja "allianssimallit")
- Voidaan selvittää esimerkiksi Pirkanmaan alueen yhteisen Yritys-CRM:n toteuttaminen
- MyData-periaate työnhakija-asiakkailta tulevaisuudessa (määrätietoinen pilotointi ja testaaminen)

TE-palvelujen keskeiset kumppanit 2025-

- **Kansalliset työvoimapalveluiden vastuuviranomaiset:** Työ- ja elinkeinoministeriö, KEHA-keskus
- **Alueelliset työvoimapalveluiden vastuuviranomaiset:** ELY-keskus, Hyvinvointialue, KELA, Aluehallintovirasto
- **Muut kansalliset avainsidosryhmät mm :** Kuntaliitto, TEM-konsernin muut tahot (Business Finland, Work in Finland), muut ministeriöt (OKM, VM, STM), Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskus, Eläkeyhtiöt, Työttömyyskassat, työmarkkinaosapuolet ja elinkeinoelämän järjestöt, DVV, Migri, RISE, Työkanava Oy, yksityiset työvoimapalveluyritykset, kansalliset koulutuksen- ja erityiskoulutuksenjärjestäjät sekä tietovarantoja hallinnoivat muut instituutiot ja yhteisöt
- **Alueelliset avainsidosryhmät mm.:** Koulutuksen järjestäjät ja vapaa sivistystyö, alueelliset elinkeinoelämän ja työmarkkinoiden järjestöt, elinkeino- ja kehittämissyhtiöt ja -yhteisöt, työttömiä, maahanmuuttajia ja muita asiakasryhmiä edustavat kansalaisjärjestöt
- **Kunta-alustojen voimavarat mm. :** Päätöksentekijät, kuntien toimialat, sidosyksiköt ja konserniyhteisöt, muut kansalaisjärjestöt, kuntien palveluntuottajat ja yksityiset yritykset (esim. hankinnoilla työllistämisen näkökulmasta)

P.5. PALVELUIDEN VAIKUTTAVUUDEN KEHITTÄMINEN

"Kustannustehokkaita, vaikuttavia ja asiakaslähtöisiä palveluita kehitetään jatkuvasti asiakkaiden ja henkilön kanssa yhdessä, nykyisiä palveluja uudistaen."

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Siirtyvien TE-palveluiden vaikutuksiin liittyvää tietoa hyödynnetään palveluiden kohdentamisessa ja suunnittelussa. Palveluiden vaikuttavuuden kehittämiseen liittyvää tiedolla johtamisesta kehitetään yhteistyössä.
- Palveluiden vaikuttavuutta koskeva tiedon vaihto ja hyvien käytäntöjen jakaminen Pirkanmaan sisällä otetaan kehittämisen lähtökohdaksi. Vaikuttavuustiedossa nojataan myös kansallisesti saatavissa olevaan tietoon. Kansallisen tason yhteistyön ja edunvalvonnan kautta pyritään vaikuttamaan siihen, että kansallisia tietovarantoja ja vaikuttavuustietoa pyritään saamaan käyttöön.
- Vaikuttavuuden keskiössä on työvoiman saaminen mahdollisimman tehokkaasti (nopeasti ja kokonaistaloudellisesti) työhön ja työssä pysymisen varmistamisen. Vaikuttavuudella haetaan nopeaa työllistymistä ja sitä kautta vaikutusta kuntatalouteen ja verotuloihin. Vaikuttavuuden näkökulmaa tarkastellaan laaja-alaisesti yksittäisten palveluiden asemasta.
- Vaikuttavuustieto on yksi palveluiden järjestämisen, tuottamisen ja kohdentamisen sekä kehittämisen määräävistä lähtökohdista. Palveluiden kehittämisessä noudatetaan vuorovaikutteisia kumppanuuksia ja vahvaa kokeilukulttuuria. Asiakkaat ja henkilöstö osallistetaan aktiivisesti palvelujen kehittämiseen.

P.5. PALVELUIDEN VAIKUTTAVUUDEN KEHITTÄMINEN

"Kustannustehokkaita, vaikuttavia ja asiakaslähtöisiä palveluita kehitetään jatkuvasti asiakkaiden ja henkilön kanssa yhdessä, nykyisiä palveluja uudistaen."

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Palvelujen kehittämisessä tunnistetaan vaikutuksia ja hyötyjä koskevan viestinnän ja markkinoinnin merkitys eri asiakas- ja henkilöstöryhmille.
- Edunvalvonnassa vaikutetaan palvelujen uudistamiseen valtakunnallisesti. Lainsäädännön tarkkarajaisuuden väheneminen ja lisääntyvä liikkumavara järjestää palveluita lisää mahdollisuuksia kehittää entistä vaikuttavampia palveluita.

TE-palveluiden arjessa

- Vaikuttavuustieto ohjaa myös käytännön tekemistä monella tasolla, esimerkiksi palveluhallinnan avulla
- Lainsäädännön reunaehtojen sisällä mietitään palvelut "uudelleen" ja luodaan palvelujen yhteiskehittämisen prosessi tai palvelukehitysprosessi
- Asiakasomistajuus / Omavalmentaja -konseptilla turvataan vaikuttavaa henkilöasiakaspalvelua

Yhteistyössä ekosysteemin kanssa

- Rakennetaan vaikuttavuustiedon kokonaisalustaa johtamisen tueksi
- Luodaan palvelujen yhteisiä kehitysfoorumeita yhdessä asiakkaiden ja kumppaneiden kanssa. Palveluissa hyödynnetään palvelukehityksen huippuosaamista ja keskeisiä palvelujen kehitysmenetelmiä.
- Kehitetään palveluita "kohtaantopalveluiden" kokonaisuudeksi siten, että TE-palvelut asemoituvat osaksi laajemmin kuntien elinvoimatehtäviä ja kumppaneiden ja ekosysteemien palveluita
- Luodaan vertaisoppimisen ja -kehittämisen teemat osaksi Strategisen kumppanuusfoorumin toimintaa ja siitä systemaattinen yhteistyön rakenteet

Organisointi

O.1. TE-PALVELUHENKILÖSTÖN OSAAMISTARPEET JA VAATIMUKSET

"Tulevaisuuden TE-palvelut uudistavat omaa osaamistaan jatkuvasti ja toimivat itse esimerkkeinä jatkuvasta oppimisesta"

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- TE-palveluiden suuntaaminen työnantajien osaavan työvoiman saatavuuden varmistamiseen, kokonaisvaltainen lähipalvelumalli ja yhteensovittaminen kuntien elinvoimatehtäviin sekä ekosysteeminen lähestymistapa vaativat uudenlaista osaamista koko Pirkanmaan TE-palveluhenkilöstöltä.
- Työnhakijoiden asiakastarpeet, työnantajien tarpeiden ja työmarkkinoiden tilanteen tuntemus vaihtelevat. Vaaditaan uudenlaista konsultoivaa ja ratkaisukeskeistä työtettä ja henkilöstön asiantuntijoiden osaaminen tulisi sovittaa tähän. Asiakaspalveluosaamiseen panostetaan: asiakaspalveluosaamiseen kuuluu kohtaaminen, luottamuksen rakentaminen, puheeksi otto sekä palveluohjauksen osaaminen. Yritys- ja työnantaja-asiakkuuksien hoidon edellyttämät osaamisvaatimukset määritellään ja kartoitetaan. Yritysassiakkaiden palveluissa korostuvat myös uudenlainen koordinoiva työ, esim. Datakoordinaattori. OMA-valmennusmallia kehitetään koko Pirkanmaalla ja sen pohjana käytetään OMA-valmennuksesta laadittua pelikirjaa.
- Ekosysteeminen lähestymistapa, digitaalisten ratkaisujen edistäminen sekä työllisyyteen liittyvien ilmiöiden hallinta edellyttävät uudenlaista erityisasiantuntemusta, johon panostetaan.
- Edellytetään uusia tehtävien vaativuuden ja osaamistasojen määrittämiä, siirtyvän sekä kunnissa jo olevan henkilöstön osaamisen kartoituksia sekä tältä pohjalta tehtäviä henkilöstösuunnitelmia, perehdytystä ja koulutuksia. Osaamistason ylläpitämistä tulisi seurata ja osaamista ylläpitää jatkuvan oppimisen periaattein.

O.1. TE-PALVELUHENKILÖSTÖN OSAAMISTARPEET JA VAATIMUKSET

"Tulevaisuuden TE-palvelut uudistavat omaa osaamistaan jatkuvasti ja toimivat itse esimerkkeinä jatkuvasta oppimisesta"

Lähipalveluiden näkökulmasta

- Asiantuntemuksen tulee kohdistua asiakkaiden palvelemiseen ja ratkaisukeskeiseen työotteeseen.
- Lähipalveluissa vaaditaan uudenlaista osaamista, jossa TE-palveluita tarjotaan muiden osaamis- ja elinvoimapalveluiden rinnalla
- Aluejohtamisessa panostetaan työnantaja- ja esihenkilöstöosaamiseen, riittävään perehdytykseen

Ekosysteemisesti

- Asiakaspalveluajattelun uudistaminen, koordinoitiosaamisen korostuminen myös asiakaspalveluissa
- Erytisasiantuntijuuden ja johtamisosaamisen merkitys korostuu
- Yhdessä kumppaneiden kanssa TE-palveluille luodaan pirkanmaalainen TE-palvelujen perehdytys- ja koulutuskokonaisuus

O.2. TEHTÄVIEN ORGANISOINTI

"Tehtävien organisointi tukee uudistettavia ja kuntien elinvoimapalveluihin sekä ekosysteemeihin sovitettavia TE-palveluita"

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Tampere vastuukuntana organisoisi TE-palvelut osaksi työllisyys- ja kasvupalveluita ja sen johtamis- ja ohjausrakenteita. Valtion siirtyvä henkilöstö sijoittuu Tampereen kaupungin palvelukseen. Palvelustrategiatyön painopisteisiin soveltuvia eri tehtäväryhmittelyjä ovat erikseen ainakin johtamis- ja esihenkilötehtävät, kehittämisen ja erityisasiantuntijuuden sekä digitaalista osaamista vaativat tehtävät, palvelu- ja kumppanikoordinaation (ml. hankinnat) sekä viestinnän tehtävät, asiakaspalvelutehtävät (työnantajat, yrittäjät, henkilöasiakkaat) sekä nk. back-office viranomaistehtävät sekä muut hallinto- ja tukitehtävät. TE-palvelut tarvitsevat tuekseen myös vastuukunnan muun organisaation osaamista, kuten lakipalveluita, muuta ICT- ja viestintäpalvelua, jonka käyttöä on perustelua jyvittää TE-tehtävien hoitamiseksi.
- Muiden Pirkanmaan kuntien lähipalvelumalli organisoidaan Tampereen työllisyys- ja kasvupalveluihin erikseen. Perusteltua olisi nimetä esimerkiksi aluejohtaja, jonka alle alueellinen lähipalvelu organisoidaan erikseen. Aluemalli noudattelisi Pirkanmaan työllisyyden edistämisen kuntakokeilun aluemallia tai hyvinvointialueen tai muun tarkoituksenmukaisen yhdyspintamallin rakennetta. Aluejohtajan ohjauksessa peruskunnissa toimisi esimerkiksi työllisyyspäälliköt niistä kunnista, joihin sopimuksella siirrettäisiin virkatehtäviä.
- Tampereen kaupungille siirtyvän TE-taustaisen henkilöstön sijoittumisesta osaksi TYKASia sekä alueellisesti on perusteltua tehdä arvio erikseen. Tähän vaikuttavat mm. Tampereen kaupungin oma organisoituminen, alueellinen lähipalvelumalli sekä valtion muutosneuvotteluprosessi ja siirtyvän henkilöstön osaaminen ja tehtävänkuvat.
- Tampereen kaupungille keskitettävät kotouttamislain mukaiset tehtävät organisoidaan osaksi Tampereen kaupungin kansainvälisten palveluiden toimintaa. Keskitettyjen KOTO-tehtävien järjestämisvastuu siirrettäisiin yhteiselle toimielimelle ja niiden kustannustenjaosta sovittaisiin osana rahoituskokonaisuutta.

O.2. TEHTÄVIEN ORGANISOINTI

"Tehtävien organisointi tukee uudistettavia ja kuntien elinvoimapalveluihin sekä ekosysteemeihin sovitettavia TE-palveluita"

Mahdollistat tehtävät, esim	Asiakaspalvelutehtävät, esim.:	Muut vastuukunnan tukipalvelut, esim.:	Keskitettävät kototehtävät, esim.:
Johto ja esimiestyö (ml. aluejohtamismalli Erityisasiantuntijoiden tehtävät Digikehittämisen tehtävät Palvelu- ja kumppanuuskoordinaatio-tehtävät	OMA-valmentajien tehtävät (työnantajien, alkavien yritysten ja henkilöasiakkaiden palvelut)	Lakisääteiset TE- "backoffice" – tehtävät Lakipalvelut Muu viestintä ja edunvalvonta Taloushallinto ja ICT Muut hallinnon tukipalvelut Hankinnat	Osaamiskeskuksen palvelut Monikielinen neuvonta ja ohjaus Yhteiskuntaorientaatio Koulutus- ja palveluhankinnat

O.3. TIEDOLLA JOHTAMINEN

"Pirkanmaa on valtakunnan johtava TE-palvelujen tiedolla johtamisen kehittäjä – toimintaa johdetaan aidosti tiedon avulla"

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Pirkanmaalla kehitetään oma TE-palvelujen tiedolla johtamisen toimintatapa, jolla varmistetaan kustannustehokkuutta ja vaikuttavuutta. Valtion tiedolla johtamisen järjestelmät kytketään osaksi tätä toimintatapaa.
- Tiedolla johtamisen lähtökohtana ovat digitaaliset työkalut ja -välineet, ja digitaalisuutta hyödynnetään niin asiakastarpeiden kartoittamisessa, asiakkaiden palvelemisessa kuin ennakoinnissakin.
- Tiedolla johtamisessa ajatellaan työkaluja laajasti eri näkökulmista: tieto työmarkkinoista, tieto asiakastarpeista, henkilöstön työtyytyväisyys, ennakointitieto, tieto palveluiden kustannuksista ja vaikutuksista jne.
- Järjestäjä toteuttaa aktiivista edunvalvontaa ja yhteistyötä valtakunnan tason tiedolla johtamisen ja tiedonhallinnan kehittämiseen. Yhteistyössä kansallisten verkostojen, Kuntaliiton ja suurten kaupunkien kanssa vaikutetaan valtakunnan tason tietojen välittämiseen ja tiedon saatavuuteen.

O.3. TIEDOLLA JOHTAMINEN

"Pirkanmaa on valtakunnan johtava TE-palvelujen tiedolla johtamisen kehittäjä – toimintaa johdetaan aidosti tiedon avulla"

Lähipalvelujen näkökulmasta

- Tieto ohjaa ja palvelee myös asiakaspalvelutilanteissa, esimerkiksi vaikuttavien palveluiden tunnistamiseksi
- Tiedolla johtamisen toimintamallia toteutetaan keskitetysti ja lähipalveluita toteuttavat tahot saavat sieltä tukea
- Tiedolla johtamisessa kiinnitetään huomiota myös saatavan tiedon ymmärrettävyyteen ja hyödynnettävyyteen asiakastyötä tekevän näkökulmasta

Ekosysteemissä

- Kumppaneiden tuottamaa ennakointitietoa ja näkemys- ja kokemustietoa hyödynnetään tiedolla johtamisen kokonaisuudessa
- Tiedolla johtamista kehitetään siten, että sen tarkasteltavana on myös ekosysteemin tarjoamien palvelujen tietoa ja tietämystä – strategian toimeenpanossa luodaan menettelyjä tiedon vaihtoon

O.4. TIEDON- JA PALVELUN HALLINTA

"Tiedon- ja palvelunhallinta tukee työntekijöiden työnvälitystä ja tehostaa työnhakijan ja työnantajan välistä kohtaantoa"

Yleiset ehdotukset strategisiksi linjauksiksi

- Työvoimaviranomaisten käytössä ovat valtakunnalliset tietojärjestelmäratkaisut: asiakastietojärjestelmä ja asiakkaiden palvelualusta (työmarkkinatori). TE-palveluiden järjestäminen ja tuottaminen asiakkaille yhdenvertaisella, asiakaslähtöisellä ja vaikuttavalla tavalla ekosysteemisesti ja lähipalveluperiaatteella Pirkanmaalla edellyttää, että valtakunnallisten tietojärjestelmiä rinnalle rakentuu ja kehittyy omaa tietojärjestelmäarkkitehtuuria.
 - Yritys- ja henkilöasiakkaiden asiakastarpeiden kartoittamiseen arviointiin tarvitaan monipuolisia digitaalisia ratkaisuja ja analytiikkaa tavoitteena koota tarvetietoa koko Pirkanmaalta yhteen.
 - Lain soveltamisohjeisiin ja toimeenpanoon lakisääteisistä TE-palveluista sekä ekosysteemin muista palveluista tarvitaan koottu ja helposti ylläpidettävää palvelutietoa.
 - Palveluiden, palvelukokonaisuuksien ja palveluketjujen tilastoinnista, saatavilla olevasta palvelukapasiteetista, tuloksista, vaikutuksista tarvitaan tietoa sekä asiakkaiden, asiantuntijoiden, OMA-valmentajien että johdon ja esihenkilöiden käyttöön
- Pidemmän aikavälin tavoitteena on, että työvoimanviranomaisen asiakashallintaprosessi, kotopalveluiden asiakasprosessit sekä näihin yhteensovitetut muut tehtävät ja palvelut olisivat nykyistä merkittävästi automatisoidumpia ja toimisivat tietojärjestelmäavusteisempina. Tämä parantaa asiakkaiden palvelukokemusta palveluiden kustannustehokkuutta sekä asiakasprosessin ja lain soveltamista asiakkaille yhdenvertaisella tavalla.

O.4. TIEDON- JA PALVELUN HALLINTA

"Tiedon- ja palvelunhallinta tukee työntekijöiden työnvälitystä ja tehostaa työnhakijan ja työnantajan välistä kohtaantoa"

Asiakastason tarpeita ja kehittämiskohteita

- Laajemmin tietoa saatavilla olevista osaajista (työnantajat)
- Selkeyttä työnhakuun ja tietoa työn saantiin vaikuttavista palveluista, tuloksellisuudesta ja muiden työnhakijoiden kokemuksista / suosituksista

Prosessi- ja järjestelmätason tarpeita ja kehittämiskohteita

- Kokonaisvaltaista analyttistä ja mahdollisimman reaaliaikaista tietoa työnhakijoiden ja työnantajien tarpeista
- Tietoa palveluiden ja palvelukokonaisuuksien kustannuksista ja vaikutuksista
- Palveluhallinnan kokonaisratkaisun kehittäminen
- Pidemmällä aikavälillä asiakashallinta- ja toiminnanohjausjärjestelmäkokonaisuus