



TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset
Työ- ja elinkeinotoimistot

Kirje
10.12.2013 TEM/2551/00.03.05.02/2013

TE-PALVELUJEN ASIAKKUUSLINJAUKSET

TE-palvelujen asiakkuuslinjaukset korvaavat työ- ja elinkeinoministeriön kirjeet TEM/376/00.03.01.02/2012, 3.2.2012 (TE-toimistojen palvelulinjat) ja TEM/2651/03.01.05/2011, 7.3.2012 (TE-toimiston palvelumallin ja johtamisen linjaukset)

TE-PALVELUJEN ASIAKKUUSLINJAUKSET

Sisällysluettelo:

1. JOHDANTO	3
2. ASIAKKUUDEN ALKAMINEN JA PALVELUTARPEEN ARVIOINTI PALVELUN PERUSTANA	5
ASIAKKUUDEN ALKAMINEN	5
PALVELUTARPEEN ARVIOINTI PALVELUN PERUSTANA.....	6
ALKUKARTOITUS TYÖNHAKIJAN PALVELULINJAN MÄÄRITTÄJÄNÄ	7
MAAHANMUUTTAJAN ALKUKARTOITUS.....	9
3. TYÖNVÄLITYS- JA YRITYSPALVELUT	9
ASIAKKAAT	9
PALVELULINJAN TEHTÄVÄT	10
YRITYS- JA TYÖNANTAJA-ASIAKKAAN PALVELUPROSESSI.....	11
HENKILÖSTÖN HANKINTAPROSESSI	12
HENKILÖSTÖN VÄHENTÄMINEN.....	13
YRITYKSEN JA SEN HENKILÖSTÖN KEHITTÄMINEN	13
ALOITTAVAN YRITTÄJYYDEN PALVELUPROSESSI	14
TOIMIVAN YRITYKSEN PALVELUPROSESSI TE-TOIMISTOSSA.....	15
TYÖNHAKIJAN TYÖNVÄLITYSPALVELUT	15
PALVELUPROSESSIN ETENEMINEN	15
4. OSAAMISEN KEHITTÄMISPALVELUT	17
ASIAKKAAT	17
PALVELULINJAN TEHTÄVÄT	17
TYÖNHAKIJA-ASIAKKAAN/HENKILÖASIAKKAAN PALVELU	18
PALVELUPROSESSIN ETENEMINEN	18
5. TUETUN TYÖLLISTYMISEN PALVELUT	20
ASIAKKAAT	20
PALVELULINJAN TEHTÄVÄT	21
PALVELUPROSESSIN ETENEMINEN	21
6. ASIAKKAIDEN SIIRTYMÄT PALVELULINJOJEN VÄLILLÄ JA ASIAKKUUDEN PÄÄTTYMINEN	23
ASIAKKUUDEN PÄÄTTYMINEN TUETUN TYÖLLISTYMISEN PALVELULINJALLA.....	24

TE-PALVELUJEN ASIAKKUUSLINJAUKSET

1. JOHDANTO

TE-palvelujen asiakkuuslinjausten tavoitteena on linjata TE-palvelujen organisointia, tämentää palvelulinjoilla tehtävää työtä sekä yhdenmukaistaa asiakasohjauksen kriteereitä. Asiakkuuslinjausten tavoitteena on varmistaa TE-palvelujen asiakaslähtöisyys ja toimintatapojen yhdenmukaisuus.

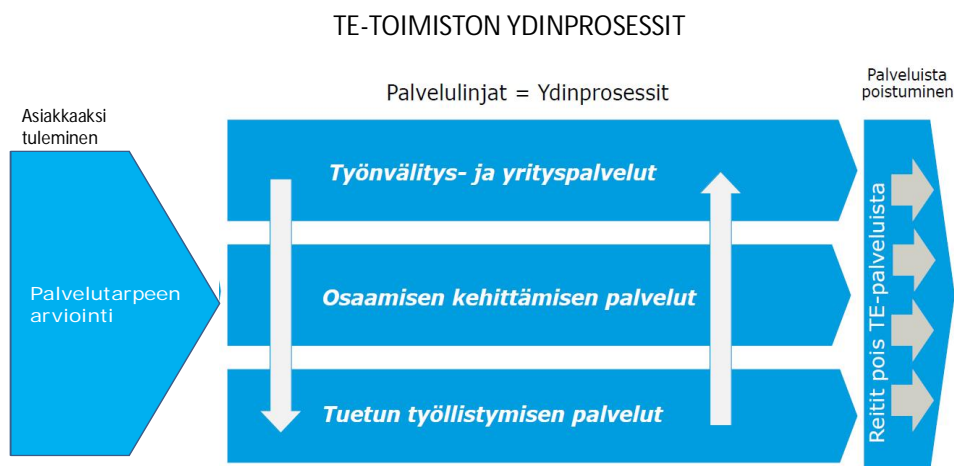
TE-palvelujen asiakaslähtöisyyden periaatteita ovat:

- asiakas (henkilö-, yritys- tai työnantaja-asiakas) saa helposti ja nopeasti palvelutarpeensa mukaisia palveluja
- TE-palvelut järjestetään asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti (huomioidaan asiakkaan palveluketjun/palveluprosessin kokonaisuus)
- TE-palvelut toteutetaan monikanavaisesti: eri palvelukanavien käyttö on asiakkaalle selkeää ja helppoa:
 - o työnhakija käyttää aktiivisesti työllistymistään edistäviä verkkopalveluja ja ilmoittaa verkon kautta työnhakunsa etenemisestä ja tuloksellisuudesta
 - o työnhakija käyttää Työlinjan palveluja niissä neuvontaan ja ohjaukseen liittyvissä asioissa, jotka on työnjaon mukaan sovittu valtakunnalliselle puhelinpalvelulle
 - o yrityksen perustajat ja yritykset käyttävät myös Yritys-Suomen puhelin- ja verkkopalvelua (ml. oma.yrityssuomi.fi -sähköiset palvelut) hakiessaan tietoa ja palveluita yritystoiminnan eri osa-alueista sekä julkisista yrityspalveluista
- palvelulinjojen väliset rajapinnat ovat asiakkaalle näkymättömiä. Asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa asiakkuuden saumaton siirto palvelulinjalta toiselle varmistetaan palvelulinjojen välisellä tiiviillä yhteistyöllä ja tiedonkululla
- asiakkaan toiveet ja odotukset suhteutetaan työmarkkinoiden tilanteeseen ja työvoiman kysyntään
- asiakas on aktiivinen toimija ja hänen antamiinsa tietoihin luotetaan
- palveluja suunniteltaessa ja hankittaessa lähtökohtana on asiakkaan palvelutarve ja palvelujen tuloksellisuus
- asiakasta palvelee neuvonnalla sekä ohjauksellisella ja konsultoivalla työotteella. Asiakkaan tilanteeseen otetaan kantaa
- TE-toimiston asiakaspalvelun ja ulkopuoliselta palveluntuottajalta hankittavien palvelujen laatua ja tuloksellisuutta seurataan. Asiakkaiden ja palveluntuottajien palautetta seurataan säännöllisesti

TE-toimiston yhdenmukainen palvelumalli perustuu kolmeen palvelulinjaan ja yrityslähtöisyyden vahvistamiseen. Kaikkien palvelulinjojen ydintavoitteena on yritysten ja työnantajien työvoiman saatavuuden turvaaminen ja työnhakijoiden nopean työllistymisen edistäminen. Palvelulinjoittain eriytyvällä palvelumallilla varmistetaan asiakkaiden palvelutarpeen mukainen palvelu ja eri palvelukanavien hyödyntäminen asiakkaan palvelutilanteen mukaisesti. TE-toimistojen on varmistettava yritys- ja henkilöasiakkaiden palveluprosessien kokonaistoimivuus ja integroitu kehittäminen. Tämä edellyttää palvelulinjojen välistä tiivis-

tä yhteistyötä ja tiedonkulkua. URA-asiakastietojärjestelmän ajantasaiset ja kattavat tiedot henkilö-, yritys- ja työnantaja-asiakkaista luovat perustan toimivalle tiedonkululle.

TE-palvelujen ydinprosesseja ovat palvelulinjat. Valtakunnallisilla ydin- ja avainprosesseilla ja niiden osaprosesseilla on yhteiset valtakunnalliset periaatteet. TEM vastaa valtakunnallisten ydin- ja avainprosessien seurannasta.



1. Miten asiakkaaksi tullaan (palvelulinjakohtaiset kriteerit)
2. Miten asiakasta palvellaan (palvelulinjojen prosessit)
3. Palvelulinjojen välinen yhteistyö (menettelytavat)
4. Asiakkuuksien / toimeksiannon päätyminen

Kaikkien asiakkaiden palvelulinja määräytyy asiakkaan palvelutarpeen mukaan. Kaikki julki- set työvoima- ja yrityspalvelut ovat käytettävissä jokaisella palvelulinjalla, mutta palvelujen käyttö painottuu eri tavoin eri palvelulinjoilla.

Palvelulinjan tehtävien hoitaminen voi edellyttää palvelulinjan sisällä erikoistumista johon- kin palvelulinjan tehtäväalueeseen (mm. nuorten palvelut, maahanmuuttajien palvelut, aloittavan yrittäjän palvelut, kansainväliset työvoimapalvelut, muutosturva, urasuunnittelu- ja koulutusneuvonta). Palvelulinjaa ei valita esimerkiksi tiettyyn asiakasryhmään kuulumi- sen perusteella (nuori, maahanmuuttaja, asiakas, jonka vamma tai sairaus vaikeuttaa työllis- tymistä) tai sen perusteella, mille palvelulinjalle tietyn asiakasryhmän palveluun erikoistu- neet asiantuntijat ovat sijoittuneet.

Kaikilla palvelulinjoilla on varmistettava riittävä erityisasiantuntemus mm. nuorten, maa- hanmuuttajien (ml. kotoutumislain piiriin kuuluvat) ja korkeasti koulutettujen palveluihin. Erityisosaamista tulee pystyä hyödyntämään koko TE-toimiston tasolla. Toimintatapa edel- lyttää tiivistä yhteistyötä eri palvelulinjojen välillä.

2. ASIAKKUUDEN ALKAMINEN JA PALVELUTARPEEN ARVIOINTI PALVELUN PERUSTANA

Asiakkuuden alkaminen

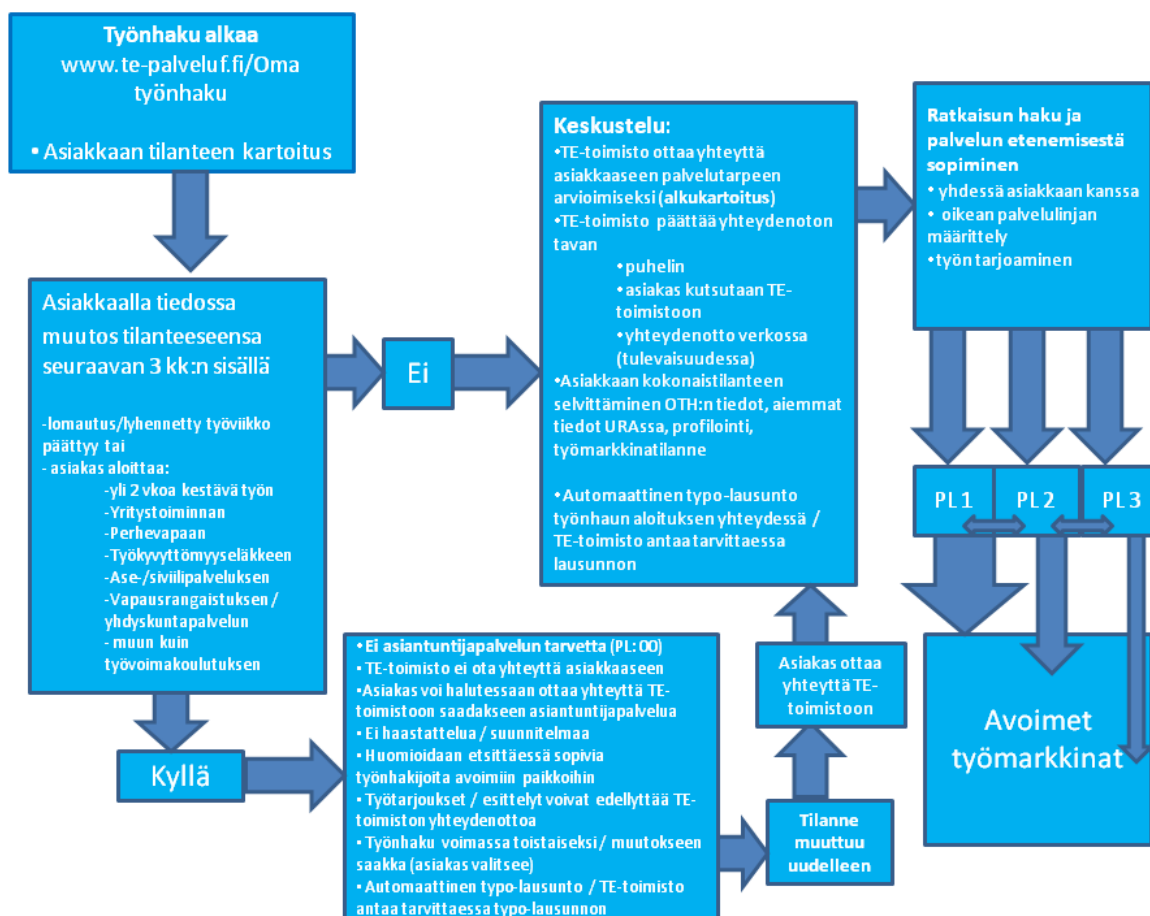
Yrityksen asiakkuus voi aktivoitua joko yrityksen ottaessa yhteyttä tai TE-toimiston aloitteesta esim. yrityskäynnillä. Riippumatta siitä, kumpi taho on aloitteellinen, asiakkuuden alkuvaiheessa selvitetään yritysasiakkaan palvelutarve.

Työnhakijan asiakkuus alkaa, kun hän aloittaa työnhakunsa verkossa tai henkilökohtaisesti TE-toimistossa. Asiakkuuden alussa selvitetään työnhakijan osaaminen, tilanne, työnhakuun vaikuttavat seikat sekä työhakua koskevat tavoitteet ja toiveet. Tavoitteena on saada asiakkaasta tietoja palvelulinjan määrittämiseksi ja sopivien palvelujen tarjoamiseksi.

Jos asiakas aloittaa työnhakunsa verkossa, TE-toimisto vastaa ensimmäisestä yhteydenotosta asiakkaaseen palvelutarpeen arvioimiseksi (alkukartoitus). TE-toimisto ottaa yhteyttä asiakkaaseen kahden viikon sisällä työnhaun alkamisesta. TE-toimisto päättää yhteydenoton tavan.

Jos jo työnhaun alkaessa on tiedossa, että asiakkaan tilanteeseen on seuraavan kolmen kuukauden kuluessa tulossa pysyväisluonteinen tai pitkäkestoinen muutos, asiakkaalla ei tästä johtuen arvioida olevan välitöntä tarvetta TE-toimiston asiantuntijapalvelulle. Tällöin asiakkaalle ei myöskään määritellä palvelulinjaa eikä työnhakijan haastattelu tai työllistymissuunnitelman laatiminen ole tarpeen. Asiakas voi kuitenkin aina halutessaan olla yhteydessä TE-toimistoon saadakseen asiantuntijapalvelua. Tällöin TE-toimisto arvioi hänen palvelutarpeensa ja tarvittaessa asiakas ohjataan palvelulinjalle. Muussa tapauksessa asiakkaan asiointi (ml. työttömyysturva) hoituu ensisijaisesti verkkopalvelun kautta.

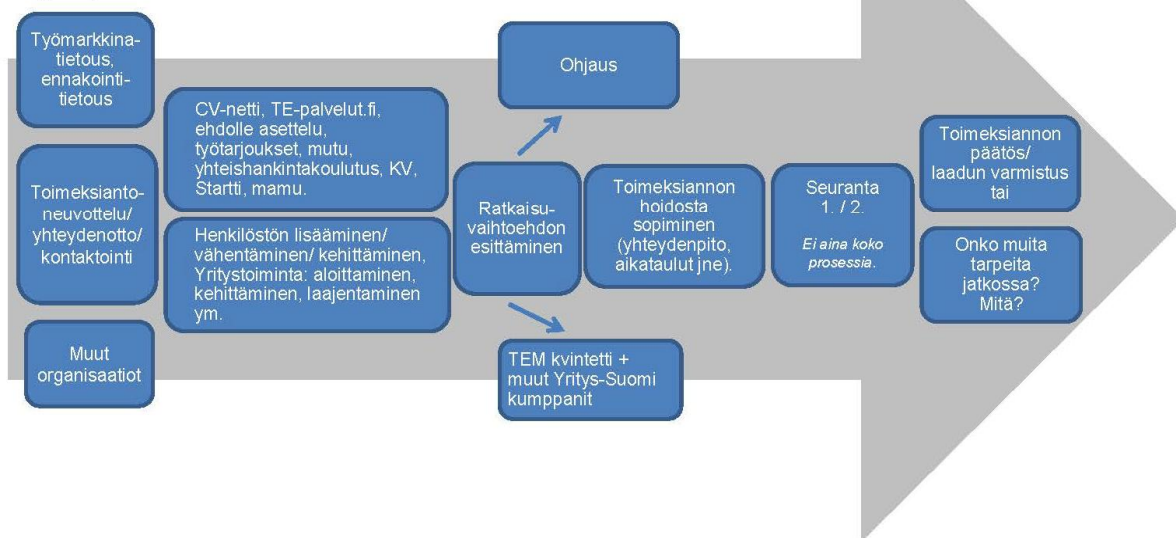
Maahanmuuttaja-asiakkaan aloitettua työnhakunsa ensimmäisellä asiointikerralla TE-toimistossa tarkistetaan hänen oleskelulupansa ja voidaanko hänet rekisteröidä työnhakijaksi sekä varataan aika alkukartoitukseen ja tarvittaessa aina tulkkaus.



Palvelutarpeen arviointi palvelun perustana

Asiakkuuden alkaessa arvioidaan asiakkaan (henkilön, työnantajan tai yrityksen) palvelutarve. Julkisia työvoima- ja yrityspalveluja tarjotaan asiakkaan arvioidun palvelutarpeen perusteella. Palvelutarve määrittyy asiakkaan ja TE-toimiston yhteistyönä. Palvelutarpeen arvioimisen lähtökohtana on asiakkaan kokonaistilanteen ja tavoitteiden monipuolinen kartoittaminen. TE-toimiston asiantuntija voi tuoda esiin ja tarjota myös sellaisia vaihtoehtoja, joista asiakas ei ole tietoinen tai joita hän ei ole itsensä tai yrityksensä kohdalla ajatellut mahdollisiksi. Asiakkaiden palvelutarvetta arvioidaan säännöllisesti koko asiakkuuden ajan.

Yritysassiakkaan palvelutarpeen arviointi ja prosessin eteneminen



Yritysassiakkaan palvelutarvetta on arvioitava laaja-alaisesti ja useista näkökulmista. Usein yritysten henkilöstön hankinta-, vähentämis- tai kehittämistilanteisiin liittyy muitakin palvelutarpeita. Ne voivat koskea esimerkiksi liiketoiminnan kehittämistä, toimitilakysymyksiä, investointeja, tuotekehitystä tai kansainvälistymistä. Yrityksen palvelutarvetta arvioitaessa on tärkeää tunnistaa myös yritysten kilpailukykyyn vaikuttavia työnantajaimagoon, johtamiseen tai työhyvinvointiin liittyviä kehittämistarpeita.

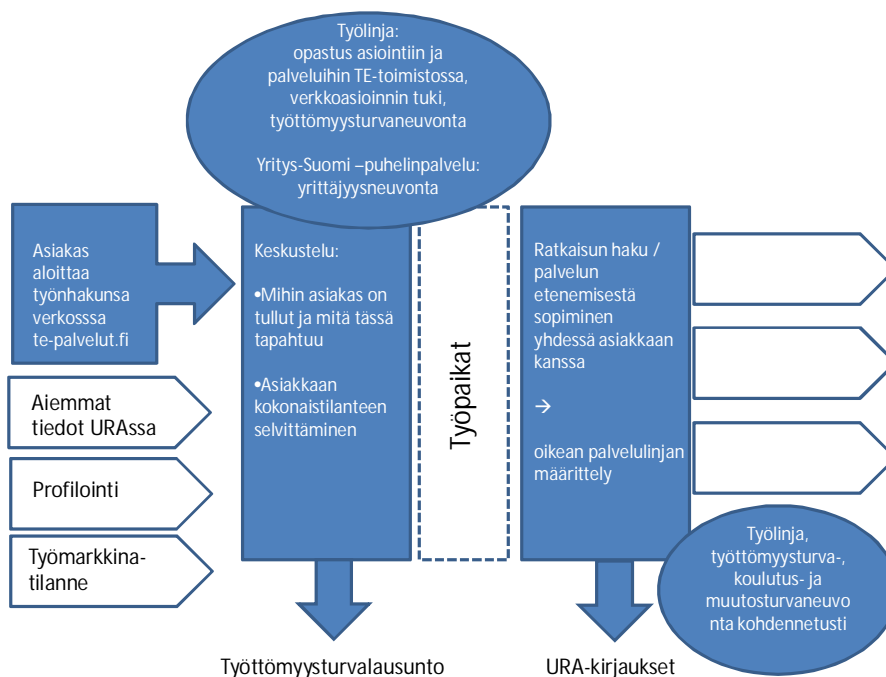
Yritysten laaja-alaista palvelutarpeen arviointia toteutetaan työnvälitys- ja yrityspalvelut –palvelulinjalla ja se perustuu yritysten systemaattiseen kontaktointiin. Työnantajapalvelua koskevaa kontaktointia tehdään myös muilla palvelulinjoilla. Yrityskontaktoinnin kohdistaminen ja sen muodot (yrityskäynnit, puhelinkontaktointi, verkkokyselyt) ratkaistaan alueilla alueen tarpeiden ja asiayhteyden mukaan tarkoituksenmukaisimmalla tavalla. Palvelutarvearvioinnissa otetaan käyttöön yrityksen kehittämiskartoitus –työkalu.

Alkukartoitus työnhakijan palvelulinjan määrittäjänä

Työnhakijan palvelutarvetta arvioidaan työllistymisen näkökulmasta alkukartoituksessa ja palvelulinjalla palveluprosessin edetessä. Alkukartoituksessa määritellään palvelulinja, jolle asiakas ohjataan. Alkukartoituksessa käydään läpi työllistymiseen ja asiakkuuteen liittyviä kysymyksiä (ml. tarvittaessa työttömyysturva) sekä sovitaan palvelun jatkumisesta ja asioista, joita asiakas voi itse tehdä ennen seuraavaa palvelutapahtumaa.

Työnhakijan haastattelu ja työllistymissuunnitelma tehdään palvelulinjalla. Palvelulinjalla määritellään tarkemmin ne palvelut, joiden avulla asiakkaan työllistymistä edistetään. Jos palvelulinjalla palvelutarvetta arvioitaessa ilmenee, että asiakas hyötyy enemmän jonkin muun palvelulinjan palveluista, hänet ohjataan jatkossa tälle palvelulinjalle.

Alkukartoitus tehdään kaikille uusille työnhakijoille sekä aiemmin työnhakijana olleille, joiden tilanteessa on oletettavasti tapahtunut muutoksia asiakkuuden päättymisen jälkeen.



Alkukartoitus on puhelimitse tai kasvokkain tapahtuvaa henkilökohtaista palvelua, jossa TE-toimiston asiantuntija hyödyntää ja syventää asiakkaan verkossa antamia tietoja sekä asiakkaasta mahdollisesti aiemmin URA-tietojärjestelmään merkittyjä tietoja. Alkukartoituksen tukena käytetään profilointityökalua. Profilointi tuottaa ennustetietoja asiakkaan työllistymisestä. Tietoa ei oteta alkukartoituksessa sellaisenaan asiakkaan kanssa esille.

TE-toimiston asiantuntija arvioi asiakkaan kokonaistilannetta ja osaamista suhteessa työmarkkinatilanteeseen. Asiantuntija arvioi millaisia työllistymisvaihtoehtoja asiakkaan osaaminen mahdollistaa sekä millaisia työpaikkoja on avoinna tai tulossa tarjolle. Jos asiakkaan osaamista vastaava työpaikka löytyy, tehdään työtarjous saman tien. Asiantuntijan tulee kuitenkin kiinnittää huomiota seikkoihin, jotka viittaavat osaamisen kehittämistarpeisiin tai tarpeeseen tarjota tuetun työllistymisen palveluita. Tarvittaessa asiakas ohjataan suoraan kyseiselle palvelulinjalle, jotta asiakkuus ei turhaan pitkity.

TE-toimiston tehtävänä on tunnistaa kaikilla palvelulinjoilla ne työttömät työnhakijat, joiden työkykyä on syytä arvioida ja ohjata heidät tarvittaessa terveystarkastukseen. Terveystarkastukseen ohjaaminen saattaa tulla esille jo alkukartoituksessa ja silloin siitä sovitaan asiakkaan kanssa työllistymissuunnitelmassa. Pääsääntöisesti terveystarkastukseen ohjaaminen tulee esille palvelulinjalla.

Asiantuntija sopii asiakkaan kanssa siitä, minkä palvelulinjan palvelut vastaavat parhaiten hänen tarvettaan ja milloin hänen palvelunsa jatkuu palvelulinjalla. Asiantuntija myös opastaa asiakasta käyttämään tälle sopivia verkkopalveluja ja valtakunnallisia puhelinpalveluja.

Asiakkaan palvelulinja ja muut alkukartoituksen aikana kootut tiedot ja sovitut asiat kirjataan URA-järjestelmään. Työttömyysturva laitetaan vireille viimeistään alkukartoituksessa.

TE-toimiston ja työnhakijan keskustelun tuloksena asiantuntijalle kertyy myös työvoimapolitiittiseen lausuntoon tarvittava tieto asiakkaan tilanteesta.

Maahanmuuttajan alkukartoitus

Maahanmuuttajille tehdään pääsääntöisesti kotoutumisen edistämisestä annetun lain (1386/2010) mukainen alkukartoitus. Maahanmuuttajan alkukartoitus vastaa monin osin sisällöltään kaikille TE-toimiston työnhakijoille tehtävää alkukartoitusta. Maahanmuuttajan alkukartoitukseen sisältyy kuitenkin erityisosaamista edellyttäviä osa-alueita: toisessa maassa hankitun koulutuksen ja työkokemuksen sekä maahanmuuttajan kielitaidon alustava arviointi. Alkukartoitus edellyttää usein tulkin käyttöä ja se on tarkoituksenmukaista tehdä useimmiten aikavarauksella.

Näistä erityispiirteistä johtuen maahanmuuttajan alkukartoituksen tekee maahanmuuttaja-asiakkaiden palveluun erikoistunut asiantuntija.

Maahanmuuttajan alkukartoitus on useimmiten vaiheittain etenevä prosessi. Maahanmuuttajan alkukartoituksen kuuluva alkuhaastattelu on kuitenkin aina TE-toimiston henkilökoh- taista palvelua, vaikka TE-toimisto muutoin hankkisi osan alkukartoituksesta (esimerkiksi kielitaidon tai luku- ja kirjoitustaidon selvittäminen) ulkopuoliselta palveluntuottajalta. Näin varmistetaan maahanmuuttajan palvelun sujuva käynnistyminen ja TE-toimiston kokonais- vastuu palvelusta heti sen alusta lähtien.

Kotoutumislain mukainen maahanmuuttajien alkukartoitus tulee aloittaa kahden kuukauden kuluessa asiakkuuden alkamisesta tai siitä, kun maahanmuuttaja pyytää alkukartoitusta.

Maahanmuuttaja, joka ei lähtökohtaisesti enää kuulu kotoutumislain alkuvaiheen palvelujen piiriin (yli kolme vuotta ensimmäisen oleskeluluvan myöntämisestä) ohjataan pääsääntöi- sesti kaikille TE-toimiston työnhakijoille tarkoitettuun alkukartoitukseen.

Alkukartoituksen jälkeen maahanmuuttaja ohjataan hänen palvelutarpeensa mukaiselle pal- velulinjalle. Kaikilla palvelulinjoilla palvelee maahanmuuttaja-asiakkaita (ml. kotoutumis- lain piiriin kuuluvat maahanmuuttajat). Alkukartoituksessa ja kaikilla palvelulinjoilla tulee ol- la valmius tulkin käyttöön.

3. TYÖNVÄLITYS- JA YRITYSPALVELUT

Asiakkaat

Työnvälitys- ja yrityspalvelut –palvelulinjan asiakkaana on yritys- tai työnantaja, jolla on henkilöstön rekrytointiin, kehittämiseen, vähentämiseen tai yritystoiminnan käynnistämi- seen liittyvä palvelutarve.

Työnvälitys- ja yrityspalvelu –palvelulinjan asiakkaana on työnhakija, jonka ammattitaito ja osaaminen tarjoavat edellytykset sijoittua suoraan työhön avoimille työmarkkinoille.

Työnhakija-asiakkaan omista suunnitelmista voi olla sekä työnhaku että kouluttautuminen. Mikäli asiakkaan osaaminen vastaa työmarkkinoiden kysyntää, asiakas kuuluu työnhakijien ja yrityspalvelut -palvelulinjalle.

Maahanmuuttaja/kotouttamislain piirissä oleva asiakas ohjataan työnhakijien ja yrityspalvelut -palvelulinjalle esimerkiksi silloin, kun asiakkaan ammattiala on työllistävää ja asiakkaalla on riittävä työkokemus lähtömaassa tai Suomessa, asiakkaan tutkinto on suoraan kelpoinen Suomen työmarkkinoilla ja asiakkaalla arvioidaan olevan työtehtäviin riittävä kielitaito.

Palvelulinjan tehtävät

Työväilytykseen liittyvät palvelut

- Työnhakija-asiakkaan omatoimisen työhaun tukeminen
 - CV, paikkavahti, te-palvelut.fi: avoimet paikat, muiden toimijoiden työhaun verkkopalvelut
- Työnhakijoiden opastus ja neuvonta työhaussa
- Työtarjousten tekeminen
- Rekrytointipalvelut (yritysten neuvonta rekrytoinneissa, avointen työpaikkojen täyttämisen, ehdokkaiden haku ja esittely, työtarjoukset, rekrytointitilaisuuksien järjestäminen)
- Eures ja kansainvälinen työväilytyt
 - Eri palvelulinjoilla tapahtuvan yritys- ja työnantajayhteistyön koordinointi ja tiedonkulun varmistaminen

Henkilöstön kehittäminen

- Henkilöstön osaamistarpeiden kartoittaminen työvoiman rekrytointi-, kehittämis- ja vähentämistilanteissa

Työvoiman vähentämiseen liittyvät palvelut

- Muutosturva ja korvaavien työmahdollisuuksien etsiminen irtisanottaville valtakunnallisesti

Aloittavan yrittäjän palvelut ja yrityksen kehittämispalvelut

- Aloittavan yrittäjän palvelut ja ohjaus kumppaneiden yrityspalveluihin
 - Valtakunnallinen Yritys-Suomi-puhelinpalvelu, yritys suomi.fi -verkkopalvelu
- Yritystoiminnan kehittämispalvelut

Yritysyhteistyö ja yhteistyö kumppanuusverkostoissa

- Tavoitteellinen elinkeinoelämäyhteistyö ja yritysten kontaktointi työmarkkina- ja elinkeinoinformaation saamiseksi ja palvelujen markkinoimiseksi.
- Yhteistyö seudullisissa yrityspalveluverkostoissa ja TEM-konsernin muiden toimijoiden kanssa yritysten kokonaisvaltaiseksi palvelemiseksi

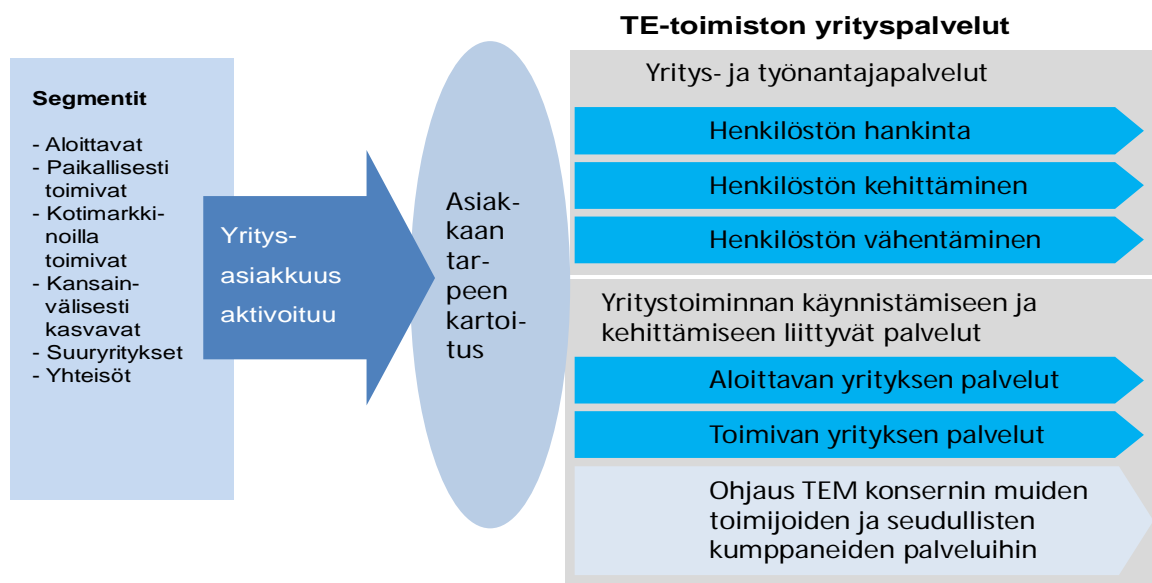
Yritys- ja työnantaja-asiakkaan palveluprosessi

Yritysassiakkaan yhteydenotto ja ensisijainen palvelutarve liittyy prosessin alussa useimmiten rekrytointiin tai henkilöstön vähentämistilanteeseen. Yritysassiakkaan ensivaiheen palvelussa korostuu eri palveluvaihtoehtojen ja rekrytointitarpeiden arviointi, asiantuntemus henkilöstön kehittämiskysymyksissä sekä muutosturva- ja rakennemuutostilanteiden hallinta. TE-toimiston asiantuntija tunnistaa konsultatiivisella työtöteella yhteistyössä yrityksen kanssa yrityksen kehitysvaiheita, muutostilanteita sekä arvioi laaja-alaisesti yrityksen palvelutarpeita. Yritysyhteistyön ja muun kontaktoinnin tuloksena TE-toimisto saa monipuolista tietoa yritysten tilanteista, esim. tulevista yritystoiminnan laajentamistarpeista tai suuremmista rekrytointi- tai henkilöstön vähentämistarpeista.

On tärkeää, että TE-toimisto tunnistaa ne yritykset, joiden palvelussa voidaan ja on tarkoituksenmukaista hyödyntää sekä TEM-konsernin että seudullisten yrityspalvelutoimijoiden kanssa sovittuja palvelumalleja, palveluvalikoimaa ja asiantuntijaosaamista. Tällaisia ovat erityisesti kasvu-, kehitys- tai muutoin muutosvaiheessa olevat yritykset. Tiedon välittäminen näistä muutoksista myös konsernin muille toimijoille on tärkeää.

TE-toimistojen yrityspalveluissa otetaan käyttöön ASKO-järjestelmä. Sen avulla välitetään tietoa TEM-konsernin muille toimijoille merkittävistä henkilöstön hankintaan, kehittämiseen ja vähentämiseen liittyvistä tilanteista, jotka hyödyttävät muita toimijoita. ASKOn kautta TE-toimisto saa tietoa muiden TEM-toimijoiden yrityksille suuntaamista toimenpiteistä ja palveluista sekä tekee näkyväksi TE-toimistoissa tehtävän laajan yritysyhteistyön. ASKOn avulla asiakkaille voidaan tarjota laaja-alaista, koko konsernin toimijoiden yhdessä tuottamaa palvelua.

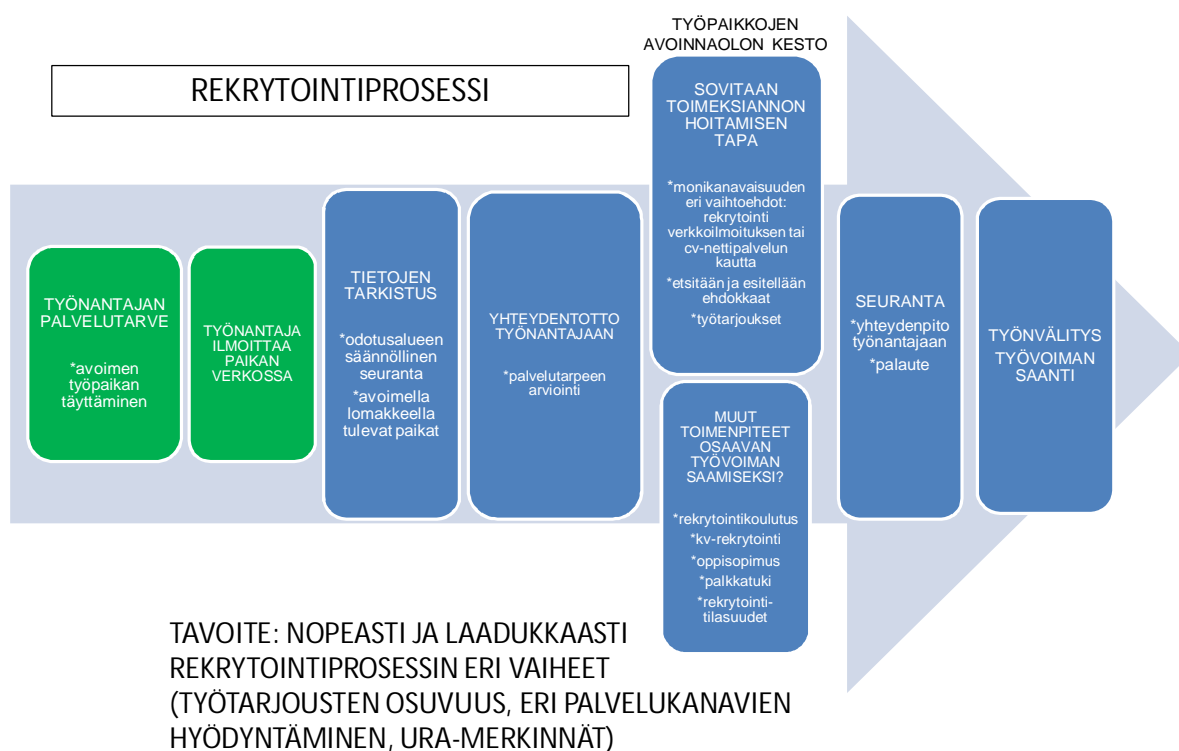
Yritysassiakkaiden palveluprosessi TE-toimistossa



Työnvälitys- ja yrityspalvelut –palvelulinjalla on välittäjän rooli työnhakijan ja työnantajan palvelutarpeiden kohtaamisessa ja yhteensovittamisessa. Yrityspalveluja ja työpaikkoja koskeva informaatio tulee kytkeä tiiviisti henkilöasiakkaan palveluprosessiin. Tämän onnistuminen edellyttää jatkuvaa ja suunnitelmallista yhteistyötä TE-toimiston työnhakijapalveluissa ja yrityspalveluissa työskentelevien asiantuntijoiden kesken.

Vaativimmissa rekrytointitilanteissa työnhakija- ja yrityspalvelun yhteistyö on välttämätöntä. Kyse voi olla sopivan hakijan löytämisestä vaikeammin täytettävään, erikoisosamista vaativaan paikkaan tai työnhakijan osaamisen ja hakutekijöiden täsmentäminen. Tällöin on tarkoituksenmukaista järjestää työnhakijan haastattelu yhteistyössä yrityspalvelun kanssa. Työnhakija- ja yrityspalvelun asiantuntemusta tulee hyödyntää myös suurissa rekrytointihankkeissa, muutosturvatilanteissa ja hankittaessa koulutusta yritysten tarpeisiin.

Henkilöstön hankintaprosessi



Yritys/työnantaja-asiakas ilmoittaa avoimen työpaikan pääsääntöisesti te-palvelut.fi –verkkopalvelussa, Passarin suorasiirron välityksellä tai avoimella verkkolomakkeella. Työnantaja voi ilmoittaa paikan myös puhelimitse TE-toimistoon. Henkilöstön rekrytointiprosessissa ja työpaikkojen täyttämässä noudatetaan yhtenäisiä toimintaperiaatteita. Tavoitteena on varmistaa TE-palvelujen verkkosivuston laatu ja luotettavuus.

Yritys/työnantaja-asiakkaan palvelutarve arvioidaan heti, kun toimeksianto on aktivoitunut odotusalueelle tai tullut verkkoon. TE-toimiston asiantuntija tarkistaa ja analysoi työpaikkailmoitukset, on yhteydessä työnantajaan ja sopii yrityksen palvelutarvearviointiin perustavasta toimeksiannon toteuttamisesta ja palveluprosessista (itsepalvelu/te-palvelut.fi, työpaikkakohtaiset ehdolle asetellut, työtajoukset tai muiden linjojen ja kumppanien palvelut),

aikatauluista sekä täyttöprosessin aikaisista tarkistuksista. Jos työnantajan palvelutarpeeseen ei voida vastata työnvälityksellä, sovitaan muista toimenpiteistä työvoiman saatavuuden varmistamiseksi.

Yritys- ja työnhakija-asiakkaiden palveluprosessien yhteensovittaminen ja työnvälitystapah-tuman toteuttaminen edellyttää, että URA-tietojärjestelmän tiedot sekä työnantajista että työnhakijoista ovat ajantasaiset ja kattavat.

Henkilöstön vähentäminen

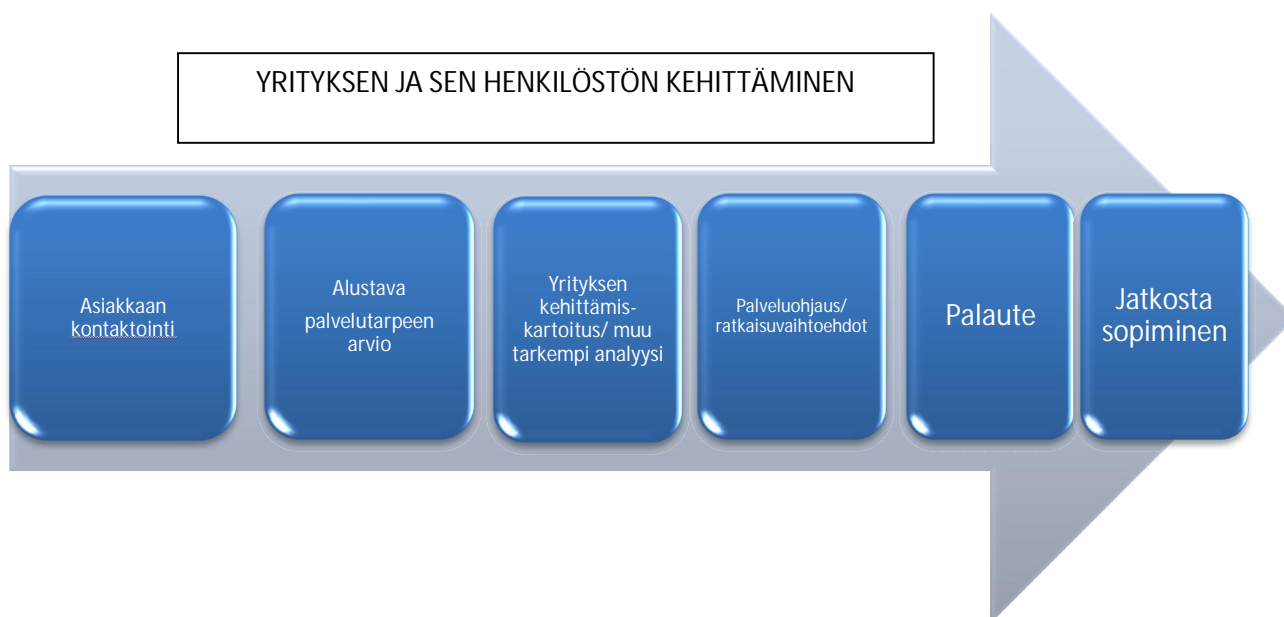
Työvoiman vähentämiseen liittyvissä tilanteissa muutosturvan toimintamallin tarkoituksena on työnantajan, työntekijän ja TE-toimiston tiiviin yhteistyön avulla edistää mahdollisimman joustavaa työstä työhön siirtymistä. Ennakoivuus voi toteutua jo ennen yt-neuvotteluja, mikäli tieto tulossa olevista neuvotteluista saadaan TE-toimistoon hyvissä ajoin ja yritykseltä löytyy halua sitoutua asiaan. Toimintatapa edellyttää tiivistä yhteistyötä ja kumppanuutta alueen elinkeinoelämän ja seudullisten yrityspalveluiden kesken. Yritysyhteistyö erityisesti PK-sektorin työnantajien kanssa on tärkeää, jotta tieto työvoimatilanteesta leviäisi jo ennen kuin irtisanomistilanne käynnistyy työpaikoilla.

Työvoiman saatavuus on entistä kriittisempi tekijä yritysten sijoittumispäätöksissä. TE-toimisto voi aktiivisella toiminnalla ja osaavan, vapautuvan työvoiman markkinoinnilla tarjota palveluja yrityksille jo siinä vaiheessa, kun yritys vasta harkitsee olemassa olevan toiminnan laajentamista tai uuden toiminnan sijoittumista alueelle.

Yrityksen ja sen henkilöstön kehittäminen

Yhteishankintakoulutukset (täsmä-, rekry- ja muutuskoulutukset) sekä yrityksen kehittämis-palvelut ovat keskeisimmät TE-palvelujen tarjoamat, yritysten ja niiden henkilöstöön suun-natut kehittämispalvelut. Yritysten kehittämistä koskevan palvelutarpeen arvioinnin tukena TE-toimisto hyödyntää Yritys-Suomen verkkopalvelun osaksi liitettävää yrityksen kehittämis-kartoitus -työkalua. Aktiivinen yhteistyö ELY-keskuksen, muiden TEM-konsernin toimijoiden ja seudullisten yrityspalvelujen kanssa on välttämätöntä.

Mikäli yritysasiakkaan palvelutarve vaatii syvällisempää analysointia, yrityksille voidaan tar-jota yritystoiminnan kehittämispalveluista liiketoiminnan perusanalyysiä, jonka lopputulok-sena on kehittämissuunnitelma priorisoituine kehittämiskohteineen. Tämä palvelu on tar-koitettu yrityksille, joilla on kasvu- ja/tai kehittämissuunnitelmia.



Aloittavan yrittäjyyden palveluprosessi

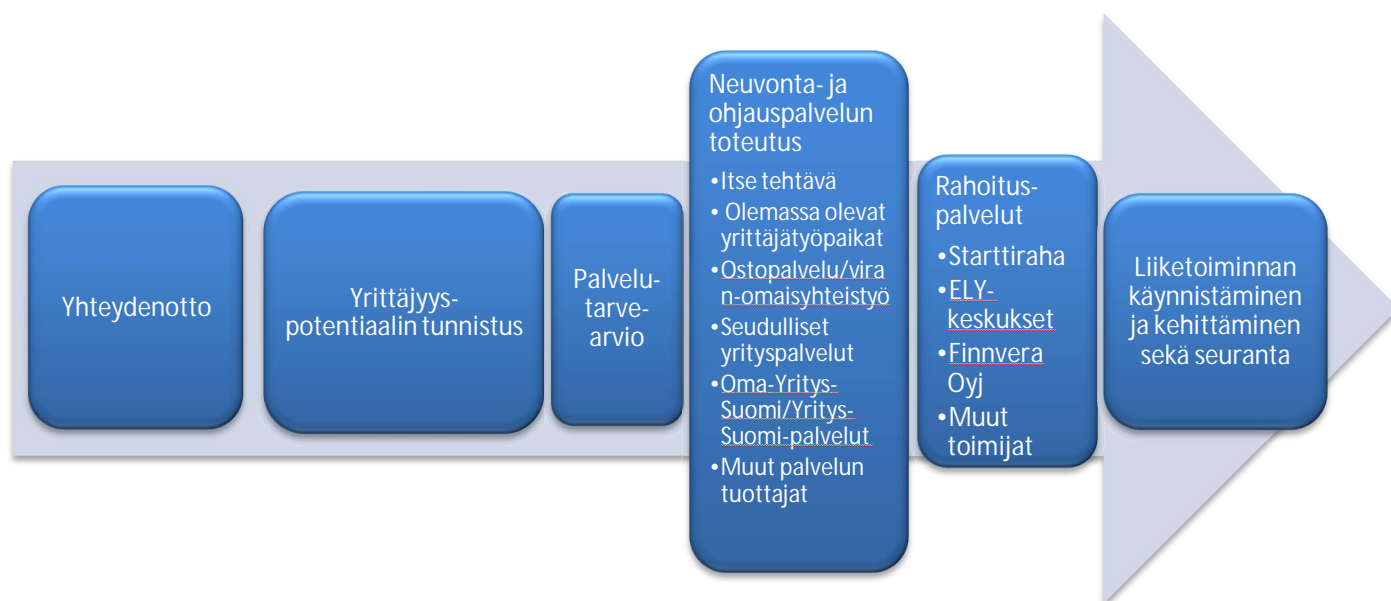
Uusien yritysten syntymistä edistetään tunnistamalla potentiaalisia yrittäjiä, tuomalla aktiivisesti esille yrittäjyys työllistymis- ja uravaihtoehtona sekä tarjoamalla palveluja yritys-toimintaa suunnitteleville ja yritystoiminnan aloittaneille nuorille yrityksille. Yrittäjäedellytysten arvioinnin yhteydessä TE-toimiston on otettava esille myös mahdollisuus aloittaa yritystoiminta omistajanvaihdosten kautta. Avoimna olevat yrittäjäpaikat ja yrittäjyyskoulutus ovat myös tärkeitä palveluvaihtoehtoja.

Asiakkaan palvelutarpeen perusteella TE-toimisto harkitsee ja päättää, missä määrin se tuottaa aloittavan yrittäjyyden palvelut itse ja missä määrin nämä palvelut hankitaan TE-hallinnon ulkopuolisilta tahoilta. Työ- ja elinkeinohallinnon ulkopuolinen asiantuntijapalvelu voi sisältää tapauskohtaisen harkinnan perusteella asiakkaan ohjausta, neuvontaa ja starttirahan asiantuntijalausannon. Aloittava yrittäjä voidaan tarvittaessa ohjata myös muihin seudullisiin yrityspalveluihin seuduilla yhteisesti sovitulla tavalla.

Yritystoimintaa harkitsevan asiakkaan palvelutarvearviossa ja aloittavan yrittäjyyden neuvonnassa TE-toimiston asiantuntijan tulee hyödyntää yrityssuomi.fi:n, Yritys-Suomi –puhelinpalvelun sekä oma.yrityssuomi.fi –palvelun työkaluja (esim. liiketoimintasuunnitelma ja muut yritysneuvonnan työvälineet).

Aloittavan yrittäjyyden asiakasprosessissa TE-toimiston tulee käydä yritystoimintaa harkitsevien ja jo käynnistyneiden yritysten kanssa läpi yrityksen tilannetta ja kehitysnäkymiä.

ALOITTAVAN YRITTÄJÄN PALVELUPROSESSI



Toimivan yrityksen palveluprosessi TE-toimistossa

Työvoiman hankintaan, kehittämiseen ja vähentämiseen liittyvät palvelut ovat merkittävä osa TE-toimiston yrityspalvelukokonaisuutta. TE-toimiston tehtävänä on tunnistaa yritysasiakkaiden palvelutarpeita laajemmin ja ohjata asiakas palvelutarpeen mukaiseen palveluun. Toimivien yritysten palvelutarpeen arvioinnin tukena TE-toimisto käyttää ”Yrityksen Kehittämiskartoitus” -työkalua, joka on tulossa Yritys-Suomen verkkopalveluun. Osa toimivan yrityksen palvelutarpeesta voidaan hoitaa TE-toimistossa. Aktiivinen yhteistyö ELY-keskuksen ja muiden seudullisten yrityspalvelujen kanssa on välttämätöntä.

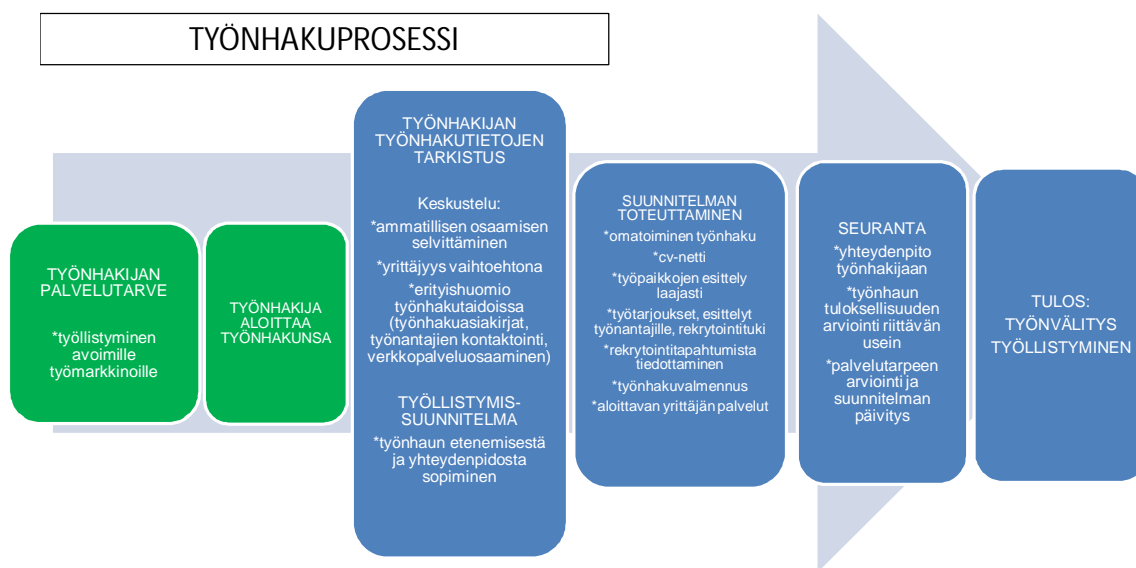
Mikäli yritysasiakkaan palvelutarve vaatii syvällisempää analysointia, yrityksille voidaan tarjota yritystoiminnan kehittämispalveluista liiketoiminnan perusanalyysiä, jonka lopputuloksena on kehittämissuunnitelma priorisoituine kehittämiskohteineen. Tämä palvelu on tarkoitettu yrityksille, joilla on kasvu- ja/tai kehittämissuunnitelmia.

Työnhakijan työnvälityspalvelut

Palveluprosessin eteneminen

TE-toimiston asiantuntija ja asiakas laativat yhdessä asiakkaan työllistymissuunnitelman, jossa he sopivat asiakkaan omatoimisen työnhaun etenemisestä, sitä tukevien TE-toimiston palveluiden käyttämisestä sekä asiakkaan ja TE-toimiston välisestä yhteydenpidosta. TE-palvelujen sekä muiden toimijoiden työnhakuun liittyvillä verkkopalveluilla, Työlinjan työnhakuun sekä Yritys-Suomi –puhelinpalvelun yritystoiminnan aloittamiseen liittyvällä neuvonnalla on keskeinen rooli.

Asiakkaan tilanteesta riippuen vastuu yhteydenpidosta voi asiakkuuden eri vaiheissa olla joko asiakkaalla tai TE-toimistolla. Työnhaun tuloksellisuutta seurataan riittävän usein ja seuranta toteutetaan pääsääntöisesti verkkopalvelujen ja puhelinpalvelun avulla, sekä tarpeen vaatiessa asiantuntija tapaa asiakkaan kasvokkain.



**TAVOITE: NOPEASTI JA LAADUKKAASTI
TYÖNHAKUPROSESSIN ERI VAIHEET (TYÖTARJOSTEN
OSUVUUS, ERI PALVELUKANAVIEN HYÖDYNTÄMINEN,
URA-MERKINNÄT)**

Työnvälityksen ydintehtävänä on osuvien työtarjousten tekeminen ja työpaikkojen monipuolinen esittely kaikissa asiointi- ja yhteydenpitotilanteissa. Osuvilla työtarjouksilla nopeutetaan työnhakijoiden työllistymistä ja työpaikkojen täyttymistä. Työpaikkojen täyttymiseen johtavien työtarjousten lisääminen edellyttää palveluprosessien toimivuutta ja tiivistä yhteistyötä työnhakija- ja työnantaja-asiakkaita palvelevien asiantuntijoiden välillä. Työtarjouksia tehdään laajasti erilaisiin työmahdollisuuksiin ja hakuajallisiin työpaikkoihin.

TE-toimiston tehtävänä on seurata työtarjousten osuvuutta. TE-toimisto saa tiedot työtarjoituksen tuloksellisuudesta ensisijaisesti työnhakijalta. Jos työtarjous ei ole johtanut työsuhteeseen, TE-toimiston tulee arvioida syitä tähän. Jos työtarjoituksen tulos toistuvasti on se, että työnantaja ei valitse työnhakijaa, hakijan työnhakutaidoissa, aktiivisuudessa tai osaamisessa voi olla puutteita. Työnhakijalla tarjotaan palveluja em. puutteiden korjaamiseksi. Monipuolisen seurannan varmistamiseksi TE-toimisto voi tarkistaa tilanteen myös työnantajalta.

Työnvälitys- ja yrityspalvelut -palvelulinjalla on päävastuu työtarjouksista ja esittelyistä. Työtarjouksia tehdään kaikilla palvelulinjoilla ja kaikkien palvelulinjojen asiakkaat tulee ottaa huomioon työtarjouksia tehtäessä. Tarvittaessa ennen työn tarjoamista työnvälitys- ja yrityspalvelut -palvelulinjan asiantuntija konsultoi osaamisen kehittämispalvelut tai tuetun työllistymisen -palvelulinjan asiantuntijaa (asiakkaan vastuuvirkailijaa). Työtarjousten tekeminen on tärkeää mm. työvoimakoulutuksen tai määräaikaisen palkkatuetun työn loppuvaiheessa, jolloin työtarjous tukee asiakkaan aktiivista työnhakua.

Myös työnhakijat, joilla ei arvioida olevan asiantuntijapalvelun tarvetta, huomioidaan etsittäessä sopivia työnhakijoita avoimiin työpaikkoihin. Tiedossa olevasta muutoksesta huolimatta useimmilla asiakkailla voi olla mahdollisuus ottaa vastaan lyhytkestoista työtä.

Laadukkaiden työtarjousten tekeminen edellyttää, että URA-tietojärjestelmän tiedot sekä työnantajista että työnhakijoista ovat ajantasaiset ja kattavat. Työnhakijoiden työnhakua ja osaamista koskevien tietojen tulee olla sellaisella tasolla, että ne mahdollistavat osuvien työtarjousten tekemisen myös ilman, että työtarjousta tekevä asiantuntija on keskustellut työnhakijan kanssa henkilökohtaisesti.

Asiantuntija arvioi asiakkaan palvelutarvetta uudestaan, jos asiakkaan työllistyminen suoraan työmarkkinoille ei etene laaditun suunnitelman mukaisesti. Tällöin asiantuntija ja asiakas arvioivat yhdessä, onko työllistymisen esteenä esim. ammatillisen osaamisen puute. Työttömyyden kesto ei välttämättä yksin ole riittävä peruste palvelulinjan vaihtamiselle.

Työnvälitys- ja yrityspalvelut -palvelulinjan toimintamalli perustuu avoimeen asiointitilaan. Palvelut (työnvälitys, yrityspalvelut, kansainväliset työnvälityspalvelut, Eures, muutosturva) ovat helposti asiakkaiden saatavilla. Keskeisenä toimintatapana on monipuolinen rekrytoinnin tukeminen, rekrytointitilaisuuksien järjestäminen ja yrittäjyyden edistäminen yhteistyökumppaneiden kanssa. Henkilöasiakkaat ohjataan omatoimiseen palvelujen käyttöön, jossa verkko- ja puhelinpalveluilla on merkittävä rooli. Tämän lisäksi asiakkaalla tulee olla mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun ja palveluun asiantuntijan kanssa.

Toimintamalli edellyttää työnhakija- ja yrityspalvelujen kiinteää yhteistyötä ja tiedonkulkua. Työpaikkoja, työmarkkinoita ja elinkeinoelämää koskeva informaatio tulee kytkeä tiiviisti työnhakija-asiakkaan palveluprosessiin. TE-toimiston yritys- ja työnantajapalvelun kehittäminen tiiviissä yhteistyössä TE-toimiston työnhakijapalvelun kanssa on välttämätön edellytys sille, että TE-toimisto onnistuu ydintehtävässään turvata osaavan työvoiman saatavuus ja työnhakijoiden työllistyminen avoimille työmarkkinoille. Avoimet työpaikat ovat TE-toimiston työnhakija- ja yrityspalvelun yhteisiä paikkoja. Paikkojen nopea ja laadukas täyttyminen on yhteinen tavoite.

4. OSAAMISEN KEHITTÄMISPALVELUT

Asiakkaat

Osaamisen kehittämispalvelut -palvelulinjan asiakkaana on työnhakija/henkilöasiakas, jonka työllistyminen edellyttää ammatillisen osaamisen lisäämistä ja/tai tukea tavoitteiden ja vaihtoehtojen selvittämisessä ja/tai kotoutumisessa.

Palvelulinjan tehtävät

- parantaa henkilöasiakkaiden ammatillista osaamista ja tukea heidän työllistymistään ja kotoutumistaan
- osaamisen kehittämistarpeiden tunnistaminen ja arviointi suhteessa työmarkkinoiden kysyntään ja osaamisen kehittämisen tukeminen
- osaamisen kehittämisen vaihtoehtojen esittely ja tarjoaminen sekä henkilöasiakkaan aktivointi ja motivointi koulutukseen hakeutumiseen
- yritys- ja työnantajayhteistyö yritysten koulutus- ja kehittämistarpeiden selvittämissä

- varmistaa työmarkkinoiden osaamistarpeiden huomioonottaminen palvelujen suunnittelussa ja tarjonnassa
- yhteistyö koulutuksen järjestäjien ja muiden osaamisen kehittämisspalvelujen tuottajien sekä muiden kumppanuusverkostojen kanssa
- maahanmuuttajapalveluiden koordinointi TE-toimistossa
- verkostoyhteistyö tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja tarjoavien toimijoiden kanssa

Työnhakija-asiakkaan/henkilöasiakkaan palvelu

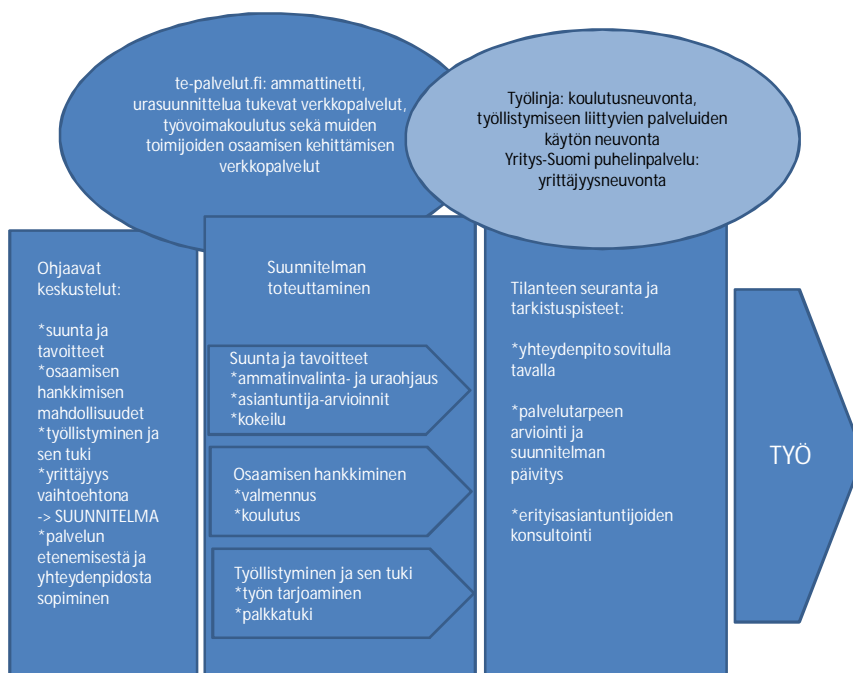
Osaamisen kehittämisspalveluissa asiakkaana on työnhakija/henkilöasiakas, joka tarvitsee osaamisen kehittämistä työmarkkinoille työllistyäkseen. Asiakas kykenee viemään tilannettaan myös oma-aloitteisesti eteenpäin, mutta hänellä ei ole selkeää ja realistista suunnitelmaa. Hän tarvitsee palvelun eri vaiheissa TE-toimiston ohjausta ratkaisujen ja päätöksenteon tueksi.

Osaamisen kehittämisspalvelut -palvelulinjan asiakkaina ovat ne kotoutumislain piiriin kuuluvat maahanmuuttajat, joiden koulutus, osaaminen ja kielitaito eivät ole riittävät työmarkkinoiden näkökulmasta ja jotka tarvitsevat tukea työllistymiseen ja kotoutumiseen.

Osaamisen kehittämisspalveluissa tarvitaan TE-toimiston asiantuntijoiden sisäistä yhteistyötä sekä yhteistyötä eri toimijoiden mm. palveluntuottajien sekä yritys- ja työnantaja-asiakkaiden kanssa työnhakijan osaamisen kehittämiseksi.

Palveluprosessin eteneminen

Palvelulinjan työnhakija-asiakkaiden monikanavainen palveluprosessi on esitetty seuraavassa kuvassa.



TE-toimiston asiantuntija keskustelelee asiakkaan kanssa ja hänen työllistymis- ja urapolkuun tarkastellaan kolmen päävaiheen kautta:

- suunnan ja tavoitteiden selkeyttäminen
- osaamisen hankkiminen (suunnittelu, hankinta, valinnat)
- työllistyminen ja sen tueksi tarvittavat palvelut

Palveluprosessi alkaa asiakkaan osaamisen ja sen kehittämistarpeiden kartoittamisella sekä suunnan ja tavoitteiden täsmentämisellä. Apuna voivat olla oman vastuuasiantuntijan kanssa käytävät keskustelut, ammatinvalinta- tai uraohjauspalvelut, erilaiset asiantuntija-arvioinnit tai kokeilut. Myös monikanavaisesti tuotetut tieto- ja neuvontapalvelut ja -aineistot ovat koko ajan asiakkaan käytettävissä.

Kun asiakas ja asiantuntija ovat määritelleet asiakkaan tavoitteen työmarkkinoilla, suunnitellaan tarvittavat toimet tavoitteen mukaisen osaamisen hankkimiseksi. Osaamisen hankkimisessa hyödynnetään erilaisia mm. valmennus- ja koulutuspalveluita, joista räätälöidään taroituksenmukaisesti etenevä palvelukokonaisuus. Sovitun palvelun jälkeen asiakas, asiantuntija ja tarvittaessa verkostokumppanit arvioivat yhdessä, kuinka hyvin asetettu tavoite toteutui sekä muutokset asiakkaan tilanteessa ja palvelutarpeessa. Arvioinnissa hyödynnetään myös palvelun tuottajalta saatua palautetta.

Ammatillisesti suuntautuneen työvoimakoulutuksen tai työttömyysetuudella tuetun tai muun omaehtoisen opiskelun jälkeen asiakkaalla on uusi ammatti/ammattitaito. Lähtökohdana on, että koulutuksen jälkeen asiakas työllistyy avoimille työmarkkinoille. Tämän vuoksi työtarjousten tekeminen koulutuksen loppuvaiheessa on tärkeää aktiivisen työnhaun tukemiseksi. Jos asiakas ei työllisty suoraan työvoimakoulutuksen tai omaehtoisen opiskelun päätyttyä, hänet ohjataan osaamisen kehittämispalvelut -palvelulinjalta lähtökohtaisesti työnvälitys- ja yrityspalvelut -palvelulinjan asiakkaaksi. Samassa yhteydessä asiakkaalle voidaan tehdä myös työtarjouksia.

Osaamisen kehittämispalveluissa korostuu tiivis yhteistyö eri toimijoiden mm. yritysten ja työnantajien, koulutuksen järjestäjien ja muiden kehittämispalvelujen tuottajien kanssa. Palvelujen suunnittelussa ja hankinnassa on erityistä huomiota kiinnitettävä toiminnan tuloksellisuuteen.

Osaamisen hankkimiseksi järjestetyn palvelun loppuvaiheessa rakennetaan suunnitelma työnhausta ja työllistymisen tueksi mahdollisesti tarvittavista palveluista. Valtaosa osaamisen kehittämispalvelut -palvelulinjan asiakkaista on koko palveluprosessin ajan myös aktiivisen työnhaun piirissä ja asiantuntijat voivat tehdä heille työtarjouksia heidän aiempi sekä hankittava osaamisensa huomioiden. Työtarjouksia ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista tehdä kesken meneillään olevaa arviointiprosessia (kokeilu, selvitys).

Oma vastuuasiantuntija ohjaa ja seuraa asiakkaan prosessin etenemistä säännöllisesti työllistymissuunnitelmassa sovitulla tavalla. Tilanteen seurannassa hyödynnetään tehokkaasti kaikkia palvelukanavia: verkkopalveluita, puhelinta, sähköpostia ja tapaamisia kasvokkain.

Kotoutumislain piirissä olevien maahanmuuttajien palvelussa alkukartoitus ja palvelulinjalla laadittava kotoutumissuunnitelma muodostavat prosessinomaisen jatkumon. Alkukartoituk-

sessä ja siihen sisältyvässä alkuhaastattelussa laadittu asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen seikkaperäinen kartoitus on perusta kotoutumissuunnitelmalle. Osaamisen kehittämisspalvelut –palvelulinjalla kotoutumiskoulutus käynnistää useimmiten kotoutumislain piiriin kuuluvien asiakkaiden kotoutumis- ja työllistymisprosessin. Kotoutumiskoulutus on kuitenkin vasta prosessin ensimmäinen vaihe ja TE-toimiston asiantuntijatyössä on tärkeää varmistaa palveluprosessin eteneminen kotoutumiskoulutuksen jälkeen. Asiantuntijatyössä tämä merkitsee asiakkaan palvelutarpeen uudelleenarviointia, suunnitelman tarkentamista, asiakkaan ohjaamista hänelle sopiviin palveluihin sekä monipuolista tukea asiakkaan työhönsijoittumiseen. Kotoutumiskoulutuksen päättymisvaiheessa kotoutujan, TE-toimiston ja oppilaitoksen välinen tiivisyhteistyö ja yhdessä tehdyt asiakkaiden suunnitelmat luovat edellytykset onnistuneelle jatko-ohjaukselle.

Kotoutumiskoulutuksen jälkeen kotoutumislain piirissä olevan maahanmuuttaja-asiakkaan palveluprosessi vastaa keskeisiltä osin osaamisen kehittämisspalvelut –palvelulinjan palveluprosessin yleisiä linjauksia ja toimintatapoja.

Osaamisen kehittämisspalveluissa korostuu tiivis yhteistyö eri toimijoiden mm. yritysten ja työnantajien, koulutuksen järjestäjien ja muiden kehittämisspalvelujen tuottajien kanssa. Palvelujen suunnittelussa ja hankinnassa on erityistä huomiota kiinnitettävä toiminnan tuloksellisuuteen. Yritys- ja työnhakijapalvelun tiiviillä yhteistyöllä varmistetaan, että TE-toimiston palvelu tuottaa osaavaa työvoimaa työmarkkinoiden tarpeeseen ja työnhakijoille mahdollisuuksia osaamisen hankkimiseen ja kehittämiseen työpaikoilla. Yritys- ja työnantajapalvelun keskeisenä sisältönä palvelulinjalla on työmarkkinoiden osaamistarpeiden ennakointi, kartoittaminen, työvoima- ja muusta koulutuksesta valmistuneiden markkinointi työnantajille sekä työnantajan tukeminen palvelulinjan asiakkaiden palkkaamisessa.

5. TUETUN TYÖLLISTYMISEN PALVELUT

Asiakkaat

Tuetun työllistymisen palvelut -palvelulinjan asiakkaana on työnhakija, joka tarvitsee keskimääräistä enemmän yksilöllistä tukea ja/tai moniammatillista palvelua avoimille työmarkkinoille työllistyäkseen.

Asiakkaan työllistymisen haasteet johtuvat avointen työpaikkojen tai osaamisen puutteiden lisäksi seikoista, jotka aiheuttavat keskimääräistä suuremman tuen tarpeen. Asiakkaalla voi olla työllistymiseen vaikuttavia erilaisia työ- tai toimintakyvyn rajoitteita taikka elämäntilanteeseen liittyviä ongelmia.

Tuetun työllistymisen palvelut -palvelulinjalle ohjataan maahanmuuttaja/kotoutumislain piirissä oleva asiakas mm. silloin, kun hänen luku- ja kirjoitustaitonsa on hyvin heikko tai hänen elämäntilanteensa (traumaattiset kokemukset) edellyttävät tukea ja tiivistä yhteistyötä asiantuntijan kanssa.

Palvelulinjan tehtävät

- työllistymistä tukevien palvelukokonaisuuksien rakentaminen hyödyntäen eri toimijoiden tuottamia palveluja
- työpaikkojen etsiminen ja räätälöinti asiakkaan tarpeisiin
- yhteistyö välityömarkkinatoimijoiden ja kuntien kanssa / välityömarkkinakoordinaattorin ja yhteys henkilöiden nimeäminen
- asiakkaiden ohjaus työvoiman palvelukeskuksiin
- ammatilliseen kuntoutukseen liittyvien asioiden koordinointi ja yhteistyö (Kela, työeläke- ja vakuutuslaitokset)

Palveluprosessin eteneminen

Monelle palvelulinjan asiakkaalle avoimille työmarkkinoille sijoittuminen tarkoittaa sitoutumista pitkäkestoiseen työmarkkinavalmiuksien kehittämiseen. Työnhakijan palvelu muotoutuu joustavasti asiakkaan tarpeiden ja tilanteiden sekä niiden muutosten mukaan. Palvelu perustuu asiakkaan ja hänen vastuuasiantuntijansa luottamukselliseen yhteistyösuhteeseen, jossa virkailija tukee asiakkaan etenemisprosessia. Asiantuntija hyödyntää työssään moniammatillista toimijaverkostoa ja ulkopuolisia palveluntuottajia. Moniammatillisessa yhteistyössä on tärkeä sopia, mikä taho kussakin vaiheessa vie prosessia eteenpäin.

Palvelulinjan asiakkaita palvelee sekä TE-toimistoissa että työvoiman palvelukeskuksissa. Palvelun järjestäminen edellyttää TE-toimiston ja työvoiman palvelukeskuksen välisen rajapinnan määrittämistä erityisesti siitä näkökulmasta, ketkä asiakkaat ohjataan ja miten työvoiman palvelukeskukseen ja ketkä palvelee TE-toimistossa tuetun työllistymisen -palvelulinjalla. Ensisijaisena lähtökohtana on, että moniammatillista yhteispalvelua tarvitsevat asiakkaat ohjataan työvoiman palvelukeskukseen.



TE-toimiston asiantuntija pyrkii yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa verkostokumppaneiden kanssa kartoittamaan asiakkaan elämän kokonaistilanteen, tunnistamaan hänen voimavarojaan sekä arvioimaan tarvetta pitkäkestoiselle ja kokonaisvaltaiselle henkilökohtaiselle ohjaukselle sekä moniammatilliselle tuelle. Asiakas ohjataan tarvittaessa terveystarkastukseen työkyvyn selvittämistä varten.

Asiakkaan työllistymisen polkua tarkastellaan neljän päävaiheen kautta:

- kuntoutumisvaihe
- suunnan ja tavoitteiden selkeyttäminen
- osaamisen hankkiminen
- työllistyminen ja sen tueksi tarvittavat palvelut

Kuntoutumisvaiheessa keskeistä on asiakkaan terveydentilaan ja arjen elämänhallintaan liittyvien asioiden ratkaiseminen. Kuntoutumisvaiheessa päävastuu prosessin etenemisestä voi olla kunnan sosiaalityöllä (sosiaalinen kuntoutus) ja terveydenhuollolla (lääkinnällinen kuntoutus). Palveluna kuntoutusvaiheessa voi olla esim. kuntouttava työtoiminta. TE-toimiston rooli muuttuu aktiiviseksi, kun asiakkaan kuntoutuminen on edennyt ja hänellä on valmiudet osallistua julkisiin työvoimapalveluihin. Kaikilla palvelulinjan asiakkailla ei ole tarvetta kuntoutumisvaiheen palveluille.

Palvelulinjan asiakkaat tarvitsevat tukea ja ohjausta tulevaisuuden suunnan ja tavoitteiden hahmottamisessa. Apuna voivat olla oman vastuuasiantuntijan ja verkostokumppaneiden kanssa käytävät keskustelut, tutustuminen verkossa tarjolla oleviin erilaisiin ratkaisuihin, ammatinvalinta- tai uraohjauspalvelut, erilaiset asiantuntija-arvioinnit tai kokeilut. Myös monikanavaisesti tuotetut tieto- ja neuvontapalvelut ovat koko ajan asiakkaan käytettävissä.

Oma vastuuasiantuntija ohjaa ja seuraa asiakkaan prosessin etenemistä säännöllisesti työllistymissuunnitelmassa sovitulla tavalla ja yhteistyössä muiden asiakkaan prosessiin osallistuvien verkostokumppanien kanssa. Tilanteen seurannassa hyödynnetään tehokkaasti kaikkia palvelukanavia. Painopiste on aikavaruksella kasvokkain tapahtuvissa tapaamisissa. TE-hallinnon sekä muiden toimijoiden työmarkkinavalmiuksien kehittämisen ja kuntoutuksen liittyviä verkkopalveluita sekä Työlinjan neuvontaa hyödynnetään palvelun aikana.

Kun asiakkaan tavoite työmarkkinoilla on selvillä, edetään tavoitteen mukaisen osaamisen hankkimiseen. Tarvittavan osaamisen hankkimisessa hyödynnetään erilaisia valmennus- ja koulutuspalveluita, joista räätälöidään tarkoituksenmukaisesti ja joustavasti etenevä palvelukokonaisuus. Tämän palvelulinjan asiakkaat eroavat osaamisen kehittämisen palvelut - palvelulinjan asiakkaista siinä, että he tarvitsevat tiiviimpää henkilökohtaista tukea, ohjausta ja räätälöityjä ratkaisuja koko osaamisen hankkimisen ajan. Jos asiakkaalla ei osaamisen hankkimisvaiheessa enää ole tarvetta tiiviille yksilölliselle tuelle, asiakas ohjataan osaamisen kehittämisen palvelut -palvelulinjan asiakkaaksi. Asiakkaan tarvitsemat valmennus- tai koulutuspalvelut järjestetään silloin uudella palvelulinjalla.

Sovitun palvelun jälkeen asiantuntija, asiakas ja tarvittaessa verkostokumppanit arvioivat yhdessä, kuinka hyvin asetettu tavoite toteutui sekä muutokset asiakkaan tilanteessa ja palvelutarpeessa. Arvioinnissa hyödynnetään myös palvelun tuottajalta saatua palautetta. Eri-tyisesti pitkäkestoisen palvelun, kuten työvoimakoulutuksen, päättyessä on arvioitava, onko asiakkaan palvelutarve muuttunut siten, että asiakkaan palvelua on tarkoituksenmukaista jatkaa toisella palvelulinjalla. Jos asiakkaalla ei enää ole tiiviin yksilöllisen tuen tarvetta ja hänellä on valmiudet työllistyä avoimille työmarkkinoille, asiakas ohjataan työnvälitys- ja yrittäjäpalvelu -palvelulinjan asiakkaaksi.

Jos asiakkaalla on työllistymisen edellyttämä osaaminen kunnossa, mutta työllistyminen edellyttää työpaikkojen etsimistä ja räätälöimistä asiakkaan tarpeisiin, asiakkaan palvelu jatkuu tuetun työllistymisen palvelulinjalla. Asiakkaan tarpeisiin sopivan työpaikan etsiminen ja räätälöinti toteutetaan tällä palvelulinjalla asiakkaan vastuuasiantuntijan ja työhönvalmentajan yhteistyönä. Palvelulinjan yritys- ja työnantajayhteistyön keskeisenä sisältönä on työnhakijoiden tarpeisiin sopivien työpaikkojen etsiminen ja työnhakijoiden esittely työnantajille. Palvelulinjan yritys- ja työnantajayhteistyö on työnhakijalähtöistä.

Asiakkaan työllistymismahdollisuuksia voidaan tukea tarvittaessa palkkatuella. TYP-asiakkaiden osalta viimeistään tässä vaiheessa varmistetaan myös, että asiakkaan työnhakuun liittyvät tiedot ja jatkosuunnitelmat ovat myös URA-järjestelmässä ajan tasalla.

6. ASIAKKAIDEN SIIRTYMÄT PALVELULINJOJEN VÄLILLÄ JA ASIAKKUUDEN PÄÄTTYMINEN

Kaikkien palvelulinjojen ydintavoitteena on yritysten ja työnantajien työvoiman saatavuuden turvaaminen ja työnhakijoiden nopea työllistyminen. Nämä tavoitteet ovat myös asiakasohjauksen perusta. Lähtökohtana on se, että asiakkaalle tuotettujen/kumppaneiden palvelujen jälkeen asiakas työllistyy.

Hyvä asiakasohjaus edellyttää palvelulinjojen välistä tiivistä yhteistyötä ja luottamusta kollegan arvioon asiakkaan palvelutarpeen muuttumisesta.

Asiakas siirtyy palvelulinjalta toiselle, kun hänen palvelutarpeensa muuttuu siten, että tarvittava palveluote muuttuu. Palvelulinja ei vaihdu automaattisesti esimerkiksi tietyn kestoisen työttömyyden jälkeen, tietyn palvelun järjestämiseksi asiakkaalle tai asiakkaan aloittaessa pitkäkestoisen palvelun. Myöskään tiettyyn palveluun liittyvän hallinnollisen päätöksen – esim. koulutusvalinnan, palkkatukipäätöksen tms. – tekeminen ei yksinomaan ole peruste siirtää asiakasta toiselle palvelulinjalle.

Jos työnhakija ei ole työllistynyt palvelun päätyttyä, niin asiakas palaa samalle palvelulinjalle, josta hänet ohjattiin palveluun. Em. palvelulinjalla arvioidaan palvelun vaikutukset asiakkaan tilanteeseen ja palvelutarpeeseen. Jos asiakkaan palvelutarve on muuttunut siten, että hän hyötyy enemmän toisen palvelulinjan palveluotteesta, asiakas siirtyy toiselle palvelulinjalle.

Työttömyyden kesto ei välttämättä yksin ole riittävä peruste palvelulinjan vaihtamiselle. Esimerkiksi työnvälitys- ja yrityspalvelut –palvelulinjan asiakkaan työttömyys voi pitkittyä ajan tasalla olevasta osaamisesta ja työmarkkinavalmiuksista huolimatta, koska yleisestä työmarkkinatilanteesta johtuen hänelle ei ole tarjolla soveltuvaa työtä. Pitkittyneestä työttömyydestä huolimatta asiakasta ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista siirtää muulle palvelulinjalle, ellei hänen työllistymiseensä vaikuttavissa seikoissa muutoin ole tapahtunut/tapahtumassa sellaisia muutoksia, jotka edellyttävät esimerkiksi uuden ammatillisen osaamisen hankkimista tai syvempää ohjauksellista työotetta.

Asiakkuuden päättyminen tuetun työllistymisen palvelulinjalla

Asiakkuus tuetun työllistymisen palvelulinjalla päättyy asiakkaan siirtymiseen osaamisen kehittämisen -palvelulinjan tai työnvälitys ja yrityspalvelut -palvelulinjan palveluihin.

Asiakkuus voi myös päättyä asiakkaan siirtymiseen muun viranomaisen tarjoamien palvelujen piiriin tai esimerkiksi eläkkeelle. Asiakkuuden siirtäminen tuetun työllistymisen palvelulinjalta muun viranomaisen palvelujen piiriin tulee tapahtua yhteistyössä vastaanottavan tahon ja asiakkaan kanssa.

Asiakkuus tuetun työllistymisen palvelulinjalla voi myös päättyä työllistymiseen työmarkkinoille. Jos palvelulinjan asiakas työllistyy määräaikaiseen palkkatuettuun työhön, TE-toimisto kannustaa asiakasta pitämään työnhakunsa voimassa työsuhteen ajan, jolloin asiakkaalle voidaan tehdä työtarjouksia erityisesti työsuhteen loppuvaiheessa. Jos henkilön työnhaku jatkuu palkkatuetun työn päätyttyä, tuetun työllistymisen palvelulinjan asiantuntija arvioi yhdessä asiakkaan kanssa, onko palkkatuettu työ vaikuttanut asiakkaan palvelutarpeeseen siten, että asiakas siirtyy toisen palvelulinjan asiakkaaksi.