



Kasvupalvelujen tilannekatsaus ja toiminnalliset vaihtoehdot

Jari Aaltonen

Vastuuvalmistelija, kasvupalvelut

SOTEMAKUjory 20.12.2017

Kasvupalvelut – uudistumisella kasvua

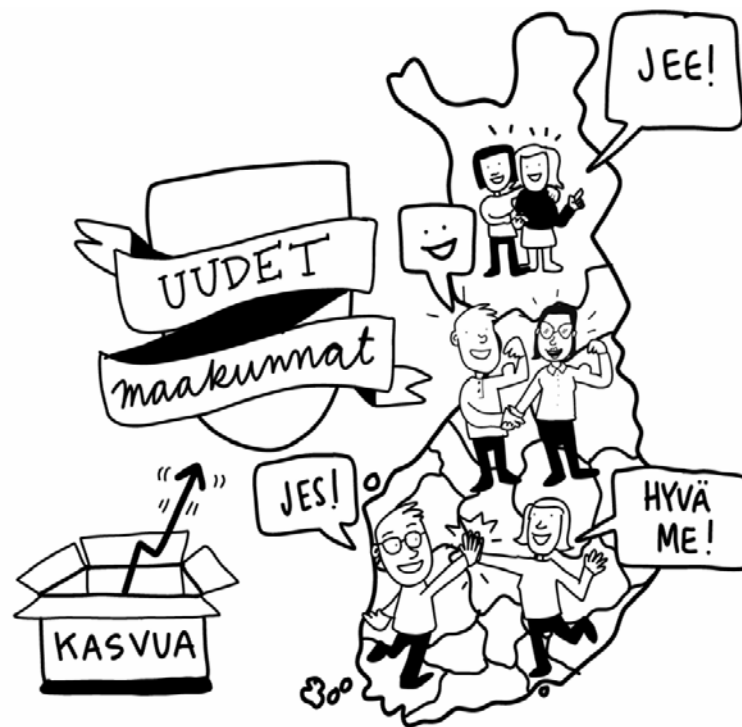


TE-palvelut ja ELY-keskusten yrityspalvelut kootaan ja uudistetaan uusien maakuntien kasvupalveluksi

Palvelulla edistetään yritystoimintaa, yritysten kasvua, uudistumista ja kansainvälistymistä sekä vastataan työmarkkinoiden muutoksiin

Kasvupalvelua tarjotaan alueellisesti ja valtakunnallisesti, yritys- ja henkilöasiakkaille

Asiakkaita tuetaan yrityksen elinkaaren ja henkilön työuran eri vaiheissa



MAAKUNNASTA MAAILMALLE
– MAAILMALTA MAAKUNTIIN!

Kasvupalvelun lainsäädäntökokonaisuus on valmisteilla

- Laki alueiden kehittämisestä ja kasvupalveluista
- Laki kasvupalvelujen järjestämisestä Uudenmaan maakunnassa
- Voimaanpanolaki
- Laki julkisista rekrytointi- ja osaamispalveluista
- Laki alueiden kehittämisen ja kasvupalvelujen rahoittamisesta
- Laki kotoutumisen edistämisestä

- Lausuntokierros keväällä 2017
- Loka-marraskuussa sidosryhmien kuuleminen
- HE:t eduskunnalle 3/2018
- Voimaan 1.1.2020 (voimaanpanolaki aikaisemmassa aikataulussa)

- Kumotaan mm. lait:
 - julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012)
 - alueiden kehittämisestä ja rakennerahastohankkeiden rahoittamisesta (8/2014)
 - kotoutumisen edistämisestä (1386/2010).

Kasvupalvelun palvelukokonaisuudet



- **Rekrytointi- ja osaamispalvelut**
 - Työhaun palvelut henkilöasiakkaille
 - Rekrytointipalvelut yrityksille ja muille työnantajille
 - Työnhakijoiden osaamisen kehittäminen
- **Yritystoiminta ja yrittäjäyys**
 - Yrittäjyyteen ja yrityksen perustamiseen liittyvät palvelut
 - Yrityksen liiketoiminnan kehittämiseen ja uudelleen järjestämiseen sekä osaamisen kehittämiseen liittyvät palvelut
 - Työelämän laadun ja tuottavuuden edistäminen
- **Rahoituspalvelut**
 - Lainat, rahoitukset, avustukset yrityksille
 - Tuet yritys- ja henkilöasiakkaille
- **Kansainvälistymisen palvelut**
 - Yritysten tukeminen kansainvälistymisen edistämiseksi
 - Työvoiman kansainvälisen liikkuvuuden tuki
- **Innovaatioympäristön palvelut**
 - Innovaatioiden ja keksintöjen tukemiseen tarvittava tuki
 - Ulkomaisten ja kotimaisten yritysten alueelle sijoittumiseen tarvittavat toimet
 - Innovaatioympäristöjen kehittäminen ja avustukset yritystoimintaa edistäville organisaatiolle
- **Lisäksi yhteisinä (tuki)palveluina**
 - Palvelutarvearviointi
 - Neuvonta ja palveluohjaus

2

Järjestäjän ja tuottajan roolin erottaminen



Maakunnalliset kasvupalvelut

- Kasvupalvelulaki 16 §*
- **Maakunnalla on velvollisuus järjestää** kasvupalveluina työmarkkinoiden toimivuuden ja osaavan työvoiman saatavuuden turvaamiseksi **rekrytointi- ja osaamispalveluja** siten kuin siitä säädetään julkisista rekrytointi- ja osaamispalveluista annetussa laissa ja muualla lainsäädännössä.
 - Rekrytointipalveluja työnhakijoille ja työnantajille
 - Uraohjausta
 - Kasvupalvelukoulutusta
 - Palkkatukea
- **Maakunnan tulee varata määrärahoja palkkatuen myöntämiseen.** Palkkatuen myöntämisestä säädetään erikseen alueiden kehittämisen ja kasvupalvelujen rahoittamisesta annetussa laissa.
- **Maakunta voi järjestää kasvupalveluja** yritystoiminnan ja yrittäjyyden sekä kansainvälistymisen edistämiseksi sekä palveluja, jotka luovat edellytyksiä innovaatioiden kehittämiseksi.
- **Maakunta voi myöntää rahoitusta** siten kuin siitä säädetään alueiden kehittämisen ja kasvu-palvelujen rahoittamisesta annetussa laissa.

* Perustuu TEM:n nettisivuilla julkaistun luonnokseen 3.10.2017. Muutokset ovat mahdollisia. Tiina Korhonen, TEM

Työnhakijan palvelut kasvupalvelu-uudistuksessa



Maakunnalla
velvollisuus

Kasvupalvelulaki

Järjestää rekrytointi- ja osaamispalveluja

Varata määrärahoja palkkatukeen

Laki julkisista rekrytointi- ja osaamispalveluista

Kasvupalvelun rahoituslaki

Jokaisessa maakunnassa olevat 'minimi'-palvelut

Tietoa osaavan työvoiman saatavuudesta ja työtilaisuuksista
Rekrytointiin ja työnhakuun liittyvää neuvontaa ja ohjausta
Työtilaisuuksien ja työnhakijoiden yhteensovittamista

Ammatinvalinta- ja uraohjaus

Kasvupalvelukoulutus

Palkkatuki

Maakunta voi lisäksi järjestää

Muut rekrytointia ja työnhakua tukevat palvelut

Muut henkilöasiakkaan osaamista kartoittavat ja kehittävät palvelut
Työkokeilu

Starttiraha

Maakunta tekee päätöksen

Työttömyysetuudella tuettu omaehtoinen opiskelu (TTL)

Tutkintotavoitteinen työvoimakoulutus (OKM)

Kasvupalvelujen monikanavamalli



Työmarkkinatori

HenkilöCRM

Suomi.fi

Asiakkaan oma asiointi

EURA 2014

Maakunnan kotisivut

Palveluntuottajien kotisivut



"KasvuASPA"

Yhteinen asiakasneuvonta ja sähköisten palvelujen tuki

Maakunnan palveluneuvonta

Palveluntuottajien palveluneuvonta



Maakunnan palvelupisteet

- Työnhakijoille ja työnantajille

- Monialainen yhteispalvelu

- Ohjaamot

Yhteispalvelupisteet

Palvelun tuottajien palvelupisteet

Asiakastietojärjestelmien käyttövelvoite

Kokeiluilla pohjustetaan kasvupalvelumallin käyttöönottoa



- **Työvoima- ja yrityspalvelujen alueelliset kokeilut 2017–2018**
 - Tavoitteena kehittää asiakaslähtöisiä palvelujen tuottamismalleja
 - Kokemukset sote- ja TE-palvelun yhdistelmästä, kasvokkaisen palvelun lisäämisestä ym.
 - Kokeilun arviointi on käynnistynyt erillisenä TEAS-tutkimushankkeena. Tutkimus toteutetaan ns. kehittävän arvioinnin menetelmänä, mikä tarjoaa mahdollisuuden sparrata kokeiluja.
- **Markkinalähtöisiä kokeiluja 2018–2019(2020)**
 - Kasvupalvelujen uuteen järjestämis- ja tuottamistapaan valmistaudutaan systemaattisesti ja vaiheittain
 - Vuosina 2018–2019 toteutetaan kokeiluhankkeita, joilla tuetaan kasvupalvelun järjestäjä-tuottajamallin käyttöönottoa ja markkinoiden rakentumista.
 - Uusissa hankkeissa huomiota kiinnitetään mm. yliajallisuuteen, riittävän suureen asiakasvolyymiin, asiakasohjauksen toteuttamiseen, tarkoituksenmukaisiin asiakaskohderyhmiin ja mahdollisuuksiin edistää sote- ja kasvupalvelujen yhteensovittamista
 - Tavoitteena JTYPL:n muuttaminen tukemaan kokeiluja; mm. haastattelut ja suunnitelmat siten, että kokonaisten palveluprosessien hankkiminen esim. tietyille asiakasryhmille olisi mahdollisia
- **Työllisyys SIB -hankkeen alustava aikataulu**
 - Hankehallinnojan kilpailutus ja valinta 1/2018 mennessä
 - Palvelujen käynnistäminen ja seuranta viimeistään Q3/2018
 - Kuntien ja alueiden mukaan tulo hankkeeseen 12/2018 saakka

Kasvupalvelu avaa mahdollisuuksia

- Palvelut asiakastarpeiden mukaisesti, järjestäjän vastuulla
- Maakunnan huolehdittava kustannustehokkaasta palvelujen tuottamisesta
- Älykästä hankintaa, uudenlaista ostamista
- Palvelumuotoilu ja vaikuttavuuden innovointi yrityksille
- Yleiskatteellista rahoitusta voidaan täydentää hankerahoituksella (ESR), jolloin saadaan kehitysyhtiöt, oppilaitokset ja kolmas sektori mukaan palvelutuotantoon
- Maakunnan on huolehdittava palvelujen yhteensovittamisesta
- Kasvupalvelujen yhteensovittamistehtävä edellyttää keskusteluja ja sopimista kunnan, maakunnan ja valtion kesken
- Etelä-Pohjanmaalla on käynnistynyt kuntien ja maakunnan välinen työryhmätyöskentely, jossa pyritään sopimaan elinkeinojen ja yritysten edistämistehtävistä ja työnjaosta kuntien elinkeinotoimen, kehitysyhtiöiden ja maakunnan kesken. Mukana kaikkien kuntien edustus. Kehittyneempää palvelumallia rakennetaan mm. palvelumuotoilun keinoin, jossa myös yrityksiä mukana.
- Tavoitteena on rakentaa julkisista yrityspalveluista helpommin hahmotettava palvelukokonaisuus, joka kattaa koko maakunnan.



Kasvupalvelujen toiminnallisten vaihtoehtojen
valmistelu

VATE:n evästys jatkovalmisteluun

www.uusiep.fi

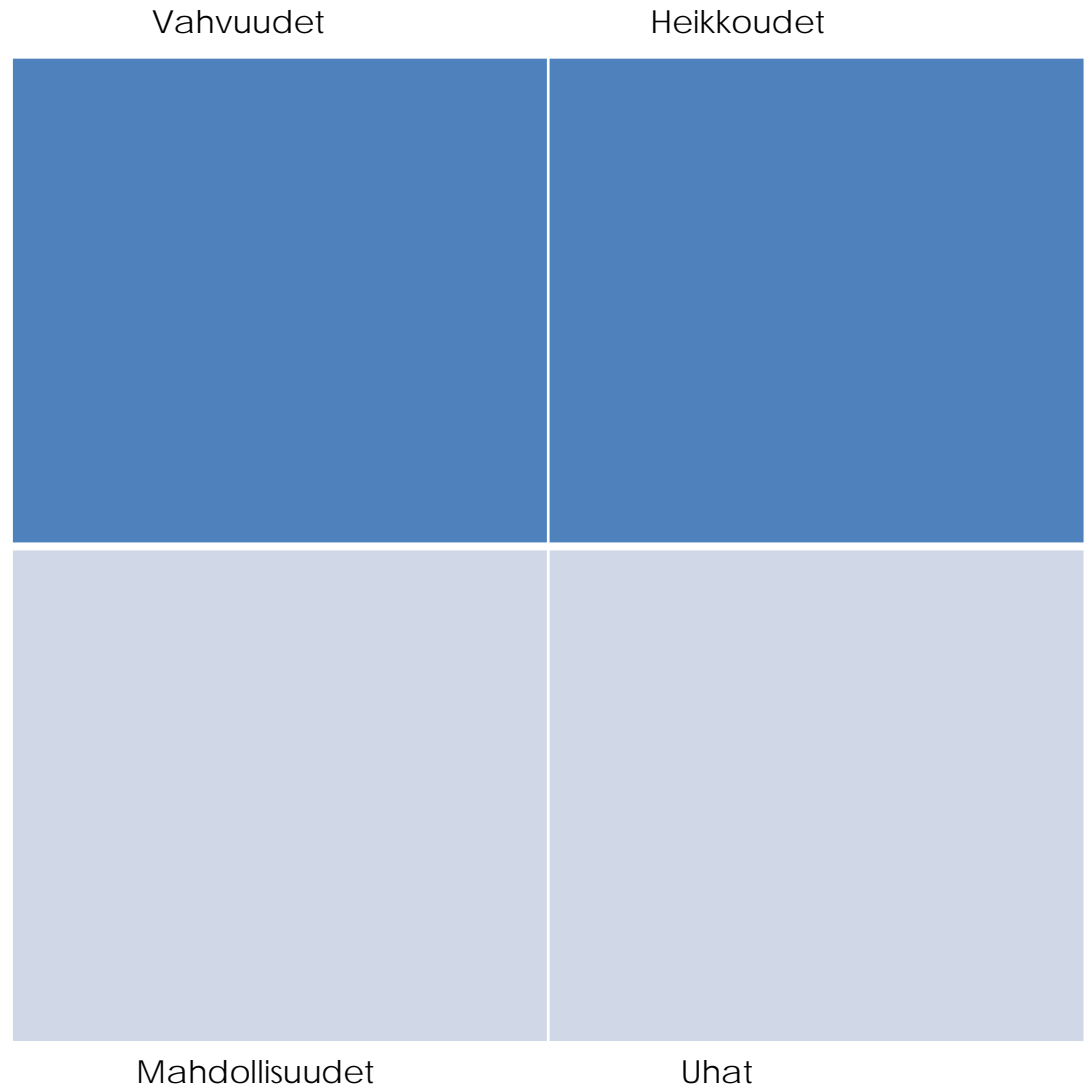
1. Kokonaisulkoistus

- Ulkoistettu työvoima- ja yrityspalvelut, kaikki palvelut ja asiakkaat, pl. viranomaistehtävät
- Asiakasvolyymit:
 - TE-toimiston henkilöasiakkaat n. 17.000, joista työttömät x,
 - uudet avoimet työpaikat x,
 - rahoitus- ja kehittämispalvelujen yritysasiakkaat x
- Järjestämistoiminnon tehtävien (sis. viranomaistehtävät) resurssitarve x htv
- Määrärahatarve ostopalveluihin x €
- Kokonaismäärärahan tarve x €
- Ydinprosessit:
- Palvelukokonaisuudet:
- Taloudellinen riskiarvio (1-5):
- Toiminnallinen riskiarvio (1-5):

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none">- Uusia innovaatioita palvelujen tuottamiseen- Esim.	<ul style="list-style-type: none">- Järjestäjän oltava hyvin selvillä asiakasryhmien palvelutarpeista
<ul style="list-style-type: none">- Palvelun tuottajien osaaminen laajasti käyttöön	<ul style="list-style-type: none">- Onko palvelun tuotantoon riittävästi kiinnostuneita toimijoita?
Mahdollisuudet	Uhat

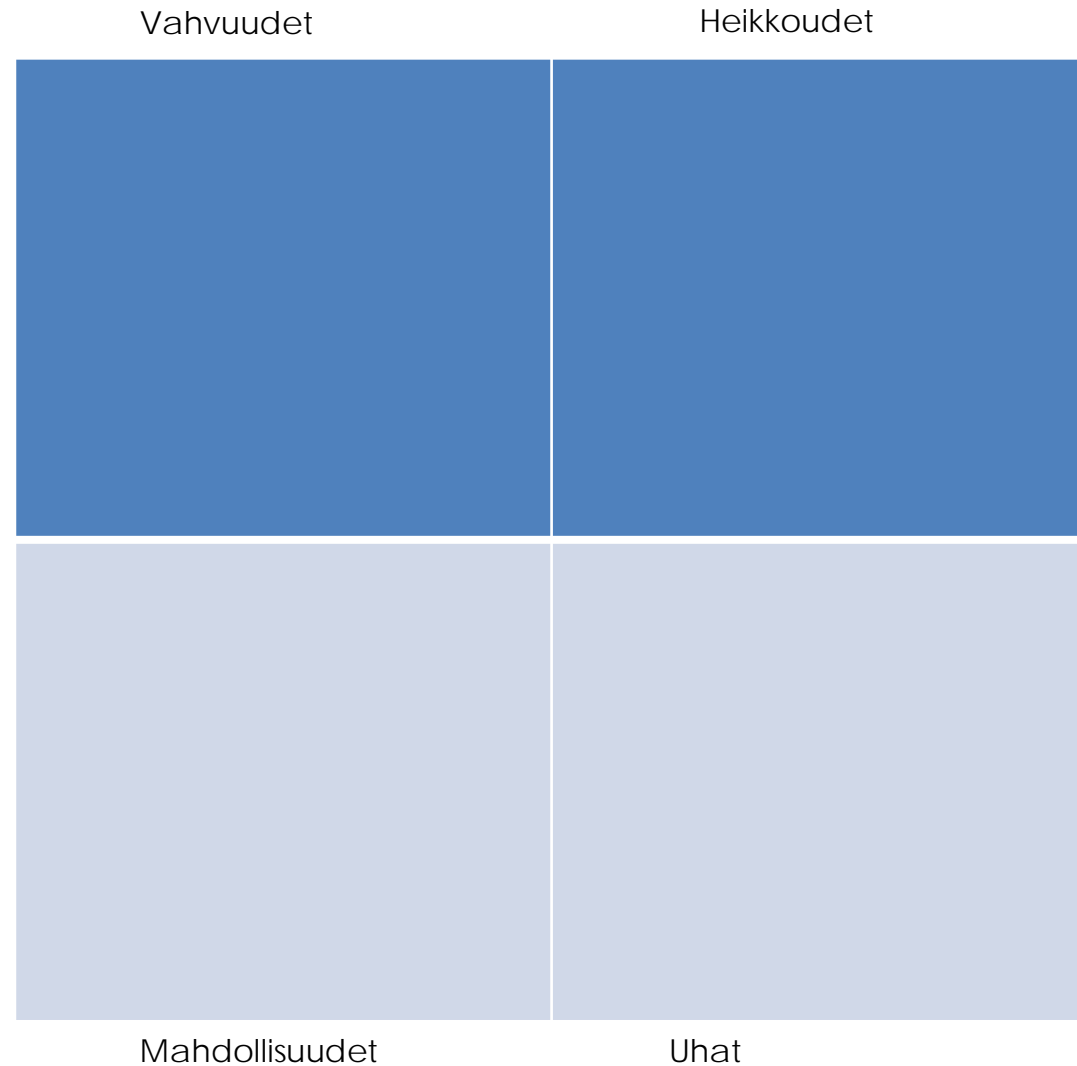
2. Osittaisulkoistus

- Tietyt palvelukokonaisuudet tai prosessit on ulkoistettu kokonaisuudessaan
- Palvelukokonaisuus tarkoittaa samaan tehtävään tai asiakastarpeeseen perustuvaa palvelujen ryhmää
- Asiakasvolyymit:
 - Palvelukokonaisuus tai prosessi a:
 - Palvelukokonaisuus tai prosessi b:
 - Palvelukokonaisuus tai prosessi c:
- Järjestämistoiminnon tehtävien (sis. viranomaistehtävät) resurssitarve x htv
- Määrärahatarve ostopalveluihin x €
- Oman tuotannon resurssitarve x htv
- Kokonaismäärärahan tarve x €
- Taloudellinen riskiarvio (1-5):
- Toiminnallinen riskiarvio (1-5):



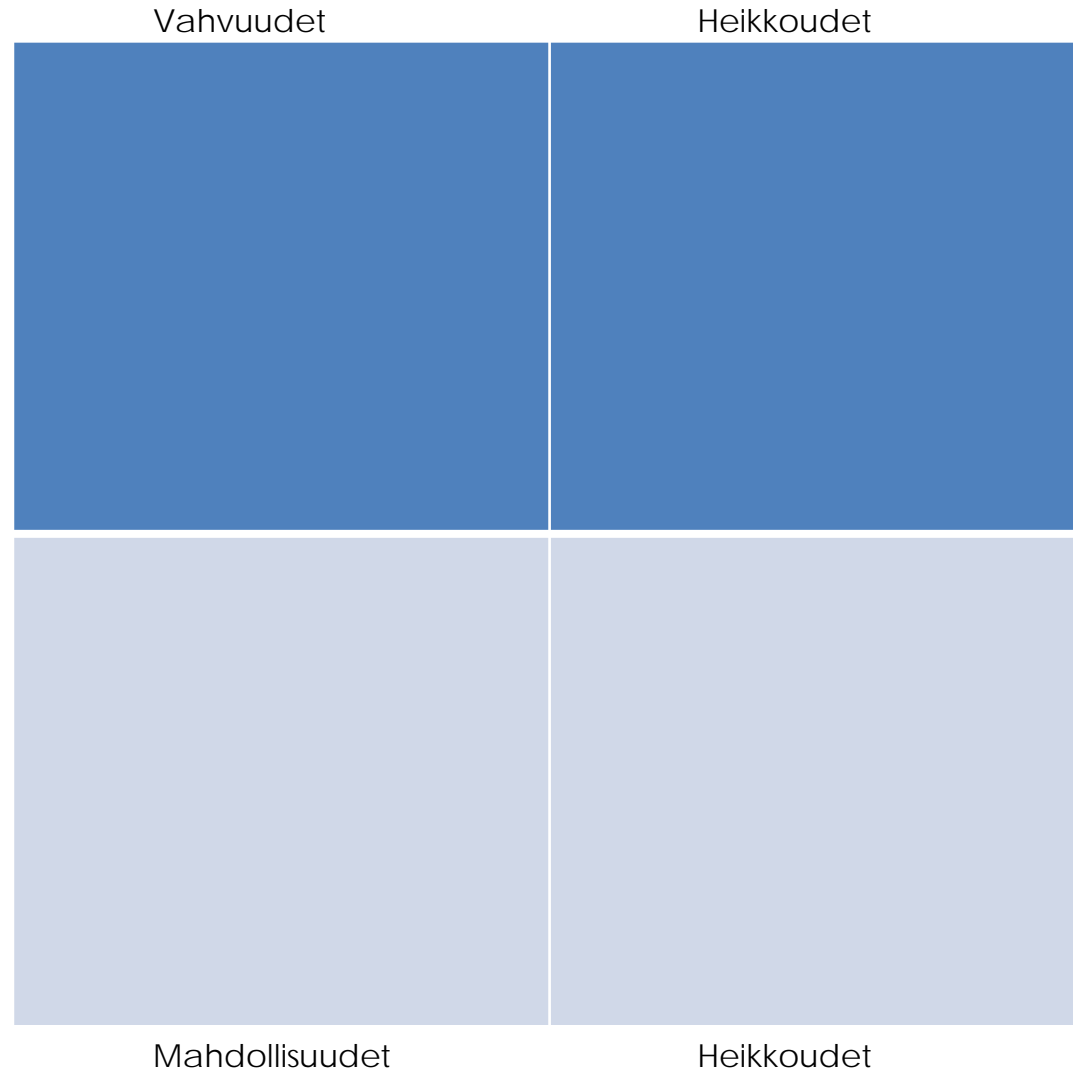
3.Valittujen asiakassegmenttien ulkoistus

- Kokonaisulkoistus tiettyjen asiakassegmenttien osalta
- Asiakassegmentit ja -volyymit
 - A)
 - B)
 - C)
 - D)
- Järjestämistoiminnon tehtävien (sis. viranomaistehtävät) resurssitarve x htv
- Määrärahatarve ostopalveluihin x €
- Oman tuotannon resurssitarve x htv
- Kokonaismäärärahan tarve x €
- Taloudellinen riskiarvio (1-5):
- Toiminnallinen riskiarvio (1-5):



4. Yksittäisten palvelujen osto

- Ostetaan erikseen eri asiakasryhmien tarpeisiin valittuja palveluita
- Asiakasryhmät ja -volyymit
 - Asiakasryhmä a)
 - Asiakasryhmä b)
 - Asiakasryhmä c)
 - Asiakasryhmä d)
 - Asiakasryhmä e)
- Järjestämistoiminnon tehtävien (sis. viranomaistehtävät) resurssitarve x htv
- Määrärahatarve ostopalveluihin x €
- Oman tuotannon resurssitarve x htv
- Kokonaismäärärahan tarve x €
- Taloudellinen riskiarvio (1-5):
- Toiminnallinen riskiarvio (1-5):



Palvelun järjestäjän ja tuottajan liittymäpinnat

(soveltaen henkilö- ja yritysasiakkaan osalta)

- Asiakkaan kohtaaminen, palvelutarve (suunnitelma) ja palveluun ohjaaminen
- Asiakkaan vastuista ja velvollisuuksista informoiminen
- Asiakasprosessin kokonaisvastuu, seuranta ja koordinointi
- Asiakkaan palvelukokonaisuuden tai palvelupolun suunnittelu ja seuranta
- Asiakkaan valinnanvapaus uuteen palveluun tai palvelun tuottajan vaihtaminen
- Asiakkaan ohjaus uuteen palveluun tai toisen palvelun tuottajan palveluun
- Asiakastiedon siirtyminen asiakkaan mukana
- Palvelujen yhteensovittamistehtävä muiden palvelujen osalta (kunnat, valtakunnalliset kasvupalvelut, hankkeet ja projektit, 3. sektori jne.)

Millainen on järjestäjän, viranomaistehtävien, maakunnan oman tuotannon ja ulkoisten palvelun tuottajien työnjako?

Miten tulevat asiakastietojärjestelmät ja muut järjestelmät mahdollistavat tai tukevat tätä toimintaa?

Palvelujen ostamiseen liittyvät yhtymäpinnat

- Palvelujen, palvelukokonaisuuksien ja ydinprosessien määrittely
- Asiakkaiden palvelutarpeiden tunnistaminen ja toimintaympäristön ennakointi
- Palvelujen riittävä "tuotteistustaso" kilpailutuksen tueksi
- Palvelukokonaisuuksien yhtymäpinnat ja menettely (monialainen palvelu, ohjaamot, hankkeet)
- Hankintatoiminnan suunnittelu, ajoitus ja toteuttaminen
- Asiakkaiden yhdenvertaisuudesta huolehtiminen (ulkoistetut palvelut ja/tai oma tuotanto)
- Palvelujen hinnoittelu ja rahoituksen riittävyyden varmistaminen
- Palvelun tuottajien ohjaus tarjouspyynnöillä, hyväksymismenettelyllä, sopimuksilla ja palvelutuotannon seurannalla
- Omavalvonnan organisointi ja toteutus
- Kustannusvaikuttavuudesta ja tuloksellisuudesta huolehtiminen

Palvelujen ostamiseen vaikuttaa ennen kaikkea maakunnan strategiset valinnat, asiakkaiden ja asiakasryhmien tarpeiden tunnistaminen sekä käytettävissä oleva rahoituskehys.