



PALVELUT JA DIGITALISAATIO –VALMISTELURYHMÄN 13. KOKOUS

Aika 28.11.2024 klo 13.00-15.00
Paikka Teams

Osallistujat

Eriksson Ethel (Sipoon kunta)
Erma Raisa (Uudenmaan ELY-keskus)
Ikkala Erja (Keuruun kunta)
Kallio Tuomas (TEM)
Kojonsaari Tapani (TEM)
Kytölä Tomi (OKM)
Kytömäki Tiina (TEM)
Leppänen Pasi (VM)
Makkula Heikki (KEHA)
Mizaras Eleni (KEHA)
Mäkelä Satu (Kaakkois-Suomen ELY-keskus)
Nieminen Minna (TEM), puheenjohtaja
Nieminen Tea (KEHA), sihteeri
Oksanen Pirjo, (Kuopion kaupunki)
Rantala Risto (Helsingin kaupunki)
Säippä Sari (Varsinais-Suomen ELY-keskus)
Säynämäki Tuula (Keski-Suomen TE-toimisto)
Turvanen Pipa (Turun kaupunki)
Valkonen Jaana (TEM)

1. Kokouksen avaaminen

Puheenjohtaja avasi kokouksen klo 13.

2. Asialistan hyväksyminen

Hyväksyttiin asialista.

3. Edellisen kokouksen 10.10.2024 muistion hyväksyminen

Hyväksyttiin edellisen kokouksen muistio muutoksitta.

4. Tietojärjestelmien tilannekatsaus ja vuodenvaihteen askelmerkit

Michael Kolehmainen esitteli, että vuoden vaihteessa kuntien käyttöön tulevat työvoimapalveluja koskevat järjestelmät ovat käyttövelvoitteen piirissä. Kehittämis- ja hallintokeskus vastaa työvoimapalvelujen valtakunnallisen tietovarannon, palvelualustan ja asiakas-tietojärjestelmäkokonaisuuden kehittämisestä ja ylläpidosta yhteistyössä työvoimaviran-omaisten kanssa. Käyttövelvoitteen piirissä olevat järjestelmät ovat URA, A-TMT, TYPPI ja YA-TE sekä niiden tietovarainnot. Lisäksi Mylly raportointipalvelualusta tukee työvoima-palveluja.

Kolehmainen kertoi, että muita työvoimapalveluun liittyviä järjestelmiä ovat KOTO-AJ, OPAL/ARVI ja KOPO sekä niiden tietovarainnot. Mahdollistavia palveluja ovat KIPA (kes-kitetty integraatoratkaisu), HETI portaali ja META kanta. Tiedottamisessa hyödynnetään TUUTTI ja PORTTI palveluja, joista PORTTI toimii teknisten asiantuntijoiden tietopank-kina ja palvelupyyntöjen luontikanavana.

Kolehmainen painotti, että vuodella 2025 haettavien käyttöoikeuksien hakemiseen on jul-kaistu kaksi hakulomaketta TE24 tietopankissa ja Tuutissa. Käyttövaltuushallinta kattaa järjestelmät kuten A-TMT, YA-TE, TUUTTI ja KOPO. URA ja URA VDI järjestelmien käyt-töoikeudet haetaan erikseen. Hakulomakkeet tulee palauttaa ajoissa, jotta tunnuksat ovat käytössä 1.1.2025 mennessä.

Kolehmainen korosti, että ylläpidon tukikanavat alueiden ja KEHA-keskuksen välillä löyty-vät Tuutti palvelusta, joka tarjoaa keskeisen informaation eri palveluista ja niiden kuvauk-set. Tuutti mahdollistaa vertaistuen ja asiantuntijapalvelut, ja teknisissä haasteissa on pääsy myös Porttiin, joka tarjoaa teknistä tukea.

Michael Kolehmainen ilmoitti, että KEHA-keskus järjestää tilannehuoneita vuodenvaihteen käyttöönottojen ympärille. Tilannehuoneet keskittyvät järjestelmien tekniseen toimintaan ja liiketoimintaan liittyviin haasteisiin. Käyttövaltuushallinta ja tietoliikenne tilannehuoneet ovat pidempikestoisia ja keskittyvät käyttövaltuuksiin ja tietoliikenteeseen liittyviin ongel-miin. YA:n testauksen tueksi järjestetään viikoittaisia tilannehuoneita teknisille vastuuhenkilöille.

Kolehmainen esitteli KEHA-keskuksen jatkuvan palvelun mallin, joka varmistaa, että kaikki järjestelmät tuotetaan vakioitujen mallien mukaisesti. Jatkuvan palvelun käynnisty-essä suoritetaan kullekin järjestelmäpalvelulle vakioidut selvitys- ja vastuutustoimenpiteet. Keskeisimmät ylläpitoprosessit ovat häiriönhallinta, muutoksenhallinta, tapahtumien ja palvelupyyntöjen hallinta, konfiguraationhallinta, ongelmanhallinta ja julkaisunhallinta. Näillä prosesseilla varmistetaan järjestelmien toimivuus ja kehittäminen.

Kolehmaisen esittelyn jälkeen Pipa Turvanen Turusta tiedusteli vuoden vaihteen viestintästä. Tähän vastattiin palattavan loppu puolella kokousta omassa esityksessä. Tietojär-jestelmien osalta mainittiin Tuutti viestintäkanavana sekä perustettavat tilannehuoneet on-gelmien ratkomiseen. Turvanen tiedusteli myös käyttövaltuushallintaan liittyvän exeliin liit-tyvistä muutoksista. Kolehmainen totesi selvittävänsä asiaa. Asiasta todettiin jatkettavan keskustelua kokouksen ulkopuolella.

5. C23-valmisteluryhmien tuotokset ja tilannekatsaus

Pirjo Oksanen esitteli C23 kuntien eri valmistelutyöryhmien keskeisiä huomioita, ja mitä he olivat sopineet eri kokonaisuuksista. Oksanen kertoi, että asiakasvalinnoissa ja ohjauk-sissa on tarpeen jatkaa tuotteistusta, jotta liikkuvien asiakkaiden hinnoittelua voidaan tehdä tarkemmin. Oksanen toi esille, että merivälitys oli sovittu, että Turku hoitaa keskite-tysti merivälityksen asiakkaat. Turku tekee kaikkien työllisyysalueiden kanssa kahdenkes-kiset sopimukset. Oksanen Pirjo toi esille C23 työryhmässä, että muutosturvan osalta työskentelyyn oltiin ottamassa mukaan kaikki 45 aluetta. Muutosturvan osalta oli saatu

muodostettua selkeä malli, joka oli otettavissa käyttöön. Keskustelua täytyy vielä käydä siitä, miten suuret rekrytoinnit hoidetaan tulevaisuudessa. Kuntien omista muutosturvatilanteissa sovittiin, että jokainen kunta/alue päättää itsenäisesti toimintatavan omaa kuntaa koskevassa muutostilanteessa. Oksanen kertoi C23 verkoston kesken sovitun, että yliaalliset ja valtakunnalliset hankinnoissa perustetaan verkosto, jossa jaetaan te-hankintoihin liittyvää tietoa. Hyvinvointialueen kanssa tehdystä yhteistyöstä todettiin, että kyseinen työryhmä jatkaa vuoden 2025 ajan. Ryhmän tehtävä ja tavoite kirjoitetaan uusiksi. Työryhmälle annettaisiin tehtäväksi palvelukonseptin kehittäminen. Osaamisen kehittämisessä tunnistettiin yhteisiä tarpeita toimialaosuamisessa ja liiketoiminnan perusteissa. Muuten osaamisen kehittämisen tarpeet ovat alueellisia.

6. Asiakas- ja neuvontapalvelut KEHA-keskuksessa 2025

Raisa Erma kertoi, että KEHA-keskuksen asiakas- ja neuvontapalvelut vuodelle 2025 perustuvat TE24- ja KOTO24-uudistuksiin liittyvien tehtävien rakentamiseen sekä laissa KEHA-keskukselle säädettyjen tehtävien laadukkaaseen hoitamiseen. Valmistelua on tehty vuoden 2024 aikana ValNe-projektissa, jossa on laadittu kokonaiskonsepti modernien, monikanavaisten digitaalisten teknologioiden valinnoista ja palvelusisältöjen suunnittelusta. Raisa Erma totesi, että KEHA-keskuksen asiakas- ja neuvontapalvelut täydentävät ja tukevat työllisyysalueiden palveluja, mutta suuri kokonaisuus ei tule olemaan valmis 1.1.2025. Palvelu turvataan kriittisissä tehtävissä ja kehittämistä jatketaan yhdessä sidosryhmien ja kumppanien kanssa.

Raisa Erma selitti, että työllisyyspalvelujen siirtyessä kuntien työllisyysalueille KEHA-keskuksella ei ole vastaavaa roolia suhteessa työllisyysalueisiin kuin valtionhallinnon toimijoiden välillä on ollut. Lainsäädäntö lähtee siitä, että työllisyysalueille siirtyvissä tehtävissä ensisijainen neuvontavelvollisuus suhteessa kansalaisiin on työllisyysalueilla. Raisa Erma korosti, että KEHA-keskuksen tehtävänä on työttömyysturva-asioissa yleinen työttömyysturvaneuvonta ja hallintolakiin perustuva neuvontavelvollisuus KEHA-keskuksen toimivaltaan liittyvissä tehtävissä sekä työllisyyspalvelujen asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyvä neuvonta. Kotoutumiseen liittyvän neuvonnan osalta jokaisella toimijalla on itsenäinen hallintolakiin perustuva neuvontavelvollisuus. Viranomaisneuvonnan osalta lakisääteinen tehtävä on oikeudellinen tuki työvoimaviranomaisille. Yritys- ja työnantaja-asiakkaiden osalta säädöspohjassa ei ole merkittäviä muutoksia, ja Yritys-Suomi neuvontapalvelu ja Yrittäjän talousapu -palvelu jatkavat entiseen tapaan. Raisa Erma mainitsi, että Work In Finland -kokonaisuuteen liittyy neuvontaa henkilöasiakkaille, työvoimaviranomaisille sekä työnantaja-asiakkaille.

Raisa Erma esitteli KEHA-keskuksen asiakasohjausmallin, joka koostuu kolmesta tasosta: itsepalvelu, keskitetty asiakas- ja neuvontapalvelu sekä vaativa asiantuntijapalvelu. Esimerkkinä kansalaisen työttömyysturvaneuvonta: asiakas etsii tietoa Työmarkkinatorilta (itsepalvelu), jättää yhteydenottopyynnön Työmarkkinatorin lomakkeella (keskitetty asiakas- ja neuvontapalvelu), ja KEHA-keskuksen asiakaspalvelija antaa yleisen tason neuvontaa tai hoitaa asian loppuun, mikäli se kuuluu KEHA-keskuksen toimivaltaan (vaativa asiantuntijapalvelu). Palvelukanavia ovat Työmarkkinatori, chatbotit, yhteydenottolomakkeet, puhelinpalvelu, Tuutti-palvelu, Suomi.fi/yritykselle, Yritys-Suomi puhelinpalvelu, Yrittäjän talousapu -palvelu sekä Work in Finland puhelinpalvelu. Raisa Erma painotti, että yhteistyölle asiakas- ja neuvontapalveluissa ei perusteta omaa foorumia, mutta KEHA-keskuksella tulee olla ajantasaiset yhteystiedot työllisyysalueille, jotta asiakkaat ja asiat osataan ohjata oikealle taholle. Viestintää palveluista asiakkaille ja sidosryhmille tehostetaan joulukuun aikana.

7. Äkilliset rakennemuutostilanteet kuntien ja valtion yhteistyönä

Tapani Kojonsaari esitteli, että työ- ja elinkeinoministeriöllä (TEM) on koordinoiva rooli rakennemuutoksissa. TEM:n toimintamalli perustuu systemaattiseen toimintatapaan, jossa

korostuvat ennakointi, tiedolla johtaminen ja tehokas reagointi. Rakennemuutostilanteissa TEM:n tehtävänä on varautua kielteisten vaikutusten minimointiin ja tukea alueellisia toimijoita.

Kojonsaari korosti, että äkillisissä rakennemuutostilanteissa on tärkeää luoda yhteinen tilannekuva ja varmistaa nopea, monitasoinen ja yhdenmukainen reagointi. Alueelliset toimijat, kuten työllisyysalueet, kunnat, maakunnan liitot ja ELY-keskukset, vastaavat toimenpiteiden suunnittelusta ja toteutuksesta. Yhdenmukainen viestintä on keskeistä onnistuneessa yhteistyössä.

Kojonsaari painotti, että ennakointi ja ajankohtainen tieto ovat avainasemassa muutosten tunnistamisessa ja niihin varautumisessa. TEM:n koordinoima valtioneuvoston ÄRM-verkosto kokoontuu säännöllisesti ja tilanteen edellyttämällä tavalla, jotta yhteinen näkemys tilanteen hoidosta ja toimien yhteensovittaminen varmistetaan.

Tapani Kojonsaaren jälkeen Eleni Mizaras jatkoi esittelemällä, että rakennemuutokset ovat jatkuva osa elinkeinoelämän ja osaamisen uusiutumista. Mizaras korosti, että muutokset voivat olla rajuja ja laajavaikutteisia, mikä edellyttää nopeaa ja monitasoista reagointia. Rakennemuutosten hoito vaatii ennakoivaa ja alueellista varautumista sekä skenaariotyöskentelyä.

Mizaras painotti, että positiiviset rakennemuutokset, kuten suuret investoinnit, vaativat tukea ja mahdollistamista. Negatiiviset ja äkilliset rakennemuutokset, kuten suuret irtisanomiset, edellyttävät nopeaa ja jämäkkää tilanteen haltuunottoa. Mizaras korosti viestinnän merkitystä kriisitilanteissa, joissa poliittinen ja median mielenkiinto on suurta.

Mizaras toi esille, että muutosturvan palveluilla ja verkostolla on suuri merkitys negatiivisten äkillisten rakennemuutostilanteiden hoidossa erityisesti alkuvaiheessa. Muutosturvan valtakunnallinen verkosto on toiminut tehokkaasti yhden luukun periaatteella yliaalueellisissa muutostilanteissa. Mizaras korosti, että yhteistyö KEHA-keskuksen ja kuntien kanssa on ollut rakentavaa ja onnistunutta muutosturvan valmistelussa ja kaikki työllisyysalueet on kutsuttu mukaan valmisteluun vuoden vaihteen siirtymää ajatellen.

Mizaras esitteli ajatuksia KEHAn roolista uudessa työllisyyden hoidon ekosysteemissä. Mainittavimmaksi ÄRM-tilanteissa nousi tiedolla johtaminen ja tiedon tuottaminen. Muut tehtävät tukevat työllisyyden hoitoa yleisesti, mutta palvelujen yhteiskehittämisen alla on mahdollista tehdä kehittämistä rakennemuutostilanteiden osalta.

Mizarasin jälkeen Risto Rantala jatkoi esitystä korostaen, että alueilla on vaihteleva määrä kokemuksia äkillisistä rakennemuutostilanteista (ÄRM) ja positiivisista rakennemuutostilanteista (PÄRM). Rantala painotti, että vastuu "joukkojen kokoamisesta" on jatkossa alueilla, kun taas ministeriö osallistuu tilannekuvan muodostamiseen ja mahdollisesti rahoitukseen.

Rantala toi esille, että työllisyysalueiden järjestämissuunnitelmaan on kirjattu toimintasuunnitelmien laadinta ÄRM/PÄRM-tilanteita varten. Rantala korosti, että ennakointia ja varautumista varten tulee tunnistaa ne kanavat ja lähteet, joiden avulla työ onnistuu. On tärkeää hyödyntää olemassa olevia ohjeistuksia ja materiaaleja, jotta ei tarvitse keksiä pyörää uudelleen.

Rantala painotti, että käytännön toimenpiteiden toteuttamisessa on tärkeää tunnistaa resurssit ja vastuutahot. Projektitiimien ja aikataulutuksen merkitys korostuu. Rantala korosti myös, että yhteistyö ja verkostojen muodostus ovat keskeisiä onnistuneessa rakennemuutosten hallinnassa.

Aikataulu syistä puheenjohtaja rajasi keskustelun käytävän kokouksen keskustelukentässä aiheesta. Sitä ei kuitenkaan syntynyt vaan keskustelua jatketaan valmistelun työryhmissä ja yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

8. Viestintätoimet vuodenvaihteessa

Tiina Kytömäki kertoi valtakunnallisesta viestintäkampanjasta, joka tukee alueiden omaa muutosviestintää ja sen alkamisesta viikolla 46 ja jatkuu aina viikolle 1-2. Ministeriön viestintätoimet loppuvuoden aikana sisältävät muun muassa tiedotteen muutostalouden korvaamisesta kunnille viikolla 48, yhteiskolumnin tiedolla johtamisesta ja työllisyystavoitteista viikolla 49 sekä TE24-uutiskirjeen viikolla 49 ja tarvittaessa tammikuussa. Lisäksi valtakunnallisten työllisyystavoitteiden hyväksymisestä tiedotetaan viikolla 51 ja työvoimapalveluiden järjestämisvastuun siirtymisestä viikolla 52/1.

Tiina Kytömäki sanoi luotettavan, oikea-aikaisen ja avoimen viestinnän olevan erityisen tärkeää tehostetun viestinnän tilanteessa. Viestintä toimii normaalin työn- ja vastuunjaon mukaisesti, mutta valmius tehostettuun viestintään on olemassa. Syyskuusta alkaen toiminut TEM/KEHA TE24-tilannehuone koordinoi yhteistyötä ja varmistaa valtion toimijoiden tiedonkulkua. Tilannehuoneen tehtäviin kuuluu tilannekuvan muodostaminen ja ylläpitäminen, viestintätoimet ja työnjako tehostetun viestinnän tilanteessa sekä varautumisviestit.

Kytömäki mainitsi, että TE2024-hankkeen valmistelutoimien kokoaminen historiikiksi on käynnissä. Tämä historiikki kokoaa yhteen hallinnonalan ja ministeriön sisäisiä, alueellisia ja valtakunnallisia valmistelutoimia vuodesta 2021 alkaen. Valmistelutoimien kokoaminen tukee viestintää vuodenvaihteessa ja palvelee myös tulevaa tiedontuotantoa ja hankkeita. Historiikki kootaan vuodenvaihteen jälkeen myös esitysmuotoon.

Tiina Kytömäen jälkeen Tea Nieminen kertoi, että uudistuksen toimeenpanon päivittyvät tietosisällöt ja uutisoinnit löytyvät Työmarkkinatorilta, Taimista, TE2024-tietopankista, Tuutista, Teams-kanavilta ja foorumeilta. KEHA-keskus on koonnut ja jakanut TE-toimistojen sekä työllisyysalueiden sisäiseen käyttöön loppuvuoden viestintätoimenpiteet, aikataulut ja työnjaot.

Tea Nieminen painotti, että vuoden vaihteessa mahdollisesti syntyviä kysymyksiä ja aiheita on ennakoitu, ja niihin on etsitty taustatietoja ja vastauksia johtamisen ja viestinnän tueksi. Osana normaalia toimintaa on järjestetty järjestelmien toipumisharjoitus, joka sisälsi viestinnällisen osuuden.

Tea Nieminen toi esille, että ajantasaista tietoa ja ohjeistuksia jaetaan käytössä oleviin ympäristöihin, kuten TE24-tietopankkiin, Tuuttiin ja verkkosivuille. Tuutin kautta viranomaiset voivat jättää yhteydenottopyyntöjä, ja häiriöhallinnan päivystysviestintä on laajennettu virka-ajan ulkopuolelle sekä viikonlopuille. Nieminen korosti, että viestintää tuotetaan ja jaetaan A-TMT käyttöönottoon liittyen, ja viestinnän johtamiseen on varauduttu varahenkilöineen.

Tea Nieminen päätti esityksensä kertomalla, että KEHA-keskus järjestää kuntaviestijöille erillisen vuorovaikutteisen viestintään keskittyvän tilaisuuden 2. joulukuuta. Lisäksi mediasuranta tehostetaan siirtymäkauden aikana ja sen yli.

9.

Muissa asioissa todettiin julkiset työvoima- ja yrityspalvelut -vastuunjakotaulukko olevan päivitettävänä ja valmistuttuaan julkaistavan TE24 tietopankissa ja Tuutissa. Seuraavasta kokouksesta todettiin, että maaliskuussa pidetään seurantakokous, jonka aikataulu ilmoitetaan myöhemmin.

10. Kokouksen päättäminen

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 15.05.