

Keski-Suomen kasvupalvelun asiantuntijaryhmä

toinen väliraportti 24.3.

Tulevaisuuden maakuntapalvelut - kasvupalvelut

1. Kasvupalvelujen palvelulupaus

Kasvupalvelun palvelulupaukset määritetään maakuntavaltuuston vahvistamassa palvelustrategiassa. Palvelulupaukset voivat liittyä esimerkiksi käsittelyaikaan, saatavuuteen, saavutettavuuteen, laajuuteen tai laatuun.

Kasvupalveluryhmä esittää seuraavia palvelulupauksia (palvelulupaukset voidaan täsmentää vasta substanssilakien valmistuttua):

- Kasvupalvelut ovat tarjolla koko Keski-Suomen alueella verkkopalvelun, puhelinpalvelun, etäpalvelun tai muun kasvokkaisen palvelun muodossa.
- Käsittelyaika/palvelulupaus/palvelutakuu erikseen määriteltyjen palvelujen osalta
- Palvelujen saatavuus erikseen määriteltyjen palvelujen osalta

2. Kasvupalvelujen asiakkaat

Maakunnan kasvupalvelujen asiakkaita ovat kasvua tavoittelevat yritykset, luonnolliset henkilöt, yritykset, muut yhteisöt ja säätiöt, jotka kyseisiä palveluja tarvitsevat sekä sellaiset kasvupalveluihin liittyvät tutkimus- ja kehitystoimintaa harjoittavat yhteisöt, virastot ja laitokset, joiden toiminta tähtää kasvupalvelun tavoitteiden edistämiseen. Kasvupalvelun valtakunnallisessa valmistelussa asiakkaat on jaoteltu seuraavasti:

Yritysassiakkaat (kaiken kokoiset ja ikäiset yritykset yritystoiminnan elinkaaren eri vaiheissa)

- Yritystoimintaa käynnistävät henkilöt ml. keksijät
- Kasvua ja kehittymistä tavoittelevat yritykset
- Liiketoimintaa ylläpitävät yritykset
- Kansainvälistymistä tavoittelevat ja kv-toimintaa laajentavat yritykset
- Muutostilanteissa olevat yritykset (rakenteellinen muutos, omistajanvaihdos)

Henkilöasiakkaat (palveluja työuran eri vaiheissa: työssä olevat, työttömyysuhanalaiset, työttömät, maahanmuuttajat)

- Työpaikan vaihtajat ja hakijat - Henkilöt, jotka tarvitsevat työnvälityspalvelua (osaaminen kunnossa)
- Osaamistaan uudistavat henkilöt - Henkilöt, jotka tarvitsevat uraohjausta ja/tai osaamisen kehittämistä
- Yrittäjyyttä uravaihtoehtona suunnittelevat asiakkaat
- Monialaista työllistymisen tukea tarvitsevat asiakkaat – Henkilöt, joiden työllistymisen edistäminen edellyttää kasvupalvelun ja sote-palvelun yhteistyötä

3.4.2017

Yhteisöasiakkaat ja muut työnantajat (kunnat, työnantajat, kehittämissyhtiöt, yliopistot, korkeakoulut, valtion muut laitokset, järjestöt...)

- Työvoiman hankinta ja kehittäminen
- Elinkeinoelämän toimintaympäristön/innovaatioympäristön kehittäminen
- Investointien edistäminen

3. henkilöstö ja muut resurssit

Maakunnan kasvupalveluihin sisältyviä tehtäviä järjestetään ja tuotetaan sekä niihin liittyviä hallinnollisia tehtäviä hoidetaan nykyisin ELY-keskuksissa ja TE-toimistoissa. Tulevaisuudessa maakunta voi tuottaa palveluja vain markkinapuutteen tilanteessa. Maakuntaan jää siis pääosin kasvupalvelujen järjestämistehtäviä sekä julkisen vallan tehtäviä.

Maakuntauudistukseen liittyvä järjestämis- ja tuottamistehtävien erottaminen siirtää merkittävän osan toiminnasta markkinoille. Lakiluonnoksessa on arvioitu, että viranomaisten tuottamat tehtävät voisivat vähentyä jopa 75-85 prosenttia. Viranomaistehtäviin jäisi vain 15-25 prosenttia nykyisestä henkilötövuosimäärästä. Viranomaistehtävillä viitataan lakiluonnoksessa nähtävästi sekä julkisen hallinnon tehtäviin että kasvupalvelujen järjestämistehtäviin.

ELY-keskuksen osalta kasvupalvelut koskevat E-vastuualueen tehtäviä sekä rahoitus-, maksatus- ja takaisinperintätehtäviä, jotka on keskitetty rakennerahasto ELYihin, joista Keski-Suomi on yksi. E-vastuualueella hoidetaan myös maaseututehtäviä, jotka eivät sisälly kasvupalveluihin.

E-vastuualueen työllisyys, osaaminen ja kulttuuriyksikkö hoitaa työllisyyteen, osaamiseen ja kulttuuriin liittyviä kehittämistehtäviä ja oman tuotannon rakennerahastohankkeita sekä työvoimapalvelujen hankintatehtäviä. Yritysrahoitukseen ja kehittämiseen liittyvät tehtävät ovat pääosin julkisia hallintotehtäviä ja niitä hoidetaan osana rahoitusyksikön tehtäviä.

Koska rahoitus- ja maksatustehtävissä hoidetaan Keski-Suomea laajempaa rakennerahastoaluetta, tehtävien hoitamiseen käytettävät toiminta- ja substanssimäärärahat jakautuvat useiden maakuntien alueelle. Nämä maakunnat ovat Keski-Suomen, Pirkanmaan, Varsinais-Suomen, Satakunnan, Pohjanmaan, Keski-Pohjanmaan ja Etelä-Pohjanmaan maakunnat. Lähes kaikki TE-toimiston tehtävät ovat kasvupalvelutehtäviä.

Kasvupalveluihin lukeutuvat henkilöstöresurssit ovat seuraavat:

TE-toimisto	166,7 htv
ELY-keskus rahoitus	8,4 htv
ELY-keskus maksatus	4,5 htv
ELY-keskus työllisyys, osaaminen ja kulttuuri	10,5 htv
Yhteensä	190,1 htv

3.4.2017

Markkinoille siirtymisen jälkeen maakunnan kasvupalveluihin jäisi arviolta 65 htv:n resurssi, mikäli TE-toimiston resursseista 75 prosenttia siirtyisi markkinoille.

Muihin resursseihin sisältyy valtakunnallinen tietojärjestelmä (työmarkkinatori), joka muodostaa kansallisen työnvälityksen palvelualustan. Kyseessä on digitaalinen kohtaamispaikka, jossa työnhakijat, työnantajat ja muut toimijat tarjoavat palveluitaan – työmarkkinatori tarjoaa kansallisen tietovarannon ja avoimet rajapinnat muille rekrytointiportaaleille. Työmarkkinatorin toteuttaa julkinen sektori, sisältö perustuu kansalaisten ja yksityisen sektorin tietoihin; työmarkkinatorin tietopohjaa laajentaa myös julkisen sektorin poikkihallinnollinen osallistuminen. Järjestelmä toimii yhteen valtion, itsehallintoalueiden, kuntien ja muiden sektorien kanssa ja kytkeytyy kansalaisen digitaaliseen palvelunäkymään.

3. palveluiden järjestäminen ja tuottaminen

Kasvupalvelujen järjestäminen

Maakuntalain mukaan tehtävien hoidosta järjestämisvastuussa oleva maakunta vastaa asukaan laissa säädettyjen oikeuksien toteutumisesta ja palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisesta sekä järjestettävien palvelujen ja muiden toimenpiteiden:

- 1) yhdenvertaisesta saatavuudesta;
- 2) tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä;
- 3) tuottamistavasta;
- 4) tuottamisen ohjauksesta ja valvonnasta;
- 5) viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä.

Maakunta vastaa tehtäviensä rahoituksesta, vaikka järjestämisvastuu on siirretty toiselle maakunnalle tai tehtävän hoitamisesta vastaa lain perusteella toinen maakunta.

Aluekehittämis- ja kasvupalvelulain mukaan maakunta vastaa lakisääteisten kasvupalveluiden järjestämisestä alueellaan maakuntalain mukaisesti. Maakunnan järjestämisvastuuseen kuuluu lisäksi vastuu kasvupalvelujen yhteensovittamisesta kokonaisuuksiksi sekä toiminnan yhteensovittaminen kunnan, valtion ja maakunnan muiden palvelujen kanssa. Järjestämisvastuussa oleva maakunta huolehtii lisäksi siitä, että palvelun tuottajat toimivat keskenään yhteistyössä siten, että asiakkaiden käytössä on yhteen sovitettuja palveluja.

Maakunnan järjestämisvastuuseen kuuluu eri palvelukokonaisuuksiin liittyvien tehtävien lisäksi:

- Palvelujen tarveharkinta ja maakunnan resurssien käyttämistä koskeva päätöksenteko;
- Palvelujen saatavuuden varmistaminen siten, että asiakas voi mahdollisimman monen palvelun osalta valita tarvitsemansa palvelun tuottajan useammasta kuin yhdestä vaihtoehdosta; ja
- Palvelujen tuottajana olevan maakunnan yhtiön ohjaaminen silloin, kun palvelujen saatavuutta ei muutoin ole voitu varmistaa.

3.4.2017

Maakunnallisina kasvupalveluina järjestetään rekrytointeja ja osaamista, yritystoimintaa ja yrittäjyyttä, innovaatioympäristöä, kansainvälistymistä ja rahoitusta koskevia palvelukokonaisuuksia. Maakunta voi lisäksi järjestää alueellaan myös muita palvelukokonaisuuksia tai palveluita maakuntalain 6 §:n mukaisen toimivaltansa rajoissa. Maakunnallisia kasvupalveluja varten järjestetään lisäksi yhteisten palvelujen palvelukokonaisuutena palveluohjausta ja tietopalveluja.

Kasvupalvelujen tuottaminen

Kasvupalveluja voivat tuottaa yksityiset yritykset, kuntien yhtiöt (ml. oppilaitokset yhtiömuodossa) sekä järjestöt (tukiriippumattomat). Maakunta voi tuottaa kasvupalveluja vain markkinapuuutteen tilanteessa. Maakunnan tuottaessa itse kasvupalveluja sen on annettava palvelujen tuottaminen maakunnan palvelulaitoksen omistaman yhtiön tai yhteisön hoidettavaksi (*yhtiöttämisvelvollisuus*).

Maakuntalain mukaan maakunnan tulee varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla liikelaitoksella sekä palveluja tuottavilla yrityksillä, yhteisöillä ja säätiöillä on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta.

Aluekehittämis- ja kasvupalvelulain mukaan maakunta voi palveluja koskevassa sopimuksessa tai palvelun tuottajan hyväksymistä koskevissa ehdoissa määrittellä, millä tavoin palvelun tuottajan on

- 1) noudatettava maakuntastrategiaa;
- 2) toteutettava asiakkaan palvelut asiakassuunnitelman mukaisesti;
- 3) noudatettava maakunnan määrittelemiä palvelukokonaisuuksia ja palveluketjuja sekä varmistettava palveluketjujen integraation toteutuminen ja toimittava integraation edellyttämässä yhteistyössä muiden palvelun tuottajien kanssa;
- 4) tallennettava asiakastiedot maakunnan nimeämiin valtakunnallisiin järjestelmiin ja
- 5) toimitettava maakunnalle sen järjestämistehtävän edellyttämät tiedot palvelujen käytöstä.
- 6) LUONNOS tehdessään etua suovia hallintopäätöksiä koskee kasvupalvelun tuottajaa yleishallinto-oikeudellinen lainsäädäntö.

TE-toimiston ja ELY-keskuksen nykyisten tehtävien luonnetta suhteessa maakunnan kasvupalvelujen järjestämis- ja tuottamistehtäviin on arvioitu kasvupalvelun asiantuntijaryhmän ensimmäisessä väliraportissa. Tarkempaan tehtävien määrittelyyn päästään vasta substanssilainsäädäntöjen valmistuttua.

4. Kasvupalvelun vaikuttavuus; yhteiskunnallinen ja asiakasvaikuttavuus

Kasvupalvelulla edistetään uutta yritystoimintaa, yritysten kasvua, uudistumista ja kansainvälistymistä sekä vastataan työmarkkinoiden muutoksiin. Kasvupalvelulla tuetaan ja ohjataan Keski-Suomen talouskehitystä, uuden työn ja uusien työpaikkojen syntymistä sekä osaavan

3.4.2017

työvoiman saatavuutta. Kasvupalveluilla turvataan Keski-Suomen hyvinvointipalvelujen rahoitusta. Kasvupalvelulla tähdätään väestön taloudelliseen hyvinvointiin, korkeaan työllisyysasteeseen ja osallisuuden lisääntymiseen.

Kasvupalveluihin luettavien nykyisten palvelujen vaikuttavuudessa on eroja. Yhteiskunnallinen ja asiakasvaikuttavuus kulkevat usein käsi kädessä. Yrityspalveluista yhteiskunnallisesti sekä yritysasiakkaan kehityksen näkökulmasta vaikuttavimpia ovat palvelut, jotka edistävät yrityksen kasvua ja kansainvälistymistä sekä teknologian ja innovaatioiden kehitystä. Yhteiskunnan panostukselle saadaan suurempi lisäarvo sekä yrityksen että talouden kasvuna ja tästä johtuen rahoitusta kohdennetaan mieluummin kasvu- kuin korvausinvestointeihin.

Työllisyyspalveluista yhteiskunnan ja asiakkaan näkökulmasta vaikuttavimpia ovat palvelut, jotka toteutetaan yhteistyössä rekrytoivien yritysten kanssa. Tällaisia ovat esimerkiksi yhteishankintakoulutus, oppisopimuskoulutus ja palkkatuki yritykseen. Tutkimukset osoittavat, että palkkatuki yrityksiin johtaa pitempiketoiseen työllistymiseen selvästi useammin kuin palkkatuki järjestöön tai kuntaan työllistettäessä. Korkean vaikuttavuuden palveluja ovat myös rekrytointipalvelut, koska niillä huolehditaan osaavan työvoiman saatavuudesta rekrytoiville yrityksille ja mahdollistetaan tätä kautta yritysten ja koko talouden kasvu.

Kasvupalvelun asiakkaina on myös niitä asiakkaita, joiden edellytykset työllistyä ovat keskimääräistä heikommat. Kasvupalvelun yhteiskunnallista ja asiakasvaikuttavuutta ei voidakaan arvioida pelkästään kasvun ja kansainvälistymisen näkökulmasta, vaan yhteiskunnallinen osallisuus ja hyvinvointi lisäävät kokonaisuhyvinvointia ja yhteiskuntarauhaa. Maakuntaudistuksessa SOTE- ja kasvupalvelujen sijoittuminen samaan organisaatioon edistää todennäköisesti näiden asiakkaiden palveluprosessien vaikuttavuutta.

Myös yrityspalveluissa on palveluja, jotka eivät kohdistu ainoastaan kasvuyrityksille. Jotta kasvuyrityksiä syntyisi, tarvitaan palveluja, joilla edistetään yritysten kehitystä ja lisätään niiden kyvykkyyttä kasvaa ja kansainvälistyä. Kasvupalvelujen suunnittelussa tulee huolehtia siitä, että jo käynnissä olevan kasvun lisäksi edistetään kasvun mahdollisuuksia sekä olemassa olevien yritysten kannattavuutta. Kasvupalveluissa tulee huomioida yrityksen elinkaareri vaiheet.

Jotta maakunnan kasvupalvelut olisivat yhteiskunnallisesti ja asiakkaan näkökulmasta vaikuttavia, tulee huolehtia siitä, että asiakkaan palvelutarpeen arviointi sekä palveluohjaus toimivat laadukkaasti sekä yritys- että työnhakija-asiakkaalla. Näillä prosesseilla varmistetaan palvelujen osuvuus ja vaikuttavuus.

5. talous

Kasvupalvelujen rahoitus

Kasvupalvelujen rahoitus muodostuu maakuntien yleiskatteellisesta rahoituksesta ja rakennerahastorahoituksesta. Rakennerahastorahoitus ohjautuu maakuntiin momenttiperusteisesti

3.4.2017

ainakin käynnissä olevan rakennerahastokauden osalta. Yleiskatteellisen rahoituksen osalta vuoden 2019 kehys määritellään nykykustannusten pohjalta. Viiden vuoden siirtymäajan kuussa siirrytään laskennalliseen rahoitukseen.

Nykymäärärahoja tarkasteltaessa kasvupalvelujen rahoitus muodostuu suorasta yritysrahoituksesta ja yritysten toimintaympäristörahoituksesta (EAKR), kehittämishankerahoituksesta (ESR), työvoimapalveluihin käytettävästä rahoituksesta (momentti 32.30.51), palkkatukeen ja starttirahaan käytettävästä rahoituksesta (momentit 33.20.50, 51 ja 52, jos passiivituen käyttöä jatketaan) sekä nykyisten ELYjen ja TE-toimistojen toimintamäärärahoista.

Kasvupalvelujen rahoituserät:

Toimintamäärärahat:	2019 ennakkotieto
ELY-keskus	9 014 900 (kasvupalvelutehtävien osalta)
TE-toimisto	5 661 700
Substanssimäärärahat:	2016 kehys
EAKR TL1 ja TL2 ELY-keskus	4 396 000 (MYAK 2016)
ESR TL3, TL4 ja TL5	5 094 000
Julkiset työvoima- ja yrityspalvelut	35 776 000 (sis.3,67 kehpa)

Työvoimapalveluja on tähän mennessä rahoitettu erityisesti työllistämisen-, koulutus- ja erityistoimien määrärahalta (momentti 32.30.51), joka oli vuonna 2016 vajaat 36 miljoonaa euroa. Kehys sisältää ylläalueellista yritysten kehittämispalvelurahoitusta. Yrityksiin kohdistuvan 4,4 miljoonan euron rahoitus tulee Euroopan aluekehittämisrahaston määrärahoista. Viiden miljoonana euron ESR-rahoitus puolestaan kohdistuu hanketoimintaan.

Vuonna 2017 momentin 51 määräraha on Keski-Suomessa vajaa 25 miljoonaa euroa. Vuonna 2017 työttömyyskorvauksia voidaan käyttää myös palkkatuen ja starttirahan rahoittamiseen. Keski-Suomen passiivituen määräraha on lähes 16 miljoonaa euroa. Passiivituki muodostuu ansiopäivärahan, peruspäivärahan ja työmarkkinatuen valtionosuudesta. TEMin arvion pohjalta laskettuna tuotannollisten tehtävien siirtäminen markkinoille siirtää Keski-Suomessa TE-toimiston noin 6 miljoonan euron toimintamäärärahoista noin 4,5-5 miljoonaa euroa palvelujen ostoon.

6. riskit, mahdollisuudet ja ratkaisuvaihtoehdot

Kasvupalvelujen sijoittuminen itsehallinnolliseen maakuntaan lisää alueen toimijoiden ja päättäjien vaikutusmahdollisuuksia palvelujen kehittämiseen ja niiden tarjontaan. Kasvupalveluissa toteutuva järjestäjä-tuottajatehtävien eriyttäminen synnyttää onnistuessaan uusia liiketoimintamahdollisuuksia ja palveluinnovaatioita sekä valtakunnallisesti että maakunnallisesti. Asiakkaan valinnanvapaus lisää asiakkaan vaikuttamismahdollisuuksia ja palveluntuottajien välistä laatukilpailua, mikä omalta osaltaan edistää palvelujen laadun kehitystä. Palveluseteli

3.4.2017

ja henkilökohtainen budjetti asiakkaan valinnanvapauden välineinä mahdollistavat laajan palveluntuottajien verkoston ja tuovat tätä kautta liiketoimintamahdollisuuksia ja kasvua erityisesti pk-sektorille.

ELY-keskuksen ja TE-toimiston työ- ja elinkeinopalvelujen yhdistäminen kasvupalveluiksi mahdollistaa asiakkaiden kokonaisvaltaisemman palvelun sekä palvelujen ja palvelukanavien selkiytymisen asiakkaalle helppokäyttöisemmäksi kokonaisuudeksi. Toimivien liittymäpintojen varmistaminen muun muassa kunnan elinvoimatehtävien, maaseutupalvelujen ja aluekehittämistehtävien ja kasvupalvelun välillä lisää palvelujen välistä synergiaa sekä toiminnan tehokkuutta ja mahdollistaa erilaisten kehittämispanosten keskittämisen suuremman vaikuttavuuden aikaan saamiseksi. Kasvupalvelujen ja SOTE-palvelun sijoittuminen maakuntaan mahdollistaa näiden palvelukokonaisuuksien paremman yhteensovittamisen asiakasrajapinnassa, palvelujen yhteiskehittämisen sekä nykyistä paremman tehokkuuden ja tuloksellisuuden.

Viime vuosien tuottavuusleikkaukset ovat vähentäneet merkittävästi sekä ELY-keskuksen että TE-toimiston henkilöstöä. Jotta tehtävät on voitu hoitaa laadukkaasti, niitä on keskitetty valtakunnallisesti suuremmille alueille. Kasvupalvelujen osalta tällaisia tehtäviä ovat rakenneraho-, oleskelulupa- ja maksatustehtävät. Resurssien hajauttaminen 18 maakuntaan muodostaa riskin sekä resurssien riittävyyden että osaamisen näkökulmasta.

Maakunnalle aluekehittämis- ja kasvupalvelulaissa kaavailut järjestämistehtävät ja julkiset hallintotehtävät vaikuttavat mittavilta suhteessa noin 15-25 prosentin resurssiin, jonka aluekehittämis- ja kasvupalvelulakiluonnoksessa on kaavailtu jäävän maakunnan palvelukseen.

Keski-Suomen TE-toimisto toteutti vuonna 2015 (viimeisin täysi tilastovuosi) noin 50 000 henkilöasiakaspalvelun palvelutapahtumaa, noin 130 000 työvoimapolitiittista lausuntoa sekä noin 7000 työnantajakontaktia. TEMin arvioiden mukaan järjestäjä-tuottajamalliin siirtyminen siirtää 75-85 prosenttia kasvupalvelun resursseista markkinoille. TE-toimiston osalta tämä tarkoittaisi noin 4,5-5 miljoonan euron suuruisen toimintamäärärahakehityksen siirtymistä palvelujen ostoon. Vuoden 2017 alussa valtakunnallisena kilpailutettu rekrytointipalvelu maksoi 5 miljoonaa euroa sisältäen kartoituksen 7000 asiakkaalle ja työllistymispalkkion 1400 asiakkaalle. On ilmeistä, että maakunnalla ei tule olemaan tarvittavaa rahoitusta TE-toimiston nykyisen palveluvolyymin siirtämiseksi markkinoille. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että palvelut tulisi muotoilla täysin uudelleen. Todennäköistä on myös, että suurinta osaa palveluista ei ole kustannustehokasta hankkia kilpailuttamalla. Palvelujen käyttöä joudutaan todennäköisesti rajaamaan voimakkaasti nykytilanteeseen verrattuna. Ostopalvelun sijaan palveluseteli on todennäköisesti edullisempi ja tehokkaampi tapa toteuttaa asiakkaan valinnanvapautta ja mahdollistaa palvelujen saatavuutta. Runsaammin palveluja tarvitsevilla asiakkailla henkilökohtainen budjetti voi toimia palveluseteliä paremmin.

Vastuu asiakkaan työllistymisprosessista on verrattain vahvasti TE-toimistolla. Maakuntaudistuksessa maakuntaan ei jää tuotannollista resurssia, mikä tarkoittaa sitä, että prosessivastuu siirtyy sekä asiakkaalle että palveluntuottajille. Erityisesti vaikeasti työllistyvien asiakkaiden prosessivastuun siirtyminen palveluntuottajalle voi olla vaikeaa ja kallista. Vaikeammin

3.4.2017

työllistyvien asiakkaiden kohdalla kasvupalvelujen ja sote-palvelujen saumaton yhteen toimivuus on välttämätöntä. Lisäksi tarvitaan todennäköisesti kuntien ja järjestöjen osallistumista asiakasohjaukseen; ei markkinaehtoisesti, vaan kunnan elinvoimatehtävän puitteissa.

Asiakkaan kokonaisprosessin hallinta sen käynnistymisestä, palveluohjaukseen, nivelvaiheisiin ja tiedonvaihtoon toimijoiden välillä tulisi saada monituottajamallissa toimivaksi. Maakuntaudistuksen mittavuus, nopea aikataulu ja palvelujen lukuisat liittymäpinnat voivat aiheuttaa palveluviiveitä ja saatavuusongelmia uudistuksen alussa, mitä voitaisiin helpottaa pidemmän siirtymäajan ja palvelujen hallitun uudistaminen avulla. Erityistä huomiota tulisi kiinnittää kansalaisen ja asiakkaan mahdollisuuksiin saada kokonaiskuva palveluverkostosta ja -mahdollisuuksista. Markkinoille siirtymisessä tulee kiinnittää huomiota siihen, että edellytykset palveluntuottajien riippumattomuudelle varmistetaan. Tämä on oleellista esim. siirrettäessä pieniä rahoitustukia tuotantopuolelle (asiakkaan oikeusturva, yhdenmukainen kohtelu).

Valtakunnallisesti on arvioitu, että markkinoiden synnyttämisessä on riski kasvupalvelujen järjestäjä-tuottajamallin toteutumiselle. Yleensä kysyntä synnyttää tarjontaa. Riskinä voi olla se, että markkinaa ei synny jonkun palvelun osalta sillä hintatasolla, joka maakunnalla on mahdollisuus osoittaa ko. palvelun hankintaan. Riskinä voi myös olla se, että tulosperusteinen ostaminen vääristää henkilöstöpalvelualan kilpailua. Erityisesti henkilöstövuokraus ja rekrytointipalveluala ovat aggressiivisesti kasvavia ja erittäin kilpailtuja. Tästä johtuen olisikin tärkeää, että maakunta maksaa sellaisesta tuloksesta, jota ei synny normaalisti kilpailulla markkinalla.

Aluekehittämis- ja kasvupalvelulaissa todetaan, että markkinapuute tulee todeta maakunnan ensimmäisenä toimintavuonna ja perustamaa tämän jälkeen tarvittavat yhtiöt oman tuotannon hoitamiseen. Lainsäädännössä tulisi ottaa huomioon, että palvelutuottajat reagoivat jatkuvasti markkinoilla tapahtuviin kysyntä- ja hintamuutoksiin sekä markkinatilanteen muutoksiin. Ne voivat erilaistaa tuotantoaan tai vallata uusia markkina-alueita. Voi käydä myös niin, että markkinapuute ilmenee palvelussa, jota maakunnalla ei ole mahdollisuutta tuottaa.

Kasvupalveluryhmän henkilöstön edustajien näkemys riskeihin ja mahdollisuuksiin:

Asiakaslähtöisten kasvupalveluiden palvelumuotoilu vaatii aikaa ja resursseja, samoin niiden hankinta. Tähän työhön tarvitaan syvää työmarkkina-asiantuntijuutta. ELYssä on vahvaa hankintaosaamista, mutta kasvupalveluiden laajuus nostaa merkittävästi osajien tarvetta. Digitaalisen palveluohjauksen järjestelmät ovat vielä kehitysvaiheessa. Jää epävarmaksi kykeneekö pelkkä digitalisaatio tarjoamaan soveltuvia asiakaslähtöisiä palvelumahdollisuuksia. Jos järjestämisvastuuseen kuuluisi palveluohjausta, varmistettaisiin asiakkaalle osuva ja tehokas palveluohjaus. Valinnanvapaus voi aiheuttaa palvelutuotantoon epävakautta ja lisätä riskiä palveluprosessin sirpaloitumiseen. Nykyisten TE-palveluiden osalta vahvuudet ovat asiakaspalvelussa ja -kohtaamisissa sekä asiakkaan palveluprosessin jatkuvuudessa. Maakunnan kasvupalvelujen vahva rooli takaisi palveluiden laadunvalvonnan ja sen, että asiakas ei putoa verkostosta palveluntuottajan vaihtuessa. Yritysten näkökulmasta julkinen kasvupalvelu on läpinäkyvä ja luotettava toimija.

3.4.2017

Pitkäaikaistyöttömyyttä koskeva erilliskysymys

Kasvupalveluryhmän puheenjohtaja sai erityistehtäväksi pitkäaikaistyöttömien palvelujen tarkastelun. Pitkäaikaistyöttömistä osa työllistyy, kun talouskasvu käynnistyy riittävän laajasti eri toimialoilla. Osa pitkäaikaistyöttömistä on niin sanottuja vaikeasti työllistyviä asiakkaita, joiden palvelut tulee suunnitella yhteistyössä SOTE-valmistelun kanssa. Tämä yhteisvalmistelu on käynnistymässä ja sen yhteydessä tehdään yksityiskohtaisempi kasvupalvelujen, sosiaali- ja terveys- sekä kuntoutuspalvelujen yhteissuunnittelu ja -kehittäminen. Edellä kuvatusta johtuen tässä ainoastaan avataan ko. asiakasryhmän palvelusuunnittelun erityispiirteitä.

Pitkäaikaistyöttömät ovat asiakasryhmä, joka pitää sisällään eri palvelutarpeen omaavia asiakkaita. Taantumien ja työmarkkinoiden muutoksen seurauksena työttömyydet ovat pitkittyneet myös monilla hyvät työmarkkinavalmiudet omaavilla asiakkailla. Suuri osa pitkäaikaistyöttömistä asiakkaista hyötyy valtavirtaan kuuluvista kasvupalveluista, kuten täydennys tai uudelleen koulutuksesta, erilaisista valmennuksista ja palkkatuesta. Pysyvämpään työllistymiseen tarvitaan kuitenkin usein avoimien työpaikkojen lisääntyminen talouskasvun myötä.

Pitkään työttömänä olleista asiakkaista osan tilanne on vaikeutunut muutenkin kuin työllisyyden näkökulmasta. Selvitysten mukaan vaikeasti työllistyvien asiakkaiden todelliset työllistymisen esteet liittyvät usein asiakkaiden hyvinvointivajeeseen, millä tarkoitetaan sitä, että työllistymistä hidastavat tai estävät ongelmat liittyvät asiakkaiden fyysiseen, henkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin sekä kykyyn selvittää arjen vaatimuksista. Asiakkaiden ensisijainen palvelutarve ei siis useinkaan ole työllistymistä edistävä palvelu. Tästä johtuen tämän asiakaskunnan palvelujen kehittäminen tulee tehdä yhteistyössä sote-palvelujen kehittämisen kanssa hyödyntäen myös muun kumppanuusverkoston osaamista.

Pitkäaikaistyöttömien palvelutarpeiden moninaisuudesta johtuen on tärkeää tunnistaa milloin asiakasta voidaan auttaa työllistymistä edistävällä palvelulla ja milloin puolestaan tarvitaan yhteispalvelua muiden toimijoiden kuten sosiaalityön, terveydenhuollon ja kuntoutusta järjestävien tahojen kanssa. Palvelutarpeen oikea arviointi on siis tulevaisuudessakin tärkeää ja on ilmeistä, että osa asiakkaista hyötyisi edellä kuvatusta monialaisesta yhteispalvelusta eli TYP palvelusta myös tulevaisuudessa.

Silloin, kun asiakkaan tilannetta voidaan edistää työllistämistä edistävillä tai monialaisilla palveluilla, olisi tärkeää huolehtia siitä, että asiakkaiden palvelussa olisi työmarkkinoille tähtäävää pitkäkestoista ja suunnitelmallista ohjausta ja, että palvelujen väliset katkot tai vääränlaiset kannustimet eivät aiheuttaisi pullonkaloja asiakkaan palveluprosessiin. Selvityksissä on todettu, että työllistymiseen vaikuttaa mm. ikä, koulutusaste ja sukupuoli. Osallistuminen aktiivitoimenpiteisiin on työllistymisen kannalta vaikuttavaa tiettyyn pisteeseen saakka. Mitä enemmän työttömyys pitkittyy ja osallistumiskertojen määrä ja kesto kasvavat, sitä pienemmäksi myös työllistymisen todennäköisyys laskee. Sekä pitkäaikaistyöttömien että vaikeasti työllistyvien palveluprosessin tulisi siis olla johdonmukainen ja etenevä, mikä käytännössä tarkoittaa sitä, että ohjausvastuun siirtymistä ja palvelukatkoja tulisi välttää.