



TE-PALVELUT2024 JA KOTO24 –UUDISTUS – TOIMEENPANON KOORDINAATIORYHMÄN KOKOUS 5/2024

Aika	keskiviikko 21.8.2024 klo 9.45 – 11.00
Paikka	Teams-kokous (tiedot kalenterimerkinnässä)
Paikalla	Tanja Ståhlberg, TEM Lari Anttonen, TEM Päivi Blinnikka, TEM Marja Dimitrow, KEHA-keskus (asiakohta 3) Taina Eckstein, VM Raisa Erma, Uudenmaan ELY Miikka Halonen, KEHA-keskus Heikki Heikkilä, KEHA-keskus Kjell Henrichson, Varsinais-Suomen TE-toimisto Minna Helenius, Uudenmaan TE-toimisto Vesa Jouppila, KEHA-keskus Kati Jussila, VM Paula Karjalainen, TEM Tiina Kytömäki, TEM Hanna Liski-Wallentowitz, TEM Minna Nieminen, TEM Kirsti Ukkonen, KEHA-keskus (asiakohta 2) Taina Vuorinen, KEHA-keskus Nina Lehtimäki, TEM

Asialistalla:

1. Kokouksen avaus ja puheenjohtajan ajankohtaista

Pj. toivotti kaikki tervetulleiksi koordinaatioryhmän syyskauden ensimmäiseen kokoukseen. Miikka Halonen tuo muissa asioissa tiedoksi muuttopalveluiden kilpailutuksista.

Pj. toi ajankohtaisina asioina tiedoksi mm. seuraavia: allianssi -avainhenkilötiimin järjestäytymisen 23.8., saamenkielisten palvelujen tilanne tarkistetaan Lapin alueen suunnitelmista,

yhdenvertaisuus- ja tasa-arvo -teemasta on lähdössä YVV:n kirje työllisyysalueille ja aiheesta on tulossa syksyllä seminaari, kuntien päivitetyt sopimukset tullaan keräämään (TEM), työllisyysalueille on lähdössä kysely palvelutuotannosta (hankinnat -ryhmä), kuntia huolestuttaa osallisuus/riskienhallinta/ ATMT 3. käyttöönotto.

Valtakunnallisen työllisyyden edistämisen neuvottelukunnan kokous pidettiin 23.8.2024 (asialistalla: kevään 2024 alueelliset yhteistyö- ja seurantakeskustelut (ELY, KEHA, TEM) sekä eri toimijoiden tutustuminen työllisyysalueisiin – havaintoja valmistelun etenemisestä [SAK, Palta, SY], yhteenveto työllisyysalueiden valmistelusta [Kuntaliitto], valtakunnalliset työllisyyden edistämisen tavoitteet [luonnokset kommentoitavaksi ja keskusteltavaksi], neuvottelukunnan organisoituminen ja työsuunnitelma alkaen 1.1.2025, maksatustehtävät – valtakunnallisen valmistelun tilannekatsaus ja evästystä työllisyysalueille.

Tuotiin esille myös valtakunnallisen tiekartan syksyn asioita valmisteluryhmittäin.

Heikkilä toi esille, että TE-digin käyttöönottoon liittyen asiakastietojen mahdollisuutta on haettu yllättävän vähän kuntien puolelta, samoin yhteyshenkilöitä niihin on ilmoitettu vähän.

Kati Jussila kertoi rahoitus- ja budjetointiryhmän ajankohtaista, kesällä on ollut lausunnoilla VOS-lakiin tehtävät muutokset, mm. pykälämuutos työttömyysetuuksien korvaamisesta, jossa tarkennettiin tietojen antajaa (Kelan lisäksi STM). Kuntien valtionosuudet voivat tärkeitä vielä syksyllä.

Raisa Erma kertoi, että Uudellemaalle on tulossa erillisratkaisu hankintasopimusten osalta. Kunnilta on tullut palautetta, että sopimusten tekninen siirto on hankalaa, kun volyymit ovat niin suuria ja työllisyysalueita on niin paljon. Kun mallia selviteltiin valtakunnallisesti, olisivat kustannukset nousseet suuriksi. Vuoden vaihteen palvelusopimusten siirtoihin liittyy toimivaltakysymyksiä sekä teknisiä asioita. Asiasta tehdään erillistä ohjeistusta sekä hallinnon sisäisesti että työvoimaviranomaisille.

PADI-ryhmässä käsitellään syyskuussa, miten työvoima- ja osaamistarpeita voidaan yhteistyössä päästä kartoittamaan, tulossa on myös TE-digin tilannekatsaus ja YA-järjestelmä ja niihin liittyvä riskien hallinta. Lokakuussa tarkastellaan palveluitten suunnittelua sekä valtakunnallisia palveluita, henkilöstötietojen siirtoa sekä pidetään C23-kaupunkien tilannekatsaus.

2. Asiakassiirtojen toteutuminen / Kirsti Ukkonen, KEHA-keskus

Vuoden vaihteessa perustetaan uusi toimisto jokaiselle työllisyysalueelle. Toimisto nimitetään työvoimaviranomaisen (yksittäinen kunta, vastuukunta tai kuntayhtymä) virallisen nimen mukaan. Jokainen työvoimaviranomaisen asiantuntija, joka tarvitsee työssään oikeuden asiakastietojärjestelmään, saa esihenkilön hakemuksesta käyttäjätunnukset 1.1.25 alkaen tuotanto- ja koulutusympäristöön. Asiantuntijan käyttöoikeus asiakastietojärjestelmässä on kytketty toimistotietoon, eli hän käyttää järjestelmää työvoimaviranomaisen toimivallalla.

Nykyiset käyttäjätunnukset tuotanto- ja koulutusympäristöön päätetään 31.12.2024. Poikkeuksena kuitenkin on, että 1-2 asiantuntijalle/toimisto voidaan myöntää nykyisen käyttäjätunnuksen jatko 19.1.2025 asti esihenkilön pyynnöstä. Ko. asiantuntijat vastaavat siitä, että keskeneräiset asiat on hoidettu loppuun. KEHA-keskus pitää aiheesta tietoiskuja työllisyysalueille.

Asiakkaat siirtyvät vuoden vaihteessa järjestelmäpäivityksellä uusien työvoimaviranomaisen asiointitoimiston tunnuksille. Siirto tehdään massasiirtona ja samanaikaisesti koko Suomen alueella. Siirron yhteydessä asiakkaan tietoihin aikaisemmin tallennettu nimetty vastuuasiantuntija muuttuu uuden työvoimaviranomaisen ns. virtuaalivirkailijaksi. KEHA-keskus luo syksyn 2024 aikana A-TMT:lle valtakunnallisia asiakasryhmien tunnisteita, joita

voidaan hyödyntää siirtymävaiheessa. TE-toimisto ja työllisyyden kuntakoikeilu voi tallentaa tunnisteiden asiakkaan tietoihin asiakkaiden ns. salkutusta tukemaan.

Asiakkaiden jakaminen työvoimaviranomaisen tunnuksilta asiantuntijoiden tunnuksille, ns. salkutus, on uuden työvoimaviranomaisen vastuulla ja voidaan aloittaa 2.1.2025. Asiakas-salkkujen jakamisen kriteerit ovat työvoimaviranomaisen päätettävissä. Työnantaja-asiakkaiden vastuuvirkailija tieto tyhjenetään vuodenvaihteessa eivätkä asiakkuudet siirry automaattisesti uusille työvoimaviranomaisille. Työnantaja-asiakkaiden vastuuvirkailijatiieto tulee päivittää manuaalisesti siinä vaiheessa, kun asiakkaan tietoja avataan ensimmäisen kerran vuonna 2025.

Asiakas ohjataan kotikuntansa mukaisen työllisyysalueen vastuukunnan asiakkaaksi. Jos asiakkaalla ei ole kotikuntaa, käytetään asuinkuntaa. Asiakas, joka on vailla kotikuntaa tai asuinkuntaa Suomessa vuoden vaihteessa, asiointitoimistoksi asetetaan KEHA-keskus. KEHA-keskus siirtää asiakkaat manuaalisesti työllisyysalueen asiakkaaksi v. 2025 alussa sen mukaan minkä työvoimaviranomaisen alueelta asiakas hakee työtä.

TEM on linjannut, että henkilöasiakkaiden tiedottamisessa asiakassiirron yhteydessä käytetään vain valtakunnallisia, julkisia tiedotuskanavia. Tiedotuksesta vastaavat KEHA-keskus, Kuntaliitto, TEM ja ELY. TE-toimiston asiantuntijoita pyydetään lisäämään oman sähköpostin allekirjoitukseen tieto asiakkuuksien siirtymisestä (tekstin ohjeistus 25.9.2024 julkaistavassa KEHA:n ohjeistuksessa).

Työvoimaviranomaisen pääsy asiakastietoon 1.1.25 jälkeen

URA

- Työvoimaviranomaisella on valtakunnallinen näkyvyys asiakastietoon, ja asiantuntija pystyy käsittelemään toisen toimistoalueen asiakastietoa. = organisaatorajoituksia ei ole.
- URA:an perustetaan uusien työllisyysalueiden mukaiset työmarkkina-alueet, jonka perusteella asiantuntijalle ensisijaisesti näytetään asiakastietoa.
- Työvoimaviranomainen käyttää URA:a virkavastuulla vain työnkuvansa mukaisiin lakisääteisiin työtehtäviin.

A-TMT

- Työvoimaviranomaisella on näkyvyys niihin työllisyysalueisiin, joihin hänelle on haettu oikeudet.
- Työvoimaviranomaiset voivat sopia keskenään, jos asiantuntija tekee töitä yli työllisyysaluerajojen.
- Mm. työnvälitys ja työvoimakoulutuksen hallinnointi mahdollistetaan valtakunnallisesti.

3. Alustus kriisiviestinnästä / Marja Dimitrow, KEHA-keskus

Viestintätoimenpiteet määritellään ongelma- ja kriisitilanteiden vakavuuden ja vaikutusten perusteella ongelmatilanteiksi ja kriisitilanteiksi. Ongelmatilanteilla tarkoitetaan järjestelmiin tai viraston omaan toimintaan kohdistuvia ongelmia. Ongelmatilanteiden vaikutukset ovat yleensä melko vähäisiä. Ne hoidetaan rutiinitoimenpitein asiantuntijoiden, palveluntoimittajien ja viestinnän / virastojen toimesta. Ongelmatilanteet voivat kehittyä kriisitilanteiksi ja vaatia silloin tehostettua viestintää.

Kriisitilanteet ovat vaikutuksiltaan ongelmatilanteita vakavampia ja vaativat tehostetumpaa viestintää. Kriisitilanteita ovat esimerkiksi uhkatilanteet, ihmisen henkeä, turvallisuutta tai ympäristöä uhkaavat tilanteet, omaa toimintaa ja henkilöstöä, toimintakykyä tai toimitiloja uhkaavat tilanteet, negatiivinen mediajulkisuus, josta voi aiheutua mainehaittaa.

Käytiin läpi kriisiviestinnän tavoitteet.

Häiriö- ja kriisiviestinnän periaatteet:

- kriisitilanteen viestintä on osa johtamista ja olennainen osa tilanteen hallintaa.
- kriisiviestinnän periaatteet ovat samat kuin yleiset viestinnän linjaukset: viestintä on aktiivista, avointa, ennakoivaa ja vuorovaikutteista.
- tehokkaalla kriisiviestinnällä voidaan estää kriisin laajentuminen.
- aktiivisella viestinnällä voidaan myös ennaltaehkäistä kriisejä syntymästä.

On tärkeää, että toimintaa arvioidaan oikeiden ja asiallisten tietojen valossa ja että oma näkemys tulee uutisoinnissa ja muussa julkisessa keskustelussa selkeästi esille. Kriisitilanteessa vastuusuhteet pysyvät samoina kuin normaalioloissa, eli pääsääntöisesti tiedotusvastuu on aina toimintaa johtavalla viranomaisella tai taholla, jonka tehtäviin asia muutoinkin kuuluisi.

Kriisitilanteessa on hyvä menettelytapa nimetä Problem Manager ja ongelmanratkaisuryhmän ”kriisiryhmä”. Ryhmä selvittää ja määrittelee tarvittavien asiantuntijoiden roolit sekä ulkopuolisten yhteistyötahojen kiinnittymisen. Erityistilanteissa suorien yhteyksien määrä korostuu. Häiriötilanteissa on huolehdittava siitä, että ulosmenevien tietosisältöjen yhtenäisyyttä koordinoi johto, problem manager yhdessä kriisitiedottajan kanssa. Henkilöstön tarpeen havainnoida ja välittää tietoa esihenkilöille. Johto päättää eri tilanteissa erillisen tilanhuoneen perustamisesta ja sen osallistujista ja ns. Spokes Personin nimeämisestä medialle.

Todettiin, että sähköpostin allekirjoitus -viesti on hyvä ja sen voisi laittaa TE-toimistojen kirjaamoihin automaattivastauksiin, TE-toimistojen kirjaamojen sähköpostit toimivat maaliskuun loppuun, TE-virkailijoihin sähköpostit päättyivät tammikuussa. Viestinnän osalta on tarpeen tarkentaa roolit ja vastuut etenkin TEM:n ja Keha:n kriisiviestinnän osalta.

TE24 viestinnästä laaditaan parhaillaan kriisiviestinnän suunnitelmaa TEM:ssä ja on hyvä katsoa niitä paikkoja, missä kohtaa voi tulla kriisejä. Yksi tällainen selkeä kohta on riski asiakkaitten työnhakujen katkeamisesta asiakassalkutusten yhteydessä. Tanja S. ja Raisa E. laittavat tämän tarkasteluun.

4. Muut asiat

- voi toimittaa etukäteen

Miikka Halonen toi tiedoksi, että KEHA-keskus on kilpailuttanut valtakunnallisen muuttopalvelun TE24 -toimitilamuttoihin. Tarjouksia saatiin neljä kappaletta ja hankintapäätös on tehty. Valitusaika hankintapäätöksestä on vielä menossa ja muuttopalvelu olisi käytössä syyskuun alusta.

TE24 toimitilamuttoja on tulossa 94 kohteeseen ja muuttojen toteuttamiseen on haettu lisätalousarviosta 400 000 euron rahoitusta.

5. Kokouksen päättäminen

Päätettiin kokous klo 11.03.