

Yleiskirje 18/2023, Hanna Lassila, Hanna Kaukopuro-Klemetti, José Valanta

Kuntaliiton suositus TE-palvelut 2024 -uudistuksen muutosviestintään ja palvelujen markkinointiin

Julkisten työvoimapalveluiden järjestämisvastuu siirtyy työ- ja elinkeinotoimistoilta kunnille 1.1.2025. Laajan ja odotetun TE-palvelut 2024 -uudistuksen muutokset tapahtuvat vaiheittain. Painopiste on siirtymässä työllisyysalueiden muodostumisen myötä valtakunnallisesta valmistelusta alueelliseen valmisteluun.

Suuret muutokset edellyttävät eri toimijoilta yhdenmukaista viestintää. Kun alueellinen valmistelu etenee, on tärkeää, että kaikki kunnat viestivät uudistuksesta mahdollisimman yhtenäisesti. Järjestämisvastuun siirron myötä kaikille kunnille muodostuu uusi tehtävä. Se luo uudenlaiset puitteet alueen elinvoiman vahvistamiselle. Jokaisella kunnalla on siten tärkeä rooli uudistuksen toimeenpanossa ja muutokseen liittyvässä viestinnässä.

Olemme Kuntaliitossa koonneet yhteen viestinnällisiä suosituksia ja ohjeita TE-palvelut 2024 -uudistuksen sujuvan toteutumisen edistämiseksi. Toivomme, että sekä muodostuvat työllisyysalueet että yksittäiset kunnat **hyödyntävät yhteisiä pääviestejä** omassa viestinnässään ja noudattavat palvelujen markkinoinnissa yhteisiä linjauksia, jotta siirtyvät palvelut saadaan vakiinnutettua osaksi kuntien palveluita.

Kun puhumme TE-palvelut 2024 -uudistuksesta alla, se sisältää myös KOTO24 -uudistuksen.

Uudistuksen yhteiset pääviestit ja äänensävy

Olemme yhdessä luomassa Suomeen täysin uutta mallia, jonka toteutumisessa kaikilla toimijoilla on tärkeä ja merkittävä rooli. Kyse ei ole vain työllisyyden hoidosta, vaan ennen kaikkea kunkin alueen elinvoiman vahvistamisesta. Kuntien vastuulle siirtyvillä TE-palveluilla on mahdollisuus entistä vaikuttavammin edistää työllisyyttä, osaavan työvoiman saatavuutta ja yritysten kasvua.

Sen lisäksi, että kunnat osaavat järjestää palvelut, on tärkeää pohtia, miten palvelut saadaan osaksi kunnan elinvoiman vahvistamista ja miten esimerkiksi osaavan työvoiman saatavuus varmistetaan. Kyse ei ole pelkästään palvelujen tai henkilöstön siirrosta valtiolta kunnille. TE-palvelut ovat tärkeää vakiinnuttavaa ja juurruttavaa osaksi kunnan palveluja, ei eriyttää erilliseksi palveluksi. Palvelujen vakiinnuttaminen edellyttää toimivia yhdyspintoja sekä kunnan sisällä että ulkopuolella. Esimerkkinä tästä sote-yhdyspinnat.

Palvelujen markkinointi asukkaille

Työllisyysalueiden toimintaa suunniteltaessa on huomioitava, että uudistuksen keskeisenä tavoitteena on kunnan elinvoimatehtävän vahvistaminen. Palvelujen siirron lisäksi on keskityttävä löytämään parhaat käytänteet siihen, miten TE-palvelut nivotaan osaksi kunnan elinvoiman vahvistamista ja muita palveluja. Miten tehdään työtä elinvoiman vahvistamiseksi poikkihallinnollisesti, yhteistyössä kunnan muiden palvelusektoreiden kanssa?

TE-palveluita ei siis tule eriyttää kunnan muista palveluista, vaan integroida osaksi kunnan palveluja. Tämän vuoksi emme suosittele luomaan TE-palveluille omaa visuaalista ilmettä. Palveluita markkinoidaan kuten muitakin kunnan palveluja. Työllisyysalueiden nimi kannattaa harkita sen mukaan, että kuntien yhdenvertaisuus säilyy, eikä nimi heikennä sellaisten kuntien asemaa, jotka eivät kuulu työllisyysalueeseen, mutta kuuluvat alueellisesti esimerkiksi samaan maakuntaan.

Tehtävä on uusi kaikille kunnille ja jokaisella kunnalla on rooli uudistuksen onnistumisessa

Jokaisella kunnalla on rooli uudistuksen toteuttamisessa ja palvelujen vakiinnuttamisessa riippumatta siitä, millainen vastuunjako työllisyysalueella on palveluiden järjestämisestä.

Kunnilla on lakisääteinen ohjaus- ja neuvontavelvollisuus, joka nousee uudistuksessa tärkeään rooliin palvelujen löydettävyyden ja markkinoinnin näkökulmasta. TE-palveluita tarvitsevat asukkaat saavat 1.1.2025 jälkeen ohjaus- ja neuvontapalvelua omasta kunnastaan huolimatta työllisyysaluejasta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jokainen kunta on velvollinen palvelemaan asukkaitaan ja minimissään ohjaamaan ja palvelemaan heitä palvelujen piiriin ja työllisyysalueiden määrittämiin palvelupisteisiin.

Kohtaamalla ja neuvomalla asukkaitaan kunta tekee tärkeää palvelujen vakiinnuttamistyötä. Tämä on erityisen tärkeää toimeenpanon alkuvaiheessa. TE-palveluja tarvitsevat asiakkaat ovat kunnan asukkaita,

joko henkilöasiakkaita tai yrittäjiä. Kunnissa on heidän kotinsa ja kunnan monipuolisten neuvonta- ja ohjauspalvelujen piiriin heidän on jatkossakin turvallista ja helppoa kääntyä myös työllisyysasioissa.

Toimeenpanon edetessä tietoisuus palvelupisteistä, aukioloajoista ja palveluiden tarkasta sijainnista työllisyysalueen sisällä lisääntyy. On huomioitavaa, että asukkailla on siirtymäajan jälkeenkin mahdollisuus saada neuvonta- ja ohjauspalvelua omasta kunnastaan.

Myös **vieraskielisten asukkaiden** näkökulmasta on tärkeää, että heillä on mahdollisuus saada neuvonta- ja ohjauspalvelua omasta kunnastaan. Heille olennaista on se, että he saavat matalalla kynnyksellä ja nopeasti apua päästäkseen eteenpäin palveluketjussa.

Uudistuksen toimeenpanoa ja erityisesti asukasviestintää suunniteltaessa on tärkeää huomioida myös se, ettei TE-palvelua tarvitseva asukas ole kiinnostunut siitä, kuka palvelun hallinnollisesti järjestää. Hänelle tärkeää on se, että palvelun piiriin pääseminen on sujuvaa ja asiakaslähtöistä.

Käytännössä jokainen kunta siis auttaa ja opastaa palvelujen piiriin pääsemisessä kuuntelemalla asukkaan tarpeet, antamalla yhteystietoja, kertomalla toimipisteistä, aukioloajoista, ja ohjaamalla asukkaat oikealle palvelupolulle.

Yhteenveto

TE-palveluille ei tule rakentaa omaa visuaalista ilmettä.

Kunnat markkinoivat työvoimapalveluja kunnan muiden palvelujen tapaan hyödyntäen paikallisesti hyväksi todettuja viestinnän kanavia.

Kunnilla on neuvonta- ja ohjausvelvollisuus työllisyysaluevastuista riippumatta ja kaikilla asukkailla on mahdollisuus saada lisätietoa, neuvontaa ja ohjausta omasta kunnastaan.

Palvelujen vakiinnuttamisessa ja markkinoinnissa korostuvat palveluja tarvitsevien asukkaiden tarpeet, ei palveluiden hallinnollinen järjestämistapa.

Verkkoviestintä on onnistuneen palveluviestinnän perusta

Jotta palvelujen vakiinnuttaminen osaksi kunnan toimintaa on mahdollista, tulee neuvonta- ja ohjausvelvollisuuden lisäksi kiinnittää huomioita myös kunnan omiin verkkosivuihin. TE-palvelut on nostettava omaksi osiokseen myös kuntien verkkosivustolle muiden kunnan palvelujen tapaan.

Lisäksi työllisyysalueen vastuujon mukaisesti tärkeimmät palveluun liittyvät yhteystiedot, palveluajat ja toimipisteet on oltava helposti löydettävissä. Kuntien verkkosivujen etusivulle ja/tai rakenteeseen, näkyvälle paikalle on hyvä laittaa linkki/banner työvoimapalveluista kertovalle alisivulle. Alasivulta tulee olla linkki myös **Työmarkkinatorille**, joka on työnhakijoille ja työnantajille tärkeä kohtaamispaikka.

Emme Kuntaliitossa suosittele erillisiä työllisyysalueiden **verkkosivuja**, etteivät palvelut eriydy kuntien muusta palveluvalikoimasta.

Yhteenveto:

Ei erillisiä työllisyysalueiden verkkosivuja.

TE-palvelujen kokonaisuudesta tiedot/oma alisivu kuntien verkkosivuille muiden palvelujen tapaan.

Ajantasaiset yhteystiedot TE-palvelujen asiakkaita varten eli tarkat yhteystiedot, toimipisteet, aikataulut, yhteystiedot.

TAI linkki **tyomarkkinatori.fi** –sivuston aluesivulle. Mikäli yhteystietojen osalta tehdään ulkoinen linkki suoraan työmarkkinatorin aluesivulle, linkistä

pitää näkyä selvästi, että siirytään toiseen palveluun, josta työllisyysaluekohtaiset palvelupisteet löytyvät.

Etusivulla linkki/banner TE-palveluiden alisivulle.

Siirtyvän henkilöstön huomioiminen tärkeää

Uudistuksessa kuntiin siirtyy yli 4000 TE-palvelujen asiantuntijaa, joilla on kattavasti tietoa ja kokemusta työllisyyden edistämisen eri tehtävistä. Uudistukseen liittyy siirtyvän henkilöstön osalta paljon epävarmuutta ja kysymyksiä, mikä on muutostilanteelle hyvin tyypillistä ja inhimillistä.

Siirtyvä henkilöstö on avainasemassa uuden toimintakulttuurin rakentamisessa ja toimintamallin luomisessa. On tärkeää ottaa siirtyvä henkilöstö huomioon työyhteisöviestinnässä jo ennen uudistuksen toteutumista. Kunnissa on hyvä pohtia keinoja, joilla yhteisöllisyyden tunnetta voitaisiin edistää uuden, yhteisen toimintakulttuurin rakentamiseksi.

Uudistus on kunnille myös mahdollisuus kirkastaa työnantajakuvaa ja tehdä siirtymästä uudelle henkilöstölle sujuva ja houkutteleva. Siirtyvä henkilöstö pääsee työskentelemään maailman parhaan paikallishallinnon pariin, joten toivotetaan heidät sydämellisesti tervetulleeksi ja tuetaan heitä muutoksen yli.

Uudistuksen myötä kunnilla on aivan uudenlainen mahdollisuus rakentaa toimintakulttuuria, joka nivoutuu elinvoiman rakentamisen ympärille, yhdessä muiden toimialojen kanssa poikkihallinnollisesti ja yhdessä uuden henkilöstön kanssa moniammatillisesti.

Yhteenveto:

Siirtyvä henkilöstö on tärkeää huomioida ja suunnitella siirtymistä yhteisöllisyyden tunteen ja uuden, yhteisen toimintakulttuurin vahvistamiseksi.

Uudistus luo kunnille hyvän mahdollisuuden pohtia työnantajakuvaansa ja panostaa siihen.

Kunnilla on avaimet rakentaa uudenlainen toimintakulttuuri elinvoiman vahvistamisen ympärille hyödyntäen poikkihallinnollista ja moniammatillista henkilöstöään.

Kuntaliitto on kuntien tukena ja apuna uudistuksen toimeenpanossa

Me Kuntaliitossa haluamme olla vahvasti kuntien tukena ja apuna TE-palvelut 2024 -uudistuksen toimeenpanon eri vaiheissa. Kuuntelemme kuntien tarpeita uudistuksen toimeenpanon eri vaiheissa ja osa-alueissa. Lisäksi tuotamme materiaaleja, järjestämme tilaisuuksia ja laadimme ohjeistuksia kunnilta saamamme palautteen ja toiveiden perusteella.

Kuntaliiton muutostukitoimiston kokoonpano:

Kehittämispäällikkö **Erja Lindberg**, työllisyyspolitiikan valmistelu ja toteuttaminen laaja-alaisesti

Elinvoimajohtaja **Jarkko Huovinen**, elinkeinopolitiikka

Muutoskoordinaattori **Selina Sassila**, muutosvalmennus

Viestinnän asiantuntija **Hanna Lassila**, viestintä

Erytisasiantuntija **Ilona Koto**, digi- ja viitearkkitehtuuriasiat

Kehittämispäällikkö **Mikko Mehtonen**, rahoitus

Asiantuntija **Oscar Ohlis**, ruotsinkielisten kuntien tukeminen

Johtava juristi **Tarja Krakau**, juridiset kysymykset

Muutostukea antavat yllä mainittujen asiantuntijoiden lisäksi Kuntaliiton muutkin asiantuntijat, esimerkiksi julkisista hankinnoista ja ammatillisesta koulutuksesta.

Viestinnän tukijalkana toimivat uudistuksen verkkosivut osoitteessa www.kuntaliitto.fi/te-uudistus.

Kuntaliiton asiantuntijat, jotka voivat kertoa lisää



Hanna Lassila

Viestinnän asiantuntija

Asiakkuudet, viestintä ja kv-asiat -yksikkö, Viestintä

Vastuualueet

Hyvinvointi- ja sivistysviestintä

Elinvoima- ja talousviestintä

Tutkimusviestintä

Kuntaliiton tapahtumanäkyvyys

Ajankohtaisviestintä

